

**XIII ENCONTRO ANUAL DO FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES
UNIVERSITÁRIOS – FNOU**

II FÓRUM DAS INSTITUIÇÕES DE EDUCAÇÃO SUPERIOR DE PERNAMBUCO

RECIFE – PE, 13, 14 e 15 DE NOVEMBRO DE 2013.

Os participantes do XIII Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU / II Fórum das Instituições de Educação Superior de Pernambuco, reunidos em Recife – PE, no período de 13 a 15 de novembro de 2013, considerando a atuação das Ouvidorias para o aperfeiçoamento democrático e o fortalecimento da democracia, no âmbito das Instituições de Educação Superior - IES, nas Instituições Hospitalares e demais Instituições Públicas e Privadas,

R E S O L V E M:

I – Registrar a participação, de forma excepcional, de ouvidores e demais profissionais das Ouvidorias dos Hospitais Universitários, de Secretarias de Governo e de Outras Instituições Públicas e privadas brasileiras;

II – Empenharem-se para fortalecer o papel do Ouvidor nas Instituições de Educação Superior – IES, nos Hospitais e demais Instituições Públicas e Privadas, conforme deliberação nas Cartas dos Encontros anteriores do FNOU;

III – Salientar que, no caso das Instituições Hospitalares, a atuação das ouvidorias tem melhorado, mas ainda carece de mais qualificação, reconhecimento e legitimidade aos ouvidores e demais profissionais, sendo necessário um trabalho de maior divulgação, possibilitando a conscientização o público sobre o papel da ouvidoria e seus espaços de atuação;

IV – Buscar uma maior interação e efetivação das relações entre ouvidores e gestores, para o melhor alcance dos objetivos comuns, visando um posicionamento da Ouvidoria em nível estratégico institucional, conferindo-lhe mais eficiência e reconhecimento junto aos seus públicos;

V – Criar e fortalecer vínculos entre os profissionais de Ouvidorias das Instituições de Educação Superior - IES e dos Hospitais Universitários;

VI – Criar meios para assegurar a capacitação continuada dos Ouvidores e Profissionais das Ouvidorias, dando ênfase à mediação de conflitos e ao desenvolvimento do perfil e das competências do ouvidor;

VII – Solicitar aos dirigentes e aos gestores das Instituições de Educação Superior – IES e das Instituições Hospitalares a garantia de recursos materiais, financeiros, tecnológicos e humanos para o funcionamento adequado das Ouvidorias;

VIII – Articular, de forma a possibilitar mais integração entre as ouvidorias e as autoridades, visando à neutralização de ações contra as instituições e a minimização das resistências internas;

IX – Incentivar a produção de instrumentos pedagógicos e informativos que possam orientar as Instituições de Educação Superior e as Instituições Hospitalares sobre o Assédio Moral, a Mediação de Conflitos e o Sigilo, considerando a relevância dos temas e os danos e efeitos para os profissionais e para as organizações;

X – Criar padrões mínimos de atuação das ouvidorias, possibilitando um atendimento diferenciado e qualificado aos usuários dos seus serviços, esclarecendo sobre seu papel e objetivos, valendo-se dos recursos da área de comunicação institucional;

XI – Estimular a formação de redes e outros fóruns locais/regionais, possibilitando a aproximação de Instituições Públicas e Privadas, inclusive para a formação, o fortalecimento, a qualificação e certificação dos profissionais de ouvidoria;

XII – Desenvolver projetos e programas que permitam tornar a ouvidoria mais conhecida, como – por exemplo – a realização de Ouvidorias Itinerantes, fortalecendo sua marca e autonomia, os trabalhos em rede, os intercâmbios e o reconhecimento da sociedade;

XIII – Estimular a participação de pesquisadores e a produção científica no âmbito do FNOU, promovendo a divulgação das suas ações das Ouvidorias e áreas correlatas, bem como dos resultados das pesquisas;

XIV – Definir, em parceria com as Comissões Próprias de Avaliação – CPA's, como parâmetros básicos - para fins de avaliação e elaboração de relatórios gerenciais e de atuação – os seguintes indicadores: a) números de registros recebidos, b) registros deferidos/indeferidos, c) tipos de registros, d) tempo de resposta do setor/área, e) tempo de resposta da ouvidoria, f) setores envolvidos, g) tipos de público demandante, h) canais de atendimento, i) índice de satisfação dos usuários da Ouvidoria, dentre outros, conforme características e especificidades de cada instituição.

Recife - PE, 15 de novembro de 2013.

Participantes do XIII Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU
Participantes do II Fórum das Instituições de Educação Superior de Pernambuco