

DA FONO AUDIOLOGIA À VOZ DO CIDADÃO: UMA JORNADA TRANSFORMADORA AO LADO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN

Luciana Bertachini¹

Recebi com imensa emoção e profunda honra este convite especial para a edição nº 7 da Revista Científica, que celebra os 30 anos da ABO Nacional. É uma oportunidade gratificante de compartilhar minhas percepções, vivências, conquistas e desafios como ouvidora, além do aprendizado e inspiração que tive com os visionários dirigentes fundadores da ABO Nacional.

Sempre me perguntam como uma fonoaudióloga se torna ouvidora. Eu respondo que não “vimos” ouvidores; nós nos capacitamos ao escolher uma trajetória profissional especializada em acolher o cidadão. Isso significa oferecer um canal formal de **escuta genuína** para apurar fatos e identificar soluções quando há insatisfações com serviços públicos e privados, relações de consumo ou denúncias de assédio, além de proporcionar um espaço seguro para a mediação de conflitos e o aprimoramento da comunicação interpessoal.

Embora minha identificação profissional primária seja como fonoaudióloga e docente, decidi expandir meu campo de atuação. Ao observar as necessidades de comunicação interna na instituição de ensino superior onde lecionava, propus a criação de uma política institucional de comunicação, que culminou na formalização de uma ouvidoria. Por mais de 20 anos, essa trajetória gratificante tem permitido conciliar minhas habilidades de comunicação com o vasto universo da ouvidoria. Atuar em ouvidoria exige um processo contínuo de formação. Por isso, busquei e encontrei na Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) os cursos de capacitação (básicos e avançados) e de mediação e participei de suas atividades periódicas e de seus congressos. Naquela época, os encontros presenciais proporcionaram um rico *networking* com colegas ouvidores, dirigentes e professores da ABO.

Minha experiência como ouvidora representou um salto de maturidade profissional. Aprofundei meus conhecimentos sobre o modelo brasileiro de ouvidoria, seus processos de atendimento e apuração e seu apoio à gestão estratégica e operacional. Graças a essa capacitação junto à ABO, consegui ampliar minha visão sistêmica e de dados analíticos, acompanhando projetos pedagógicos e demandas relacionais na instituição privada de ensino superior onde eu atuava.

Essa atuação como ouvidora foi reconhecida ao contribuir para a fluidez administrativa, transparência das informações e, crucialmente, para a prevenção de reclamações recorrentes e conflitos.

DOI:10.37814/2594-5068.2025v7.p.33-37

¹ Fonoaudióloga com doutorado em Bioética e Ouvidoria e mestrado em Ciências dos Distúrbios da Comunicação Humana pela UNIFESP-EPM. Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman seccional São Paulo. Ouvidora certificada pela ABO Nacional e pela Mediata (credenciada no Nupemec – TJSP) em Conciliação e Mediação de Conflitos, diretora do Projeto Voz, consultoria e mentoria para ouvidorias dos setores público e privado. Professora na ABO Nacional, lecionando em programas e cursos de Certificação e Capacitação de Ouvidores, Assédios nas Organizações, Comunicação e Mediação de Conflitos.

tos interpessoais. Vi o reconhecimento dos gestores sobre a relevância da ouvidoria e a confiança dos demandantes em buscar soluções concretas para suas insatisfações e mediações de conflitos, especialmente os gerados por ruídos de comunicação.

Em 2008, com três anos de experiência, tive a honra de ser convidada pelo professor Pierangelo Catalano para apresentar meu modelo de ouvidoria de ensino em rede na Università di Roma La Sapienza, na Itália. Fiquei imensamente feliz com o reconhecimento e a acolhida respeitosa dos ouvidores e dirigentes da ABO Nacional presentes nesse evento relevante, incluindo o então presidente Dr. João Elias de Oliveira e Hélio José Ferreira, ouvidor do Banco Central do Brasil, além do apoio da embaixada brasileira em Roma.

No ano seguinte, a convite da ABO Nacional, tive a honra de palestrar na abertura do Congresso Brasileiro, em São Paulo. Abordei a interface da ouvidoria com as áreas internas em instituições privadas, focando nos canais de comunicação e na parceria com o marketing. Foi uma experiência marcante que consolidou minha admiração pela ABO, que acreditou no meu trabalho e me proporcionou grande visibilidade.

