

XXI ENCONTRO NACIONAL

**FNOUH**

**2021**

Ouvidoria Brasileira: Cenários e Desafios



FNOUH

APOIO

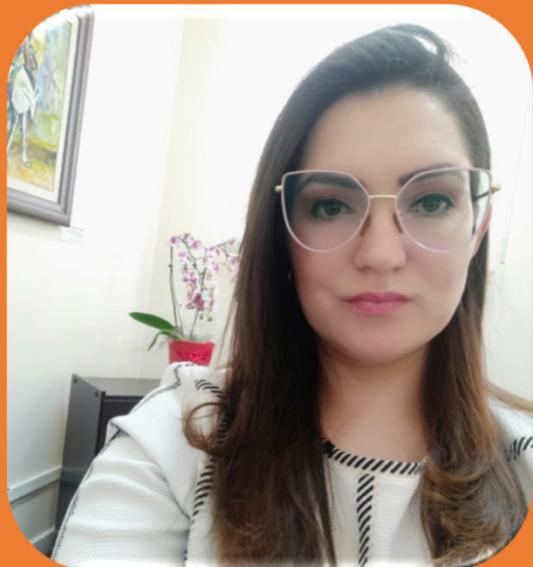


UnB



**25** a **27**  
agosto agosto

XXI ENCONTRO DO FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS E DE HOSPITAIS DE ENSINO



**FNOUH**  
**2021**





Evento sediado na Universidade de Brasília – plataforma on-line.



Universidade de Brasília

Menu

 Ouvidoria

A- A A+

Pesquisar...



[APRESENTAÇÃO](#)

[PERGUNTAS FREQUENTES](#)

[NOTÍCIAS/PUBLICAÇÕES](#)

[LIVRO FNOUH](#)

XXI ENCONTRO NACIONAL

**FNOUH**  
**2021**

O XXI FNOUH ocorrerá de forma on-line, e será sediado na Universidade de Brasília - UnB

Inscrições até o dia 25/08/2021

# FNOUH 2021

## PROGRAMAÇÃO

25/08

- 10:00 **Abertura oficial**  
10 anos da Ouvidoria da UnB
- 10:30 **Painel 1: Ouvidoria brasileira:**  
evolução e perspectivas
- 11:10 **Painel 2: Quem ouve o ouvidor?**  
Reflexões sobre liderança e  
engajamento.
- 11:50 **Colóquio:** participação do  
público
- 14:30 **Painel 3: A importância**  
**das ouvidorias no**  
**controle e na participação**  
**social:** a LGPD e o  
Conselho de Usuários.
- 15:15 **Painel 4:** A LGPD, o  
Conselho dos Usuários e o  
modelo de maturidade e  
seus desafios.
- 16:10 **Colóquio:** participação do  
público

26/08

- 10:00 **Painel 5:** O assédio moral e  
sexual nas Instituições, como  
enfrentar esta realidade.
- 11:40 **Colóquio:** participação do  
público
- 14:30 **Painel 6:** O acolhimento e  
a mediação na construção  
da convivência: desafios e  
oportunidades em tempos  
de pandemia.
- 15:15 **Painel 7:** O cuidado  
humano: competências  
funcionais, técnicas e  
emocionais no trabalho da  
ouvidoria.
- 16:10 **Colóquio:** participação do  
público

27/08

- 10:00 **Lançamento do Livro:** Ouvidoria  
Brasileira: cenário e desafios
- 10:30 **Palestra: Ouvidoria Brasileira:**  
perspectivas para o futuro e o  
fortalecimento da rede de  
cooperação internacional.
- 11:15/  
11:20 **Colóquio:** participação do  
público
- Apresentação da Sede do**  
**FNOUH 2022**
- 11:25/  
12:00 **Carta do XXI Encontro**  
**Nacional de Ouvidores**  
**Universitários e de**  
**Hospitais de Ensino -**  
**FNOUH**
- 12:00 **Encerramento**





XXI ENCONTRO NACIONAL

# FNOUH 2021

Ouvidoria Brasileira: Cenários e Desafios



Sra. Maria Ivoneide de Lima Brito  
Ouvidora da UnB

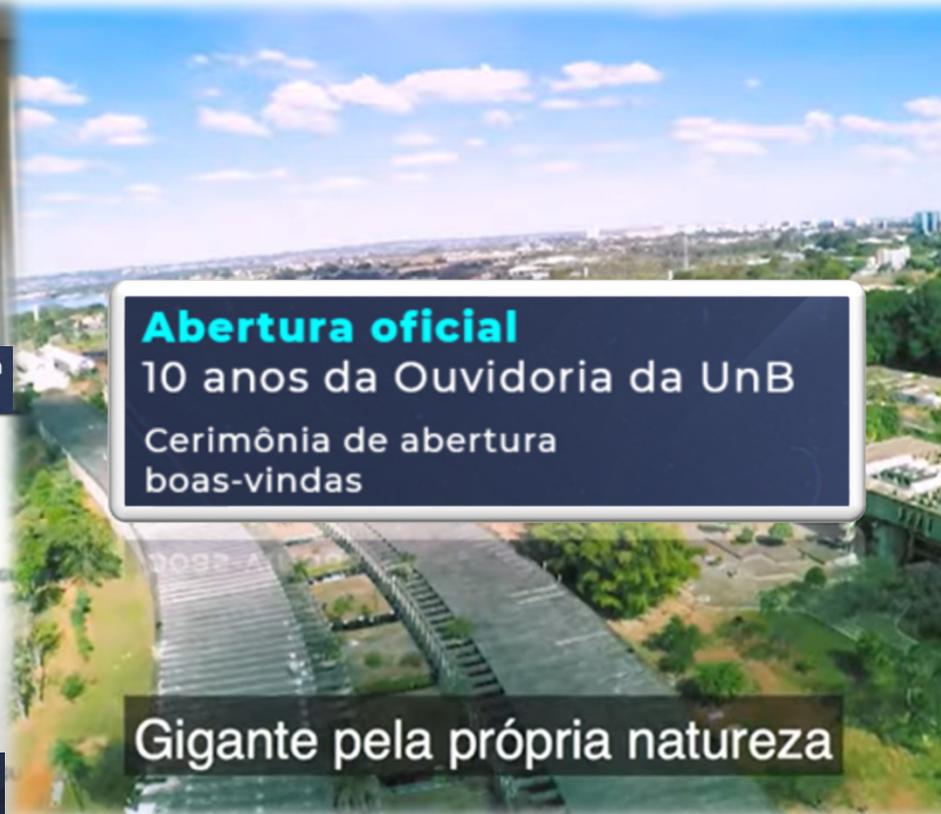
Professora Luciana Bertachini  
Presidente do FNOUH

Professora Márcia Abrahão Moura  
Reitora da UnB

Sr. Valmir Gomes Dias  
Ouvidor Geral da União

**Abertura oficial**  
10 anos da Ouvidoria da UnB  
Cerimônia de abertura  
boas-vindas

**Gigante pela própria natureza**



#UnBContraaCovid19



**Abertura oficial**

Sr. Valmir Gomes Dias  
Ouidor Geral da União

XXI ENCONTRO DO FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS E DE HOSPITAIS DE ENSINO

# FNOUH 2021

XXI FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS E DE HOSPITAIS DE ENSINO



## **Abertura oficial**

10 anos da Ouvidoria da UnB

Cerimônia de abertura  
boas-vindas

Professora Márcia Abrahão Moura  
Reitora da UnB



**Painel 1: Ouvidoria brasileira:**  
evolução e perspectivas

Palestrante:  
Maria Inês Fornazaro  
Presidente da Associação Brasileira de  
Ouvidores/Ombudsman -ABO Nacional



# Quem ouve o Ouvidor?

Sobre Liderança e Engajamento

**FNOUH**  
2021

**Painel 2: Quem ouve o ouvidor?**

Reflexões sobre liderança e engajamento.

