



**AGETRANSP**  
**0800 285 9796**

# OUVIDORIA

## Relatório do VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro



Data do evento: 13 e 14 de novembro de 2019

Horário: 9hs às 17hs

Local: Auditório do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

## ÍNDICE

1. A PROGRAMAÇÃO
2. O EVENTO
2. A PARTICIPAÇÃO DA AGÊNCIA
3. APRESENTAÇÕES
4. CLIPPING

### 1. A PROGRAMAÇÃO





**VII FÓRUM DE OUVIDORIAS PÚBLICAS RIO 2019**  
*Ouvidoria*  
Caminhos para a Democracia

**13 DE NOVEMBRO**

**Compliance na Administração Pública**

8H30 **Credenciamento**

9H **Abertura**  
Denise Freitas Fabião Guasque, Ouvidora do MPRJ

10H **Integridade sob a ótica da punição e remediação**  
Gilberto Waller Júnior, Corregedor-Geral da União

10H20 **Integridade pela ótica da prevenção**  
Cátia André, Auditora da CGU

10H45 **O papel da Ouvidoria em Compliance**  
Mário Vinícius Claussen Spinelli, Ouvidor da Petrobras

**Debates e Intervalo**

**Moderadora**  
Fernanda Marly Legrotta, Ouvidora do Centro de Elétricas S/A

**Auditório do MPRJ**  
Av. Marechal Câmara, 370, 9º andar,  
Centro, Rio de Janeiro/RJ

**Realização:** MPRJ, IEO, BRASIL, FURNAS, Ouvidoria, TRT, FIOCRUZ

**Apoio:** Ministério da Saúde, Ministério da Educação

**Ouvidoria Cidadã**

14H **Serviço Público e as Ouvidorias (Lei nº 13.460/2017)**  
Walmir Gomes Dias, Ouvidor-Geral da União

14H20 **Ouvidoria e o Ombudsman do Cidadão**  
Cristina Ayachi, Vírcio, Ouvidora-Geral da UFRJ

14H40 **Mediação nas Ouvidorias**  
Maurício Dalila Bismantina de Pinho, Promotor de Justiça

**Debates e Intervalo**

**Moderador**  
Jorge Fernando, Servidor da Ouvidoria do TRT

**Experiências em Ouvidorias**

15H20 **Disque Rio Contra a Corrupção**  
Brenildo Cunha dos Santos Barbosa, Controlador-Geral do Estado do Rio de Janeiro

15H40 **Projeto Jovem Ouvidor**  
Igo Aleazar de Menezes, Ouvidor de Belford Roxo

16H00 **Concurso público para Ouvidoria, Experiência de Macaé**  
Alex da Silva Xavier, Ouvidor de Macaé

**Encerramento**

**14 DE NOVEMBRO**

**Novas Fronteiras nas Ouvidorias Públicas**

10H **Ouvidoria resolutive na contemporaneidade**  
Sérgio Pimentel, Procurador do Estado do Rio de Janeiro

10H20 **Democracia concomitante e Ouvidorias**  
Luiz Fabiano Guasque, Promotor de Justiça

10H45 **A importância da Rede de Ouvidorias**  
Denise Freitas Fabião Guasque, Ouvidora do MPRJ

**Debates e Intervalo**

**Moderador**  
Bárbara Tebet, Assessora da Ouvidoria do MPRJ

**Acesso à Informação e Proteção de Dados**

14H **Lei de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)**  
José Eduardo Elias Romão, Ouvidor da Petrobras Distribuidora S/A

14H20 **Os princípios constitucionais envolvidos na Lei de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)**  
Pedro Rubim Borges Fortes, Promotor de Justiça

14H45 **Aspectos importantes quanto à aplicação da Lei de Proteção de Dados em Instituições Públicas e os cuidados por parte dos gestores públicos.**  
Sérgio Branco, Professor da PUC/RJ

**Debates e Intervalo**

**Moderador**  
Fernando Kaczmarek, Ex-Ouvidor da SEDUC

**Encerramento**  
Denise Freitas Fabião Guasque, Ouvidora do MPRJ

## 2. O EVENTO

Com o tema “Caminhos para a Democracia”, o VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro foi organizado pela Ouvidoria do Ministério Público - MPRJ. O evento aconteceu nos dias 13 e 14 de novembro de 2019, no Auditório da sede do MPRJ, localizado à Av. Marechal Câmara, nº 370 – 9º andar.

