



### **III FÓRUM DE OUVIDORES DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR DE PERNAMBUCO**

**RECIFE – PE, 31 DE JULHO E 01 DE AGOSTO DE 2014.**

Os participantes do III Fórum de Ouvidores das Instituições de Ensino Superior de Pernambuco, reunidos em Recife, na Universidade Federal Rural de Pernambuco – PE, no período de 31 de julho e 01 de agosto de 2014, considerando a necessidade estratégica da atuação das Ouvidorias para o aperfeiçoamento democrático daquelas instituições e o fortalecimento da cidadania, resolvem:

I – Reafirmar a necessidade de que os dirigentes das Instituições de Ensino Superior (IES) desenvolvam estratégias para dinamizar a internalização da Lei de Acesso a Informação (LAI), especialmente com relação à: a) explicitação da Política Interna de Sigilo da Instituição, contribuindo para mudança na cultura organizacional onde, como estabelece a LAI, o sigilo passa a ser uma exceção e não a regra; b) investimentos em um Programa continuado de capacitação específico sobre a LAI, para gestores, e na estruturação das ouvidorias para atender às peculiaridades da LAI;

II – Ressaltar a necessidade de que os dirigentes das IES avaliem os desdobramentos estratégicos de suas respectivas instituições, decorrentes das propostas aprovadas na Primeira Conferência Nacional de Controle Social (CONSOCIAL) e que colocam a criação de ouvidorias como prioridade nos três níveis da gestão pública, tais como: a) criação da profissão de ouvidor; b) criação de curso de graduação em Ouvidoria como meio fundamental para atender às necessidades específicas do profissional da área; c) inclusão da função de ouvidor no Cadastro Brasileiro de Ocupações; d) efetivação de concurso público para ouvidor;

III – Ressaltar junto aos dirigentes das IES a necessidade de assegurar condições organizacionais para o funcionamento das ouvidorias com o objetivo de: a) viabilizar



a integração em rede (intra e trans) institucional das ouvidorias; b) sistematizar a gestão documental; c) disponibilizar espaço físico e infraestrutura adequados; d) assegurar o atendimento adequado às pessoas com deficiência;

IV – Reforçar junto aos dirigentes das IES a necessidade de capacitação continuada específica para os ouvidores e profissionais que trabalham em apoio ao serviço de ouvidoria, com o objetivo de: a) qualificar a equipe de ouvidoria valorizando as habilidades de relacionamento interpessoal e de valores éticos, independente do vínculo empregatício (seja servidor concursado ou terceirizado); b) socializar os casos de ouvidoria, a exemplo da CASOTECA criada pela Ouvidoria Geral da União (OGU), à medida que incentiva a sistematização dos próprios dados históricos e permite a troca de experiências, o estudo compartilhado das divergências e convergências das soluções adotadas em ouvidoria, a estruturação de diagnósticos de referência (aprendizagem em ouvidoria); c) alinhar-se à Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO) proposta pela OGU, especialmente através da escola virtual; d) sensibilizar as chefias quanto à necessidade de liberar o servidor para capacitações; e) capacitar os ouvidores e suas equipes para lidar com questões de acessibilidade, de modo a atender adequadamente às pessoas portadoras de necessidades especiais; f) contribuir para a inclusão social, apoiando a introdução da educação de libras na formação do docente e demais profissões que lidam com o público, na formação de multiplicadores inclusivos e na promoção do ensino inclusivo de Libras através da EAD, Inclusão Digital e Braille;

V – Reconhecer a necessidade de que os dirigentes das IES regulamentem o funcionamento das ouvidorias com o objetivo de: a) assegurar o reconhecimento do cargo de ouvidor e equipe, quanto à composição e perfil dos cargos envolvidos, bem como as respectivas gratificações; b) avaliar a necessidade de dedicação exclusiva do profissional na função de ouvidor, bem como da sua equipe; c) assegurar que os eventuais concursos para o cargo de ouvidor explicitem que o candidato comprove domínio conceitual e técnico a cerca das competências em ouvidoria e, também, seja submetido a uma dinâmica de grupo que avalie suas habilidades em relacionamento interpessoal; d) fortalecer o serviço de ouvidoria no sentido de contribuir para a credibilidade da atuação do próprio ouvidor; e) aumentar a eficiência do serviço de ouvidoria estabelecendo o tempo máximo das respostas por



parte dos setores reclamados; f) assegurar que os gestores reconheçam a importância da ouvidoria;

VI – Reforçar a importância de que os dirigentes das IES invistam na socialização do serviço de ouvidoria com o objetivo de: a) ampliar e melhorar o alcance da divulgação desse serviço ao público, superando o estado de anonimato em que se encontram várias ouvidorias, nas IES; b) promover a compreensão compartilhada de que o serviço de ouvidoria é exercido de modo propositivo, preventivo e educativo, contribuindo para melhorar a qualidade da gestão institucional e o desenvolvimento da atitude de cidadania na comunidade acadêmica; c) desenvolver estratégias de sensibilização dos gestores sobre a importância da atividade de ouvidoria na instituição; d) inserir conteúdos sobre ouvidoria nos treinamentos, nivelamentos de novos servidores / funcionários;

VII – Reconhecer a necessidade de que os dirigentes das IES apoiem a formação das redes de ouvidoria com o objetivo de: a) gerar credibilidade, fortalecer trabalhos, otimizar esforços de comunicação, aumentar a facilidade em estabelecer contatos e aproximação com a população alvo, e facilitar o controle social do serviço de ouvidoria; b) promover o alinhamento dos relatórios gerenciais e organizar os campos de ações para melhoria; c) facilitar a integração das instâncias ouvidoras municipais, estaduais e federais; d) facilitar a interlocução entre as ouvidorias públicas e privadas, à medida que a natureza das questões em ouvidoria forma um complexo de interesses públicos e privados; e) apoiar a participação do ouvidor e equipe no Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU); f) apoiar a consolidação da experiência do Fórum de Ouvidores das IES/PE como estratégia de integração sinérgica das ouvidorias destas instituições.

Recife, 01 de agosto de 2014.

Participantes do III Fórum das Instituições de Educação Superior de Pernambuco.