



# XXI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman São Paulo

Seja bem vindo (a)  
ao XXI Congresso  
Brasileiro de  
Ouvidores/Ombudsman  
em São Paulo  
21, 22 e 23 de Novembro



Hotel Holiday Inn Anhembi  
21, 22 e 23 de Novembro"  
Ouvidoria: Princípios e Valores da Democracia Participativa

Ouvidora do Evento: Vera Melo

## Programação:

### 21 de Novembro de 2018

#### 19h30 – Confraternização Bar Brahma

(Oferecimento da ABO Nacional para todos os inscritos no Congresso)

Avenida São João, esquina com Avenida Ipiranga – Centro - SP

### 22 de Novembro de 2018

#### 9h00 – Abertura Oficial

**Maria Inês Fornazaro** – Presidente da ABO Nacional

9h15 – Lançamento da 2ª Edição da Revista Científica da ABO

**Luciana Bertachini** – Diretora de Publicações da ABO

9h30 - Palestra Inaugural



**Professor Roberto Romano** – Ouvidoria e Accountability – a responsabilidade como valor democrático

Professor de Ética e Filosofia da Universidade Estadual de Campinas – IFCH – UNICAMP

**10h30 – Coffee Break**

**11h00 – Ouvidoria: Prática Internacional**

**Mediação: Adriana Eugênia Alvim Barreiro** – Coordenadora de Relações Internacionais da ABO Nacional, Conselheira da ABO Nacional

**Francisco Espejo** – Introdução à International Ombudsman Association – IOA e reflexões sobre a prática do Ombudsman da Organização das Nações Unidas – ONU para América Latina e Caribe – Ombudsman da ONU para a América Latina e Caribe

**Paulo Marzionna** - Ouvidoria e Sistemas Integrados de Gestão de Conflitos – Universidade de Cornell – EUA. Apresentação da pesquisa realizada com Ouvidorias no Brasil em comparação com dados norte americanos.

**12h30 – (Intervalo para almoço)**

**14h00 – Valorização Profissional do Ouvidor: Conhecimento e Prática**

**Mediação: Humberto Vianna Júnior** – Ouvidor Geral do Município de Salvador, Presidente da Seccional ABO – Bahia e Vice-presidente da ABO Nacional

**Expositores:**

**Gilberto Waller Júnior** – Ouvidor Geral da União

**Maria Lumena Balaben Sampaio** – Ouvidora Geral do Município de São Paulo, Conselheira da ABO Nacional

**Carlos Ferrara – Advogado**, Diretor de Ensino da Universidade São Camilo, Conselheiro da ABO Nacional

**15h30 – Coffee Break**

**16h00 – Ouvidoria e Convivência Institucional – Talk show**

**Mediação: Lucia Helena Farias** – Vice Presidente do Comitê de Ouvidorias da ABRAREC, Conselheira da ABO Nacional

**Expositores:**

**Vera Marta Junqueira** – Psicóloga, Professora de Psicologia do Consumidor, foi Diretora de Estudos e Pesquisas da Fundação Procon – SP

**Karla Júlia Marcelino** – Coordenadora do Comitê de Ética da ANO – Pernambuco, foi Ouvidora Geral do Estado de Pernambuco, Conselheira da ABO Nacional

**Mário Augusto Porto** – Corregedor da Corregedoria Geral da Administração do Estado de São Paulo, Psicólogo, Professor da Fundação Armando Alvares Penteado – FAAP

**Edson Luiz Vismona** – Presidente do Conselho Deliberativo da ABO Nacional, Presidente do Instituto ETCO e do Instituto Brasil Legal



Associação Brasileira de  
Ouvidores / Ombudsman

**Dia 23 de novembro de 2018**

9h00 – 11h00 - Oficinas Temáticas – apresentação de artigos da 2ª Edição da Revista Científica da ABO e apresentação de moções.

## **1. OUVIDORIAS PÚBLICAS**

**Mediador: Marcos Luís Campelo Lira** – Presidente da Seccional ABO – Pernambuco

Artigo: Contribuição da Ouvidoria para a gestão do Estado do Ceará

**Rossana Ludueña** – Mestre em Planejamento e Políticas Públicas, pela Universidade Federal do Ceará.

## **2. OUVIDORIAS PRIVADAS VOLUNTÁRIAS**

**Mediador: Rui Maldonado** – Presidente da Seccional ABO – Rio de Janeiro, Conselheiro da ABO Nacional

Artigo: Fundamentos da Bioética nas práticas das Ouvidorias

**Luciana Bertachini** – Diretora de Publicações da ABO e Doutora em Bioética e Ouvidoria pela Universidade São Camilo

## **3. OUVIDORIAS PRIVADAS NÃO VOLUNTÁRIAS (Sistema financeiro, seguros, planos de saúde, concessionárias)**

**Mediador: José de Ambrosio Pinheiro Machado** – Presidente da Seccional ABO – São Paulo, Conselheiro da ABO Nacional

Artigo: A Evolução histórica das Ouvidorias: Da participação reivindicatória por melhoria nas políticas públicas ao empowerment dos cidadãos.

**Dionísio Moreno Feres** – Advogado, especialista em Direito do Consumidor, Mestre e Doutorando em Comunicação e Semiótica pela PUC-SP

## **4. OUVIDORIAS ORGANIZACIONAIS**

**Mediador: Danielle Ventura Barreiros de Sousa** – Presidente da Seccional ABO – Distrito Federal, Conselheira da ABO Nacional

Artigo: Diversidade e equidade de gênero nos institutos de ombudsman e ouvidoria no Brasil. É uma realidade?

**Elaine Regina Terceiro dos Santos** – Superintendente de Ouvidoria da Atento, Mestranda em Educação Sexual pela UNESP

## **5. OUVIDORIAS DO JUDICIÁRIO E MINISTÉRIO PÚBLICO**

**Mediador: José Valdo Silva** – Presidente da Seccional ABO – Ceará, Conselheiro da ABO Nacional

Parceria na prevenção e combate ao assédio moral. Relato de experiência na UFGD / UFSCAR



Associação Brasileira de  
Ouvidores / Ombudsman

**Ariane Rigotti** – Ouvidora Geral da Universidade Federal da Grande Dourados – UFGD

**Silvana Persequino** – Ouvidora Geral da Universidade Federal de São Carlos – UFSCAR, de 2014 a 2017, Doutora e Mestre em Ciência e Tecnologia pela UFSCAR

**11h00 – Coffee Break**

11h30 - Apresentação Dos Relatos e Moções das Oficinas - 10 minutos cada oficina

**Mediação: Vivian do Carmo Bellezza** – Presidente da Seccional ABO - MG

**12h30 – Intervalo para almoço**

**14h00 – Assembleia e definição da próxima sede do Congresso ABO**

**Mediação: Claudio Montoro Puglisi** – Ouvidor do SEBRAE – SP, Conselheiro da Abo Nacional

14h30 – Reunião da Diretoria com os Presidentes de Seccionais e Associados

**Mediação: Edson Luiz Vismona** – Presidente do Conselho Deliberativo da ABO Nacional

**16h00 – Encerramento**

Carga horária - 18h

**Investimento:** R\$ 1070,00 PARA ASSOCIADOS, R\$1495,00 NÃO ASSOCIADO

**Formas de Pagamentos:** cartão de crédito, boleto, depósito bancário e carta de empenho

**DADOS BANCÁRIOS**

BANCO: Bradesco 237

AGÊNCIA: 0093

CONTA CORRENTE: 1154-1



Associação Brasileira de  
Ouvidores / Ombudsman

