

XV Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU

Dias 30/09, 01 e 02/10/2015

Gramado - RS

PROGRAMAÇÃO E ROTEIRO DE TRABALHO DAS OFICINAS TEMÁTICAS

Data	Horário	Tema
30/09/2015 (4ª feira)	16h	Credenciamento: Assinatura da Lista de presença / Entrega de Crachás / Entrega de Material do Encontro
30/09/2015 (4ª feira)	17h	Cerimônia de Abertura e Boas Vindas: - Mesa Diretora do FNOU Convidados: UNISC, UFRGS e OMD
30/09/2015 (4ª feira)	18h	Palestra: A Ouvidoria na Universidade e questões de educação em valores Palestrante: Profa. Dra. Maria Suzana Menin (UNESP – SP) Ouvidora Geral da Universidade Estadual Paulista – UNESP, é graduada em Psicologia, possui mestrado e doutorado em Psicologia da Educação pela UNESP. É docente na UNESP e pesquisadora na área de Psicologia da Moralidade, do Desenvolvimento e da Educação.
30/09/2015 (4ª feira)	19h	Café de Boas Vindas
30/09/2015 (4ª feira)	20h	Encerramento – 1º Dia
01/10/2015 (5ª feira)	08h30m	Palestra: Case – O Fórum de Ouvidorias Universitárias da Região Centro-Oeste Palestrante: Prof. Me. Roberto Alves (UNIEVANGÉLICA – GO) Ouvidor Geral do Centro Universitário de Anápolis – UniEvangélica e Vice-Presidente do FNOU (Região Centro-Oeste). É graduado em Ciências Sociais, com Especialização em Políticas Públicas. Possui Mestrado em Ciências Ambientais.
01/10/2015 (5ª feira)	09h30m	Palestra: Case – O Fórum de Ouvidorias Universitárias da Região Sul Palestrante: Prof. Me. Ana Cláudia de Almeida Pfaffaenseller (UNISC – RS) Ouvidora Geral da Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC e Vice-Presidente do FNOU (Região Sul). É graduada em Comunicação Social (Jornalismo). Possui Mestrado em Letras e Especialização em Gestão Universitária.
01/10/2015 (5ª feira)	10h30m	Intervalo

01/10/2015 (5ª feira)	10h45m	<p align="center">Oficinas Temáticas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apresentação da Proposta de Trabalho das Oficinas (<u>VER ROTEIRO ABAIXO</u>) - Encaminhamento dos participantes para as Oficinas - Apresentação da Pauta de Discussão e escolha do(a) Relator(a)
01/10/2015 (5ª feira)	12h	Almoço
01/10/2015 (5ª feira)	14h	<p align="center">Oficinas Temáticas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Discussão nas Oficinas
01/10/2015 (5ª feira)	15h45m	Intervalo
01/10/2015 (5ª feira)	16h	<p align="center">Oficinas Temáticas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Discussão nas Oficinas - Elaboração do Relatório
01/10/2015 (5ª feira)	18h	<p align="center">Oficinas Temáticas / Apresentação de Relatório</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apresentação do Relatório de Trabalho das Oficinas na Plenária Final do FNOU
01/10/2015 (5ª feira)	19h	Encerramento – 2º Dia
02/10/2015 (6ª feira)	8h30m	<p>Palestra: Ouvidorias Universitárias e Democracia: Conexões, Rupturas e Desafios</p> <p>Palestrante: Prof. Me. Alan Santos de Oliveira</p> <p>Ouvidor Geral do Centro Universitário de Patos de Minas – UNIPAM. É Presidente do FNOU e Docente em cursos de graduação e pós-graduação no UNIPAM. É avaliador de Cursos e de Universidades do BASIS/INEP.</p>
02/10/2015 (6ª feira)	09h30m	<p align="center">Revisão do Regimento do FNOU</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apresentação da Metodologia de Trabalho - Encaminhamento de propostas de modificação
02/10/2015 (6ª feira)	10h30m	Intervalo
02/10/2015 (6ª feira)	10h45m	<p align="center">Revisão do Regimento do FNOU</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encaminhamento de propostas de modificação
02/10/2015 (6ª feira)	12h	Almoço
02/10/2015 (6ª feira)	14h	<p align="center">Revisão do Regimento do FNOU</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encaminhamento de propostas de modificação - Votação e aprovação das propostas de modificação - Leitura da Versão Final do Novo Regimento do FNOU

