



Carta de Exclusividade/ Notório Saber

A Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO, associação sem fins lucrativos, fundada em 16/03/1995, com sede à rua Frederico Abranches, nº389, Cj 22 São Paulo, SP, Cep 01225-001, inscrita no CNPJ/MF sob nº00.656.809/0001-76, declara para todos os fins de direito que nos termos estatutários devidamente registrados perante o 6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos Cível de Pessoa Jurídica de São Paulo, promove os direitos humanos, a ética, a transparência na criação, implementação e atuação das ouvidorias públicas e privadas e canais de relacionamento com clientes.

Sua Diretoria e Conselhos Deliberativo, Fiscal e de Ética são constituídos por ouvidores públicos e privados. Perfil associativo ímpar com experiência de 28 anos na estruturação de cursos de capacitação voltados para os profissionais que atuam em ouvidoria ou que pretendem desenvolver esse trabalho. Pioneira na formatação de cursos para ouvidores no Brasil, contribuiu com a regulamentação de ouvidorias setoriais, especialmente de serviços concedidos, por meio da manifestação em consultas públicas.

Esse constante estudo e acompanhamento das tendências sociais, jurídicas e políticas que impactaram na atuação das ouvidorias, permitiu a estruturação de cursos de certificação em ouvidorias. Nesse período foram realizados cursos abertos ao público em geral com periodicidade mensal; cursos corporativos na modalidade in company como para o Governo do Estado de São Paulo; Petrobrás; Santander; GVT; Bradesco Seguros; Sistema da UNIMED, Cielo, Itaú, entre outros, convênios com entidades de classe como a FEBRABAN-INFI; convênio com a academia como UNICAMP; certificando profissionais de todo o Brasil.

O intercâmbio e a articulação de experiências entre ouvidores são permanentes por meio dos Congressos Brasileiros de Ouvidores/Ombudsman, com a participação média de 300 profissionais por evento anual.

A gestão do conhecimento viabilizou a elaboração do Código de Ética e o Decálogo do Ouvidor/Ombudsman, documento referência na criação ou reorganização de ouvidorias públicas e privadas. Marcam o zelo e atualização com a



temática da Ouvidoria a edição de três livros abordando os temas “Ouvidoria no Brasil”, a “Ouvidoria Brasileira” e “Ouvidoria Brasileira: O Cidadão e as Instituições”; referência bibliográfica em concursos de gestão pública.

Finalize-se mencionando que as ações relacionadas externalizam a missão da ABO, mas é importante acrescentar sua representatividade e decisiva contribuição para com a profissionalização das Ouvidorias, como a participação da revisão da Classificação Brasileira de Ocupações vinculado ao Ministério do Trabalho e Emprego e sua bem-sucedida contribuição para que o Ouvidor tivesse codificação autônoma para os devidos registros funcionais.

Essas iniciativas constituem uma referência no desenvolvimento da Ouvidoria no Brasil.

São Paulo, 15 de maio de 2024.

Adriana Eugênia Alvim Barreiro
Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores



Declaração de Singularidade

ABO – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES, endereçada a Avenida Paulista, 1842 - Conj. 155/158/178 - 15º andar CEP: 01310-945 - Torre Norte, Bela Vista - São Paulo, SP, inscrita no CNPJ (MF) sob Nº 00.656.809/0001-76, DECLARA para os devidos fins de direito, que a ABO Nacional com 28 anos de trabalho é pioneira na edição de livros "Ouvidoria brasileira: O cidadão e as instituições", exclusivo para ouvidores.

São Paulo, 15 de maio de 2024

Adriana Eugênia Alvim Barreiro
Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores