



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
CAMPUS DE PALMAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO MESTRADO PROFISSIONAL EM
PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E DIREITOS HUMANOS**

JACQUELINE ARAÚJO RODRIGUES

**A OUVIDORIA PÚBLICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS COMO
INSTRUMENTO DE APLICAÇÃO DAS FORMAS DE RESOLUÇÃO CONSENSUAL
DE CONFLITOS ENTRE PROFESSOR-ALUNO**

Palmas/TO

2020

JACQUELINE ARAÚJO RODRIGUES

A OUVIDORIA PÚBLICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS COMO
INSTRUMENTO DE APLICAÇÃO DAS FORMAS DE RESOLUÇÃO CONSENSUAL DE
CONFLITOS ENTRE PROFESSOR-ALUNO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação *stricto sensu* Mestrado Profissional e Interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos da Fundação Universidade Federal do Tocantins. Foi avaliada para obtenção do título de Mestre em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos e aprovada em sua forma final pelo orientador e pela Banca Examinadora.

Linha de pesquisa: Instrumentos da Jurisdição, Acesso à Justiça e Direitos Humanos.

Orientador: Paulo Fernando de Melo Martins.

Palmas/TO

2020

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins

A663o Araujo Rodrigues, Jacqueline.

A Ouvidoria Pública da Universidade Federal do Tocantins como instrumento de aplicação das formas de resolução consensual de conflitos entre professor-aluno. / Jacqueline Araujo Rodrigues. – Palmas, TO, 2020. 84 f.

Dissertação (Mestrado Profissional) - Universidade Federal do Tocantins – Câmpus Universitário de Palmas - Curso de Pós-Graduação (Mestrado) em Prestação Jurisdicional em Direitos Humanos, 2020.

Orientador: Paulo Fernando De Melo Martins

1. Ouvidoria Pública. 2. Relação Professor-aluno. 3. Resolução consensual de conflitos. 4. Mediação - Conciliação. I. Título

CDD 342

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU*
EM PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E DIREITOS HUMANOS

Jacqueline Araujo Rodrigues

**“A OUVIDORIA PÚBLICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS COMO INSTRUMENTO
DE APLICAÇÃO DAS FORMAS DE RESOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS ENTRE
PROFESSOR ALUNO”**

Dissertação propositiva apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* Mestrado Profissional e Interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos, promovido pela Universidade Federal do Tocantins em parceria com a Escola Superior da Magistratura Tocantinense, como parte das exigências para a obtenção do título de Mestre.

Data da aprovação: 10 de junho de 2020.

Banca examinadora:

Prof. Dr. Paulo Fernando de Melo Martins
Orientador e Presidente da Banca
Universidade Federal do Tocantins

Prof. Dr. Vinicius Pinheiro Marques
Membro Avaliador Interno
Universidade Federal do Tocantins

Profa. Dra. Denise de Barros Capuzzo
Membro Avaliador Externo
Universidade Federal do Tocantins

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, quero agradecer a Deus, nosso mestre maior, inteligência suprema e causa primária de todas as coisas, por me proporcionar saúde e tranquilidade no alcance de mais um objetivo de vida.

Agradecer aos meus amados pais, Eurípedes Pereira Rodrigues e Josefa Araújo Silva Rodrigues, pelo incentivo ininterrupto ao aprendizado e crescimento intelectual, que desde os primeiros rabiscos seguravam minha mão e conduziam-me ao conhecimento.

Ao meu irmão querido, Jander Araújo Rodrigues, agradeço por seu carinho incondicional e por ser meu maior exemplo de profissional na área jurídica, encorajando-me a ser sempre melhor.

Ao meu amado noivo, Rogério Nogueira de Sousa, pela sua compreensão, paciência, auxílio nos momentos de angústia e incertezas e por me proporcionar a paz e o incentivo necessário para trilhar meus caminhos.

Ao meu Professor Orientador, Paulo Fernando de Melo Martins, pela condução na produção da dissertação e por me proporcionar inúmeros novos conhecimentos em áreas antes não exploradas da Administração Pública, da Educação e dos Direitos Humanos.

Agradeço a todos os colegas da Turma VI pelos grandiosos momentos de debates que proporcionaram enorme crescimento pessoal e profissional.

Aos servidores da Ouvidoria Pública da Universidade Federal do Tocantins, em especial a servidora Veronice Araújo, por me auxiliar na coleta de dados necessários à presente pesquisa.

“Uma Cultura de Paz é um conjunto de valores, atitudes, tradições, comportamentos e estilos de vida baseados: a) No respeito à vida, no fim da violência e na promoção e prática da não violência por meio da educação, do diálogo e da cooperação (...)”
Artigo 1º, da Declaração da ONU sobre uma Cultura de Paz, 1999.

RESUMO

O presente estudo propositivo trata sobre a instrumentação da Ouvidoria Pública da Universidade Federal do Tocantins no tratamento de conflitos interpessoais através de soluções pacíficas na relação professor/aluno no contexto da Universidade Federal do Tocantins. O objetivo principal do trabalho foi analisar de que forma a atuação da Ouvidoria poderia contribuir com a concretização do direito à educação por meio de um novo arranjo e instrumentação institucional com vistas a dirimir conflitos interpessoais nas relações acadêmicas, com foco no contexto pedagógico. Neste sentido, a pesquisa realizada se propôs a apresentar uma proposta de criação e minuta de normatização de uma Câmara de Tratamento Consensual dos Conflitos, vinculada à Ouvidoria Pública da Universidade Federal do Tocantins, gerida pelo Ouvidor Geral, que possa atender a toda comunidade acadêmica, mas que foque suas ações no tratamento das questões relacionadas à relação de discentes e docentes, área mais afetada no contexto de conflitos, conforme veremos na investigação. A pesquisa foi realizada a partir da abordagem quali-quantitativa, através de análise documental dos dados das manifestações realizadas pelos cidadãos na Ouvidoria Pública da UFT, no período de 2015 a 2018, com foco nas que tinham como partes antagônicas professores e alunos. Foram utilizados também, para suportes no levantamento dos dados, informações dos Relatórios Anuais de Ouvidoria nos anos de 2015 a 2018, além de informações retiradas dos sites oficiais da Universidade Federal do Tocantins e plataforma “Resolveu?” do Governo Federal. Como forma de fundamentar nossa pesquisa, realizamos estudo pormenorizado do instituto das Ouvidorias Públicas, identificando historicamente o surgimento e explorando em especial as inseridas nas Instituições Públicas de Ensino Superior no Brasil. Com alicerce na definição e estudo do conflito interpessoal e suas consequências, pudemos ainda, através da análise dos meios adequados de soluções pacíficas de conflitos, definir a utilização em casos de divergências da mediação e conciliação, conforme recomenda o novo Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

Palavras-chaves: Ouvidoria Pública. Relação Professor-aluno. Resolução consensual de conflitos. Mediação. Conciliação. Paz social.

ABSTRACT

The present propositional study deals on the instrument of the public ombudsman's Office of the Federal University of Tocantins in the treatment of interpersonal conflicts through peaceful solutions in the professor/student relationship in the context of the Federal University of Tocantins. The main aim of this study was to analyze how the actions of the ombudsman might contribute to the implementation of the education right through a new arrangement and institutional instrument aiming to resolve the interpersonal conflicts in academic relationships, with a focus on the pedagogical context. The present research aimed to present a proposal for the establishment and standardization draft of a consensual conflict treatment chamber, connected to the public ombudsman's Office of the Federal University of Tocantins. The chamber should be operated by the general ombudsman, which might attend to all the academic community, but with a particular focus on the treatment of the questions related to students and teachers, which represent the most affected areas by the conflicts, as the investigation will display. The research was performed with a qualitative and quantitative approach, by the document analysis of the statements data of the citizens in the public ombudsman's Office of the UFT from 2015 to 2018. The analysis focused on the statements presenting an antagonism between professors and students. The pieces of information of the 2015-2018 annual reports of the ombudsman supported the data gathering. The study also analyzed the data from the official websites of the Federal University of Tocantins and the platform "*Resolveu?*" of the Federal Government. To substantiate our research, we performed a comprehensive study of the institution of the public ombudsman's Offices, identifying its birth historically, and exploring in-depth the public ombudsman's Offices inside the public institutions of higher education in Brazil. Through the analysis of the adequate media for the resolution of conflicts, we can define the definition of the use in case of divergence in the mediation and conciliation, as suggested by the new Public Service User defense Code, basing on the definition and study or the interpersonal conflict and its consequences.

Keywords: Public ombudsman's Office. Professor-student relationship. Consensual resolution of conflicts. Mediation. Conciliation. Social peace.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Plataforma integrada para cadastro de manifestações das Ouvidorias Públicas....	28
Figura 2 - Fluxo manifestação Ouvidoria	29
Figura 3 – Meios de Resolução de Conflitos.....	32
Figura 4 - Conciliação X Mediação	36
Figura 5 - Pirâmide de Maslow	45
Figura 6 – Análise de Conteúdo	48
Figura 7 – Painel RESOLVEU?	50

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Total de Manifestações 2015 a 2018: 1296 manifestações	51
Gráfico 2 - Assuntos das demandas das manifestações 2018	56

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Assuntos das demandas das manifestações 2016.....	54
Tabela 2 - Assuntos das demandas das manifestações 2017.....	55
Tabela 3 - Assuntos das demandas das manifestações 2018.....	57
Tabela 4 - Relatório de Manifestações 2010 a 2012 (visualizar "como foi sua aula?")	59

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CATRECI	Câmara de Tratamento Consensual de Resolução de Conflitos Interpessoais
CF	Constituição Federal
CGU	Controladoria Geral da União
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNV	Comunicação Não Violenta
CONIMA	Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem
CPC	Código de Processo Civil
Ead	Educação a distância
IES	Instituição de Ensino Superior
LAI	Lei de Acesso à Informação
MASC	Métodos adequados de solução de conflitos
PET	Programa de Educação Tutorial
PIBIC	Programa Institucional de Bolsa de Iniciação Científica
PIBID	Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência
SAC	Serviço de Atendimento ao Cliente
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SISU	Sistema de Seleção Unificado
UFT	Universidade Federal do Tocantins
UNIFESP	Universidade Federal de São Paulo
UNIVASF	Universidade Federal do Vale do São Francisco

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	OUVIDORIAS PÚBLICAS COMO ESPAÇO DE RESOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DE ENSINO SUPERIOR NO BRASIL	18
2.1	As Ouvidorias Públicas no contexto das Instituições de Ensino Superior no Brasil	21
2.2	Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei 13.460/2017) e as Ouvidoria Públicas	25
2.3	Tipos e formas de tratamento das manifestações nas Ouvidorias Públicas ligadas ao Governo Federal: análise do procedimento quanto às manifestações nas Ouvidorias Públicas das IES	27
2.4	A mediação e a conciliação no tratamento consensual dos conflitos	31
2.5	Técnicas de resolução consensual de conflito: o diálogo como ferramenta para resolução dos conflitos	33
2.5.1	A Mediação e a Conciliação	34
2.5.2	Comunicação/diálogo na resolução de conflitos interpessoais: como utilizar a comunicação não violenta e construtiva	35
2.6	Da estrutura e dos atributos da Ouvidoria para atuar como facilitadora de soluções de conflitos	38
3	O CONFLITO NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS ALUNO-PROFESSOR: ANÁLISE DE DADOS DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DA UFT	43
3.1	O conflito e as interações sociais	44
3.2	Conflitos interpessoais na relação professor-aluno: as manifestações na Ouvidoria da UFT	46
3.2.1	Procedimentos metodológicos	46
3.2.2	O material analisado	47
3.2.3	Levantamento dos dados.....	47
3.2.4	Técnica de análise dos dados	48
3.3	Análise dos dados: panorama de representação das manifestações com recorte para conflitos interpessoais (professor-aluno) na UFT	49

3.3.1	CANAL UFT: “Como foi sua aula?”	59
3.4	Conclusões/contribuições acerca da análise de conteúdo realizada nas manifestações	60
4	APRESENTAÇÃO DE MODELO DE INSTRUMENTO INSTITUCIONAL PARA UFT NO TRATAMENTO DE RESOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES ACADÊMICAS	63
4.1	Exame da minuta de criação e implantação da CATRECI	64
4.2	Perfil e capacitação do Mediador/Conciliador para atuação na Câmara	69
4.3	Minuta da Resolução de Criação da CATRECI.....	70
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	76
	REFERÊNCIAS	79

1 INTRODUÇÃO

As ouvidorias públicas têm como principais atribuições a efetivação da participação popular na administração pública e a promoção da comunicação com a sociedade. Nas instituições de ensino superior, as Ouvidorias devem atuar também como instrumento político institucional para defesa e promoção dos direitos humanos, mais propriamente, a promoção do direito à educação, serviço prestado por essas instituições. Com a mudança do perfil socioeconômico ocorrido nas universidades públicas nas últimas décadas, com a inserção de mais negros, pobres, indígenas, tornou-se primordial a democratização da instituição, com espaço e voz para todos.

Além disso, a ouvidoria pública tem papel importante no aperfeiçoamento da gestão universitária e pedagógica, devendo auxiliar na resolução dos conflitos existentes no âmbito da universidade, evitando dessa forma qualquer tipo de assédio, preconceito ou conduta pedagógica desrespeitosa que coloque em prejuízo o direito fundamental à educação.

Com as inovações legislativas trazidas pela regulamentação do instituto da Ouvidoria pública, é dado enfoque principalmente ao papel social da Ouvidoria, que deve contribuir de forma efetiva, através de mecanismo inovadores, para dirimir conflitos existentes que possam ocasionar ofensa ou redução aos direitos humanos fundamentais.

Numa sociedade plural como a do Brasil, é comum a existência de desacordos e divergências de concepções morais e políticas. As universidades públicas são o reflexo dessa sociedade plural e por consequência, a convivência entre seres tão diferentes gera constantes embates culturais, sociais, de classe, gênero, entre outros.

O conflito é intrínseco às relações humanas, pois em uma sociedade cheia de diversidade é comum e até mesmo saudável, que convivam ideias e concepções de vida diferentes. Entretanto, haja vista que estamos inseridos em uma democracia, as formas de resolução dos conflitos devem ser pacíficas, respeitando a individualidade e a liberdade de todos. Com isso, convencionou-se a criação de normas sociais de convivência para que seja preservada a promoção da paz social.

Ante conflitos existentes na sociedade, normalmente podem ser utilizados três meios para resolução das controvérsias. O primeiro seria o uso da força (ou chamado autotutela), o segundo meio seria a solução por meio do diálogo e consenso (autocomposição) e o último seria a solução por meio de terceira pessoa (heterocomposição).

A chamada autotutela, oriundas de civilizações primitivas, consistia na imposição da decisão por uma das partes à outra, através da força (guerra, luta). A autocomposição ocorre quando há utilização do diálogo e do consenso para resolução da questão e a heterocomposição ocorre quando a decisão vem de um terceiro (jurisdição).

Atualmente, nas chamadas democracias representativas e participativas, na qual o Brasil está formalmente inserido, ocorre o estímulo social à resolução de conflitos através da autocomposição (negociação, conciliação e mediação). Isso busca o fortalecimento das relações sociais das partes envolvidas no conflito, permitindo que as mesmas compatibilizem seus interesses de forma respeitosa, através de valores, técnicas e habilidades específicas.

Ao buscar a Ouvidoria Pública o cidadão normalmente está vivenciando uma situação de conflito. Portanto, surge a necessidade de equipar a Ouvidoria de meios para buscar a resolução consensual dos conflitos utilizando principalmente o instrumento do diálogo, que promove a participação ativa dos envolvidos nas decisões, conferindo dessa forma voz ativa a todos afetados.

A criação das Ouvidorias no Brasil como espaços para dirimir e mediar as demandas dos cidadãos, tornou-se possível após a consolidação do estado democrático a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988. Com isso, foram criados mecanismos para aproximar os cidadãos e o Estado, auxiliando na melhoria da gestão e qualidade das políticas públicas e serviços prestados pela administração pública.

Com o advento da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, a Ouvidoria ganhou prerrogativas para promover a realização de resolução de conflitos através da mediação e conciliação (Artigo 13, inciso VII da Lei 13.460/2017). Entretanto, torna-se necessário equipar o instituto da Ouvidoria para atuar de forma efetiva na utilização dessas ferramentas tão importantes para a busca da pacificação social e dos direitos dos cidadãos envolvidos.

Ao tratarmos das relações no âmbito das Universidades Públicas, no caso em questão, da Universidade Federal do Tocantins, percebemos que relevante parcela das manifestações recebidas pela Ouvidoria está relacionada com conflitos interpessoais, mais especificamente, entre professores e alunos.

A pesquisa, realizada através da análise de conteúdo de Laurence Bardin e utilizando as manifestações (sem identificação dos manifestantes e das partes envolvidas) contidos base de dados da Ouvidoria Pública da Universidade Federal do Tocantins, recebidas através do sistema federal de Ouvidorias, no período de 2015 (ano de início da utilização do sistema eletrônico e-

Ouv) a 2018, revelou para o trabalho dados que fundamentaram a necessidade de criação de um novo instrumento que auxilie a dirimir os conflitos interpessoais na UFT.

Esses conflitos podem criar ambientes excludentes e desfavoráveis para o regular desenvolvimento da atividade educacional, afetando de alguma forma o direito fundamental à educação. Tendo isso em vista, a pesquisa concentrou-se na relevância da harmônica relação professor/aluno e como o desequilíbrio nessa relação poderia prejudicar o processo de ensino-aprendizagem. A Universidade, como meio de concretização da democracia, deve criar formas pacíficas para resolução desses conflitos, de modo a produzir mudanças e melhorias nas relações sociais.

Com isso em vista, apresentaremos no estudo em questão, um modelo de normativa interna e criação da Câmara de Tratamento Consensual dos Conflitos Interpessoais na relação pedagógica da Universidade Federal do Tocantins, para melhor tratamento das questões inerentes aos conflitos existentes nas relações entre professores e alunos, colocando a Ouvidoria da UFT como condutora ou facilitadora da resolução pacífica de conflitos através do uso da Mediação e Conciliação, conforme previsão do artigo 13, inciso VII da Lei 13.460/2017.

A presente proposta foi pensada levando em consideração o contexto pessoal, profissional e social na qual a autora encontra-se inserida. De forma pessoal, como cidadã, a promoção pela justiça e pela paz social deve ser o alicerce para uma pessoa de bem, por isso, a escolha pelo tema de relevância social.

Nesse contexto, profissionalmente, como advogada e servidora pública (técnica administrativa da Universidade Federal do Tocantins), tenho como pretensão auxiliar o meio em que exerço minhas atividades laborais, melhorando o ambiente de trabalho e a aperfeiçoando a prestação do direito fundamental à educação, objetivo final da universidade.

Em seu primeiro capítulo a dissertação conta com a introdução do tema proposto, trazendo aspectos gerais e específicos a serem estudados. No segundo capítulo temos a contextualização, trazendo os aspectos relevantes sobre Ouvidorias Públicas, em destaque para as inseridas no contexto das instituições de ensino superior no Brasil, assim como a análise conceitual das formas de resoluções consensuais de conflitos utilizadas no âmbito das Ouvidorias de ensino superior, debatendo a relevância da aplicação da mediação e da conciliação no tratamento pacífico dos conflitos interpessoais. No terceiro capítulo, trataremos sobre o fenômeno do conflito de forma geral, para então pormenorizar a pesquisa, através da análise das manifestações recebidas via Ouvidoria Pública, utilizando os procedimentos metodológicos sob um enfoque crítico, através de pesquisa quanti-qualitativa, documental e

bibliográfica, realizando um estudo de caso da Universidade Federal do Tocantins. No quarto capítulo apresentaremos como proposta à realidade conflituosa existente nas relações interpessoais, um novo instrumento à Universidade Federal do Tocantins, através da criação de uma Câmara de Tratamento de resolução consensual dos conflitos, que seja estruturada na Ouvidoria da Universidade Federal do Tocantins. Por fim, as considerações finais, esboçam reflexões acerca da realização da pesquisa, dos resultados obtidos e de perspectivas de novos estudos sobre o tema.

2 OUVIDORIAS PÚBLICAS COMO ESPAÇO DE RESOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DE ENSINO SUPERIOR NO BRASIL

A Universidade no Brasil tem, inicialmente, suas origens fundamentadas em dois modelos modernos, quais sejam, o francês e o alemão¹. Esses modelos tradicionais ou clássicos influenciaram inicialmente o surgimento das universidades no Brasil, entretanto, considerando todas as transformações vividas na sociedade, que exigiram do ensino superior novas funções em consonância com as necessidades à época, há uma ruptura nesse percurso. Após a reforma de 1968, o modelo norte-americano começa a influenciar as universidades no Brasil, principalmente no campo das ciências exatas. A Universidade Pública passa historicamente por um momento de ruptura e revisão de seu papel na sociedade brasileira.