02/10/2015 (6ª feira)	15h	Elaboração da Carta de Gramado - Encaminhamento e Votação de Moções - Elaboração, leitura e aprovação da Carta de Gramado/RS
02/10/2015 (6ª feira)	17h	Encerramento do XV Encontro do FNOU Entrega de Certificados

Importante:

1) O XV Encontro do FNOU/2015 ocorrerá no **Centro de Eventos da FAURGS** (Campus Benfca - Auditório João Coutinho), no seguinte endereço: Rua São Pedro, 663 (ao Lado do Palácio dos Festivais – Praça Major Nicoletti), Bairro Madalena - Gramado – RS

2) As inscrições para participação no evento são **gratuitas** e deverão ser realizadas (até o dia 18/09/2015) através do site do FNOU (<http://www.fnou.com.br/site/eventos.html>). Salientamos que a confirmação da inscrição se dá com o **envio de mensagem automática**, pelo próprio sistema de inscrições (verifique o recebimento da mensagem de confirmação em seu email, inclusive nas pastas spam e/ou lixeira);

3) As reservas/aquisição de passagens/hospedagens, bem como todos os outros custos pela participação no evento (tais como alimentação e deslocamentos) são de inteira responsabilidade de cada participante;

4) Recomendamos que a hospedagem seja feita em hotéis de sua preferência ou próximos ao local do evento (conforme endereço indicado acima);

5) A entrega de Certificados de Participação está condicionada à assinatura das listas de presença e participação durante o evento;

6) O Regimento do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – FNOU (cujas modificações serão discutidas e votadas, conforme consta na programação) encontra-se disponível no site próprio do FNOU, no seguinte endereço: http://www.fnou.com.br/site/assets/documentos/regimento_fnou_2012.pdf

7) A opção do participante pela Oficina Temática de sua preferência deverá ser feita no momento da apresentação da proposta de trabalho das Oficinas (conforme programação: dia 01/10/2015 às 11h).



XV ENCONTRO DO FNOU/2015

ROTEIRO DE TRABALHO - OFICINAS TEMÁTICAS

Importante: A escolha do eixo temático e o encaminhamento para a participação nas oficinas serão realizados no momento do encontro, no dia 01/10/2015 (não havendo necessidade de inscrição prévia para as oficinas).

A OUVIDORIA BRASILEIRA

NO BRASIL, A RICA GAMA DE ATUAÇÕES E CONSEQUENTE DIVERSIDADE DE EXPERIÊNCIAS DE OUVIDORIAS CONSAGRA ESTE INSTITUTO E NOS PROPÕE AMPLIAR AS DISCUSSÕES E ABORDAGENS TEMÁTICAS PARA DESCREVER ESTE IMPORTANTE E HISTÓRICO REGISTRO.

AS OFICINAS OBJETIVAM, EM CONJUNTO COM TODOS OS PARTICIPANTES, PROMOVER O AMPLO DEBATE PARA LEVANTAR DADOS CONCERNENTES ÀS PRÁTICAS E EXPERIÊNCIAS DAS DIVERSAS OUVIDORIAS UNIVERSITÁRIAS E DOS HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS. DESTA FORMA, SERÁ POSSÍVEL DESTACAR COMO ATUAMOS E O QUE PRETENDEMOS. ESTE DIÁLOGO PRETENDE TAMBÉM LEVANTAR AS EXPECTATIVAS DOS PROFISSIONAIS QUE ATUAM E SUAS SUGESTÕES NA EFETIVAÇÃO E NA CONSOLIDAÇÃO DA OUVIDORIA BRASILEIRA.

