

Tecnologia, novas temáticas, legislação: o futuro chegou nas ouvidorias

Esta é uma era marcada pela velocidade impressionante das transformações tecnológicas. A cada dia, novas ferramentas, plataformas digitais e inovações redefinem a forma como as pessoas interagem, trabalham, aprendem e se conectam ao mundo. A tecnologia, antes vista como recurso auxiliar, tornou-se protagonista em praticamente todos os setores da sociedade, influenciando desde as relações sociais até os modelos de negócios globais.

Em seu trabalho cotidiano, os ouvidores são desafiados pela tecnologia, pelas novas temáticas, pela legislação e impulsionados pela necessidade de adaptação a sistemas e ferramentas digitais e ao tratamento de questões cada vez mais complexas, como a proteção de dados (LGPD) e a conformidade com regulamentos e leis em constante atualização.

No campo tecnológico, o conhecimento e as habilidades do passado já não garantem o sucesso no presente. Conceitos como inteligência artificial, realidade aumentada, computação em nuvem, internet das coisas, antes restritos ao universo da ficção científica, hoje fazem parte do cotidiano da maioria das ouvidorias brasileiras. Aprender novas competências digitais, entender o impacto dessas inovações e ser capaz de integrar tecnologias ao atendimento humanizado são fundamentais para permanecer relevante e necessário às organizações.

Mas é sempre importante lembrar que nada substitui o atendimento humanizado nas ouvidorias, focado na relação empática com o cidadão, reconhecendo sua individualidade, fragilidade emocional e necessidades, por meio da escuta ativa, linguagem acolhedora e respeitosa e a garantia de que a manifestação será tratada de forma transparente e eficaz. A humanização deve estar presente em todos os pontos de contato, incluindo o uso de chatbots empáticos e éticos.

A legislação, em constante atualização, exige adaptações em processos, recursos, fluxos de trabalho e estrutura organizacional. Novas leis, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ou a Lei nº 14.457/2022 sobre assédio, entre tantas outras, ampliam as competências das ouvidorias, exigindo capacitação, uso de tecnologia e promoção de uma cultura de respeito e ética em toda a organização e atribuindo às ouvidorias papel mais ativo na mediação de conflitos para transformar situações de discórdia em consensos.

Como reflexo, os temas tratados nas ouvidorias tornam-se mais complexos, exigindo dos ouvidores conhecimento amplificado e abrangente para tratar demandas relacionadas a temas emergentes como transformação digital, inovação em serviços, acessibilidade digital, segurança de dados, mudanças sociais e tecnológicas, inclusão, assédio moral ou sexual, corrupção, só para citar alguns.

DOI:10.37814/2594-5068.2025v7.p.10-11

Os artigos desta 7ª edição especial da Revista Científica da ABO, comemorativa dos 30 anos de fundação da entidade, traduzem com fidelidade a realidade atual de nossas ouvidorias, com temas que exploram a complexidade do universo das demandas dos cidadãos.

Além dos artigos de ouvidores, especialistas e estudiosos do tema, esta edição especial da Revista traz as reflexões, experiências e vivências de convidados muito especiais, que têm atuação ativa na ABO e contribuíram, com seu saber e conhecimento, para a promoção da cidadania e do aprimoramento das relações entre cidadãos e instituições, tornando a entidade referência nacional na área de ouvidoria.

Há três décadas, a ABO dedica-se à promoção de uma sociedade mais justa, à defesa dos ouvidores e ao diálogo nas relações entre cidadãos e instituições. Assim como uma pérola que nasce de um pequeno grão e se transforma em joia rara, também a ABO cresceu, consolidou-se e hoje é reconhecida por seu compromisso com a ética, a justiça e a construção de uma sociedade mais íntegra, que lapidaram sua trajetória, sempre com um olhar para o futuro, na inovação e na capacitação dos profissionais para construir um caminho de aprendizado e fortalecimento mútuos.

Regina Barros

Diretora de Pesquisa e Publicações da ABO Nacional