O modelo norte-americano tem sua inspiração inicial na universidade inglesa, com ênfase na religião e na literatura, visando o desenvolvimento pessoal do indivíduo, mas vai se diferenciar mediante o rápido crescimento do capitalismo que irá exigir um modelo pragmático e utilitarista como fonte de progresso e desenvolvimento econômico. (MACIEL, 2017, p. 24).

De acordo com a filósofa Marilena Chauí (2003) a Universidade desde sua origem é considerada uma instituição social, ou seja, tem como objetivo relacionar-se com a sociedade, buscando a solução de seus obstáculos de modo a desenvolver ações que gerem o seu desenvolvimento. Ainda no entendimento da filósofa, a universidade como instituição social deve ser a representação da sociedade da qual faz parte, e não ser uma realidade separada.

Ao estudar as funções da Universidade como instituição social, podemos vislumbrar o primordial papel que a mesma desenvolve na relação entre sociedade e Estado, e como essa

¹ Segundo Darcy Ribeiro (1969), a Universidade Francesa, influenciada por Napoleão e sendo um produto da revolução industrial, caracterizava-se principalmente por ser formada por escolas autônomas de direito, medicina, farmácia, letras, ciências e escolas politécnicas (formar quadros técnicos) e Escola Normal Superior (formar educadores) que reuniam um conjunto de faculdades profissionais, que não tinham interligação e eram independentes. O ensino era primordialmente profissionalizante, sem intuito reflexivo, sendo a pesquisa não associada com o ensino. Nesse mesmo contexto, Alderlândia Maciel (2017, p. 21-22) traz ainda que “na primeira década do século XIX foi fundada na Alemanha a Universidade de Berlim”, que diferentemente da Universidade Francesa, o intuito da Universidade alemã era desenvolver um país “autônomo, nacionalista e reivindicadora”, apoiando os grandes filósofos e pensadores. Ainda, segundo MACIEL (2017, p. 22): “O que diferencia essencialmente esse modelo dos demais é a pesquisa científica orientada pela reflexão filosófica, que é associada ao ensino, pois se considera que somente o pesquisador pode verdadeiramente ensinar”.

atua na concepção de vida em sociedade na forma democrática, em respeito aos princípios éticos, humanistas e solidários. (FORPROEX, 2012).

Ao ser considerada como instituição social, adquire por consequência, um legítimo reconhecimento público, tanto cultural, como ideológico e político. Além disso, internamente, a mesma deve ser autônoma, tendo liberdade de gestão, minimizando dessa forma a influência estatal.

Uma nova concepção da Universidade avança, devido ao crescimento do neoliberalismo nas décadas de 1980 e 1990, acentuada no Brasil principalmente pela privatização do ensino e desresponsabilização do Estado do dever da educação, a Universidade é tensionada para suprir essencialmente a necessidade de profissionalização do mercado, perdendo a característica histórica de se constituir enquanto massa crítica da sociedade (CHAUI, 2003; DIAS SOBRINHO, 2008; CATANI, 2008).

Na concepção de Chauí (2003) as novas características da universidade, principalmente após o avanço do neoliberalismo, a transformaram em uma “universidade operacional”, que tem como objetivo atender os anseios do mercado capitalista e não a formação de cidadãos emancipados.

Enquanto a universidade clássica estava voltada para o conhecimento e a universidade funcional estava voltada diretamente para o mercado de trabalho, a nova universidade ou universidade operacional, por ser uma organização, está voltada para si mesma enquanto estrutura de gestão e de arbitragem de contratos. (CHAUI, 2001, p. 190).

Nesse contexto, compete destacar os ideais de Darcy Ribeiro (1969, p. 167), na defesa de que existe um modelo padrão teórico de universidade, a qual ele nomeia de “universidade necessária”, com objetivos específicos de agir como uma propulsora na transformação social, através da aceleração evolutiva.

Tais funções, como se mencionou, são herdar e cultivar com fidelidade os padrões internacionais da ciência e da pesquisa, e o patrimônio do saber humano. E, ainda, capacitar-se para aplicar este saber ao conhecimento da sociedade nacional e a superação de seus problemas; crescer de acordo com um plano, a fim de preparar uma força de trabalho nacional com a magnitude e o grau de qualificação indispensáveis ao progresso autônomo do país. (RIBEIRO, 1969, p. 167).

Ao assumir o papel de formação sistêmica da sociedade, a universidade deve atender aos três eixos orientadores da produção de conhecimento, através do ensino, da pesquisa e da extensão. No Brasil, a Constituição Federal de 1988 trouxe em seu artigo 207, a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, ou seja, para as universidades

desenvolverem suas funções, os três eixos devem ser realizados articuladamente. (MACIEL, 2017).

A indissociabilidade do ensino, pesquisa e extensão tem como fundamento a busca pela qualidade no desempenho acadêmico, favorecendo uma emancipação teórica e prática dos indivíduos, assim como desenvolvendo a significação do seu compromisso social, aproximando universidade e sociedade.

As instituições públicas de ensino superior (IES), em busca da melhoria da qualidade na prestação do serviço, têm criado espaços em suas estruturas organizacionais com o objetivo de se comunicar com os/as cidadãos/cidadãs de seus serviços, buscando cada vez mais a melhoria de qualidade no atendimento e otimização dos serviços prestados.

Assim, a Ouvidoria se apresenta como órgão estratégico, constituindo-se em um instrumento de transformação institucional, através da possibilidade de interação entre os cidadãos e a instituição pública. Transformou-se em um espaço de atendimento democrático que abrange a comunidade estudantil, servidores (professores e técnicos administrativos) e a comunidade externa a partir das manifestações de solicitações, elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

A Ouvidoria Pública tem como papel fundamental e constitucional, a efetividade da participação dos cidadãos na administração pública, conforme prescreve o artigo 37 §3º da Constituição Federal de 1988, dando aos mesmos a possibilidade de manifestação nas ações de interesse público. Além disso, a Lei 13.460/2017, que trata sobre as normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, sendo considerada um avanço nesse aspecto, apresenta as Ouvidorias como instrumento para concretização do direito ao serviço público de boa qualidade.

Para as manifestações recebidas, a Ouvidoria deve procurar com seriedade, presteza e responsabilidade obter as respostas, esclarecimentos ou orientações necessárias para assegurar ao cidadão o devido atendimento, interagindo sempre com os demais setores da instituição que, obrigatoriamente, enviam as suas respectivas respostas dentro de um determinado prazo. Os cidadãos que procuram a Ouvidoria devem ter a certeza de que as suas manifestações serão avaliadas, encaminhadas e respondidas.

Entretanto, a resposta pode frustrar as expectativas do cidadão e, ainda assim, a Ouvidoria estará à disposição para sempre esclarecer a resposta dentro das suas atribuições regimentais. O trabalho da Ouvidoria é contínuo e tem por finalidade aproximar-se mais da comunidade acadêmica de modo a ampliar a sua participação, alcançar maior visibilidade e

melhorar os procedimentos administrativos, de forma a colaborar na solução dos problemas e melhorar a qualidade do Serviço Público Federal.

Desse modo, a partir das considerações, a Ouvidoria Universitária pode ser considerada um instrumento de concretização do direito à educação, através da melhoria na prestação dos serviços públicos dentro das Instituições de Ensino Superior. O ato de prestar serviço com excelência ao cidadão requer avaliação e melhoria contínua da qualidade da Ouvidoria. Diante do exposto, relevante o estudo sobre de que maneira as demandas dos usuários, que chegam através das Ouvidorias Públicas, são utilizadas para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública.

Na prática do cotidiano, percebe-se a inserção da ouvidoria na estrutura organizacional e também como um indicador de qualidade do Instrumento de Avaliação Institucional Externa (SINAES, 2017). Propõe-se a investigar este tema no sentido de buscar promover a integração da ouvidoria, em uma atuação conjunta, criando um eficiente mecanismo de transformação institucional, garantindo, com isso, a efetiva participação da comunidade acadêmica por meio de um atendimento cada vez melhor.

Denota-se a importância da interação entre os cidadãos, gestores e todos os envolvidos com a universidade, no sentido de promover a maior participação nos processos decisórios, o bom relacionamento interpessoal, relações de trabalho mais humanizadas, e maior satisfação dos cidadãos, que em consequência trará à instituição de ensino uma melhoria na prestação dos respectivos serviços educacionais.

2.1 As Ouvidorias Públicas no contexto das Instituições de Ensino Superior no Brasil

As ouvidorias no Brasil podem ser vistas como exemplos de institucionalização jurídica de espaços para o exercício discursivo e a soberania da população, preservando o direito de liberdade subjetiva e autonomia dos indivíduos para sugerir, questionar ou criticar, por meio de procedimentos argumentativos, os serviços prestados pelos órgãos públicos e a validade do Direito para a legitimação do sistema jurídico.

De acordo com Biagini (2013), é necessário que as Ouvidorias no âmbito das IES sejam reconhecidas e valorizadas, para que ocorra a legitimação do seu papel e por consequência seja admitida pela comunidade como válida. Para isso, a autonomia de ação do Ouvidor deve estar presente, ou seja, quando o mesmo pode posicionar sua opinião, além da racionalidade

instrumental (ir além do que trata a norma); ou ainda, quando as instâncias superiores acatam suas observações ou sugestões.

É inquestionável o direito dos cidadãos na participação da construção e consolidação dos seus próprios direitos. É o que inclusive ressalta a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), em seu artigo XXI, que grifamos abaixo:

Artigo XXI: "Toda pessoa tem o direito de **tomar parte no governo** de seu país, **diretamente** ou por **intermédio de representantes** livremente escolhidos. Toda pessoa tem igual direito de acesso ao serviço público do seu país. A vontade do povo será a base da autoridade do governo; esta vontade será expressa em eleições periódicas e legítimas, por sufrágio universal, por voto secreto ou processo equivalente que assegure a liberdade de voto." (grifo nosso).

Com o advento da Constituição Federal de 1988, a educação veio elencada no artigo 6º como um direito social, devendo ser garantido pelo Estado, para consolidação da cidadania e dignidade. Com isso nasce para o Estado o dever de promover a igualdade de acesso à educação, tendo como objetivo principal, conforme artigo 205 da CF/1988, o pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. (BRASIL, 1988).

Conforme vislumbra-se, a legislação brasileira trata a educação como direito universal, haja vista ser um instrumento de formação dos cidadãos na luta por seus direitos. Por esse entendimento, “[...] a educação tem um compromisso com a formação integral do ser humano, fazendo interlocução com todas as dimensões de sua relação com a sociedade” (ALVES, 2002, p. 22).

Com isso, consideramos que as Ouvidorias têm como objetivo o fortalecimento da democracia participativa e valorização da cidadania, imprescindíveis para concretização dos direitos humanos fundamentais, tendo em vista a contribuição para influenciar as decisões no âmbito das políticas públicas e melhoria na qualidade de prestação de serviço público (COMPARATO, 2016).

Nessa direção, em particular, no âmbito da gestão de uma instituição de ensino superior, a Ouvidoria é um dos instrumentos de controle no processo de efetivação dessas políticas públicas, pois é direito e dever da sociedade civil acompanhar e questionar prioridades na aplicação de recursos públicos, garantindo que mecanismos de fiscalização e avaliação sejam efetivamente consolidados.

A sociedade brasileira encontra-se num delicado momento político em que suas instituições são desafiadas a garantir o Estado Democrático de Direito. A falência do modelo

tradicional de democracia reside, dentre outros fatores, na incapacidade de compreensão dos partidos políticos em relação às expectativas e interesses do/a cidadão/cidadã e da própria Sociedade Civil; na crescente complexidade da sociedade brasileira; na despolitização da política e na sua própria mercantilização sob a égide do pensamento neoliberal (RODRIGUES, 2019; LUBENOW, 2012; GENTILI, SADER, 1999).

Este conjunto de aspectos implica diretamente na perda de credibilidade das instituições, seguida pela perda de entusiasmo da população ante ao atendimento de suas demandas e reivindicações. Nesse contexto, a Ouvidoria pode ser compreendida como instrumento de participação da comunidade acadêmica no esforço de garantir uma educação de qualidade socialmente referenciada e, em especial, para responder às demandas da sociedade em relação ao desenvolvimento cultural, científico e tecnológico, por meio de uma relação dialogal, fraterna, ágil, responsável e, essencialmente, ética.

Nas palavras de Vilanova (2012, p. 23), que realiza pormenorizado estudo nas Ouvidorias Públicas universitárias, podemos dividi-las em 03 tipos:

1) As que funcionam com todas as condições necessárias, tendo o ouvidor garantias contra o arbítrio do dirigente, mediante o mandato certo, escolha pelo Colegiado Superior da IES, autonomia e independência de ação, acesso ao reitor e demais autoridades universitárias, como preconiza o FNOU; 2) as que não dispõem de condições referidas no item 1, funcionando por simples portaria, sem nenhuma garantia ao ouvidor, dispendo de condições adequadas ou não em termo de infraestrutura de equipamentos e pessoal; 3) as que existem apenas no nome, ilustrando as homepages. Essas são as ouvidorias on-line, desconhecidas da comunidade interna e sem a designação de um ouvidor, responsável por ser o porta-voz de legítimos direitos dos cidadãos.

A Ouvidoria Pública tem a responsabilidade de garantir maior transparência nas suas ações, uma vez que, as manifestações dos cidadãos e cidadãs são encaminhadas, monitoradas e avaliadas em relação às exigências de cumprimento por parte da gestão universitária e, conseqüentemente, os próprios relatórios advindos dos serviços prestados devem ser amplamente divulgados e debatidos junto à comunidade universitária em momentos específicos nos diferentes espaços da instituição.

Outro elemento fundamental nesse movimento de aperfeiçoamento da Ouvidoria é o fato da própria conseguir se posicionar como um espaço catalisador de participação comunitária, uma vez que funciona como um democrático canal de diálogo e, acima de tudo, no processo de conversação com os/as gestores/as da instituição acerca das demandas da

comunidade que, indubitavelmente, acaba oferecendo elementos para possíveis modificações nas atitudes, nos fluxos, nos cronogramas, nas políticas adotadas e na própria estrutura da IES.

Dessa maneira, a Ouvidoria pode atender à necessidade do/a gestor/a público/a em prestar contas de seu trabalho à sociedade de forma transparente, fator essencial para que os/as cidadãos/cidadãs possam avaliar a administração, as atividades de ensino, pesquisa, extensão e, conseqüentemente, a gestão promover as necessárias correções, ajustes e aperfeiçoamentos.

Acrescenta-se que, muitas vezes, a Universidade Pública é questionada em relação à ética no trato do bem público, visto que seu significado remete ao dever da prestação de contas de membros de um órgão administrativo (gestores, servidores docentes e não docentes). Com isso em vista, o Ouvidor da UFT no período, MARTINS (UFT, 2016, p. 3) pontua:

Nesse sentido, a demanda “policialesca” revelada em algumas reclamações, a tendência “denuncista” presente na sociedade, a intensa judicialização dos conflitos interpessoais, a cultura política autoritária dos indivíduos e das instituições reforçam a necessidade da Ouvidoria cumprir um papel pedagógico em suas ações. Portanto, o estímulo aos diferentes setores da instituição para a promoção de ações educativas na comunidade acadêmica voltadas para o campo da ética, em destaque, da ética pública e profissional, sem dúvida, assume uma relevância cada vez maior nas atividades das Ouvidorias Universitárias.

Portanto, o estímulo aos diferentes setores da instituição para a promoção de ações educativas na comunidade acadêmica voltadas para o campo da ética, em destaque, da ética pública e profissional, sem dúvida, assume uma relevância cada vez maior nas atividades das Ouvidorias Universitárias.

As questões referentes à diversidade, democracia, transparência, cidadania e, até mesmo, questões mais específicas a cada segmento da comunidade interna estão adquirindo cada vez mais importância no cotidiano da ouvidoria. A experiência revela a necessidade de um permanente fluxo de informação e debate sobre direitos e deveres dos servidores públicos, regulamentação das atividades docentes e discentes, urbanidade nas relações interpessoais, inovação de práticas pedagógicas, noções básicas sobre o uso dos recursos públicos de acordo com a legislação vigente, combate irrestrito aos preconceitos etc.

Há fatores de resistências à Ouvidoria na administração pública, segundo Lyra (2000), como questões como o corporativismo e autoritarismo populista. No primeiro caso, os grupos que disputam o poder na Instituição não conseguem constituir um espaço público e veem a Ouvidoria como um poder paralelo. Por sua vez, o autoritarismo populista ocorre quando a administração superior de uma instituição não está aberta à gestão democrática, tornando a

fiscalização, críticas e recomendações hostilizadas. Isso decorre de uma cultura institucional sem o amadurecimento suficiente para o recebimento de críticas e reclamações.

Vilanova (1999) ressalta que no registro de reclamações manifesta-se, geralmente, receio de represálias, e os reclamados, via de regra, preocupam-se mais com a origem da reclamação, no sentido de desqualificá-los, do que em solucionar o problema. Dessa forma, a reclamação deveria ser vista como um direito legítimo do cidadão e como um *feedback* para a melhoria da prática educativa e desenvolvimento institucional.

Enfim, a Ouvidoria não deve ser considerada como mero Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), mas um instrumento político-institucional de promoção e defesa de direitos, inclusive, numa perspectiva mais ampla, qual seja, a dos Direitos Humanos. Destarte, a mencionada perspectiva oportuniza a inclusão social que viabiliza o pleno exercício de direitos e deveres.

A função das Ouvidorias Públicas deve ser aperfeiçoada no contexto da procura pela efetividade da prestação dos serviços públicos, tendo como objetivo o respeito aos direitos humanos fundamentais, que estão relacionados com esses serviços. Dessa forma, constituem instrumento valioso aos gestores públicos, uma vez observados os verdadeiros anseios da sociedade, que se manifestam por esse meio.

2.2 Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei 13.460/2017) e as Ouvidoria Públicas

No Brasil, a regulamentação do instituto das Ouvidorias Públicas teve sua primeira justificativa de existência, na redação do §3º do artigo 37 da Constituição Federal de 1988, que trata da necessidade de regulamentar a participação social na administração pública. Entretanto, somente com a Emenda Constitucional nº. 45/2004 é que o termo Ouvidoria aparece pela primeira vez na Constituição, ao tratar sobre a criação das Ouvidorias no âmbito da Justiça e Ministério Público. É o que explica Cardoso (2010, p. 8):

Sob este novo modelo, a Constituição previu, em seu Artigo 37, parágrafo 3º, a edição de lei ordinária para tratar especificamente das reclamações dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos. Além disso, o próprio Artigo 37 consagrou os princípios da impessoalidade e da publicidade referentes aos atos emanados da administração pública.

O artigo 37 §3º da CF/88 não é autoaplicável, ou seja, seria necessário para consolidação do “princípio da participação do usuário na Administração Pública”, que fosse regulamentado a participação popular através de legislações específicas sobre o tema.

O Decreto 8.243/2014 traz em seu bojo a conceituação básica da Ouvidoria Pública Federal, esclarecendo ainda alguma de suas atribuições. Entretanto, imperioso destacar que as atribuições não estão restritas ao que trata o Decreto, podendo ser ampliadas, desde que sigam os princípios estabelecidos para a Ouvidoria:

V - Ouvidoria Pública Federal - instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública. (BRASIL, 2014).

Com o fito de regulamentar a participação popular na Administração Pública surgem legislações para tratar sobre o acesso à informação, através da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e recentemente, a Lei 13.460/2017 que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, definindo direitos e deveres básicos desses usuários.

Destaca-se que o chamado Código de Defesa do usuário de serviço público veio consolidar as Ouvidorias como instrumento para efetivação dessa participação social. Podemos observar que entre as atribuições determinadas pela legislação (artigo 13) estão: promover a participação do usuário na administração pública; acompanhar a prestação dos serviços; propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos; propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário; receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações; e a inovação legislativa que é promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública.

A mediação e conciliação entre os usuários e órgão ou entidade pública trata-se de medida inovadora trazida pela Lei 13.460/17. Dispõe-se de meios diversos de solução consensual de conflitos, que de acordo com o Novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), no artigo 165 §2º e §3º traz a diferenciação dos termos mediação e conciliação.

Na conciliação, que ocorre quando não há vínculo anterior entre as partes, o terceiro facilitador da conversa interfere de forma mais direta no litígio e pode chegar a sugerir opções de solução para o conflito (art. 165, § 2º). Já na mediação, que ocorre em casos em que houver

vínculo anterior entre as partes, o mediador facilita o diálogo entre as pessoas para que elas mesmas proponham soluções (art. 165, § 3º).