Palestrante: Rose Meire Cyrillo,  
Promotora de Justiça,  
Vice-presidente da ABO/DF.

## XXI ENCONTRO DO FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS E DE HOSPITAIS DE ENSINO



**Colóquio:** participação do público

Moderador: Luciana Bertachini  
Presidente FNOUH

#UnBContraaCovid19



É possível?

**Painel 3: A importância das ouvidorias no controle e na participação social: a LGPD e o Conselho de Usuários.**

Palestrante: Valmir Gomes Dias  
Ouvidor-Geral da União

aaCovid19



**Painel 4:** A LGPD, o Conselho dos Usuários e o modelo de maturidade e seus desafios.

Palestrante: Marcos Lindenmayer,  
Chefe de Gabinete da CGU

# XXI ENCONTRO DO FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS E DE HOSPITAIS DE ENSINO

#UnBContraaCovid19



**Colóquio:** participação do público

Moderador: Carlos Menta  
Vice-Presidente do FNOUH



nBContraaCovid19



**Painel 5:** O assédio moral e sexual nas Instituições, como enfrentar esta realidade?

Palestrante: Diana Guimarães Azin  
Procuradora Chefe do IFCE e  
Palestrante: Albert Caravaca -  
Procurador Chefe do IFRS



Palestrante: Diana Guimarães Azin  
Procuradora Chefe do IFCE e  
Palestrante: Albert Caravaca -  
Procurador Chefe do IFRS

**FNOUH**  
2021

**Colóquio:** participação do público

Moderador(a): Dianina Medeiros  
Vice- Presidente Região Sul -FNOUH.

#UnBContraaCovid19



#UnBContraaCovid19





**Painel 6: O acolhimento e a mediação na construção da convivência:** desafios e oportunidades em tempos de pandemia

Palestrante: Adriana Alvim  
Vice-presidente ABO /SP



**Painel 7 O cuidado humano:**  
competências funcionais,  
técnicas e emocionais no  
trabalho da ouvidoria

Palestrante: Francisco Arseli  
Kern



Claudia [Convidada]



Francisco Assis Kim

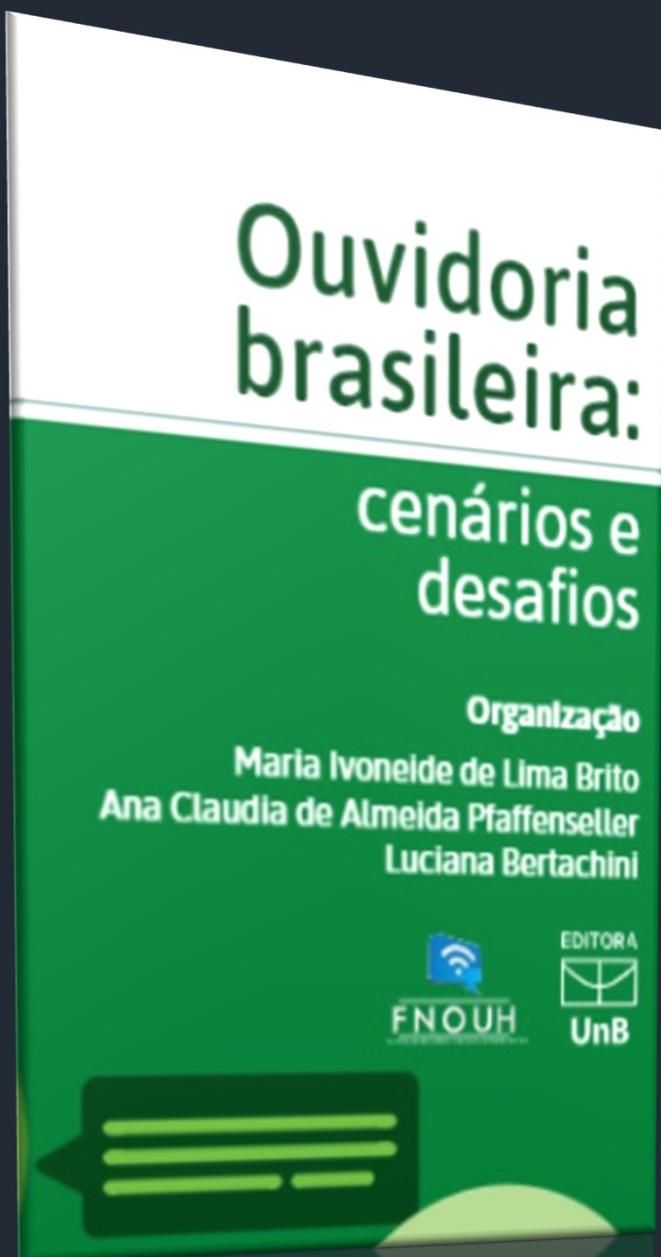


Adriana Alvim [Gust] [Convidado]

**FNOUH**  
2021

**Colóquio:** participação do público

Moderadora: Claudia Lemos  
Ouvidora do Instituto do Coração  
InCor.  
Vice-Presidente Região Sul –  
FNOUH



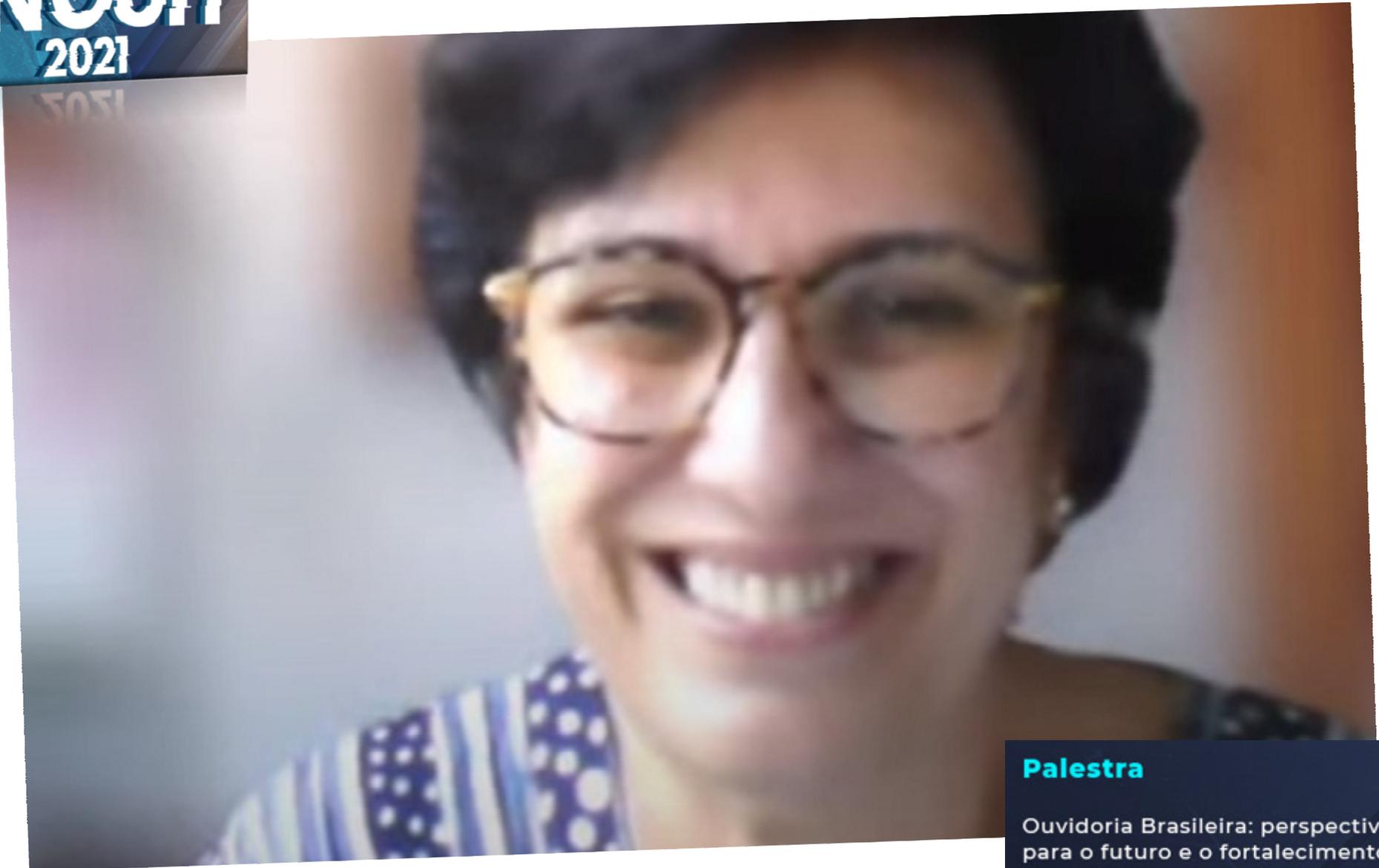
### Lançamento do Livro: Ouvidoria Brasileira: cenário e desafios

