



## **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 2 e 4)**

#### **EIXO TEMÁTICO 02 – A QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO CONTINUADA DO PROFISSIONAL DE OUVIDORIA**

Este eixo apresentava 04 itens para discussão:

1 – **Formação básica:** considerou-se que, por se tratar de uma Ouvidoria Universitária, o Ouvidor deve ter curso superior, associado ao perfil adequado para ouvir os cidadãos e lidar com pessoas; que deve ter uma formação básica, conforme a proposta da OGU (Ouvidoria-Geral da União): Atendimento ao Cidadão, Ética no Serviço Público / Ética no Atendimento ao Público, Lei de Acesso à Informação. Esses cursos podem ser realizados através da ENAP ou do ILB.

2 – **Formação específica:** considerou-se que o Ouvidor deve fazer curso de Certificação em Ouvidoria e participar de fóruns como o FNOU, ABO e similares.

3 – **Cursos de Atualização realizados e/ou áreas de interesse:** considerou-se que os Ouvidores devem procurar fazer cursos na área de Mediação ou Gestão de Conflitos e Noções de Direito.

4 – **Sugestão de novos cursos:** foram sugeridos cursos referentes à Arquivo e Guarda de Documentação; Noções gerais de Psicologia; Direito Público; Mediação de Conflitos e Cidadania. Considerou-se também que os programas dos cursos de Certificação em Ouvidoria devem abranger esses temas.

#### **EIXO TEMÁTICO 04 - O RECONHECIMENTO DA IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA**

Este eixo também continha 04 itens para análise:

1 – **Status da Ouvidoria no organograma:** avaliou-se que a Ouvidoria deve estar ligada ao gestor máximo da instituição: Universidade → Reitor; Hospital Universitário → Superintendência. Avaliou-se também que a Ouvidoria deve ter autonomia administrativa e financeira.

## 2 – **Legitimidade junto ao usuário:** pontos fortes e fracos:

Como pontos fortes, considerou-se: a existência de Regulamentos, Resoluções e Portarias referentes à Ouvidoria; a inclusão do Ouvidor na CBO (Classificação Brasileira de Ocupações); espaço físico autônomo; Sistemas próprios; Cartas do FNOU.

Como pontos fracos, considerou-se: carência de recursos humanos, materiais e financeiros (para viabilizar a participação em cursos, encontros); inexistência de espaço físico próprio; pouca divulgação do papel da Ouvidoria; pouca visibilidade; demora nas respostas às demandas encaminhadas pela Ouvidoria; pouca produção de pesquisa e publicação sobre Ouvidoria.

## 3 – **Credibilidade junto à instituição/empresa** – colaboradores e áreas parceiras – pontos fortes e fracos;

## 4 – **Credibilidade junto aos gestores e alta administração** – instância deliberativas e decisórias – pontos fortes e fracos:

Esses dois itens foram discutidos conjuntamente e considerou-se como **pontos fortes** a utilização dos indicadores constantes nos Relatórios Gerenciais produzidos pelas Ouvidorias no PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) e que a Ouvidoria apareça na instituição. Como **ponto fraco**, considerou-se o contrário desses aspectos, ou seja, a não utilização dos Relatórios Gerenciais da Ouvidoria no PDI, bem como a pouca visibilidade da Ouvidoria na instituição/empresa.

Por fim, destacou-se a importância da mediação realizada pelas Ouvidorias e sugeriu-se que sejam postadas na página do FNOU informações que possam contribuir para o aprofundamento do conhecimento e o trabalho das Ouvidorias, tais como a Lei 8.112, Cartilhas da OGU sobre Ouvidoria e outros de igual importância.