



**OUVIDORIA CENTRAL DA
UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE**
Av. Agamenon Magalhães, S/N
Bairro de Santo Amaro – Recife – PE – CEP: 50100-010

ATA DE REUNIÃO

Aos cinco (05) dias do mês de março do ano de dois mil e doze (2012), às nove horas (09h), reuniram-se na Sala do Conselho da Universidade de Pernambuco, na Reitoria, Senhores Ouvidores das Universidades Públicas e Privadas, a Ouvidora Geral do Estado, Ouvidores da Associação Brasileira de Ouvidoria (ABO), além dos Assistentes de Ouvidoria. A Reunião foi dirigida pela Presidente Maria do Rosário Lapenda, Ouvidora Central da Universidade de Pernambuco (UPE) e secretariada por mim, Assistente da Ouvidoria Central da UPE, Maria Eliana Marques Pereira Liang. Inicialmente, a Presidente, **Maria do Rosário Lapenda**, fez a sua apresentação. Fizeram também as suas apresentações os membros ativos que passo a enumerar: **1) Profª. Karla Júlia:** tivemos a fala da Ouvidora Geral do Estado de Pernambuco que fez uma explanação sobre o valor das Ouvidorias. Na ocasião parabenizou Maria do Rosário Lapenda como Empreendedora; **2) Maria Eliana Marques Pereira Liang:** fiz a minha apresentação, ressaltando ser nova componente na Ouvidoria Central da UPE a partir do mês de fevereiro do corrente ano, desempenhando função de Assistente; **3) Prof. Sérgio Almeida:** fez a sua apresentação como Professor da Faculdade Maurício de Nassau, salientando que é professor de Gestão da Qualidade; **4) Profª. Carmem Calado:** fez a sua apresentação, falando e ressaltando o papel da Ouvidoria Universitária, não importando ser Pública ou Privada. Falou ainda da importância das Ouvidorias Universitárias na Associação Brasileira de Ouvidores (ABO); **5) Tânia Santos:** fez a sua apresentação como Ouvidora do Centro Integrado de Saúde Amauri de Medeiros (CISAM). Salientou que a sua Ouvidoria é de Hospital; **6) Marlene Josefa:** fez a sua apresentação e registrou que trabalha na Ouvidoria Central da UPE como Profª. Rosário e Profª. Eliana; **7) Lúcia Dias:** apresentou-se como trabalhando com o Prof. Ivan de Melo da UFPE; **8) Liane Biagini:** apresentou-se como trabalhando com o Prof. Ivan de Melo da UFPE; **9) Prof. Ivan Melo:** fez a sua apresentação falando do perfil de suas assistentes que desempenham trabalho importante na Ouvidoria da UFPE. Todas duas (Lúcia e Liane) com uma visão técnica de grande importância. Prof. Ivan Melo falou ainda de algumas questões: ter uma sala que não seja localizada na Reitoria para maior sigilo. Ressaltou também o sistema em si de informação: usar o Sistema como apoio. Segundo o Professor, há muito ainda o que esclarecer. Necessário exigir das Organizações uma integração com as relações interpessoais. Ressaltou a Ética. Mencionou o Encontro para que se troque informações. “Há uma expectativa de conhecimento”. Salientou que para o Fórum do mês de junho, ele acha importante e conveniente discutir mais detalhadamente. Falou da necessidade de estreitar mais as ideias com a ABO. Poderá ser feito também, além da integração nacional, a local; **10) Zélia Galvão Martiniano Lins:** fez a sua apresentação

