

II Fórum de Ouvidores das Instituições de Ensino Superior do Estado de Pernambuco

A Universidade de Pernambuco – UPE, realizou no último dia 03 de junho do ano de 2024 o II Fórum de Ouvidores das Instituições de Ensino Superior do Estado de Pernambuco organizado pela Ouvidoria-Geral da UPE. O Fórum propôs como objetivo integrar, fortalecer e divulgar para a Comunidade Universitária, Instituições públicas e à Sociedade sobre a importância, o escopo de funcionamento e os desafios enfrentados por uma Ouvidoria Universitária, além de ter oportunizado um espaço para compartilhar boas práticas e experiências. As discussões foram norteadas nos seguintes pilares: as recentes transformações no sistema de ouvidoria nacional; a harmonização da LGPD com a LAI aplicadas nas práticas das ouvidorias; o tratamento de demandas dos usuários; o papel e os impactos da ouvidoria na governança pública e nas políticas de integridade; as experiências com o método NPS (*Net Promoter Score*) no tratamento de demandas da Ouvidoria e os pontos essenciais sobre a mediação de conflitos e empatia na rotina da Ouvidoria.

O evento contou com os seguintes palestrantes: Karlos Gustavo Aragão Bungenstab – SCGE-PE (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD); Carmelo J. A. Bastos Filho – UPE (Impacto da IA na Gestão das Universidades); Getúlio de Sá Gondim – UPE (Governança e Integridade); Anna Lúcia Miranda – UPE (A CPA no sistema de avaliação da UPE: compromisso da comunidade com a melhoria da qualidade nos serviços ofertados); Karla Júlia Marcelino – ABO

(Competências Comportamentais no Mundo do Trabalho) e Marco Aurélio Filho – Vereador do Recife (Ouvidoria da Câmara de Vereadores do Recife).

As instituições representadas no evento foram a Secretaria da Controladoria do Estado de Pernambuco – SCGE; Ouvidora Geral do Estado; a Coordenação da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco, Secretaria de Ciências e Tecnologia de Pernambuco - SECTI, Associação Brasileira de Ouvidores – ABO e a Seccional Pernambuco; Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco - TCE, Rede Ouvir do Estado de Pernambuco; Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e Hospitalares – FNOUH; Universidade Federal do Amapá – UNIFAP; Faculdade São Camilo/SP; Faculdade Integrada de Taquara - FACCAT/RS; Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE e Universidade Católica de Pernambuco – UNICAP; Prefeitura da Cidade de Recife, Associação dos Municípios de Pernambuco - AMUPE, Universidade de Pernambuco – UPE; Eletrobrás e SENAC/PE.

Os palestrantes e temas ratificaram a necessidade de um trabalho alinhado entre as Instituições de Ensino Superior, suas ouvidorias e pilares como:

- **Lei Geral de Proteção de Dados LGPD:** proporcionar uma compreensão aprofundada da LGPD, juntamente com orientações práticas para sua implementação pelos profissionais envolvidos e suas aplicação Assertiva, os principais fundamentos legais da Lei e casos práticos pertinentes ao setor público.

- **Inteligência Artificial IA:** e seus conhecimentos sobre os conceitos básicos de Inteligência Artificial e ao mesmo tempo desmistificar a aplicação de ferramentas de inteligência artificial. Também foram tratadas possíveis aplicações de inteligência artificial para ouvidorias mostrando os seus possíveis benefícios.
- **Ouvidoria da Câmara de Vereadores do Recife** práticas, experiências e contribuições da ouvidoria da Câmara de Vereadores do Recife.
- **Controle Interno e o papel da Governança e Integridade** Uma boa Política de Governança, visa aumentar a qualidade da gestão pública e a excelência na prestação de serviços. Nesse sentido, os órgãos públicos devem conduzir ações estratégicas que reduzam insucessos e desvios no âmbito da sua gestão, a fim de garantir uma execução ordenada, ética, econômica, eficiente e eficaz. Aliado a isso, devem ter o mesmo empenho, não menos importante, na promoção da Integridade como forma sustentável de combater a corrupção, restaurar a confiança dos cidadãos em nossas instituições e prestar serviços públicos com mais qualidade, já que essa busca pela integridade tem norteado à adoção de iniciativas que envolvem o aumento da transparência, a gestão adequada de recursos, a adoção de mecanismos de punição de agentes públicos por desvios e o estreitamento do relacionamento do Estado com a população.
- **Competências Comportamentais no Mundo do Trabalho** têm um papel fundamental no trabalho, influenciando o desempenho e as

interações, englobando uma variedade de habilidades como inteligência emocional, liderança, trabalha em equipe, comunicação etc.

- **Comissão Própria de Avaliação** a importância e compromisso da comunidade com a melhoria da qualidade nos serviços institucionais ofertados.

A metodologia adotada no fórum fundamentou-se na experiência prática e case de sucesso dos palestrantes e participantes sobre temas atuais para disseminação de novos conhecimentos em razão da rapidez e do desenvolvimento de tecnologias da informação, inteligência artificial e dos novos saberes de interlocução das relações humanas e interpessoais no âmbito intra e extrainstitucional no sistema de ouvidorias. O formato do evento procedeu de forma híbrida (presencial e virtual) com transmissão simultânea, via *youtube*. As contribuições procederam com perguntas e comentários, intermediadas por mediador, de forma presencial ou via *chat do youtube*. As palestras foram proferidas na reitoria, bloco B, na sala de número 1, no auditório do Núcleo de Educação à Distância – DED e contou com 22 participantes na modalidade presencial, 52 remotamente e alcançou 217 visualizações no *youtube*.

