

ATA DA REUNIÃO DA ABO NACIONAL e SECCIONAIS

Local: Fiesta Hotel – Salvador Bahia

Data: 12 de novembro de 2019

Horário: 18h às 20:30h

Participantes:

ABO Nacional

1. Presidente : Maria Inês Fornazaro
2. Presidente do Conselho deliberativo: Dr. Edson Luiz Vismona
3. Diretor Tesoureiro: Mario Sérgio Mendes Cardoso
4. Diretora de Publicações : Luciana Bertachini
5. Diretora de Eventos: Vera Melo
6. Diretora Secretária Geral: Tereza Cristina Ballarini
7. Conselho Deliberativo: Adriana Eugênia Alvim
8. Conselho Deliberativo: Maria Lumena Balaben Sampaio

Seccional Bahia: Humberto Rodrigues Viana Junior (Vice Presidente da ABO Nacional)

Seccional Ceará: Irapuan Aguiar

Seccional Distrito Federal: Danielle Ventura

Seccional Minas Gerais: Vivian do Carmo Bellezza e Gustavo Nassif

Seccional Pernambuco: Marcos Luis Campelo Lira

Seccional Rio de Janeiro: Rui Barros Maldonado

Seccional Santa Catarina: Eleonor Mekari – ausente

Seccional São Paulo: José de Ambrosis Pinheiro Machado

A Presidente da ABO Nacional Maria Inês Fornazaro abriu a reunião agradecendo a adesão das seccionais presentes à proposta de discutir questões de interesse de todos, posto que envolve temas que afetam a ética, integridade e sustentabilidade da Associação e respectivas seccionais, ainda que posteriormente ao dia de trabalho do Congresso.

O primeiro ponto discutido se refere à concorrência desleal de cursos e eventos. Exemplificando foi mencionada iniciativa de uma empresa de eventos que se auto intitulou promotora do “Congresso de Ouvidores” incluindo o nome da Presidente da Seccional Dani Ventura como Presidente da ABO Nacional. Nesse momento foi relatado pela mesma o constrangimento com a situação e os contatos com a referida empresa, embora o site. <https://blueprintt.co/ouvicorp/> (acesso em 16/11/2019) mantenha a indicação.

O Presidente do Conselho Deliberativo, Dr. Edson Vismona lembrou a todos que as Prefeituras devem se adequar às determinações da Lei 13.460/2017, diante do prazo se integralizar incluindo todos os Municípios. Portanto, há uma necessidade premente de articulação entre as seccionais para que assumam essa tarefa de disseminar conhecimento e conseqüentemente implementar a Lei de Defesa do Usuário. As seccionais devem fomentar a criação das ouvidorias dentro dos parâmetros legais, o que na prática significa zelar pelo lastro de produção de conhecimento promovido pela ABO Nacional ao longo

de 24 anos de existência.

O Conselheiro da ABO Minas, Gustavo Nassif, apresentou as ações desenvolvidas por aquela seccional no sentido de que seja constituído um padrão de curso para oferecer às Prefeituras. Se inspirou no CONACI para constituir associações dos Municípios com a ABO Minas e manter um Portal da Transparência para os mesmos. A Presidente, Vivian esclareceu que foi possível esse procedimento porque a Seccional Minas foi declarada de utilidade pública, o que viabilizou 60 associados.

Nesse momento o Presidente da Seccional São Paulo questionou se todos têm CNPJ, entre outras inscrições, necessárias para as atividades propostas. A Presidente da seccional Distrito Federal, Dani Ventura esclareceu que o CNPJ ainda está vinculado ao Presidente anterior em sua conta corrente, o que a levará a providenciar novos registros. Foi ponderado que esse ônus é desnecessário, razão pela qual será contatada a Sra. Ana Pupe que precedeu a Presidência para que colabore na reestruturação dos documentos e demais elementos inerentes à gestão da seccional.

O segundo ponto abordado pela Presidente Maria Inês é um desdobramento do primeiro, considerando que se trata dos cursos de capacitação e certificação da ABO Nacional que dispõe de Regulamento das Certificações vigentes desde 2011. Foi distribuída cópia aos presentes e lido o art.8º que consigna os seguintes termos:

Art.8º. Caberá a ABO Nacional e respectivas Seccionais atestar a Capacitação em Ouvidoria ou Certificação em Ouvidoria, avalizando a carga horária, o conteúdo programático, o exame probatório e o conceito final obtido.