Apresentação:

Maria Ivoneide de Lima Brito,  
Ouvidora da UnB

Comentários: Prof. José Geraldo  
Souza Junior, UnB Ex-reitor da  
UnB e a autoridade que institui a  
Ouvidoria da UnB

**FNOUH**  
2021



### **Palestra**

Ouidoria Brasileira: perspectivas para o futuro e o fortalecimento da rede de cooperação internacional

Cristina Ayoub Riche  
Ouvidora da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ



**Colóquio:** participação do público

Moderador: Ana Cláudia Almeida.  
Secretária Geral – FNOUH e Alan  
Santos de Oliveira. Coordenador NEEPO

# FNOUH 2021

XXI FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS E DE HOSPITAIS DE ENSINO



APOIO





**FNOUH**  
2021



**Apresentação da Sede do  
FNOUH 2022**

Carta do XXI Encontro Nacional  
de Ouvidores Universitários e de  
Hospitais de Ensino – FNOUH  
Leitura: Ana Cláudia de Almeida  
Secretária Geral do FNOUH  
Leitura e condução: Ana Cláudia  
Almeida e Luciana Bertachini

# FNOUH 2021

XXI FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS E DE HOSPITAIS DE ENSINO



Esperamos você  
no  
FNOUH 2022  
Curitiba !



# FNOUH 2021

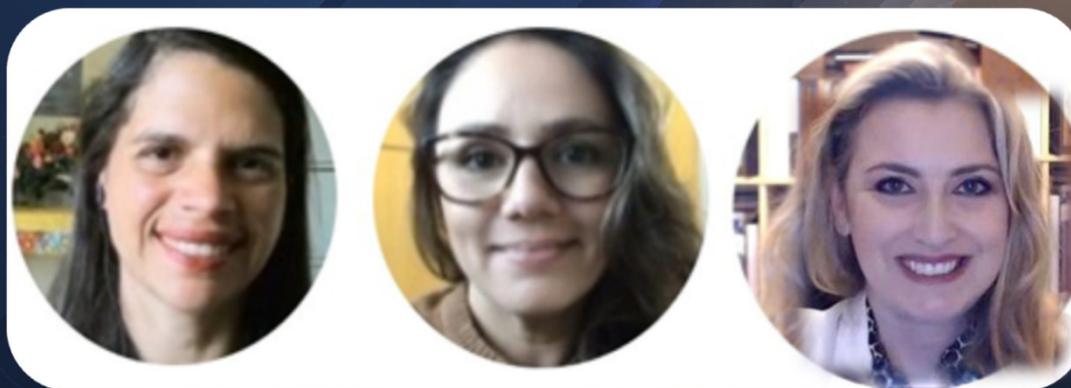
XXI FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS E DE HOSPITAIS DE ENSINO

## Ouvidoria brasileira:

### cenários e desafios

Organização

Maria Ivoneide de Lima Brito  
Ana Claudia de Almeida Pfaffenseller  
Luciana Bertachini



APOIO



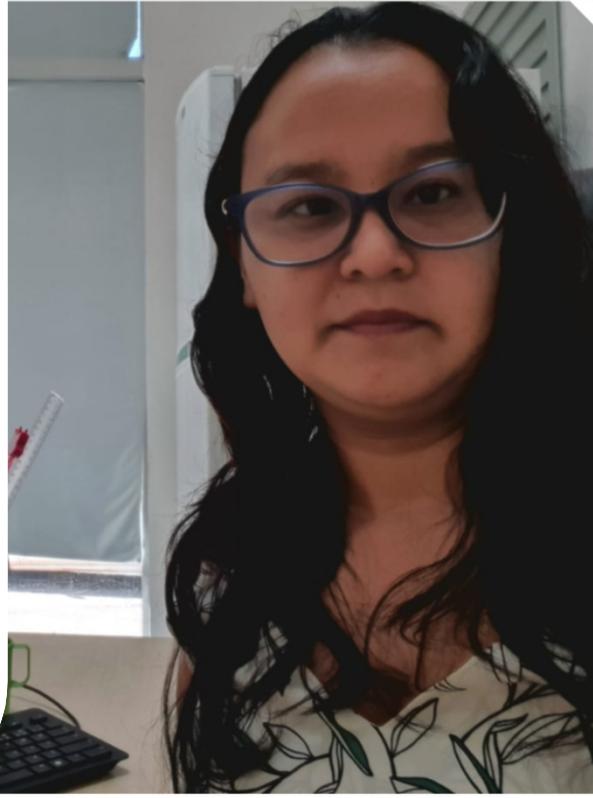
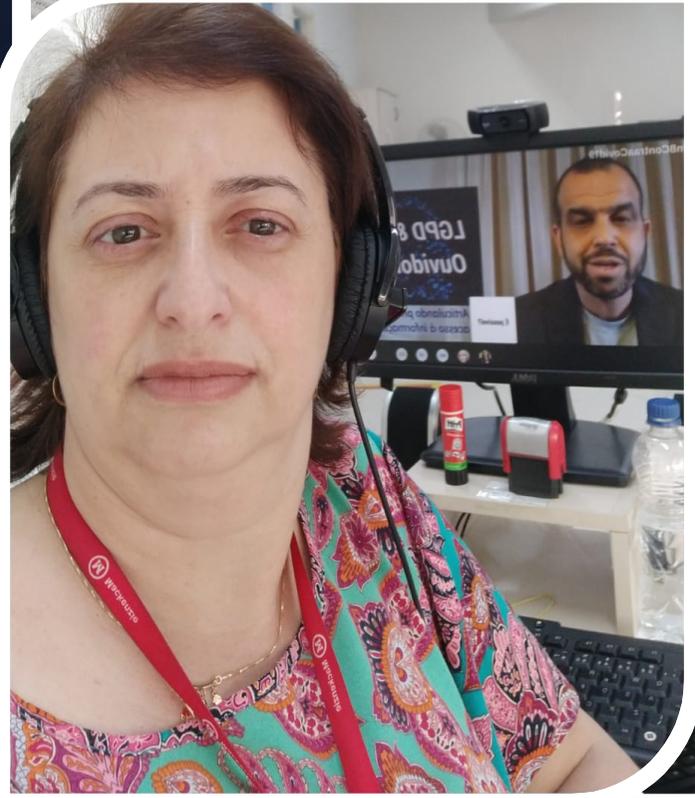
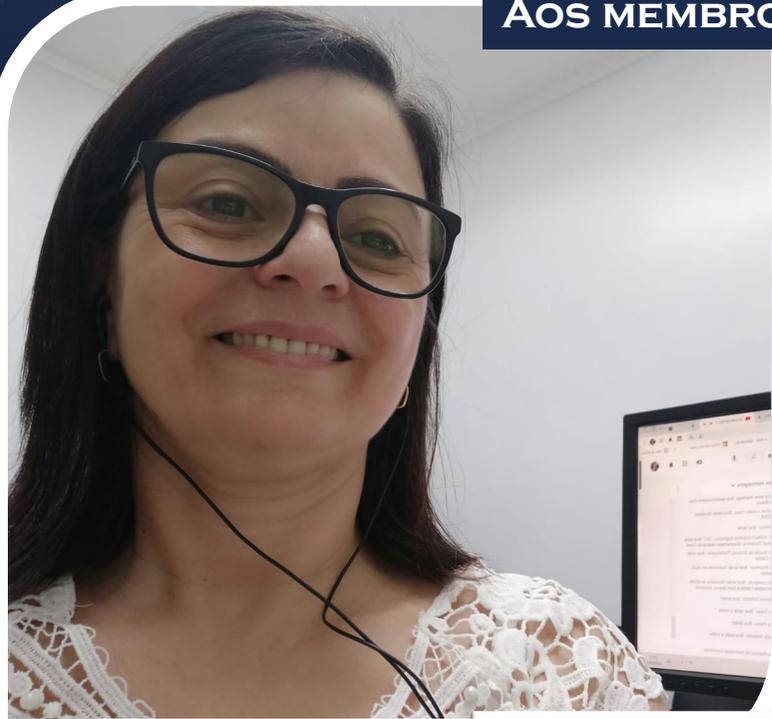
# XXI ENCONTRO DO FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS E DE HOSPITAIS DE ENSINO



