Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - ABO

Edital de Chamada n° 01/2023

Ref. Apresentação de Artigos para a Revista Científica da ABO Nacional – Ano 6 - n° 6

Presidência da ABO Nacional

Adriana Eugênia Alvim Barreiro

Coordenação

Diretoria de Publicações ABO Nacional

Responsável: Regina Barros

Comissão de Avaliação

Maria Lumena Sampaio, Karla Julia Marcelino, Luciana Bertachini, Maria Inês Fornazaro, Regina Barros, Rose Meire Cyrillo.

1. APRESENTAÇÃO

A Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO é uma publicação anual de divulgação científica, sob responsabilidade de sua Diretoria de Publicações. A iniciativa conta com o apoio da Presidência da ABO, dos Conselhos Deliberativo, de Ética e Fiscal, bem como de seus Suplentes, compostos por estudiosos de renomado saber, alocados em seccionais da ABO de vários estados brasileiros.

2. OBJETIVO

Pelo presente edital e visando dar continuidade ao importante e desafiador processo de divulgação e consolidação das ouvidorias brasileiras, a Presidência da ABO, a Diretoria de Publicações e demais diretores convidam todos os especialistas, educadores e pesquisadores ouvidores (associados e não associados) a encaminhar artigos, individuais ou em coautoria, para a 6ª edição da Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - ABO.

A divulgação de artigos científicos, estudos e pesquisas com temas relevantes para a ouvidoria brasileira tem por objetivo servir como espaço de comunicação de ideias, teses e reflexões que contribuam para o desenvolvimento dos profissionais que atuam na área e como fonte de literatura especializada, disseminando - democraticamente e de forma irrestrita - o conhecimento científico ou empírico sobre o tema.

3. CRONOGRAMA

ATIVIDADES	DATAS
Lançamento do Edital	25.05.2023
Data limite de submissão de artigos	14.07.2023
Avaliação de artigos pelos pares	16.05.2023 a 15.08.2023
Prazo máximo para comunicar aos autores os ajustes necessários	15.08.2023
Prazo máximo para autores entregarem artigos revisados	05.09.2023
Lançamento em versão eletrônica (previsão)	08.11.2023

4. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

- Os artigos devem seguir estritamente as orientações da Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - ABO descritas neste edital.
- A linha editorial dos artigos deve contemplar temas relacionados às ouvidorias de órgãos públicos e da iniciativa privada.
- Os artigos que atenderem às normas estabelecidas neste edital serão avaliados pelo método "duplo cego" (sem identificação dos autores e com parecer de dois especialistas da Comissão de Avaliação).
- Serão selecionados os artigos que obtiverem melhor classificação pelos integrantes da Comissão, buscando priorizar o ineditismo, atualidade, diversidade de enfoques e perspectivas teóricas.
- Os artigos devem ser submetidos pelo site da Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - ABO: http://www.abonacional.org.br/revistacadastro, observado o prazo estipulado neste Edital.

5. DIRETRIZES BÁSICAS PARA ELABORAÇÃO DOS ARTIGOS CIENTÍFICOS

Os artigos devem ser escritos no idioma português e em conformidade com as regras do novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa, atendendo ao seguinte conteúdo e estritamente na ordem abaixo:

- Página de identificação
- Resumo (idioma português) e palavras-chave
- Abstract e keywords

- 1 Introdução
- 2 Desenvolvimento (se necessário, pode ser dividido em subseções)
- 3 Considerações Finais
- Referências (não numeradas e em ordem alfabética)
- Apêndice (obras e autores consultados, mas não mencionados no trabalho, se houver)

6. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GERAIS

- Somente serão aceitos textos redigidos no idioma português do Brasil.
- O artigo deve ter no máximo 30.000 caracteres, incluindo espaços (com exceção do resumo, tabelas, gráficos, ilustrações e referências).
- Texto gravado no editor de texto Microsoft Word, em extensão doc ou docx, fonte Times New Roman, corpo 12, entrelinhas (espaçamento) 1,5 e folha tamanho A4, com todas as margens de 2,0 cm.
- As páginas não devem ser numeradas.
- A coautoria é limitada até o máximo de quatro (4) autores.
- Não serão aceitas (sob nenhuma hipótese) novas inserções de autores durante e após o processo de apreciação do artigo. Serão considerados autores aqueles inseridos quando do envio do artigo na plataforma.
- Cada tópico do trabalho deve ser apresentado em página própria, obedecendo à seguinte sequência: página de identificação; resumo e palavras-chave; abstract e keywords; 1 introdução; 2 desenvolvimento; 3 considerações finais; referências, apêndice (opcional).