I. A ABO Nacional e as Seccionais organizadoras ou promotoras dos cursos de Capacitação e Certificação emitirão no prazo máximo de 10 (dez) dias, após a realização do exame probatório, a documentação necessária comprovando a participação, capacitação ou certificação em Ouvidoria.

II. A Seccional encaminhará a ABO Nacional listagem numerada de forma seqüencial, contendo nome completo, documento de identificação, o conceito final obtido dos Ouvidores Capacitados e Ouvidores Certificados com a finalidade de compor Banco de Dados de Ouvidores.

III. A ABO Nacional e respectivas Seccionais manterão sob sua guarda o exame de cada participante pelo prazo de validade do Certificado.

IV. Os Certificados serão numerados seqüencialmente, a partir da vigência deste regulamento e conterão data, carga horária e o conceito final obtido pelo participante.

V. Os exames probatórios serão realizados mediante prova escrita presencial, ou outro meio seguro e viável que vier a ser definido para essa finalidade.

VI. A prova conterá número de questões e matéria compatível com o conteúdo programático desenvolvido no curso.

VII. O participante poderá submeter formalmente e por escrito ao Conselho Deliberativo da Seccional eventuais questionamentos quanto à pontuação obtida no prazo de 2 (dois) dias úteis de sua divulgação.

VIII. Os participantes do curso que não obtiverem nota mínima de

aproveitamento compatível com a certificação poderão se submeter a novo exame probatório, mediante pagamento específico, ficando a seu critério a realização de novo curso.

O Regulamento não está sendo obedecido porque as seccionais não enviam as informações e documentos para compor o banco de certificações. A Presidente relatou que empresas entram em contato com a ABO Nacional para atestar e validar a contratação de profissionais certificados, contudo não é possível fornecer informação fidedigna uma vez que não pode arcar com a responsabilidade de dados inexistente.

As seccionais que se utilizaram da OMD para realizar o curso de certificação alegaram que foram informados que a relação dos aprovados seria enviada à ABO Nacional. A seccional de Santa Catarina recomenda o curso, contudo esse ponto não foi possível esclarecer diante da ausência da Presidente.

A Presidente Maria Inês alertou que as inscrições são captadas e as informações pessoais ficam na posse de uma empresa privada, o que leva ao alerta da preservação dos dados como bem dispõe a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados. As seccionais são solidariamente responsáveis pela coleta, tratamento, armazenamento, compartilhamento e descarte desses dados pessoais.

Após várias intervenções sobre os riscos de se contratar uma empresa privada que atue em nome da seccional, o Presidente do Conselho Deliberativo, Dr. Edson Vismona expôs que a ABO Nacional completará 25 anos e precisa uma mudança de paradigma, sendo necessária sua profissionalização.

Nesse contexto, propõe que seja criado um setor de “compliance” que elabore um mapa de riscos, seja subsidiado por um Disque Denúncia e um colegiado com representantes das seccionais para discutir as diretrizes, a participação externa e as ações a serem adotadas.

Especificamente em relação aos cursos de certificação, foi importante resgatar que a ABO Nacional abriu essa frente profissional mediante convênio com a FEBRABAN, harmonizando o Regulamento de Capacitação e Certificação que viabilizou o compartilhamento de resultados por um período de 5 anos. Firmada essa referência ímpar no segmento de ouvidorias, surgiram iniciativas que se apropriaram dessa iniciativa, razão pela qual o conteúdo programático deve ser uniformizado, podendo atender a peculiaridades setoriais, contudo sem comprometer o eixo de princípios e fundamentos das Ouvidorias como previsto inclusive até o momento pelo art. 16º Resolução da BACEN 4433/2015. O próximo passo poderá se constituir em um convênio com a academia para certificar um banco de questões.

Às seccionais caberá a atribuição direta de disseminar a defesa do usuário e serviço público, o que implica em uma aproximação com os Municípios, independente de seu porte social, político ou econômico, potencializando a divulgação do sites da ABO Nacional e das seccionais

Foi recomendada a consolidação de um “calendário de eventos”, inclusive com a realização de Encontros Regionais, em cada Seccional, preparatórios do XXIII Congresso Brasileiro de Ouvidores e Ombudsman, que acontecerá na segunda quinzena de novembro de 2020.

O vice presidente da ABO Nacional e presidente da seccional Bahia, Humberto Viana apresentou sua posição de que a ABO Nacional realize os cursos de capacitação e certificação nas Seccionais, cabendo às mesmas o papel de captadoras e divulgadoras. Ressalta que poderão ser organizados cursos temáticos e realizadas reuniões regionais dentro de cada Estado.

O Conselheiro Cláudio Puglisi pediu a palavra para apresentar a proposta de estruturação de um curso para os instrutores/docentes/ facilitadores, para que estes atuem como agentes multiplicadores. A ABO Nacional estabelecerá uma “matriz de qualidade” com itens que poderiam ser verificados ou auditados, o que resultaria no oferecimento de um selo de “qualidade ABO Nacional”.

O presidente da seccional Pernambuco pediu a palavra para solicitar que fosse elaborada uma ATA que se constituísse o norte das seccionais. Pleiteia reuniões por vídeo conferência ou presenciais. Apoia o fortalecimento da Lei Orgânica, sugerindo visita a parlamentares, acompanhando o presidente do Conselho Deliberativo, Dr. Vismona. Além dos comunicados via whatsapp que os mesmos sejam formalizados para as seccionais propiciando maior integração e aproveitando a capilaridade das seccionais.

O presidente da Seccional Rio de Janeiro, Rui Maldonado pediu a palavra para expor que seu Estado conta com 92 municípios com complexidade política e organizacional peculiares, o que dificulta os trabalhos. Lembrou o histórico dos cursos que se iniciaram na gestão de Gilberto Lucena com a UERJ, posteriormente em sua gestão foi firmada contratação com a LUPA Consultoria e Treinamento Ltda. Com um formato próprio. Relatou que lançou um Fórum de Ouvidorias Públicas com muita dificuldade, e que conferirá reconhecimento / premiação à autoridades públicas.

Nesse momento a conselheira Maria Lumena ponderou que o Código de Ética e o Decálogo da ABO Nacional devem ser revisitados diante de potencial conflito de interesses na premiação de autoridades públicas, posto que valida a linha político partidária do homenageado. Dr. Vismona ressaltou que a memória da institucionalização das ouvidorias é capital intelectual e deve ser capitalizado pela ABO Nacional, devendo ser valorizada as parcerias entre as seccionais, criado um banco de instrutores e um cadastro único com regras de avaliação uniforme em todas as seccionais.

O presidente da Seccional SP Pinheiro Machado pediu a palavra para expor que a reunião estava delineando um modelo de negócio comum a todas as Seccionais o que era muito positivo.

O presidente da Seccional do Ceará, Irapuan Diniz ressaltou que de fato a ABO Nacional detém as informações corporativas, o que leva à necessidade de dar diretrizes às seccionais e compartilhar as posições institucionais.



Associação Brasileira de
Ouvidores /Ombudsman

A presidente da ABO Nacional, Maria Inês Fornazaro retomou a palavra, diante da adesão de uniformidade dos cursos de certificação, para acrescentar que será elaborada Nota Técnica ou Instrução Normativa em relação à LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados para orientar as seccionais em relação à coleta, armazenamento, tratamento e eliminação dos dados pessoais dos profissionais que se habilitaram nos cursos.

Acrescentou que a presente ATA será compartilhada internamente entre os Presidentes de Seccionais e Conselheiros e aproveita para lançar outra questão a ser uniformizada, qualseja o valor da anuidade das seccionais. Após vários debates em relação aos valores e as formas de cobrança foi decidido que a anuidade será de R\$150,00 (cento e cinquenta reais) das pessoas físicas. Cada seccional consolidará seu cadastro de associados e estabelecerá critérios de cobrança para as demais categorias, como pessoas jurídicas, sem prejuízo da participação como patrocinadores ou apoiadores em eventos das seccionais.

Colaborou com a ideia de construção do setor de “compliance” solicitando que seja indicado um titular e um suplente em cada seccional. Bem como lembrou da necessidade de um “Termo de Confidencialidade” de colaboradores e apoiadores que tenham acesso direto ou indireto ao mailing da ABO Nacional e respectivas Seccionais.

Com o compromisso de todos, os trabalhos foram encerrados com uma foto marcando esse importante momento de evolução das atividades e relacionamento da ABO Nacional e respectivas seccionais participantes.

Salvador, 12 de novembro de 2019