



XXII FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS E DE HOSPITAIS DE ENSINO – FNOUH

Nos dias 24, 25 e 26 de agosto de 2022 foi realizado o XXI Encontro Nacional do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – FNOUH, que teve como tema: Ouvidoria Brasileira em tempo de transformações. A entidade sede foi a UniBrasil a convite da Ouvidoria da mesma universidade. O evento ocorreu em plataforma digital com transmissão ao vivo pelo software de teleconferência de vídeo Teams e pelo canal do YouTube da UniBrasil.

A programação temática do XXII Nacional FNOUH contemplou onze exposições apresentadas nos formatos de conferência de abertura e encerramento, painéis e colóquios com a participação do público, e a realização da eleição da nova diretoria do FNOUH biênio 2022-2024.

Estiveram presentes na cerimônia de abertura as autoridades: Profa Albertina Nascimento, Diretora Acadêmica UniBrasil, Sr. Valmir Gomes Dias -Ouvidor-geral da União, Ouvidora da UnB, Dianina Medeiros, e a Profa. Luciana Bertachini, Presidente do FNOUH e Vice-Presidente da ABO-Seccional São Paulo. O painel de abertura foi desenvolvido pelo Ouvidor Geral da União, Sr. Valmir Dias Gomes, com o tema: Ouvidoria em tempo de transformação, seguida da palestra de Marcos Lindenmayer, Auditor Federal de Finanças e Controle da Controladoria-Geral da União desenvolvendo o tema: A harmonização da LGPD com a LAI aplicadas na realidade das Ouvidorias de Universidades e Hospitais de Ensino. Todos os painéis do evento foram moderados por membros da Diretoria do FNOUH (gestão 2020-2022).

Os painéis nos três dias de evento contaram com a honrosa participação dos palestrantes: Savana Dantas, Ouvidora-Geral da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares -Ebserh Autoridade de Monitoramento – LAI Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais -LGDP (tema: **Diretrizes relacionadas ao tratamento de demandas dos usuários**); Rose Meire Cyrillo, Ouvidora da Valec e Vice-Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman ABO -DF (tema: **Ouvidoria: Impactos na Governança e na Integridade**); Ricardo Bueno, Gerente de Ouvidoria do hcor – Hospital do Coração e Claudia Lemos, Ouvidora InCor – Instituto do Coração (tema: **O Atendimento da Ouvidoria: Insumos para a Gestão: Experiências com o método NPS Net Promoter Score**); Francisco Arseli Kern, Ouvidor Institucional PUCRS (tema: **Isolamento social e retorno à presencialidade: como mediar os impactos da pandemia?**). O painel sobre **Mediação no Ambiente Universitário** contou com a participação das convidadas: Adriana Alvim, Presidente da ABO Nacional; Maria Augusta Pretti Ramalho, Coordenadora da Câmara de Mediação e Ações Colaborativas no Ambiente Universitário: a experiência UNICAMP e Dora Grassi, mediadora da UNICAMP. E a palestra de encerramento proferida pela Professora Cristina Ayoub Riche, Presidenta do Instituto Latinoamericano del Ombudsman/

Defensorías del Pueblo, Ex Ouvidora da Universidade Federal do Rio de Janeiro -UFRJ, com o tema: **Empatia, a habilidade necessária para o século XXI**. No último dia do evento, em 26 de agosto foi promulgada chapa e eleita por aclamação a nova Diretoria do FNOUH biênio 2022-2024, com a seguinte composição:

- a) Presidente: Dianina Medeiros - Ouvidora UniBrasil
- b) Vice-Presidente: Francisco Arseli Kern - Ouvidor Institucional PUC-PR
- c) Secretário Geral: Paulo da Silva Souza Ouvidor - Hospital de Doenças Tropicais da Universidade Federal do Tocantins (HDT-UFT)
- d) Vice-Presidente da Região Norte: Iraneide Evangelista Rocha de Ouvidora Universidade Federal do Pará
- e) Vice-Presidente da Região Nordeste: Geysa D'ávila - Ouvidora Universidade Federal de Pernambuco
- f) Vice-Presidente da Região Centro-Oeste: Maria Ivoneide de Lima Brito Ouvidora- Universidade de Brasília.
- g) Vice-Presidente da Região Sudeste: Claudia Regina Haponczuk de Lemos Ouvidora- Instituto do Coração (InCor) do Hospital das Clínicas FMUSP
- h) Vice-Presidente da Região Sul: Cezar Fonseca - Ouvidor Instituto Federal do Paraná

Links de acesso ao XXII Encontro Nacional do FNOUH:

- https://youtu.be/J01WrH_iOII (24/08- manhã)
- <https://youtu.be/mhyzwGD4vY> (24/08 - tarde)
- <https://youtu.be/v3gAkwOOD8I> (25/08 manhã)
- <https://youtu.be/KZy1NgsT9js> (25/08 - tarde)
- <https://youtu.be/1EHrJkN6Ww8> (26/08 manhã).

