



Associação Brasileira de
Ouvidores / Ombudsman

JORNAL DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN

Edição do XIX CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES/OMBUDSMAN

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Chegamos ao nosso **XIX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman**.

Para nossa alegria na belíssima cidade de Belo Horizonte, capital dos mineiros e patrimônio de todo o Brasil.

Fomos honrados com o apoio do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, parceria da ABO/MG e apoio institucional das Ouvidorias Gerais do Estado de Minas Gerais e da Cidade de Belo Horizonte, além da Associação Mineira de Municípios. O patrocínio é da empresa ViaQuatro.

Em um período de grande dificuldade financeira, muitos dos ouvidores não conseguiram participar tendo em vista o corte generalizado de diárias para viagem, seja no poder público, seja nas empresas privadas.

Entretanto, não obstante os obstáculos, conseguimos organizar mais esse evento, que é a mais importante realização da ouvidoria brasileira, e mesmo com as restrições orçamentárias, muitos colegas, arcando com as próprias despesas, participam, fortalecendo a nossa união e compromisso com o instituto da Ouvidoria no Brasil.

Com o tema “**A ação dos Ouvidores em Defesa dos Direitos**” teremos quatro painéis tratando das seguintes questões, absolutamente atuais: “A ação da ouvidoria no processo de integridade das instituições – Ações de compliance e o combate à corrupção”; “As soluções alternativas de conflitos nas empresas e na administração pública”; “O custo do mau atendimento para as empresas e governos”; O consumidor/usuário e o processo de governança das instituições. Além das já tradicionais oficinas temáticas, com a apresentação de cases que foram selecionados, após inscrição pelos interessados. A nossa expectativa é de realizarmos mais um grande congresso, aperfeiçoando o conhecimento e a importância do trabalho dos ouvidores/ombudsman brasileiros.

Por fim, como tivemos a oportunidade de anunciar em nossa última edição, ao nos reunirmos com o Senador Antonio Anastasia, tratamos do Projeto de Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos Federais que está em fase final de relato e deverá seguir para aprovação ainda esse ano. Não obstante esse projeto de lei, estamos discutindo uma proposta mais específica para as ouvidorias.

Abraços fraternos

Edson Luiz Vismora

Presidente da ABO

ATIVIDADES DA ABO

Desde o início do ano temos nos dedicado na organização do nosso XIX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, em visitas à Belo Horizonte, para fechar as importantes parcerias com o Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais; as Ouvidorias Gerais de Minas Gerais e Belo Horizonte e a Associação Mineira de Municípios. Em parceria com a ABO/MG, representada pelo Dr. Gustavo Nassif e pela dedicada Thaís Venturato, que sempre apoiaram todas as iniciativas, conseguimos finalizar todos os detalhes do nosso evento, que esperamos venha ao encontro das expectativas dos nossos colegas.

ABO Nacional

Desde março realizamos mensalmente as edições 65º, 66º, 67º, 68º e 69º do nosso curso de capacitação e certificação, pioneiro e referência no Brasil. Além do oferecimento de três cursos “in company”.

Posição da ABO sobre o Projeto de Lei do Senado Federal 242/2016

Diante do Projeto de Lei do Senado Federal, apresentado pelo Excelentíssimo Senador Davi Alcolumbre, propondo a regulamentação do serviço de Call Center e estabelecendo penalidades nos casos que menciona, a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman enviou sua manifestação, que está no nosso site.



Associação Brasileira de Ouvidores / Ombudsman

www.abonacional.org.br

Rua Frederico Abranches, 389 – Cj. 12 - Santa Cecília – São Paulo – SP

Fone : (11) 32899300