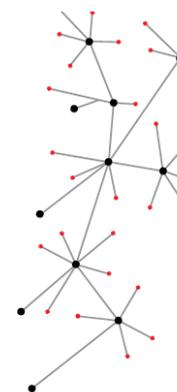


# I FÓRUM DE OUVIDORES DAS IES DO ESTADO DE PE

RECIFE - PE 20 e 21 DE SETEMBRO DE 2012



Os participantes do I Fórum de Ouvidores das Instituições de Ensino Superior do Estado de Pernambuco, reunidos em Recife – PE, no período de 20 e 21 de setembro de 2012.

APRESENTAM OS SEGUINTE MANIFESTOS COMPONENTES DA 1ª CARTA DOS OUVIDORES DAS IES/PE:

## GRUPO I

- Atualmente a ouvidoria em suas diferentes Instituições encontra-se no anonimato, sendo necessário maior divulgação desse serviço para que alcance o público;
- Fortalecer o serviço no sentido de garantir ao ouvidor a credibilidade a que o serviço lhe impõe;
- Capacitar o Ouvidor e normatizar as regras para a ouvidoria no intuito de tornar o serviço eficaz, com respostas em tempo hábil por parte dos setores reclamados;
- Não acumulo de funções por parte do ouvidor, para que este exerça apenas uma função com total disposição para a resolução das demandas exigidas;
- Devida remuneração e reconhecimento do cargo de Ouvidor;
- Melhoria da gestão documental, a informação é única e deve ser tratada por um núcleo de trabalho;
- LAI – Deve favorecer a participação ativa com a sociedade, contribuindo com a democracia e melhoria da prevenção da corrupção com direito ao respeito fundamental;
- Mis publicização e monitoramento constante.

- O concurso para ouvidor é extremamente necessário uma vez que todos os órgãos privados ou públicos precisam de um ouvidor, entendendo-se que esse profissional é primordial.
- As IES devem criar curso de graduação em Ouvidoria. Este curso deve dar ênfase as áreas de sociologia, antropologia, legislação e noções de direito. Com conteúdo programático de forma a atender as necessidades dirigidas ao profissional da área.
- O concurso deve ser voltado a formulação de um edital que leve em consideração a competência do ouvidor, pois o candidato a vaga deve ter domínio conceitual e técnico a cerca das competências da ouvidoria. O concurso deve ter além desses parâmetros, uma dinâmica de grupo a fim de avaliar as habilidades humanas do candidato.

CONTRIBUIÇÃO: Língua de Sinais - Prof. Luiz Albérico Falcão:

- A UPE foi 1ª a implantar a disciplina de libras a partir de 2004, no Brasil.
- Importância da Educação de surdos e de libras na formação do docente e demais profissões que lidam com o público.
- PROFORMI – Programa de Formação de Inclusão. Formação de multiplicadores inclusivos.
- Olhar de acessibilidade dos ouvidores, através de capacitação adequada para lidar com demandantes com deficiência.
- Promoção do ensino inclusivo de libras através da EAD, pid, om, brailer.

## GRUPO II

- Mais fortalecimento da autonomia do Ouvidor;
- Normatização vigente dando ênfase a função no CBO (Cadastro Brasileiro de Ocupações);
- Alinhamento dos relatórios gerenciais de toda a Rede de Ouvidoria, uniformizando os campos de ações de melhoria e pontos fortes;
- Definição da equipe de Ouvidoria, envolvendo composição de número de pessoas na ouvidoria;

- Treinamento e capacitação maior, com o cumprimento da LAI e com o enquadramento na Secretaria da Controladoria;
- Equipe de ouvidoria competente e qualificada;
- Gratificação unificada para a função de ouvidor e equipe de ouvidoria reconhecida financeiramente também;
- Espaço físico adequado e equipado;
- Equipe de ouvidoria não acumular função. Quanto ao ouvidor, dispor de tempo integral;
- Integração das ouvidorias Universitárias (hospitais, com ouvidorias municipais e do SUS);
- Reuniões para demonstração das modificações no sistema G.COM.
- Existência da Certificação dos cursos
- Cada estado precisa fortalecer seus dados para o fortalecimento da rede no território nacional.
- Importância em encaminhar os casos para a casoteca, pois permite conhecer a realidade das outras ouvidorias. Aperfeiçoamento do sistema através da informatização.
- A consocial consolidou as ouvidorias como prioridade na gestão.
- Disponibilidade dos cursos em EAD, através da escola virtual da CGU, ponto muito positivo.
- As caravanas façam parte não só de projetos no estado, mas se tornem realidade em relação às ouvidorias.

### GRUPO III

Consideramos fundamental que:

- A Instituição invista em um Programa continuado de CAPACITAÇÃO DOS OUVIDORES e na ESTRUTURAÇÃO DAS OUVIDORIAS, especialmente para atender as exigências da LAI;

- A AUTONOMIA DO OUVIDOR é uma condição fundamental para o exercício pleno do serviço de ouvidoria e está legitimada no processo de escolha e na credibilidade conquistada pela pessoa do ouvidor - comprometimento tanto da autoridade maior da instituição como da Pessoa do Ouvidor, com os valores constitucionais e o código de ética do servidor público;
- É necessário que a instituição desenvolva estratégias para dinamizar a internalização da LAI, especialmente com relação à definição de sua POLÍTICA INTERNA DE SIGILO, de modo a assegurar o cumprimento pleno do direito do cidadão à informação pública e promovendo a mudança na cultura organizacional onde o sigilo passa a ser uma exceção e não a regra;
- Haja compreensão de que o serviço de ouvidoria é exercido de modo PROPOSITIVO, PREVENTIVO e FORMATIVO, visando a melhora na gestão e desenvolvimento da atitude de cidadania.