Página de identificação (primeira página do artigo com os dados dos autores)

- Título do artigo deve estar centralizado na página, com letra maiúscula (caixa alta) e em negrito, com no máximo 95 caracteres, incluindo espaços, e ser completo, claro e conciso, identificando seu conteúdo e possibilitando a indexação e recuperação da informação. Pode incorporar, se necessário, título complementar ou subtítulo, precedido de dois pontos para evidenciar sua subordinação ao título.
- Nome de cada autor em negrito e por extenso, sem abreviações, alinhado à direita, em caixa alta e baixa.
- Qualificação e vínculo institucional, incluindo departamento/setor, cidade, estado e país de cada autor no final da página.
- Endereço para correspondência e endereço eletrônico do autor responsável pelo artigo no final da página.

Resumo e palavras-chave

- Resumo deve ser estruturado no idioma português com, no máximo, 250 palavras, informando finalidade, metodologia, resultados e conclusões mais importantes do artigo. Texto escrito sequencialmente, em parágrafo único, sem subtítulos.
- Palavras-chave devem figurar logo abaixo do resumo, antecedidas da expressão Palavras-chave, seguidas de dois pontos, separadas entre si por ponto e vírgula e finalizadas por ponto. Devem ser grafadas com as iniciais em minúscula, com exceção dos substantivos próprios e nomes científicos. Citação de três a cinco palavras-chave.

Abstract e Keywords

- Abstract segue as mesmas características do resumo em português descrito no item acima, traduzido para o idioma inglês, digitado em folha separada.
- Keywords – as mesmas palavras-chave do item acima, traduzidas para o inglês.

1 Introdução

- A parte introdutória deve apresentar os objetivos do trabalho e as razões de sua elaboração.
- Essa parte inicial do trabalho deve fornecer uma visão global da pesquisa ou estudo realizado, apresentar o tema, a delimitação do assunto abordado e a justificativa.
- Além do foco específico do artigo e seus objetivos, deve incluir todos os elementos necessários para situar o tema do trabalho.

2 Desenvolvimento

- Parte mais extensa do trabalho, visa apresentar os resultados da pesquisa/estudo. Deve conter a revisão de literatura sobre o assunto, resumindo ou citando resultados de estudos de outros autores que possam subsidiar o artigo.
- O método de pesquisa deve especificar os procedimentos usados para realizar cientificamente o estudo, ou seja, o propósito do trabalho, as técnicas de coleta de dados e a técnica de análise, entre outros.

3 Considerações Finais

- Apresenta, de forma sintética, os resultados do trabalho, salientando a extensão de sua contribuição e suas principais conclusões.
- Deve basear-se em dados comprovados e fundamentar-se nos resultados e na discussão do texto, com deduções lógicas correspondentes aos objetivos do trabalho.
- Podem conter recomendações e sugestões.

Referências

- As referências devem ser apresentadas em conformidade com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
- Devem limitar-se a 30 (trinta), salvaguardadas as devidas exceções.
- Independentemente do suporte físico em que esteja o documento (livro, artigo de periódico, slide, CD-ROM, DVD, fotografia, entrevista gravada, legislação, site, entre outros) as referências devem constar em lista única.
- Espaçamento simples entre linhas, fonte Times New Roman, corpo 12, alinhado à esquerda e espaço de uma linha em branco entre uma referência e outra.
- Obras citadas no corpo do texto devem obrigatoriamente constar da lista de Referências.

Apêndice (opcional)

- Obras apenas consultadas e não mencionadas no trabalho devem ser listadas no Apêndice, a critério do(s) autor(es).
- Seguem a mesma formatação das Referências.

7. OUTRAS REGRAS DE FORMATAÇÃO

- **Abreviatura e siglas**: na primeira vez em que a sigla aparece no texto, ela deve ser escrita por extenso, seguida pela sigla, colocada entre parênteses. Exemplo: Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO). Nas próximas ocorrências utilizar somente a sigla.

- **Ilustrações**: servem para a complementação de um texto e compreendem imagens visuais que devem ser identificadas pela palavra designativa, sempre na parte superior, sem negrito, alinhada à esquerda, seguida do número de ordem de ocorrência no texto em algarismos arábicos (Gráfico 1, Fotografia 1, Mapa 1, Quadro 1 e outros) e do respectivo título. Devem ser incluídas próximas ao trecho a que se referem. A autoria da ilustração deve ser especificada abaixo dela em corpo 11. É obrigatório incluí-la, mesmo que seja do próprio autor.

- **Notas de rodapé:** devem ser evitadas para não comprometer a fluidez do texto. Recomenda-se a inclusão das informações no texto ou nas referências.

- **Títulos e Subtítulos:** sua formatação segue a tabela abaixo, lembrando que a numeração progressiva é limitada até o nível terciário. Título do capítulo em negrito e caixa alta; título do subcapítulo em negrito e caixa alta apenas na primeira palavra; título do subcapítulo sem negrito e caixa alta apenas na primeira palavra.

SEÇÃO PRIMÁRIA	Seção secundária	Seção terciária
1 TÍTULO DO CAPÍTULO	**1.1 Título do subcapítulo**	1.1.1 Título do subcapítulo
2 TÍTULO DO CAPÍTULO	**2.1 Título do subcapítulo**	2.1.1 Título do subcapítulo
3 TÍTULO DO CAPÍTULO	**3.1 Título do subcapítulo**	3.1.1 Título do subcapítulo

- **Citações:** menção de uma informação extraída de outro autor ou fonte, usada para conferir credibilidade ao trabalho científico, fornecer informações de trabalhos anteriores e apresentar pontos de vista semelhantes ou divergentes sobre o assunto do artigo.
  a. **Citações diretas com até 3 linhas** devem estar entre aspas duplas no texto, com o sobrenome do autor, ano e página de onde a informação foi tirada. O número da página é precedido da letra p em minúscula, acompanhada de ponto (p.). A citação deve constar obrigatoriamente das referências.
  b. **Citações diretas com mais de 3 linhas** devem ser destacadas do texto, com recuo de 4 cm da margem esquerda, espaçamento simples, fonte corpo 10, texto justificado, sem parágrafo e sem aspas. Deixar espaço de 1,5 nas entrelinhas antes e depois da citação.
  c. **Citações indiretas** e **citações de citações** seguem as normas ABNT vigentes.

8. Temas

Os temas/assuntos dos artigos são de livre escolha dos autores. A título de sugestão, apenas, seguem alguns eixos que podem servir como inspiração.

Eixo I - Ouvidoria e Direitos Humanos: meios de resolução de conflitos; prevenção e enfrentamento aos assédios e à violência laboral.

Eixo II - Ouvidoria, ODS/ONU e práticas de ESG:

a) pilar "S" - Social: diversidade, equidade, inclusão e privacidade de dados;

b) pilar "G" - Governance: governança corporativa, programas de integridade, compliance, gestão de riscos e ferramentas de gestão e inovação.

Eixo III - Ouvidoria e trabalho em rede: parcerias, termos de cooperação e internacionalização das ações de ouvidoria.

Eixo IV - Ouvidoria e cidadania digital: disrupção e comunicação digital; integração de canais de atendimento (omnichannel); jornada do usuário (customer experience); Ouvidoria Generativa (IA).

9. PROCESSO DE APRECIAÇÃO DOS ARTIGOS

- A Diretoria de Publicações é responsável pela decisão final sobre o aceite ou rejeição de artigos.
- Os trabalhos serão considerados, inicialmente, pela Diretoria de Publicações quanto à pertinência e natureza da contribuição de cada obra para a área em questão e o público leitor.
- Nessa primeira análise, será considerado, também, o cumprimento das orientações deste edital, como número máximo de caracteres do título e do artigo, quantidade de referências e sequência de tópicos, entre outros. Caso seja constatada qualquer divergência em relação ao edital, o artigo será enviado ao autor, para as devidas adequações.
- Os artigos aprovados na primeira etapa serão encaminhados para avaliação dos integrantes da Comissão, especialistas reconhecidos nos temas tratados. O processo é sigiloso, sem identificação de autores e especialistas.
- Os trabalhos terão dois pareceres favoráveis e, para tanto, serão submetidos à apreciação de dois especialistas, podendo ser membros da Diretoria e Conselhos ou indicados por estes. Quando houver pareceres divergentes, o artigo será submetido à apreciação de um terceiro especialista.
- Para artigos com autoria múltipla, será utilizada a ordem alfabética para apresentação dos autores na página de identificação.
- Os responsáveis pela Revista reservam-se o direito de efetuar ajustes e alterações de ordem normativa, ortográfica e gramatical nos originais, com vistas a manter a uniformidade da publicação e o padrão culto da língua, respeitado o estilo dos autores.
- As opiniões expressas nos trabalhos são de exclusiva responsabilidade de seus autores.
- Após a etapa avaliativa, os artigos selecionados serão publicados na 6ª edição da Revista Científica da ABO Nacional, com o limite máximo de 20 artigos.

São Paulo, 15 de maio de 2023