OS EIXOS PROPOSTOS DEVEM POSSIBILITAR A AMPLA DISCUSSÃO E O INTERCÂMBIO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS DO QUE CONFIGURA A PRÁTICA ATUAL DOS OUVIDORES E DAS OUVIDORIAS, VISLUMBRANDO SUGESTÕES DE AÇÕES VIÁVEIS PARA A MELHORIA E APREFEIÇOAMENTO DE NOSSA ATUAÇÃO.

PROPOSTA DE TEMAS PARA SEREM DISCUTIDOS NAS OFICINAS

EIXO TEMÁTICO 1: PERFIL DO PROFISSIONAL DE OUVIDORIA (neste grupo pretende-se conhecer a trajetória profissional dos ouvidores e quais fatores foram preponderantes para a sua atuação)

- TRAJETÓRIA PROFISSIONAL DO OUVIDOR;
- EXPERIÊNCIAS ANTERIORES RELATIVAS AO ATENDIMENTO AO PÚBLICO;
- FORMAS DE DESIGNAÇÃO E NOMEAÇÃO X AUTONOMIA;
- MANDATO E GARANTIAS DE ATUAÇÃO : NÍVEL DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS;

EIXO TEMÁTICO 2: A QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO CONTINUADA DO PROFISSIONAL DE OUVIDORIA (neste grupo pretende-se elencar qual é a área de formação, o nível e como é vista, pelos participantes, a oportunidade e a necessidade de qualificação específica e de aperfeiçoamento)

- FORMAÇÃO BÁSICA;
- FORMAÇÃO ESPECÍFICA;
- CURSOS DE ATUALIZAÇÃO REALIZADOS E/OU ÁREAS DE INTERESSES;
- SUGESTÃO DE NOVOS CURSOS;

EIXO TEMÁTICO 3: O TRABALHO DA OUVIDORIA (neste grupo pretende-se discutir e tornar conhecido o trabalho e a execução das rotinas e processos desenvolvidos nas ouvidorias)

- COMPOSIÇÃO DA EQUIPE E DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA;
- EXISTÊNCIA E QUALIDADE DOS INSTRUMENTOS REGULATÓRIOS E LEGAIS;
- COMPETÊNCIAS E NÍVEIS DE ABRANGÊNCIAS DOS TRABALHOS;
- FORMAS DE ENCAMINHAMENTOS DOS ASSUNTOS E PRAZOS DE RETORNO;
- MODELOS E PERIODICIDADE DOS RELATÓRIOS – MÉTRICAS E INDICADORES;
- GESTÃO DAS INFORMAÇÕES: TRABALHO DE PREVENÇÃO E DE NÃO REINCIDÊNCIAS;
- NÍVEL DE RESOLUTIVIDADE DOS PROBLEMAS APONTADOS (INDIVIDUAL E/OU COLETIVO);

EIXO TEMÁTICO 4: O RECONHECIMENTO DA IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA (neste grupo pretende-se destacar a publicidade das ações da ouvidoria e a credibilidade construída junto à comunidade interna e externa)

-STATUS DA OUVIDORIA NO ORGANOGRAMA;

-LEGITIMIDADE JUNTO AO USUÁRIO : PONTOS FORTES E PONTOS FRACOS;

-CREDIBILIDADE JUNTO À INSTITUIÇÃO/EMPRESA – COLABORADORES E ÁREAS PARCEIRAS:
PONTOS FORTES E PONTOS FRACOS;

CREDIBILIDADE JUNTO AOS GESTORES E ALTA ADMINISTRAÇÃO: INSTÂNCIAS DELIBERATIVAS E
DECISÓRIAS:PONTOS FORTES E PONTOS FRACOS;