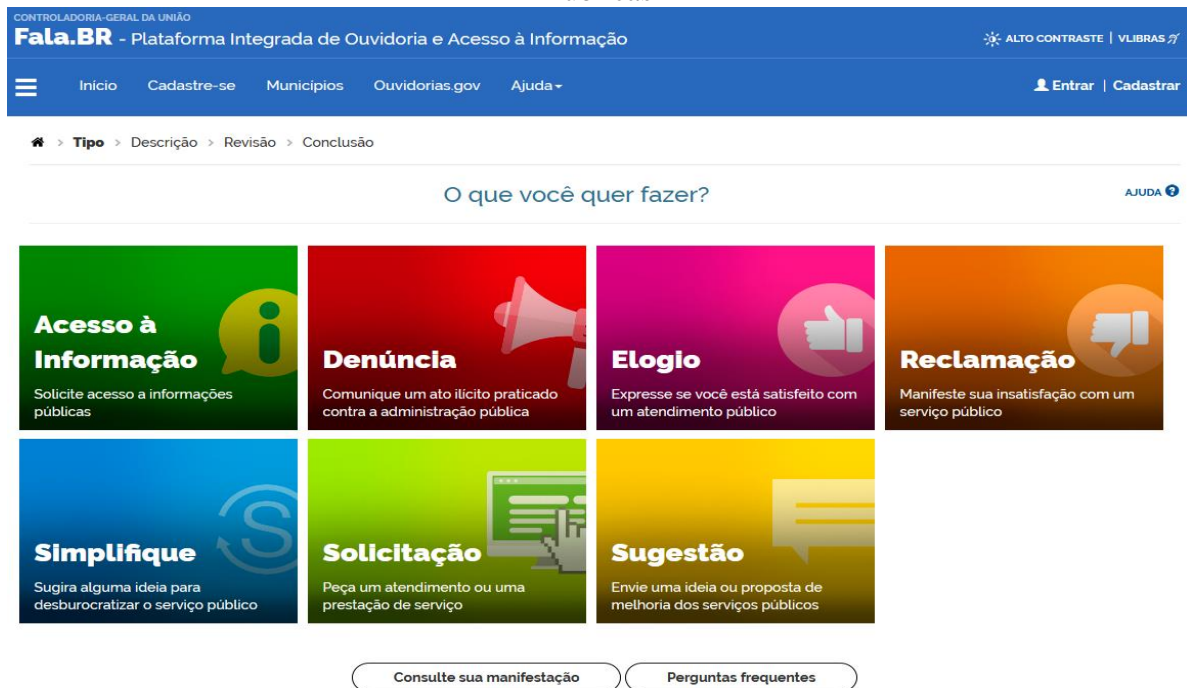
A implementação dessas medidas no âmbito das Ouvidorias Públicas será um desafio, haja vista que a maioria não tem estrutura adequada para a prática dos institutos da mediação e conciliação. Entretanto, será um avanço nas atribuições e funcionará como fortalecimento entre sociedade (cidadão participante) e Administração Pública, conforme veremos na proposta apresentada da presente pesquisa.

De modo a regulamentar a Lei 13.460/2017, a Instrução Normativa da Ouvidoria Geral da União nº. 05/2018, que revogou a Instrução Normativa nº. 01/2014, traz em seu bojo disposições que definem diretrizes para aplicação da lei, assim como atribui competências para as Ouvidorias Públicas no âmbito da administração pública federal. Importa destacar a regulamentação quanto ao recebimento, análise e tratamento das manifestações recebidas pelas Ouvidorias, estabelecendo prazos e procedimentos a serem tomados, de forma a ampliar e efetivar a participação social na melhoria da gestão pública.

2.3 Tipos e formas de tratamento das manifestações nas Ouvidorias Públicas ligadas ao Governo Federal: análise do procedimento quanto às manifestações nas Ouvidorias Públicas das IES

A partir de agosto de 2019 (<https://www.ouvidorias.gov.br/noticias/2019/07/cgu-lanca-sistema-fala.br>), a Controladoria Geral da União lançou o sistema Fala.BR, que é uma plataforma integrada do Governo Federal que visa a união das plataformas *e-Ouv* e *e-SIC*, ambas utilizadas pelas Ouvidorias Públicas Federais. Em ambiente unificado, o sistema permite o recebimento e respostas às demandas de: manifestações da ouvidoria, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação, em consonância com a Lei de acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei 13.460/2017).

Figura 1- Plataforma integrada para cadastro de manifestações das Ouvidorias Públicas



Fonte: website: sistemas.ouvidoria.gov.br

Por meio do sistema é possível realizar os seguintes tipos de manifestações: a) **Acesso à Informação:** para obter acesso à informação de domínio público; b) **Denúncia:** para comunicar a ocorrência de ato ilícito; prática de irregularidade por agentes públicos; ou violação de direitos humanos; c) **Elogio:** para demonstrar sua satisfação com um atendimento ou serviço público prestado; d) **Reclamação:** para demonstrar sua insatisfação com um atendimento ou serviço público prestado – meio que pode ser utilizado para fazer críticas e relatar ineficiência ou omissão na prestação do serviço; e) **Simplifique:** para encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente), por meio de formulário próprio (Simplifique!); f) **Solicitação:** para requerer atendimento ou prestação de um serviço público; e g) **Sugestão:** para registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento/ de serviço público.

Cumpra-se acentuar, que após recebida a manifestação pelas vias oficiais (sistema Fala.BR), a unidade tem prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, para formalizar resposta ao cidadão. Caso seja necessário solicitar informações ou esclarecimentos aos agentes públicos para efetivar a resposta, a Ouvidoria pode conceder prazo ao mesmo de 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período, sempre observando o prazo inicial estabelecido para resposta à manifestação. Pode ainda, se for necessária complementação de informações

para prosseguimento da manifestação, solicitar ao autor, que no prazo de 20 (vinte) dias, complemente às informações.

Figura 2 - Fluxo manifestação Ouvidoria



Fonte: CGU *et al* (2019).

A Ouvidoria Pública deve estimular a comunicação entre usuários do serviço público e a Administração Pública, para tanto deve avaliar a disponibilização de canais de comunicação que facilitem o acesso aos cidadãos, garantindo maior acessibilidade. Entre eles podemos citar: carta, formulário impresso, e-mail, formulário eletrônico, redes sociais, chats, aplicativos para dispositivos móveis, além do atendimento presencial e por telefone. Entretanto, mesmo tendo recebido as manifestações por meio diverso do Fala.BR, deve lançar todos adequadamente no mesmo, para controle e acompanhamento do processo de tratamento das manifestações recebidas.

Sem dúvidas, as manifestações recebidas no âmbito das IES ofereceram um conjunto de oportunidades para a Ouvidoria Pública universitária repensar suas atividades no sentido de aperfeiçoar o próprio processo de análise, encaminhamento e tomada de decisão em relação às manifestações registradas.

A coleta e o uso dessas informações podem permitir as tomadas de decisão, além de levar a ações efetivas para a melhoria da qualidade do ensino, utilizando desse valioso canal de comunicação. Nesse sentido, destacam-se os seguintes passos:

a) Resposta imediata – caso as informações já estejam disponibilizadas na página da instituição ou que os setores já tenham atendido manifestação semelhante, indubitavelmente, a Ouvidoria já responde à demanda de imediato.

- b) Atualização – a obrigatória conferência das informações junto aos setores responsáveis com a máxima atenção e cuidado ao elaborar as respostas aos cidadãos.
- c) Análise e encaminhamento – as demandas são analisadas pela Ouvidoria e, posteriormente, enviadas aos setores competentes. No encaminhamento, caso seja necessário, por meio telefônico ou presencial, se busca orientar sobre a manifestação relacionada ao setor ou indivíduo para que sejam tomadas as devidas providências e esclarecimentos para responder à manifestação e assim atender ao(s) cidadão(s).
- d) Orientação ao Cidadão – é uma instrução que acontece pessoalmente, por *e-mail* ou por telefone em casos específicos, quando o cidadão entra em contato com a Ouvidoria.

Por vezes, no processo de atendimento às manifestações, a questão pode exigir um contato presencial com os autores e/ou com os denunciados/criticados. Dessa maneira, a Ouvidoria entra em contato com o cidadão e o convida para um diálogo que tem por finalidade promover a aferição, a mediação de problemas e conflitos existentes, o estreitamento do cidadão com a Ouvidoria e o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos e utilizados pela comunidade.

Portanto, como exemplos podemos citar a ação desenvolvida na Universidade Federal do Tocantins, que objetiva um contato direto entre cidadãos e o Ouvidor, denominada “Conversa com o Ouvidor”, é “fundada na escuta empática, qualificada e cidadã, sendo parte da compreensão do papel pedagógico que uma ouvidoria universitária pode desenvolver na instituição, sob a ótica dos Direitos Humanos” (UFT, 2016, p. 12).

Algumas alternativas podem ser apontadas com relação às manifestações e soluções submetidas às análises da Ouvidoria que podem colaborar na melhoria dos serviços prestados pelas Instituições de Ensino Superior. São elas:

- a) a manutenção, a padronização e a permanente atualização dos contatos institucionais (endereços físico e eletrônico, nomes dos responsáveis, horário de atendimento dos setores), conforme as orientações da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011);
- b) a implantação de programas que colaborem no desenvolvimento das relações interpessoais com foco na redução dos conflitos na comunidade universitária (técnicos-administrativos, docentes e discentes), valorizando sempre o diálogo e o respeito na perspectiva da Cultura da Paz;
- c) o desenvolvimento de campanhas educativas que valorizem a diversidade e combatam o preconceito de qualquer natureza e, obrigatoriamente, campanhas informativas sobre o funcionamento da instituição, a legislação vigente, as normas e regras relacionadas ao cotidiano da universidade.

Ao desenvolver o estudo que visa entender o papel e as atribuições das Ouvidorias Públicas, em especial, as abrigadas nas instituições de ensino superior, confirma os grandes desafios para avançar na democratização do ensino superior e, na acepção de Benevides (1994), a promoção da cidadania ativa e substantiva.

Numa realidade marcada pela precária participação social, embora tenhamos avançado em algumas importantes frentes, por exemplo, no aumento da população negra nas instituições federais de ensino superior nas duas primeiras décadas do século XXI, ainda há um longo caminho a percorrer para consolidação das Ouvidorias Públicas Universitárias no Brasil.

A Ouvidoria Geral da UFT tem como responsabilidade a garantia de transparência de suas ações, e a construção de uma relação sólida de confiança com a comunidade, para que possa ser vista como um local de acolhimento e não como um espaço corporativo. Dessa forma, as manifestações são analisadas, encaminhadas aos setores responsáveis, monitoradas e devolvidas aos manifestantes dentro dos princípios da ética, da presunção da boa-fé e da inocência.

Isso pois, a Ouvidoria Pública também tem como missão a consolidação dos Direitos Humanos e principalmente, no âmbito das instituições de ensino superior, a Ouvidoria assume o papel de instrumento de controle das políticas públicas implementadas pela Gestão da Universidade, garantindo o acompanhamento e questionamento das prioridades e aplicação dos recursos públicos pelos cidadãos.

2.4 A mediação e a conciliação no tratamento consensual dos conflitos

Ante o conflito, podemos destacar três formas básicas de resolução ou composição do mesmo, quais sejam: utilização da força (autotutela ou autodefesa), através do diálogo e comum acordo (autocomposição), ou por decisão de um terceiro, conhecida como heterocomposição.

Figura 3 - Meios de Resolução de Conflitos



Fonte: própria autora.

Na autocomposição os litigantes fazem concessões recíprocas, de comum acordo, para chegarem ao fim da controvérsia. A autocomposição pode ser através da renúncia ou desistência; através da aceitação ou submissão; ou através da transação, que ocorre quando há concessões recíprocas. No Brasil, a autocomposição pode ser através da negociação (acordo entre as partes sem intervenção de terceiros), da mediação (acordo firmado com a presença de terceiro imparcial que ajuda a conduzir o diálogo) e a conciliação, onde terceiro imparcial interfere com fatos e informações de modo a buscar a solução do impasse. Importante destacar que a autocomposição pode ocorrer extraprocessual (somente no âmbito da sociedade civil) ou no interior de um processo judicial (endoprocessual).

Em todas essas hipóteses, surge um novo preceito jurídico concreto, nascido da vontade das partes (ou de uma delas), e que irá validamente substituir aquela vontade da lei que ordinariamente derivava do encontro dos fatos concretos com a norma abstrata contida no direito objetivo. (CINTRA; DINAMARCO; GRINOVER, 2010, p. 36).

A autotutela como meio de resolução dos conflitos pode ser caracterizada como um ato de defesa pessoal, onde uma das partes do litígio impõe à outra (através da força) sua vontade. Portanto, quando utilizado esse meio, não ocorre a interferência de terceiro no litígio, mas sim a prevalência da vontade de uma das partes, normalmente a mais forte sob a perspectiva física, econômica, política ou social (CINTRA; DINAMARCO; GRINOVER, 2010). Um exemplo de autotutela socialmente aceito e regulamentado pelas normas jurídicas brasileiras é a legítima defesa (artigo 25 do Código Penal Brasileiro).

Na heterocomposição a solução do conflito é transferida a um terceiro, que pode ser um árbitro ou juiz, que estabelece a resposta definitiva e impõe a decisão entre as partes. Na heterocomposição arbitral as partes escolhem um terceiro de confiança para decidir a demanda; na jurisdicional, ocorre através do direito de ação de uma das partes (ou ambas) ao Poder Judiciário, que decide pelas partes.

2.5 Técnicas de resolução consensual de conflito: o diálogo como ferramenta para resolução dos conflitos

Conforme expomos, a solução pacífica dos conflitos pode ser alcançada também por meios não judiciais, no intuito de promover ações para composição pautada em modelo de paz social, mitigando dessa forma, as relações humanas que estejam em desequilíbrio. Inclusive, tais métodos de soluções “alternativos” de conflitos ou “*Alternative Dispute Resolution*” – ADR, mostraram-se primordial no intuito de atender ao grande volume de demandas que são submetidas ao Poder Judiciário anualmente, que em decorrência disso, não tem sido capaz de atingir com eficiência e eficácia a resposta requerida pela população.

O termo ADR foi cunhado nos Estados Unidos, como sigla para a expressão *Alternative Dispute Resolution*, a qual diz respeito aos métodos de resolução de litígios que prescindem da existência de um processo judicial e da prolação de uma decisão impositiva de um juiz para solucioná-los. Incluem-se dentre os ADRs todos os meios adequados, extrajudiciais escolhidos livremente pelas partes para resolver seus conflitos. (PANTOJA; ALMEIDA, 2016, p. 58).

Apesar do termo métodos “alternativos” ser amplamente utilizado no contexto da conciliação e mediação, a expressão de acordo com Calmon (2007) é imprecisa, haja vista que os meios complementam a utilização da via Judiciária. Portanto, a expressão mais acertada seria “meios adequados de pacificação social” ou “meios adequados de soluções de conflitos”.

Considerando o diálogo como a ferramenta principal para solução de conflitos, sendo condição para manutenção das relações sociais harmônicas, primordial a utilização de meios adequados que priorizem a utilização do chamado diálogo não violento, que propicia a escuta e dá a devida importância à perspectiva das partes.

Dessa forma, buscaremos analisar os métodos adequados de solução de conflitos (MASC), especificamente quanto a mediação e conciliação, institutos que estão previstos no Novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015) e na Lei de Mediação (Lei 13.140/2015), para fundamentar a utilização desses métodos na resolução consensual de controvérsias no

âmbito da Universidade Federal do Tocantins, utilizando como meio facilitador a Ouvidoria Pública dessa instituição de ensino.

2.5.1 A Mediação e a Conciliação

Conforme Habermas (1997), a democracia é o regime político que prioriza a autorrealização e autonomia das pessoas, portanto, cabe à sociedade que vive sob a égide da democracia criar formas pacíficas de resolução dos conflitos, utilizando os mesmos como forma de melhoria nas relações sociais e na maneira em que o Estado opera, assim como colaborar para o desenvolvimento e consolidação da cultura da paz.

A mediação como meio de solução de conflitos entre particulares e autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, atualmente regulamentada através da Lei 13.140/2015 que trouxe os princípios e procedimentos a serem aplicados, pode ser definida como “atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (parágrafo único, Artigo 1º. da Lei 13.420/2015).

Na mediação de conflitos, onde pessoas iniciam em posições excludentes, revelando os seus conflitos supostamente destrutivos, baseados em desejos de julgamento e castigo, procuramos facilitar o encontro de procedimentos inspirados na compreensão das questões, sentimentos e necessidades comuns. Para tanto são desenvolvidas as habilidades de uma comunicação construtiva, que também poderia ser chamada de comunicação não-violenta, pacifista, apreciativa, positiva, conciliatória etc. (ALMEIDA; PELAJO; JONATHAN, 2016, p. 861).

Nas situações de conflitos, em que a comunicação está afetada, a mediação atua de modo a organizá-la, trazendo clareza e contribuindo de modo imparcial para que os comunicantes promovam soluções adequadas para seus conflitos. Importa destacar, como afirma Tarturce (2018, p. 57) que o mediador deve “aproximar as pessoas para que elas possam compreender melhor diversas circunstâncias da controvérsia”.

Vale salientar que a mediação será sempre voluntária, é o que trata o § 2º do art. 2º da Lei 13.140/2015, segundo o qual “Ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação”. Desse modo, para as partes de um conflito entrarem em ambiente de mediação, deve haver concordância de ambas. O objetivo da mediação é a “transformação do padrão de comunicação e relacionamento dos envolvidos, visando entendimento” (SENASP, 2009, p. 19).

No processo de mediação, as partes envolvidas tendem a criar um discernimento maior de seus direitos e deveres, com isso, ocorre uma percepção maior do papel social, auxiliando dessa forma na inclusão social de todos. Dito isso, cabe trazer a lume os objetivos da mediação, quais sejam: solução de conflitos, prevenção de conflitos, inclusão social e paz social.

Por essas características, a mediação torna-se meio eficaz de solução de conflitos, principalmente quando tratar-se de relações continuadas, como a de professor/aluno, em que, normalmente, a convivência pode durar períodos mais prolongados, pois, além de finalizar a situação controvertida, busca não comprometer as possíveis relações futuras entre as partes.

Por tal técnica de autocomposição, um profissional imparcial intervém para, mediante atividades de escuta e investigação, auxiliar os contendores a celebrar um acordo, se necessário expondo vantagens e desvantagens em suas posições e propondo saídas alternativas para a controvérsia, sem, todavia, forçar a realização do pacto. (TARTUCE, 2018, p. 54).

No processo de mediação é comum ocorrer expressões de emoção (medo, rancor, raiva, frustração), pois fazem parte do conflito, entretanto, o mediador deve agir permitindo essa expressão, mas também estando preparado para trabalhá-las, de modo a estabelecer a chamada comunicação construtiva. Para isso, ressaltamos a importância da atuação e capacitação adequada de quem irá atuar como mediador, haja vista a necessidade de aplicar técnicas e princípios prevista no Código de Ética para Mediadores (CONIMA – Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem).

A conciliação representa outra técnica de resolução consensual de conflitos em que um terceiro (conciliador) ajudará na persecução da solução do conflito, que seja justo para ambas as partes, tendo como principal objetivo a busca por um acordo. No âmbito judicial, com o advento do Novo Código de Processo Civil, a conciliação e mediação tomou caráter significativo, devendo ser estimulada por juízes, advogados, defensores públicos e membros do MP, inclusive no curso do processo judicial. Assim, observar-se que o Poder Legislativo tem priorizado e incentivado de forma contundente a utilização de meios de autocomposição, desonerando, dessa forma, o Poder Judiciário e disseminando a cultura da paz social.

Normalmente utilizada para casos mais simples, a conciliação tem como condão um eventual acordo, onde haja concessões recíprocas, devendo o conciliador alertar às partes sobre a possibilidade de perdas mútuas.

Nesse sentido, para além de mera via alternativa para o desafogo do Poder Judiciário, a solução extrajudicial de conflitos revela-se como instrumento que vivifica os

processos de educação em direitos e difusão da cidadania. Afinal, as dinâmicas de auto composição do litígio são eficazes em promover não só a inserção, como também o engajamento participativo e responsável do sujeito na busca pela solução do litígio em que se veja envolvido, ainda que involuntariamente. Destaca-se, nesse sentido, o papel essencial dos processos de conciliação, mediação entre outros de cunho restaurativo [...] (COSTA; GODOY, 2014, p. 97)

Vejamos abaixo quadro comparativo dos institutos da mediação e da conciliação, posto que muito se assemelham:

Figura 4 - Conciliação X Mediação

	Conciliação	Mediação
Objetivo	Construção de um acordo: Oferece o enquadramento legal. Esclarece sobre o direito. Propõe possibilidades de acordo permitindo ao conciliador: opinar, sugerir, apontar vantagens e desvantagens. O acordo é construído para o tempo presente, baseado em acontecimento passado.	O objetivo da mediação não é necessariamente a obtenção de um acordo, mas a transformação do padrão de comunicação e relacionamento dos envolvidos, visando entendimento.
Fatos	Busca conhecimento prévio dos fatos.	A troca de informações e esclarecimentos sobre o processo e a matéria a ser mediada acontece num processo denominado pré-mediação.
Partes	Confere voz às partes e aos seus representantes.	Aceitam o mediador. O mediador não decide pelas partes. Ele é neutro. O interesse comum das partes e a satisfação mútua são objetos da mediação.