O evento debateu temas relevantes à atuação das Ouvidorias Públicas, com ênfase para o debate sobre a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que entrará em vigor em 2020, a aplicação e uso da Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação e do E-OUV e as boas práticas para o exercício de uma Ouvidoria Cidadã.

Ao longo do Evento, foram anunciados os organizadores do próximo encontro, em 2020: A Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, a Controladoria Geral do Estado – CGE/RJ e a FIOCRUZ.

### 3. A PARTICIPAÇÃO NO EVENTO

A equipe da Ouvidoria da AGETRANS, João Bosco de Lima, José Carlos Gonçalves Martins (Assessor da Ouvidoria) e Ana Schneider Terzi (Analista de Regulação da Ouvidoria).





#### 4. CLIPPING

##### **Controladora-Geral integra debate no VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro**

Nesta quarta-feira (13/11), a Controladora-Geral do município, Márcia Andréa dos Santos Peres, representou a CGM-Rio no VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro. Promovido pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria/MPRJ, o evento acontece nesta quarta e quinta-feira (14/11) e traz o tema “Caminhos para a Democracia”, reunindo autoridades federais, estaduais e municipais para discutir assuntos relacionados ao compliance e às ouvidorias públicas.

Para contribuir com o aprimoramento dos serviços prestados à população, o fórum põe em discussão temas como a proteção de dados e a Lei de Acesso à Informação, a mediação nas ouvidorias, os cuidados por parte dos gestores, o papel da ouvidoria em compliance, entre outros. Também participam do evento o procurador-geral de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Eduardo Gussem, a ouvidora do MPRJ, Denise Fabião Guasque, o corregedor-geral da União, Gilberto Waller Júnior, a ouvidora-geral da UFRJ, Cristina Riche, além de ouvidores de outras instituições e empresas, auditores, procuradores e promotores de Justiça.



<http://noticias.prefeitura.rio/cgm/controladora-geral-integra-debate-no-vii-forum-de-ouvidorias-publicas-do-estado-do-rio-de-janeiro/>

## **MPRJ sedia o VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio**

Publicado em 16/11/2019 18:53 - Atualizado em 16/11/2019 18:53

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria/MPRJ, sediou, nesta quarta-feira (13/11), no auditório do edifício-sede, o VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio. A assembleia reuniu ouvidores públicos de órgãos municipais, estaduais e federais, além de profissionais dessa área.

O procurador-geral de Justiça, Eduardo Gussem, esteve presente no evento e enfatizou a importância da promoção do Fórum de Ouvidorias para o MPRJ. “Gostaria de cumprimentá-los em nome da nossa ouvidora geral do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, Denise Fabião, e dizer da imensa satisfação em recebê-los aqui no MPRJ, no nosso Rio de Janeiro. Esse fórum, para nós, é muitíssimo importante, é uma forma de nos aperfeiçoarmos e darmos uma contribuição melhor ao cidadão. O Ministério Público do Rio tem adotado uma linha de governos abertos e a participação popular, cidadã se torna imprescindível”, destacou o PGJ.