Os resultados obtidos, serão materializados na Carta do II Fórum, subsidiarão, como fonte de consulta, a atuação das ouvidorias universitárias, com foco no alinhamento dos pilares que servem de ferramenta para a transparência e Controle Social. Outros comentários e contribuições de ouvidores e participantes seguem em anexo.

REITORIA DA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO

REITORA

Profa. Maria do Socorro de Mendonça Cavalcanti

VICE-REITOR

Prof. José Roberto de Souza Cavalcanti

ORGANIZAÇÃO

Maria do Rosário Lapenda (Ouvidora Central da UPE)

COLABORADORES

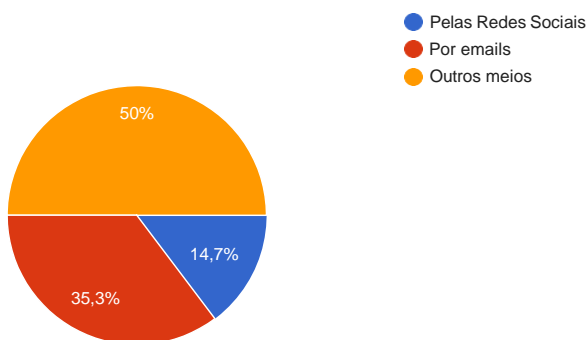
Marcos Theofilo (UCI)

Angela Gondim (Cerimonial)

Prof. Renato Medeiros (DED)

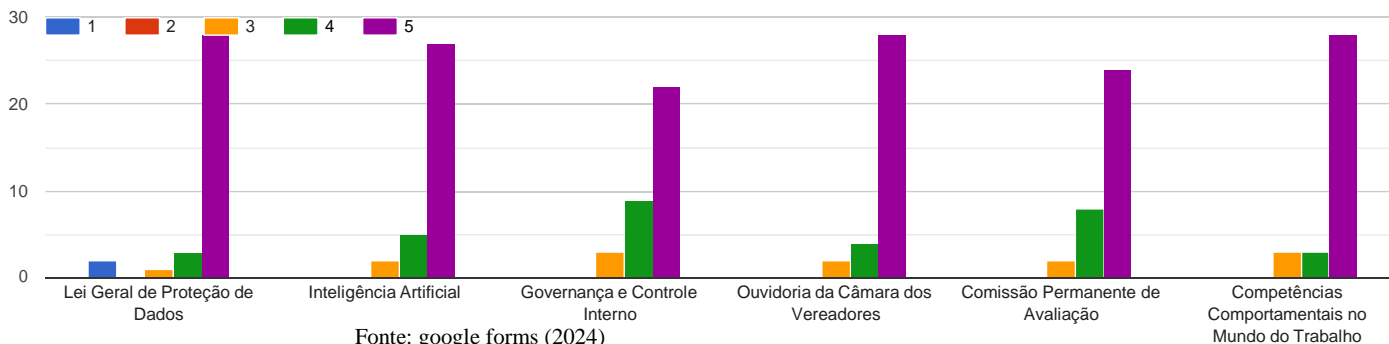
Prof. Carlos Henrique (Comunicação)

Como você ficou sabendo da realização do II Fórum? 34 respostas



Fonte: google forms (2024)

Avalie as palestras do II Fórum atribuindo uma note de 1 a 5 para cada uma :



Fonte: google forms (2024)

Faça sugestões ou comentários sobre o evento: 23 respostas

Evento excelente!
 Gostei muito do evento, foram abordados tópicos muito importantes para a vida acadêmica de algum que está ou já concluiu um curso de Ensino Superior
 Parabéns pelo evento. Muito importante para a comunidade acadêmica.
 Eventos similares necessitam ocorrer com certa frequência para disseminar as informações, fomentando a garantia dos direitos dos usuários. Parabeno a organização do evento pela escolha temática, bem como os expositores. Agradeço a oportunidade!!
 promover mas o evento
 Excelente iniciada da Ouvidoria Geral da UPE, trazer temas tão importantes para nosso cotidiano. Parabéns
 O Fórum de Ouvidores da UPE foi excelente, com palestrantes cuidadosamente escolhidos e temas extremamente atuais. A organização do evento foi impecável, proporcionando um ambiente propício para discussões relevantes e construtivas. Parabéns a todos os envolvidos por um evento tão bem-sucedido e enriquecedor.
 Aumentar a divulgação e convidar as ouvidorias das outras universidades para contribuir com o debate.
 Evento muito bom, temas pertinentes para as Ouvidorias.
 Evento excelente. Parabéns !
 Não assistir a palestra sobre LGPD, não cheguei a tempo.
 O evento expandiu meus conhecimentos sobre temas de alta visibilidade da atualidade e na gestão pública.
 Eventos menores semestrais sobre os tópicos das palestras.
 Parabéns!
 Para melhor visualização dos internautas sugerimos que os palestrantes fiquem de frente para as câmeras, para se ter a percepção que se dirigem à eles, senão fica muito voltado apenas aos que estão presencialmente no evento. Pensar em uma nova forma de posicionamento das câmeras que transmitem.
 No mais um evento de grande importância. Aplausos para a iniciativa da Ouvidora Rosário Lapenda.
 Evento de excelência para quem trabalha em Ouvidorias
 o EVENTO FOI DE GRANDE CONQUISTAS E CONHECIMNETOS EM TODAS ÁREA , SOBRE OUVIDORIA.
 Excelente evento.
 Muito proveitoso.
 Evento de excelente nível, agregando valor aos participantes.
 Parabenzamos a Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco pelo excelente evento.
 A importância da Ouvidoria nos programas de Compliance
 A Ouvidoria esta de Parabéns pela grande iniciativa deste Evento, em focar temas atuais e oportunos nas instituições Públicas e Privadas.
 Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. Denunciar abuso - Termos de Serviço - Política de Privacidade.

