

XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES- Tema - “A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade”

Rio de Janeiro – 2, 3 e 4 de setembro de 2024

Local: Windsor Flórida Hotel

Rua Ferreira Viana, 81 - Flamengo, Rio de Janeiro - RJ

Tema - “A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade”

Programação:

Dia 02/09/2024

19h – Abertura: boas-vindas aos congressistas e convidados acompanhantes

Conferência Magna

19h30 – Happy hour: confraternização e apresentação musical

22h – Término

Local: Windsor Flórida Hotel

Endereço: Rua Ferreira Viana, 81 - Flamengo, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 22210-040

Obs.: Convidados acompanhantes dos congressistas poderão participar do jantar mediante adesão (R\$ 170,00 - valor por pessoa, até o dia 20/08/2024).

Dia 03/09/2024

8h – Recepção e entrega de material

9h – Mesa de Abertura: autoridades locais, membros da ABO Nacional e da ABO RJ.

9h30 às 11h – Conferência de Abertura

“Ouvidorias: para uma comunicação mais colaborativa”

Palestrante: Tomás Brieu, palestrante e pesquisador - Escutatória & Padrões de linguagem cooperativos.

Moderadora: Maria Inês Fornazaro, coordenadora de Relações Institucionais da ABO Nacional e vice-presidente da ABO SP

11h– Coffee break

11h20 às 12h30

Mesa redonda - “Prevenção e Combate aos assédios nas Organizações: a importância do envolvimento das Ouvidorias”

Palestra: “A atuação das Ouvidorias na proteção ao direito e dever de cidadania e na promoção das melhorias”

XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES- Tema - “A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade”

Mediador: **Dr. Edson Luís Vismona**, presidente do Conselho Deliberativo e coordenador do “Movimento contra os Assédios: Aqui não.” da ABO Nacional.

12h30 às 14h00 – Almoço

14h00 às 17h00 - Oficinas temáticas

1- Experiências e desafios das Ouvidorias na administração pública direta: experiências do Observatório e dos Municípios

Expositora: **Nancir Sathler**, coordenadora do Observatório da Lei nº 13.460/2017.

Coordenação: **Gustavo Nassif**, ouvidor do município de Belo Horizonte e representante da ABO MG

Relatoria: **Rui Maldonado**, presidente da ABO RJ e **Gilberto Lucena**, presidente do Conselho Deliberativo da ABO RJ

2- Desenvolvendo as potencialidades das Ouvidorias nas organizações privadas

Expositor: **Fabio da Motta Afonso**, coordenador de Ouvidoria do Sistema Fecomércio RJ

Expositor: **Arlon Viçoso**, ouvidor da IBM e líder de gerenciamento de projetos nas Américas; diretor de eventos da ABO Nacional.

Coordenação: **Mário Sérgio Cardoso** – diretor Administrativo da ABO SP

Relatoria: **Regina Barros**, diretora de Pesquisa e Publicações da ABO Nacional

3- As Ouvidorias e a atenção aos assédios: acolhimento e tratamento das denúncias nas perspectivas da prevenção e do enfrentamento

Expositora: **Karla Júlia Marcelino**, vice-presidente da ABO Nacional, responsável pelo projeto de formação e sensibilização sobre assédios junto aos órgãos do Governo do Estado do Pernambuco.

Coordenação: **Edson Luiz Vismona**

Relatoria: **Danielle Ventura**, presidente da ABO DF

4- Instrumentos de gestão da Ouvidoria: canal de denúncia, comunicação corporativa e indicadores

Expositor: **Gustavo Oliveira**, professor de Pós-graduação no Centro Universitário São Camilo

Expositora: **Rose Meire Cyrillo**, vice-presidente da ABO DF

Coordenação: **Luciana Bertachini**, presidente da ABO SP

XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES- Tema - “A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade”

Relatoria: Isabel Tavares, presidente da ABO PE

5 – Mediação de conflitos nas Ouvidorias: as relações éticas, a busca consensual de soluções e as ferramentas para o diálogo produtivo

Expositora: Soria de Fátima Teixeira Pereira Lessa, professora de Extensão da UERJ

Expositor: Leandro Gullo, mentor em Comunicação e Oratória

Coordenação: Maria Lumena Balaben Sampaio, diretora secretária da ABO Nacional

Relatoria: Paulo Henrique de Araújo, presidente da ABO CE

6- Ouvidorias nos setores regulados: integridade e relacionamento com as agências e os consumidores.

15h30 - Coffee break

16h00 às 17h00 - Círculo de diálogo com os participantes inscritos nas oficinas: intercâmbio de experiências e elaboração do relatório contendo discussões e conclusões

17h00 às 18h00 - Visitação à Sessão de Pôsteres – apresentação dos expositores à Comissão Científica e demais interessados

18h00 – Término dos trabalhos

Dia 04/09/2024

9h00 às 10h30 - Palestra “Excelência na Gestão das Ouvidorias: planejamento, procedimentos, indicadores e relatórios”

Palestrante: Valmir Gomes Dias, coordenador de Ouvidoria e de Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo

Palestrante: Fábio Braga, analista da Ouvidoria do Ministério Público Federal

10h30 - Coffee break

11h00 às 12h00 – “A arte de negociar: aplicabilidade e bons resultados nas atividades das Ouvidorias”

12h às 13h30 Almoço

13h30 às 15h00 – Plenária com considerações e registros das oficinas apresentadas

XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES- Tema - “A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade”

Coordenadores: Rui Maldonado e Márcia Nascimento

Mediador : Arllon Viçoso, ouvidor da IBM e líder de gerenciamento de projetos nas Américas; diretor de eventos da ABO Nacional.

15h00 às 16h30 – Assembleia Ordinária da ABO

Apresentação das atividades da gestão em 2024

Eleição do local que sediará o XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores em 2025

Considerações finais

16h30 – Término

Carga horária: 20 horas

Ouvidora do Evento: Noelma Ramos Faria - Ouvidora da Fundação Ceperj e diretora de Eventos da ABO RJ

Obs.: O programa do XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman está em fase de finalização, e poderá sofrer alterações nas participações dos palestrantes convidados.