O objetivo do encontro foi provocar uma reflexão quanto à função social de Ouvidoria, estimulando a troca e a compreensão das questões que afligem a sociedade civil e o Estado. A Ouvidora do MPRJ lembra que as ouvidorias têm muito a contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos. Para ela, pensar em Ouvidoria é pensar em cidadania participativa e numa sociedade mais justa: “É uma grande alegria para o Ministério Público Fluminense sediar o Fórum das Ouvidorias Públicas porque o MPRJ acredita na necessidade de desenvolvermos um trabalho em rede entre as Ouvidorias Públicas, de forma a focar mais no indivíduo, para atender a demanda trazida pelo cidadão na sua individualidade, na sua essência”, comentou Denise Fabião.

A promotora de Justiça Gabriela Tabet, assessora da Ouvidoria/MPRJ, complementou: “É muito importante termos um espaço de reflexão, de trocas de ideias e experiências nessa área de ouvidoria pública, sempre buscando o aprimoramento e a excelência do serviço público a ser prestado ao cidadão”.

A corregedora-geral do MPRJ, Luciana Sapha, abriu o evento em nome do procurador-geral de Justiça, Eduardo Gussem: “É muito importante uma reflexão sobre essa padronização do caminho de acesso ao cidadão, para o público que busca uma resposta ter o acompanhamento satisfatório e receber a melhor resposta possível”, comentou Luciana, que destacou: “Esse auditório lotado demonstra a importância dos temas em pauta”. A saudação inicial foi feita pelo auditor federal de Finanças e Controles da Controladoria Geral da União (CGU), Marcelo Paluma.

Também participaram da mesa de abertura Márcia Andréa dos Santos Peres, controladora-geral do Município do Rio, e Cristina Riche, ouvidora-geral da UFRJ.



<https://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/79110>

## **ENCERRAMENTO DO VII FÓRUM DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

18 Novembro 2019

A Ouvidora do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, Denise Freitas Fabião Guasque, juntamente com a Ouvidora do Ministério Público Militar e Diretora de Planejamento Estratégico e Acompanhamento Legislativo do CNOMP, Maria de Lourdes Souza Gouveia, a Ouvidora do Ministério Público do Trabalho, Heloisa Maria Moraes Rego Pires, e o Ouvidor Substituto do Ministério Público do Estado de Santa Catarina, Luiz Ricardo Pereira Cavalcanti, participaram nesta quinta-feira (14) do último dia de atividades do VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro, promovido pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

A programação foi iniciada com o painel de debate sobre o tema “Novas fronteiras nas Ouvidorias Públicas”, tendo como participantes, o Ouvidor-Adjunto da União, Fábio do Valle Valgas da Silva, que fez exposições sobre “Serviço Público e as Ouvidorias (Lei nº 13.460/2017)”; o Procurador de Justiça, Luiz Fabião Guaspe, abordando sobre “Democracia concomitante e Ouvidorias”; e a Ouvidora do MPRJ, Denise Guaspe, ministrando palestra sobre “A importância da Rede de Ouvidorias”.

Finalizando o evento, o painel “Acesso à Informação e Proteção de Dados” contou com a apresentação de temas como “Lei de Proteção de dados e Lei de acesso à informação”, pelo Ouvidor da Petrobrás Distribuidora S/A, José Eduardo Elias Romão; “Os princípios constitucionais envolvidos na Lei de Proteção de dados (Lei nº 13.709/2018)”, pelo Promotor de Justiça, Pedro Rubim Borges Fortes; e “Aspectos importantes quanto à aplicação da Lei de Proteção de Dados em Instituições Públicas e os cuidados por dos gestores público”, pelo advogado e Diretor do Instituto de Tecnologia e Sociedade do Rio de Janeiro, Sérgio Branco.

O encerramento do Encontro foi feito pela Ouvidora do MPRJ, Denise Guaspe.

<http://www.cnomp.com.br/noticia/encerramento-do-vii-forum-de-ouvidorias-publicas-do-estado-do-rio-de-janeiro/457>

Este é o Relatório.  
Atenciosamente,

Rio de Janeiro, 18 de novembro de 2019

---

*João Bosco de lima*  
*Ouvidor*  
*ID – 4198994-5*