como Ouvidora do PROCAPE. “Pernambuco está despontando”, falou a Ouvidora. “Pernambuco é um modelo e tem a cobertura do Governador”. Falou da necessidade de fazer um Fórum mais aprimorado; **11) Padre Jaques:** apresentou-se como sendo canadense. Tem 36 (trinta e seis) anos na Universidade Católica, salientando que deve ser este o motivo pelo qual está neste lugar: por conhecer muito a Universidade. Falou ainda da confidencialidade da Universidade e da sua instalação numa Sala muito reservada. Prof. Padre Jaques falou da Humanização. Houve um interstício e falou a **Ouvidora do PROCAPE**, salientando que o perfil do Ouvidor já está estruturado. Falou que há necessidade de agregar os Ouvidores com a ABO. Há também necessidade material, como de livros. A Ouvidora do PROCAPE ressaltou a necessidade de parceria das Universidades. Referiu: “Não é por acaso que o Governo do Estado está investindo em Ouvidoria”. Nesse momento ficou com a palavra a **Presidente Rosário Lapenda**, que falou sobre o respeito a quem procura a Ouvidoria, a necessidade de dar uma solução e na credibilidade de quem procura a Ouvidoria. Dando-se prosseguimento às apresentações, fizeram também suas introduções os membros adiante elencados: **12) Rui:** fez sua apresentação como fazendo parte da Ouvidoria da ABO; **13) Arcanjo Ferreira:** apresentou-se como Ouvidor da UNIVASF (Universidade de São Francisco). É administrador e foi convidado pelo Reitor para ficar à frente da Ouvidoria, há 03 (três) semanas. Continuou falando a respeito de que existe uma cultura de que a Ouvidoria é para ser usada pelo aluno e não pelo Professor, o que é errado. Salientou ainda que existe também a cultura de ser a Ouvidoria apenas para Reclamação, isso através de telefone e de e-mail. Acha que deve tomar medidas: reunir os Setores da Universidade para conscientizar o que é Ouvidoria. Acha que a sala não deve ser na Reitoria. Deverá ser feita uma Reunião com o objetivo de o horário da Ouvidoria ser à noite. Disse que são os seus planos de atuação. Deixou claro o papel de apoio à gestão. Falou o Professor: “Transformar a Ouvidoria num apoio à Universidade”. Neste momento, com a palavra a **Ouvidora Geral do Estado**, esta salientou que havia escutado atentamente todas as falas. Salientou que em 2007 havia um trabalho isolado, incorporando-se em redes e trocando experiências. E em grupo, não tirando o mérito deste trabalho isolado, surte maior efeito. Disse que havia também ausência de normatização. Isso fazia cometer erros, evitável com uma capacitação. Outra luta era a legitimidade na Organização. Continuou falando que existem procedimentos básicos como o check-list, incluindo recursos mínimos, curso, sendo assim o arcabouço para um modelo. Depois desse andamento, ficou claro, salientou, que não existia uma cultura. A Revista Científica culminou com 13 (treze) artigos produzidos e as Regras básicas. Falou que cada vez mais vem aparecendo a Análise qualitativa. A Ouvidora Geral do Estado convidou para um Evento no dia 16 (dezesesseis) de Março: Dia Internacional do Ouvidor, que será no Centro de Formação de Pernambuco, a partir das 09 (nove) horas. Continuou a sua fala, ressaltando que no próximo ano Pernambuco sediará o Evento, depois da construção de redes. Serão mais de 500 (quinhentos) Ouvidores em Pernambuco. Mas os resultados só acontecerão unindo nossas forças. Desta forma, salientou que o Fórum Universitário pode fazer com que um trabalho apresentado seja publicado. E assim sendo, falou: “Lançamos para vocês esse entusiasmo, essa paixão”. Com a palavra agora a **Presidente**, lembrou que no mês de Abril a Prof^ª. Karla Júlia, Ouvidora Central do Estado, deverá dar uma Palestra na Sala do Conselho da UPE sobre Assédio Moral. Continuou a fala da Presidente sobre a discussão do Fórum: questão de divulgação, de local e da parte financeira que teria que se buscar. Indagou sobre se haveria inscrição. A palavra foi retomada pelo **Prof. Ivan Melo** que pediu para ouvir **Carla**.

