



**XVI ENCONTRO
FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS – FNOU**

Belo Horizonte – MG, de 10 a 12 de agosto de 2016.

Os participantes do XVI Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU, reunidos em Belo Horizonte – MG, no período de 10 a 12 de agosto de 2016, no auditório do Centro Universitário UNA, considerando a atuação das Ouvidorias do Setor Educacional para o fortalecimento da democracia e a promoção do exercício da cidadania, no âmbito das Instituições de Ensino Superior públicas e privadas e de Hospitais Universitários,

RESOLVEM:

I - Aprovar, excepcionalmente e de forma prévia, a realização do Encontro Nacional do FNOU, para o ano de 2017, no Estado de São Paulo, no mês de Agosto;

II – Ressaltar a importância de incentivar os gestores das instituições de ensino e hospitalares para a viabilização e promoção da participação dos profissionais das suas ouvidorias nos encontros e atividades FNOU, destacando-se a necessidade da atualização cadastral no site e o envio de cartas e/ou e-mails pelas vice-presidências regionais;

III – Agradecer, formalmente, à Reitoria e Equipe Técnica-administrativa do Centro Universitário UNA pela cessão de espaço e acolhimento, viabilizando a realização do Encontro Nacional do FNOU no ano de 2016;

IV - Convidar a Ouvidoria Geral da União - OGU para participar do Encontro Nacional do FNOU no ano de 2017, visando promover diálogos sobre as regulamentações da área e prática das ouvidorias, buscando cada vez mais melhorar a compreensão das expectativas dos ouvidores atuantes nas instituições vinculadas ao FNOU;

V – Convidar gestores de Instituições de Ensino Superior – IES e de Hospitais Universitários, das esferas pública e privada, para participarem de um painel, possibilitando aprofundar debates sobre gestão e ouvidoria;

VI – Promover campanha e solicitar aos os ouvidores das Instituições de Ensino Superior (públicas e privadas), bem como os de Hospitais Universitários, para que realizem o seu cadastramento no site do FNOU, a partir de agosto de 2016, para fins de atualização;

VII – Incluir na programação oficial do Encontro Nacional do FNOU, a ser realizado no ano de 2017, palestras e atividades que possibilitem reflexão e discussão sobre as atribuições e competências das Ouvidorias e dos Serviços/Centrais de Atendimento e Relacionamento com Clientes;

VIII - Destacar a importância da realização das oficinas na formação continuada dos Ouvidores, seus resultados alcançados e manutenção desta metodologia para os próximos encontros do FNOU, com temáticas relevantes para a área.

IX – Divulgar de forma mais ampla o Edital do I Prêmio FNOU de Práticas Inovadoras em Ouvidorias de Instituições de Ensino Superior e Hospitais Universitários, visando o estímulo desta prática e o compartilhamento de experiências profissionais.

X – Referendar, de forma unânime, a eleição da nova diretoria do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU, para o biênio 2016-2018, ficando assim constituída: Presidente: Alan Santos de Oliveira (Instituição: Centro Universitário de Patos de Minas – UNIPAM), Vice-Presidente: Luciana Bertachini (Instituição: Associação Brasileira de Ouvidores – ABO/Seccional São Paulo), Secretário Geral: Arnaldo Podestá Júnior (Instituição: Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC), Vice-Presidente/Região Centro-Oeste: Roberto Alves Pereira (Instituição: Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA), Vice-Presidente/Região Nordeste: Maria do Rosário Lapenda (Instituição: Universidade de Pernambuco – UPE), Vice-Presidente/Região Norte: Maria Rosiney Santana Marques (Instituição: Universidade Federal de Roraima – UFRR), Vice-Presidente/Região Sudeste: Adriana Eugênia Alvim Barreiro (Instituição: Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP) e Vice-Presidente/Região Sul: Ana Claudia de Almeida Pfaffenseller (Instituição: Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC).

Belo Horizonte - MG, 12 de agosto de 2016

**Participantes do XVI Encontro do
Fórum Nacional de Ouvidores Universitários - FNOU**