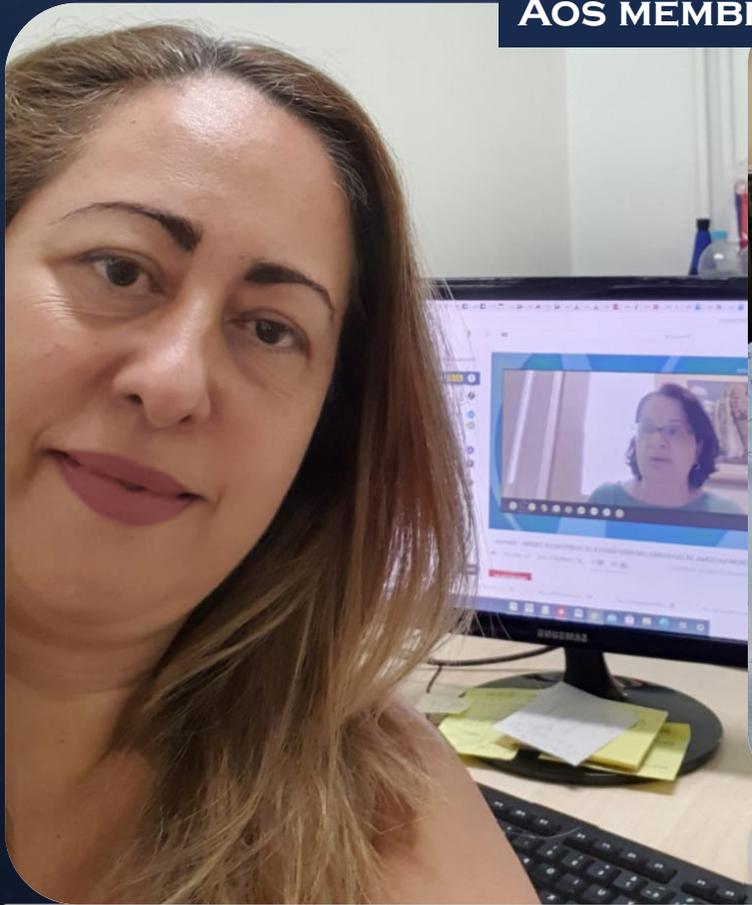
AOS MEMBROS DO FNOUH NOSSO MUITO OBRIGADA!



**AOS MEMBROS DO FNOUH NOSSO MUITO OBRIGADA!**

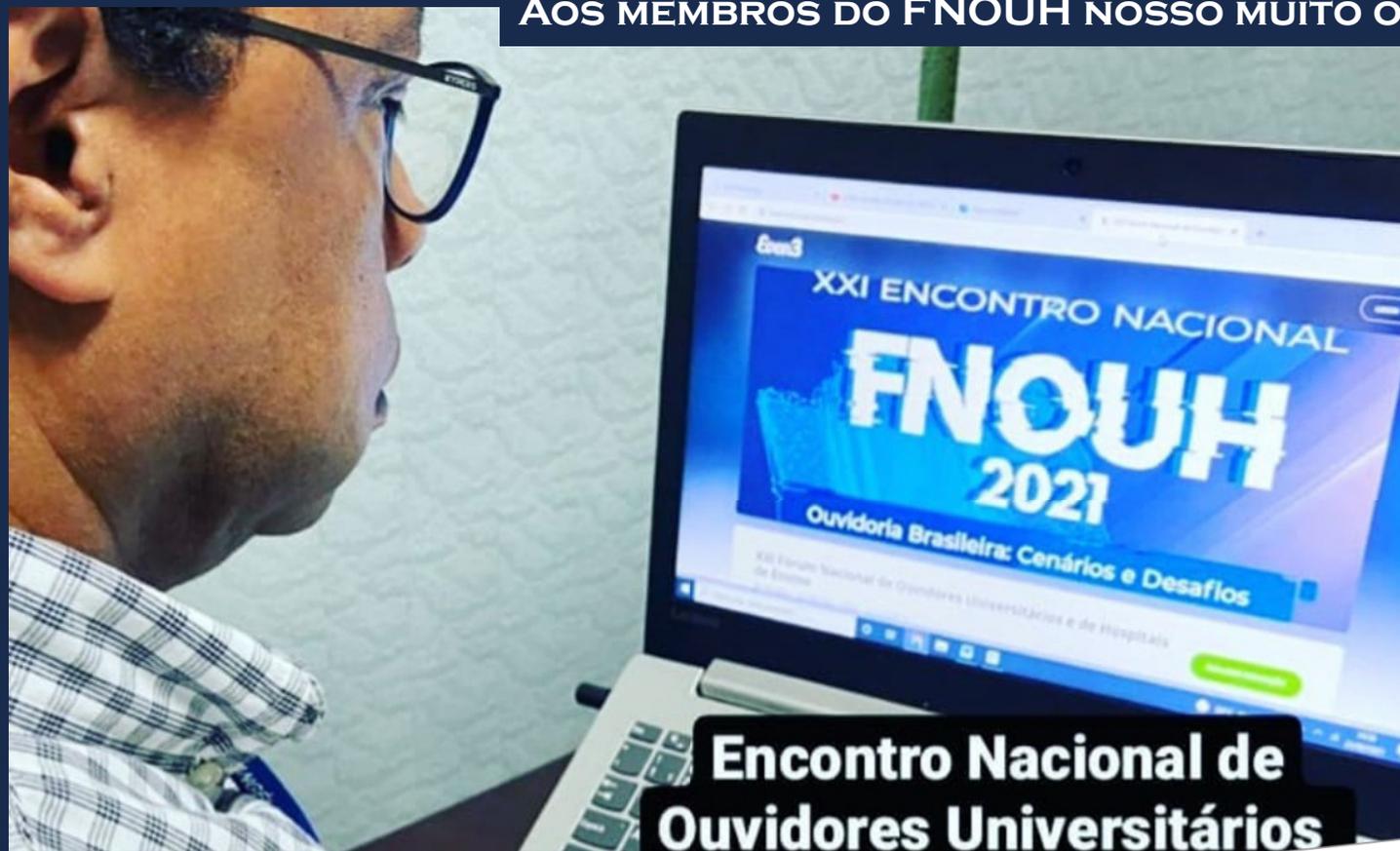


AOS MEMBROS DO FNOUH NOSSO MUITO OBRIGADA!

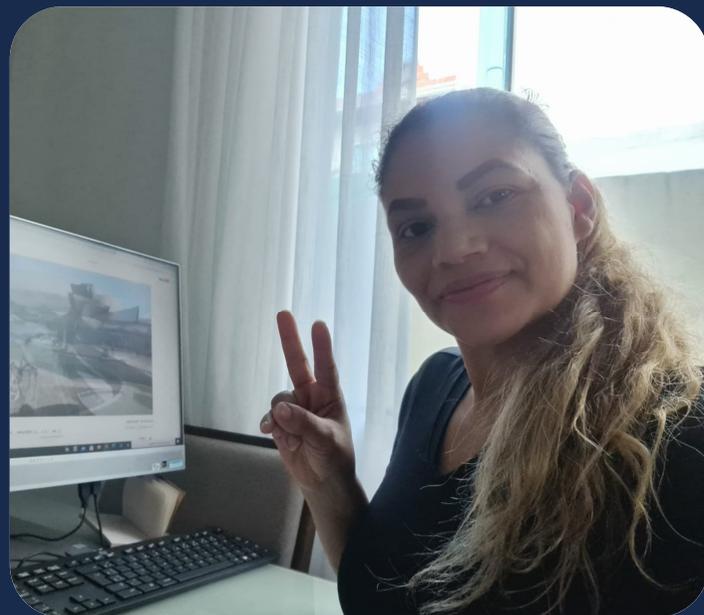
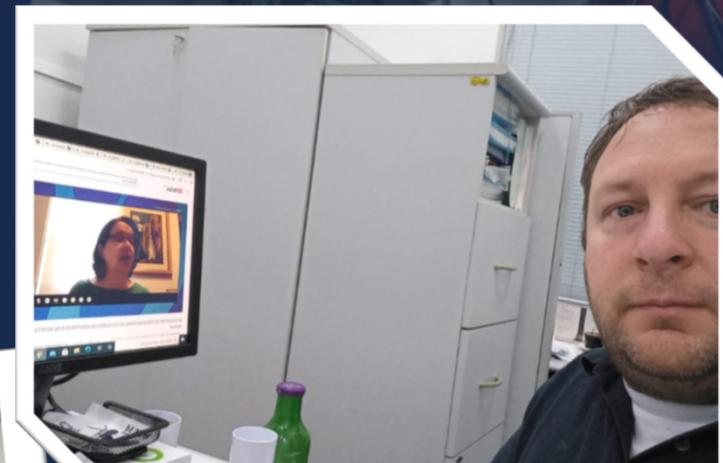


**FNOUH**  
2021

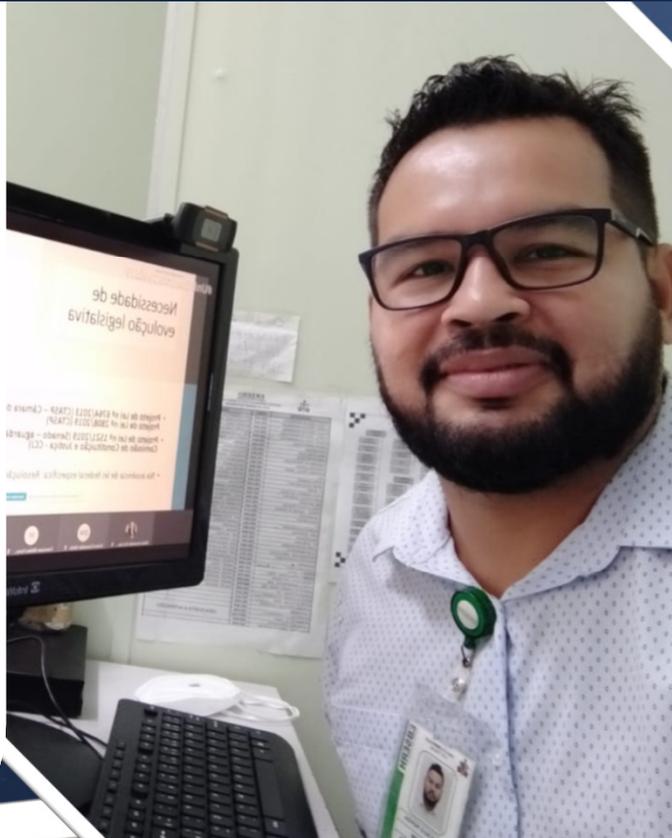
AOS MEMBROS DO FNOUH NOSSO MUITO OBRIGADA!



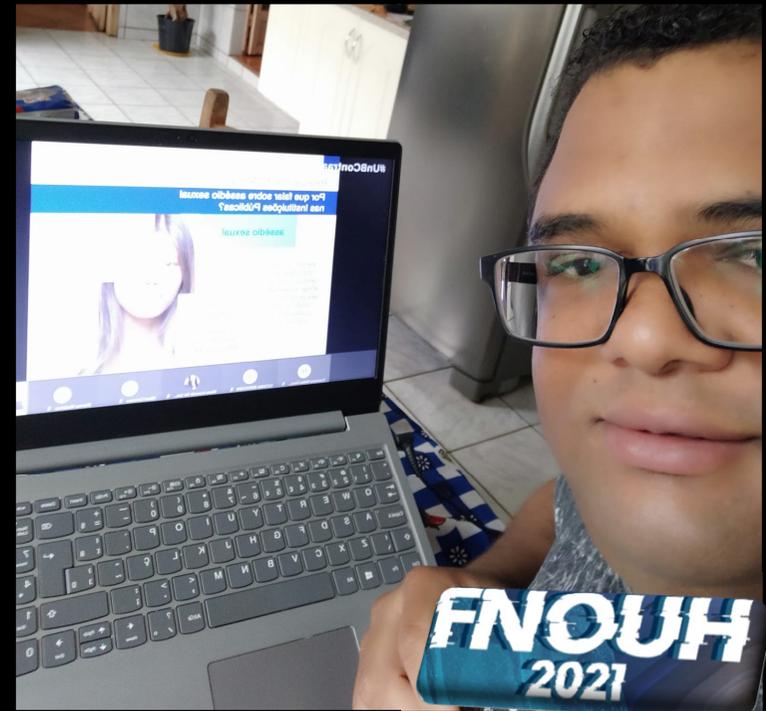
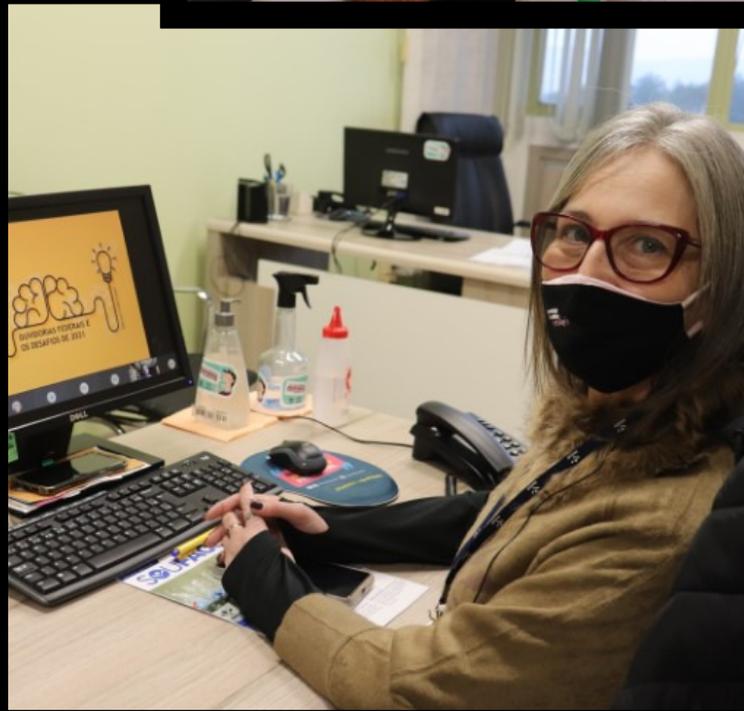
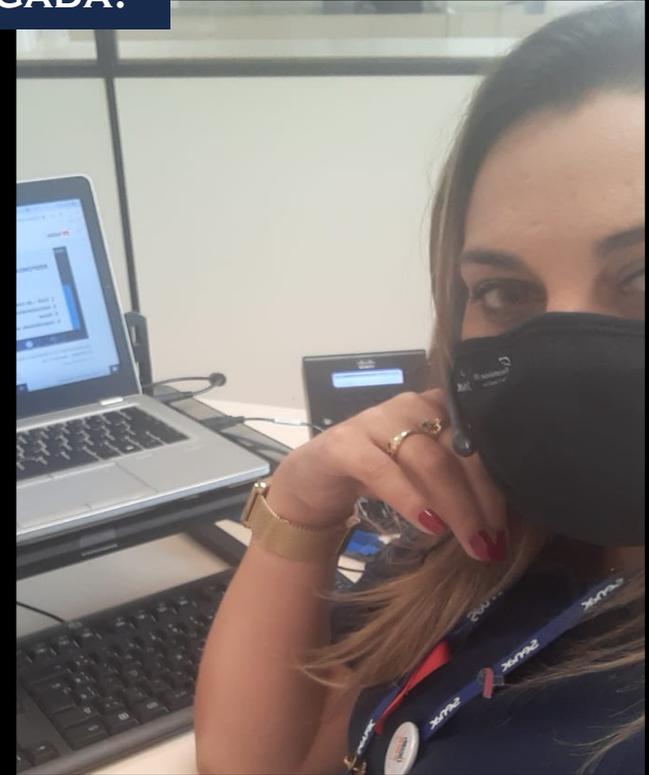
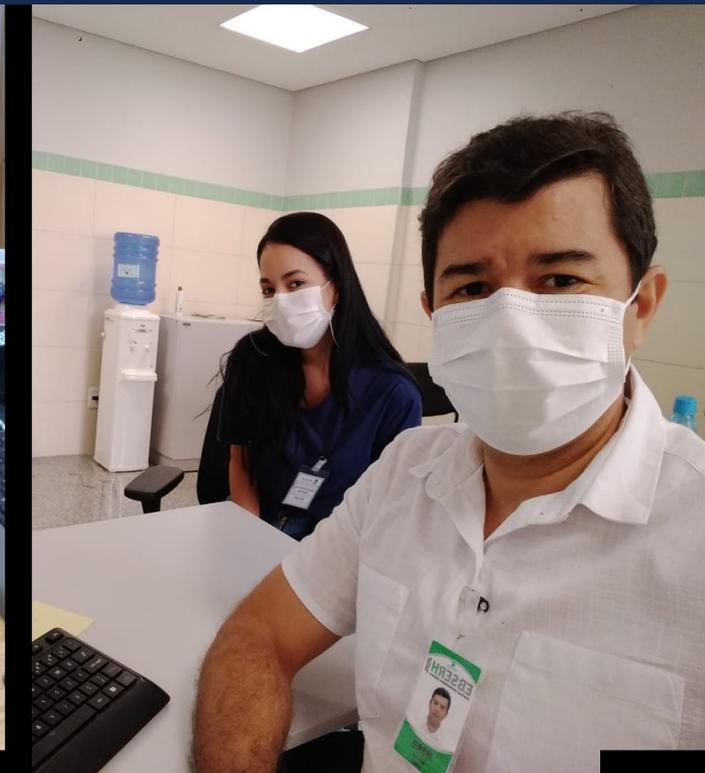
Encontro Nacional de Ouvidores Universitários



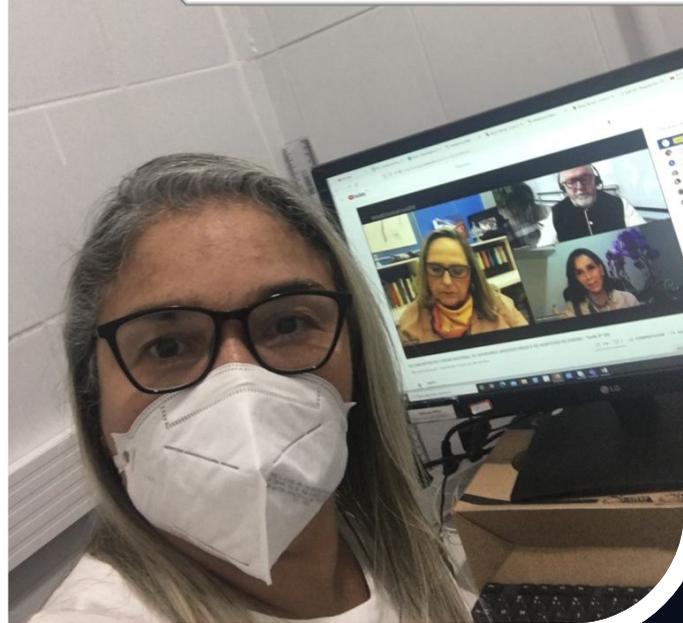
**AOS MEMBROS DO FNOUH NOSSO MUITO OBRIGADA!**



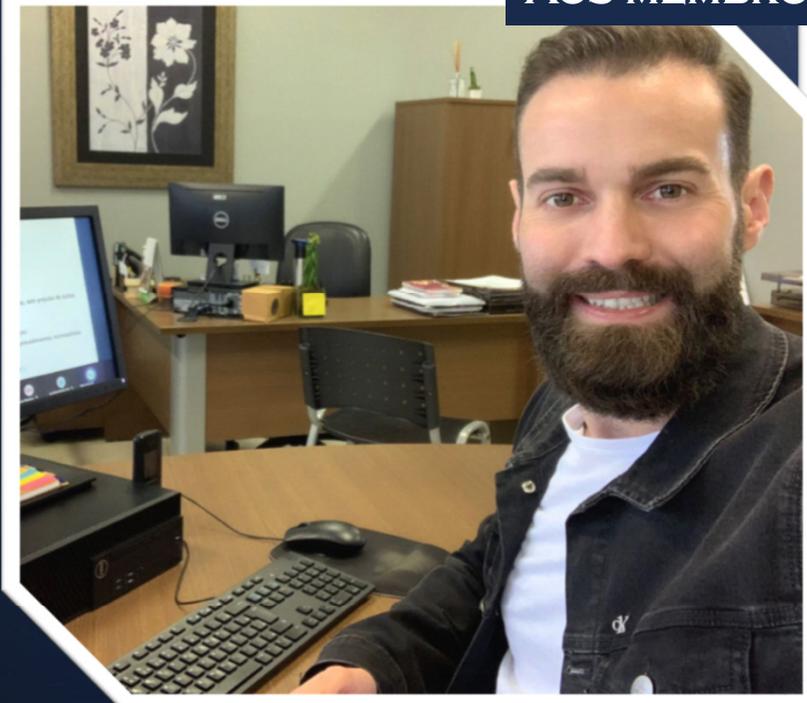
**AOS MEMBROS DO FNOUH NOSSO MUITO OBRIGADA!**



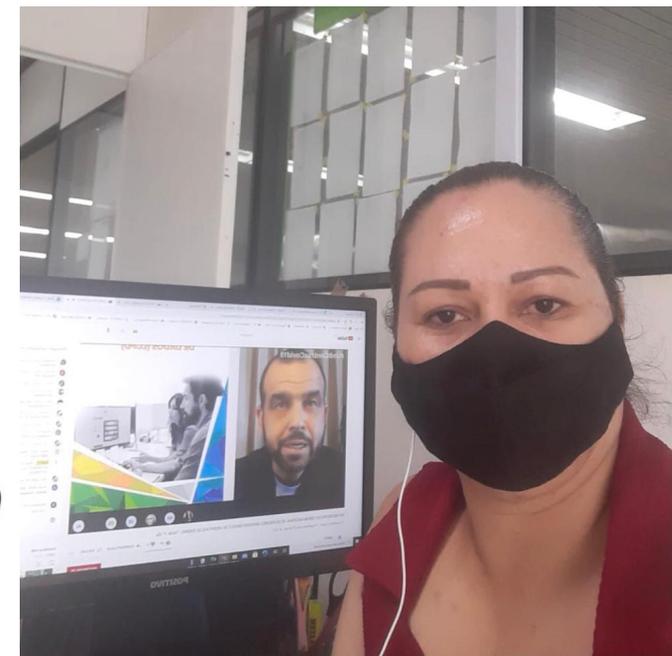
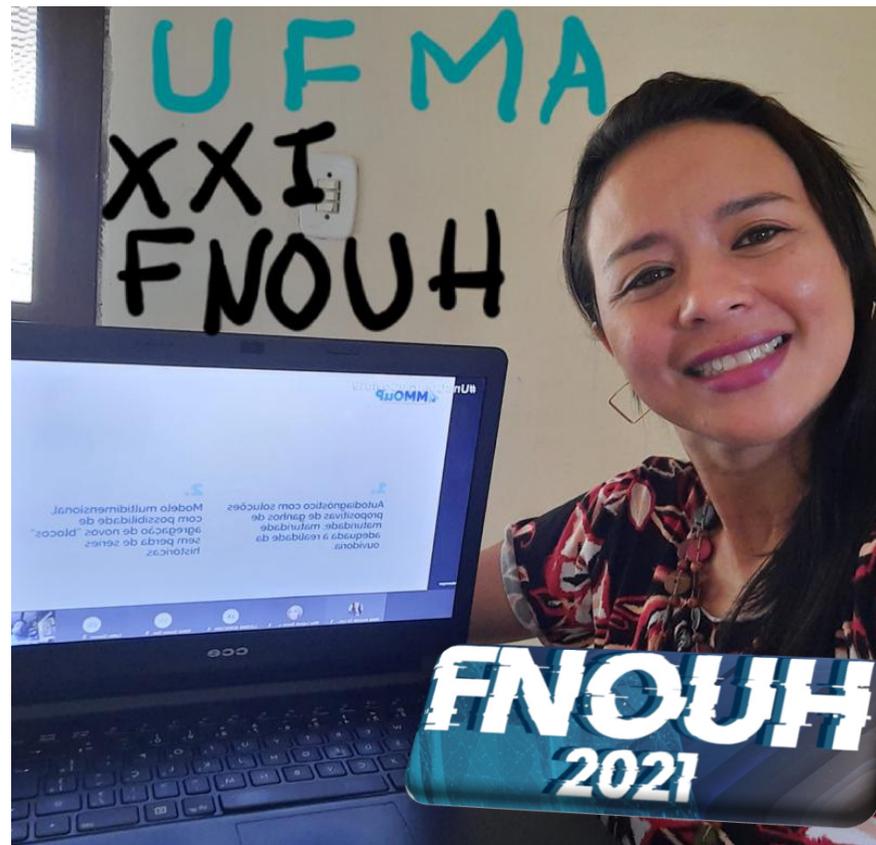
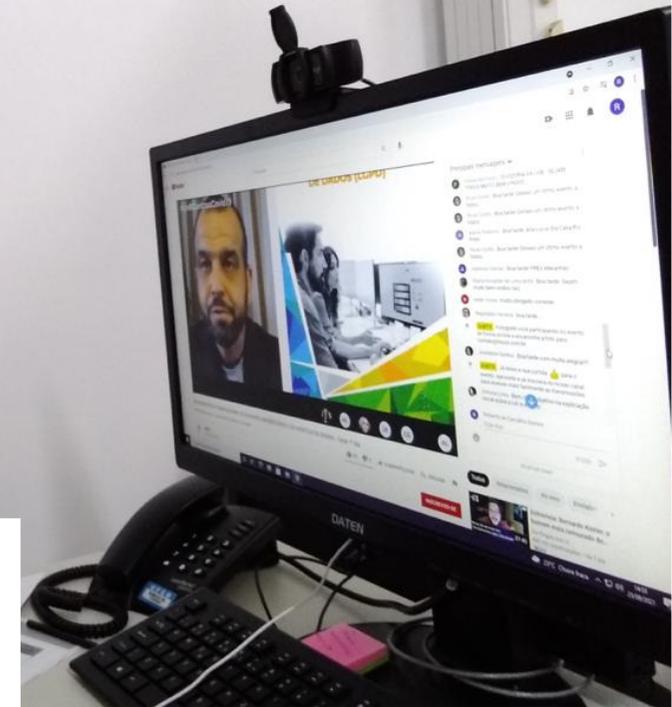
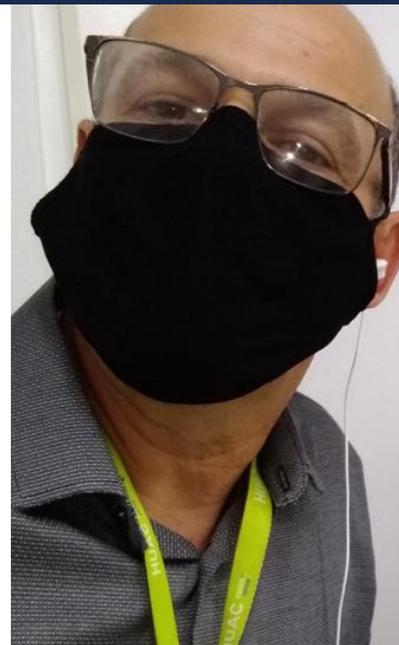
AOS MEMBROS DO FNOUH NOSSO MUITO OBRIGADA!



AOS MEMBROS DO FNOUH NOSSO MUITO OBRIGADA!



**AOS MEMBROS DO FNOUH NOSSO MUITO OBRIGADA!**

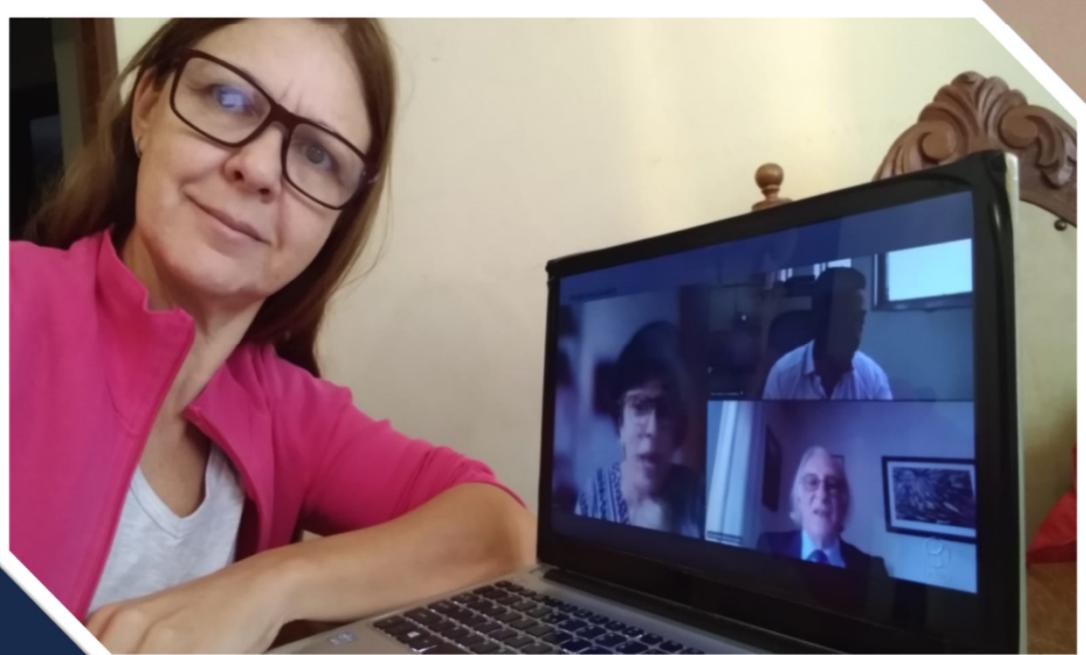
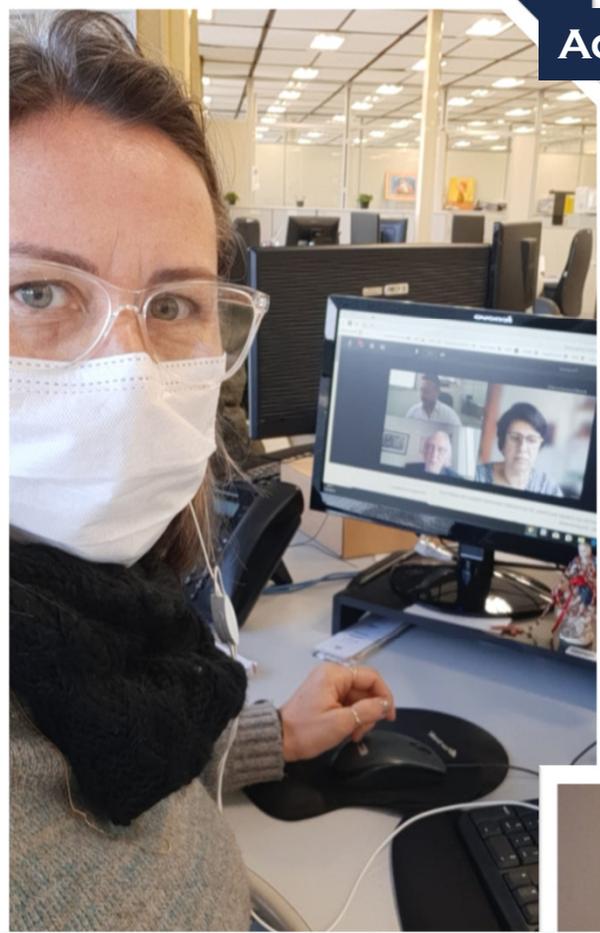