O alto nível dos debates contou com a primorosa contribuição do público, membros do FNOUH (mais de quatrocentos e cinquenta inscritos) que reafirmaram os objetivos do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino, a saber:

- I. estimular a criação de ouvidorias nas Instituições de Ensino Superior e de Hospitais de Ensino, além de promover, de forma contínua, a capacitação dos ouvidores;
- II. difundir o instituto da Ouvidoria como instrumento de aprimoramento democrático no âmbito das instituições brasileiras de ensino superior e de Hospitais de Ensino;
- III. promover o intercâmbio de experiências com instituições do Brasil e do exterior, cujos objetivos e finalidades sejam compatíveis com os do fórum;
- IV. realizar e fomentar seminários, encontros e palestras e estimular os estudos, as pesquisas, a produção e a divulgação de informações e conhecimentos técnicos e científicos relacionados às ouvidorias;
- V. promover o conagraçamento e o relacionamento entre todos aqueles que exerçam ou tenham exercido a função de ouvidor nas Instituições de

Ensino Superior – IES e de Hospitais de Ensino, bem como entre os que atuam em atividades relacionadas à promoção da cidadania, da democracia e dos direitos humanos;

- VI. recordar algumas questões fundamentais: ouvidorias são relacionadas à participação social, e não a controles internos; ouvidores não são auditores; não são coordenadores, assessores nem assistentes, e sim ouvidores. Ouvidorias devem ter autonomia, independência e flexibilidade para agir, e reportarem-se ao dirigente máximo da organização, sem intermediários hierárquicos. Ouvidores não são gerentes de compliance. Ouvidoria não é SAC.
- VII. ressaltar a importância de todos os Ouvidores e profissionais de Ouvidorias Universitárias e de Hospitais de Ensino a consultarem as cartas dos encontros anteriores e dos documentos já publicados pelo FNOUH, visando ampliar as informações e os conhecimentos do fórum para maior interação e efetivação das relações entre ouvidores.
- VIII. reafirmar o papel do ouvidor nos espaços institucionais zelando pela essência de sua atividade com independência de manifestação e autonomia de avaliação, reforçando o posicionamento da Ouvidoria em nível estratégico institucional e sua parceria, quando for o caso, com o Departamento Jurídico, de Acesso à Informação, LGPD, DPO, Auditoria Interna, Comissão Própria de Avaliação, Comissão de Ética, Comissão de Direitos Humanos, Controladoria e Procuradoria
- IX. manter articulação permanente com as Instituições de Ensino Superior – IES e de Hospitais de Ensino, bem como com as Instituições parceiras dos poderes público e de entidades autônomas respectivamente: CGU, OGU, ABO Nacional e seccionais, entre outros espaços institucionais que mantenham alinhamento com os propósitos do FNOUH.
- X. colaborar com pesquisadores, autoridades e cidadãos em assuntos de interesse público, sobretudo no tocante ao acesso à informação.
- XI. fomentar a divulgação e a utilização do Site do FNOUH **www.fnouh.com.br**.

A Presidente do FNOUH, Profa. Luciana Bertachini, destacou neste encontro os objetivos do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino – FNOUH enquanto organização autônoma, laica, sem qualquer vinculação política e partidária, sem fins lucrativos. Reforçou a importância do fomento à articulação, cooperação, capacitação e planejamento coletivo de assuntos de interesse das ouvidorias das Instituições de Ensino Superior – IES, de Hospitais de Ensino e temas afins, visando à promoção da cidadania e do pleno exercício da democracia, nesses 22 anos da criação do

FMOUH desde sua criação no 1 Encontro de Ouvidores – Universidade Federal da Paraíba. O FNOUH reúne ouvidores das 5 principais regiões brasileiras, com representatividade regionais de diferentes estados, IES e Hospitais dos setores públicos e da iniciativa privada, trabalhando na construção de um aprendizado permanente alinhado ao seu maior propósito que é o de APROXIMAR – Congregar – possibilitar a comunicação, e a troca de vivências e experiências de ouvidores e ex-ouvidores que atuam e atuaram nas áreas de ensino e hospitalar. A presidente agradeceu os ouvidores presentes no encontro lembrando que muitos trabalham com um escopo amplo de atuação, realizando cotidianamente o acolhimento, a escuta qualificada, a mediação de conflitos e a gestão das informações coordenando as responsabilidades e incumbências da LGPG e amplo sistema de acesso à informação, transparência, compliance e integridade; oferecendo o suporte para o cidadão que busca informações adequadas e apoio frente as suas demandas.

Por meio da VOZ dos estudantes, corpo discente e administrativo, comunidade, e usuários dos serviços dos diferentes níveis de atenção à saúde (pacientes e agentes da gestão hospitalar) é possível compreender a realidade das universidades e dos hospitais. E é justamente em função desta amplitude e dinamismo de atuação dos ouvidores que foi proposto no XXII Encontro do FNOUH o eixo temático de Ouvidorias em tempo de transformações, contanto com a exposição dos 11 painelistas que abordaram temas como a harmonização da LAI e LGPD, as diretrizes para o tratamento de demandas dos usuários, o impacto das atividades da Ouvidoria na governança e integridade, os insumos deste trabalho para a gestão , a experiência de câmaras de mediação nas universidades, e os temas transversais exigidos em todos os setores de atuação do ouvidor como: o retorno a presencialidade e a empatia no século 21.

Expressamos nossa alegria pela entrega da edição 22 do encontro nacional reiterando nosso agradecimento a todos os envolvidos que primorosamente dedicaram tempo, entusiasmo e ensinamentos nos três dias de evento fortalecendo as Ouvidorias do Setor de Ensino e Hospitais de Ensino, incentivando a democracia participativa e o trabalho gentil, humanizado e sobretudo com dignidade.

Luciana Bertachini
Presidente do FNOUH

Carlos Menta Giason
Vice-presidente FNOUH

Curitiba – PR, agosto de 2022.