Fonte: Curso de Mediação de conflitos (SENASP, 2009).

Torna-se relevante, que o intuito não seria a viabilidade de solução absoluta de todos os conflitos ou até mesmo negar a função social do mesmo. É possível dentro de uma sociedade democrática, que o conflito sirva para evolução de pensamentos e culturas, através do processo de interação que busque a pacificação.

Conforme ponderamos, a utilização de métodos autocompositivos, como a mediação e a conciliação levam a uma sociedade mais harmônica e restaura a pacificação social, isto pois, “Atuam, outrossim, não somente na resolução, mas também na prevenção de conflitos, na medida em que os partícipes, em vez de constrangidos à decisão inafastável de um terceiro, como ocorre com os métodos heterocompositivos, são os próprios autores do acordo” (ALMEIDA; PELAJO; JONATHAN, 2016, p. 67).

2.5.2 Comunicação/diálogo na resolução de conflitos interpessoais: como utilizar a comunicação não violenta e construtiva

Podemos afirmar que através do diálogo é estabelecida uma ligação entre os participantes, podendo os mesmos através da comunicação, trabalharem para valorizar as diferenças e ampliar as alternativas para sanar os conflitos. Dessa forma, a comunicação passa a exercer papel primordial na relação social, possibilitando a escuta e ponderando a perspectiva do outro.

De acordo com Rosenberg (2013, p. 17), a comunicação não violenta (CNV) “[...] é uma potencialização da sabedoria das relações humanas, na qual barreiras linguísticas e psicológicas são derrubadas e onde se aprende a ouvir e a falar com o coração”. O conflito em si não é um problema, conforme explanamos, ele pode inclusive ser meio de aprendizado. Entretanto, quando o conflito não é sanado de maneira adequada, pode associar alguma forma de violência, afetando os envolvidos e produzindo sentimentos e consequências negativas. A comunicação não violenta ou construtiva tem como objetivo proporcionar relações mais eficazes e empáticas, auxiliando, dessa forma, a solução amigável de um conflito pessoal quando existente.

Denominamos comunicação construtiva o conjunto de habilidades que contribui para gerar confiança, empatia e colaboração no trato dos inevitáveis conflitos da convivência humana, pela validação de sentimentos a partir do reconhecimento afetivo da essencialidade e legitimidade do outro, enquanto coconstrutor e coinovador dos padrões relacionais que podem ajudar na identificação das necessidades vitais a serem contempladas em cada situação da convivência humana. (ALMEIDA; PELAJO; JONATHAN, 2016, p. 862).

Os passos desenvolvidos por Rosenberg (2013) para desenvolvimento da comunicação ou diálogo não violento são: observar sem julgar, que seria a não imposição de nossos juízos de valores a outras pessoas, não exercendo um juízo moralizador. Outra tarefa para desenvolver o diálogo não violento é a identificação de sentimentos, isso quer dizer que é essencial aprimorar o autoconhecimento, para aprender a lidar com nós mesmos.

O reconhecimento das necessidades do outro está diretamente ligado à CNV, conceito esse abordado pela pirâmide de Maslow (Hierarquia das necessidades). Quando por algum motivo não ocorre a satisfação dessas necessidades, o sujeito tem seu comportamento afetado negativamente, podendo surgir conflitos desse comportamento.

Após conseguirmos anunciar o que observamos, sentimos e temos necessidade, concluímos então com um pedido. Esse pedido deve ser feito de forma clara e objetiva, de forma demonstrar empatia, caso não seja atendido. Isso pois, se o pedido não for feito de forma empática, a outra parte entenderá como uma exigência e conseqüentemente não será praticado uma CNV.

2.6 Da estrutura e dos atributos da Ouvidoria para atuar como facilitadora de soluções de conflitos

No âmbito das Universidades Públicas, a criação das Ouvidorias está diretamente relacionada com a necessidade da democratização, para efetividade da participação popular na Administração Pública, assim como a questão da comunicação com a sociedade e atendimento às políticas que atendem aos estudantes. Ou seja, o processo de democratização impulsionou a implantação das Ouvidorias Universitárias pelo Brasil.

As ouvidorias públicas surgem como locus privilegiado de promoção da inclusão social por propiciarem um incremento positivo da condição de vida por intermédio de sua influência sobre a melhoria da prestação dos serviços públicos e a geração de igualdade de oportunidades, permitindo que o cidadão tenha voz e vez dentro da administração pública. (CARDOSO, 2010, p. 9).

As instituições públicas de ensino superior (IES) têm criado espaços em suas estruturas organizacionais com o objetivo de se comunicar com os usuários de seus serviços, buscando cada vez mais a melhoria de qualidade no atendimento e otimização dos serviços prestados. Assim, a Ouvidoria se apresenta como órgão estratégico, constituindo-se em um instrumento de transformação institucional, através da possibilidade de interação entre os cidadãos e a instituição pública. Transformou-se em um espaço de atendimento democrático que abrange a comunidade estudantil, servidores (professores e técnicos administrativos) e a comunidade externa a partir das manifestações de solicitações, elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

As Ouvidorias Públicas no Brasil se desenvolvem com o intuito de dar voz aos cidadãos, sendo canais de comunicação e controle social das instituições, trazendo dessa forma uma mudança estrutural da esfera pública, com a gestão da coisa pública sob o controle do cidadão (MARTINS; MARQUES, 2016).

Importante explicitar que quando da implantação de uma unidade de ouvidoria pública, o órgão a ela vinculado deve dar o suporte logístico para seu funcionamento, para que a Ouvidoria possa ter uma estrutura adequada para os serviços que lhes são atribuídos. O órgão deve suprir a Ouvidoria de pessoal, equipamentos, material, local acessível, entre outros. Isso significa que deve haver total empenho por parte o órgão, com a disponibilização de orçamento e composição adequadas para funcionamento da ouvidoria.

Outro ponto importante e que trataremos adiante é com relação ao pessoal disponibilizado para atuar na Ouvidoria, assim como a indicação/nomeação do Ouvidor-Geral. De acordo com o Manual de Ouvidoria Pública, CGU *et al* (2019) é primordial que tanto o Ouvidor Geral quanto os profissionais que atuam nas Ouvidorias tenham algumas habilidades específicas, de forma, com perfil adequado e ser devidamente capacitada para tratamento das manifestações, tendo como principal propósito a satisfação dos cidadãos que buscam a ouvidoria para auxílio na solução de seus problemas.

Como missão a Ouvidoria deve promover a realização da democracia e efetivação dos direitos humanos, isso traz a responsabilidade de que os conflitos que são trazidos perante esse órgão, devem ser dirimidos por meios pacíficos, como a mediação ou conciliação. Para o alcance da missão institucional, a Ouvidoria deve possuir algumas funções: - Ouvir qualificado: qual seja, ouvir com o intuito de compreender, aceitando as manifestações a ela trazidas como legítimas; - Reconhecer: deve dar ao cidadão o reconhecimento, sem qualquer distinção, de seus direitos; - Qualificar: interpretar situações e contextos das manifestações, de modo a utilizar como meios de melhoria para a Administração; - Responder: gestão, preferencialmente em equipe, das análises das manifestações, para disponibilizar respostas adequadas e dentro dos prazos legais; - Demonstrar: Tornar público, através dos relatórios anuais, a eficácia de suas atividades no auxílio da Gestão, atuando de forma proativa no planejamento das ações do órgão vinculado, de forma a utilizar as manifestações como instrumento de aperfeiçoamento da gestão.

Pode a Ouvidoria, objetivando o alcance de sua missão institucional, realizar ações educativas e informativas, através de projetos que incentivem a participação popular, ou que possibilitem o conhecimento, pela população, das atribuições e meios de comunicação com a Ouvidoria, aproximando o cidadão da Administração Pública.

Nesse sentido, para que a Ouvidoria funcione com maior efetividade e eficácia, é importante a emissão de regulamentos próprios que tratem das competências da Ouvidoria dentro da instituição, podendo ainda integrar outras competências específicas para essa Ouvidoria, sempre preservando a estruturação sob os eixos da governança, legitimidade e independência (CGU, *et al.*, 2019).

Nesse contexto, por meio do diálogo facilitado entre as partes, ou utilizando técnicas como a conciliação e a mediação, é possível empregar a Ouvidoria como espaço no qual essa comunicação pode ocorrer, sendo nesse caso utilizada como facilitadora do processo de tratamento adequado (pacífico) dos conflitos surgidos.

O Papel e Perfil do Ouvidor-Geral Universitário deve ser o de condução das atribuições da Ouvidoria de maneira ao alcance da missão e objetivos da instituição ao qual está ligado. Além disso, deve estar atento para contribuir com a Gestão, de forma a canalizar as sugestões e ideias advindas das manifestações dos usuários do serviço público, em prol da melhoria da qualidade da educação prestada pelas universidades públicas.

Como agente de mudança, deve ainda priorizar a participação da comunidade acadêmica, levando a todos de forma transparente e acessível, as informações solicitadas e facilitando as resoluções dos conflitos internos que são levados ao seu conhecimento.

Contudo, devemos destacar que como interlocutor entre o cidadão e a Universidade, o Ouvidor deve agir do mesmo de forma crítica, não podendo se eximir de apontar as falhas e opinar por melhorias. Visto isso, confirmamos a importância do papel de escuta do Ouvidor:

O ato da escuta e da comunicação e da interlocução sempre foi importante no decorrer da história, em particular na sociedade contemporânea, produtivista, tecnológica, cibernética e multifacetada. Por esse motivo, o Ouvidor, para ser mais eficiente, deve reconhecer o valor de sua tarefa, preparar-se com amplitude, esforçar-se, estudar o contexto em que está inserido, a legislação imbricada e vigente em sua área de atuação e o seu objeto de instrução e, por que não, sua razão de ser: o manifestante. (BRITO; AGUIAR, 2019, p. 121).

Além do perfil do Ouvidor, cumpre destacar a necessária preparação da equipe que irá atuar na Ouvidoria, que deve ter capacitação específica para o tratamento dos conflitos via conciliação ou mediação, além de ter aptidões profissionais como: equilíbrio; criatividade; empatia; conhecimento técnico; experiência prática; tudo isso de modo a atuar como facilitadores na resolução pacífica dos conflitos levados à Ouvidoria (BRASIL, 2016).

O facilitador deve ser o elemento que rompe essa dinâmica de conflito, reconduzindo as partes a uma comunicação construtiva que as leve ao caminho do consenso. O facilitador deve chamar as partes à razão, traduzindo a posição de cada um em termos aceitáveis a cada interlocutor do processo, e deixando claro que a decisão é de responsabilidade dos envolvidos. (BRASIL, 2016, p. 10).

De acordo com Cardoso (2010, p. 24) “[...] a autonomia da ouvidoria é a âncora para a efetividade”. Não existindo essa, evita que a ouvidoria possa atuar como uma ferramenta de transformação social, não colaborando “com o fortalecimento da democracia, que evita que a ética deixe de ser esvoaçante e sem pouso. Sem autonomia não há ouvidoria” (CARDOSO, 2010, p. 24).

Nesse contexto, um dos tópicos a ser levantado é a questão da ocupação da função de Ouvidor dentro da estrutura das Instituições Públicas de ensino superior. Isso pois, não existe na

estrutura do plano de cargos e salários o cargo de Ouvidor, e por consequência, não há gratificação para quem ocupa essa função.

Assim, a despeito da diversidade das situações existentes, quase todas as Universidades que gratificam o Ouvidor têm em comum a necessidade de recorrer a um artifício jurídico que consiste na sua nomeação para funções de Assessoria a fim de lhe assegurar recebimento de gratificação, em geral de cargo de direção (CD) ou equivalente. Artifício jurídico, porque o *Ombudsman*, pelo menos em tese, é a antítese cabal do assessor, já que, representante da comunidade, deve gozar de plena autonomia em relação ao dirigente da Instituição. (LYRA, 2000, p. 6).

A autonomia do Ouvidor é primordial visto que o mesmo deve estar no papel de defesa dos interesses da comunidade acadêmica, o que inúmeras vezes ocasiona a necessidade de avaliar atos da Gestão Superior, assim como examinar e dar sugestões em atividades e ações de ensino, pesquisa e extensão, que possam significar melhorias para prestação do serviço da educação.

A questão do reconhecimento do Ouvidor como um cargo dentro da estrutura das Instituições Públicas de ensino superior é relevante e polêmica, para que a decisão quanto à nomeação ou retirada não seja correlacionada às forças políticas existentes na IES. O Ouvidor, ao apresentar os pleitos trazidos pela sociedade ou por alguns setores da universidade, pode ser visto como ameaça à Administração Superior, requerendo dessa forma sua independência para atuar de forma efetiva.

Por outro lado, o ingresso no cargo por meio de concurso público não é garantia de atendimento ao necessário perfil que um Ouvidor universitário deve ter. Daí, a seleção para a função dentre os servidores públicos efetivos da instituição, atualmente, seja o melhor caminho. Portanto, observado o perfil profissiográfico do candidato ao exercício da função, consultada uma instância colegiada deliberativa, por exemplo, conselhos superiores, deve caber ao dirigente máximo da instituição a designação do/a ouvidor/a com base nos princípios que orientam a IES e o Serviço Público. Nessa perspectiva, o recebimento de gratificação, em geral de cargo de direção (CD) ou equivalente, não seria necessariamente uma afronta à autonomia da Ouvidoria, mas o reconhecimento da posição estratégica que o instrumento possui na consolidação do Direito à Educação na instituição de ensino, pesquisa e extensão.

Tendo isso em vista, listaremos os requisitos básicos, apresentados por Lyra (2000 *apud* CARDOSO, 2010, p. 24-25) para o exercício da atividade de Ouvidor de forma autônoma:

1. Atribuição de mandato e escolha do ouvidor por um colegiado independente como forma de equilíbrio de poder entre o ouvidor e o titular da instituição fiscalizada;

2. Responder, em prazo curto, a interpelação do ouvidor, sob pena de Responsabilidade;
3. Garantia de sigilo assegurado aos usuários da ouvidoria de forma a evitar possíveis retaliações;
4. Acesso às informações do órgão em caráter prioritário e em regime de urgência;
5. Publicação de forma transparente dos relatórios da ouvidoria;
6. Autonomia financeira de forma a garantir meios materiais e os recursos humanos necessários ao seu funcionamento;
7. Representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder.

Com isso, devemos inferir a necessidade de atribuir autonomia à atuação do Ouvidor e às ações da Ouvidoria, de forma a tornar efetiva suas atuações e seja legitimamente reconhecida pelos cidadãos que a utilizam como eficaz.

3 O CONFLITO NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS ALUNO-PROFESSOR: ANÁLISE DE DADOS DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DA UFT

É comum em uma sociedade plural, em que haja diversidade de concepções morais, políticas e culturais que a divergência e os conflitos interpessoais sejam prevalentes. Podemos até mesmo afirmar, conforme Lucena Filho (2012, p. 22), que os conflitos são naturais da convivência dos seres humanos:

[...] natural que as relações intersubjetivas e até mesmo intergrupais sejam marcadas por divergências de ordens diversas (emocionais, sociais, políticas, ideológicas, familiares, profissionais), as quais podem ser definidas como a gênese de um dos fenômenos mais comuns e recorrentes de qualquer sociedade: o conflito.

Quando duas ou mais pessoas discordam em virtude de metas, interesses ou objetivos individuais antagônicos, poderemos classificar esse processo social como conflito. Apesar da impressão de que o conflito é sempre algo negativo, devemos ter em mente que através das opiniões e concepções múltiplas pode ser promovido mudanças sociais importantes para a sociedade. Entretanto, cumpre destacar que a sociedade deve criar formas de dirimir ou solucionar os conflitos de maneira a manter a paz social. Isto porque, historicamente, conforme Bobbio (1997), somente podemos caracterizar a existência da democracia moderna, onde os direitos de liberdade são constitucionalmente reconhecidos.

Importa pontuar que, o foco da pesquisa em questão é a resolução pacífica dos conflitos interpessoais na relação professor e aluno no contexto das IES. Para tanto, cumpre destacar a necessidade do estudo pormenorizado e contextualização científica sobre a formação e exteriorização dos conflitos, auxiliando dessa forma o entendimento da aplicação das técnicas utilizadas para sua resolução.

Com isso em vista, podemos conceituar de forma ampla o conflito como oposição. Nas relações sociais o conflito de interesses é natural e faz parte da interação social humana. Entretanto, conforme afirma Moore (1998, p. 5):

Todas as sociedades, comunidades, organizações e relacionamentos interpessoais experimentam conflitos em um ou outro momento no processo diário de interação. O conflito não é necessariamente ruim, anormal ou disfuncional, é um fato da vida.

[...]

Entretanto, o conflito pode ir além do comportamento competitivo e adquirir o propósito adicional de infligir dano físico ou psicológico a um oponente, até mesmo a ponto de destruí-lo. É aí que a dinâmica negativa e prejudicial do conflito atinge seu custo máximo.

No contexto das organizações públicas da área educacional (instituições de ensino), torna-se primordial a gestão eficaz dos conflitos interpessoais, especialmente entre professor aluno. Isso pois, tais relações impactam diretamente no processo educacional. As instituições devem ter em sua organização meios e procedimentos eficazes que sejam capazes de buscar a pacificação social de forma menos traumática para ambas as partes, de forma a respeitar os direitos individuais e sociais envolvidos na equação.

Historicamente tais conflitos podem se tornar ainda mais evidentes no âmbito das instituições públicas de ensino superior, haja vista atualmente a diversidade cultural, política e social que permeia esses locais, além da difusão eficiente de informações e esclarecimento dos direitos subjetivos de cada pessoa.

3.1 O conflito e as interações sociais

Devemos em princípio destacar que as interações sociais no âmbito de qualquer sociedade podem ocorrer basicamente de duas formas, através da cooperação e pelo conflito. De acordo com Bobbio; Matteucci; Pasquino (1998, p. 225), “[...] o conflito é a forma de interação entre indivíduos, grupos, organizações e coletividades que implica choques para o acesso e a distribuição de recursos escassos [...]”, traz ainda que em contraposição ao conflito, está a cooperação, que seria o modelo ideal de interatividade social.

Ainda, segundo Dinamarco (2013), o conflito surge quando uma pessoa pretende ter um bem da vida, porém não consegue satisfazê-lo, caracterizando assim o descontentamento, o estado de não satisfação da pessoa. Vejamos, então:

A eliminação dos conflitos ocorrentes na vida em sociedade pode-se verificar por obra de um ou de ambos os sujeitos de interesses conflitantes, ou por ato de terceiro. Na primeira hipótese, um dos sujeitos (ou cada um deles) consente no sacrifício total ou parcial do próprio interesse (autocomposição) ou impõe o sacrifício do interesse alheio (autodefesa ou autotutela). Na segunda hipótese, enquadram-se a defesa de terceiro, a conciliação, a mediação e o processo (estatal ou arbitral). (DINAMARCO, 2013, p. 26).

Com o objetivo de determinar as condições necessárias para que um indivíduo alcance a satisfação, pessoal ou profissional, na década de 1950, o psicólogo e pesquisador norte americano Abraham Harold Maslow desenvolveu a Teoria da Hierarquia das Necessidades (Pirâmide das necessidades ou Pirâmide de Maslow).

Figura 5 - Pirâmide de Maslow



Fonte: website: <https://blog.opinionbox.com/piramide-de-maslow>

De acordo com essa teoria a força motivadora dos indivíduos está na perspectiva de satisfação dessas necessidades, que seriam classificadas pela base em: necessidades fisiológicas, necessidades de segurança, necessidades sociais (amor/relacionamento), necessidade de estima e necessidade de realização pessoal. Contudo, a não satisfação dessas necessidades, estariam no rol de possíveis geradores de conflitos sociais, tendo em vista que nem todo ser humano consegue satisfazê-las.

O conflito pode ser visto de forma positiva ou negativa. Segundo a Teoria Moderna dos Conflitos (TARTUCE, 2018), quando visto de maneira negativa o conflito deve ser evitado e seria sempre prejudicial, porém, quando visto de maneira positiva, o conflito pode gerar aprendizado e enriquecimento, pela contraposição de diferentes opiniões e visões. Há ainda quem o compreenda como “algo útil e necessário, já que conduz à mudança, à inovação, à modernização e à criatividade, desde que, não suprimido, seja manejado eficientemente”. (COLAIÁCOVO, 1999 *apud* TARTUCE, 2018, p. 29)

Não podemos simplesmente tentar anular a existência de conflitos, pois isso significaria ignorar que somos seres diferentes, com anseios e objetivos distintos. Cumpre, entretanto, aprendermos a lidar com o conflito de forma não-violenta, passando a utilizá-lo para estimular o pensamento analítico e inovador; aperfeiçoando a aptidão de tomada de decisões; incentivando formas diferentes e pacíficas de encarar os problemas; aprimorando os relacionamentos e respeito às diferenças; promovendo o autoconhecimento e a compreensão social.