Avanços necessários na Política Nacional de Formação Continuada de Ouvidorias:

- Estratégias, sensibilização dos gestores sobre a importância da atividade de ouvidoria na instituição.
- Inserção de conteúdos sobre ouvidoria nos treinamentos, nivelamentos de novos servidores / funcionários.
- Prosseguir com Fórum de ouvidores das IES/PE como estratégia para desenvolvimento do trabalho de ouvidoria em rede.
- Interlocação das ouvidorias públicas e privadas, à medida que a natureza das questões em ouvidoria formam um complexo de interesses públicos e privados.
- Aprofundar o estudo compartilhado (rede) das divergências e convergências dos casos em ouvidoria para troca de experiências, geração de diagnóstico de referencia (aprendizagem em ouvidoria).
- Introduzir capacitação das ouvidorias para inclusão social.

## GRUPO IV

- A participação em uma rede permitiria a otimização dos esforços de comunicação, tendo assim uma maior facilidade em estabelecer contatos e proximidade com a população;
- A participação em rede permitiria um maior controle da população sobre a ouvidoria;
- A participação em rede deveria estimular também uma integralização entre as instancias municipais, estaduais e federais;
- A atuação em rede daria mais credibilidade a atuação das ouvidorias, fortalecendo os seus trabalhos;
- A atuação em rede deveria ir além de um compartilhamento de um sistema, mas permitir a troca de experiências, aonde cada ouvidoria poderia aprender com os erros e acertos dos outros e sistematizar seus próprios dados históricos, para aprender melhor com seus casos passados;
- Ainda se faz necessário uma maior regulamentação sobre a atuação das ouvidorias e que no caso das ouvidorias universitárias, em função da própria autonomia universitária dificulta, mas não impede, a atuação em rede nos moldes que já se consegue, por exemplo, no governo do estado de Pernambuco;
- Necessidade da padronização nos documentos e normatizações das ouvidorias auxilia a estimulação das mesmas.
- Maior eficiência no serviço prestado;
- Maior legitimação da ouvidoria dentro de sua instituição;
- Aumento na imparcialidade percebidos pelo usuário para que o mesmo não perceba o ouvidor como defensor da instituição;
- Estabelecimento de uma atuação o mais “humanizado” possível dos ouvidores;
- Mais independência no trabalho do ouvidor;
- Mais padronização nos regimentos e prazos entre as ouvidorias;
- As organizações deveriam fornecer mais suporte para a estruturação das ouvidorias.

- Necessidade de capacitação das equipes – de todos que fazem a ouvidoria, independente do vínculo empregatício, seja servidor ou terceirizado.
- Chefias devem se sensibilizadas para a necessidade de compreender e liberar o servidor para capacitações.
- No serviço público nem sempre os gestores reconhecem ou conhecem a importância da ouvidoria.
- Importância da integração dos diversos sistemas da ouvidoria.
- Cargo de ouvidor (C.B.O)
- Formação que valorize as habilidades no relacionamento interpessoal, valores éticos dentro de um perfil e qualificação em ouvidoria.
- Os profissionais de ouvidoria precisam estar atentos a questão da acessibilidade dos portadores de necessidades especiais.

**MEMBROS GRUPO I: Marcos de A. carvalho (IFPE), Jeane Émili de Medeiros (IFPE), Áurea Rosa de Melo Ferreira (OCSAD), Maria de Fátima Azevedo Neves (SAD/CEFOSPE), Aparecida de Lourdes C. D. Medeiros (STQE), Maurino Medeiros de Santana (UFCJ), Maria do Rosário Lapenda (UPE), José Edmilson Caetano Rodrigues (IFPE – Vitória), Geovanna Carla S. Prazeres (SEC. EDUCAÇÃO-PE).**

**MEMBROS GRUPO II: Zélia Galvão Martiniano Lins (UPE/PROCAPE), Maria Eliana Marques Pereira Liang (UPE/REITORIA), José Marcelo Costa Carvalho (IFE/CAMPUS BARREIROS), Paulo Marcello Marques (OGU/CGU), Déa Sales (SAD/PE), Luciano Oliveira de Melo (UPE/HUOC), Tânia Santos Cavalcanti Santana (UPE/CISAM). Maria Rita Giestosa ( SETUR)., Hosana Cabral (DETRAN)**

**MEMBROS GRUPO III: Martha C. Falcão Torres (COMPESA), João Marcelo Gomes Braga (COMPESA), Danielle Cadengue (SECTEC), Cláudia Albuquerque (CCSA/UFPE), Nailde Santos (Faculdade dos Guararapes –FG), Ivan Vieira de Melo (UFPE), Monica Augusta dos Santos (SEGIC/UFPE), Clóvis Romildo de Santana (POLI/UPE), Nádia Prates (HAM), Josias Bernardino da Silva Júnior (SDSDH), Denise Siqueira (UFRPE), Renato Motta Rodrigues da Silva (UFRPE).**

**MEMBROS GRUPO IV: Mônica Simone de Lima Maia (CPRH-Agência Estadual de Meio Ambiente e Sustentabilidade), Tereza Christina Brasileiro Lyra (SEC. EST. DE SAÚDE-HOPITAL DA RESTAURAÇÃO), Adriana Cruz Sena (SEC. EST. DE SAÚDE-HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS), Manasses Freitas de Lima Silva (IFPE), Leonardo Rodrigues Ferreira (SOPECE-FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS DE PE), Isabel Cristina de Freitas Barros (UFPE/HOSPITAL DAS CLÍNICAS), Arcanjo F. Souza Neto (UNIVASF).**