



XXVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES/OMBUDSMAN
“A evolução das Ouvidorias: A constante atualização com foco nas necessidades do cidadão e inovação, para atender os desafios da sociedade “

PROGRAMAÇÃO DO XXVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES

São Paulo – 03, 04 e 5 de novembro de 2025

Local: Hotel Nacional Inn Jaraguá

Endereço: Rua Martins Fontes, 71 - Consolação, São Paulo – SP

Tema – “A evolução das Ouvidorias: A constante atualização com foco nas necessidades do cidadão e inovação, para atender os desafios da sociedade “

Dia 03/11/2025

Coquetel de Confraternização e Celebração dos 30 anos da ABO

19h30 – Recepção dos congressistas e convidados acompanhantes

20h30 - Apresentação musical: Rita Lee Cover Oficial e Banda Rock’nboles

22h30 – Término

Local: Hotel Nacional Inn Jaraguá

Endereço: Rua Martins Fontes, 71 - Consolação, São Paulo – SP

Obs.: Convidados acompanhantes dos congressistas poderão participar do jantar mediante adesão (R\$ 200,00 - valor por pessoa, até o dia 20/10/2025)

Dia 04/11/2025

8h – Recepção e entrega de material

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

9h30 às 11h – Conferência de Abertura

“Ética, Pessoas e Instituições: como a escuta pode auxiliar na evolução da sociedade“

11h– Coffee break

11h20 à 12h30 - Mesa redonda

“As exigências da cidadania nas relações de consumo e o uso da tecnologia responsável e eficaz: limites e possibilidades”

12h30 às 14h00 – Almoço

14h00 às 17h00 - Oficinas temáticas

1 - A Ouvidoria nos três níveis governamentais: como é possível avançar com foco nas melhorias do cotidiano do cidadão

2 - Atualidade das Ouvidorias privadas: da reclamação à solução, transformando dados em ações e atendendo as expectativas do cliente



XXVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES/OMBUDSMAN
“A evolução das Ouvidorias: A constante atualização com foco nas necessidades do cidadão e inovação, para atender os desafios da sociedade “

- 3 - A tecnologia e os direitos de cidadão: cibersegurança e personalização do atendimento para estabelecer um ambiente confiável na esfera digital**
- 4 - Análise de indicadores e requisitos essenciais às boas práticas em Ouvidoria: níveis de acreditação, qualidade e satisfação – metodologias e processos**
- 5 - Ouvidorias como guardiãs da reputação organizacional “- estratégias para prevenir crises, promovendo a transparência e a integridade.**
- 6 - Ouvidorias e o fortalecimento da governança no setor público – colaborando com o aperfeiçoamento das práticas públicas e com a inibição de atos irregulares**

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 05/11/2025

9h00 às 10h30 – Mesa Redonda

“Liderança como agente de transformação : como a inspiração e o propósito podem moldar o futuro das Ouvidorias no atendimento do cidadão”

10h30 - Coffee break

11h00 às 12h30 – Palestra

"A Ouvidoria Brasileira e seu abrangente escopo de atuação: análise sobre a trajetória e as conquistas, as lições do passado e as perspectivas para o amanhã"

12h30 às 14h00 Almoço

14h00 às 15h30 – Plenária com considerações e registros das oficinas apresentadas

15h30 às 16h30 – Assembleia Ordinária da ABO

- Apresentação das atividades da gestão em 2025
- Eleição da nova Diretoria - Biênio 2026-2027
- Considerações finais

16h30 – Término

Carga horária: 20 horas



XXVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES/OMBUDSMAN
“A evolução das Ouvidorias: A constante atualização com foco nas necessidades do cidadão e inovação, para atender os desafios da sociedade “

Ouvidor do Evento: Cláudio Augusto Montoro Puglisi

Obs.: O programa do XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman está em fase de finalização, e poderá sofrer alterações. Em breve o mesmo será atualizado com os nomes dos palestrantes, moderadores, mediadores, expositores, coordenadores e relatores.