Para compreender e corretamente tratar os conflitos interpessoais, tornar-se necessário o diálogo entre inúmeras ciências, além do Direito, quais sejam: Sociologia, Antropologia, Psicologia, Economia, Ciência Política, Serviço Social e Pedagogia. De acordo com Tartuce (2018, p. 24):

Como diversas ciências e áreas de conhecimento vêm tratando do assunto (merecendo especial destaque a atuação da sociologia e da psicanálise), a interdisciplinaridade se revela um importante instrumento para a compreensão adequada da ocorrência conflituosa.

Em virtude da crescente dinâmica social intensa nos últimos tempos, a ocorrência de conflitos tende a aumentar. Portanto, mostra-se necessário que a sociedade regule o tratamento dos conflitos, ou seja, estabelecer parâmetros aceitos pelas partes, que determinam limites aos conflitos, de modo que suas manifestações sejam menos destrutíveis para os entes envolvidos (BOBBIO, 1997).

3.2 Conflitos interpessoais na relação professor-aluno: as manifestações na Ouvidoria da UFT

Nesse tópico iremos abordar os pressupostos metodológicos que orientaram o estudo, assim como o caminho percorrido na decisão dos instrumentos e dados que compuseram a coleta dos dados, as abordagens e meios utilizados para interpretar as informações coletadas.

Para tanto, traremos como problema de pesquisa desta dissertação, a seguinte colocação: *“como a atuação da Ouvidoria Pública pode contribuir para a resolução consensual de conflitos interpessoais entre professores e alunos na Universidade Federal do Tocantins?”*. Tendo como objetivo alcançar um produto na forma de minuta de Resolução (APÊNDICE A), a ser apresentada aos gestores da Universidade, que trará um novo instrumento institucional que contribua para resolução pacífica dos conflitos interpessoais entre docentes e discentes da Universidade Federal do Tocantins.

3.2.1 Procedimentos metodológicos

Para o estudo proposto foi escolhida como metodologia aquela com abordagem quanti-qualitativa, por buscarmos o entendimento mais aprofundado sobre a temática, assim como fundamentar a escolha do produto da pesquisa.

O caminho foi selecionado haja vista a necessidade de análise, em termos numéricos, da utilização da Ouvidoria Pública da UFT pelos usuários, de forma a compreender e embasar o estudo das causas, ou seja, dos “porquês”, que norteiam o caráter do estudo qualitativo proposto, através da análise de conteúdo dos relatos contidos nas manifestações dos usuários.

Para tanto, procederemos inicialmente uma revisão bibliográfica sobre o tema proposto, que engloba o estudo acerca das Ouvidorias, seu contexto histórico, atribuições e atuação no âmbito das IES públicas. Além disso, para nortear a pesquisa, faremos estudo do fenômeno do conflito, buscando sua conceituação e formas de tratamento adequado no contexto social da atualidade.

Tendo isso em vista, trataremos sobre as formas adequadas de solucionar pacificamente os conflitos, quais sejam, os institutos da conciliação e da mediação, que fundamentam a criação de uma Câmara de Tratamento Consensual de Conflitos Interpessoais no âmbito da Universidade Federal do Tocantins, tendo como órgão instrumentador, a Ouvidoria da Universidade, logicamente com a participação de demais setores colaboradores, conforme veremos no capítulo relativo a apresentação da Minuta de Resolução.

3.2.2 O material analisado

- Relatórios de Gestão da Ouvidoria Pública da UFT (2015 a 2018);
- Manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFT no período de 2015 a 2018, pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – Fala.BR;
- Painel RESOLVEU? - Governo Federal (CGU).

3.2.3 Levantamento dos dados

A pesquisa por meio do acesso ao sítio digital da Universidade Federal do Tocantins recorreu aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria do período de 2015 a 2018, de onde pudemos extrair informações quantitativas relevantes sobre a utilização da Ouvidoria Pública da UFT.

Ainda, o relatório extraído do sistema Fala.BR, de todas as manifestações realizadas no período de julho de 2015 (data de início da utilização do sistema informatizado) a dezembro de 2018 (marco temporal selecionado para a pesquisa).

3.2.4 Técnica de análise dos dados

Importa ressaltar que para os fins da pesquisa, realizamos dois tipos de análises com os dados colhidos. Nos documentos Relatórios de Gestão (período 2015 a 2018) adotamos a análise documental dos mesmos, produzindo uma representação condensada das informações para gerar conhecimento da temática abordada.

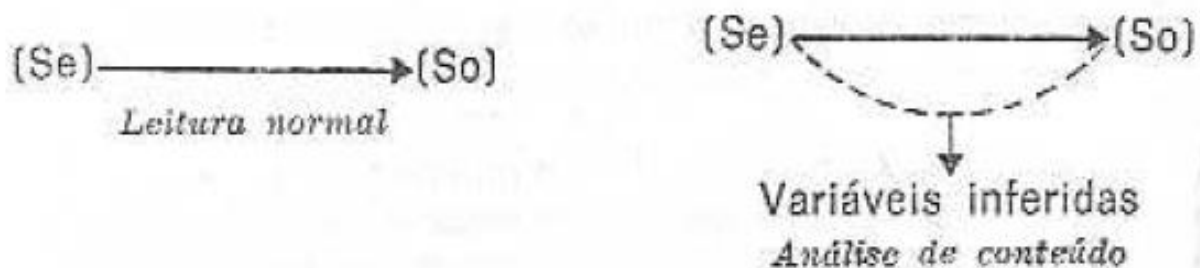
Nas análises das manifestações, realizada através do “Painel RESOLVEU?” e no sistema Fala.BR recorremos a análise de conteúdo orientada por Bardin (1977), especificamente através da categorização das manifestações relativas à conflitos interpessoais no contexto professor/aluno, ou seja, quando ficar caracterizado a presença dos atores: - discente da Universidade Federal do Tocantins e – docente da Universidade Federal do Tocantins e quando no assunto da manifestação estiver inserido o conflito interpessoal.

Os dados coletados das manifestações foram interpretados, todas sem identificação pessoal (filtro do próprio sistema), onde foi possível extrair o conteúdo das mesmas, para categorização e análise. A análise de conteúdo sob a ótica de Bardin (1977) possibilita uma compreensão além da simples leitura, permite à pesquisadora “[...] compreender o sentido da comunicação (como se fosse o receptor normal), mas também e principalmente, desviar o olhar para uma outra significação, uma outra mensagem entrevista através ou ao lado da mensagem primeira” (BARDIN, 1977, p. 41).

Conforme a figura abaixo, aplicaremos a análise de conteúdo como um:

[...] conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens”. (BARDIN, 1977, p. 42).

Figura 6 - Análise de Conteúdo



Fonte: Bardin (1977, p. 42)

Cabe, portanto, a esta pesquisadora, levar em consideração o contexto e aspectos que envolveram a produção dessas manifestações, ou seja, o que foi expresso e o que está “por trás” das palavras exteriorizadas.

Seguindo as etapas recomendadas por Bardin (1977), a pesquisadora primeiramente realizou uma pré-análise que constituiu a seleção do material a ser estudado, que consiste na extração das manifestações no período de 2015 a 2018. Na fase seguinte de exploração do material foi possível categorizar a seleção por assunto, através do conteúdo da manifestação, fazendo recorte dos que tratam sobre conflitos interpessoais na relação professor/aluno. Por fim, com a categorização das manifestações, foi possível realizar interpretação das mesmas, levando em consideração, motivos, contexto social, atores envolvidos, para então fundamentar a necessidade de um instrumento que trate adequadamente esses conflitos, de forma pacífica, e com usos de meios de solução consensual.

3.3 Análise dos dados: panorama de representação das manifestações com recorte para conflitos interpessoais (professor-aluno) na UFT

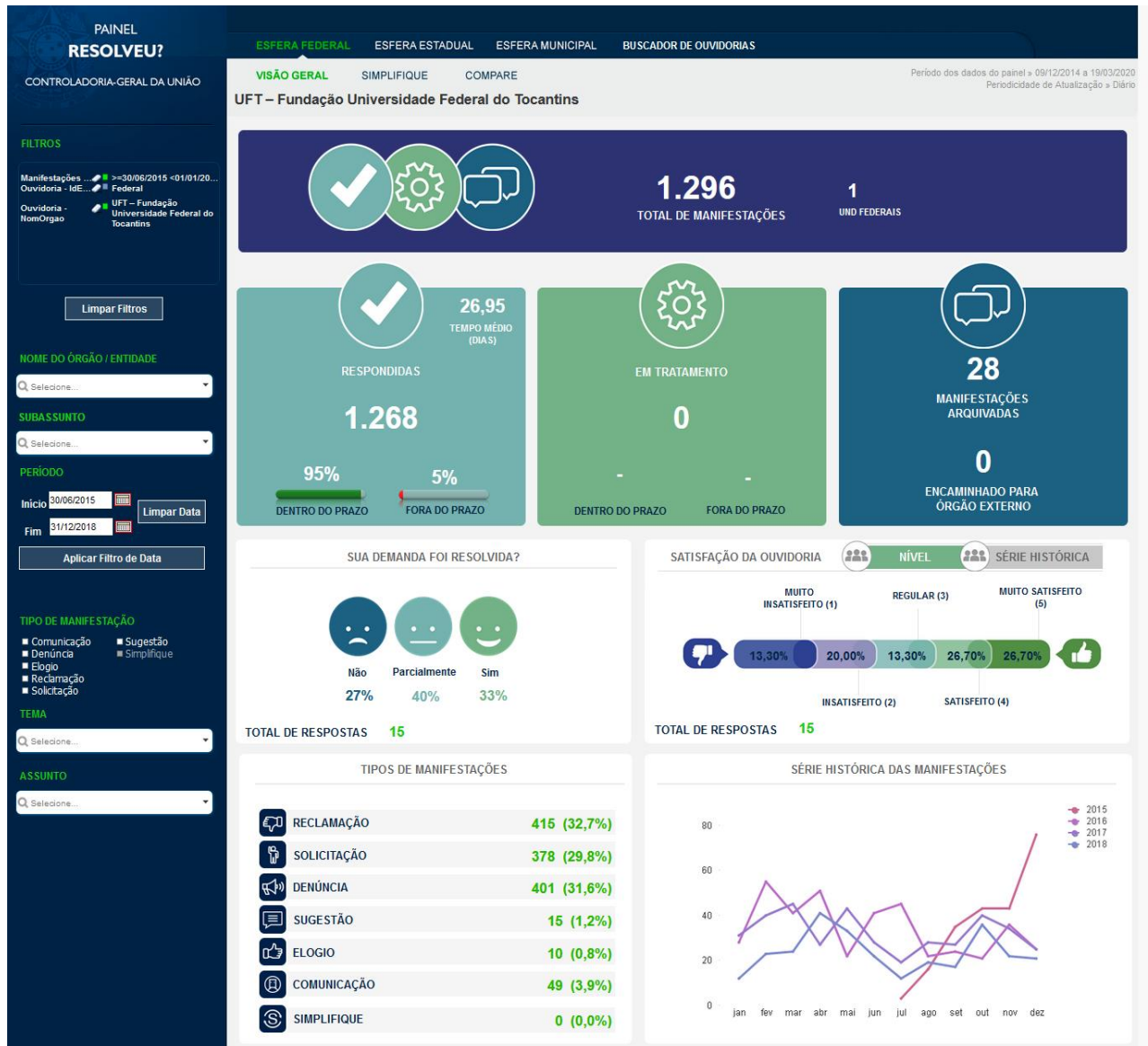
Na figura abaixo temos o painel quantitativo de manifestações realizadas pelo sistema *e-Ouv* e *e-Sic* (agora sistema integrado Fala.BR – acessível em <https://falabr.cgu.gov.br>), no período de junho/2015 (início da utilização do sistema informatizado para recebimento de demandas) a dezembro/2018 (marco temporal adotado na pesquisa), apontando os tipos de manifestação, as arquivadas, em tratamento e respondidas. De forma a facilitar a compreensão do texto, sempre que citarmos o sistema Fala.BR, entenderemos como a integração dos sistemas *e-Ouv* e *e-Sic* haja vista que todas as manifestações foram agrupadas no novo sistema a partir de agosto de 2019.

De 30/06/2015 a 31/12/2018 foram 1296 (mil duzentas e noventa e seis) manifestações recebidas via Fala.BR pela Universidade Federal do Tocantins, tendo sido tratadas na totalidade, com 1268 respondidas e 28 arquivadas. No painel, também é possível vislumbrar a satisfação dos usuários com as respostas, do total de 15 respondentes, temos a maioria (53,4% de satisfeitos a muito satisfeitos).

Entretanto, esse quantitativo de respondentes ainda é muito baixo para termos um quadro fidedigno da satisfação dos usuários. Podemos com isso analisar que as formas de coleta de satisfação com a utilização dos serviços das Ouvidorias não são eficazes e deveriam ser

repensadas, de modo a fundamentar decisões de melhorias de ações quanto ao atendimento, sistema e respostas apresentadas.

Figura 7 - Painel RESOLVEU?



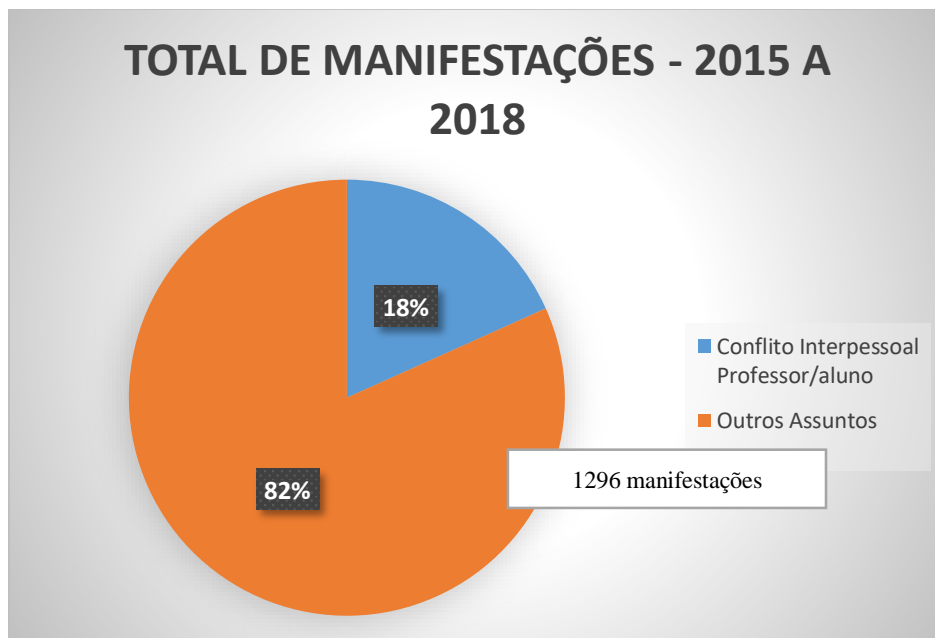
Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Entre as demandas trazidas à Ouvidoria da UFT no período estudado, é possível ainda observar que a maioria (816 ou 64%) são do tipo RECLAMAÇÃO e DENÚNCIA. Isso reflete o alto grau de conflitualidade existente dentro do âmbito acadêmico. Tal dado corrobora com a realidade da Universidade Federal do Tocantins, qual seja, diversidade étnica, social, cultural e de gênero como geradores de conflitos no contexto acadêmico.

As manifestações em seu inteiro teor foram extraídas do sistema Fala.BR por servidora da Ouvidoria Pública da Universidade Federal do Tocantins, tendo como requisito a desidentificação (sem identificação de autores e partes envolvidas) das 1296 manifestações, para preservação do sigilo das partes, que foram apresentadas em planilha Microsoft Excel para análise dessa pesquisadora.

Das 1296 manifestações analisadas, que representam o quantitativo de 2015 a 2018, 237 são relativas a conflitos interpessoais que envolvem professores e alunos da UFT, o que representa 18% (dezoito por cento) do total levantado, conforme demonstra gráfico abaixo.

Gráfico 1 - Total de Manifestações 2015 a 2018



Fonte: Fala.BR.

Esse quantitativo, apesar de não ser a maioria, representa a relevância da categoria, haja vista as inúmeras temáticas que podem ser tratadas pelos manifestantes. Importa ainda salientar, que todas as 237 manifestações foram realizadas por alunos, isso aponta a hierarquização da relação entre docentes e discentes que muitas vezes é representada por relações de poder e autoridade.

Pode-se destacar no contexto das manifestações a recorrência de assédio moral na relação professor aluno, o que coloca em debate as questões de poder, gênero, raça e até de cunho religioso nas Universidades públicas. Conforme Hirigoyen (2001), o assédio moral se exprime através de condutas abusivas manifestadas em comportamentos, palavras, atos e gestos

que tem o condão de produzir danos à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, destruindo relações e ambientes de convívio.

Dito isso, destacamos que entre outubro e dezembro de 2015 vários acadêmicos (04 manifestações de diferentes usuários)¹ de determinado curso de graduação no campus de Palmas realizaram manifestações na Ouvidoria contra determinado professor que os mesmos dizem ser “antiético”. Relatam ainda que o referido docente utiliza de expressões de intimidação como que vai “ferrar” ou que pretende fazer “um inferno” com os alunos. Descrevem que o mesmo persegue alunos que ele não tem simpatia, reprovando os mesmos, sem nenhum tipo de avaliação.

Importante frisar que relatos como esses não são incomum, sendo que uma das características marcantes são as manifestações serem realizadas por vários discentes, revelando que os mesmos se unem para ganhar voz junto à instituição.

Não raro, o ambiente universitário é meio de competições e disputas pelo poder, normalmente politizado e amplamente polarizado. Nesse cenário, importante é o papel da Ouvidoria Pública, pois a mesma deve ser reconhecida como local de acolhimento e intermediação das relações conflituosas.

Ainda, recorrente a ocorrência de conflitos interpessoais gerados por insatisfações pessoais, como o aluno que não concorda com o método avaliativo do professor, ou com atitudes consideradas pelos mesmos arbitrárias, com relação à verificação de frequência, entre outras práticas do docente no relacionamento em sala de aula. Muito comuns os relatos nas manifestações de que desavenças pessoais foram, na perspectiva do manifestante, transformadas em punições em sala de aula com a utilização de meios coercitivos como ameaças de “colocar falta” para o aluno, sendo que mesmo está presente ou diminuição de notas, reprovar por faltas, etc, conforme podemos verificar em alguns casos de manifestações realizadas por discentes no ano de 2015, 2016 e 2017².

Quanto ao tratamento dado às manifestações cabe no contexto da pesquisa em questão uma crítica construtiva, inclusive que consubstanciará o objetivo proposto dessa pesquisa. Apesar de conter no Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFT (Resolução n. 13 de 23 de

¹ Manifestações 23546004439201534; 23546005781201551; 23546003728201516; 23546004033201551

² Manifestações 23546005506201538, 23546004809201533, 23546006153201674, 23546023660201753, 23546023661201706, 23546006987201680.

outubro de 2019), que promoverá a adoção da mediação e da conciliação, não há meios/instrumentos na Ouvidoria Pública da Universidade Federal do Tocantins para a utilização das soluções de conciliação e mediação, métodos sugeridos inclusive pelo Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei 13.460/2017).

Analizamos ainda os Relatórios de Ouvidoria de 2015 a 2018, fazendo recortes nos mesmos quanto ao levantamento demonstrado dos assuntos das manifestações. Podemos perceber, que no Relatório de Ouvidoria do ano 2015, não houve levantamento quantitativo dos assuntos que tratavam as manifestações, o que prejudicou nossa análise. Vale observar que, as manifestações são categorizadas por assunto manualmente, ou seja, o sistema Fala.BR não traz categorias específicas relacionadas com o ambiente universitário para que o aluno no momento do cadastro de sua manifestação, escolha sobre o que irá tratar. Damos como proposta que a Ouvidoria realize o cadastro e orientação aos usuários sobre como realizar corretamente a entrada da manifestação.

