



XV ENCONTRO DO FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS - FNOU

GRAMADO – RS (de 30/09 a 02/10/2015)

RELATÓRIO FINAL DO TRABALHO DAS OFICINAS TEMÁTICAS (Eixos 1 e 3)

Inicialmente, o grupo (composto por 28 membros) optou por discutir dois eixos temáticos que estavam propostos, sendo eles:

EIXO TEMÁTICO 1 : PERFIL DO PROFISSIONAL DE OUVIDORIA

EIXO TEMÁTICO 3: O TRABALHO DA OUVIDORIA

PERFIL DO PROFISSIONAL DE OUVIDORIA

Inicialmente, todos se apresentaram, contando suas trajetórias profissionais e em quais IES atuam. Entre os participantes, tinham Ouvidores com formação em Letras, Jornalismo, Gestão Pública, Engenharia Agrônômica, Gestão de Relacionamento, Tecnologia da Informação, Farmácia, Biologia, Direito, Filosofia, Psicopedagogia, Psicologia, Assistência Social, Ciência da Computação, História, Física, Engenharia Mecânica, Administração, Ciências Econômicas, Pedagogia, Veterinária, e Terapia Ocupacional.

TRAJETÓRIA PROFISSIONAL DO OUVIDOR

Nenhum dos membros do grupo possuía uma trajetória profissional com atuação somente no Setor de Ouvidoria dentro de uma IES. A maioria chegou ao cargo por conhecer as rotinas acadêmicas, atuando anteriormente como docente ou ligada às atividades administrativas.

O grupo não concorda com a afirmação de que um Ouvidor deva ser necessariamente um professor da IES.

EXPERIÊNCIAS ANTERIORES RELATIVAS AO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Muitos destes não tinham a experiência de atendimento ao público.

FORMAS DE DESIGNAÇÃO E NOMEAÇÃO X AUTONOMIA

Foi relatado pelo grupo que nenhum dos profissionais presentes foi eleito como Ouvidores. Todos ingressaram no cargo via nomeação de um Conselho ou pelo Reitor.

Foi citado que o perfil do Ouvidor de IES particular diferencia-se um pouco do Ouvidor de IES pública, tendo em vista que o Ouvidor de uma IES da esfera privada quase sempre acumula a função de Ouvidor junto a outras funções, não havendo, quase sempre, acréscimo de salário ou formalização para a sua nomeação.

MANDATO E GARANTIAS DE ATUAÇÃO : NIVEL DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

Surgiu a discussão sobre o tempo de atuação de um Ouvidor em uma IES. A conclusão foi de que o Ouvidor permaneça no cargo de dois a quatro anos.

Os que defenderam os quatro anos, alegaram que este seria o período apropriado para que o profissional Ouvidor se capacitasse e adquirisse experiência. Ressaltou-se ainda esta dificuldade de capacitação em virtude da falta de uma literatura neste tema no País.

Já aqueles que estavam a favor de que o mandato de um Ouvidor durasse dois anos, alegaram que se trata de uma oportunidade de trocar esse profissional, caso este não esteja atuando efetivamente.

O grupo concluiu e recomenda que cada IES determine o tempo de atuação de um Ouvidor em seu Regulamento, tendo em vista as particularidades das IES e Hospitais Universitários.

MODELOS E PERIODICIDADE DOS RELATÓRIOS – MÉTRICAS E INDICADORES

A necessidade de que os relatórios sejam apresentados de forma mais explicativa e qualitativamente foi defendido pelo grupo. Trata-se de descrever os nomes dos solicitantes, assuntos, as demandas e as resoluções. Dentre as vantagens citadas está a possibilidade de que os dirigentes avaliem as demandas e as respostas dadas pelo Ouvidor.

Além disso, foi citado por alguns membros a possibilidade de que esses relatórios qualitativos da Ouvidoria sejam referenciais para a criação de projetos de conscientização ou apresentação de melhorias na IES, o que acaba dependendo da pró-atividade do Ouvidor e dirigentes.

Concluiu-se que o relatório da Ouvidoria deve necessariamente ser qualitativo, cabendo ao Ouvidor buscar um *feedback* dos dirigentes.

Quanto ao prazo para a entrega deste relatório, estimou-se o tempo médio de três meses.

NÍVEL DE RESOLUTIVIDADE DOS PROBLEMAS APONTADOS (INDIVIDUAL E/OU COLETIVO)

Dentre as opções citadas, está a presença de uma Auditoria para verificar as resoluções da Ouvidoria.

Outro colega citou a capacidade de alguns sistemas fazerem pesquisas com o solicitante após a apresentação da resolução.

Para as demandas que não fazem parte das resoluções da Ouvidoria, foi citado por um membro do grupo que o departamento responsável seja contatado.

Quanto a tornar os relatórios públicos, foi sugerido pela maioria dos membros do grupo que a IES deveria publicar os relatórios quantitativos e qualitativos, sem citar os nomes dos solicitantes.