AOS MEMBROS DO FNOUH NOSSO MUITO OBRIGADA!

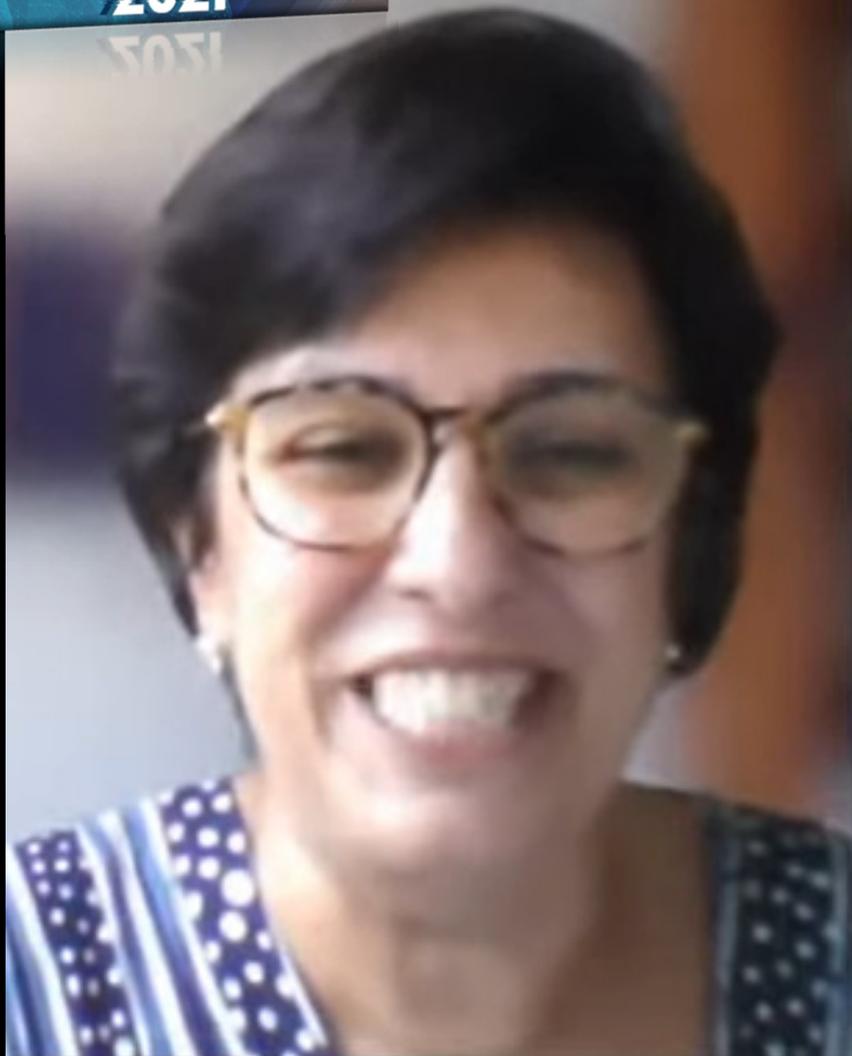


**FNOUH**  
2021

AOS MEMBROS DO FNOUH NOSSO MUITO OBRIGADA!



**FNOUH**  
2021



LUCIANA BERTACHINI



JOSE GONCALDO DE SOUSA JUNIOR



APOIO

**Encerramento**

AOS MEMBROS DO FNOUH NOSSO MUITO OBRIGADA!

# FNOUH 2021

XXI FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS E DE HOSPITAIS DE ENSINO



APOIO

**Encerramento**

AOS MEMBROS DO FNOUH NOSSO MUITO OBRIGADA!



Carlos Menta  
Vice-Presidente do FNOUH

**FNOUH**  
**2021**

DE HOSPITAIS DE ENSINO



Professora Luciana Bertachini  
Presidente do FNOUH

**Agradecemos a sua  
presença!**



APOIO



# FNOUH 2021

XXI FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS E DE HOSPITAIS DE ENSINO



[https://youtube.com/playlist?list=PL4ggm\\_qRYF0O4mOIEb6mzLMLsTJCgDQKh](https://youtube.com/playlist?list=PL4ggm_qRYF0O4mOIEb6mzLMLsTJCgDQKh)



<https://livros.unb.br/index.php/portal/catalog/view/105/95/497-1>



<https://www.fnouh.com.br/>



**Luciana Bertachini**

PRESIDENTE



**Carlos Menta Giasson**

VICE-PRESIDENTE-GERAL



**Ana Claudia de Almeida**

SECRETÁRIA GERAL



**Cláudia Regina Haponczuk de Lemos**

VICE-PRESIDENTE - REGIÃO SUDESTE



**Maria Ivoneide de Lima Brito**

VICE-PRESIDENTE - REGIÃO CENTRO-OESTE



**Dianina Medeiros**

VICE-PRESIDENTE - REGIÃO SUL



**Alan Santos de Oliveira**

Coordenador



**Adriana Alvim**

Conselho Editorial-Científico



**Rose Meire Cyrillo**

Conselho Editorial-Científico

**Equipe NEEPO.**

Gestão 2020-2022



**Maria Inês Fornazaro**

Conselho de Ética



**Gilberto Waller Junior**

Conselho de Ética



**Jussara Rodrigues Sartini**

Conselho de Ética



**Carmen Lúcia de Araújo Calado**

Conselho de Ética



**Equipe NEEPO.** Gestão 2020-2022



**Arnaldo Podestá Junior**

Conselho de Ética



**Alex da Silva Xavier**

**Denise Néto**

**Marina Elaine Pereira**

# Fórum | Membros do FNOUH.

## Cadastre-se.

Nome da instituição

Email

Telefone





**FNOUH**

Home

Institucional

Encontros do FNOUH

 NEEPO

Cadastre-se

Fale com o FNOUH



**FNOUH.**

Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino

<https://www.fnouh.com.br/>

**Obrigada !!**