A partir do Relatório de Ouvidoria 2016, é possível encontrar tabela com a categorização das manifestações por assunto, relacionados diretamente com o contexto universitário/educacional. Conforme abaixo:

Tabela 1 - Assuntos das demandas das manifestações 2016

ASSUNTOS	SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES	DENÚNCIAS	SUGESTÕES	ELOGIOS
MATRICULA	18	-	04	-	-
SISU	22	-	-	-	-
TRANSFERENCIA INTERNA E EXTERNA	14	-	-	-	-
VALIDAÇÃO DE DIPLOMA	9	-	-	-	-
ESPECIALIZAÇÕES STRICTO SENSU e LATO SENSU	7	2	03	-	-
EDITAIS, CONCURSOS E PROCESSOS SELETIVOS	08	13	05	-	-
USO INDEVIDO DE VEICULOS	-	-	02	-	-
ESTÁGIOS	10	02	01	-	-
AFASTAMENTO DE DOCENTES, ACÚMULO DE CARGO E CARGA HORÁRIA.	-	05	09	-	-
BOLSAS: INDÍGENA, PERMANÊNCIA, PIBID	07	08	03	-	-
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	03	03	01	-	-
OFERTA DE DISCIPLINA	69	15	21	01	-
SERVIÇO TERCEIRIZADO	-	01	03	-	-
PORTAL DO ALUNO, INTERNET	06	07	02	-	-
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA	-	03	-	-	-
CONSULTA ELEITORAL REITORIA	-	-	01	-	-
LANCHONETE	-	02	-	-	-
SEGURANÇA PATRIMONIAL E ATOS DE VIOLÊNCIA	-	04	-	-	-
ATENDIMENTO AO PÚBLICO DOS SETORES DA UFT	-	12	09	02	03
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM PROCESSOS SELETIVOS NO AMBIENTE DA UFT	-	-	10	-	-
AUSENCIA DE PROFESSOR	-	17	-	-	-
COLAÇÃO DE GRAU	01	02	-	-	-
ESTRUTURA E MANUTENÇÃO (iluminação, ar condicionado, banheiros, instalação de arquivos etc)	02	19	03	-	-
DIPLOMAS DE GRADUAÇÃO E ESPECIALIZAÇÕES	-	05	-	01	-
ATOS OCBENOS E DISCRIMINATORIOS	-	-	02	-	-
ASSÉDIO	-	-	04	-	-
MOVIMENTO ESTUDANTIL	-	03	-	-	-
RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO PROCESSO ENSINO-APRENDIZAGEM	08	37	16	-	-
BIBLIOTECAS - USO DE e-MAIL E COMPUTADORES	-	08	02	01	-
PARFOR	01	01	-	-	-
OUTROS	95	76	44	-	-
TOTAL	280	245	145	05	03
			678		

Fonte: Relatório de Gestão 2016

Em análise das demandas podemos verificar que em 2016 houve 61 (sessenta e uma) manifestações que tratavam sobre as relações interpessoais no processo ensino-aprendizagem, representando 9% (nove por cento) do total geral dos inúmeros assuntos listados no Relatório.

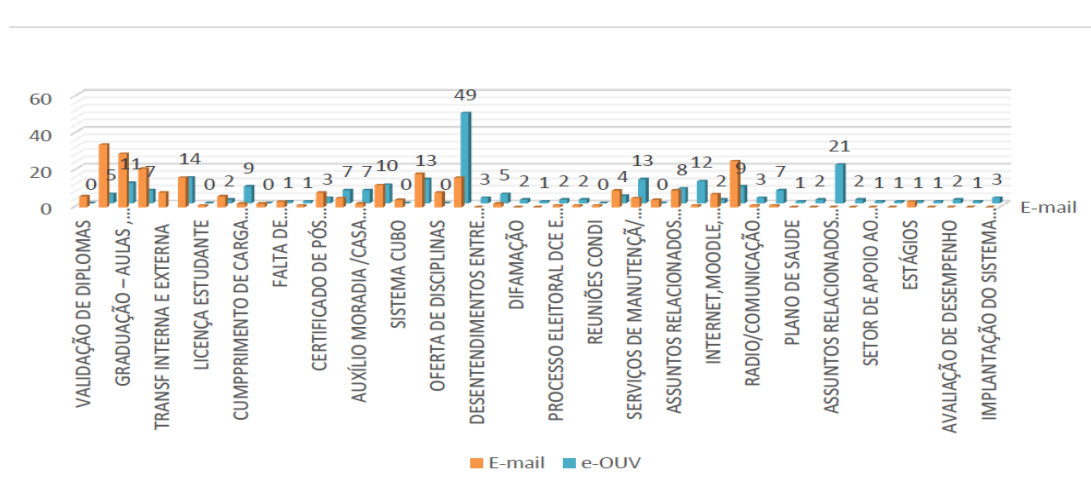
Tabela 2 - Assuntos das demandas das manifestações 2017

ASSUNTOS	SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES	DENÚNCIAS	SUGESTÕES	ELOGIOS
SISU	22	06	-	03	-
PROMISAS, TEFEL	-	12	-	-	-
TRANSFERENCIA INTERNA E EXTERNA	21	7	12	-	-
MATRICULAS, OFERTA DE DISCIPLINAS,	1	12	-	-	-
VALIDAÇÃO DE DIPLOMA	11	-	-	-	-
PESQUISAS, ESPECIALIZAÇÕES STRICTO SENSU e LATO SENSU	7	11	03	-	-
EDITAIS, CONCURSOS E PROCESSOS SELETIVOS.	06	19	06	01	-
AFASTAMENTO DE DOCENTES, ACÚMULO DE CARGO, CARGA HORÁRIA E AUSÊNCIA DE PROFESSOR.	-	07	03	-	-
BOLSAS: PERMANÊNCIA, INDÍGEN, PET, PRODOUTORAL, PIBID, PIBIC E ESTÁGIOS.	11	44	39	02	-
SERVIÇO TERCEIRIZADO	-	01	03	-	-
PORTAL DO ALUNO, INTERNET	06	07	02	01	-
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA	01	02	-	-	-
CONSULTA ELEITORAL REITORIA	-	-	01	-	-
EDITORIA	03	02	-	-	-
ATENDIMENTO AO PÚBLICO DOS SETORES DA UFT	02	07	13	04	01
ESTRUTURA E MANUTENÇÃO (Iluminação, ar condicionado, banheiros, instalação de arquivos etc)	09	21	-	-	-
DIPLOMAS DE GRADUAÇÃO E ESPECIALIZAÇÕES	-	09	-	02	-
ASSÉDIO	-	-	08	-	-
RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO PROCESSO ENSINO-APRENDIZAGEM/ PROFESSOR E/OU COORDENAÇÃO.	-	25	26	-	01
BIBLIOTECAS - USO DE COMPUTADORES DA BIBLIOTECA	13	11	25	-	-
OUTROS	91	25	49	-	-
TOTAL	204	228	190	13	02

Fonte: Relatório de Gestão 2017

No ano de 2017, pelo levantamento houve um total de 927 manifestações, recebidas pela Ouvidoria. Desse quantitativo, 52 foram relacionadas com Relações Interpessoais no processo ensino-aprendizagem/professor e/ou coordenador.

Gráfico 2 - Assuntos das demandas das manifestações 2018



Fonte: Relatório Anual de Ouvidoria 2018

Em decorrência do formato do gráfico retirado do Relatório de Gestão 2018 (Gráfico 02), houve dificuldade inicialmente em distinguir qual o quantitativo relativo aos assuntos pesquisados. Entretanto, após consulta direta, por email, à Ouvidoria, conseguimos acesso à planilha abaixo, que retrata os quantitativos de manifestações por assunto em 2018 recebidos pela Ouvidoria da UFT. Conforme vislumbra-se, o assunto tratado como “Questões entre professor e alunos” retrata grande parte das demandas relatadas, em um total de 65 manifestações sobre o conteúdo.

Ainda podemos perceber que a partir desse Relatório a Ouvidoria faz o levantamento específico de casos tratados como “assédio”, “difamação” e “homofobia”. Achado relevante, haja vista que no ano de 2018 podemos encontrar manifestações dessa natureza que envolveram a relação professor/aluno. Em um dos casos houve relato de assédio sexual de um aluno para com a professora, o que revela que esse tipo de circunstância também pode ocorrer dentro da Universidade. Em outro, a manifestante expõe que o professor assediaria sexualmente as alunas

tentando beijá-las (dentro e fora de sala de aula), além de destrató-las quando as mesmas não davam a devida atenção³.

Tabela 3 - Assuntos das demandas das manifestações 2018

	E-mail	e-OUV
VALIDAÇÃO DE DIPLOMAS	6	-
SISU	34	5
GRADUAÇÃO – AULAS , NOTAS, OFERTA E APROVEITAMENTO DE DISCIPLINAS	29	11
MATRICULAS	21	7
TRANSF INTERNA E EXTERNA	8	
EDITAIS/BOLSAS/PROGRAMASDE INTERCAMBIOS E OUTROS	16	14
LICENÇA ESTUDANTE	1	-
VAGAS EM CONCURSOS E CURSOS DE GRADUAÇÃO	6	2
CUMPRIMENTO DE CARGA HORARIA/SALÁRIOS/PROGRESSÃO/FREQUENCIA/LICENÇA OU AFASTAMENTO DE SERVIDORES	2	9
PAGAMENTO MONITORIA	2	-
FALTA DE AGUA/BEBEDOUROS	3	1
FORMAÇÃO DE GESTORES	1	1
CERTIFICADO DE PÓS GRADUAÇÃO	8	3
ESPECIALIZAÇÕES LATO E STRITU SENSO	5	7
AUXÍLIO MORADIA /CASA DO ESTUDANTES (AUDIN 9)	2	7
BOLSA PERMANENCIA E AUXÍLIOS INDIGENA, QUILOMBOLAS	12	10
SISTEMA CUBO	4	-
POSTURA DE SERVIDOR E ATENDIMENTO SETORES DA UFT	18	13
OFERTA DE DISCIPLINAS	8	-
QUESTÕES ENTRE PROFESSOR E ALUNOS	16	49
DESENTENDIMENTOS ENTRE ALUNOS	-	3
ASSÉDIO	2	5
DIFAMAÇÃO	-	2
HOMOFOBIA	-	1
PROCESSO ELEITORAL DCE E CENTRO ACADEMICO	1	2
DESCUMPRIMENTO DO REGIMENTO INTERNO	1	2
REUNIÕES CONDI	1	-
INFORMAÇÕES SOBRE SETORES E SERVIÇOS	9	4
SERVIÇOS DE MANUTENÇÃ/ INFRAESTRUTURA/ESTACIONAMENTOS/TRANSPORTE	5	13
CERTIFICADOS	4	-
ASSUNTOS RELACIONADOS AS BIBLIOTECAS DOS CAMPUS	9	8
DEMANDAS SEM ELEMENOS INDISPENSÁVEIS A SUA APURAÇÃO	1	12

³ Manifestações: 23546023317201890, 23546028723201849, 23546033660201842, 23546034227201824

INTERNET,MOODLE, TELEFONIA E SITE DA UFT	7	2
CONCURSOS PROFESSOR/NOMEAÇÕES/VESTIBULAR / COMPOSIÇÃO DE BANCAS E OUTROS	25	9
RADIO/COMUNICAÇÃO INSTITUCINAL	1	3
USO E OCUPAÇÃO DE SALAS/LABORATORIOS/FESTAS E OUTROS	1	7
PLANO DE SAUDE	-	1
LICITAÇÕES	-	2
ASSUNTOS RELACIONADOS AO RU/VALORES DA REFEIÇÕES	-	21
REUNIÕES COLEGIADO/ATAS	-	2
SETOR DE APOIO AO PROFESSOR SAP	-	1
APOIO PSICOPEDAGOGICO	-	1
ESTÁGIOS	3	1
TRANSPARENCIA FAPTO	-	1
AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	-	2
APROPRIAÇÃO DE PROJETOS	-	1
IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ELETRONICO DECRETO 8.539/15	-	3

Fonte: Relatório Anual de Ouvidoria 2018

Ademais, podemos verificar que nos Relatórios de Gestão de Ouvidoria 2016 a 2018, houve preocupação do Ouvidor Geral da UFT, nas ações relativas a implantação de meios que colaborem para melhorar as relações interpessoais em toda comunidade universitária.

As manifestações e soluções submetidas às análises do setor apontaram para algumas alternativas que podem colaborar na melhoria dos serviços prestados pela UFT. Nessa direção, para imediata adoção, a Ouvidoria recomenda a continuidade dos esforços nos seguintes pontos: [...] a implantação de programas que colaborem no desenvolvimento das relações interpessoais com foco na redução dos conflitos na comunidade universitária (técnicos-administrativos, docentes e discentes), valorizando sempre o diálogo e o respeito na perspectiva da Cultura da Paz [...] (UFT, 2018, p. 29).

Os tratamentos das manifestações seguem o protocolo estabelecido em legislação específica, de acordo com o tipo (Lei de Acesso à informação e Código de Defesa do usuário de serviço público), entretanto pudemos analisar e verificar que as demandas somente são tratadas via sistema, ou seja, não há tentativa de aplicação de meios como a mediação ou conciliação. Apesar disso, o tratamento dado pelos servidores, denota a utilização de métodos de facilitação de resolução das demandas conflituosas, o que pode ser visto como um avanço na técnica utilizada pela Ouvidoria da UFT.

Tendo isso em vista, em colaboração com a Ouvidoria da Universidade Federal do Tocantins, a pesquisa em tela foi realizada para apresentar um instrumento que colabore para a ação resolutiva de conflitos pretendida pelo setor.

3.3.1 CANAL UFT: “Como foi sua aula?”

Exemplo de modelo inovador para tratamento das questões conflitivas entre professores e alunos, utilizado pela Universidade Federal do Tocantins no período de 2011 e 2012, o canal chamado “*Como foi sua aula?*”, tinha como principal objetivo receber as manifestações dos alunos sobre ocorrências e manifestações sobre o dia a dia em sala de aula.

O sistema “Como foi sua aula?” é um serviço implantado pela Ouvidoria em 2011, com a finalidade de estabelecer um canal de comunicação no qual o aluno pode manifestar sobre irregularidades ocorridas nas aulas: aulas que iniciam ou terminam fora do horário, ausência do professor ou outro problema que achar importante. O acesso ao serviço se dá por meio do link da Ouvidoria onde se visualiza um banner “Como foi sua aula?” que direciona o aluno para um formulário em que são solicitados os dados do manifestante, o campus de origem, o curso, a disciplina, o turno, o professor e o assunto. A manifestação é encaminhada à correspondente coordenação de curso para conhecimento e providências com prazo de 05 dias para resposta. A identidade do aluno é preservada para evitar qualquer forma de retaliação ao mesmo. Espera-se, como providência da coordenação de curso, que a ocorrência seja registrada e levada ao conhecimento do professor envolvido para que este justifique o ocorrido. A habitual reincidência de reclamações de um mesmo professor pode ensejar a abertura de procedimento administrativo disciplinar contra o mesmo. O aluno será informado, pela Ouvidoria, das providências tomadas e avisado de que se o problema persistir a Ouvidoria deve ser acionada novamente. (UFT, [20--]a, p. 05).

Entretanto, o uso do canal foi descontinuado, apesar da boa receptividade dos alunos, pois nos dois anos que foi disponibilizado (2011 e 2012), do total de manifestações recebidas, 9,27% foram somente via “como foi sua aula?”. Um quantitativo relevante, haja vista que há inúmeros meios de comunicação com a Universidade, conforme vemos no quadro abaixo:

Tabela 4 - Relatório de Manifestações 2010 a 2012 (visualizar "como foi sua aula?")

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES 2010 A 2012		
NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTAGEM
Solicitações de informações diversas	1721	69,70%
Denúncias	83	3,36%
Reclamações	250	10,12%
Sugestões	91	3,68%

Como foi sua aula?	229	9,27%
Elogios	07	0,28%
Protocolo de registro no e-SIC	47	1,90%
Outros	41	1,66%
TOTAL	2469	

Fonte: Relatório de Ouvidoria UFT 2010 a 2012

Podemos inferir que a descontinuidade do canal reside na incapacidade da instituição de enfrentar o sentimento de perda de autoridade dos docentes diante da ação de um setor entendido como exterior e estranho ao processo ensino-aprendizagem como, por exemplo, pode a Ouvidoria ser compreendida. Aqui, talvez encontremos uma ideia distorcida dos docentes acerca do papel da Ouvidoria, confundindo-a com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e, portanto, reconhecendo nela apenas como um recurso para encaminhar reclamações dos estudantes. A experiência merece maior grau de investigação para evitar conclusões apressadas.

3.4 Conclusões/contribuições acerca da análise de conteúdo realizada nas manifestações

Pela análise dos dados colhidos restou claro que no contexto da Universidade Federal do Tocantins, que reflete a maioria das instituições públicas de ensino superior no país, há um quadro geral de inúmeros conflitos interpessoais, principalmente na relação entre professor/aluno, o que impacta diretamente na qualidade do ensino/aprendizagem no ensino superior, com relatos que narram reprovações em massa, abandonos de matérias, entre outros percalços que dificultam o apropriado andamento do ensino.

A realidade colhida em campo demonstra ambiente quase inóspito, dada tamanha hostilidade que pode permear as relações interpessoais no contexto das universidades públicas, com inúmeras trocas de ofensas, ameaças, além de posturas discriminatórias que corroboram o quadro de desigualdade vividos nas instituições públicas de ensino superior.

Inferimos que, no período estudado, entre 2015 a 2018, houve crescimento gradual na utilização da Ouvidoria como meio de comunicação entre cidadão e a instituição. Entretanto, não há ainda uma cultura dentro da Universidade Federal do Tocantins, de realizar tentativas de solucionar de forma amigável/consensual, os conflitos existentes. Com isso, podemos concluir pela necessidade de criação de meios que minimizem ou tornem a convivência entre discentes e docentes, focos da nossa pesquisa, mais harmônicas.

A presente pesquisa constatou o quadro conflituoso nas relações interpessoais, com foco nas relações professor e aluno. Ante esse fato, verificamos ainda que a utilização de meios

pacíficos para resolução das demandas conflituosas no âmbito da Universidade Federal do Tocantins ainda é incipiente e não conta com efetiva regulamentação para que possa ser realizada de maneira eficaz. A forma de tratamento das questões de conflitos nas relações acadêmicas tem impacto direto na qualidade da prestação do serviço final que a Universidade se propõe, qual seja: a educação.

Conforme notamos no decorrer da investigação, as demandas são tratadas exclusivamente por intermédio do sistema da Ouvidoria, através dos meios eletrônicos de resposta. Isso pode ocasionar um distanciamento do instituto da Ouvidoria com os cidadãos, principalmente, com relação aos discentes da UFT, pois grande parte são alunos com baixa renda, normalmente representando alguma minoria (índios, negros, quilombolas). Vale destacar que o setor é dotado de um computador permanentemente livre para que qualquer cidadão faça uso no sentido de acessar e manifestar-se junto à Ouvidoria.

A Universidade Pública deve funcionar de forma a promover práticas de inclusão social desses alunos, proporcionando a efetiva participação social dos mesmos, com voz frente à Administração Pública. Temos consciência das dificuldades no contexto da Administração Pública Federal em criar novos institutos, seja pelo orçamento restrito, seja por burocracias legislativas. Entretanto, a proposta trazida para a Universidade, trará despesas mínimas, como a questão da qualificação dos atuantes como conciliadores e mediadores e a estruturação física e de equipamentos do local, que pode ser partilhada com a estrutura da Ouvidoria Pública.

Como vimos, o emprego da mediação e conciliação dos conflitos pode resultar em fortalecimento de uma cultura de paz social e efetiva cidadania, tendo em vista que podemos alcançar os direitos dos envolvidos de forma mais célere e sem judicialização da maioria dos casos. Além disso, fortalece dentro da instituição de ensino, um ambiente saudável, onde haja respeito e consideração aos diferentes tipos de etnia, cultura, classe social, gênero e opiniões.

Neste desiderato, consideramos a proposta de criação e normatização de uma Câmara de Tratamento Consensual dos Conflitos Interpessoais, que seja estruturada na Ouvidoria da Universidade Federal do Tocantins, atendendo toda a comunidade acadêmica tendo como técnicas a aplicação da mediação e da conciliação, conforme minuta de Resolução que resulta de nossa investigação.

A Câmara deve ter como objetivo precípua ofertar à comunidade acadêmica alternativa de solução amigável de seus conflitos, por intermédio da utilização dos institutos da conciliação e mediação, que facilitará tratativas em mútuo acordo para aqueles que estejam em conflito.

Cabe destacar que qualquer cidadão da comunidade acadêmica (discentes, docentes, técnicos administrativos, terceirizados e estagiários) poderá utilizar tal meio.

Como forma de ter acesso à função, os manifestantes irão realizar por intermédio do sistema oficial de cadastro de manifestações do Poder Executivo Federal (sistema Fala.BR) ou dos outros meios de acesso (carta ou e-mail) à Ouvidoria, o cadastro da manifestação requerida. A minuta de resolução apresentada neste trabalho, o servidor responsável pelo tratamento da manifestação fará o juízo de admissibilidade, averiguando se o caso adequa-se à utilização da conciliação ou mediação. Dessa forma, quando houver pertinência, o servidor fará contato com os envolvidos, verificando o interesse em dirimir a situação pelas vias consensuais, com o auxílio da Câmara de Tratamento Consensual de Resolução dos Conflitos Interpessoais (CATRECI).

Para composição dos membros da Câmara será realizada capacitação com os servidores lotados na Ouvidoria da UFT, além de outros que o Ouvidor Geral julgue necessário para atuação na Câmara, garantindo dessa forma, o bom atendimento aos cidadãos que procuram a Ouvidoria para dirimir conflitos na esfera da Universidade Federal do Tocantins. Nessa perspectiva, podemos recomendar que os servidores que atuam na Comissão de Ética Pública da UFT, na Coordenação de Processos Administrativos e Disciplinares, nos serviços de apoio psicológico e pedagógicos nos *campi* e servidores indicados por cada Pró-reitoria sejam envolvidos na mencionada capacitação. Além disso, recomendamos que cada Núcleo Docente Estruturante indique um/a docente do Colegiado para participar da capacitação e se comprometer em atuar nos processos de resolução de conflitos.

4 APRESENTAÇÃO DE MODELO DE INSTRUMENTO INSTITUCIONAL PARA UFT NO TRATAMENTO DE RESOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES ACADÊMICAS

Trataremos nesse capítulo sobre a apresentação da minuta de resolução para criação de uma câmara de tratamento consensual de conflitos interpessoais no âmbito da Universidade Federal do Tocantins. Pretendemos com a apresentação e dissecação da minuta de criação da câmara, justificar e esclarecer toda elaboração da resolução proposta enquanto resultado da pesquisa implementada. A minuta apresentada como resultado da presente dissertação, vem ao encontro da realidade amplamente demonstrada no capítulo anterior, que revela uma universidade saturada de conflitos interpessoais, principalmente nas relações em sala de aula entre docentes e discentes.

A Universidade, em especial a Universidade Pública, tem como função precípua a formação cidadã, voltada para produção e disseminação do conhecimento de forma a auxiliar o desenvolvimento social, econômico, histórico e cultural da sociedade que está inserida.

O papel das Universidades como produtoras de conhecimento, não deve ficar restrito à função econômica. Para tanto, torna-se imprescindível o fortalecimento de ações inovadoras no sentido de democratizar as Universidades, como forma de desenvolver os valores e interesses sociais, e através desses conhecimentos, oferecer soluções que levem ao desenvolvimento sustentável e ético da nação.

O projeto proposto para criação de local dentro da Universidade que seja voltado para o tratamento consensual dos conflitos oriundos do convívio entre cidadãos de classes sociais, etnias, gênero e opiniões políticas divergentes, tem como objetivo precípua a pacificação social, fomentando a cultura da autocomposição de problemas, assim como proporcionando a celeridade na resolução de conflitos que possam prejudicar a qualidade na prestação do serviço educacional.

Consideramos que a aplicação de técnicas adequadas, com pessoal devidamente qualificado que atuará na Câmara de Tratamento Consensual de Resolução dos Conflitos Interpessoais trará resultados satisfatórios em inúmeros casos de conflitos interpessoais, pois dará a oportunidade às partes envolvidas buscar o entendimento e aceitação do outro, fazendo assim, que a relação antes harmonicamente desajustada, possam ser restauradas de forma pacífica.

4.1 Exame da minuta de criação e implantação da CATRECI (Câmara de Tratamento Consensual de Resolução dos Conflitos Interpessoais) no âmbito da Ouvidoria Pública da Universidade Federal do Tocantins

De modo a indicar as referências fáticas, com justificativas e fundamentação legal ao ato normativo proposto, enumeramos alguns itens que compõem os “considerandos” ou as considerações da minuta de resolução. Tais enunciados servem para que se entendam as minúcias da elaboração da norma, de forma a dar concretização à realidade vivida e justificar sobre quais circunstâncias foram criadas o ato.

Dito isso, podemos destacar dos enunciados como justificativa para criação do ato, a necessária prioridade na criação de meios consensuais de resolução e prevenção de conflitos interpessoais, com a utilização da mediação e conciliação, ante o quantitativo relevante de manifestações recebidas via Ouvidoria, que acabam por interferir no processo ensino-aprendizagem na universidade.

Exposta acima a justificativa fática da criação da câmara, importa relatar as referências jurídicas que embasam a solução aplicada. Temos no artigo 13, inciso VII do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos a necessidade de criação de formas de promoção à utilização da mediação e conciliação nas Ouvidorias Públicas, cabendo, portanto, a cada Ouvidoria, viabilizar meios para atendimento normativo.

Buscamos alguns exemplos de modelos semelhantes de institutos criados em duas Universidades Públicas Federais com o objetivo de dirimir conflitos de forma pacífica, com a utilização das técnicas de mediação e conciliação.

O primeiro exemplo foi na Universidade Federal do Vale do São Francisco, com a criação de Núcleo de Solução Consensual de Conflitos, por intermédio da Ouvidoria Pública da Universidade. O núcleo foi criado com intuito de concretizar uma das atribuições da Ouvidoria elencadas na Lei nº 13.460/2017, atuando na mediação de conflitos registrados na Ouvidoria Geral da Univasf, sendo vinculado à Ouvidoria Geral e presidido pelo ouvidor, formalizado na Portaria Nº 492, de 13 de agosto de 2018.

Outra importante experiência foi da Universidade Federal de São Paulo, com a criação de Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos e a de Juízo de Admissibilidade, através da Resolução nº 162, de 14 de novembro de 2018 – UNIFESP, com objetivo de fortalecer os espaços institucionais para acolhimento, diagnóstico e encaminhamentos dos casos de conflitos.

Importa destacar ainda, o projeto intitulado “Cartilha para as Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da mediação e conciliação”, criado pelo Conselho Nacional de Justiça, em que as Ouvidorias de Justiça são capacitadas para tratamento dos conflitos levados até ela, através de instrumentos consensuais, como a conciliação e a mediação.

Dentre as atribuições previstas para Ouvidoria Pública Universitária destaca-se o recebimento de demandas conflituosas existentes dentro da instituição de ensino, ficando disponível para que toda a sociedade possa se manifestar e apresentar suas opiniões, denúncias, elogios e necessidades.

Cabe pontuar que a Ouvidoria é utilizada, em diversos momentos, como a “voz do cidadão”, que se encontra em posição de submissão ante à instituição. Em manifestação¹ ocorrida em novembro de 2017 pelo Sistema Fala.BR para a Ouvidoria da UFT, identificamos tal pensamento do discente, que se manifesta literalmente da seguinte forma: “portanto, estou aqui tentando ter voz via Ouvidoria já que os alunos para ela não tem voz”. Essa afirmação carrega um significado importante, pois demonstra que a Ouvidoria tem alcançado o reconhecimento do papel social de representação dos cidadãos frente à própria instituição.

Conforme relatos, é comum a utilização do sistema de Ouvidoria para lidar com situações de tensão, ou seja, as pessoas que procuram as Ouvidorias, em geral, estão lidando com conflitos. Nessas situações, surge a ação das Ouvidorias, que podem viabilizar que as partes se comuniquem, buscando formas de solução pacífica do conflito.

Casos de condutas discriminatórias em virtude de orientação sexual ou outros motivos ocorrem de maneira reiterada na Universidade. Tais condutas pode tornar o ambiente de aprendizagem hostil, ocasionando problemas psicológicos entre os estudantes. Esses fatos não são incomuns, conforme demonstra as manifestações realizadas via Ouvidoria no mês de Outubro/2018, ambas ocorridas no campus de Miracema². Nas citadas manifestações, os alunos demonstram insatisfação com o comportamento da docente em sala de aula, relatando que a mesma tem excluído alguns alunos das explicações, beneficiando outros com quem teria afinidade, além de, de acordo com o aluno, “perseguir” por questões de orientação sexual ou até pela roupa que veste.

¹ Manifestação 23546029908201790

² Manifestações 23546033664201821, 23546034070201837

Na coleta, podemos citar casos que se destacam, como as manifestações recebidas no primeiro e segundo semestre de 2017³ que relatam ocorrências reiteradas, de diferentes discentes no Campus de Palmas, curso de Medicina, onde os mesmos expõem a situação com determinado professor, em que o mesmo realizaria avaliações com critérios diferentes para os alunos, discriminando alunos indígenas, homossexuais, negros, imigrantes, além de favorecer alguns alunos de seu círculo de afinidade. Além disso, nas mesmas manifestações, os alunos relatam que o referido docente costuma fazer piadas constrangedoras e grosseiras (racistas, homofóbicas e machistas) no decorrer das aulas, intimidando os alunos que frequentam que são “cotistas”, como indígenas, quilombolas.

Um fenômeno encontrado diversas vezes entre as manifestações são o envio em massa pelos discentes, ou seja, os mesmos se reúnem e enviam várias reclamações via Ouvidoria sobre o mesmo problema, no caso em questão, algum docente específico ou problema em sala de aula. Esse padrão tem como justificativa a necessidade de suporte dos pares, como meio de defesa de algum tipo de futura represália.

Esse é o padrão encontrado no ano de 2016 (mês de julho)⁴, onde um grupo de 09 alunos diferentes do curso de licenciatura em matemática, trazem reclamações sobre comportamento em sala de aula de um mesmo docente, que trata diversos alunos de forma arrogante e preconceituosa, com comentários pessoais desnecessários em sala de aula, demonstrando superioridade no tratamento dos alunos.

Em outro achado, encontramos 12 manifestações, entre o final de 2016 e início de 2017⁵, advindas de discentes do curso de Arquitetura e Urbanismo, no Campus de Palmas, relatando problemas com professor no relacionamento em sala de aula.

Importante destacar, que a relação entre professor aluno quando ocorre de forma harmônica, prioriza o processo de ensino-aprendizagem e torna a ação educativa mais eficaz. Ressaltando Freire (1983, p. 23), “[...] o diálogo é um encontro no qual a reflexão e a ação,

³ Manifestações 23546011042201761, 23546012278201714, 23546023408201744, 23546023466201778, 23546025496201719, 23546025498201716, 23546026149201711, 23546026150201738

⁴ Manifestações 23546010196201654, 23546010193201611, 23546010168201637, 23546010167201692, 23546009935201665, 23546009857201607, 23546009828201637, 23546009790201601, 23546009804201688.

⁵ Manifestações 23546020840201601, 23546020845201625, 23546020846201670, 23546000005201727, 23546000006201771, 23546000022201764, 23546000023201717, 23546000024201753, 23546000025201706, 23546000041201791, 23546000051201726, 23546000124201780.

inseparáveis daqueles que dialogam, orienta-se para o mundo que é preciso transformar e humanizar”.

Em vista disso, o ambiente de convívio saudável nas relações desenvolvidas no espaço acadêmico pode ser melhor construído por meio de um instituto acolhedor, que tenha o treinamento para escutar e entender as súplicas que muitas vezes chegam em forma de simples manifestações escritas pela Ouvidoria.

Os relatos trazidos retratam o “olhar” do cidadão que trouxe a manifestação, entretanto, não há atualmente meios institucionais que priorizem a solução consensual da situação, para que a Universidade ouça os “dois lados” e tente encontrar ou propor uma solução adequada para as situações vividas no dia a dia em sala de aula.

O objetivo é inserir com a ação, no contexto da Universidade, um novo modelo para a solução de conflitos, buscando modificar a cultura pré-determinada do "ganha-perde", na cultura do "ganha-ganha" e todo o potencial de crescimento humano que ela proporciona, consolidando nova mentalidade e nova forma de atuar para a comunidade acadêmica na edificação de uma sociedade fundada na cultura da paz e no diálogo.

Esse novo instrumento para a Ouvidoria tem como fundamento sua atuação como facilitadora nos processos de soluções de conflitos dentro dos órgãos aos quais estão inseridas. O facilitador deve ser um componente imparcial no procedimento, tratando as partes com igualdade e auxiliando no reestabelecimento da comunicação. Importante salientar, que essas características das Ouvidorias devem ser desenvolvidas através de capacitações específicas, ampliando o atual fluxo da atividade atualmente desempenhada.

Com o advento do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, nos artigos 13 a 17, há regulamentação quanto às Ouvidorias e qual o seu papel (atribuições) na defesa e proteção dos direitos dos usuários de serviço público.

No rol dessas atribuições está a prevista no artigo 13, inciso VII: “Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes” (BRASIL, 2017).

A função da Ouvidoria no contexto atual, relaciona-se com a tarefa de representatividade, um elo na relação entre Administração Pública e cidadãos, destacando-se assim como instituto vital para o reconhecimento da transparência e eficiência das Universidades, assim como espaço de efetivação da cidadania.

No momento atual, a partir da pesquisa realizada com levantamento de dados relativos às manifestações, ao tratamento das mesmas e ao funcionamento das Ouvidorias Universitárias,

tendo como exemplo a Universidade Federal do Tocantins, a Ouvidoria Pública é amplamente utilizada pelos cidadãos/cidadãs e é reconhecida como meio de solução dos conflitos. Isso expressa que, quando não houve uma resposta adequada na prestação do serviço, a comunidade reconhece que a Ouvidoria é meio efetivo para manifestação e busca de solução.

Os institutos da mediação e conciliação em conjunto com a Ouvidoria Pública podem ser utilizados como instrumentos eficientes para o tratamento dos conflitos interpessoais dentro da Universidade, visto que estabelecem um canal ágil e direto com os cidadãos.

Importa destacar, que as demandas que chegam à Ouvidoria da UFT são das mais diversas. Contudo, a grande maioria trata de questões conflituosas (64% - Painel Resolveu?), que geram para o cidadão insatisfação quanto ao serviço público e que após não obter resposta ao seu questionamento nos canais primários, buscam a Ouvidoria como tentativa de resolução do problema.

Pelo levantamento realizado na presente pesquisa nos Relatórios Anuais de Ouvidoria da UFT 2015 a 2018, podemos verificar inúmeros assuntos, dentre eles os mais recorrentes: - Bolsas (permanência, indígena, PET, Pibid, Pibic e estágios); - solicitações quanto a oferta de disciplinas; - matrícula; - SISU; - Estrutura e manutenção; - Relações Interpessoais no processo ensino-aprendizagem, entre outros. Em vista disso, qualquer assunto trazido até a Ouvidoria que traga em seu teor situações conflituosas, pode ser proposto ao manifestante a possibilidade dos instrumentos de conciliação e mediação.

Quanto à diferença entre conciliação e mediação podemos destacar a atuação dos profissionais e objetivos. De acordo com Cintra, Dinamarco e Grinover (2010, p. 34):

A mediação assemelha-se a conciliação: os interessados utilizam a intermediação de um terceiro, particular, para chegarem a pacificação de seu conflito. Distingue-se dela somente porque a conciliação busca sobretudo o acordo entre as partes, enquanto a mediação objetiva trabalhar o conflito, surgindo o acordo como mera consequência.

Portanto, podemos concluir que o mediador atua apoiando as partes, sem dar opiniões, através do processo de restauração do diálogo entre as partes, fazendo com que as próprias partes encontrem a solução para o problema. No tocante ao conciliador o mesmo age verificando o conflito entre os envolvidos, para então sugerir soluções, incentivando uma solução, com objetivo de atingir um acordo.

Na Universidade Federal do Tocantins o meio regulatório para a criação e normatização da Câmara de Tratamento Consensual de Conflitos deve ocorrer por meio da aprovação de uma resolução no Conselho Universitário, órgão colegiado superior de caráter deliberativo da

instituição. Entretanto, vemos a necessidade da minuta ser discutida em todos os âmbitos da universidade, passando desde os colegiados de cursos, até os conselhos diretores dos campus.

4.2 Perfil e capacitação do Mediador/Conciliador para atuação na Câmara

Conforme estudado em capítulos anteriores, a mediação e a conciliação contam com princípios e objetivos que devem ser observados para eficácia de sua utilização. Para o atendimento desses pré-requisitos cumpre destacar que o Mediador e o Conciliador devem ter um perfil específico de modo que auxilie na aplicação das técnicas próprias dos institutos.

A princípio, deve ser avaliada a capacidade emocional e intelectual do candidato a mediador/conciliador para interagir com a diversidade entre os usuários, assim como para lidar com os diferentes tipos de conflitos que podem surgir, desta forma, de acordo com TARTUCE (2018, p. 301):

[...] o mediador precisa ser apto a trabalhar com resistências pessoais e obstáculos decorrentes do antagonismo de posições para restabelecer a comunicação entre os participantes. Seu papel é facilitar o diálogo para que os envolvidos na controvérsia possam protagonizar a condução de seus rumos de forma não competitiva.

Em termos de capacidade emocional, deve o mediador/conciliador ter aptidão de entendimento do conflito: - em que ambiente ocorre o conflito? – quem são as partes envolvidas? – quais os pormenores que envolvem o conflito? Para isso deve ter algumas características pessoais: ser hábil com comunicação, ser paciente, ser criativo, ser confiável, ser objetivo e imparcial.

Tais habilidades emocionais serão de suma importância para condução das técnicas de mediação ou conciliação, em orientação com os princípios devem reger aplicação do método, assim como em atendimento aos padrões éticos exigidos para o ofício⁶. Como explica SALES (2006, p. 162):

⁶ Os padrões éticos exigidos para um Mediador estão na Lei 13.140/2015 que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Além disso, o CONIMA (Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem) instituiu um Código de ética para mediadores (<https://conima.org.br/mediacao/codigo-de-etica-para-mediadores>), que propõe princípios básicos para o exercício da função.

Cabe ao mediador facilitar o diálogo – ouvir as partes antes de tudo. Deve conduzir a sessão de mediação de forma tranquila e sem querer decidir, conquanto lhe cabe apenas o papel de auxiliar as partes no sentido de que entendam o conflito como algo transitório, que devem conversar para alcançarem um novo momento – o momento da concordância.

Além disso, o mediador/conciliador deve ser capacitado para atuar tecnicamente, sendo que as capacitações oferecidas por institutos de ensino, condensam a realização de estudo sistemático e contínuo, aliado com a prática, para que se forme um bom mediador. Nas ementas dos cursos pesquisados, podemos notar em seu conteúdo: - estudo sobre o conflito (moderna teoria do conflito); - comunicação e linguagem; - princípios da mediação/conciliação; - técnicas de solução consensual de conflitos; - código de ética do mediador; além da parte prática, que traz análises de casos concretos e mediações/conciliações simuladas.

Ao final, com a utilização da mediação/conciliação, temos como finalidade a concretização da pacificação social e a humanização dos conflitos, através do entendimento do outro, assim como de suas diferenças e necessidades.

4.3 Minuta da Resolução de Criação da CATRECI

PROPOSTA DE MINUTA DE RESOLUÇÃO Nº XX DE DD DE MÊS DE AAAA

Dispõe sobre criação e regulamentação da Câmara de Tratamento Consensual de Resolução dos Conflitos Interpessoais da Universidade Federal do Tocantins.

O egrégio Conselho Universitário (Consuni) da Universidade Federal do Tocantins (UFT), reunido em sua ??ª sessão ordinária/extraordinária no dia ?? de mês de 20??,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, conforme a criação e normatização da Câmara de Tratamento Consensual de Resolução dos Conflitos Interpessoais da Fundação Universidade Federal do Tocantins.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

NOME E SOBRENOME
Reitor(a)

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
RESOLUÇÃO Nº XX/XXXX - CONSUNI

**CRIAÇÃO E NORMATIZAÇÃO DA CÂMARA DE TRATAMENTO CONSENSUAL
DE RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS INTERPESSOAIS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO TOCANTINS**

Considerando a necessidade de priorização de meios consensuais de resolução e prevenção de conflitos no âmbito da Universidade Federal do Tocantins, com a utilização da mediação e conciliação;

Considerando o quantitativo e a relevância de manifestações recebidas via Ouvidoria da UFT, que tratam sobre a relação interpessoal conflituosa entre docentes e discentes, que interfere diretamente na prestação do serviço educacional desta instituição de ensino;

Considerando a necessidade de criar espaços institucionais de acolhimento, encaminhamento e tratamento dos casos de conflitos interpessoais, buscando a restauração das relações e edificação de toda comunidade acadêmica por meio de medidas pacificadoras;

Considerando a necessidade de uniformizar procedimentos de autocomposição de conflitos, conforme recomenda o artigo 13, inciso VII da Lei 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos);

Considerando o que dispõe a Lei 13.420/2015 (Lei de Mediação), sobre a mediação entre particulares e autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública;

Considerando a importância da adoção da política de paz por meio do tratamento adequado de resolução pacífica dos conflitos e de modo a dirimir a judicialização de demandas.

RESOLVE:

**CAPITULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1. Instituir a criação da **Câmara de Tratamento Consensual de Resolução dos Conflitos Interpessoais – CATRECI** no âmbito da Ouvidoria Pública da Universidade Federal do Tocantins.

Parágrafo único. Fica a **CATRECI** vinculada à Ouvidoria da Universidade Federal do Tocantins, sendo gerida pelo Ouvidor Geral, podendo ainda outros setores da Universidade serem solicitados a colaborar nos procedimentos de autocomposição.

Art. 2. As atividades da Câmara consistem em realização de sessões de mediação ou conciliação em casos de conflitos interpessoais na UFT, encaminhados via Ouvidoria.

Parágrafo único. Os procedimentos de autocomposição a que se refere o *caput* desse artigo são:

I - Conciliação: atividade de solução consensual de conflitos, na qual o conciliador, sem poder decisório e preferencialmente sem que tenha havido vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio ou a controvérsia, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem;

II - Mediação: atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, escolhido ou aceito pelas partes, preferencialmente quando haja vínculo anterior entre as partes, para auxiliar e estimular a identificação de conflitos e a adoção de soluções consensuais, por si próprios;

CAPITULO II DOS OBJETIVOS e DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3. A Câmara terá como objetivo a utilização da conciliação ou mediação para tratamento dos conflitos interpessoais trazidos via Ouvidoria Pública da UFT, priorizando dessa forma ambiente de convívio saudável nas relações no espaço acadêmico.