Naquela ocasião, tive o prazer de conhecer a querida Maria Inês Fornazaro, dirigente da ABO Nacional, ex-diretora do Procon e ouvidora do Estado de São Paulo. Eu já a admirava por seu brilhante trabalho e pelas conferências que acompanhava nos congressos. Confesso que essa admiração só aumentou ao longo dos anos, podendo “beber na fonte” de sua sensibilidade e vasta experiência profissional e tê-la como colega e parceira em diversas ocasiões e projetos da ABO Nacional e da seccional São Paulo.

O contato com o Dr. Edson Luiz Vismona, uma figura expoente da ouvidoria brasileira, e sua incansável busca por defender e fortalecer o instituto da ouvidoria e o papel dos ouvidores no país, foi crucial para minha inspiração e atuação junto à ABO. Tive a satisfação de sediar dois Congressos Brasileiros da ABO Nacional no Centro Universitário São Camilo/União Social Camiliana. Essa universidade tem um significado especial em minha jornada, pois minha trajetória nela começou como aluna, evoluiu para docente e ouvidora-geral, coordenando 12 unidades de ouvidorias em diversos estados. Ao longo de quase 30 anos de instituição, muitos projetos de pesquisa científica e acadêmica foram naturalmente desenvolvidos. Minha decisão de cursar o Doutorado em Bioética e Ouvidoria foi pioneira no Brasil. Tive a oportunidade de apresentar minha tese, “Fundamentos da Bioética na Atuação de Ouvidoria”, em diversos eventos importantes, como congressos da ABO Nacional e de Bioética, no Comitê de Ouvidorias da Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC) e RAC LAC (*Regional Advancement Community*) da International Ombudsman Association (IOA), que abrange a América Latina e o Caribe. Meu objetivo era tornar a Bioética acessível aos ouvidores e democratizar o conhecimento em ouvidoria para as humanidades.

Honrada pelo reconhecimento da ABO Nacional sobre a importância de uma tese doutoral na área, integrei a Diretoria de Publicações da ABO em 2018 e, a partir de 2019, coordenei a Revista Científica da ABO Nacional, dedicada aos estudos da atuação das ouvidorias. Com grande satisfação, coordenei três edições consecutivas, incluindo a comemorativa dos 25 anos da ABO Nacional, publicando três artigos nesse período. É importante ressaltar que a primeira edição foi presidida pelo Dr. Edson Luís Vismona e coordenada pelas diretoras Adriana Alvim e Karla Julia Marcelino, e hoje a coordenação está a cargo da diretora Regina Barros.

Atuando no conselho editorial e na comissão de avaliação, considero a Revista Científica da ABO uma iniciativa de grande valor. Ela continua a desempenhar um papel crucial na disseminação do conhecimento e na comunicação dentro da comunidade acadêmica, beneficiando ouvidores e a sociedade. A cada ano, cresce a participação de autores que, com suas experiências, garantem a qualidade e a credibilidade da revista, fomentando a colaboração e o debate. Acima de tudo, a revista gera o registro e a memória científica no campo das ouvidorias, atuando como um registro histórico do progresso. Ao publicar e arquivar artigos com datas e autorias, é possível criar um acervo permanente de conhecimento, fundamental para a consulta futura de ouvidores e para traçar a evolução de ideias e teorias ao longo do tempo. No campo das publicações, tive a grata oportunidade de ser coautora do livro *Ouvidorias Brasileiras: o cidadão e as instituições*, uma obra comemorativa dos 20 anos da ABO Nacional. Ed. Unicamp, 2015.

Em 2013, a convite da ABO Nacional, participei do Painel de Especialistas da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO). Esta iniciativa do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), conforme a Portaria Ministerial nº 397/2002, em parceria com a FipeEES/Fipe, marcou um salto de maturidade para a profissão de ouvidor. Eu e a professora Maria Lumena Sampaio apresentamos as principais competências dos ouvidores e ouvidorias nesse painel. O objetivo foi inserir o ouvidor na CBO 2002, instrumento essencial para o reconhecimento e descrição de profissões no Brasil. Essa formalização foi primordial para orientar políticas públicas, direitos trabalhistas e previdenciários, gestão de RH e orientação profissional, garantindo o reconhecimento oficial da ocupação. A ABO Nacional foi fundamental nesse processo, conferindo visibilidade e formalidade ao ouvidor brasileiro no mercado de trabalho.

No mesmo ano, em 2013, tive a satisfação de integrar a equipe da ABO Nacional na conferência anual da Associação Internacional de Ombudsman (IOA) em Miami, EUA. O evento foi uma excelente oportunidade para promover o papel do ombudsman, aprimorar conhecimentos e habilidades profissionais e me conectar com outros ouvidores brasileiros e de universidades americanas por meio de palestras, workshops e painéis. Graças às relações internacionais da ABO, essa experiência continua gerando interações que inspiraram diversos cursos e palestras, como o Curso Internacional de Plano de Convivência, ministrado por José Maria Avilés Martínez da Universidad de Valladolid.

Além de atuar como Conselheira Fiscal da ABO Nacional, minha atividade docente permite ampliar meu campo do conhecimento. Desde 2009, leciono nos Cursos de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, que alcançarão a 175ª edição consecutiva até o final deste ano, e no curso de Mediação de Conflitos com ênfase nos temas de comunicação, bioética e competências do ouvidor. Os cursos “Assédios nas Organizações” e “Diretrizes para elaboração de uma política de enfrentamento e prevenção de assédios nas organizações” integram o movimento “Aqui Não #Movimento contra Assédios”. Lançado em 2020 pela ABO Nacional, esse movimento promove posturas preventivas, alinhadas à “Carta Compromisso para a Prevenção e Combate aos Assédios”, e oferece um selo que atesta a adesão da instituição. É uma iniciativa necessária para acolher ocorrências de assédios e discriminação, promovendo a dignidade no ambiente de trabalho.

A ABO Nacional destaca-se por acompanhar de perto os debates sociais e seus impactos na proteção dos direitos humanos e do cidadão nas relações de trabalho, assistência e consumo.

Anualmente, novos temas e abordagens são incorporados aos cursos, visando aprimorar a institucionalização das ouvidorias, expandir conhecimentos e competências e otimizar seus sistemas de trabalho e resultados nos cenários corporativo e social. ABO oferece consultorias e mentorias contínuas por meio de palestras em diversos setores, como saúde suplementar, financeiro, telefonia, e-commerce, tecnologia, ensino e agências reguladoras. Essas atividades me permitem disseminar os valores da entidade, amplamente reconhecida por sua credibilidade, profissionalismo e colaboração de docentes qualificados.

Permito-me adicionar uma experiência inspirada nas atividades da ABO Nacional junto ao Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino (FNOUH). Durante minha presidência no FNOUH, nosso foco era promover a troca de experiências, debater temas relevantes e fortalecer a representação das ouvidorias na sociedade. Para isso, tivemos a valiosa participação de diversos dirigentes da ABO Nacional em nossos eventos anuais. Os ouvidores universitários Arnaldo Podestá, Carmen Calado e Cristina Ayoub Riche foram cruciais nessa integração e no apoio mútuo entre as instituições.

Na perspectiva da docência, destaco a iniciativa pioneira resultante da parceria entre a ABO Nacional, ABO São Paulo e o Centro Universitário São Camilo: a implantação do MBA em Gestão de Ouvidorias dos Setores Público, Privado e na Área da Saúde. Esse curso formou muitos ouvidores especialistas nesses campos, obtendo excelente avaliação do Ministério da Educação (MEC). Tive o prazer de coordenar o módulo de Competências do Ouvidor e o módulo de Projeto Aplicado, em parceria com a Profa. Maria Lumena, coordenadora do MBA. Foi gratificante interagir com alunos-ouvidores de todo o Brasil, cujos propósitos e práticas profissionais enriqueceram cada aula e contribuíram para o aprimoramento dos docentes. A ABO continua a disseminar essa modalidade de ensino, que qualifica o ouvidor para uma atuação diferenciada no mercado de trabalho.

São tantas as memórias de aprendizado e amizade com dirigentes, associados e colegas ouvidores, proporcionadas pelo espírito congregador da ABO, que seria impossível expressar neste relato todo o meu carinho e gratidão.

Tive o prazer de conhecer os dirigentes da seccional paulista em um evento muito interessante e acolhedor, com o sugestivo título “O Ouvidor Também Almoça”. Naquela época, o evento era presidido pelo colega Claudio Montoro Puglisi, com o apoio dos demais dirigentes emblemáticos da ABO que guardo com carinho: Florêncio Penteado Sobrinho, Vera Melo, Teresa Cristina Ballarini, Mario Sergio Cardoso, José Pinheiro Machado. Essas reuniões agradáveis proporcionavam grande integração profissional, acolhimento a novos ouvidores – como foi o meu caso – e muita troca de experiências entre colegas.

Atualmente, como presidente da ABO seccional São Paulo, atuo em sintonia com as diretrizes da ABO Nacional, nossa “nave mãe”. Mantenho, contudo, a autonomia necessária para que a seccional atenda às demandas e características específicas das ouvidorias em nosso estado. Fundada em novembro de 2001, a ABO São Paulo é uma entidade sem fins lucrativos, dedicada a unir e conectar ouvidores/ombudsman e profissionais engajados na defesa dos direitos humanos, privacidade de dados, cidadania, direitos do consumidor e meio ambiente, representando o cidadão em ouvidorias públicas e privadas. Nosso objetivo é fortalecer essas ouvidorias, promovendo sua autonomia na apuração de demandas e independência em recomendações, sempre em defesa dos

interesses dos cidadãos que buscam soluções. Em 2024, realizamos o V Encontro Estadual de Ouvidores, abordando o tema “Valorizando as diferenças: acolhimento e acessibilidade”. O evento, que contou com grande participação, marcou a continuidade da trilha de fortalecimento e aprendizado para os ouvidores e o planejamento do VI Encontro já está em andamento.

Como representante da ABO-SP, tenho orgulho de participar de fóruns e congressos e de contribuir com publicações. Destaque para o capítulo “A ética como proteção dos direitos do consumidor e o papel estratégico das ouvidorias brasileiras”, coleção OAB-São Paulo, “Do conflito ao diálogo: o papel da comunicação na mediação de conflitos”, no livro *O Caminho da Paz: o brilho da mediação*, da Editora Lisboa e, em breve, *Mulheres na Ouvidoria: edição poder de uma história*, da Editora Leader, que reunirá experiências de colegas da área.

Estimulada por um grupo de ouvidoras especialistas no setor privado, a ABO-SP criou a Comissão Temática de Ouvidorias Privadas. Essa iniciativa notável visa promover a excelência e a integração das ouvidorias privadas no Brasil. Conforme seu regimento, a comissão desenvolve estudos e propostas para aprimorar o setor. Com esse propósito, lançou o Projeto de Pesquisa: Compreendendo os Canais de Ouvidoria de Empresas Privadas. Os resultados, com apoio da ABO Nacional, serão apresentados no próximo congresso brasileiro em São Paulo.

Este ano, a ABO São Paulo terá a honra de sediar o XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman. Será uma oportunidade valiosa para celebrar os trinta anos de existência da ABO Nacional, um encontro que merece ser esculpido em lembranças, conquistas, desafios e, sobretudo, no reconhecimento da sua relevância para as ouvidorias públicas e privadas brasileiras.

Escrever este breve relato sobre minhas experiências com a ABO Nacional e todas as oportunidades de inspiração e interação – desde suas iniciativas sociais e de formação profissional, passando pela representatividade institucional e o networking nacional entre ouvidores, até outras vivências – me permitiu revisitar uma trajetória de muito aprendizado e crescimento pessoal. Sou eternamente grata por isso e mantenho o entusiasmo de continuar atuando voluntariamente na entidade, abrindo novos caminhos em colaboração com o corpo diretivo e os associados.

Por fim, gostaria de parabenizar todos os dirigentes, fundadores e atuais diretores e conselheiros, que têm mantido a ABO Nacional como uma força notável no fortalecimento das ouvidorias no cenário brasileiro. Eles sempre exaltam o princípio de seu compromisso social e o efetivo estímulo à cidadania. Agora é tempo de celebrar os 30 anos dessa valiosa trajetória e nos aquecer para os próximos anos, garantindo a continuidade desse legado.

Muito obrigada!

