



XIV ENCONTRO ANUAL DO FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS – FNOU

FLORIANÓPOLIS – SC, 20, 21 e 22 DE AGOSTO DE 2014.

Os participantes do XIV Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU, reunidos em Florianópolis - SC, no período de 20 a 22 de agosto de 2014, considerando a atuação das Ouvidorias do Setor de Ensino para o fortalecimento da democracia e o exercício da cidadania, no âmbito das Instituições de Ensino do Setor Público e Privado e nas Instituições Hospitalares, com o apoio da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC e da OMD Soluções para Ouvidorias,

R E S O L V E M:

I – Registrar a participação expressiva, como convidados, de ouvidores e demais profissionais das Ouvidorias dos Hospitais Universitários, salientando a importância da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEH promover a divulgação do seu papel e atuação nos Hospitais das Instituições Federais de Educação Superior, criando e harmonizando vínculos entre os profissionais de Ouvidorias do Setor de Ensino e dos Hospitais Universitários;

II – Ratificar temas já deliberados, registrados em cartas dos encontros anteriores do FNOU, empenhando-se para o fortalecimento do papel do Ouvidor no Setor de Ensino, nos Hospitais Universitários e demais Instituições Públicas e Privadas;

III – Ressaltar a importância de todos os Ouvidores e Profissionais de Ouvidorias Universitárias consultarem as cartas dos encontros anteriores e dos documentos já publicados pelo FNOU, inclusive na busca de uma maior interação e efetivação das relações entre ouvidores e gestores, pleiteando o posicionamento da Ouvidoria em nível estratégico institucional e sua parceria, quando for o caso, com o Departamento Jurídico, de Acesso à Informação, Auditoria Interna, Comissão Própria de Avaliação, Comissão de Ética, Comissão de Direitos Humanos, Controladoria e Procuradoria;

IV – Articular, junto ao Ministério da Educação – MEC, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP e Ouvidoria Geral da União – OGU, para que sejam ofertados instrumentos, objetivando a capacitação continuada dos Ouvidores e Profissionais das Ouvidorias, tendo por base resultados de pesquisas junto aos mais variados públicos, enfatizando: a) a mediação de conflitos, b) o recebimento e tratamento de denúncias anônimas, c) o perfil, as competências e responsabilidades do ouvidor;

V – Reiterar aos dirigentes e aos gestores das Instituições do Setor de Ensino e das Instituições Hospitalares a importância da garantia de recursos materiais, financeiros, tecnológicos e humanos para o funcionamento adequado das Ouvidorias;

VI – Criar a função de Ouvidor(a) do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU, com atuação a partir da data de publicação desta carta, assegurando-lhe os meios necessários para o atendimento dos integrantes do FNOU e o encaminhamento de demandas à Diretoria;

VII – Criar a Comissão Científica do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários - FNOU, com atuação a partir da data de elaboração/publicação desta carta, objetivando estimular a pesquisa e a produção científica no âmbito das ouvidorias universitárias, desenvolvendo os instrumentos e meios necessários para este fim, conferindo-lhe a responsabilidade de promover as articulações para a caracterização científica dos próximos encontros do FNOU (temas, palestras e oficinas) e a institucionalização do Prêmio de Práticas Inovadoras das Ouvidorias Universitárias;

VIII – Ampliar, nas programações dos próximos encontros do FNOU, espaços destinados às oficinas, dada a relevância dos resultados obtidos nas trocas de experiências e o aprendizado por meio de análises de casos;

IX - Realizar consulta aos integrantes do FNOU para verificar a necessidade de, no encontro a ser realizado no ano de 2015, promover debates e deliberações sobre alterações no Regimento Interno (aprovado no Encontro de 2012, em Vitória – ES), considerando os seguintes elementos: a) formato da eleição dos membros da diretoria (inscrição por chapas ou candidatos e suplentes por função); b) nova composição da diretoria (incluindo o(a) Ouvidor(a) do FNOU e a Comissão Científica); c) inclusão dos Ouvidores dos Hospitais Universitários como membros efetivos do FNOU;

X – Ratificar a importância na formação de redes de ouvidorias e outros fóruns locais/estaduais/regionais, possibilitando a aproximação entre as Instituições Públicas e Privadas, inclusive para a formação, o fortalecimento, a qualificação e certificação dos profissionais de ouvidoria;

XI - Eleger, para a Diretoria do FNOU (2014 – 2016) os seguintes membros: Alan Santos de Oliveira (Presidente), Arnaldo Podestá Júnior (Vice-Presidente), Pamela Hélia de Oliveira (Secretária), Roberto Alves Pereira (Vice-Presidente / Região Centro-Oeste), Maria do Rosário Lapenda (Vice-Presidente / Região Nordeste), Maria Rosiney Santana Marques (Vice-Presidente / Região Norte); Adriana Eugênia Alvim Barreiro (Vice-Presidente / Região Sudeste); Ana Claudia de Almeida Pfaffenseller (Vice-Presidente / Região Sul);

XII – Aprovar, para a ocupação das Funções de Ouvidor do FNOU e Coordenadores da Comissão Científica do FNOU, respectivamente: Ivan Vieira de Melo (Ouvidor), Paulo Roberto Mendes e Luciana Bertachini (Coordenadores).

Florianópolis - SC, 22 de agosto de 2014.