

Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - ABO

Edital de Chamada nº 02/2025

Ref. Apresentação de Artigos para a Revista Científica da ABO Nacional – Ano 9 - nº 7

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 de divulgação científica editada a cada dois anos (bianual), sob responsabilidade da 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 7ª 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	20.01.2025
Data limite para submissão de artigos pelo site	15.06.2025
Avaliação de artigos pela Comissão de Avaliação	03.02.2025 a 08.07.2025
Prazo limite para comunicar aos autores os ajustes apontados pela Comissão	10.07.2025
Prazo limite para autores entregarem os artigos revisados	15/07/2025
Lançamento em versão eletrônica (data sujeita a confirmação)	05.11.2025

4. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

- Os artigos devem seguir estritamente as orientações da Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - ABO descritas neste edital. Caso os artigos enviados estejam em desacordo com o edital, serão reenviados aos autores para adequação.
- A linha editorial dos artigos deve contemplar temas relacionados às ouvidorias de órgãos públicos ou 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 20 (vinte) artigos que obtiverem melhor avaliação dos integrantes da Comissão, priorizando 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. Sugere-se evitar termos ou expressões em idioma estrangeiro. Se utilizados, devem ser digitados em itálico e sua tradução ou significado deve vir entre parênteses.

Cada autor só pode apresentar um único artigo.

Os artigos devem atender ao seguinte conteúdo e estritamente na ordem abaixo:

- Página de identificação
- *Resumo* e palavras-chave (idioma português)
- *Abstract* e Keywords (idioma inglês)
- 1 INTRODUÇÃO
- 2 DESENVOLVIMENTO (se necessário, pode ser dividido em subseções)
- 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS
- REFERÊNCIAS (não numeradas e em ordem alfabética)
- APÊNDICE (opcional: obras e autores consultados e não mencionados no trabalho)

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/apêndice).
- 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 e recuo da primeira linha de cada parágrafo de 1,25 cm.
- As páginas do artigo não devem ser numeradas.
- Para artigos com autoria múltipla, deve ser utilizada a ordem alfabética para apresentação dos autores na página de identificação.
- A coautoria está limitada ao 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.
- Os tópicos do trabalho devem obedecer à seguinte sequência e formatação:
 - 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 centralizado na página, com letra maiúscula (caixa alta) e em negrito, com no máximo 95 caracteres, incluindo espaços. Deve 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, abaixo do título, alinhado à direita, em caixa alta e baixa.
- No caso de mais de um autor, ao final de cada nome devem constar números sequenciais sobrescritos e entre parênteses. Exemplos: José da Silva⁽¹⁾, Maria da Silva⁽²⁾.
- No final da página, devem constar qualificação e vínculo institucional, incluindo departamento/setor, cidade, estado e país de cada autor, seguido do endereço para correspondência e endereço eletrônico do autor responsável pelo artigo.

Resumo e palavras-chave

- **Resumo:** estruturado no idioma português com, no máximo, 250 palavras, informando objetivo do artigo, metodologia utilizada, resultados e conclusões mais importantes. Texto escrito sequencialmente, em parágrafo único, sem subtítulos (negrito e itálico no nome do tópico).
- **Palavras-chave:** termos ou expressões que identificam o assunto do artigo. Devem figurar logo abaixo do resumo, antecedidas da expressão Palavras-chave (em negrito), 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 acima, traduzido para o idioma inglês, digitado em folha separada (negrito e itálico no nome do tópico).
- **Keywords:** as mesmas palavras-chave do item acima, traduzidas para o inglês. (negrito no nome do tópico).

1 INTRODUÇÃO

- A introdução deve incluir contextualização, relevância e justificativa do trabalho, fundamentada em referências relacionadas à apresentação do tema, objetivo geral e específicos do artigo, descrição do problema, visão global da pesquisa ou estudo realizado e delimitação do assunto abordado.
- A introdução não deve abordar resultados ou conclusões.

2 DESENVOLVIMENTO

- O desenvolvimento do artigo científico é caracterizado pela exposição e discussão de teorias que foram exploradas para a compreensão e esclarecimento do problema. É a parte mais extensa do trabalho e deve apresentar os resultados da pesquisa/estudo, conter a revisão de literatura sobre o assunto, resumindo ou citando resultados de estudos de outros autores que possam subsidiar ou contrapor as ideias expostas pelos autores do 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 dos resultados, entre outros, podendo ser enriquecido com gráficos, tabelas e figuras.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

- Nas considerações finais deve ser feita uma recapitulação sintética das principais partes do artigo e apresentar, de forma sintética, se os objetivos foram alcançados, os resultados e principais conclusões do trabalho e a extensão da contribuição do trabalho para o tema em estudo.
- 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 2023).

- Devem limitar-se a 30 (trinta), salvaguardadas as devidas exceções.
- Independentemente do suporte físico em que esteja o documento referenciado (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 podem ser listadas no Apêndice, a critério dos autores.
- Seguem a mesma formatação das Referências.

7. OUTRAS REGRAS DE FORMATAÇÃO

- **Abreviatura e siglas:** na primeira vez em que aparece no texto, devem ser escritas por extenso, seguidas pela sigla, colocada entre parênteses. Exemplo: Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO). Nas próximas ocorrências, utilizar somente a sigla.
- **Ilustrações:** devem ser inseridas o mais próximo possível ao trecho a que se referem. Servem para a complementação de um texto e compreendem imagens visuais identificadas pela palavra designativa, sempre na parte superior, sem negrito, caixa alta e baixa, seguida de hífen e do número de ordem de ocorrência no texto em algarismos arábicos (Gráfico 1, Fotografia 1, Mapa 1, Quadro 1 e outros).
Após a palavra designativa seguida de hífen, o título deve ser inserido na parte superior da ilustração, em fonte 10, normal, alinhado ao centro e com espaçamento simples.
A autoria ou fonte da ilustração deve ser especificada abaixo dela, também em corpo 10, sem negrito, caixa alta e baixa, alinhada à esquerda. 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 corpo do 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 e nomes próprios; título do subcapítulo sem negrito e caixa alta apenas na primeira palavra e nomes próprios.

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. Apenas a título de sugestão, seguem alguns eixos que podem servir como inspiração.

Eixo I - Ouvidoria e Direitos Humanos: meios de resolução de conflitos; prevenção e enfrentamento aos assédios, à discriminação e preconceito 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 APRECIÇÃO 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, formatação, 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.
- Serão indicados para aprovação os trabalhos que receberem pareceres favoráveis depois de submetidos à apreciação de dois especialistas, que podem ser membros da Diretoria e Conselhos ou indicados por estes. Quando houver pareceres divergentes, o artigo será submetido à apreciação de um terceiro especialista.
- 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 7ª edição da Revista Científica da ABO Nacional, com o limite máximo de 20 artigos.
- Nesta 7ª edição da Revista Científica da ABO, comemorativa aos 30 anos da entidade, podem ser publicados textos de autores convidados, não sujeitos às normas deste edital.

São Paulo, 20 de janeiro de 2025