Art. 4. O conciliador ou mediador, pessoa capacitada para a função, ajudará os envolvidos na demanda a encontrarem uma solução em conjunto, com respaldo legal.

Art. 5. As funções de conciliador ou mediador serão exercidas preferencialmente por servidor (professor ou técnico-administrativo) designado para tal função, sendo o mesmo ligado à Ouvidoria Pública da Universidade.

Parágrafo único: Em parceria com o Escritório Modelo da Justiça Estadual e Federal da Universidade Federal do Tocantins, poderão atuar como mediadores e conciliadores estudantes do curso de Direito da UFT, de forma voluntária, portanto, sem qualquer ônus à UFT, desde que tenham sido devidamente capacitados e com orientação do docente ligado ao Escritório.

Art. 6. O cidadão poderá no momento do cadastro da manifestação realizar opção de solução por conciliação ou mediação, ou ainda, poderá ser proposto ao manifestante pela Ouvidoria, após o juízo de admissibilidade inicial feito pelo servidor da Ouvidoria que receber a manifestação para tratamento.

Art. 7. Todos os tipos de manifestações que tenham como assunto o conflito no relacionamento interpessoal poderá ser tratado pela conciliação ou mediação, dependendo para o mesmo somente da aceitação das partes.

Art. 8. A capacitação de conciliadores e mediadores para atuar na Câmara poderá ser realizada por entidades públicas ou privadas, tanto na modalidade presencial quanto na modalidade EaD.

Art. 9. O juízo de admissibilidade compete ao Ouvidor Geral da UFT, preferencialmente, visando a realização da sessão de conciliação ou mediação, desde que seja objeto o conflito interpessoal.

Parágrafo único. Ficará a cargo de quem fizer o juízo de admissibilidade a análise do caso concreto para decisão sobre qual procedimento aplicar, conciliação ou mediação, observando as peculiaridades de cada técnica.

CAPITULO III

DAS SESSÕES DE CONCILIAÇÃO OU MEDIAÇÃO NO TRATAMENTO DOS CONFLITOS

Art. 10. A sessão de mediação e conciliação seguirá estritamente os princípios da independência, imparcialidade, isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, confidencialidade e boa-fé.

Art. 11. Ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de conciliação ou mediação.

Art. 12. A critério do Ouvidor Geral e dos envolvidos, poderá a sessão de conciliação ou mediação ser realizada em outro local da UFT ou por meio eletrônico de comunicação (videoconferência).

§1º. Poderá ser realizada mais de uma sessão de conciliação ou mediação do conflito, caso haja necessidade para possibilitar a resolução do conflito.

§2º. Em caso de necessidade, a ser julgado pelo conciliador/mediador, a Ouvidoria poderá requerer apoio especializado das diversas áreas de conhecimento que compõe o quadro técnico e docente da UFT, tal como, assistentes sociais, psicólogos (a), enfermeiro (a), etc.

§3º. Caso seja obtida a autocomposição do conflito, deverá ser lavrado termo final, o qual será assinado pelas partes e pelo mediador/conciliador e incluído no sistema informatizado da Ouvidoria.

Art. 13. O Ouvidor Geral da UFT deverá dar publicidade quanto aos dados estatísticos da CATRECI, no site da UFT, observando a questão da confidencialidade das partes e dados sensíveis do caso.

Art. 14. Em caso de inexistir resultado de autocomposição na sessão de mediação ou conciliação, o procedimento retornará à Ouvidoria que sugerirá o procedimento pertinente para a continuidade e instrução do feito.

CAPITULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. Os casos omissos deverão ser sanados nas normas reguladoras dos procedimentos descritos no Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015) e Lei de Mediação (Lei 13.140/2015).

Nos demais casos serão resolvidos pelo Ouvidor Geral da UFT em primeira instância, podendo ainda ser levados à decisão do Reitor ou dos Órgãos Colegiados Superiores.

Art. 17. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Palmas/TO, XX de XXXX de 20XX.

XYZXYZXYZXYZ

Reitor

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme as reflexões estudadas, em princípio com a análise histórica das Ouvidorias Públicas e o estudo da Lei 13.460/2017, as Ouvidorias Públicas têm estabelecido seu papel de instrumento para consolidação do controle social, da democracia participativa e da cidadania, por meio da oportunidade de “dar voz” aos cidadãos que a procuram.

A importância do efetivo funcionamento das Ouvidorias Públicas remonta a necessidade de reformulação da Administração Pública, que a partir da CF/1988 deve estar pautada em princípios democráticos de funcionamento, resguardando dessa forma a boa prestação do serviço público.

No Brasil, o instituto das Ouvidorias começa a ganhar força com a Constituição Federal de 1988, que consolida a necessidade da participação social e transparência (Lei de Acesso à Informação). Assim, a partir desse marco, mesmo sem regulamentação própria, começam a ser criadas Ouvidorias no âmbito dos órgãos e entidades públicas.

No estudo específico das Ouvidorias Públicas no âmbito das Instituições de Ensino Superior, constatamos que além das causas comuns para implantação das Ouvidorias, há também a necessidade do cumprimento de norma advinda do Ministério da Educação, que avalia as IES através de um sistema de dimensões que pontua, por exemplo, os canais de comunicação com a sociedade e políticas de atendimento aos estudantes. Nesse caso, o eficiente funcionamento da Ouvidoria pode colaborar para uma melhor avaliação da própria instituição.

Verificamos os diversos problemas para implantação e consolidação das Ouvidorias Universitárias, entre eles a própria falta de amadurecimento no recebimento de críticas, haja vista que alguns gestores veem a intervenção social como forma de dificultar o bom andamento de sua gestão.

Entretanto, com a entrada em vigor da Lei 13.460/2017, que trata sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, que traz em seu bojo as atribuições e regulamentam as funções das Ouvidorias Públicas, temos uma evolução importante para a consolidação da função social das Ouvidorias.

O nosso estudo ao compreender o processo histórico, o papel e as atribuições das Ouvidorias Públicas, em especial, as instaladas nas instituições de ensino superior, evidencia os grandes desafios para avançar na democratização do ensino superior e na promoção da cidadania ativa e substantiva.

Numa realidade marcada pela precária participação social, embora tenhamos avançado em algumas importantes frentes, por exemplo, no aumento da população negra, pobre, indígena e mulheres nas instituições federais de ensino superior nos primeiros quinze anos do século XXI, ainda há um longo caminho a percorrer para consolidação das Ouvidorias Públicas Universitárias no Brasil. A exclusão social, o racismo institucional, os preconceitos com diferentes alvos e características constituem uma realidade a ser enfrentada, em especial, no âmbito das instituições federais de ensino superior.

No atual contexto das IES públicas no Brasil, com tamanha diversidade e desigualdade social, é comum a ocorrência de conflitos interpessoais, conforme demonstrado na pesquisa em questão. Vimos ainda, que as Ouvidorias atuam como porta de entrada para a estimular a participação social no meio administrativo e acadêmico. Ante aos conflitos existentes na sociedade, vimos ainda que podemos saná-los ou resolvê-los por meios variados: autotutela; autocomposição; ou através da heterocomposição.

Não podemos olvidar que apesar da frequência dos conflitos interpessoais, em uma sociedade democrática, devemos priorizar as formas pacificadoras de resolução dos mesmos, em prol da manutenção das relações sociais e da paz social. Para tanto, concluímos pela utilização de meios adequados para tratamento das divergências, através das técnicas da mediação e da conciliação, que se inserem nos meios de autocomposição.

Na pesquisa em questão, demonstramos a possibilidade da utilização da Ouvidoria Pública da Universidade Federal do Tocantins como instrumento para facilitar a autocomposição dos conflitos interpessoais na esfera acadêmica, com enfoque nas relações professor/aluno, considerando-se a função que lhe é atribuída de representação dos cidadãos frente à Administração Pública.

Para tanto, demonstramos o reconhecimento social quanto a utilização da Ouvidoria Pública como forma de representar os anseios não satisfeitos dos cidadãos. De forma natural, a criação de instrumento para dirimir tais conflitos deve estar ligada à Ouvidoria da Universidade, que tem as atribuições adequadas e sistematizadas para os procedimentos de tais demandas.

Com a devida capacitação e adequação dos meios, propomos a criação de uma Câmara de Tratamento Consensual de Resolução dos Conflitos Interpessoais, vinculada à Ouvidoria da UFT, que tenha como gestor da mesma o Ouvidor Geral, apresentando ainda a formatação e a rotina dos procedimentos a serem adotados pela Câmara, na minuta de Resolução a ser apresentada e apreciada pelo Conselho Universitário.

Almejamos que o estudo em tela, realizado com proposições práticas e viáveis no contexto da UFT possa contribuir para a instituição de forma a minimizar o ambiente conflituoso existente no panorama atual.

O funcionamento da Catreci – Câmara de Tratamento Consensual de Resolução dos Conflitos Interpessoais, diretamente ligada à Ouvidoria da Universidade, pode reduzir demandas a longo prazo, haja vista que o objetivo precípua será a restauração dos laços sociais existentes, principalmente entre docentes e discentes da Universidade. Com isso, preserva-se a qualidade da prestação do serviço educacional, e por consequência, garante o direito humano fundamental à educação de qualidade e com propósito de formar cidadãos comprometidos com a democracia e paz social.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). **Mediação de Conflitos:** para Iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: JusPodivm, 2016.
- ALVES, Jolinda Moraes. A assistência estudantil no âmbito da política de educação superior pública. **Serviço Social em Revista**, Londrina, Paraná, v. 5, n. 1, jul./dez. 2002. Disponível em: http://www.ssrevista.uel.revista/c_v5n1_Jo.htm. Acesso em: 10 jul. 2018.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977. 225p.
- BENEVIDES, Maria Victoria de Mesquita. **Cidadania e democracia**. *Lua Nova* [online]. 1994, n.33, pp.5-16.
- BEZERRA, Helga Maria Saboia. Defensor do povo: origens do instituto *Ombudsman* e a malograda experiência brasileira. **Direito, Estado e Sociedade**, n. 36, p. 46-73, jan./jun. 2010.
- BIAGINI, Liane. **As Ouvidorias Públicas nas instituições de ensino superior:** a experiência da Universidade Federal de Pernambuco. 2013. 173 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife/PE, 2013.
- BOBBIO, Norberto. **O futuro da democracia:** uma defesa das regras do jogo. 6. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1997.
- BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário de Política**. Brasília, DF: Editora Universidade de Brasília, 1998. v.1.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.
- BRASIL. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. **Orientações para implantação de unidade de ouvidoria:** rumo ao sistema participativo. 5. ed. rev. e ampl. Brasília, DF: ASCOM; CGU, 2012. 46 f. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/OuvidoriaOrientacaoImplantacao/Arquivos/CartilhaOuvidoriaImplantacao.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2018.
- BRASIL. **Decreto nº 8243, de 23 de maio de 2014**. Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS. [S. l.], 26 maio 2014.
- BRASIL. Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm. Acesso em: 22 jan. 2019.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. **Ferramentas de resolução de conflitos para as ouvidorias públicas**. Brasília, DF, 2016. 20 f. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29799/3/Ferramentas_de_resolucao_de_conflitos.pdf. Acesso em: 10 jan. 2020.

BRASIL. Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm. Acesso em: 20 jan. 2019.

BRASIL. **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. [S. l.], 5 set. 2018.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. **Instrução Normativa nº 5 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 18 de junho de 2018**. Disponível em: <http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/legislacao/in/instrucao-normativa-no-5-de-18-de-junho-de-2018-diario-oficial-da-uniao-imprensa-nacional.pdf>. Acesso em: 08 fev. 2019.

BRITO, Maria Ivoneide de Lima; AGUIAR, Larissa dos Santos. A formação do Ouvidor-Educador e seus desafios. **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman**, São Paulo/SP, ano 2, n. 2, p. 119-129, 2019.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

CARDOSO, Antônio Semeraro Rito. **Ouvidorias públicas como instrumento de mudança**. Brasília, DF: IPEA, 2010.

CARTA de João Pessoa. In: ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORIAS UNIVERSITÁRIAS, 1., 1999, João Pessoa, 1999.

CATANI, Afrânio Mendes. **O papel da Universidade Pública hoje: concepção e função**. *Jornal de Políticas educacionais*, n. 4, julho-dezembro de 2008, p. 04-14.

CHAUÍ, Marilena. A universidade operacional. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 09 maio 1999. Caderno Mais!

CHAUÍ, Marilena. **Escritos sobre a Universidade**. São Paulo: Editora UNESP, 2001.

CHAUÍ, Marilena. *A universidade pública sob nova perspectiva*. **Revista Brasileira de Educação**, São Paulo, n. 24, p. 5-15, 2003.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria Geral do Processo**. 26. ed. São Paulo: Malheiros, 2010.

COMPARATO, Bruno Konder. Ouvidorias públicas como instrumentos para o fortalecimento da democracia participativa e para a valorização da cidadania. *In*: MENEZES, Ronald do Amaral. CARDOSO, Antônio Semeraro Rito (org.). **Ouvidoria pública brasileira: reflexões, avanços e desafios**. Brasília, DF: Ipea, 2016.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO-CGU (BRASIL) *et al.* **Manual de Ouvidoria Pública**. Revisto, ampliado e atualizado pela Lei nº 13.460 e Decreto nº 9.492/2018. Brasília: [s. n.], 2019.

COSTA, Domingos Barroso; GODOY, Arion Escorsin de. **Educação em direitos e Defensoria Pública**. Curitiba: Juruá, 2014.

DECLARAÇÃO Universal dos Direitos Humanos. ONU, 1948.

DIAS SOBRINHO, José. Avaliação da educação superior: avanços e riscos. **Eccos Revista Científica**, São Paulo: Universidade Nove de Julho, v. 10, n. Esp, p. 67-93, jul. 2008.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de Direito processual civil**. 7. ed. São Paulo: Malheiros, 2013. v. 1.

DUARTE, C. S. A educação como um direito fundamental de natureza social. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 28, n. 100 – especial, p. 691-713, out. 2007. Disponível em: <http://www.cedes.unicamp.br>. Acesso em: 25 jan. 2019.

FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS BRASILEIRAS-FORPROEX. **Política Nacional de Extensão Universitária**. Manaus, 2012. Disponível em: <file:///C:/Users/adm.junior/Downloads/RENEX.pdf>. Acesso em: 16 out. 2018.

FREIRE, Paulo. **Extensão ou comunicação**. 7. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1983.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

FREITAS, D. T. de. Ação reguladora da União e qualidade do ensino obrigatório (Brasil, 1988-2007). **Educar**, Curitiba: Editora UFPR, n. 31, p. 33–51, 2008.

GARCEZ, José Maria Rossani. **Negociação. ADRS. Mediação. Conciliação e Arbitragem**. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003. p. 1

HABERMAS, Jurgen. **Direito e Democracia: entre factilidade e validade**. Rio de Janeiro: Tempo brasileiro, 1997. Volume II.

HIRIGOYEN, M. F. **A violência perversa do cotidiano**. Tradução de Maria Helen Huhner. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.

LUBENOW, Jorge Adriano. A despolitização da esfera pública em Jürgen Habermas sob a perspectiva sócio-política. **Problemata: Rev. Int. de Filosofia**. Vol.3, 2012, No. 01, pp. 54-95.

LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **A constitucionalização da solução pacífica de conflitos na ordem jurídica de 1988**. 2012, 162 f. Dissertação (Mestrado em Constituição e Garantias de Direitos) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2012.

LYRA, Rubens Pinto (org.). Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira. *In*: LYRA, R. P. **Obedientes: a ouvidoria pública em debate. Autônomas x Paraíba**: Editora Universitária da UFPB, 2004. p. 119-146.

LYRA, Rubens Pinto. O ouvidor universitário. **Revista Política e Trabalho**. Edição 16, p. 85-100, set. 2000. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/politicaetrabalho/article/view/6457/4033>. Acesso em: 08 fev. 2019.

MACIEL, Alderlândia da Silva. **A Universidade e o princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão: utopia ou realidade**. Rio Branco: Edufac, 2017.

MARTINS, Guilherme Paiva de Carvalho; MARQUES, Paulo Marcello Fonseca. Teoria da Ação Comunicativa e Estado de Direito: a criação de ouvidorias no Brasil. **Revista Direito e Liberdade**, Natal, v. 18, n. 3, p. 129-157, set./dez. 2016. Quadrimestral.

MEDEIROS, Simone Assis. MAGALHÃES, Roberto. PEREIRA, José Roberto. Lei de acesso à informação: em busca da transparência e do combate à corrupção. **Revista Informação & Informação (UEL)**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 55-75, jan./abr. 2014.

MOORE, Christopher W. **O Processo de Mediação: estratégias Práticas para a Resolução de Conflitos**. Trad. Magda França Lopes. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. p. 5.

PANTOJA, Fernanda Medina; ALMEIDA, Rafael Alves de. Os métodos alternativos de solução de conflitos (ADRS). *In*: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). **Mediação de Conflitos: para Iniciantes, praticantes e docentes**. Salvador: JusPodivm, 2016. p. 55-59.

RIBEIRO, Darcy. **A Universidade Necessária**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1969.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicación no violenta: un lenguaje de vida**. GranAldea Editores. 1ª. ed. 8ª. Reimpresión. Buenos Aires: GAE, 2013.

RODRIGUES, V. C. F. Os Extremos Da Mercantilização Da Vida Social Na Contemporaneidade Do Capitalismo: Uma Análise A Luz Do Fetichismo Da mercadoria. **SER Social**, v. 21, n. 45, p. 366-389, 31 jul. 2019.

SADER, E. GENTILI, P. (Orgs) **PÓS-NEOLIBERALISMO II: que Estado para que democracia?** Petrópolis: Vozes, 1999.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Ouvidoria e mediação: instrumentos de acesso à cidadania**. Pensar, Fortaleza, v. 11, p. 154-167, fev. 2006.

SANTOS, Boaventura Sousa. **A Universidade no século XXI: para uma reforma democrática e emancipatória da Universidade**. São Paulo: Cortez, 2004. (Coleção Questões da Nossa Época, v. 11).

SANTOS, Marcel Mascarenhas dos. Ouvidoria pública como instrumento de participação social e função essencial à gestão pública moderna. **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman**, ano 1, n. 1, p. 47-62, 2017/2018.

SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA (SENASP). **Curso Mediação de Conflitos**. [S. l.]: SENASP, 2009. Módulo 1. Apostila.

SILVA, Adriana Campos *et al.* **Por um sistema nacional de ouvidorias públicas**. Brasília, DF: Ministério da Justiça, 2012. (Série Pensando o Direito, v. 42.).

SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR-SINAES. **Instrumento de Avaliação Institucional Externa Presencial e a Distância: credenciamento, transformação de organização acadêmica**. Brasília, DF: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), 2017.

SOUZA, Jemerson Luiz de. DIAS, Feliciano Alcides. **O mediador (perfil, atuação e ética) na resolução dos conflitos**. Revista Jurídica – CCJ (Revista Jurídica da FURB – Universidade Regional de Blumenau). V. 17, n. 34, p. 225-251, jul./dez.2013.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS-UFT. REITORIA. OUVIDORIA. **Relatório Ouvidoria 2010 a 2012**. Palmas, TO, [20--]a.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS-UFT. REITORIA. OUVIDORIA. **Relatório da Ouvidoria 2015**. Palmas, TO, [20--]b.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS-UFT. REITORIA. OUVIDORIA. **Relatório da Ouvidoria 2016**. Palmas, TO, [20--]c.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS-UFT. REITORIA. OUVIDORIA. **Relatório anual da Ouvidoria**. Palmas, TO, 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS-UFT. REITORIA. OUVIDORIA. **Relatório anual da Ouvidoria**. Palmas, TO, 2018.

VIANA JR, Humberto Rodrigues. A Ouvidoria nas instituições de ensino superior no Brasil: uma abordagem sobre sua aplicação no ponto de vista social, estratégico e mercadológico. *In: FAVA, Andréa et al (org.). Ouvidoria universitária no Brasil: vinte anos de experiência*. Florianópolis: Tribo da Ilha, 2012.

VILANOVA, Maria de Fátima Veras *et al.* Ouvidoria na UECE: instrumento de cidadania. *In: ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORIAS UNIVERSITÁRIAS*, 1., 1999, João Pessoa. **Anais [...]** João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba (UFPb), 1999.

VILANOVA, Maria de Fátima Veras. As Ouvidorias Universitárias. *In*: FAVA, Andréa *et al* (org.). **Ouvidoria universitária no Brasil**: vinte anos de experiência. Florianópolis: Tribo da Ilha, 2012.

WANDERLEY, Luis Eduardo W. **O que é Universidade**. São Paulo: Editora brasiliense, 1983.