

**XIX ENCONTRO
FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS E DE HOSPITAIS
DE ENSINO – FNOUH**

Curitiba – PR, de 11 a 13 de setembro de 2019.

Os participantes do XIX Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – FNOUH, reunidos em Curitiba - PR, no período de 11 a 13 de setembro de 2019, no auditório do Setor de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná (UFPR), considerando a atuação das Ouvidorias do Setor Educacional e de Saúde para o fortalecimento da democracia e a promoção do exercício da cidadania, no âmbito das Instituições de Ensino Superior e Hospitais de Ensino públicas e privadas,

RESOLVEM:

- I. Afirmar as temáticas abordadas no evento em questão: “O empoderamento dos usuários dos serviços públicos e a lei 13.460/2017”; “Como tratar demandas de assédio moral e sexual por meio da Ouvidoria”; “Boas Práticas em Ouvidoria”; “Fluxo das manifestações de Ouvidoria: Denúncia, Reclamação e Comunicação”; “Estruturação de uma Ouvidoria conforme as legislações vigentes”; “Ouvidorias Públicas e Privadas: uma troca de experiências”; “Construção da 1ª Ouvidoria Pública do Brasil: motivação, desafios e resultados”; “Como tratar as manifestações das mídias sociais no contexto das ouvidorias”; “Sistemas tecnológicos e suas implicações nos relatórios gerenciais” e “Ouvidoria e *compliance*: gestão e prevenção de riscos institucionais”
- II. Eleger JOELDEN ROBERTO ALVES DA ROCHA, Ouvidor da Universidade Federal Rural da Amazônia – UFRA, como novo membro da diretoria do FNOUH, por unanimidade com base no Artigo 21 do Regimento do FNOUH, para o mandato 2018-2020, em substituição ao Vice-presidente Região Norte: Mizael Fernandes de Oliveira Neto (Universidade Federal do Acre - UFAC, Rio Branco – AC);
- III. Aprovar, previamente, a realização do Encontro Anual do FNOUH, para o ano de 2020, dias 19 a 21 do mês de agosto, na cidade de Belém, Estado do Pará, na Ufra;
- IV. Agradecer, formalmente: à Reitoria da Universidade Federal do Paraná, ao Setor de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná e à Superintendência do Complexo Hospital de Clínicas Universidade Federal do Paraná, à Ouvidora do CHC-UFPR e Equipe pelo acolhimento, viabilizando a realização do Encontro Anual do FNOUH em 2019;
- V. Os participantes do encontro de Curitiba propõem fomentar a realização dos encontros regionais em alinhamento com o Fórum Nacional, bem como

a realização de palestras com temas gerais para todos os Ouvidores e com temáticas específicas para os grupos representativos do FNOUH, por meio de Grupos de Trabalhos (GTs), Estudos de Caso e Trocas de Experiências;

- VI. Criar a Comissão Científica para fomentar publicações científicas relacionados à temática de Ouvidoria, como relatos de experiências, casos de sucesso, relatos de boas práticas dentre outros a serem apresentados durante a programação do evento anual, em consenso com a programação definida pela diretoria do FNOUH, a partir da constituição do grupo de trabalho que organizará as ações necessárias para tal fim. O grupo de trabalho será constituído por: Dianina Medeiros (Unibrasil), Bárbara Ferreira de Freitas (UFPB), Alessandra Ferreira Lopes (HU USP);
- VII. Sugerir a possibilidade de participação de palestrantes por videoconferência; e a publicização de palestras pela internet;
- VIII. Encaminhar, por parte dos membros do FNOUH, sugestões de temas, programação, etc. para o evento de 2020, para a diretoria do fórum pelo e-mail fnouh2018@gmail.com – até o dia 29 de fevereiro de 2020;

Curitiba - PR, 13 de setembro de 2019.

**Participantes do XVIII Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores
Universitários e de Hospitais de Ensino- FNOUH**