

ABO NACIONAL NO FORTALECIMENTO DA SECCIONAL PERNAMBUCO: EXPERIÊNCIA DE APOIO INSTITUCIONAL E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO

Maria Isabel da Silva Tavares¹

Participar das comemorações alusivas aos 30 anos da ABO Nacional traz à diretoria da seccional Pernambuco um sentimento de satisfação e alegria, mesclado com o senso de pertencimento a uma entidade que hoje é reconhecida como fórum privilegiado de discussão, reflexão e elaboração de propostas para aprimorar a atuação das ouvidorias, influenciando políticas públicas e práticas institucionais, contribuindo para o fortalecimento da atuação profissional e promovendo o conagraçamento e o relacionamento entre todos aqueles que exercem a função de ouvidor/ombudsman no Brasil.

A ABO Nacional desempenha papel fundamental no apoio às suas seccionais, oferecendo suporte técnico e estratégico e auxiliando-as em diversas áreas para impulsionar o trabalho das ouvidorias em todo o país.

APRESENTAÇÃO

Ao apresentar um panorama da atuação da ABO Nacional no fortalecimento da seccional Pernambuco, destacamos ações de apoio institucional, técnico e formativo que vêm contribuindo para o aprimoramento das práticas de ouvidoria na região. A análise abrange iniciativas como o planejamento estratégico da seccional, a disseminação de boas práticas, o incentivo à produção científica e a promoção da representatividade regional, evidenciando o papel da ABO Nacional como agente articulador na consolidação da cultura de escuta ativa e participação cidadã.

A ABO Nacional, ao longo de seus 30 anos de existência, consolidou-se como uma entidade de referência no cenário brasileiro pela defesa da cidadania, da transparência e da valorização das ouvidorias como ferramentas de controle social. O fortalecimento de suas seccionais tem sido um dos pilares estratégicos da atuação nacional, com o objetivo de descentralizar o conhecimento, garantir capilaridade às ações e estimular a qualificação técnica dos profissionais da escuta pública e privada. Nesse contexto, destaca-se a experiência da seccional Pernambuco, cujo desenvolvimento tem sido amplamente apoiado pela instância nacional da entidade.

ESTRUTURAÇÃO ESTRATÉGICA DA SECCIONAL

Em 2023, a seccional Pernambuco iniciou um processo de planejamento estratégico, com o apoio direto da ABO Nacional. A iniciativa foi conduzida por meio da formação de um grupo de

DOI:10.37814/2594-5068.2025v7.p.39-41

¹ Relações Públicas com pós-graduação em Gestão em Ouvidoria pela Escola Superior de Relações Públicas (ESURP) e em Gestão em Recursos Humanos pela Universidade de Pernambuco (UPE). Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – seccional Pernambuco e membro do Conselho Deliberativo da ABO Nacional. Ouvidora certificada pela ABO Nacional e pela ENAP. Ouvidora da Fundação Chesf de Assistência e Seguridade Social (Fachesf), Recife, PE, Brasil. Especialista em Mediação e Conciliação de Conflitos (ENAP/ABO Nacional).

trabalho e da realização de cinco oficinas temáticas, sob orientação dos consultores Cláudio A. Monteiro Puglisi e Mário Sérgio Cardoso, membros da diretoria nacional. Esse processo permitiu a definição clara da missão, visão e valores da seccional, além da elaboração de estratégias de atuação baseadas em análise de cenário e objetivos de longo prazo. O planejamento resultante não apenas contribuiu para o alinhamento institucional, como também fortaleceu a identidade e a autonomia da seccional.

DISSEMINAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS E PRODUÇÃO TÉCNICA E CIENTÍFICA

Outro marco relevante dessa parceria foi o lançamento da Coletânea de Boas Práticas das Ouvidorias para a Melhoria do Clima Organizacional, idealizada por Karla Júlia Marcelino, vice-presidente da ABO Nacional e integrante do Conselho Deliberativo da ABO/PE. A publicação destaca experiências exitosas de ouvidorias públicas e privadas, sistematizando metodologias e ferramentas voltadas à escuta qualificada e à gestão de conflitos institucionais.

Além disso, desde 2017 a ABO Nacional tem estimulado e viabilizado a produção científica em ouvidoria, por meio da criação e manutenção da Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO). Este periódico tem se consolidado como importante veículo de divulgação acadêmica e profissional, promovendo a valorização de estudos técnicos, pesquisas aplicadas e relatos de experiências. A seccional Pernambuco tem sido incentivada e tem contribuído ativamente com essa produção, fortalecendo sua visibilidade no campo científico e reforçando a integração entre teoria e prática na área da escuta pública.

FORTALECIMENTO DA REPRESENTATIVIDADE REGIONAL

A ABO Nacional também tem atuado como mediadora da visibilidade institucional da seccional Pernambuco, apoiando sua inserção em fóruns nacionais e parcerias estratégicas. Uma das iniciativas mais emblemáticas foi a articulação do selo “Assédio Aqui Não”, firmado com diversas entidades públicas e privadas no Estado, reforçando o papel das ouvidorias como espaços seguros e qualificados de escuta e acolhimento. A presença institucional da seccional em eventos nacionais tem sido constantemente incentivada, com a participação de seus representantes em congressos, painéis e seminários.

CAPACITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO CONTÍNUA

Com vistas à formação e atualização dos profissionais de ouvidoria em Pernambuco, a ABO Nacional tem promovido cursos e treinamentos presenciais e virtuais ao longo dos 24 anos de atuação da seccional. Tais ações contam, sempre que possível, com as presenças da presidente da ABO Nacional, Adriana Alvin, e do presidente do Conselho Deliberativo, Edson Vismona, reforçando o compromisso da nacional com a descentralização da formação técnica e a equidade no acesso ao conhecimento.

CONCLUSÃO

A experiência de cooperação entre a ABO Nacional e a seccional Pernambuco revela um modelo exitoso de fortalecimento institucional, baseado na integração, no compartilhamento de

saberes e na valorização das ações regionais. Essa parceria tem permitido não apenas a qualificação técnica das ouvidorias pernambucanas, mas também sua inserção em redes mais amplas de articulação nacional e produção científica.

Os 30 anos da ABO Nacional reafirmam, assim, seu papel como agente propulsor de transformações sociais por meio da escuta ativa, da valorização do conhecimento e da promoção da democracia participativa, especialmente pelo apoio estratégico e contínuo às suas seccionais – com destaque para a seccional Pernambuco, cuja trajetória tem sido marcada por avanços significativos fomentados pela atuação integrada com a instância nacional.