Esta salientou que mora em Natal, atualmente no Recife por questão de doença da genitora. Segundo **Carmem** é necessário só boa vontade. Infraestrutura não há. O ônus seria só a participação da ABO. O questionamento é em cima da vicepresidente para agrupar. Disse: “A Ouvidoria é como o termômetro para o próprio Ouvidor”. Citou que existiram casos não só de assédio moral, mas sexual, que ficou nas entrelinhas. Falou Carmem da confidencialidade e da questão de credibilidade. “Temos outras sugestões. Podemos sugerir pessoas para apresentarem trabalhos”. Disse ela: “Gosto muito do encargo. Não gosto de cargo”. A **Presidente** registrou a presença de pessoa convidada, da área de Administração, de Salgueiro. Representando a POLI esteve pessoa que se retirou neste momento. A **Presidente** voltou a falar sobre o Evento com Ouvidores Universitários de Universidades Públicas e Privadas (Norte/NE). Com a palavra o **Prof. Ivan Melo da UFPE**. Disse que talvez valesse a pena ousar. “Assim, vamos falar com os Vice-Presidentes”. Resumiu, dizendo que a estratégia seria um Fórum Regional: Melhor que fosse antes (Junho/2012) ou depois, mas com o propósito de conteúdo (Setembro/Outubro), mas articulando para 2013. Retomou a fala o **Ouvidor da UNIVASF (São Francisco)**, sugerindo mesas redondas com indagações: Como garantir o sigilo?; Qual o prazo de resposta?. Neste momento, falou o **Prof. Ivan da UFPE**, comentando o que disse o Prof. Anteriormente. Achou que a fala deste é válida, mas talvez em outro momento. Disse: Acho que precede: Vamos fazer o Fórum Regional? Vamos fazer depois do Fórum Nacional?. Retomou a palavra o **Prof. Otto**, salientando que todos os Ouvidores têm um pouquinho de frustração. “Temos Ouvidoria para dizermos que tem? As privadas dependem mais para sobreviverem. Na Universidade pública, somos todos um pouquinho de autonomia”. Continuou dizendo que a Ouvidoria é o espaço da cidadania. “A gente precisa se organizar e não integrar”. “Se não colocarmos a população do nosso lado, perdemos”. “Não assinamos atestado de incompetência”. Pode passar a ser desabafo. Não encontro Ouvidor que não fosse apaixonado. Não adianta só comprometimento. “Sou mais leal à missão da Instituição”. “A Ouvidoria não é subordinada. Somos subordinados à população”. “Eu sempre me coloco como gestor”. Retoma a palavra a **Presidente da Ouvidoria do Estado, Karla Júlia**: “É a primeira vez que acontece Fórum Norte e Nordeste. Neste Fórum teria teoria e a prática, onde haveria discussão sobre os embates e adversidades”. “A minha opinião pessoal: acho que deve ser gratuito”. Salienta Karla Júlia: será o Projeto Piloto e deveria ser no 2º semestre, após o Nacional, sensibilizando os gestores para a necessidade de Ouvidoria. Retomou a palavra a **Presidente Rosário Lapenda**: “Eu sou apaixonada por tudo o que faço”. Salienta que postou no Facebook da Ouvidoria o que seria a visão desse Fórum: autoestima, visão, propósito, atribuição. Vamos deixar aos que virão, disse Rosário. Retoma a palavra **Carmem**: temos 109 (cento e nove) Ouvidorias no Norte e 344 (trezentos e quarenta e quatro) Ouvidorias no Nordeste. Salientou que tem e-mails de todos, mas alguns estão antigos. Disse **Dr. Otto** que são Instituições Superiores, pois em PE temos quatro Universidades. Acrescentou ainda que o bom seria fazer o Fórum no primeiro semestre (Fórum Estadual) e no segundo semestre o Fórum Regional. Disse: “Deixaríamos o ferro quente”. **Zélia** se pronunciou concordando com Dr. Otto e dizendo que seria uma prévia e uma maneira de ver o interesse das pessoas. É uma indicação de quem vai aparecer no Fórum Nacional. A **Profª. Karla Júlia** fala da necessidade de ser constituída uma comissão: “É importante uma comissão organizadora”. **Prof. Ivan Melo** retoma a fala colocando a seguinte questão: por que mudar para o Fórum Estadual. Disse que o pessoal do Norte já foi articulado e a reunião nesta data foi para integrar Norte e Nordeste. Sugeriu ainda trabalhar uma

metodologia anterior como uma preparação para trabalhar as especificidades para o Fórum Nacional. **Karla Júlia** se pronuncia com três questões: 1) Há necessidade de Fórum Estadual? Ela responde: Há; 2) Há necessidade de Fórum Nordeste? Ela responde: Há; 3) Há necessidade de Fórum Norte-Nordeste? Ela responde: Há. E diz: é preciso refletir: “temos pernas para tantas coisas?”. Salaria a própria que, cronologicamente, será melhor o Fórum Estadual e disse: “Fazer o Fórum Nordeste sem fazer o Estadual?”. Além do mais salienta que não é possível fazer o Fórum Norte-Nordeste no primeiro semestre, pois é inviável. Nesse momento, Karla interroga: “É ponto pacífico o Fórum Estadual para integração e para preparo do Fórum Nacional?”. Menciona Karla Júlia que o Fórum Estadual também poderia ser no segundo semestre, pois seria um preparo para o Fórum Nacional no próximo ano e assim fazer um evento bem feito. Karla Júlia disse que o Fórum Estadual no segundo semestre é necessário para criar maturidade. A **Presidente Rosário e os membros ativos** concluíram haver necessidade de uma próxima reunião para resolver sobre a comissão organizadora, sendo sugerido pela Presidente o mês de Abril para sua realização. Encerrando a presente Reunião, ao final ressaltando que reproduzimos na íntegra a fiel participação de todos na presente sessão, com os assuntos discutidos. Em anexo, a folha de frequência.

Recife, em 05 de março de 2012.

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidora Central da Universidade de Pernambuco
Presidente da Reunião

Maria Eliana Marques Pereira Liang

Assistente da Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco