



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

FABRÍCIO BRANDÃO DE SOUZA

APLICABILIDADE DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO PELA
OUVIDORIA GERAL DA UNIVASF PARA RESOLUÇÃO DE
CONFLITOS

PETROLINA

2023

FABRÍCIO BRANDÃO DE SOUZA

**APLICABILIDADE DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO PELA
OUVIDORIA GERAL DA UNIVASF PARA RESOLUÇÃO DE
CONFLITOS**

Dissertação apresentada à Universidade Federal do Vale do São Francisco – UNIVASF, Campus Centro, como requisito para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Alvany Maria dos Santos Santiago

PETROLINA

2023

S729a Souza, Fabrício Brandão de
Aplicabilidade da mediação e conciliação pela Ouvidoria
Geral da Univasf para resolução de conflitos / Fabrício Brandão de
Souza. – Petrolina - PE, 2023.
xii, 163 f. : il. ; 29 cm.

Dissertação (Mestrado Profissional em Administração
Pública) Universidade Federal do Vale do São Francisco, Campus
Petrolina-PE, 2023.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Alvany Maria dos Santos Santiago.

Inclui referências.

1. Conciliação. 2. Mediação. 3. Ouvidoria Geral. 4. Conflitos. I.
Título. II. Santiago, Alvany Maria dos Santos. III. Universidade Federal
do Vale do São Francisco.

CDD 342.6641

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

FOLHA DE APROVAÇÃO


Fabrício Brandão de Souza

Aplicabilidade da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral da
Univasf para resolução de conflitos


Dissertação apresentada à Universidade
Federal do Vale do São Francisco – UNIVASF,
Campus Centro, como requisito para obtenção
do título de Mestre em Administração Pública.

Aprovado em: 08 de agosto de 2023.


Banca Examinadora

Documento assinado digitalmente
 ALVANY MARIA DOS SANTOS SANTIAGO
Data: 22/08/2023 11:03:08-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>


Prof.^a Dra. Alvany Maria dos Santos Santiago
(Presidente) – UNIVASF

Documento assinado digitalmente
 ZIEL FERREIRA LOPES
Data: 23/08/2023 14:18:55-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Ziel Ferreira Lopes
(Membro Interno) – UNIVASF

Documento assinado digitalmente
 PAULO CESAR DA SILVA LIMA
Data: 22/08/2023 14:15:12-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Paulo César da Silva Lima
(Membro Externo)

Documento assinado digitalmente
 MARCOS ANTONIO DE SOUZA BARBOSA
Data: 24/08/2023 09:48:15-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Marcos Antonio de Souza Barbosa
(Membro Interno) – UFS

AGRADECIMENTOS

Ao criador de tudo e a tudo ver, poderoso Deus de Israel.

À minha querida esposa, pelo companheirismo e dedicação à nossa família;

Ao meu amado e abençoado filho, razão e motivação da minha vida;

Aos meus pais, pelos ensinamentos pelos quais me tornei quem sou;

À minha orientadora, professora Dra. Alvany Maria dos Santos Santiago, pela paciência e dedicação ao compartilhar seus indubitáveis conhecimentos;

Aos professores componentes da Banca Examinadora, pela disponibilidade e atenção dispensada.

A todos que contribuíram com a realização desse trabalho.

RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi analisar a aplicabilidade da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf) como instrumentos alternativos para resolução pacífica de conflitos e, contextualizada no atual marco regulatório nacional aplicado às ouvidorias públicas e em especial às ouvidorias universitárias, elaborar uma minuta de resolução a ser encaminhada ao Conselho Universitário da instituição contemplando diretrizes e procedimentos consoantes com o atual marco regulatório da solução pacífica de conflitos nas universidades públicas. A pesquisa foi motivada pela constatação do potencial dessas ferramentas alternativas para resolução de conflitos gerados a partir das dificuldades enfrentadas por essas universidades em equacionar escassez de recursos para proporcionar uma oferta de ensino, pesquisa, extensão e inovação de qualidade com base em um estudo preliminar realizado junto aos sítios eletrônicos de algumas universidades federais da região de influência da Univasf que identificou diferenças na aplicação da mediação e conciliação pelas suas respectivas ouvidorias. O estudo foi de caráter teórico-descritivo e qualitativo que contemplou coleta de dados, análise de conteúdo, identificação das diretrizes atuais da legislação, exame da estrutura de funcionamento da Ouvidoria da Univasf e elaboração de uma minuta de resolução estabelecendo diretrizes e procedimentos para aplicação da mediação e conciliação por sua ouvidoria a ser encaminhada ao Conselho Universitário. A pesquisa evidenciou que a Ouvidoria Geral da Univasf tem legitimidade jurídica ativa para aplicar a mediação e conciliação, mas carece da implementação de ações programáticas e de melhoria de sua infraestrutura material e de pessoal para potencializar a efetividade, eficácia e eficiência na aplicação da solução pacífica de conflitos no âmbito da universidade.

Palavras-chave: Mediação. Conciliação. Administração Pública. Ouvidorias Universitárias.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the applicability of mediation and conciliation by the General Ombudsman of the Federal University of Vale do São Francisco (Univasf) as alternative instruments for the peaceful resolution of conflicts and, contextualized in the current national regulatory framework applied to public ombudsman offices and in particular to university ombudsmen, prepare a draft resolution to be sent to the University Council of the institution, contemplating guidelines and procedures in line with the current regulatory framework for the peaceful resolution of conflicts in public universities. The research was motivated by the realization of the potential of these alternative tools for resolving conflicts generated from the difficulties faced by these universities in equating the scarcity of resources to provide a quality teaching, research, extension and innovation offer based on a preliminary study carried out with the electronic sites of some federal universities in the region of influence of Univasf that identified differences in the application of mediation and conciliation by their respective ombudsmen. The study was of a theoretical-descriptive and qualitative nature, which included data collection, content analysis, identification of current legislation guidelines, examination of the operating structure of the Univasf Ombudsman and preparation of a draft resolution establishing guidelines and procedures for the application of the mediation and conciliation by its ombudsman to be forwarded to the University Council. The research showed that the General Ombudsman of Univasf has active legal legitimacy to apply mediation and conciliation, but lacks the implementation of programmatic actions and the improvement of its material infrastructure and personnel to enhance the effectiveness, efficiency and efficiency in the application of the peaceful solution conflicts within the university.p

Keywords: Mediation. Conciliation. Public Administration. University Ombudsmen.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma da Administração Univasf	36
Figura 2 – Desenvolvimento de uma análise	53
Figura 3 – Critérios de análise de variáveis.....	56
Figura 4 – Fluxograma sessão de mediação ou conciliação	69
Figura 5 – Total de manifestações registradas.....	85
Figura 6 – Percentual de demandas atendidas dentro do prazo	87
Figura 7 – Percentual de resolutividade de demandas.....	89
Figura 8 – Tipos de manifestação por percentual.....	92

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Tipos e causas de conflitos	17
Quadro 2 – Tipos de manifestações	21
Quadro 3 – Instrumentos normativos aplicáveis às ouvidorias públicas.....	42
Quadro 4 – Exploração de documentos	55

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Tipos de manifestações nas Ouvidorias	20
Tabela 2 – Total de técnicos, docentes e discentes	84
Tabela 3 – Total de manifestações registradas no período de 2019 a 2022	85
Tabela 4 – Demandas respondidas no período de 2019 a 2022	86
Tabela 5 – Percentual de resolutividade no período de 2019 a 2022	88
Tabela 6 – Tipos de manifestações no período de 2019 a 2022	90
Tabela 7 – Percentual de satisfação no período de 2019 a 2022	93
Tabela 8 – Principais assuntos com maior número de manifestações no período de 2019 a 2022	94
Tabela 9 – Perfil do cidadão – Percentual por faixa etária referente ao período de 2019 a 2022	99
Tabela 10 – Perfil do cidadão – Percentual por raça e cor referente ao período de 2019 a 2022	99
Tabela 11 – Perfil do cidadão – Percentual dos manifestantes por gênero referente ao período de 2019 a 2022	100

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AGU	Advocacia Geral da União
CEJUSC	Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
CGU	Controladoria Geral da União
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
Covid-19	<i>Coronavirus Disease</i>
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
IES	Instituição de Ensino Superior
MMOuP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
NCPC	Novo Código de Processo Civil
NRCC	Núcleo de Resolução Consensual de Conflitos
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PROFOCO	Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
SiSU	Sistema de Seleção Unificada
TAC	Termo de Ajustamento de Conduta
UFAL	Universidade Federal de Alagoas
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Univasf	Universidade Federal do Vale do São Francisco

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 CONTEXTO E JUSTIFICATIVA	13
1.2 PROBLEMA DA PESQUISA	154
1.3 OBJETIVOS	15
1.4.1 Objetivo Geral	15
1.4.2 Objetivos Específicos	15
1.5 ESTRUTURA DO DOCUMENTO	16
2 REVISÃO DE LITERATURA	17
2.1. CONFLITO	17
2.1.1 O Conflito sob o “olhar” das Ouvidorias das Universidades Públicas Federais	19
2.1.2 Formas de Resolução de Conflitos	22
2.2. MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO	23
2.2.1 Conceito de Mediação e Conciliação	25
2.2.2 Técnicas de Mediação e Conciliação	27
2.2.3 Diferença entre Mediação e Conciliação	29
2.2.4 Princípios da Mediação e Conciliação	30
2.2.5 Atribuições do Mediador e Conciliador	32
2.2.6 A Mediação e Conciliação na Administração Pública	33
2.3. OUVIDORIAS UNIVERSITÁRIAS	34
2.3.1 Estrutura, Atribuições e Papel Estratégico da Ouvidoria da Univasf	35
2.3.2 Da Competência Formal da Ouvidoria Geral da Univasf e Legislação Correlata	39
3 METODOLOGIA	46
3.1 DESENHO DA PESQUISA	47
3.2 LÓCUS DE ESTUDO	Erro! Indicador não definido. 49
3.3 FONTES DA COLETA DE DADOS	49
3.4 DAS TÉCNICAS E PROCEDIMENTOS	50
3.5 DA ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES	53
3.5.1 Sítios das IESs (Univasf, UFPE, UFBA, UFAL e UFRN)	54
3.5.2 “Painel Resolveu?” da CGU	55

3.6 ASPECTOS ÉTICOS	56
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	57
4.1 DO CENÁRIO NORMATIVO ATUAL QUANTO AO USO DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO PELAS OUVIDORIAS PÚBLICAS	57
4.2 ANÁLISE DOS SÍTIOS DAS UNIVERSIDADES	65
4.2.1 Univasf	66
4.2.2 Estrutura e ações relativas ao uso da mediação e conciliação por outras universidades federais da região de influência da Univasf	66
4.2.2.1 UFPE	71
4.2.2.2 UFBA	74
4.2.2.3 UFAL	77
4.2.2.4 UFRN	80
4.3 ANÁLISE DE DADOS DO “PORTAL RESOLVEU?” DA CGU	84
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	101
REFERÊNCIAS	105
APÊNDICE A – DOCUMENTOS ANALISADOS POR IES (UNIVASF, UFPE, UFBA, UFAL E UFRN)	119
APÊNDICE B – UNIDADES DE REGISTRO IDENTIFICADAS NA EXPLORAÇÃO DOS DOCUMENTOS DA UNIVASF	126
APÊNDICE C – UNIDADES DE REGISTRO IDENTIFICADAS NA EXPLORAÇÃO DOS DOCUMENTOS DA UFPE	133
APÊNDICE D – UNIDADES DE REGISTRO IDENTIFICADAS NA EXPLORAÇÃO DOS DOCUMENTOS DA UFBA	138
APÊNDICE E – UNIDADES DE REGISTRO IDENTIFICADAS NA EXPLORAÇÃO DOS DOCUMENTOS DA UFAL	142
APÊNDICE F – UNIDADES DE REGISTRO IDENTIFICADAS NA EXPLORAÇÃO DOS DOCUMENTOS DA UFRN	146
APÊNDICE G – MINUTA DE RESOLUÇÃO	152

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTO E JUSTIFICATIVA

A mediação e a conciliação são instrumentos autocompositivos que objetivam a solução pacífica de conflitos entre pessoas conflitantes inseridas no contexto da Administração Pública, sejam elas usuários dos seus serviços internos ou externos ou mesmo servidores públicos, que são auxiliadas por uma terceira pessoa com o objetivo de proporcionar o restabelecimento da comunicação e possibilitar uma solução pacífica do conflito estabelecido. Esses instrumentos autocompositivos se fundamentam em princípios, técnicas e procedimentos voltados para a facilitação da negociação entre as pessoas usuárias dos serviços públicos em conflito, oportunizando um momento para compreensão de seus interesses e a encontrar a melhor solução (AZEVEDO, 2016).

Embora esses conflitos possam se apresentar de forma variada, é possível visualizá-los coexistindo com inúmeras necessidades inerentes à dificuldade e ao desafio de uma universidade pública federal equacionar uma histórica escassez de recursos com a oferta de ensino, pesquisa, extensão e inovação com qualidade. Somam-se a esses fatores as dificuldades naturais de convivência em comunidade e à a propensão que as pessoas que convivem nessa ambiência têm de se envolver em discussões, embates e conflitos para defender seus diferentes objetivos e interesses o que gera frustrações e descontentamentos. Nesse sentido, “todos os seres humanos têm necessidades a serem supridas e, motivados a isso, terão conflitos com outros seres humanos também motivados a satisfazer sua escala de necessidades” (BACELLAR, 2012, p. 110).

O relatório Justiça Em Números 2022, produzido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), aponta que os litigantes com mais processos em tramitação são de setores da Administração Pública (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022). O mesmo CNJ aponta indicadores de que o sistema tradicional de resolução de conflitos do Poder Judiciário está com sérias dificuldades em oferecer maior eficiência e efetividade ao acesso à justiça em seu sentido material devido ao aumento exponencial de processos. Além do mais, nota-se que isso acontece, também, em decorrência de um movimento histórico da culturalização do litígio, quando se torna comum que os conflitos sociais sejam entregues ao Estado – que, por sua vez, os

transfere ao Poder Judiciário para simplesmente julgá-los, mas, muitas vezes, a solução encontrada não contempla a satisfação plena ou melhor equacionada entre as partes, diferenciando, assim, o acesso ao Judiciário de acesso à justiça (SILVA, 2017).

A transformação positiva no cenário nacional introduzida pela concepção de que a administração de conflitos é de interesse social (SPENGLER; WRASSE, 2019) associado a recente atualização da legislação ordinária aplicável à administração pública (BRASIL 2015a; 2015b; 2017a, 2017b) viabilizaram o potencial das ouvidorias, tendo em vista a importância conferida a essas unidades administrativas para desenvolverem as atividades primordiais de escuta e recepção das manifestações dos usuários dos serviços públicos, podem atuando, de forma pioneira, como mediadoras e conciliadoras no tratamento adequado de conflitos com a administração pública.

Ademais é relevante ressaltar que reveste de grande importância social viabilizar as condições necessárias de infraestrutura e capacitação contínua dos mediadores e conciliadores, equacionando o respeito conjugado aos direitos fundamentais com os princípios máximos que regem a Administração Pública, como a legalidade e a indisponibilidade do interesse público (FREITAS, 2014), de forma a efetivamente oportunizar o tratamento do conflito nas instituições públicas de forma mais horizontal e com equidade na relação entre usuários, administrados e a instituição.

Na Univasf, a solução pacífica de conflitos encontra-se assentada junto à sua Ouvidoria Geral administrativamente vinculada à reitoria e dispendo do apoio de um Núcleo de Resolução Consensual de Conflitos (NRCC) que dispõem de regimento próprio destacando-se a atribuição de atuar e auxiliar na celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), mas ainda de potencial pouco explorado, se considerada a importância desse serviço para a comunidade acadêmica e externa.

Nesse sentido, a intenção da presente investigação é responder ao seguinte problema: qual a aplicabilidade da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral da Univasf como instrumentos alternativos para resolução de conflitos?

O cenário até aqui descrito foi corroborado quando de uma verificação preliminar realizada por este autor, que ao analisar uma incursão nessa temática com observação mais atenta à mediação como uma alternativa para a universidade, inclusive durante a pandemia, não se identificou um aprimoramento da Ouvidoria

Geral da Univasf quanto ao uso da mediação e da conciliação no tratamento dos conflitos, embora pudesse contar com o NRCC, o que efetivamente, motivou um dos objetivos específicos desta pesquisa em oferecer uma minuta de Resolução como forma de envolver o Conselho Universitário num esforço administrativo e político de ampliar essa discussão editando regulamento que aperfeiçoe a operacionalização da resolução de conflitos na Univasf (DE SOUZA, 2021).

A realização deste trabalho se justifica pelas recentes edições de marco regulatório legislativo e administrativo conferindo maior protagonismo no papel estratégico e potencial das ouvidorias públicas por viabilizar o uso das ferramentas de mediação e conciliação que, somado a um ambiente universitário historicamente vivenciando uma série de dificuldades para solucionar pacificamente diversos conflitos gerados a partir da sua realidade de escassez de recursos materiais, financeiros e de recursos humanos, para manter uma oferta de ensino, pesquisa, extensão e inovação de qualidade possibilitando o surgimento de variados conflitos.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Este trabalho tem por objetivo analisar a aplicabilidade da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral da Univasf como instrumentos alternativos para resolução de conflitos.

1.2.2 Objetivos Específicos

Com a finalidade de atingir o objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar o cenário normativo atual da Univasf quanto à aplicação da mediação e conciliação pela sua Ouvidoria Geral;
- b) Conhecer a estrutura e as ações relativas à aplicação da mediação e conciliação por outras universidades federais da região de influência da Univasf;

- c) Propor, ao Conselho Universitário da Univasf, uma minuta de Resolução estabelecendo diretrizes e procedimentos para aplicação da mediação e conciliação na instituição.

1.3 ESTRUTURA DO DOCUMENTO

Este documento foi estruturado contendo introdução, revisão bibliográfica, metodologia, análise e discussão dos dados e considerações finais.

A introdução apresenta e justifica a escolha do tema e sua inserção com o cenário da mediação e conciliação tanto na administração pública quanto na Univasf. A revisão bibliográfica realizou uma incursão teórica relacionada ao conceito da solução pacífica de conflitos e sua trajetória histórica de aplicação desde o nascedouro no sistema judiciário até a sua implementação na Administração Pública, destacando: i) o conflito sob a ótica das ouvidorias das universidades públicas federais; ii) abordagem dos conceitos, técnicas, diferenciação, princípios e atribuições do mediador e conciliador até sua aplicabilidade na Administração Pública; iii) uma abordagem sobre as ouvidorias universitárias e em particular sobre a Ouvidoria Geral da Univasf, com ênfase na sua estrutura, atribuições, papel estratégico na instituição, sua competência formal e legislação correlata.

No capítulo sobre a metodologia são descritos como foram operacionalizadas o levantamento e as análises e as discussões que ofereceram os elementos preponderantes para referenciar a elaboração da minuta de resolução a ser apresentada ao Conselho Universitário, com vistas à contribuir para a implementação de uma política de resolução pacífica de conflitos no âmbito da Univasf.

Finalmente, nas considerações finais foram abordados e destacados os principais resultados e as contribuições do trabalho, para que a Univasf possa efetivamente rever e implementar a sua política de solução pacífica de conflitos incorporando os objetivos, diretrizes e procedimentos que compõem o atual marco regulatório relativo ao tema.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1. CONFLITO

Dada a diversidade e a complexidade das relações humanas em sociedade é possível inferir que o conceito de conflito seja de natureza eminentemente interdisciplinar.

Segundo Cunha e Monteiro (2016, p. 2) conflito é um “[...] processo natural de toda sociedade, um fenômeno necessário para a vida humana, que pode ser um fator positivo na mudança e nas relações ou destrutivo segundo a forma de regulá-lo”. Sua existência está pautada, também, em algum problema, impasse ou divergência que coexistem com uma insatisfação, cujo grau de relatividade depende do tipo de relação entre os sujeitos ou pessoas, sejam elas naturais ou jurídicas.

A análise etimológica com base no Dicionário Aurélio de Português evidencia a palavra conflito como originária do latim *conflictu*, significando choque, embate, peleja, colisão, discussão, guerra, dentre outros (FERREIRA, 2010). Ademais, sob o contexto político e social, conflito é uma forma de interação entre indivíduos, grupos, organizações e coletividades que implica choques para o acesso à distribuição de bens escassos (BOBBIO; MATTEUCCI; PASQUINO, 1992).

Além dessa abordagem, torna-se importante trazer para esse contexto a classificação conferida no Quadro 1, em que os conflitos podem ser classificados em estruturais, de valor, de relacionamento, de interesse e quanto aos dados (CHRISPINO, 2007).

Quadro 1 – Tipos e causas de conflitos

TIPO DE CONFLITO	CAUSA DO CONFLITO
Estruturais	Padrões destrutivos de comportamentos ou interação; controle, posse ou distribuição desigual de recursos e poder de autoridade desiguais; fatores geográficos, físicos ou ambientais que impeçam a cooperação.
De valor	Crítérios diferentes para avaliar ideias ou comportamentos objetivos exclusivos intrinsecamente valiosos; modos de vida, ideologia ou religião diferente.
De relacionamento	Emoções fortes; percepções equivocadas ou estereótipos; comunicação inadequada ou deficiente; comportamento negativo – repetitivo.

TIPO DE CONFLITO	CAUSA DO CONFLITO
De interesse	Competição percebida ou real sobre interesses fundamentais (conteúdo); interesses quanto a procedimentos; interesses psicológicos.
Quanto aos dados	Falta de informação; informação errada; pontos de vista diferentes sobre o que é importante; interpretações diferentes dos dados; procedimentos de avaliação diferentes.

Fonte: Chispino (2007)

A tipificação e causas dos conflitos atribuídas por Chispino podem ser facilmente identificadas na maioria da correlação com os assuntos com maior número de manifestações respondidas e em tratamento disponíveis no sítio eletrônico do “Painel Resolveu?” da Controladoria Geral da União – CGU (BRASIL, 2023a). Essa constatação corrobora com a ideia central desta pesquisa evidenciando a complexidade presente no conceito de conflito e os aspectos intrínsecos e extrínsecos dos relacionamentos entre as pessoas, o que potencializa a necessidade de sensibilidade interdisciplinar para o seu adequado tratamento.

Segundo a Ouvidoria Geral da União (OGU), embora os conflitos e divergências existirem fazendo parte da própria humanidade, o que é diferente é o tratamento que se dá a esses desacordos, pois enquanto nas democracias plurais se respeitam os conflitos e se institucionalizam os processos de resolução pacífica, os regimes autoritários os reprimem (BRASIL, 2016a). Esse entendimento está conectado diretamente com a percepção real do Estado Democrático de Direito em um país civilizado com sua Democracia em sua plenitude. Afinal, “a democracia é o regime político que permite a autorrealização e a autonomia das pessoas” (HABERMAS, 2012, p. 30).

A característica de heterogeneidade e não predominância de um conceito faz com que o conflito seja abordado como fenômeno, uma vez que as semelhanças e diferenças entre as pessoas se qualificam como processos psicossociais cada vez mais presentes e importantes nas relações humanas (PLONER, 2008) revelando ser importante que os conflitos, divergências ou insatisfações, principalmente na administração pública possam ser concebidos como uma oportunidade de reconhecer as dificuldades inerentes aos processos de gestão estratégica e operacional voltados

aos usuários finais de quaisquer atividades de prestação de serviço público de qualidade, sejam eles pessoas naturais ou jurídicas.

A natureza complexa dos tipos, causas e conceitos dos conflitos descritas e exploradas neste estudo possibilita que compreender a sua existência pode se constituir num instrumento com capacidade para diagnosticar problemas enfrentados pela Administração Pública em uma relação de causa e efeito e adotar as ações necessárias de planejamento estratégico e operacional para atenuar esses problemas.

Do ponto de vista fático o sistema de solução alternativa e pacífica de conflitos implementado tanto no poder judiciário quanto na administração pública se preocupa em possibilitar a resolutividade efetiva dos conflitos simultaneamente com a promoção do empoderamento das pessoas envolvidas e de ganhos sociais por apostar na capacidade civilizatória como instrumento e ferramenta da promoção de entendimento e resolução de impasses ou divergências, cujo nível cultural e educacional adequado é desejado sobretudo no ambiente das Universidades Públicas Federais território legítimo de ensino, pesquisa e extensão, e de formação humanista, contribuindo sobremaneira com a evolução do convívio social e pacificação da sociedade.

2.1.1 O Conflito sob o “olhar” das Ouvidorias das Universidades Públicas Federais

As Universidades Públicas Federais são caracterizadas como entidades públicas com personalidade jurídica de Direito Público pertencente à Administração Pública Indireta, atuando, em sua maioria, como autarquias federais ou fundações públicas, cujas ouvidorias estão dentro do organograma de cada instituições com seus respectivos normativos contemplando sua infraestrutura e atribuições.

Em que pese durante a pesquisa ter sido observada uma escassez de trabalhos científicos sobre conflito sob a ótica das ouvidorias das Universidades Públicas Federais, será possível fazer essa abordagem partindo do escopo da Administração Pública para as devidas particularidades das referidas ouvidorias como unidades setoriais integrando a infraestrutura administrativa das universidades.

Conforme dados extraídos no “Painel Resolveu?”, no sítio da CGU, é possível afirmar que, atualmente, são 317 (trezentas e dezessete) ouvidorias em instituições

do Poder Executivo Federal. Assim, as Ouvidorias das Universidades Públicas Federais estão neste conjunto quantitativo, entretanto é necessário destacar que esse número cresce exponencialmente quando contempladas todas as instituições públicas dos Poderes Executivo, Estadual e Municipal.

Nesse contexto, existe a OGU, cujas atribuições estão pautadas para exercer a coordenação técnica do segmento de ouvidorias do Poder Público Federal, executando o trabalho de análise, acompanhamento e encaminhamento de manifestações – classificadas em denúncias, reclamações, solicitações, comunicação, simplifique, sugestões e elogios. Destaca-se que a OGU é pertencente à estrutura da CGU desde 2003 (BRASIL, 2021a).

Informações levantadas junto ao “Painel Resolveu?”, da Central de Painéis da CGU, consultado em 09/02/2023, demonstram o registro de 3.263.971 (três milhões duzentas e sessenta e três mil novecentas e setenta e uma) manifestações nas 317 unidades federais, considerando apenas as manifestações respondidas e em tratamento – conforme aponta a Tabela 1, a qual retrata um percentual maior nas manifestações classificadas como reclamação, solicitação, denúncia e comunicação (BRASIL, 2023a).

Tabela 1 – Tipos de manifestações nas Ouvidorias

Tipo de manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamações	1.433.659	46,8%
Solicitação	1.091.779	35,6%
Denúncias	202.945	6,6%
Comunicação	240.617	7,9%
Sugestões	46.344	1,5%
Elogios	47.093	1,5%
Simplifique	1.258	0,0%

Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2023a)

O Manual da CGU do Fala.BR estabelece o conceito e a especificação para cada tipo de manifestação acima relacionada – tornando-se imperioso trazê-las no Quadro 2 para, posteriormente, continuar com a abordagem deste tópico (WIKI CGU, 2023).

Quadro 2 – Tipos de manifestações

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ESPECIFICAÇÃO
Reclamação	Demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de determinado Ministério para dar entrada em pedido e não consegue.
Solicitação	Pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema.
Denúncia	Comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída.
Comunicação	Manifestações anônimas. Este tipo de manifestação não permite que o usuário acompanhe o seu tratamento, assim como não obriga a emissão de resposta conclusiva por parte do demandado. Ainda, para que possam receber o devido tratamento, faz-se necessária a apresentação de informações suficientes e elementos mínimos probatórios.
Sugestão	Registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.
Elogio	Demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora.
Simplifique	Encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere a diminuição das exigências.

Fonte: Wiki CGU (2023)

Do ponto de vista puramente analítico, depreende-se que as manifestações de denúncia, reclamação, solicitação, simplifique, comunicação e sugestão relacionam-se direta e indiretamente ao conceito etimológico da palavra conflito, minimamente observável por algum grau de insatisfação que proporcionou o movimento ativo do usuário do serviço público ou administrado a provocar a ouvidoria como canal de interlocução.

Muito embora as manifestações enquadradas como “sugestão” possa aparentar estar fora do conjunto de possíveis conflitos, por estar especificada pela CGU como uma “Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal” ela pode ser enquadrada, ainda que de forma indireta, quando por exemplo ocorrer uma proposta de melhoria de atendimento, pois, nesse caso, de algum modo o atendimento prestado não atende integralmente o usuário do serviço, gerando, assim, um nível de insatisfação, já que, se fosse ao contrário, o mesmo usuário poderia registrar sua manifestação na categoria do “elogio”.

Diante do exposto, pode-se dizer que é por meio desses tipos de manifestações que as ouvidorias das Universidades Públicas Federais têm pautado seu trabalho no dia a dia de suas atribuições institucionais, seja em casos de conflitos já formados ou em atos preparatórios para sua formação.

2.1.2 Formas de Resolução de Conflitos

A resolução de conflitos é objeto de estudo em diversas áreas do conhecimento, como a Sociologia, Psicologia, Economia, Política e Área Jurídica. Neste estudo, ela foi contextualizada e analisada sob a ótica da Administração Pública e, mais especificamente, na ambiência das universidades públicas federais.

Na literatura sobre esta temática são encontradas três formas de resolução de conflitos e por estar mais conectado com o objeto deste estudo e promover uma melhor compreensão será empregado o entendimento assumido pela Escola Nacional de Administração Pública que define a modalidade da autotutela ou autodefesa, quando se utiliza a força; a autocomposição quando se usa o diálogo e o consenso e; a heterocomposição quando o conflito é resolvido meio da decisão de um terceiro (ADVOCACIA GERAL DA UNIÃO [AGU], 2017, p. 8).

Percebe-se, então, a coexistência de três formas de resolução de conflitos: a autotutela, como medida excepcional e pouco desejada do ponto de vista das relações humanas em virtude de seu potencial, vulnerável e necessário ponto de equilíbrio, cujos limites podem fazer a diferença entre ser a vítima ou o causador do dano. Por outro lado, na heterocomposição se perfaz o caminho da transferência do “agir com as próprias mãos” para que um terceiro – como um juiz de direito – decida o resultado do conflito. Isso incorre na possibilidade de apenas resolver o conflito de maneira formal, mas com pouca efetividade quanto à relação entre os conflitantes, ou seja, há, de fato, pouco empoderamento dos envolvidos no conflito quando comparado ao poder que é dado ao sujeito julgador (AGU, 2017).

Na autocomposição, especialmente na mediação e conciliação, ocorre o fenômeno do empoderamento das partes ou pessoas conflitantes por meio de uma comunicação aberta e de uma escuta ativa. Isso acontece para que essas pessoas possam identificar seus interesses no conflito e, assim, encontrar a solução ou o entendimento acerca do mesmo impasse. Nesse sentido, do ponto de vista do que circunda as concepções de civilidade e culturalização da educação de paz na sociedade, os instrumentos autocompositivos de mediação e conciliação podem representar uma das formas mais adequadas para resolução adequada de conflitos, a exemplo dos cenários da Administração Pública e, em especial, nas Universidades Públicas Federais.

Os processos autocompositivos tendem a ser mais construtivos do que os outros. Isso porque esses métodos promovem a autonomia das pessoas, valorizando seus posicionamentos e suas posturas, permitindo que elas próprias resolvam a controvérsia, sem imposições externas (AGU, 2017).

2.2. MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Após a abordagem teórica sobre o conflito como pressuposto natural para impulsionar a análise e a discussão sobre as ferramentas da mediação e conciliação, percebe-se a necessidade preliminar de transacionar a partir de um ponto histórico em que movimentos políticos e sociais para promoção de justiça social culminaram, significativamente, no estágio atual em que se encontram a mediação e a conciliação. Nesse sentido, segundo D’Araujo (2001, p. 123):

A crise do Welfare State, a partir dos anos 1970, explicitou o aumento das desigualdades sociais e a crise de um Judiciário extremamente burocratizado e incapaz de atender às novas demandas e litígios que a desregulamentação do mercado e a reforma do Estado passaram a produzir. Foi em meio ao descrédito quanto à eficiência e eficácia das instituições estatais promotoras de justiça que vários outros instrumentos foram sendo concebidos. Entre eles, ganharam notoriedade os mecanismos de conciliação, arbitragem e mediação. (D'ARAÚJO, 2001, p. 123).

Diante do colapso concomitante do modelo de Estado de Bem-Estar Social (*Welfare State*) e do próprio Poder Judiciário o qual já demonstrava sérios sinais de ineficiência e uma verticalização demasiada nas relações entre os conflitantes e o poder-juiz, burocratizando, cada vez mais, o andamento das demandas judiciais e saturando a gestão administrativa e processual nos tribunais.

Todo esse contexto somado à percepção histórica do monopólio do Estado no exercício da função Jurisdicional e à cultura preponderante do litígio (muitas vezes patrocinada no início da própria formação dos profissionais da área jurídica), traz, como consequência significativa, anos de engessamento do Judiciário devido ao grande volume de processos. Isso acaba por prejudicar a efetividade do acesso à justiça, ou seja, não basta somente ter acesso formal ao Poder Judiciário, pois é necessário que esse acesso possa ser estendido à materialização e ao sentido real do acesso à justiça (REIS, 2017).

Neste cenário de profunda necessidade de reflexão e do agir, ganham mais força os instrumentos alternativos de resolução consensual de conflitos, como a mediação e a conciliação, objetivando atenuar anos de engessamento e burocracia no tratamento das demandas judiciais, saturando os sistemas de gestão administrativa e processual dos tribunais.

A Resolução nº 125 do CNJ, publicada no ano de 2010, pode ser considerada um dos primeiros movimentos mais efetivos e formal e de política pública para resolução alternativa e adequada de conflitos, pois essa resolução dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário (BRASIL, 2010).

Após o período de maturação da Resolução nº 125 do CNJ – e já seguindo algumas de suas diretrizes –, o NCPC (Lei nº 13.105/2015) e a Lei da Mediação (Lei nº 13.140/2015) apresentaram, no ano de 2015, o aprimoramento formal das concepções relacionadas aos métodos autocompositivos para resolução de conflitos,

atuando, subsidiariamente, o NCPC quando ausentes dispositivos na Lei de Mediação acerca de conflitos na Administração Pública.

Com essa abordagem, é possível visualizar uma conexão entre a necessidade do Judiciário de diminuir o colapso devido ao crescente número de processos com a abertura de novas ferramentas de forma alternativa que possam impactar positivamente na resolução adequada de conflitos, o que, a exemplo deste órgão jurisdicional, vem sendo ampliado à Administração Pública com suas devidas particularidades com o uso da mediação e conciliação.

2.2.1 Conceito de Mediação e Conciliação

Segundo o Dicionário Aurélio de Português, a palavra mediação é originária do latim *mediatione* e significa ação ou efeito de mediar; ação de auxiliar como intermediário entre indivíduos ou grupo de pessoas; intervenção e procedimento que busca o desenvolvimento de um litígio (de maneira amigável) por meio da utilização de um intermediário entre as partes conflitantes (FERREIRA, 2010).

Por sua vez, a conciliação, segundo o mesmo dicionário, é originária do latim *conciliatione* e significa ação ou efeito de agir de maneira pacificadora; ação ou efeito de fazer com que alguém (que esteja em desacordo com outra pessoa) entre em acordo; harmonizar ou harmonizar-se; acordo feito entre as partes que estão num litígio; ação ou efeito de combinar e/ou harmonizar coisas (pessoas, textos, ideologias, etc.) que se opõem ou se apresentam de maneira distinta e incompatível (FERREIRA, 2010).

Embora mediação e conciliação sejam palavras diferentes, denota-se uma aproximação nos seus respectivos significados cuja diferenciação será abordada em tópico específico com base no objetivo central deste trabalho acadêmico.

“A mediação é um processo autocompositivo segundo o qual as partes em disputa são auxiliadas por uma terceira parte, neutra ao conflito, ou um painel de pessoas sem interesse na causa, para auxiliá-las a chegar a uma composição” (AZEVEDO, 2016, p. 131). A abordagem desse autor está temporalmente tangenciada pelas diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 125 do CNJ na medida em que está como autor do Manual de Mediação Judicial, contribuindo significativamente com os estudos sobre o assunto.

Outra percepção que vale muito agregar ao conceito de mediação é de que essa técnica vem sendo usada para resolução de conflitos em variados contextos: empresarial, judicial, familiar, educativo etc. (BOTELHO, 2022). Ainda sob a ótica dessa autora, a mediação viabiliza que as partes possam expor seu pensamento, sentimentos e percepções, gerando, assim, a oportunidade de solucionar questões importantes de um modo cooperativo, construtivo e mais assertivo.

O NCPC em seu artigo 165, parágrafo 2º, abordou o conceito de Mediação quando estabeleceu que o mediador atuará, preferencialmente, nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliando os interessados a compreenderem as questões e os interesses em conflito, de modo que esses possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos (BRASIL, 2015b).

Seguindo a lógica do raciocínio legislativo do NCPC, artigo 165, parágrafo 3º, o conciliador atuará, preferencialmente, nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, sugerindo soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem (BRASIL, 2015b).

Verifica-se que a base conceitual dos dois instrumentos autocompositivos tem uma abordagem teórica prevalente tanto na Doutrina quanto na Legislação de escopo ao Judiciário. Entretanto, a fim de se chegar a uma interlocução teórica mais próxima da Administração Pública, a conciliação está conceituada segundo o Manual de Negociação da Advocacia Geral da União, baseado na Teoria de Harvard:

A Conciliação é realizada quando duas ou mais pessoas buscam pôr fim às divergências existentes entre elas de uma maneira consensual. Pretende-se, com isso, que as próprias partes alcancem uma solução de forma conjunta e participativa, existindo um conciliador que age como facilitador do acordo. (AGU, 2017, p. 17).

Ademais, é oportuno apresentar outros aspectos importantes trazidos em alguns trabalhos científicos como acepção dada à conciliação como um mecanismo autocompositivo com a participação de um terceiro imparcial e capacitado, que, orientado pelo diálogo entre as partes envolvidas, escuta ativamente e conduz a discussão. A partir do que foi apresentado, passa, se for o caso, a sugerir soluções compatíveis com o interesse das partes ou – uma vez apresentada a solução pelas

próprias pessoas – a conduzir essa solução para que ela realmente reflita o interesse das partes em conflito (SALES; CHAVES, 2014).

Outro aspecto relevante é conferido por José Luis Bolzan de Moraes quando caracteriza a mediação com ferramenta autocompositiva ecológica dada sua autonomia e potencial em permitir uma via de acesso em cada conflitante para a educação, reconhecimento das diferenças e valorizando a dimensão democrática e cooperativa do processo de resolução consensual do conflito (MORAIS, 2002).

2.2.2 Técnicas de Mediação e Conciliação

Conciliando a teoria jurídica com o campo da Administração Pública, é possível apresentar algumas técnicas que podem ser aplicadas pelo mediador atuando no cenário da Administração Pública, quais sejam: separar as pessoas dos problemas; criar padrões objetivos; não intervir sem necessidade; depois de ouvir atentamente o que cada um dos interessados narrou, passa o mediador para uma nova fase; resumo e, por último, conduzir os interessados a se imaginarem no lugar do outro (BACELLAR, 2012).

A técnica de separar as pessoas dos problemas proporciona maior controle do mediador na discussão – principalmente na possibilidade de agressão mútua das partes –, quando ele, observando a linguagem corporal e os primeiros desabafos dos conflitantes, afasta a exaltação de ânimos, as denúncias e lamúrias dirigidas ao mediador de maneira gradativa (BACELLAR, 2012).

A técnica de criar padrões objetivos é exemplificada por Bacellar (2012, p. 180):

[...] perceba-se que, embora um não queira acreditar na versão do outro, se houver um padrão objetivo, ele será aceito. Se um diz que sua casa vale XXX, e outro, que vale no máximo X, nada melhor, para resolver esse impasse, do que a verificação do valor das casas anunciadas à venda na vizinhança. (BACELLAR, 2012, p. 180).

Por sua vez, a técnica de não intervir sem necessidade está alicerçada nos princípios do empoderamento, da validação e sensibilidade do mediador ao desenvolver a escuta ativa objetivando orientar as partes sempre ao diálogo, ressaltando os pontos convergentes que resultarem da conversa. Ainda segundo Bacellar (2012, p. 181), “depois de ouvir atentamente o que cada um dos interessados narrou, passa o mediador para uma nova fase, ou seja, deve avançar, atacando mais

fundo os pontos circunstanciais para tentar emergir o cerne do conflito”. A quinta técnica apontada é o resumo: trata-se de uma paráfrase, uma sumarização retrospectiva positiva, ou seja, o mediador atua repetindo a fala de cada pessoa de forma resumida enfatizando os pontos positivos (BACELLAR, 2012).

A última técnica, conduzir os interessados a se imaginar no lugar do outro, refere-se à empatia necessária na comunicação e nas relações sociais, demonstrando o quanto se espera da percepção sensível do mediador no auxílio das partes envolvidas no conflito. Segundo Bacellar (2012, p. 183), o mediador:

[...] conduzirá as partes a uma autocrítica e possível mudança de comportamento que poderá solucionar o conflito sem traumas e, por esse motivo, é que ele não pode ter pressa para não transmitir às partes desinteresse, pois abordagens apressadas podem gerar mais resistência, quando ele deve sutilmente retroceder e enfatizar os pontos controvertidos já sanados passando uma ideia de retrospectiva positiva do conflito. (BACELLAR, 2012, p. 183).

Observa-se que essas técnicas estão alinhadas com a conduta ou comportamento do mediador/conciliador. Ao sopesar a complexidade do conflito, torna-se imperioso que esses profissionais estejam em nível adequado de capacitação e que a sensibilidade deles seja exercida de forma mais efetiva em cada caso conflituoso, seja como mediador ou como conciliador. Isso porque é salutar que as técnicas adotadas às quais não podem ser finitas devem direcionar a condução das sessões de mediação e conciliação para o alcance real de objetivos maiores. Como exemplo, pode-se oportunizar a reativação das relações humanas com possibilidade de aberturas de novas portas de convívio e não somente chegar a um acordo findando um conflito de maneira meramente formal.

A mediação e a conciliação *online* vêm, cada vez mais, revelando-se como técnicas ou formas de otimizar os trabalhos em busca da resolução adequada de conflitos (principalmente após as consequências inerentes pós Pandemia, muitas das quais foram vivenciadas pela comunidade acadêmica que convivia dentro das Universidades). Coaduna-se com essa afirmação o disposto no artigo 46 da Lei de Mediação, o qual prevê que, com anuência das partes, poderá ser realizada a mediação pela internet ou qualquer meio de comunicação que transacione à distância. Ademais, a autora Silva (2020, p. 15) afirma que “para que haja o acompanhamento da era tecnológica pelos meios de resolução de conflitos frente à atual conectividade da sociedade, é viável a mediação *online*”.

Destaca-se que a mediação e a conciliação *online* têm sido bastante utilizadas no CEJUSC da Subseção Judiciária da Justiça Federal de Petrolina/PE, cujo aperfeiçoamento somente é possível devido ao volume constante de demandas trabalhadas pelos conciliadores capacitados. Essas atividades *online* podem ser experimentadas, com suas devidas particularidades, na Administração Pública e, naturalmente, pelas ouvidorias das Universidades Públicas Federais, tendo em vista as vantagens da economia financeira e de tempo quando há maior controle dos litigantes sobre o resultado e a tomada de decisão, a segurança, a eficácia e a celeridade da mediação e conciliação *online* (SILVA, 2020).

2.2.3 Diferença entre Mediação e Conciliação

A apresentação deste tópico vai no sentido de se fazer um paralelo teórico entre os dois instrumentos alternativos e de autocomposição para resolução de conflitos em conformidade com a própria legislação vigente. Neste caso, é oportuno afirmar:

A conciliação é uma atividade mediadora direcionada ao acordo, qual seja, tem por objetivo central a obtenção de um acordo, com a particularidade de que o conciliador exerce leve ascendência hierárquica, pois toma iniciativas e apresenta sugestões, com vistas à conciliação. (VASCONCELOS, 2017, p. 65).

Percebe-se que a maior diferença entre o mediador e o conciliador reside no fato de que esse último possui maior empoderamento de influência decisória entre as partes envolvidas no conflito, com o objeto final de proposição de um acordo, atuando, de preferência, em casos em que não há vínculo anterior entre as partes, podendo sugerir soluções para o conflito. O exemplo que pode ser visualizado neste caso seria o de conflitos envolvendo relações de consumo entre cliente e fornecedor.

Diferentemente, na mediação, o mediador atua, preferencialmente, quando há vínculo anterior entre as partes, como no caso de conflitos em família e por que não no caso das relações dentro das Universidades Federais e o que de certa forma alinhado ao que prevê o artigo 165 do NCPC, auxiliará os interessados a compreenderem as questões e os interesses em conflito, permitindo-lhes maior autonomia para encontrarem o entendimento. Nesse último sentido, é possível, então, afirmar que a conciliação possui maior imposição para o resultado do acordo, porém sem haver constrangimento ou intimidação entre os conflitantes – em detrimento da

mediação, que oferta maior liberalidade e oportunidade para que os conflitantes possam exaurir a capacidade do bom diálogo, de preferência sem tomar partido, e usando uma comunicação não-violenta e escuta ativa o tempo todo (BRASIL, 2015b).

Inobstante essa diferenciação, é possível perceber muita similaridade entre os dois instrumentos autocompositivos, principalmente em sua finalidade maior, que é oportunizar, com o auxílio de um terceiro, a viabilidade do entendimento. E isso significa que tanto o conciliador quanto o mediador são, em essência, facilitadores da comunicação – o que implica maior capacitação técnica dos profissionais que atuarão como mediadores e conciliadores na Administração Pública e a reboque nas Universidades Públicas Federais inclusive (PRADO; TEIXEIRA, 2022).

2.2.4 Princípios da Mediação e Conciliação

Assim como observado no tópico das técnicas da mediação e conciliação, os princípios da mediação também podem ser aplicados na conciliação, dada a similaridade já consagrada na abordagem anterior sobre a diferença entre as duas ferramentas autocompositivas.

Nesse sentido, técnicas e princípios devem caminhar juntos e em desenvolvimento contínuo, tendo em vista que a resolução adequada de conflitos pressupõe a concepção e sensibilidade para observar e identificar os reais motivos do impasse. Também deve ser dada atenção aos aspectos subjetivos, como emoções, necessidades e posições de forma que possam ser objetos de pauta do trabalho do mediador e conciliador a fim de esses encontrarem maior efetividade na aplicação das técnicas e princípios. Assim, pode-se proporcionar um maior conforto diante de uma sessão de mediação ou conciliação.

Partindo do horizonte de que ser mediador e conciliador é ser um verdadeiro facilitador, a condução de uma sessão de mediação e conciliação não pode deixar escapar a aplicação de princípios básicos consolidados pela ética, respeito mútuo, dignidade da pessoa humana, isonomia entre as partes e a liberdade – princípios basilares de boas e sábias práticas de convivência em uma sociedade civilizada (GOUVEIA, 2022).

Embora a contemplação desses princípios basilares para aplicação da mediação e da conciliação, cuidou-se a Resolução nº 125/2010 do CNJ e a Lei nº 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 e do NCPD a caracterizar a orientação legislativa para os seguintes princípios a fim de proporcionar a resolução adequada de conflitos, quais sejam: princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade das partes, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade, da decisão informada, do respeito à ordem pública, validação, isonomia entre as partes, busca do consenso e boa-fé (BRASIL, 2010, 2015a, 2015c).

Salienta-se que a ordem em que tais princípios estão sendo apresentados nada tem a ver com o grau de importância, pelo contrário, todos possuem nivelamento igual de importância, uma vez que todos devem estar sempre bem alinhados com a aplicação das técnicas apresentadas neste trabalho para se alcançar maior efetividade possível na execução das atividades de mediador e conciliador.

A partir deste parágrafo os referidos princípios serão abordados, nesse sentido, o princípio da confidencialidade previsto na Lei de Mediação assegura às partes o caráter confidencial (sigiloso, reservado) do procedimento, visando à preservação dos envolvidos. Já a independência está no dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável (BRASIL, 2010). A imparcialidade, por sua vez, é o dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho (BRASIL, 2010).

O princípio da autonomia da vontade das partes está previsto na Lei da Mediação e está relacionado com o aspecto consensual, o qual estabelece que “somente deve haver mediação se as partes consentirem espontaneamente com esse processo” (AZEVEDO, 2016, p. 251). A oralidade não é um princípio considerado de uso absoluto, pois, até o momento, não se tem conhecimento de proibição normativa no uso de outro meio no procedimento de mediação, porém, como bem asseveram Almeida, Pantoja e Pelajo (2015, p. 113): “[...] é mais fácil para o mediador administrar um diálogo na forma oral e mais fácil para as partes se expressarem dessa forma”.

A informalidade está diretamente ligada à simplicidade na prática dos atos na condução da mediação – o que vai depender da técnica escolhida como estratégia para solução da controvérsia. Nesse sentido, quanto mais simples e descomplicado o

procedimento, mais compreensível ele será às partes e maior fluidez haverá na sessão de conciliação e mediação (AZEVEDO, 2016).

O princípio da decisão informada é mais um dever de manter as partes plenamente informadas quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual estão inseridas (BRASIL, 2010). Já o princípio do respeito à ordem pública – que também é voltado às leis vigentes – é o dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública.

É importante destacar que a Resolução nº 125/2010 do CNJ ainda prevê o princípio do empoderamento das partes, cujo raio de aplicabilidade deve ser buscado principalmente quando o mediador estiver em atividade, dada as características de sua atuação – dentre as quais a de estimular os interessados a aprenderem a melhor forma de resolverem seus conflitos.

Finalizando a lista dos princípios previstos na Lei da Mediação (Lei nº 13.140/2015), cabe destacar que os princípios da busca do consenso e da boa-fé, contemplam a própria originalidade da aplicação da mediação e conciliação nos limites da autonomia de vontade dos conflitantes.

2.2.5 Atribuições do Mediador e Conciliador

Após discorrer sobre técnicas e princípios aos quais mediadores e conciliadores devem estar atentos e, sobretudo, capacitados para o melhor exercício possível de suas atividades, torna-se oportuno conjugar tais técnicas e princípios para o que, de fato, interessa neste tópico: o que fazer diante de pessoas em conflito? Ou seja, quais as atribuições, condutas, habilidades e competências esperadas como como mediador e conciliador.

Inicialmente, é possível afirmar que o primeiro e, talvez, o mais importante atributo seja observar e aplicar todos os princípios estabelecidos tanto pela Lei de Mediação quanto pela Resolução nº 125/2010 do CNJ. Ou seja, o dever de fazer garantir os princípios da independência, do empoderamento, da imparcialidade, da autonomia da vontade das partes, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade, da decisão informada, do respeito à ordem pública, validação, isonomia entre as partes, busca do consenso e boa-fé.

Outrossim, pode ser atribuído ao conciliador o dever de orientar, persuadir, definir conveniências, propor fórmulas de conciliação e, ao fim, homologar o acordo

entre as partes. Já ao mediador, pode ser atribuída a tarefa de clarear os motivos reais da disputa e as possíveis soluções, considerando o grau de conflitualidade entre as partes (REIS, 2017).

2.2.6 A Mediação e Conciliação na Administração Pública

Fazer o caminho da mediação e conciliação na Administração Pública ainda é um desafio, haja vista a escassez de trabalhos acadêmicos sobre essa temática. Não obstante, esse desafio é motivador na medida em que demonstra um potencial cada vez maior em contribuir significativamente com o desenvolvimento da relação entre administração e administrados, bem como quanto às relações envolvendo conflitos em algumas Universidades Públicas Federais.

Dentre algumas atribuições da Administração Pública, uma reside na de realizar ações para a melhoria da qualidade de vida das pessoas, de maneira que a atual doutrina do Direito Administrativo defende a necessidade de se reformular a relação entre os cidadãos e o Estado, para que seja garantida a participação dos primeiros nos processos decisórios (SILVA, 2020).

Com efeito, a inserção dessas ferramentas autocompositivas na Administração Pública proporciona grande medida de boas práticas de uma gestão pública eficaz, eficiente e, sobretudo, participativa. Desse modo, viabilizam-se maior qualidade na prestação de serviços públicos, um ambiente de trabalho mais adequado aos servidores públicos e uma relação com os usuários dos serviços públicos. Assim, diminui-se de forma significativa o acionamento do Poder Judiciário pela Administração Pública, uma vez que essa tem figurado como a maior demandante do referido poder (BRASIL, 2021a).

A evolução legislativa no cenário nacional conforme observado no Quadro 3 quanto a aplicabilidade da mediação e conciliação na Administração Pública é perceptível e já esperada desde a primeira demonstração formal de caracterização como política pública quando do advento da Resolução nº 125/2010 do CNJ. Embora tenha versado sobre a política Judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, essa resolução construiu uma verdadeira ponte – conectando os primeiros passos para aplicabilidade dos referidos instrumentos de autocomposição na Administração Pública. Partindo da premissa hodierna de que, se essa última se coloca como a maior demandante do Poder

Judiciário, por que também não entrar no rol dos que podem oferecer e fortalecer os instrumentos alternativos para resolução de conflitos de sua própria seara?

Sendo assim, dado o número crescente de manifestações registradas nas ouvidorias das Universidades Públicas Federais nos Estados da Bahia, Pernambuco e Piauí, encontra-se reconhecido o potencial que a mediação e a conciliação têm de empoderar as partes para que essas encontrem o melhor entendimento; de favorecer uma abertura ao diálogo; e de patrocinar a comunicação não violenta, facilitando, assim, a resolução de conflitos.

2.3. OUVIDORIAS UNIVERSITÁRIAS

A caminhada histórica das atividades das Ouvidorias no Brasil perfaz o caminho inicial do período colonial, quando o ouvidor era nomeado pelo, até então, rei de Portugal com a atribuição de aplicar a Lei em consonância com os interesses da Monarquia (CALADO, 2012).

Da independência do Brasil até o processo de redemocratização do país, é possível observar uma crescente proatividade política do Estado em aperfeiçoar e consolidar as atividades de ouvidoria como essenciais a uma boa e esperada governabilidade e governança – um dos pilares para o exercício pleno da democracia participativa. Assim, as ouvidorias figuram atualmente como fiscalizadoras do exercício do poder e importantes instrumentos de participação popular, impactando de forma decisiva na implementação de políticas públicas (COMPARATO, 2016).

Percebe-se, de fato, um avanço contínuo no aperfeiçoamento das atividades de ouvidorias pelo Brasil e, nas universidades públicas, não poderia ser diferente, pois se destaca pela potencial característica de proporcionar mudanças de comportamentos nas organizações públicas tem em vista a necessidade de uma comunicação transparente com a sociedade, preservando os direitos e deveres e evitando, assim, o abuso de poder do agente público ou quaisquer arbitrariedades em descompasso com uma administração pública eficiente. E nos casos em que, mesmo assim, possam ocorrer tais descompassos, em face do Estado Democrático de Direito, cabe a qualquer cidadão o exercício do direito constitucional de peticionar – o que, nos casos das ouvidorias, poderia ser nas modalidades de denúncia, reclamação, comunicação, solicitação, sugestão, simplifique e elogios, conforme já trabalhadas no

capítulo 2.1.1, quando versado sobre o conflito sob o olhar das ouvidorias das Universidades Públicas Federais.

Quanto às ouvidorias universitárias, essas precisam acompanhar a caminhada evolutiva supramencionada dadas as características e particularidades de pertencerem a uma IES para ensino, pesquisa e extensão com alto poder de influência na sociedade em virtude da congregação de direitos e deveres acadêmicos inerentes aos docentes, discentes, técnicos administrativos e colaboradores em geral. Nesse cenário, a ouvidoria universitária pode ser, ao mesmo tempo, indutora de uma gestão mais participativa quando em desenvolvimento das atividades de mediação e conciliação como instrumentos alternativos para resolução adequada de conflitos, aplicando as técnicas necessárias, mas, sobretudo, proporcionando a escuta ativa e estimulando o diálogo.

Verifica-se, na literatura, que a ouvidoria universitária surgiu anos após a redemocratização do Brasil – precisamente em 1992, na Universidade Federal do Espírito Santo. A partir de então, elas foram disseminadas às demais universidades – cujo ambiente acadêmico e de gestão democrática com participação do cidadão deve nortear o aprimoramento da própria gestão universitária (MEDEIROS, 2012).

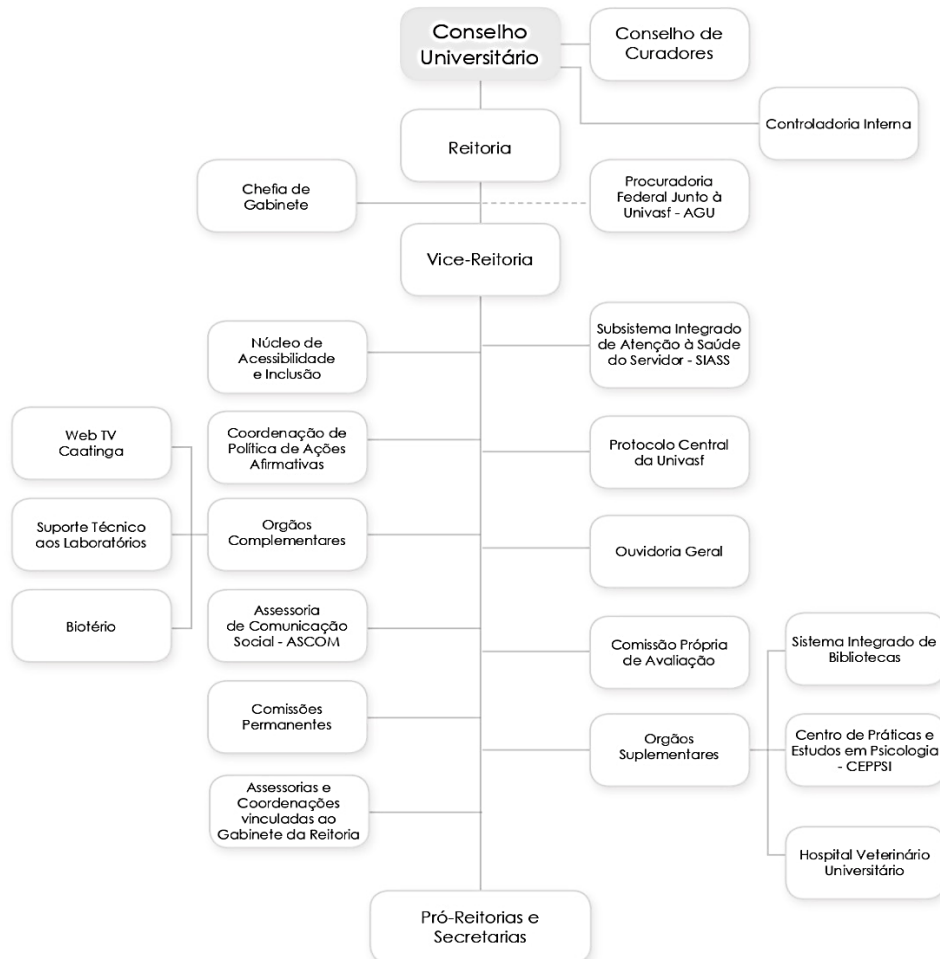
2.3.1 Estrutura, Atribuições e Papel Estratégico da Ouvidoria da Univasf

A Ouvidoria Geral da Univasf foi instituída por meio da Portaria 317, de 04 de maio de 2009, possui no seu quadro um ouvidor geral titular, ouvidor substituto e dois estagiários e está diretamente ligada ao Gabinete do Reitor (UNIVASF, 2017a) conforme mostra a Figura 1.

Figura 1 – Organograma da Administração Univasf

**ADMINISTRAÇÃO
SUPERIOR**

UNIVASF



Fonte: Portal da Univasf (2023). Disponível em:

<https://portais.univasf.edu.br/estrutura/organograma/administracao-superior>. Acesso em 01 mar. 2023.

O atendimento ao usuário do serviço poderá ocorrer mediante contato presencial no espaço físico onde se localiza a ouvidoria, cujo endereço é Avenida José de Sá Maniçoba, s/n, Centro - Campus Universitário. CEP: 56.304-917; por meio de atendimento virtual pelo e-mail ouvidoria@univasf.edu.br; ou diretamente pelo canal Fala.BR. Ademais, compõem a estrutura da Ouvidoria da Univasf o núcleo de solução consensual de conflitos e o comitê permanente de desburocratização (UNIVASF, 2022a).

De acordo com os artigos 6º e 7º do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Univasf, essa ouvidoria constitui o único canal para o recebimento e tratamento das manifestações de que trata o artigo 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e está vinculada diretamente ao reitor, sendo-lhe assegurada autonomia e, ao ouvidor, independência funcional para o exercício de suas atribuições (UNIVASF, 2022a).

O Regimento Interno da ouvidoria ainda estabelece que a unidade é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e sujeita-se à orientação normativa e supervisão técnica da OGU, Órgão Central, sem prejuízo da subordinação administrativa à Univasf, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 9.492/2018 (UNIVASF, 2022a).

As atribuições da Ouvidoria Geral da Univasf estão previstas no artigo 13 do seu Regimento Interno e demais artigos, quais sejam: promover a participação do usuário na administração da Univasf; orientar servidores, discentes e o cidadão-usuário sobre a forma de registro de manifestação bem como instruí-los quanto ao acompanhamento de sua tramitação; promover a adoção de mediação e conciliação para as manifestações apresentadas passíveis de autocomposição, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento; receber, examinar e aplicar o adequado tratamento às manifestações apresentadas pelos usuários da Ouvidoria; acompanhar as providências solicitadas às unidades pertinentes, informando a decisão administrativa final aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta conclusiva; promover a ciência ao usuário quando houver nova movimentação no procedimento aplicado à manifestação, mantendo-os atualizados quanto ao trâmite do processo; propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/2017; processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei nº 13.460, de 2017; produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas; receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos do Decreto nº 9.094/2017 e suas regulamentações posteriores; organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da Univasf, desde que sejam compatíveis com a finalidade da Ouvidoria; coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos; analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas; zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas; realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do SisOuv, no âmbito de suas competências; adotar medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 e suas atualizações posteriores; exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto nos artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017; produzir anualmente o relatório de gestão e em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos: conduzir os processos de chamamento público para voluntários; executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros; desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação e consolidar os dados por eles coletados (UNIVASF, 2022a).

Considerando o arcabouço de atribuições acima, percebe-se o quanto a Ouvidoria Geral da Univasf pode ser instrumento de gestão estratégica para a Universidade na medida em que, ao mesmo tempo, em que atua como fiscalizadora das ações ou omissões da gestão universitária – às quais tem impactado no dia a dia da comunidade acadêmica e externa – atua, também, como potencial ferramenta de resolutividade de vários problemas, capilarizando, assim, informações e dados importantes na contribuição da gestão administrativa e acadêmica de uma universidade para que possa agir com base numa realidade.

A posição estratégica da ouvidoria também está visualizada quando em suas ações viabilizam maior participação do cidadão, muitas vezes sendo uma verdadeira porta de entrada para a gestão participativa por meios das modalidades de manifestações – a exemplo do tipo “sugestões”, o que, não necessariamente, seja algo inerente a algum conflito com a instituição, mas que, muito bem aproveitado, poderá solucionar eventuais dificuldades ou problemas de gestão.

Outra percepção dessa importância estratégica está como unidade institucional cuja equipe está capacitada em exercer a escuta ativa como o canal de comunicação capaz de cristalizar as razões dos eventuais problemas, dificuldades e conflitos.

Assim, oportuniza-se aos sujeitos envolvidos a possibilidade de melhor adequar a solução para cada caso, ou seja, enfatiza-se o grande poder que a informação bem trabalhada pode ofertar ao exercício pleno dos direitos e efetividade do acesso à justiça em seu sentido amplo.

2.3.2 Da Competência Formal da Ouvidoria Geral da Univasf e Legislação Correlata

O primeiro instrumento formal inerente à Ouvidoria Geral da Univasf foi o que a instituiu – a Portaria nº 317, de 04 de maio de 2009. Desde essa data, ela está diretamente ligada ao Gabinete do Reitor, cuja atribuição recai em designar novos ouvidores gerais a cada período previsto em lei e sob a supervisão da CGU, isto é, conforme prevê a Portaria nº 1.181 de 2020 (BRASIL, 2020a):

As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv serão encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular de unidade setorial de ouvidoria do SisOuv sem a prévia aprovação da CGU. (BRASIL, 2020a, p. 10).

Com base nas informações coletadas no sítio oficial da Univasf, pode-se dizer, que além dessa portaria de criação da ouvidoria geral, tem-se, ainda, a Carta de Serviços, o Manual do Usuário da Ouvidoria Geral e o seu Regimento Interno. A segunda versão da carta de serviços é datada de julho do ano de 2017, a qual estabelece em seu preâmbulo a finalidade da ouvidoria como de assegurar aos usuários dos serviços ofertados o direito de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito da Univasf em contínuo processo de interlocução entre o cidadão e a Administração (UNIVASF, 2017a).

O Manual do Usuário da Ouvidoria Geral da Univasf (UNIVASF, 2022b) é também outro instrumento que permeia a competência formal desta ouvidoria, publicado mais recentemente no ano de 2022 trazendo um compilado de atualização legislativa quanto a sua atuação em consideração ao cenário legal nacional. Reforça-se, assim, sua natureza de unidade administrativa de assessoramento vinculada diretamente ao gabinete da reitoria, integrando o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, sujeitando-se à orientação normativa e supervisão técnica da

Ouvidoria-Geral da União, Órgão Central, nos termos do artigo 7º do Decreto no 9.492/2018.

Percebe-se que, sabiamente, atualizou-se a expressão “vinculada ao reitor” para “vinculada ao gabinete da reitoria”, afastando a possibilidade de qualquer personificação da designação do cargo de ouvidor à figura do reitor na condição de autoridade máxima da instituição (UNIVASF, 2022b).

O referido manual ainda traz de forma atualizada o dispositivo de requisito para atuar como ouvidor, ou seja, necessidade de ser servidor efetivo, integrante do quadro permanente e em exercício na Univasf, sendo-lhe assegurada independência funcional para o exercício de suas atribuições. Destaca-se, dentre essas atribuições, a afirmação de que a Ouvidoria Geral da Univasf é um instrumento de controle e participação social, voltada para a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, ao mesmo tempo em que se caracteriza como ferramenta de aprimoramento da gestão pública, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais e à promoção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados por essa IES.

Sendo assim, o manual, além de atualizar a posição formal da ouvidoria observando o cenário nacional legislativo, reafirma a referida unidade administrativa da Univasf como um órgão estratégico e poderoso instrumento para transformação institucional com potencial para favorecer e prospectar melhorias nas atividades e processos dentro da própria instituição.

O Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Univasf foi aprovado por meio da Instrução Normativa nº 01 de 24 de janeiro de 2022 (UNIVASF, 2022a). Semelhante ao manual citado anteriormente, concentrou e compilou os dispositivos legais atuais inerentes à funcionalidade e atividades das ouvidorias – em destaque à referência ao artigo 37, parágrafo 3º, inciso I, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (BRASIL, 1988), que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos e demais dispositivos de leis e decretos infraconstitucionais, de modo a trazer nas disposições preliminares o conceito e especificações de informações para melhor compreensão do raio de atuação da Ouvidoria Geral da Univasf.

Em seguida, elucida a natureza dessa ouvidoria, destacando sua função precípua de mediação, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais e à promoção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados por essa IES.

Percebe-se, nesse dispositivo legal, a primeira manifestação indubitável de que a ouvidoria não tem caráter judicante e exercerá a função mediadora/conciliadora para solução das manifestações apresentadas pelos integrantes da comunidade interna e externa à Univasf, cuja ênfase nesses dois instrumentos de autocomposição (mediação e conciliação) é a base nuclear que justifica a presente pesquisa.

Outra importância desse regimento é o fato de inserir na estrutura da ouvidoria o Núcleo de Solução Consensual de Conflitos e o Comitê Permanente de Desburocratização – mecanismos estratégicos para boas práticas de gestão pública, de resolução adequada de conflitos e promoção da cultura de paz na instituição (UNIVASF, 2022a). Outrossim, em seu artigo 11, enfatiza quem são os usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria da Univasf, como discentes, servidores e demais pessoas físicas e jurídicas que utilizem os serviços ofertados por essa IES e suas respectivas modalidades de manifestações, deixando claro o alinhamento com a legislação nacional.

Merece mais um destaque a lógica de se inserir a seção II no capítulo V do Regimento Interno acerca da mediação e conciliação aplicáveis pela Ouvidoria Geral da Univasf – o que, embora esteja de maneira ainda superficial e com pouco aprofundamento, tornou-se crucial para legitimação das atividades do ouvidor e membros do núcleo de solução consensual de conflitos, uma vez que traz as atribuições e informações basilares com capacidade de nortear os trabalhos de todos os envolvidos. Reside neste ponto o objetivo específico deste trabalho de propor minuta de uma Resolução que ofereça condições e procedimentos para o melhor desenvolvimento possível de mediadores e conciliadores quando em tratamento adequado dos conflitos dessa IES.

A proposta de criação de uma Resolução que normatize as diretrizes, condições e procedimentos da aplicação da mediação e da conciliação pela Ouvidoria Geral da Univasf é necessária para a atualização e melhor equacionamento com a legislação correlata ao assunto – o que, sendo aprovada pelo Conselho Universitário, tornar-se-á um instrumento normativo interno com efetivo elo de compromisso da gestão universitária com os usuários de seus serviços direta ou indiretamente.

Nesse sentido, cabe ressaltar que, de acordo com a pesquisa realizada no sítio Ouvidorias.gov em 27/02/2023, existe uma série de leis, decretos, portarias e instruções normativas da CGU que permeiam os assuntos direta e indiretamente relacionados às atividades das ouvidorias, assim como, em algumas, sobre a

aplicabilidade da mediação e conciliação (BRASIL, 2023b), destacando-se: i) Lei nº 13.140, de 26 de junho de 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 (BRASIL, 2015a); ii) Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017 que estabelece uma série de requisitos de proteção aos usuários dos serviços oferecidos órgãos públicos (BRASIL, 2017a) concedendo às ouvidorias públicas a prerrogativa de se consolidar como potencial indutor da prestação de serviços públicos de qualidade em face de sua capacidade basilar de canal de comunicação com os usuários desses serviços e fiscalizadora das ações e omissões dos agentes públicos e àquela como principal iniciativa legislativa em positivar as diretrizes necessárias para aplicação da mediação e conciliação na Administração Pública.

Os principais instrumentos normativos em vigência acerca das atividades de ouvidorias públicas são mostrados no Quadro 3.

Quadro 3 – Instrumentos normativos aplicáveis às ouvidorias públicas.

NORMATIVO	ASSUNTO
Lei nº 14.129 de 29 de março de 2021 (BRASIL, 2021b)	Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (BRASIL, 2018a)	Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 – Simplificação de Serviços Públicos (BRASIL, 2018b)	Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (BRASIL, 2017a)	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

NORMATIVO	ASSUNTO
Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015 – Lei da Mediação (BRASIL, 2015a)	Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (BRASIL, 2011)	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências
Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 (BRASIL, 2019a)	Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 (BRASIL, 2018c)	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, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.
Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 (BRASIL, 2017b)	Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 alterada pela Portaria nº 3.126/2021 (BRASIL, 2021c, 2021d)	Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.
Portaria nº 2.031, de 16 de setembro de 2020 (BRASIL, 2020b)	Regulamenta o inciso IX do art. 12 do Anexo I do Decreto nº 9.681, de 3 de janeiro de 2019, e estabelece normas para o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO.
Portaria nº 1.037, de 3 de maio de 2021 (BRASIL, 2021e)	Dispõe sobre procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da Controladoria-Geral da União.
Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020 - alterada pela Portaria	Dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da

NORMATIVO	ASSUNTO
Normativa nº 3/2022 (BRASIL, 2020a, 2022a)	unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, e revoga a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018.
Portaria nº 1.864, de 24 de outubro de 2016 (BRASIL, 2016b)	Institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas.
Instrução Normativa nº 15 de 19 de novembro de 2018 (BRASIL, 2018d)	Institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), revoga a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2018 e dá outras providências.
Instrução Normativa nº 11 de 1º de agosto de 2019 (BRASIL, 2019b)	Altera as instruções Normativas CGU nº 3, de 5 de abril de 2019, e nº 7, de 8 de maio de 2019; dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria; define modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias de que trata o art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.
Instrução Normativa Conjunta nº 1 de 12 de janeiro de 2018 alterada pela IN Conjunta nº 55/2020 (BRASIL, 2018e, 2020c)	Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.
Instrução Normativa nº 7 de 8 de maio de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019 (BRASIL, 2019b, 2019c)	Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
Instrução Normativa nº 3, de 5 de abril de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019 (BRASIL, 2019b, 2019d)	Define modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias de que trata o art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.
Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021 (BRASIL, 2021f)	Aprova a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos.
Resolução nº 1, de 2 de agosto de 2019 alterada	Institui o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias criada pelo Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019

NORMATIVO	ASSUNTO
pela Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019 (BRASIL, 2019e, 2019f)	
Resolução nº 3, de 16 de setembro de 2016 (BRASIL, 2016c)	Define o modelo de encaminhamento de manifestações entre as ouvidorias integrantes da Rede.

Fonte: Elaborado pelo autor e adaptado do sítio Ouvidorias.gov (BRASIL, 2023b)

3 METODOLOGIA

Este capítulo se concentra em discorrer sobre os caminhos metodológicos selecionados para a continuidade da pesquisa a fim de alcançar seus objetivos. São evidenciados, aqui, o desenho da pesquisa; as unidades de análise que integram o universo e a amostra pesquisada; as fontes, técnicas e procedimentos da coleta de dados; e um esboço de como ocorreu a análise dos dados e informações obtidas. Por fim, são discutidos os aspectos éticos que permeiam a presente pesquisa.

É importante destacar que o presente estudo tem sido objeto de uma crescente inquietação deste mestrando, experimentada pela teoria e prática acerca da temática, cujo início ocorre em meados do ano de 2018, quando da conclusão do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública pela Univasf e, em seguida, com a publicação do capítulo de um livro para a disciplina de Direito Administrativo, no ano de 2021 pelo Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública, também pela UNIVASF.

A intenção do primeiro trabalho foi apresentar a possibilidade do uso da mediação pela UNIVASF; e a do segundo foi apresentar a possibilidade de uso desse instrumento autocompositivo no período da pandemia da Covid-19 por meio de sessões remotas. De forma concomitante ao desenvolvimento dos trabalhos teóricos, alguns trabalhos voluntários como conciliador e mediador foram realizados por este mestrando pelo CEJUSC da Subseção Judiciária da Justiça Federal de Petrolina/PE e pelo NRCC da Ouvidoria Geral da Univasf respectivamente.

Com o transcorrer do tempo, com a mínima experimentação teórica e prática acerca do uso da mediação e conciliação para resolução de conflitos e suas devidas particularidades, tem-se percebido pouca efetividade no raio e potencial de ação da Ouvidoria Geral da Univasf como protagonista efetiva no tratamento adequado de conflitos por meio da aplicabilidade da mediação e conciliação.

Pelo fato de não ter sido possível alcançar a maturação da pesquisa nos trabalhos teóricos citados – devido ao exíguo tempo para conclusão dos mesmos –, tornou-se necessário maior aprofundamento da investigação com o devido aprimoramento da técnica de análise de conteúdo de maneira a ampliar o estudo, contemplando a análise, não somente da legislação nacional, mas, também, dos normativos e relatórios internos das cinco universidades públicas federais objetos da investigação, quais sejam: Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf),

Universidade Federal da Bahia (UFBA), Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Universidade Federal de Alagoas (UFAL) e Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).

O estudo viabilizou efetuar análise do cenário atual normativo e comparação quanto à estrutura e funcionalidade quanto ao uso da mediação e conciliação pelas respectivas ouvidorias das universidades federais. Sendo assim, pautado nos dados colhidos e o referencial teórico, buscou-se apresentar elementos que contemplassem os objetivos perfilados de maneira a confirmar a necessidade de criação de uma minuta de Resolução ao Conselho Universitário da Univasf estabelecendo as diretrizes e procedimentos para aplicação da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral.

3.1 DESENHO DA PESQUISA

Esta pesquisa contempla a área de gestão pública – campo da pesquisa social –, possui abordagem qualitativa de natureza exploratória e descritiva, respeitando os preceitos básicos do método dialético. Esse método, segundo Gil (2008), além de integrar a lista de métodos que proporcionam as bases lógicas da investigação, fornece as bases para uma interpretação dinâmica e totalizante da realidade, pois considera que os fatos não podem ser relevados fora de um contexto social, político, econômico e cultural. A investigação ocorreu por meio da pesquisa documental com uso da técnica de análise de conteúdo.

Assevera Creswell (2010, p. 209) que a pesquisa qualitativa “é uma forma de investigação interpretativa em que os pesquisadores fazem uma interpretação do que enxergam, ouvem e entendem”, o que possibilita variadas interpretações em torno do problema – que, somadas ao uso da exploração e descrição, torna-se possível viabilizar a visão geral de um certo fato (GIL, 2008).

Ainda para Gil (2010), as pesquisas exploratórias oferecem maior contato com o problema, tornando-o mais explícito e a característica descritiva da pesquisa objetiva, preponderantemente, descrever as características de determinada população ou fatos e fenômenos de uma realidade.

A natureza exploratória e descritiva desta pesquisa reside na investigação da estrutura e funcionalidade da Ouvidoria Geral da Univasf e das ouvidorias das IESs abordadas quanto à aplicabilidade da mediação e conciliação no tratamento de

conflitos, descrevendo os dispositivos legais e a competência formal que circundam as atividades das ouvidorias de um modo geral e sua respectiva repercussão nas atividades práticas dessas unidades administrativas no organograma funcional das Universidades Públicas Federais. A natureza exploratória e descritiva deste estudo está bem equacionada na medida em que é aplicada com maior frequência por organizações como instituições educacionais, quando, principalmente, há a pretensão de descrever as características de certa população ou fenômeno, relacionando-se com as variáveis da pesquisa (GIL, 2008).

A vantagem da pesquisa documental está na otimização do tempo, proporcionando a obtenção de quantidade e de qualidade dos dados na realização da pesquisa – como é característico de algumas pesquisas sociais. Possibilita-se, assim, um maior conhecimento do passado, ao se investigar com maior propriedade as transformações sociais e culturais; permite que dados sejam com menor custo e viabilizando a prospecção de dados sem constrangimento dos agentes envolvidos na pesquisa (GIL, 2010).

Nesse sentido, realizou-se uma pesquisa documental com a seleção de documentos públicos classificados em dois grupos, quais sejam: documentos normativos e regulamentares (Constituição Federal, leis complementares, leis ordinárias federais, decretos do Poder Executivo, normativos e regulamentos internos da CGU e das Universidades Públicas Federais – Univasf, UFPE, UFBA, UFAL e UFRN) e documentos de gestão pertencentes a essas IESs (relatórios de gestão, Plano de Desenvolvimento Institucional e carta de serviços).

Para a análise de conteúdo, foi usado o protocolo de Bardin (2016), tendo em vista que, após reunir a documentação, trabalhou-se com as mensagens ou comunicação dos documentos selecionados e, após a representação condensada da informação para consulta e armazenamento, ocorreu a manipulação das mensagens ou do conteúdo de maneira a evidenciar os indicadores para se inferir sobre a realidade externa do conteúdo (BARDIN, 2016).

3.2 LÓCUS DE ESTUDO

A pesquisa teve como lócus de estudo a Ouvidoria Geral da Univasf, com sede na cidade de Petrolina, no Estado de Pernambuco, bem como as ouvidorias de mais

quatro Universidades Públicas Federais, quais sejam: UFBA, UFPE, UFAL e UFRN, cujo período de análise da pesquisa ocorreu de 2019 a 2022.

A escolha das unidades de análise se deu pelo critério de exclusão quanto à experimentação da ouvidoria em atuar como mediadora e conciliadora de conflitos na respectiva IES. Ao investigar os sítios das Universidades Públicas Federais do Nordeste, foi possível identificar que apenas a UFBA, UFPE, UFAL e a UFRN conseguiram demonstrar, minimamente, o cumprimento do critério a fim de viabilizar a análise comparativa com a Ouvidoria Geral da Univasf, sendo essa última a instituição a que se propõe a criação de uma Resolução ao Conselho Universitário com a finalidade de estabelecer as diretrizes e procedimentos para aplicação da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral.

3.3 FONTES DA COLETA DE DADOS

A coleta de informações e dados foi estruturada em três bases públicas, primeiramente perfazendo o caminho pelo portal da legislação nacional, em segundo pelos sítios das IESs inerente ao lócus da investigação (Univasf, UFPE, UFBA, UFAL e UFRN), sendo que o referido lócus de estudo contemplou a pesquisa documental com análise de conteúdo dos documentos classificados em Estatuto, Regimento Interno, Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e relatório de gestão das IESs (sendo esse referente ao período de 2019 a 2022, cujo intuito foi investigar a previsão institucional da ouvidoria e sua respectiva posição hierárquica, bem como investigar a previsão do papel institucional da ouvidoria e identificar as ações diretas e indiretas quanto à aplicabilidade da mediação e conciliação por essas ouvidorias). Outrossim, no mesmo universo e amostra, foi necessário realizar a análise de conteúdo do Regimento Interno, do relatório de gestão e da carta de serviços de cada ouvidoria integrante da estrutura organizacional dessas IESs.

A terceira base pública que integrou a coleta de informações e dados foi o “Painel Resolveu?” (BRASIL, 2023a), administrado pela CGU. Por meio dele, é possível extrair dados individualizados e reunidos das ouvidorias acerca dos tipos de manifestações, como denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e pedidos de simplificação – os quais já foram percorridos no capítulo referente ao referencial teórico.

Destaca-se que essa ferramenta criada pela CGU tanto possibilita maior transparência no fornecimento dos dados como também contribui significativamente para que os gestores públicos possam melhor avaliar a qualidade da prestação de serviços não somente da ouvidoria como da própria IES – o que, de sobremaneira, valoriza a participação do cidadão por meio do controle social frente à Administração Pública. E isso é possível porque a referida plataforma permite realizar a consulta de dados das ouvidorias nas esferas municipal, estadual e federal – o que, no caso desta pesquisa, é concentrada na esfera federal, sendo possível utilizar os filtros de pesquisa por instituição, período de registro, período do encaminhamento, período de resposta à pesquisa de satisfação, tipo de manifestação, tema, assunto e subassunto.

Ademais, o “Painel Resolveu?” oferece a visão geral com base nos filtros utilizados. Uma vez selecionada, a instituição objeto da pesquisa apresenta dados quantitativos com o total de manifestações, demandas respondidas, demandas em tratamento – dentro ou fora do prazo –, percentual de resolutividade, encaminhamento para órgão externo, tipos de manifestações, percentual de satisfação, série histórica das manifestações, perfil do cidadão e lista dos assuntos com maior número de manifestações respondidas e em tratamento.

A seleção dessas bases como fontes desta pesquisa se fez em razão da necessidade de se observar qual a importância estratégica do potencial da ouvidoria em cada instituição acerca do uso da mediação e conciliação de conflitos. Assim, a viabilidade de se fazer comparação dos resultados encontrados correlacionando o produto da análise de conteúdo com as análises dos dados na referida plataforma a fim de atender aos objetivos geral e específicos e responder à questão norteadora desta pesquisa.

3.4 DAS TÉCNICAS E PROCEDIMENTOS

A pesquisa documental foi feita por meio da técnica de análise de conteúdo, utilizando-se o protocolo de Bardin (2016), cuja análise é dividida em duas etapas. A primeira começa com a organização da análise ramificada nas ações de pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados obtidos e interpretação. Em seguida, inicia-se a segunda etapa com a codificação e a categorização e inferências podendo organizá-las em unidades de registro, unidade de contexto e enumeração (BARDIN, 2016).

Nesse sentido, a seleção de informações e dados públicos foi concebida como a estratégia mais adequada deste pesquisador, por se tratar de informações que, essencialmente, deverão estar amplamente divulgadas e de forma transparente a fim de facilitar o controle social do cidadão e sua respectiva participação voluntária no processo contínuo de construção de uma Administração Pública eficiente, eficaz e efetiva, pois documentos públicos podem ser enquadrados como documentos qualitativos da pesquisa, cuja vantagem permeia sua facilidade de acesso representando menor tempo e gasto do pesquisador para analisá-los e transcrevê-los (CRESWELL, 2010).

Uma vez definida a técnica para coleta das informações e considerando a necessidade de contemplar os objetivos específicos perfilados nesta pesquisa (identificar o cenário normativo atual da Univasf quanto à aplicação da mediação e conciliação pela sua Ouvidoria Geral; conhecer a estrutura e as ações relativas ao uso da mediação e conciliação por outras universidades federais da região de influência da Univasf e propor, ao Conselho Universitário da Univasf, uma minuta de Resolução estabelecendo diretrizes e procedimentos para aplicação da mediação e conciliação na instituição), a coleta das informações nos sítios das instituições (Univasf, UFPE, UFBA, UFRN e UFAL) teve início em 03 de abril de 2023 e continuada até 19 de abril de 2023, quando foram organizadas em planilhas do sistema Excel da Microsoft Office e distribuídas por cada IES.

As planilhas foram estruturadas com a finalidade de se analisar o conteúdo dos seguintes documentos: Estatuto, Regimento Interno, PDI e relatório de gestão – todos relacionados à IES. Em seguida, analisou-se o conteúdo do Regimento Interno, relatório de gestão e carta de serviços de cada ouvidoria integrante da estrutura organizacional dessas IESs. Destaca-se que os relatórios de gestão, tanto da IES quanto da ouvidoria, são referentes ao período de 2019 a 2022. O intuito da análise de todos os documentos foi investigar a previsão institucional da ouvidoria e sua respectiva posição hierárquica, bem como investigar a previsão do papel institucional da ouvidoria e identificar as ações diretas e indiretas quanto à aplicabilidade da mediação e da conciliação por essas ouvidorias.

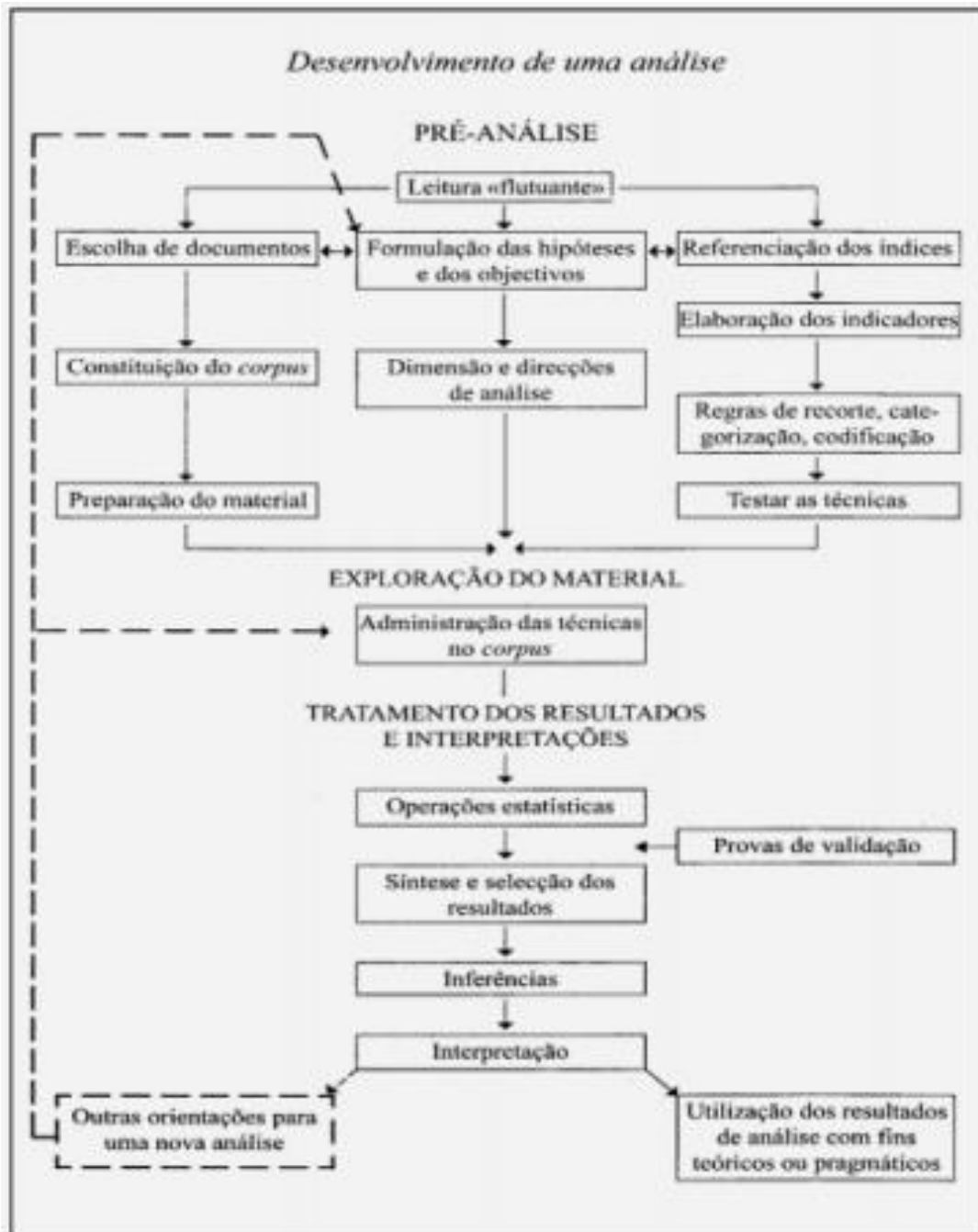
Com a finalidade de aprimorar e quantificar a busca das informações pretendidas, optou-se por registrar a quantidade de ocorrências e a frequência das palavras e indicadores de assunto, quais sejam: ouvidoria(s); conflito(s); denúncia(s); reclamação; sugestão; solicitação; simplificação; mediação e conciliação. Outrossim,

para cada registro de informações – ou ausência dessas – foi criada uma tabela no Microsoft Office Word com a compilação dessas informações para a devida inferência e interpretação, conforme protocolo de Bardin (2016).

Com relação ao “Painel Resolveu?”, semelhante à análise dos sítios das instituições, a pesquisa ocorreu de forma individualizada por cada ouvidoria das referidas IESs referente ao período de 2019 a 2022. Isso proporcionou a possibilidade de conjugação das informações prospectadas com a análise dos documentos acima citados – fortalecendo, assim, a interpretação das informações por se tratar de um banco de dados ímpar quanto ao desempenho das respectivas ouvidorias. Sendo assim, essa fonte viabilizou a coleta das seguintes informações no período de 2019 a 2022: total de manifestações para cada ano; demandas respondidas e em tratamento dentro ou fora do prazo para cada ano; percentual de resolutividade em cada ano; tipos de manifestações para cada ano; percentual de satisfação em cada ano; lista dos assuntos com maior número de manifestações respondidas e em tratamento em cada ano e o perfil do cidadão.

Destarte, a aplicação da técnica e dos procedimentos para desenvolvimento da análise das informações ocorreu de acordo com o protocolo de Bardin (2016, p. 131) conforme Figura 2.

Figura 2 – Desenvolvimento de uma análise



Fonte: Bardin (2016, p. 102)

3.5 DA ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES

Considerando que os documentos selecionados por meio do portal de legislação nacional, bem como pelos sítios das IESs e a coleta de dados pelo “Painel Resolveu?” da CGU foram as três principais fontes de informações públicas para o

desenvolvimento desta pesquisa, para melhor compreensão, este tópico será dividido conforme cada fonte apresentada:

3.5.1 Sítios das IESs (Univasf, UFPE, UFBA, UFAL e UFRN)

A análise das informações ocorreu em consonância com o protocolo de Bardin (2016), dividindo-se em duas etapas: a primeira referindo-se à organização da análise ramificada nas ações de pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados obtidos e interpretação. Em seguida, a segunda etapa com a codificação, categorização e inferências, sendo possível organizá-las em unidades de registro, unidade de contexto e enumeração (BARDIN, 2016).

Iniciando-se com a pré-análise, após a leitura sucinta – ou “flutuante”, como afirma Bardin (2016) –, foi possível fazer a seleção dos documentos (Estatuto, Regimento Interno, PDI, relatório de gestão das IESs e o Regimento Interno, relatório de gestão e carta de serviços de cada ouvidoria integrante da estrutura organizacional dessas IESs), o que permitiu, posteriormente, a realização de leituras mais apropriadas. Isso contribuiu significativamente para a continuidade da organização da análise e para a exploração do material, de maneira que, a cada ação desenvolvida em cada documento analisado, fosse possível fazer o registro qualitativo das informações.

Com o aperfeiçoamento das leituras, foi possível fazer a codificação em consonância com os objetivos específicos do estudo, viabilizando, assim, o recorte necessário e, conseqüentemente, a organização das unidades de registro pautadas pelos objetivos específicos e pelo referencial teórico para, então, ser desenvolvida a categorização (BARDIN, 2016).

Destaca-se que o tipo de unidade de registro visando à categorização e a contagem de frequência aplicada foi a temática, tendo em vista ser essa a mais adequada para abordagem e correlação com o problema da pesquisa, como assevera Bardin (2016, p. 68):

Fazer uma análise temática consiste em descobrir os núcleos de sentido que compõem a comunicação e cuja presença ou frequência de aparição, podem significar alguma coisa para objetivo analítico escolhido. O tema é geralmente utilizado como unidade de registro para estudar motivações de opiniões de atitudes, de valores, de crenças, de tendências, etc. (BARDIN, 2016, p. 68).

Para melhor compreensão, o Quadro 4 apresenta o resumo de como ocorreu a exploração dos documentos por cada instituição e, em seguida, o resultado da codificação com as respectivas unidades de registro por tema. Essas podem ser melhor visualizadas consultando-se os Apêndices de A a F, nos quais é possível verificar os documentos analisados e a respectiva frequência das variáveis de acordo com a proposta do referencial teórico e os objetivos específicos desta pesquisa, bem como a distribuição qualitativa da temática nos referidos documentos.

Quadro 4 – Exploração de documentos

UNIVERSIDADES	TIPOS DE DOCUMENTOS	OBJETIVO
Univasf UFPE UFBA UFAL UFRN	Estatuto da IES	Investigar a previsão da Ouvidoria, sua estrutura organizacional e aplicação da mediação e conciliação.
	Regimento Interno da IES	
	PDI da IES	Investigar a previsão do papel institucional da Ouvidoria relacionado com as formas autocompositivas para resolução de conflitos, em especial a mediação e conciliação.
	Relatório de gestão da IES (2019 a 2022)	Identificar ações diretas e indiretas quanto ao uso da mediação e conciliação.
	Regimento Interno da Ouvidoria	Examinar a estrutura e funcionamento da ouvidoria, bem como a aplicação da mediação e conciliação.
	Outros normativos da Ouvidoria	
	Relatório de gestão da Ouvidoria (2019 a 2022)	Identificar ações e previsão quanto ao uso da mediação e conciliação.
	Carta de serviços da Ouvidoria	

Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

3.5.2 “Painel Resolveu?” da CGU

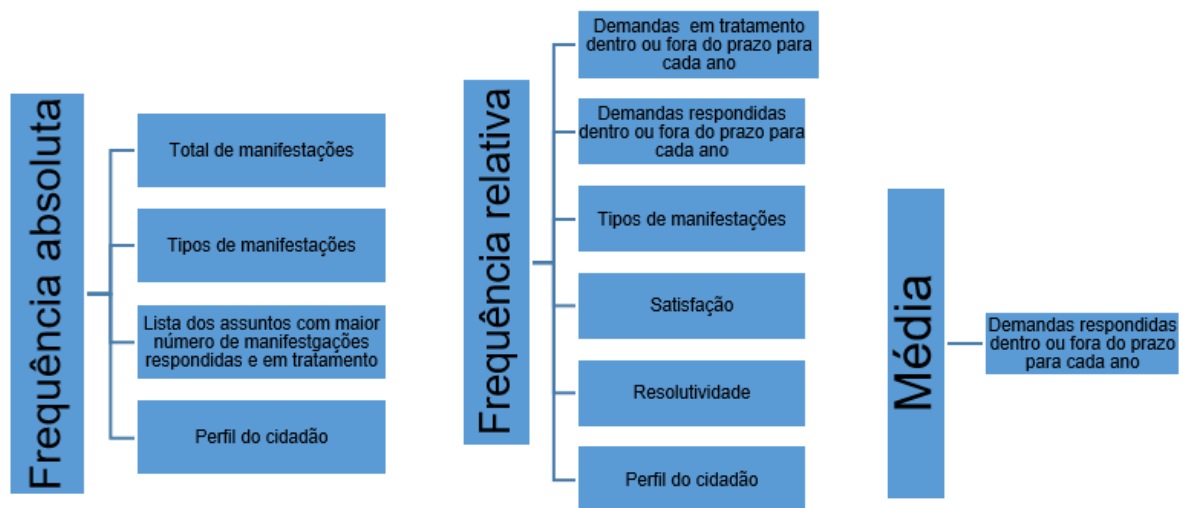
A análise dos dados e informações desta fonte partiu sobre as seguintes variáveis: total de manifestações para cada ano; demandas respondidas e em tratamento dentro ou fora do prazo para cada ano; percentual de resolutividade em cada ano; tipos de manifestações para cada ano; percentual de satisfação em cada ano; lista dos assuntos com maior número de manifestações respondidas e em tratamento em cada ano e o perfil do cidadão, possibilitando analisar de forma

comparativa o desempenho das ouvidorias de cada IES quanto ao tratamento das manifestações.

Os critérios de análise das informações foram perfilados em conformidade com a própria plataforma fonte, quais sejam: frequência absoluta; frequência relativa e média referente ao período de 2019 a 2022 de maneira a viabilizar a conjugação e correlação com a análise de conteúdo desenvolvida no item anterior no tocante à análise dos demais documentos para cada IES (Univasf, UFPE, UFBA, UFAL e UFRN).

Para melhor visualização quanto à análise de dados e critérios adotados para o melhor manuseio das variáveis, apresenta-se a Figura 3.

Figura 3 – Critérios de análise de variáveis



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

3.6 ASPECTOS ÉTICOS

Objetivando atender aos requisitos éticos inerentes à pesquisa científica, bem como às normas regulamentares, afetos ao programa de Mestrado, foram observadas especialmente as exigências contidas na Lei nº 9.610/98, de Direitos Autorais (BRASIL, 1998).

Outrossim, destaca-se que esta pesquisa encontra guarida na Resolução nº 510/2016, do Conselho Nacional de Saúde (CNS) na medida em que dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais, cujos procedimentos metodológicos envolvam a utilização de dados diretamente obtidos com os

participantes, de informações identificáveis ou que possam acarretar riscos maiores do que os existentes na vida cotidiana (BRASIL, 2016d).

Alicerçado à referida resolução e à Lei nº 12.527/2011 (BRASIL, 2011), esta pesquisa não acarreta riscos à vida humana e está dispensada da avaliação pelo sistema CEP/CONEP em virtude da utilização de informações de acesso público, bem como pelo fato de a pesquisa com banco de dados possuir informações agregadas sem possibilidade de identificação individual. Nesse sentido, é o que está previsto nos artigos 1º e 2º da Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde – CNS (BRASIL, 2016d).

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

O presente capítulo está organizado em três subcapítulos consoantes com o referencial teórico e com as bases e fontes de coleta de dados definidas no capítulo sobre o desenho metodológico, perfazendo o caminho pelo cenário normativo atual quanto ao uso da mediação e conciliação pelas ouvidorias públicas (4.1); da análise dos sítios das universidades públicas federais (4.2) e análise de dados portal “Resolveu?” da CGU (4.3).

4.1 DO CENÁRIO NORMATIVO ATUAL QUANTO AO USO DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO PELAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

A investigação acerca do cenário normativo atual referente ao uso da mediação e conciliação pelas ouvidorias públicas foi iniciada e organizada pautada na legislação nacional, cujo raio de atuação tangenciou, direta e indiretamente, acerca da aplicabilidade da mediação e conciliação na Administração Pública e respectivamente pelas ouvidorias públicas universitárias para resolução de conflitos.

Observou-se que a Constituição Federal de 1988 apresenta fundamentos e normas no corpo constitucional que, de forma sistemática, viabilizam a aplicabilidade da mediação e conciliação no tratamento de conflitos pelas ouvidorias públicas, quando consolida como um de seus princípios que regem as relações internacionais da República Federativa do Brasil por meio da solução pacífica dos conflitos. Outrossim, no decorrer do texto constitucional, verificam-se a importância e o potencial das ouvidorias, quando em seu artigo 37 versando sobre a necessidade da

Administração Pública obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dispõe em seu parágrafo 3º que “a lei disciplinará as formas de participação do usuário na Administração Pública direta e indireta” pautada na prestação de serviços públicos com eficiência, eficácia e efetividade (BRASIL, 1988).

Pode-se dizer que os próximos normativos analisados estão conectados com a proteção constitucional em virtude de não se identificar, até a data de 03 de maio de 2023, quaisquer decisões de nulidade desses atos. Nesse sentido, verificou-se que a Resolução nº 125/2010 do CNJ é considerada o ponto de partida para a caracterização como política pública para a resolução alternativa de conflitos no âmbito do Poder Judiciário, o que representa uma nova investida para atenuar os impactos do crescente número de processos (BRASIL, 2010).

Posteriormente, com o advento do NCPC e da Lei da Mediação (Lei nº 13.140/2015), ambos de 2015, percebe-se uma incursão para o desenvolvimento das atividades de mediador e conciliador como instrumentos autocompositivos para resolução de conflitos, propiciando que outras áreas em que os conflitos sejam administrados como a Administração Pública passassem gradativamente ao processo de implantação e aperfeiçoamento. E nesse último caso, com o NCPC e a Lei da Mediação atuando de forma subsidiária, isto é, quando não há previsão legal no escopo do Direito Administrativo (BRASIL, 2015a, 2015b).

A partir de então, foi possível identificar e analisar quatro projetos de leis em tramitação no Congresso Nacional, cinco leis federais publicadas, três decretos regulamentadores, cinco portarias normativas, cinco instruções normativas e três resoluções – todas versando, direta e indiretamente, acerca das atividades das ouvidorias e da aplicabilidade da mediação e conciliação como instrumentos alternativos para resolução de conflitos.

Embora o Projeto de Lei (PL) não produza efeitos no mundo jurídico por ainda encontrar-se na fase de construção, tornou-se importante identificá-los, tendo em vista que revelam as razões que impulsionaram o parlamentar a propor a criação da referida lei. Essas razões estão observadas no PL nº 10.844/2018, ao propor que, dentre um dos mecanismos de combate ao ineficiente uso de recursos públicos, seja dada à ouvidoria pública a capacidade de viabilizar diálogo com a sociedade com ênfase na transparência, combate à corrupção e controle sócia, promovendo, assim, maior participação do cidadão na prestação de serviços públicos (BRASIL, 2018f).

No que se refere aos PLs nº 4.068 e nº 708, ambos do ano de 2019, esses se pautam na confirmação da importância de se facilitar o exercício da cidadania e em estabelecer algumas atribuições necessárias para o desenvolvimento das atividades das ouvidorias públicas – e, notadamente, com a capacitação necessária por meio da criação do programa de fortalecimento das ouvidorias públicas (BRASIL, 2019g, 2019h). Já o PL nº 401/2022 propõe a confirmação da importância do papel institucional das ouvidorias públicas, principalmente quando prevê a aplicação da mediação e conciliação entre o usuário e o órgão público (BRASIL, 2022b) – muito semelhante ao que já está previsto na Lei 13.460/2017 e na Portaria nº 581/2021.

No que se refere a esses projetos de leis, percebe-se a necessidade de atualização das propostas a fim de melhor especificar o papel das ouvidorias públicas ao aplicar a mediação e a conciliação – abrindo, assim, uma janela para maior discussão no Congresso Nacional.

A Lei nº 13.140/2015 dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública e pode ser considerada, em termos legislativos, como o principal instrumento normativo em que se estabeleceu as diretrizes para aplicação da mediação e conciliação inclusive na Administração Pública (BRASIL, 2015a).

Embora conhecida como a Lei da Mediação, pode-se perceber que muitos de seus dispositivos podem ser aplicados na conciliação sem nenhum prejuízo, quais sejam: os artigos relacionados com as diretrizes e princípios; a possibilidade de resolver conflitos entre órgãos públicos; autocomposição de controvérsia entre particular e o ente público; solução de divergência acerca do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos entre o ente público e os particulares e possibilidade da celebração de termo de ajustamento de conduta (BRASIL, 2015a).

Outrossim, a aplicabilidade da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral da Univasf deve observar o disposto na referida lei e em especial os dispositivos referentes a não obrigatoriedade da permanência em procedimento de mediação, incompatibilidade do mediador atuar como testemunha em outros processos e que a celebração do acordo constitui título executivo extrajudicial, consolidando assim as condições necessárias para segurança jurídicas dos trabalhos desenvolvidos na sessão de mediação e conciliação (BRASIL, 2015a).

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação, revelou-se ter acondicionado o cenário que, à época, estava por vir para

o desenvolvimento do tratamento adequado ao acesso às informações públicas, contribuindo, sobremaneira, para prevenir possíveis conflitos relacionados às dificuldades de acesso às informações (BRASIL, 2011).

Ao dispor sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, contemplou dentre as atribuições das ouvidorias: “promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes” (BRASIL, 2017a). Essa lei é muito relevante para esta pesquisa, por se tratar de um instrumento legal que, de fato, conectou as atividades de mediação e conciliação com as atribuições das ouvidorias públicas.

A Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, versa sobre a simplificação de serviços públicos, sendo possível observar potencial para fortalecer o processo necessário para racionalização e desburocratização dos atos e procedimentos administrativos um horizonte para se alcançar maior eficiência com as boas práticas de gestão (BRASIL, 2018b).

Embora não tratem diretamente sobre mediação e conciliação por parte das ouvidorias, as Leis nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e nº 14.129, de 29 de março de 2021, revelam-se importantes como coadjuvantes no sentido de agregar valores e mecanismos de fortalecimento das ouvidorias públicas. Isso porque a primeira versa sobre o tratamento de dados pessoais e a segunda lei sobre os princípios, regras e instrumentos para potencializar a eficiência na Administração Pública por meio da desburocratização, inovação, transformação digital e participação do cidadão (BRASIL, 2018a, 2021b).

Percorrido o caminho das leis, torna-se necessário fazer o percurso dos decretos, iniciando-se pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o qual dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no Brasil e institui a carta de serviços ao usuário (BRASIL, 2017b). O referido decreto está mais conectado com a simplificação dos serviços públicos ao regulamentar alguns dispositivos da Lei 13.460/2017.

O Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, regulamenta a Lei 13.460/2017, destacando-se pela classificação importante e necessária quanto aos tipos de manifestações tratadas pelas unidades de ouvidorias, a instituição do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal para coordenar as atividades desenvolvidas

pelas ouvidorias da Administração Pública Federal, conforme seu artigo 4º (BRASIL, 2018c).

Complementar à Lei 13.460/2017, o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a Administração Pública Federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, contemplando as atividades e tipos de manifestações trabalhadas pelas ouvidorias públicas (BRASIL, 2019a).

Os próximos passos da análise dos resultados permeiam os instrumentos normativos mais internos, específicos e ligados à CGU, quais sejam: portarias, instruções normativas e resoluções.

A Portaria nº 1.864, de 24 de outubro de 2016, institui o programa de avaliação cidadã de serviços e políticas públicas, cujo objetivo é a coleta de dados e a viabilização da análise dos níveis de satisfação dos usuários de serviços públicos. Pode-se observar que essa portaria está no contexto que possibilita a maximização da participação democrática do cidadão na gestão administrativa da entidade pública (BRASIL, 2016b).

Ao analisar-se a Portaria nº 2.031, de 16 de setembro de 2020, percebe-se que o grande raio de atuação dessa é potencializar o papel de ouvidor por meio do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO), viabilizando capacitações, cursos, treinamentos, oficinas, seminários, certificação, atividades de extensão universitária e pós-graduações em ouvidoria – o que fortalece não somente a autonomia das ouvidorias, como também maior profissionalização dos ouvidores em atuação (BRASIL, 2020b). Observou-se ainda a ausência de ações de capacitação para o desenvolvimento das atividades de mediador e conciliador de forma mais efetiva.

A Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, pode ser considerada uma das mais importantes editadas recentemente ao tratar sobre as orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (BRASIL, 2021c). Outrossim, essa portaria está conectada com o disposto na Lei nº 13.460/2017 e nos Decretos nº 9.492/2018 e 9.094/2017.

É importante salientar que essa portaria possui uma seção somente para tratar da resolução pacífica de conflitos – de forma semelhante ao analisado na Resolução nº 7, de novembro de 2021. Porém, a referida portaria foi publicada em março de

2021, ou seja, precedente à resolução. A diferença entre elas está no fato de que, enquanto a resolução se concentrou em estabelecer a norma modelo para regulamentação de atividade de ouvidoria restrita na adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, a portaria contempla de forma residual todas as unidades de ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, integrando-as ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

Ademais, por meio da portaria acima, foi estabelecido o uso obrigatório da plataforma Fala.BR pela Administração Pública Federal – o que uniformizou a forma de tratamento das manifestações e possibilitou maior transparência relacionada à qualidade e quantidade do desempenho de cada ouvidoria de cada instituição.

A seção sobre a resolução pacífica de conflitos prevê em seu artigo 47:

Cabe às unidades do SisOuv disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos. (BRASIL, 2021c, p. 8).

Estabelecendo ser necessário atuar com base nos seguintes princípios: princípios da empatia, imparcialidade, isonomia entre as partes, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, boa-fé, proporcionalidade entre meios e fins e respeito à ordem pública e às leis vigentes (BRASIL, 2021c).

A Portaria nº 1.037, de 3 de maio de 2021, está articulada com o disposto nos Decretos nº 9.492/2018, 9.094/2017 e 10.153/2019, dispondo acerca dos procedimentos e tratamento das manifestações encaminhadas para ouvidoria no âmbito da CGU (BRASIL, 2021e). A importância dessa portaria reside na padronização no tratamento das manifestações, às quais podem estar direta ou indiretamente conectadas a existência de conflitos.

A última das portarias analisadas refere-se aos critérios para nomeação e exoneração do titular da ouvidoria pública, pois a Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, abrandou seu alcance quando se refere às unidades de ouvidorias integrantes do SisOuv – o que, nesse caso, contempla as ouvidorias que não aderiram à Rede Nacional de Ouvidorias, como no caso da Ouvidoria Geral da Univasf.

Após essa portaria, qualquer nomeação, designação ou recondução de titular de unidade setorial pertencente ao SisOuv sem a prévia aprovação da CGU será

considerada nula, dado o grau de autonomia e potencial dessas unidades em contribuir com a gestão das universidades públicas federais.

Ademais, a portaria reforça a necessidade de indicação dos titulares das ouvidorias pautada em critérios cumulativos a fim de se tornar a decisão de nomeação mais adequada possível – como a exigência mínima de 1 (um) ano de experiência em atividades de ouvidoria ou acesso à informação e capacitação mínima de 80 horas em cursos pelo Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO) da CGU, dentre outras (BRASIL, 2020a).

Observa-se na Instrução Normativa nº 15 de 19 de novembro de 2018 a preocupação em estabelecer mecanismos de avaliação de desempenho e capacitação para as ouvidorias por meio do Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV). Observa-se, também, a disponibilidade do MMOuP, cujos resultados são direcionados para o PROFOCO, atingindo, assim, os comandos finalísticos precedentes e previstos nas Leis nº 13.460/2017, nº 13.726/2018 e nos Decretos nº 9.094, de 2017, e nº 9.492, de 2018 (BRASIL, 2018d).

Dentre algumas ações em busca de melhorias podem-se destacar os processos avaliativos e de acompanhamento das ações e a possibilidade de consolidar os atendimentos e procedimentos com a produção de manuais oriundos de orientações técnicas para situações concretas e abstratas – o que, no caso da aplicação da mediação e conciliação de conflitos, contribuiria de forma significativa, dada a escassez de materiais com orientação neste aspecto.

Verifica-se que as Instruções Normativas nº 3, 7 e 11 de 2019 enfatizam a relevância e a necessidade de fortalecimento do papel institucional das ouvidorias públicas com a criação do PROFORT, a Rede Nacional de Ouvidorias, o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias e o “Painel Resolveu?”, uma vez que o conjunto dessas ações permite integrar e qualificar as ações das ouvidorias públicas, possibilitando o intercâmbio de informações e de boas práticas desenvolvidas por cada unidade de ouvidoria (BRASIL, 2019b, 2019c, 2019d). A transparência dessas informações é importante para que se oportunize maior interação e participação dos usuários dos serviços e servidores públicos com a gestão.

Destaca-se que a Ouvidoria Geral da Univasf não aderiu à Rede Nacional de Ouvidorias, porém está integrada ao Fala.BR, que é uma plataforma desenvolvida pelo Controladoria-Geral da União que integra os serviços de ouvidoria e de Acesso

à Informação – o que possibilita a inserção das informações quanto ao desempenho desta unidade no “Painel Resolveu?” (UNIVASF, 2022c).

A importância da referida adesão voluntária reside na possibilidade de proporcionar à Ouvidoria Geral da Univasf maior engajamento nas ações integradas para o seu fortalecimento, dentre as quais se destacam: integração com outras ouvidorias; o aperfeiçoamento da gestão de processos; uso de novas tecnologias e soluções inovadoras e capacitação dos servidores públicos (BRASIL, 2019f).

A Instrução Normativa conjunta (IN) sob o nº 01 de 2018 e alterada pela IN nº 55 de 2020 implementou os procedimentos que devem ser adotados pelas ouvidorias acerca dos pedidos de simplificação dos serviços públicos prestados pelas instituições por meio de formulário digital ou físico intitulado “simplifique” (BRASIL, 2018e). Reside nessa IN a identificação do potencial das ouvidorias em se consolidarem como mecanismo para maior participação do usuário do serviço público.

Em que pese a Ouvidoria Geral da Univasf não integrar a Rede Nacional de Ouvidorias, torna-se importante observar que, por meio da Resolução nº 7 de 30 de novembro de 2021, se busca facilitar aos membros da referida rede com a orientação e sistematização de dois modelos basilares para início e desenvolvimento das atividades de ouvidorias, quais sejam: a norma modelo para criação de unidades de ouvidoria e a norma modelo para regulamentação da atividade de ouvidoria em órgãos públicos (BRASIL, 2021f).

De fato, esses modelos conduzem as ouvidorias para sistematização de suas ações desde sua criação ao desenvolvimento de suas atividades de maneira articulada com o disposto na Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 9.492/2018. Ao analisar-se a norma modelo para criação de unidades de ouvidoria, verifica-se a necessidade de estabelecer dentre as competências das ouvidorias previstas em seu artigo 2º, inciso VII: Adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e o [ente, órgão ou entidade], bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível (BRASIL, 2021f).

Esse dispositivo está conjugado com a necessidade de se garantir estruturas mínimas para melhor execução dessas atividades, como é o caso de espaço físico adequado a fim de viabilizar a discricção e sigilo das manifestações em tratamento e concluídas, sobretudo de acessibilidade aos portadores de deficiências ou mobilidade reduzida.

O referido modelo, além de apresentar normas predefinidas com base na legislação nacional – como é o caso do prazo de três anos para o exercício do mandato do titular da ouvidoria, podendo ser prorrogado por mais uma vez pelo mesmo período –, possibilita, também, certa autonomia das instituições criadoras das respectivas ouvidorias ao prever a possibilidade de acrescentar outras competências relativamente dependendo do escopo de atribuições perfiladas nessa resolução e legislação correlata.

A norma modelo para regulamentação da atividade de ouvidoria em órgãos públicos está como segundo anexo da resolução, reservando o capítulo quarto à resolução pacífica de conflitos alicerçada nos princípios da empatia, imparcialidade, isonomia entre as partes, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, boa-fé, proporcionalidade entre meios e fins e respeito à ordem pública e às leis vigentes (BRASIL, 2021f)

A mediação e a conciliação estão destacadas no referido capítulo quando da definição das atribuições da ouvidoria conforme artigo 27:

Cabe à Ouvidoria disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos. (BRASIL, 2021f, p. 9).

Ao analisar-se a Resolução nº 3, de 16 de setembro de 2016, é possível perceber que, embora a Ouvidoria Geral da Univasf não tenha aderido à Rede de Ouvidorias, tornou-se necessário observar que essa resolução pautou a criação de grupo de trabalho com os integrantes da rede das ouvidorias para analisar formas de integração entre as mesmas unidades (BRASIL, 2016c). Destaca-se que a Univasf integra esta Rede e os demais grupos de trabalhos, principalmente no sentido de buscar aperfeiçoar a aplicabilidade da mediação e conciliação no tratamento dos conflitos.

4.2 ANÁLISE DOS SÍTIOS DAS UNIVERSIDADES

Para melhor compreensão, optou-se por dividir a referida análise de acordo com o lócus do estudo pertinentes às cinco IESs (Univasf, UFPE, UFBA, UFAL e UFRN). Em consonância com o protocolo de Bardin (2016), foi realizada a análise de

conteúdo dos documentos selecionados e organizados da IES além de documentos específicos da ouvidoria, quais sejam: Estatuto, Regimento Interno, PDI, relatório de gestão (todos das IESs) e o Regimento Interno, relatório de gestão e carta de serviços de cada ouvidoria integrante da estrutura organizacional dessas IESs, conforme observado no Quadro 4.

Salienta-se, ainda, que a análise de conteúdo dos documentos citados acima foi desenvolvida, também, por meio do registro da quantidade de ocorrência e frequência das variáveis e indicadores correlacionados às unidades de registros definidas e especificadas no capítulo sobre o desenho dessa pesquisa, conforme pode ser observado nos Apêndices A a F.

4.2.1 Univasf

A análise de conteúdo dos documentos relacionados à Univasf (Estatuto, Regimento Interno, PDI e relatórios de gestão no período de 2019 a 2022), bem como dos documentos específicos da Ouvidoria Geral (Regimento Interno, relatório de gestão, carta de serviços e documentos adjacentes) foi iniciada em 10 de abril de 2023.

Com base nas unidades de registro identificadas oriundas da exploração dos referidos documentos – conforme informações disponíveis nos Apêndices A e B –, observa-se, inicialmente, que o documento com maior percentual total de frequência das variáveis (ouvidoria, mediação, conciliação, conflito, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, simplificação) foi a do relatório de gestão da IES, com percentual de 46,28%. Na sequência, aparecem o Regimento Interno da Ouvidoria Geral, com 28,29%, e o seu relatório de gestão, com 14,73%. Assim, nesses três documentos, aparecem as maiores frequências da constatação das variáveis observadas.

Verifica-se, ainda, maior frequência das variáveis “mediação” e “conciliação” no Regimento Interno da Ouvidoria, correspondendo respectivamente a 8% e 5% do total de 28,29% do referido documento. Outrossim, “mediação” e “conciliação” estão identificadas como a segunda maior frequência no documento relatório de gestão da Ouvidoria Geral, com percentual respectivo de 5% e 3% do total de 14,73%.

Os registros de frequências das variáveis nas análises dos documentos demonstraram maior relevância dada quanto à aplicabilidade da mediação e

conciliação no Regimento Interno da Ouvidoria Geral quanto em seu relatório de gestão, o que elevou o percentual do relatório de gestão da IES, uma vez que esse se apresenta com muita similaridade com o relatório da própria ouvidoria.

O Estatuto da Univasf – aprovado por meio da Portaria nº 148, de 10 de agosto de 2012 –, assim como o Regimento aprovado pela Decisão do Conselho Universitário sob o nº 22/2017 não contemplam a Ouvidoria Geral na estrutura funcional da IES, bem como não se identificou a ocorrência de nenhuma das variáveis estudadas (UNIVASF, 2020a, 2020b).

Ao analisar-se o PDI – aprovado pela Decisão nº 26/2017 para o período de 2016 a 2025 –, identificou-se, no tema estratégico das tecnologias da informação, a meta de “elaborar e implementar, em, no máximo dois anos, um programa permanente de divulgação dos serviços ofertados pela Ouvidoria e pelo Sistema de Informação ao Cidadão (SIC)” (UNIVASF, 2017b).

Quanto aos relatórios de gestão da IES no período de 2019 a 2022, constatou-se a designação de que a Ouvidoria Geral possui natureza mediadora, cuja missão permeia o exercício da democracia e prevalência dos direitos humanos por meio da mediação de conflitos. Nesse sentido, no relatório do ano de 2019, constam ações de capacitação na área de gestão de conflitos em sala de aula, capacitação em solução de conflitos direcionada para comunicação não-violenta e qualificação em termo de ajustamento de conduta e negociação por princípios na resolução de conflitos (UNIVASF, 2020c). Quanto ao ano de 2020, ano do início da pandemia de Covid-19, destaca-se o início das atividades remotas e a realização de uma sessão de conciliação presencial realizada no escopo da residência estudantil – local esse inserido nas atividades de risco extremo quanto aos conflitos interpessoais, cujo tratamento estabelecido percorreu o caminho do diálogo e levando proposições para solução de conflitos por meio de acordos e conciliações (UNIVASF, 2021a).

Ainda na pandemia, o ano de 2021 destacou-se pelas ações de capacitação em gestão de conflitos em ambientes virtuais de aprendizagem; pelo treinamento em gestão de conflitos nas relações interpessoais; pela continuidade das ações de capacitação na área de comunicação não-violenta; e pelo curso de práticas restaurativas e de mediação em procedimentos ético-disciplinares – registrando-se a realização de uma sessão de conciliação presencial também relacionada a conflito referente às residências estudantis (UNIVASF, 2022d). Já o ano de 2022, destacou-se pela inserção de um item específico no relatório da IES referente ao Núcleo de

Solução Consensual de Conflitos, cujas ações foram direcionadas para práticas de gestão adequada de conflitos, bem como participação da Ouvidoria Geral em reunião de colegiado acadêmico de graduação para divulgar os trabalhos desenvolvidos pelo referido núcleo (UNIVASF, 2023a).

Salienta-se que, embora não conste no Estatuto e no Regulamento da IES, a Ouvidoria Geral está inserida no organograma da reitoria (UNIVASF, 2023b). Ademais, merece destaque o fato de o único papel relacionado à ouvidoria pelo PDI ter sido inerente ao plano estratégico na área de tecnologia da informação – e não na parte sobre as políticas de gestão de pessoas, o que pode indicar pouca relevância dada a uma possível política de resolução de conflitos.

No que se refere aos relatórios de gestão da IES, percebe-se uma significativa evolução quanto às ações realizadas para aprimorar e capacitar os servidores para atuarem como mediadores e conciliadores. Porém, percebeu-se também pouca divulgação da importância desse trabalho, sendo necessário uma maior incursão da gestão universitária em apoiar essa divulgação.

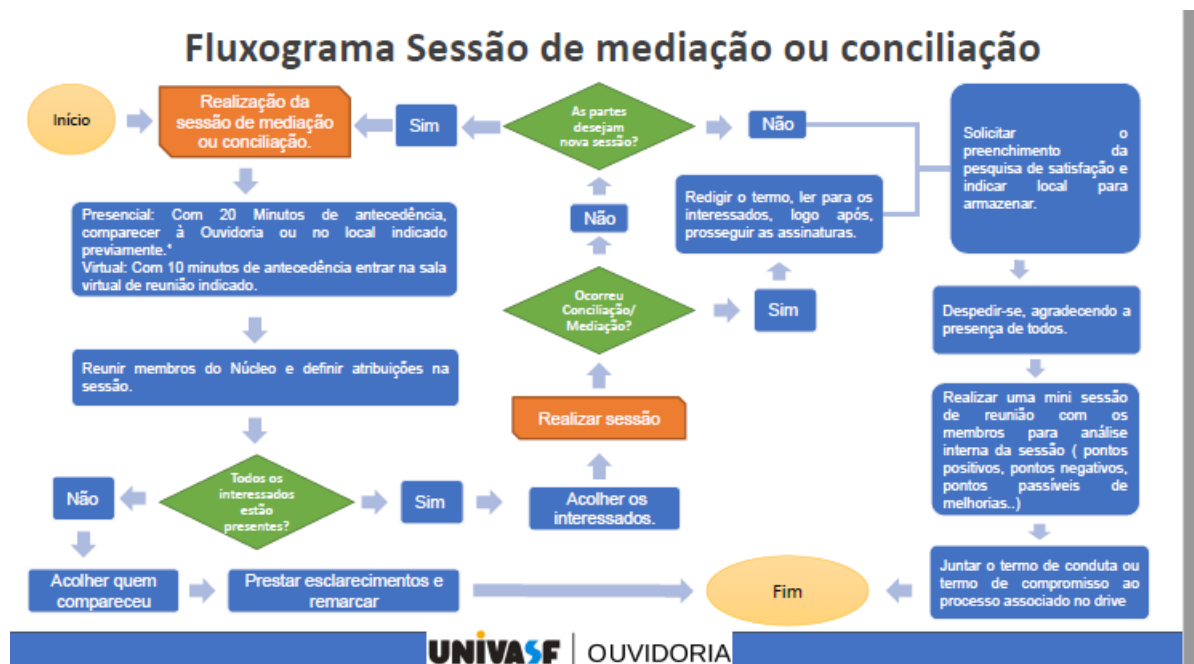
O Regimento Interno da Ouvidoria Geral – aprovado pela Instrução Normativa nº 01 de 24 de janeiro de 2022 – estabeleceu essa como unidade administrativa vinculada ao reitor, integrada ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e exercendo a função precípua de mediação e conciliação para solução das manifestações interna e externa à Univasf. A Ouvidoria Geral está estruturada da seguinte forma: ouvidor geral; secretaria; Núcleo de Solução Consensual de Conflitos (Portaria nº 730, de 22 de setembro de 2022) e o Comitê Permanente de Desburocratização (CPD) (UNIVASF, 2022a, 2022e).

Ainda segundo o referido regimento, a Ouvidoria Geral possui sua sede no Campus Centro, localizado na cidade de Petrolina/PE, devendo ser conduzida por um servidor efetivo designado pelo reitor, além de agir com presteza e imparcialidade com foco na solução pacífica de conflitos enfatizando a prestação de serviço por métodos autocompositivos como a mediação e conciliação entre o usuário e a Univasf (UNIVASF, 2022a).

É importante destacar o avanço significativo identificado nesse Regimento Interno quando se constatou uma seção inteira dedicada a tratar sobre mediação e conciliação, bem como a disponibilização do fluxograma de como tem sido o desenvolvimento das atividades, conforme Figura 4. Destaca-se ainda que, embora conste a vinculação da Ouvidoria Geral ao reitor, a legislação nacional e também o

referido Regimento garantem a autonomia de suas atividades e independência funcional das atribuições do ouvidor – o que enseja a possibilidade de criação de subunidades nos demais *campi*, bem como a necessidade de aprovação de sua designação ou recondução pela CGU em virtude da necessidade de controle e supervisão desse órgão a fim de garantir a autonomia das ouvidorias de um modo geral.

Figura 4 – Fluxograma sessão de mediação ou conciliação



Fonte: UNIVASF (2023b)

Os relatórios de gestão da Ouvidoria Geral analisados correspondem aos anos de 2019, 2020 e 2021, pois o de 2022 até a data de 11/04/2022 não se encontra disponível no sítio da IES. Similar ao relatório de gestão da IES, identificou-se a caracterização da natureza mediadora da Ouvidoria Geral.

Verificou-se, no relatório do ano de 2019, o desenvolvimento de um curso de 40 horas sobre mediação para ouvidorias. Dividido em módulos teóricos e práticos, esse curso foi feito em parceria com o CEJUSC da Subseção Judiciária Federal de Petrolina/PE e abordou a solução de conflitos com foco na comunicação não-violenta e o termo de ajustamento de conduta e negociação pautados nas diretrizes para resolução de conflitos (UNIVASF, 2020d). Quanto ao ano de 2020, ano do início da pandemia de Covid-19, destaca-se que o segundo assunto mais demandado à Ouvidoria Geral foi a insatisfação com conflitos entre servidores e na relação docente-

discente, correspondendo a 12,9% das demandas. Ainda nesse ano, observou-se o desenvolvimento de algumas ações, tais como: roda de conversa sobre direitos e deveres dos servidores públicos federais pautado em orientação; roda de conversa virtual com os discentes das graduações a fim de orientar sobre o papel da ouvidoria (UNIVASF, 2021b). Já no ano de 2021, foram desenvolvidas ações de capacitação com foco em comunicação não-violenta e gestão de conflitos para os servidores da instituição, além de ações para orientação quanto ao papel da ouvidoria aos servidores e discentes do campus da cidade de Salgueiro/PE (UNIVASF, 2022f).

Após análise dos relatórios de gestão da Ouvidoria Geral, foi possível perceber que algumas ações e informações coincidem com os relatórios de gestão da IES, o que pode significar um descuido na elaboração. Entretanto, é possível inferir uma evolução importante quanto ao desenvolvimento das atividades dessa unidade administrativa.

Considerando a indisponibilidade do relatório de gestão da ouvidoria de 2022, analisou-se a matriz de planejamento de ações para o ano de 2022, em que se dá ênfase ao objetivo de tornar mais compreensível o procedimento para resolução pacífica de conflitos, instituindo a formalidade desses procedimentos acompanhados pela continuidade das capacitações dos servidores atuantes como mediadores e conciliadores. Essa matriz de planejamento, alinhada às demais ações, relaciona-se com o objetivo específico desta pesquisa em propor minuta de Resolução ao Conselho Universitário da Univasf estabelecendo as diretrizes e procedimentos para aplicação da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral (2022g).

A análise da carta de serviços revelou a previsão da função mediadora e conciliadora da Ouvidoria Geral para resolver conflitos gerados quando da prestação de serviços pela IES (UNIVASF, 2017a).

Percebe-se a necessidade de ampliar a divulgação e melhor compreensão aos usuários do serviço público quanto às atividades de mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral.

4.2.2 Estrutura e ações relativas ao uso da mediação e conciliação por outras universidades federais da região de influência da Univasf.

4.2.2.1 UFPE

A análise de conteúdo dos documentos relacionados à UFPE (Estatuto, Regimento Interno, PDI e relatórios de gestão no período de 2019 a 2022), bem como dos documentos específicos da Ouvidoria (Regimento Interno, relatório de gestão, carta de serviços e documentos adjacentes) foi iniciada em 11 de abril de 2023.

A exploração dos referidos documentos por meio da identificação das unidades de registro (conteúdo) revelou, conforme os Apêndices A e C, que o documento relatório de gestão da IES possui o maior percentual de frequência das variáveis (ouvidoria, mediação, conciliação, conflito, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, simplificação), com 51,56% do total dos documentos. Na sequência, aparece o documento relatório de gestão da Ouvidoria, com 31,25%, e o Regimento da Ouvidoria com 9,89%.

O Apêndice A, com os documentos e variáveis, demonstra que a maior frequência da variável “mediação” ocorreu no documento PDI da IES, correspondente a 54% do total das variáveis desse documento. Esse apêndice também demonstra que a variável “conciliação” com maior ocorrência aparece no documento relatório de gestão da IES, com 1% do total das variáveis desse documento.

Inferese desses dados que a maior frequência das variáveis nos relatórios da gestão da IES e da Ouvidoria podem representar maior presença nas ações desenvolvidas tanto pela Ouvidoria Geral como pela própria IES de um modo geral. Por outro lado, ao se comparar com a menor ocorrência dessas variáveis – no documento Regimento da Ouvidoria Geral –, pode-se demonstrar uma necessidade de maior formalização. Ademais, observou-se a interessante maior frequência da variável “mediação” no documento PDI da IES, dado o fato de se tratar do Planejamento e Desenvolvimento da Instituição e a constatação de pouca frequência da variável “conciliação” – o que pode indicar pouca relevância dada à referida variável.

O Estatuto da UFPE, aprovado pelo Conselho Universitário nas 1ª e 2ª sessões extraordinárias de 25 de abril e 25 de maio de 2017, contemplou a Ouvidoria Geral como unidade administrativa integrada à Reitoria. Já o Regimento Geral, aprovado pelo Conselho Universitário na 5ª sessão realizada em 21 de novembro de 2017 – não dispôs sobre a estrutura da Ouvidoria Geral, porém remeteu ao Regimento da Reitoria

(UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO [UFPE], 2019). Ao analisar-se esse último instrumento normativo – aprovado pela Resolução nº 02/2020 (UFPE, 2020a) –, constatou-se como competência da Ouvidoria Geral sua atuação como mediadora de conflitos entre o cidadão e a IES.

Quanto ao PDI da IES, aprovado pelo Conselho Universitário em 20 de setembro de 2019 para o período de 2019 a 2023, identificou-se apenas a meta de implantar ações educativas para humanização, inclusão e cultura de paz e participação social relacionadas às atribuições legais da Ouvidoria Geral (UFPE, 2020b).

Dos relatórios de gestão da IES analisados, não foram identificadas ações diretas ou indiretas quanto ao uso da mediação e conciliação referentes aos anos de 2019 e 2020 (UFPE, 2020c, 2021a), restando discorrer, apenas, sobre os anos de 2021 e 2022.

O relatório de 2021 apresentou ações executadas de atendimento e orientação aos estudantes, sobretudo de acolhimento daqueles em conflito familiar e vítimas de violência. De forma genérica, apresentou-se também a realização de mediação de conflitos (UFPE, 2022a). Quanto ao ano de 2022, o relatório de gestão da IES apresentou o TAC como ferramenta para solução de conflitos (UFPE, 2023a).

Destaca-se que a presença da Ouvidoria Geral no Estatuto da IES possui relevância no sentido formal de sua autonomia e independência funcional. Muito embora esteja vinculada à Reitoria, pode-se perceber maior importância dada por se tratar de um dos principais instrumentos jurídicos da IES. De outra forma, percebe-se que o PDI da IES não contemplou a aplicabilidade da mediação e conciliação como política de gestão de conflitos.

Da análise dos relatórios de gestão da IES, observa-se pouca efetividade e abrangência quanto ao desenvolvimento de ações para mediação e conciliação de conflitos, o que pode ensejar a necessidade de maior debate e amadurecimento da temática nessa IES.

O Regimento Interno da Ouvidoria Geral foi aprovado pela Portaria Normativa nº 02 de 27 de janeiro de 2021, a qual estabeleceu sua vinculação ao Gabinete do Reitor e uma estrutura organizada por uma secretaria e seção de atendimento ao cidadão. Outrossim, verificou-se um dispositivo conferindo a competência da referida ouvidoria em atuar na mediação de conflitos entre o cidadão e a IES (UFPE, 2021b).

Embora conste a competência para mediar conflitos, percebe-se que essa formalidade precisa transpassar eventuais dificuldades para que se possa efetivar o papel institucional da Ouvidoria Geral na resolução de conflitos por meio da mediação e conciliação. Isso posto que, mesmo fazendo pesquisa mais aprofundada em busca de eventuais documentos com mais informações, não foram localizados nem o fluxograma das atividades de mediação e conciliação, nem algum evento sobre essa temática. Destaca-se que, embora também conste no referido regimento a previsão de que a Ouvidoria Geral é a responsável por elaborar o manual com as normas e rotinas de suas atividades (UFPE, 2021b), não se localizou tal manual no sítio da UFPE. Entretanto, é importante enfatizar o quanto esse manual contribuirá para a divulgação de suas atividades.

Após a análise dos relatórios de gestão da Ouvidoria Geral referentes aos anos de 2019 a 2022, verificou-se que o ano de 2019 foi marcado por ações de trato humanizado para o acolhimento de estudantes e servidores nos casos de violência socioprofissional. Essas atividades foram coordenadas pela comissão de humanização, bem-estar e saúde emocional em parceria com a Ouvidoria Geral com a expectativa da gestão universitária de tornar essa ação como estratégica do ponto de vista da necessidade de humanização das relações interpessoais. Ainda no mesmo ano, foi possível identificar ações da referida ouvidoria ao mediar conflitos com violência socioprofissional nos casos de acessibilidade, bem como a criação do serviço de mediação e bem-estar mental (PROBEM) em parceria com o Espaço de Diálogo e Reparação (EDR). Ademais, constatou-se no relatório de 2019 que, do percentual de denúncias registradas, cerca de 45% estão relacionados a existência de conflitos de natureza interpessoal entre discentes e docentes, insatisfação quanto aos atendimentos prestados pelas coordenações dos cursos de graduação. Outros 45% de conflitos estão relacionados à gestão universitária – como infraestrutura e pessoal (UFPE, 2020d).

Quanto ao ano de 2020, foi possível identificar a realização de ações de mediação de conflitos voltadas às relações interpessoais, além da participação da referida ouvidoria em discussões sobre a necessidade de implementar uma política na IES de enfrentamento do assédio (UFPE, 2021c). Ao analisar-se o ano de 2021, constatou-se o desenvolvimento de ações de mediação pautadas nas relações interpessoais tensas e conflituosas da comunidade acadêmica, reuniões com outros

setores colaboradores para aprimoramento dos fluxos de tratamento das denúncias e a realização de 25 sessões de constelação familiar (UFPE, 2022b).

O relatório de gestão da Ouvidoria Geral do ano de 2022 não estava disponível até 12 de abril deste ano, porém identificou-se um plano de ação na página dessa ouvidoria, o qual contém as ações previstas para o ano de 2022 (UFPE, 2022c). Todavia, após ser analisado, não se identificou nenhuma ação direta ou indireta quanto ao uso da mediação e conciliação. Ademais, a carta de serviço disponível analisada foi a da IES (UFPE, 2023b), não sendo identificado o detalhamento de serviços da Ouvidoria Geral.

Os relatórios acima analisados revelaram a existência de ouvidorias setoriais – estratégia interessante adotada pela UFPE –, bem como ações pautadas na humanização do tratamento de conflitos, debate sobre assédios e realização de constelação familiar – o que muito se aproxima das atividades de mediação e conciliação, mas não são. Sendo assim, diante de poucas evidências quanto à realização de capacitações voltadas às boas práticas de mediação e conciliação e da constatação de certo desinteresse por parte dos servidores em compor grupos de trabalho nessa IES, percebe-se que há muito a se avançar com o aprimoramento dessas atividades alternativas para resolução de conflitos, assim como da necessidade de maior divulgação desses serviços para a comunidade acadêmica.

4.2.2.2 UFBA

A análise de conteúdo dos documentos relacionados à UFBA (Estatuto, Regimento Interno, PDI e relatórios de gestão no período de 2019 a 2022), bem como dos documentos específicos da Ouvidoria (Regimento Interno, relatório de gestão, carta de serviços e documentos adjacentes) foi iniciada em 14 de abril de 2023.

Foi possível observar, por meio dos Apêndices A e D, que o documento relatório de gestão da IES alcançou o maior percentual de frequência das variáveis (ouvidoria, mediação, conciliação, conflito, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, simplificação), com 87,2% do total dos documentos, seguido do documento PDI, com 7,6%. Ainda se observou que a variável “mediação” ocorreu com maior frequência no documento relatório de gestão da IES, correspondendo a 9% do total das variáveis desse mesmo documento.

O registro dos percentuais acima, com base na técnica da análise de conteúdo de Bardin (2016), possibilitou perceber a não-ocorrência da variável “conciliação” em nenhum dos documentos, bem como a variável “mediação” aparecer com maior incidência no relatório de gestão da IES do ano de 2020 (13 ocorrências) está mais relacionada com as atividades pedagógicas na instituição o que não foi possível deixar claro sua possível relação com conflitos. Entretanto, os 87,2% de frequência das variáveis no documento relatório de gestão da IES podem significar uma maior concentração das ações da Ouvidoria Geral ao ser observado o registro de 104 ocorrências somente da variável “ouvidoria” – e quando somadas todas as variáveis (ouvidoria, mediação, conciliação, conflito, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, simplificação), chega-se ao total de 218 ocorrências.

O Estatuto e Regimento da UFBA foram revisados e aprovados pelos Conselhos Superiores em 23 de novembro de 2009 e estão consolidados em um único documento, o qual dispõe que a Ouvidoria Geral está vinculada administrativamente à Reitoria e que o regimento dessa disporá sobre as atividades da referida ouvidoria (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA [UFBA], 2010).

O PDI da IES refere-se ao período de 2018 a 2022. Ao analisá-lo, não foram identificadas ações diretas ou indiretas relacionadas ao papel da Ouvidoria Geral quanto à aplicabilidade da mediação e conciliação para resolução de conflitos (UFBA, 2018).

Quanto aos relatórios de gestão da IES que foram analisados, não foram identificadas ações diretas ou indiretas quanto ao uso da mediação e conciliação referente ao ano de 2022 (UFBA, 2023a), remanescendo a análise para os anos de 2019 a 2021.

O relatório de gestão da IES do ano de 2019 apresentou o desenvolvimento da ação do projeto “Diálogos com a Ouvidoria” visando a incentivar maior participação da comunidade acadêmica voltada para o trabalho humanizado e menos competitivo, uma vez que foi revelado que alguns dos principais assuntos das manifestações registradas têm sido o de relações interpessoais entre docentes e discentes, técnicos e terceirizados – no que se refere à conduta inadequada, conflitos e, até mesmo, casos de agressões (UFBA, 2020a). Quanto ao ano de 2020, no plano de metas da Ouvidoria Geral, foram identificadas ações para aumentar a equipe, consolidar a ouvidoria como um canal democrático, divulgar seu papel institucional e propor reuniões de mediação para resolução de conflitos, classificando as principais

manifestações em cinco categorias, quais sejam: âmbito administrativo, âmbito acadêmico, relações interpessoais, infraestrutura e assistência estudantil (UFBA, 2021). Já o ano de 2021 apresentou a iniciativa da ouvidoria em potencializar a análise do indicador de resolutividade das manifestações atuando por meio da classificação das manifestações mais recorrentes – como foi o caso do relacionamento interpessoal, cuja maior frequência se deu pelo registro de condutas inadequadas de docentes, técnicos, discentes ou terceirizados, como conflitos ou agressões (UFBA, 2022).

Embora fosse constatada maior frequência das variáveis no relatório de gestão da IES, verificou-se pouca efetividade tanto no aspecto formal da aplicação da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral quanto no aspecto material da realização de ações com a finalidade de potencializar o papel institucional da referida ouvidoria. Nesse sentido, evidenciando-se que a maior ocorrência da variável mediação no ano de 2020 está mais relacionada às atividades pedagógicas que, propriamente, à resolução de conflitos.

Considerando que não foi identificado o regimento da Ouvidoria Geral, passou-se a analisar o Regimento da Reitoria – aprovado na Assembleia do Conselho Universitário em 13 de setembro de 2013 –, quando se estabeleceu que a Ouvidoria Geral faz parte da estrutura básica e organizacional da Reitoria, atuando com independência funcional e contribuindo com o desenvolvimento institucional. Ademais, não foram identificados dispositivos no referido instrumento jurídico quanto ao funcionamento da Ouvidoria Geral, assim como também sobre a aplicação da mediação e conciliação (UFBA, 2013).

Com a ausência dessas informações, a análise de conteúdo se pautou na busca e seleção de eventuais documentos disponíveis no sítio da IES a fim de melhor compreender quais ações poderiam ser desenvolvidas nessa temática. Em seguida, foi possível localizar a informação nesse mesmo sítio acerca do projeto “Diálogos com a Ouvidoria”, cujo objetivo principal foi divulgar as atribuições da ouvidoria para a comunidade acadêmica, sobretudo no que diz respeito à mediação de conflitos por meio da criação de mesas de discussão em conjunto com outros setores da IES (UFBA, 2019).

Não foi possível analisar os relatórios de gestão da Ouvidoria Geral devido à não-identificação deles no sítio da UFBA. Entretanto, percebeu-se que as informações

das ações desenvolvidas pela referida ouvidoria constam nos relatórios de gestão da IES já analisados nesse subtópico.

Com a finalidade de expandir o raio da investigação, dada a circunstância acima, analisou-se o plano de desenvolvimento da Ouvidoria Geral referente ao período de 2018 a 2022. Nele, foi identificado que a referida ouvidoria tem a atribuição de mediar conflitos do cotidiano acadêmico e administrativo da IES, sempre buscando o diálogo e entendimento entre os envolvidos (UFBA, 2020b).

Por fim, não se localizou a carta de serviços da Ouvidoria Geral. E, ao ser analisada a carta de serviços da IES, não se identificou nenhum procedimento quanto à mediação e conciliação (UFBA, 2023b).

De modo geral, é possível perceber uma insuficiente formalização quanto ao uso da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral da UFBA, além de pouca efetividade das ações desenvolvidas por essa IES com base nos referidos registros dos documentos selecionados para análise de conteúdo.

4.2.2.3 UFAL

A análise de conteúdo dos documentos relacionados à UFAL (Estatuto, Regimento Interno, PDI e relatórios de gestão no período de 2019 a 2022), bem como dos documentos específicos da Ouvidoria Geral (Regimento Interno, relatório de gestão, carta de serviços e documentos adjacentes) foi iniciada em 13 de abril de 2023.

Os Apêndices A e E demonstram que o documento relatório de gestão da Ouvidoria Geral alcançou o maior percentual de frequência das variáveis (ouvidoria, mediação, conciliação, conflito, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, simplificação), com 53,07% do total dos documentos. Na sequência, aparecem o documento relatório de gestão da IES, com 25,43%, e o Regimento da Ouvidoria, com 14,03%, representando os documentos com maior ocorrência das referidas variáveis.

As variáveis “mediação” e “conciliação” ocorreram com maior frequência no documento relatório de gestão da ouvidoria, correspondendo, cada uma, a 2% do total das variáveis desse mesmo documento.

Embora conste um percentual relativamente elevado das ocorrências das variáveis do documento relatório de gestão da Ouvidoria Geral (53,07%), foi possível perceber que as variáveis “mediação” e “conciliação” tiveram pouca incidência em

todos os documentos. Constatou-se o registro de apenas duas ocorrências de cada uma dessas variáveis no documento acima citado e apenas uma de cada no Regimento da referida ouvidoria e no relatório de gestão da IES – o que pode indicar pouca relevância dada às respectivas variáveis.

O Estatuto e o Regimento Interno da UFAL – aprovados e alterados como documento único por meio da Portaria nº 4.067 de 29 de dezembro de 2003 – estabeleceu uma seção para definir que a Ouvidoria Geral atuará vinculada à Reitoria e ao Conselho Universitário com o papel de assessorar esses dois órgãos nas matérias de âmbito administrativo e acadêmico (UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS [UFAL], 2006).

A única ocorrência da variável “mediação” – identificada no PDI referente ao período de 2019 a 2023 – estava relacionada às atividades da assistência estudantil (UFAL, 2019).

Ao analisar-se os relatórios de gestão da IES, verificou-se que, no ano de 2019, aconteceram ações de capacitação nas áreas de liderança, gestão de conflitos, relações humanas e de convivência na IES (UFAL, 2020a). Quanto aos anos de 2020 e 2021, não foram identificadas ações diretas e indiretas relacionadas ao uso da mediação e conciliação de conflitos pela Ouvidoria Geral (UFAL, 2021a, 2022a). Por sua vez, o relatório referente ao ano de 2022 não estava disponível no sítio da IES.

Embora conste a formalização da institucionalização da Ouvidoria no Estatuto da IES, destacou-se a pouca ocorrência de ações desenvolvidas a fim de aprimorar ou executar o uso da mediação e conciliação no tratamento adequado de conflitos. Outrossim, foi possível constatar que os referidos relatórios remetem, em sua maioria, aos dados quantitativos referentes aos atendimentos das manifestações – o que pode significar a necessidade de maior engajamento estratégico da gestão universitária em promover ações de divulgação das atribuições da referida ouvidoria no sentido de incentivar seus trabalhos na solução de conflitos de forma autocompositiva.

O Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFAL foi aprovado pela Resolução nº 47 em 08 de junho de 2021, versando que a referida ouvidoria é vinculada à Reitoria, com independência funcional e com a atribuição de assessorar o Conselho Universitário e a Reitoria em matérias administrativas e acadêmicas. O ouvidor geral deverá ser servidor ativo ou inativo e com idoneidade reconhecida, conforme estabelece a legislação em vigor. Ademais, dentre as competências previstas para

essa ouvidoria, consta a de promover a adoção da mediação e conciliação de conflitos na IES (UFAL, 2021b)

O relatório de gestão da Ouvidoria Geral de 2019 revelou como um dos objetivos institucionais dessa unidade administrativa o de ser a última instância para resolução de conflitos, de modo a fortalecer a base para resolver seus problemas como coordenação de cursos e setores administrativos da IES (UFAL, 2020b). Quanto ao relatório de 2020, houve apenas o registro da participação de um servidor nas atividades para resolução de conflitos nos anos de 2016 e 2020 (UFAL, 2021c). Já o relatório de gestão de 2021 demonstrou o desenvolvimento de ações consideradas exitosas pela IES, tais como a implantação do Regimento Interno, implantação do MMOuP e o início do processo de criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFAL (UFAL, 2022b). Outrossim, como o relatório de gestão da referida ouvidoria não estava disponível no sítio da IES, a análise de conteúdo passou a ser feita no documento intitulado como Plano de Ação da Ouvidoria Geral, o qual revelou a inexistência de ações diretas e indiretas quanto à aplicação da mediação e conciliação (UFAL, 2022c).

O conteúdo analisado revelou a formalização mínima da estrutura e do funcionamento básico da Ouvidoria Geral da UFAL, com a definição de sua competência para mediar e conciliar conflitos. Todavia, no desenvolvimento da pesquisa, não se identificou a publicação de fluxograma ou cartilha com os procedimentos adotados pela referida ouvidoria.

É importante observar que, na medida em que a Ouvidoria Geral se vinculou como órgão de assessoramento ao Conselho Universitário e à Reitoria, e ao mesmo tempo definiu que a referida ouvidoria será a última instância da resolução de conflitos, pode significar a necessidade de maior engajamento da gestão universitária em capacitar os setores da base para que esses possam desenvolver habilidades e técnicas para tratamento e condução dos problemas, conflitos e suas variações. Caso contrário, ao invés de promover maior divulgação das ações da ouvidoria para potencializar e qualificar suas ações, poderá incorrer em uma possível fragilidade e queda de credibilidade de seu trabalho.

Enfatiza-se que, ao aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria Geral, a IES demonstrou importante passo na formalização e divulgação das atividades da referida ouvidoria para toda comunidade acadêmica e usuários do serviço público. De um modo geral, iniciou-se um processo de valorização do potencial dessa unidade

administrativa – o que poderá ser continuado com avanços em ações voltadas para aplicabilidade da mediação e conciliação, uma vez que se percebeu pouca efetividade no registro de ações nesse sentido. Assim, merece destaque que as duas ocorrências de mediação e conciliação no ano de 2019 foram, na verdade, uma mera transcrição do que dispõe a Lei nº 13.460/2017.

Por fim, não foi localizada a carta de serviço da Ouvidoria Geral. E, ao ser analisada a carta de serviço da IES, não se identificou nenhum procedimento quanto à mediação e conciliação (UFAL, 2018).

4.2.2.4 UFRN

A análise de conteúdo dos documentos relacionados à UFRN (Estatuto, Regimento Interno, PDI e relatórios de gestão no período de 2019 a 2022), bem como dos documentos específicos da Ouvidoria (Regimento Interno, relatório de gestão, carta de serviços e documentos adjacentes) foi iniciada em 12 de abril de 2023.

Os Apêndices A e F demonstram que o documento relatório de gestão da IES alcançou o maior percentual de frequência das variáveis (ouvidoria, mediação, conciliação, conflito, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, simplificação), com 54,54% do total dos documentos. Na sequência, aparecem os documentos Regimento da Ouvidoria, com 29,03%, e relatório de gestão da Ouvidoria, com 7,91%.

A variável “mediação” ocorreu com maior frequência no documento PDI da IES, com 67% do total das variáveis desse documento. E a variável “conciliação” aparece como mais frequente no documento relatório de gestão da Ouvidoria, com 7% do total das variáveis do referido documento.

Verificou-se que não há registro de ocorrência da variável “ouvidoria” dos documentos Estatuto e Regimento Interno da IES, o que pode demonstrar pouca relevância dada a ela quanto à necessidade de formalização dessa unidade administrativa na estrutura da IES. Ainda foi possível perceber a ocorrência da maioria das variáveis no documento relatório de gestão da IES, destacando-se o total de ocorrência da ouvidoria (118), mediação (3) e nenhuma para a variável conciliação. Isso pode ser interpretado como uma possível falha de entendimento teórico, posto que, talvez, as ferramentas de mediação e conciliação foram vistas como sendo iguais. Outrossim, chamou a atenção o fato de não se constar nenhum registro da ocorrência das variáveis “mediação” e “conciliação” no documento Regimento Interno

da Ouvidoria da UFRN e, de outro modo, constarem na ocorrência dessas mesmas variáveis no documento relatório de gestão da Ouvidoria – o que pode demonstrar a necessidade de maior alinhamento da formalização com as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da IES.

A análise do Estatuto e Regimento Interno da UFRN revelou a inexistência da formalização de sua Ouvidoria nesses instrumentos jurídicos (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE [UFRN], 2011, 2019). Além do mais, ao analisar-se o seu PDI, foi possível verificar, também, a inexistência de ações planejadas e estratégicas acerca das atividades da Ouvidoria quanto ao uso da mediação e conciliação de conflitos, de modo que as quatro ocorrências da variável “mediação” ao longo dos documentos estão mais relacionadas às atividades pedagógicas e acadêmicas (UFRN, 2021a).

O relatório de gestão da IES do ano de 2019 revelou uma ação em busca de melhor eficiência na operacionalização das atividades de sua ouvidoria quando se criou um programa utilizando inteligência artificial para automatizar as atividades de gerenciamento das demandas organizando-as em análise, classificação e redação de minutas (UFRN, 2020a). Quanto ao ano de 2020, ano da pandemia, o relatório enfatizou o reconhecimento nacional por meio de premiação recebida pela UFRN com o desenvolvimento de inteligência artificial que ensejou maior eficiência na tramitação e tratamento das manifestações registradas por meio do programa de computador que foi chamado de “Kairós” (UFRN, 2021b).

O relatório de gestão da IES do ano de 2021 demonstrou a continuidade do aperfeiçoamento do referido programa desenvolvido na Ouvidoria. E dada a consideração de excelência dessa inteligência artificial, essa foi cedida para a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (UFRN, 2022a). Quanto ao relatório de gestão do ano de 2022, foram verificadas ações de continuidade no aprimoramento do programa criado na Ouvidoria, bem como a criação de normativos internos – como o que estabeleceu o TAC como instrumento formal e preferencial na solução de conflitos, cuja justificativa foi dar maior celeridade no tratamento dos conflitos (UFRN, 2023).

Em que pese constar a criação de inteligência artificial para tornar mais eficiente o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria da UFRN – e com reconhecido mérito nacional por ser um projeto inovador –, percebeu-se pouca efetividade nas ações pautadas para prática de mediação e conciliação no tratamento

dos conflitos da IES. Pelo contrário, o que se percebeu foram ações direcionadas à pacificação desses conflitos por meio do TAC, o que pode demonstrar baixa efetividade do reconhecimento do potencial da Ouvidoria para contribuir com os procedimentos estratégicos e planejamento para solução pacífica dos conflitos. Vale ainda destacar que o próprio “Kairós” poderá ser uma ferramenta adaptada e aprimorada para colaborar com o desenvolvimento das atividades de mediação e conciliação dos conflitos gerenciados pela Ouvidoria por meio do registro das manifestações já perfiladas e acompanhadas pelo referido programa.

O Regimento Interno da Ouvidoria, atualizado pela Resolução nº 016 de 08 de setembro de 2022, versando sobre as normas de seu funcionamento bem como o papel da referida ouvidoria em fazer a comunicação da gestão da IES com a comunidade acadêmica. Ainda segundo o regimento, o ouvidor é indicado pelo reitor e aprovado por maioria absoluta no Conselho de Administração (CONSAD), devendo o indicado comprovar capacitação em cursos oferecidos pelo Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (UFRN, 2022b).

O Regimento da Reitoria, atualizado pela Resolução nº 021 de 25 de março de 2021, estabeleceu que a Ouvidoria faz parte da estrutura da Reitoria, bem como prestará apoio à governança da gestão universitária, estando responsável em viabilizar a participação e controle social pelo cidadão usuário dos serviços públicos e o atendimento das manifestações encaminhadas. Ademais, o referido Regimento estabeleceu que, dentre algumas formas de tratamento das manifestações, estará a aplicação de procedimentos de solução pacífica de conflitos. Compete ainda ao ouvidor a orientação dos demandantes com atuação pautada na prevenção de conflitos promovendo a adoção da mediação e conciliação no âmbito interno da IES e viabilizando o diálogo entre os envolvidos. Vale ainda destacar que o referido Regimento estabelece que as competências da Ouvidoria estão dispostas no Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria (UFRN, 2021c).

Ao analisar-se os relatórios de gestão da Ouvidoria referentes ao período de 2019 a 2022, verificou-se que o relatório de gestão do ano de 2019 não apresentou ações diretas ou indiretas quanto ao uso da mediação e conciliação (UFRN, 2020b). Quanto ao relatório do ano de 2020, percebeu-se, praticamente, a presença das mesmas informações contidas no relatório de gestão da IES – como a criação e o aperfeiçoamento da inteligência artificial intitulada como “Kairós”, cujo maior objetivo foi automatizar parte do trabalho da Ouvidoria. Destacou-se que o referido programa

foi premiado em dois concursos nacionais, como o de Boas Práticas na Rede Nacional de Ouvidorias da CGU, assim como também foi reconhecido na área de tecnologia na ouvidoria. Ainda no ano de 2020, percebeu-se a implementação de um projeto de pesquisa conhecido como “Ciência de dados e inteligência artificial com aplicação às Ouvidorias Públicas” e de um projeto de extensão intitulado “Fomento da Mediação e Conciliação de Conflitos” na comunidade acadêmica por meio da Ouvidoria. Ademais, constou-se a realização de ações de capacitação dos servidores da Ouvidoria com foco na triagem dos conflitos para as sessões de mediação de conciliação (UFRN, 2021e).

Os relatórios de gestão da Ouvidoria referentes aos anos de 2021 e 2022 não foram identificados no sítio da UFRN. Assim, diante da dificuldade encontrada, optou-se por analisar o Plano de Ação em Ouvidorias para cada um desses anos (UFRN, 2022c). Essa verificação revelou a importância dada pela IES em mapear e instituir normas contendo os procedimentos para resolução pacíficas de conflitos, cuja ação e objetivo foram programados para atuar em conjunto com a Comissão de Humanização das Relações de Trabalho e com o Comitê de Integridade, pretendendo-se publicar a resolução da comissão de humanização, realizar reuniões para os encaminhamentos dos direcionamentos acerca das denúncias da referida ouvidoria e a Comissão de Humanização das Relações de Trabalho e o Comitê de Integridade, devendo ser encaminhada a proposta de resolução para aprovação no Conselho Universitário.

Embora conste que a equipe da Ouvidoria irá seguir o Manual de Procedimentos, esse manual não foi localizado no sítio da IES. Devido a isso, não foi possível analisar seu conteúdo. Nesse mesmo sentido, houve dificuldade em identificar informações mais detalhadas acerca das atividades desenvolvidas pela Comissão de Mediação de Conflitos citada ao longo da transcrição do Regimento Interno da Reitoria, bem como não se localizou nenhum fluxograma contendo as atividades da Ouvidoria quanto ao uso da mediação e conciliação.

Em que pese constar nos relatórios analisados a identificação de ações nas áreas de pesquisa e extensão envolvendo as atividades da Ouvidoria e, principalmente, no âmbito da mediação e conciliação, também não foram identificadas ações mais efetivas e esclarecedoras quanto à aplicabilidade dos referidos instrumentos autocompositivos. Similar a alguns casos de relatórios de outras IESs que foram analisados, há a indicação de aplicação da mediação e/ou conciliação na

resolução de conflitos, porém não se obtém informações mais detalhadas quanto aos procedimentos ou formas de como essas IESs vêm aplicando.

4.3 ANÁLISE DE DADOS DO “PORTAL RESOLVEU?” DA CGU

A coleta de dados do "Painel Resolveu?", da CGU, foi iniciada em 18 de maio de 2023. Os filtros da consulta ao período de encaminhamento das manifestações e período de registro e período de resposta à pesquisa de satisfação foram padronizados para o período de 01/01/2014 a 18/05/2023. Ademais, foi selecionado o filtro para todos os tipos de manifestações, exceto o tipo “elogio”, o qual não foi incluído no objeto do presente estudo. Outrossim, os filtros para coleta de dados relacionados ao tema, assunto e subassunto foram definidos como “todos”, possibilitando, assim, o perfilamento do maior número de informações possíveis relacionadas aos tipos de manifestações tratadas pelas respectivas ouvidorias de cada IES.

A Tabela 3 e a Figura 5 demonstram o registro dos tipos de manifestações (reclamação, solicitação, denúncia, sugestão, simplifique e comunicação) no período de 2019 a 2022. Destaca-se que a Univasf teve uma queda nos anos de 2019 e 2020, retomando o crescimento do registro dessas manifestações no ano de 2022 – o que, se comparado às demais IESs, não houve variações acentuadas. Ademais, destaca-se que ao se comparar os dados das Tabelas 2 e 3, percebe-se a razão entre o quantitativo de manifestações registradas e a quantidade de técnicos, docentes e discentes na seguinte ordem: Univasf (1/14); UFPE (1/35); UFBA (1/33); UFAL (1/23) e UFRN (1/18).

Tabela 2 – Total de técnicos, docentes e discentes.

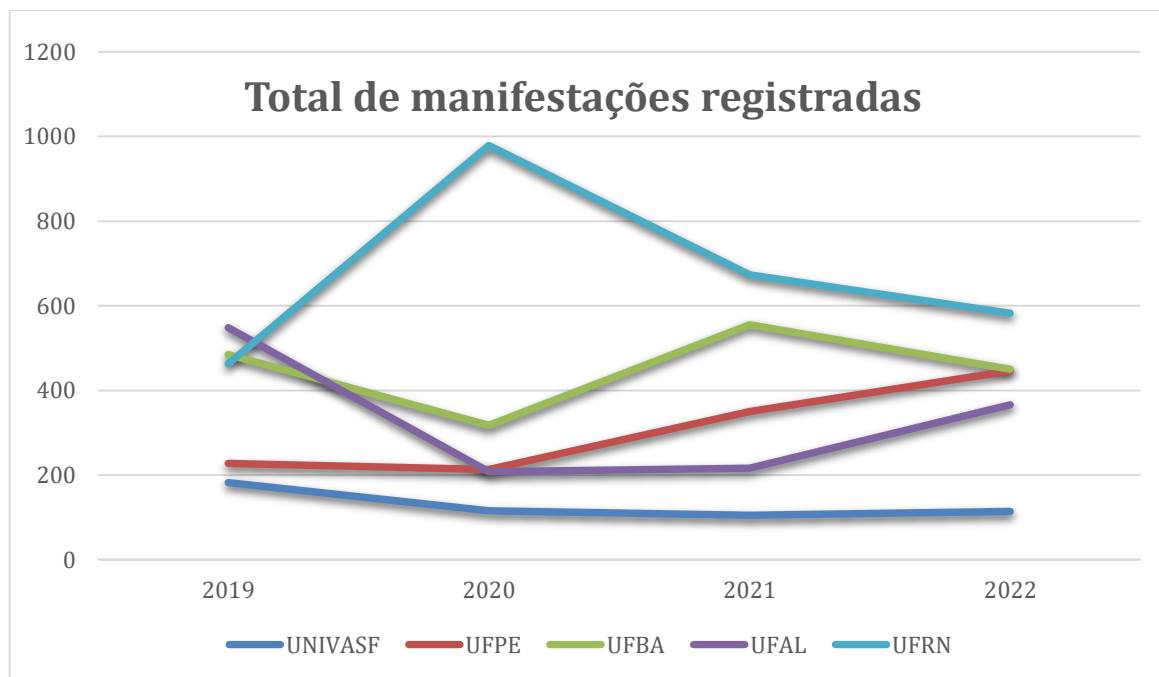
UNIVERSIDADE	TÉCNICOS	DOCENTES	DISCENTES	Total
Univasf	695	479	6.463	7.637
UFPE	3.855	2.494	37.766	44.115
UFBA	3.243	2.876	54.146	60.265
UFAL	1.698	1.394	28.070	31.162
UFRN	3.146	2.754	43.648	49.548

Fonte: Portais da Univasf, UFPE, UFBA, UFAL, UFRN (2023)

Tabela 3 – Total de manifestações registradas no período de 2019 a 2022

UNIVERSIDADE	2019	2020	2021	2022	Total
Univasf	182	116	105	114	517
UFPE	228	213	350	446	1.237
UFBA	485	318	555	450	1.808
UFAL	548	208	216	366	1.338
UFRN	463	979	673	582	2.697

Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2023a)

Figura 5 – Total de manifestações registradas

Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2023a)

É possível perceber, na Figura 5, que a UFPE foi a única IES com crescimento linear nos registros de manifestações – enquanto as demais apresentaram algum tipo de variação, para mais ou para menos, de acordo com o ano analisado. Ainda merece destaque a linha representada pela UFRN, com um aumento exponencial do ano de 2019 para 2020, e, nos anos seguintes, uma queda gradativa dos registros dos tipos de manifestações. Essa situação chama a atenção, tendo em vista que o ano de 2020

foi aquele no qual a pandemia de Covid-19 teve início, gerando uma diversidade de situações de restrições, como o isolamento social, verificando-se que enquanto a UFRN apresentou essa queda, as demais IESs apresentaram uma queda nos registros de 2019 a 2020.

De acordo com o artigo 18 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, as ouvidorias têm o prazo prorrogável de trinta dias para responder às manifestações registradas (BRASIL, 2018c). Nesse sentido, a Tabela 4 e a Figura 6 revelam que todas as IESs investigadas ultrapassaram a média percentual de 75% das demandas atendidas dentro do referido prazo – o que pode demonstrar um desempenho satisfatório nesse quesito referente ao período de 2019 a 2020, contribuindo sobremaneira na valorização e credibilidade do trabalho das ouvidorias frente aos encaminhamentos e acompanhamentos das manifestações aos demais setores da instituição.

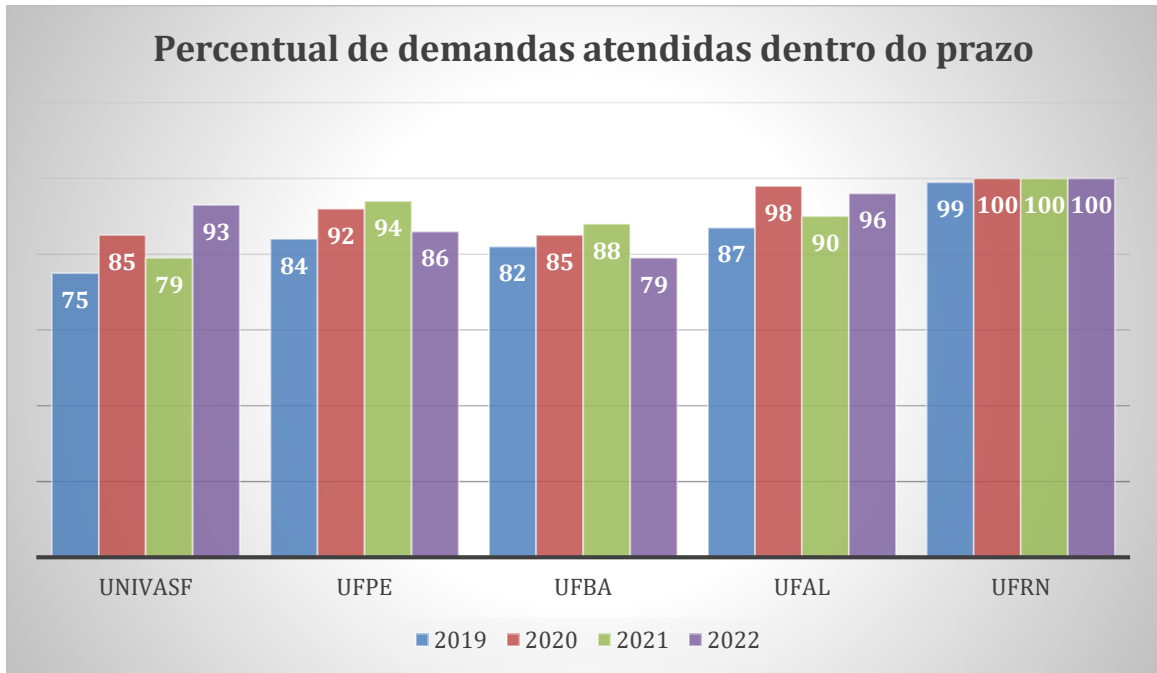
Tabela 4 – Demandas respondidas no período de 2019 a 2022

UNIVERSIDADE	ANO	RESPONDIDAS	DENTRO DO PRAZO (%)	FORA DO PRAZO (%)
Univasf	2019	166	75%	25%
	2020	108	85%	15%
	2021	89	79%	21%
	2022	101	93%	7%
UFPE	2019	225	84%	16%
	2020	178	92%	8%
	2021	231	94%	6%
	2022	354	86%	14%
UFBA	2019	452	82%	18%
	2020	285	85%	15%
	2021	508	88%	12%
	2022	386	79%	21%
UFAL	2019	547	87%	13%
	2020	205	98%	2%
	2021	195	90%	10%
	2022	315	96%	4%
UFRN	2019	446	99%	1%
	2020	707	100%	0%

2021	559	100%	0%
2022	508	100%	0%

Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2023a)

Figura 6 – Percentual de demandas atendidas dentro do prazo



Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2023a)

Observa-se ainda que, das IESs, a Univasf apresentou os maiores percentuais de demandas respondidas fora do prazo – o que pode indicar a necessidade de uma avaliação contínua de seus processos e estratégias de gestão dessas demandas frente aos setores da instituição. Outrossim, a Figura 6 apresentou um desempenho extraordinário da UFRN quanto ao atendimento das demandas dentro do prazo legal, perfazendo 100% – exceto no ano de 2019, com 99%, o que pode estar relacionado com as ações diretas e indiretas desenvolvidas pela IES a fim de melhorar seu desempenho no atendimento dessas demandas, como a criação da inteligência artificial “Kairós”, conforme já transcrito no tópico da análise de conteúdo sobre os documentos explorados como os relatórios de gestão da IES e da Ouvidoria Geral.

É importante observar a Tabela 5 e a Figura 7 (sobre o percentual de resolutividade das demandas) em comparação com a Tabela 4 e com a Figura 6 (sobre as demandas respondidas dentro do prazo), ambas referentes ao período de 2019 a 2020, uma vez que se torna possível uma melhor avaliação e equacionamento

dos percentuais de demandas respondidas dentro do prazo como aspecto meramente formal com sua respectiva resolutividade como aspecto material – que, nesse último caso, pode refletir uma maior profundidade das ações desenvolvidas pela IES para atender a finalidade maior, que é a prestação de serviço público de modo efetivo e eficiente.

Tabela 5 – Percentual de resolutividade no período de 2019 a 2022

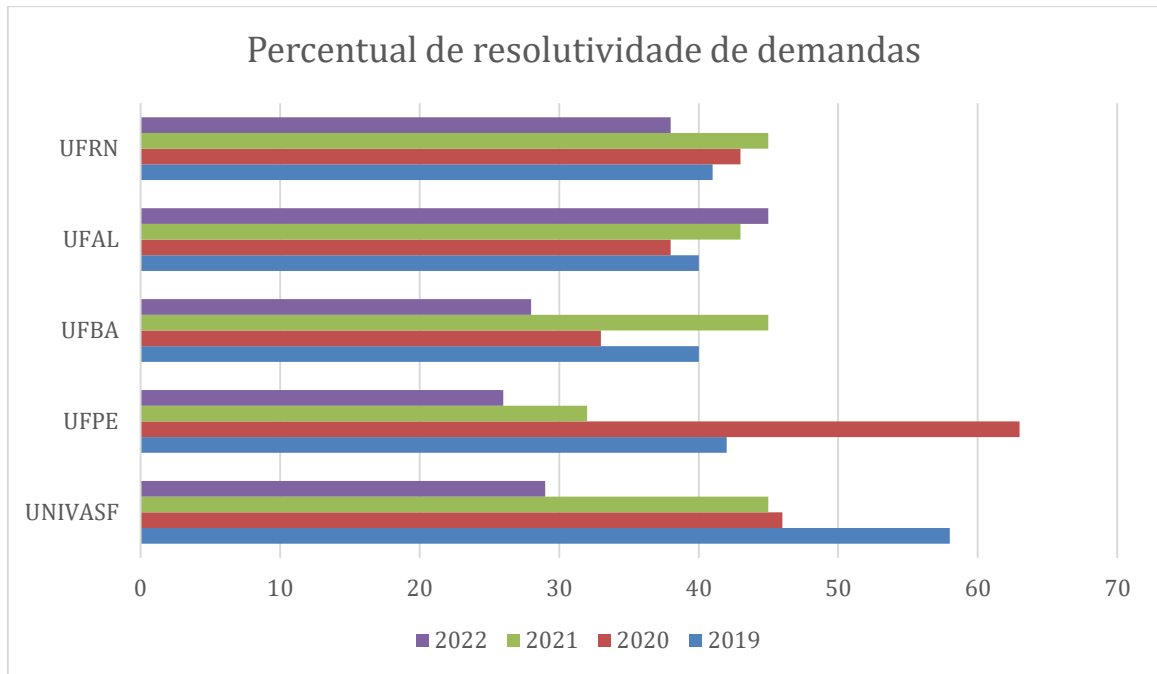
UNIVERSIDADE	ANO	A SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA? (%)		
		SIM	PARCIALMENTE	NÃO
Univasf	2019	58%	17%	25%
	2020	46%	31%	23%
	2021	45%	36%	18%
	2022	29%	14%	57%
UFPE	2019	42%	22%	36%
	2020	63%	15%	22%
	2021	32%	11%	57%
	2022	26%	23%	51%
UFBA	2019	40%	21%	38%
	2020	33%	13%	54%
	2021	45%	14%	41%
	2022	28%	13%	58%
UFAL	2019	40%	27%	33%
	2020	38%	8%	54%
	2021	43%	27%	30%
	2022	45%	18%	36%
UFRN	2019	41%	28%	31%
	2020	43%	22%	35%
	2021	45%	14%	41%
	2022	38%	21%	41%

Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2023a)

A Figura 7 revela que apenas a UFPE (em 2020) e a Univasf (em 2019) apresentaram percentual de resolutividade efetiva de demandas acima dos 50%. Mesmo assim, é possível inferir que se trata de um resultado muito aquém do esperado, principalmente se comparado com a Figura 6 acima – o que pode demonstrar um desalinhamento ou falta de articulação entre o encaminhamento e

acompanhamento das demandas com sua efetiva resolução dentro do escopo ou infraestrutura de cada instituição.

Figura 7 – Percentual de resolutividade de demandas



Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2023a)

Outro ponto importante a ser observado reside na demonstração de que, embora a UFRN tenha alcançado 100% de atendimento das demandas dentro do prazo, isso não se refletiu na resolutividade das manifestações encaminhadas como demandas, uma vez que apenas uma média de 40% dessas demandas foram resolvidas, demonstrando, assim, pouca efetividade no tratamento delas. Isso também pode estar relacionado ao grau de importância que a IES confere às atividades desenvolvidas pela sua ouvidoria e a como o potencial institucional dessa unidade administrativa em contribuir com o aperfeiçoamento da gestão universitária pode estar sendo compreendido.

Destacam-se, ainda, os dados da coluna com os percentuais de resolutividade parcial, pois esses podem refletir maior preocupação com atendimento ou devolução da demanda dentro do prazo legal de 30 dias em vez de conferir o tratamento mais adequado àquele tipo de manifestação e viabilizar sua resolutividade efetiva mesmo que em prazo prorrogado.

Reside nesta observação quanto à resolutividade das demandas a potencialidade de transformação dos tipos de manifestações em variados tipos ou formas de conflitos em virtude da insatisfação gerada ao demandante quanto ao atendimento, ou não, de suas necessidades. Inclusive, pode ocorrer a possibilidade da migração de um tipo de manifestação para outro, como pode ser exemplificado no caso de uma sugestão não atendida tornar-se uma solicitação – que, se também não for atendida, poderá transformar-se em uma reclamação ou, até mesmo, em uma denúncia. Nesse caso, caberá à ouvidoria da IES estar atenta e capacitada para o devido diagnóstico do real problema e, se necessário, agir de forma preventiva. Caso contrário, a ouvidoria poderá precisar das técnicas e habilidades de seus mediadores e conciliadores para resolver o conflito já consumado.

A Tabela 6 apresenta o registro dos tipos de manifestações trabalhadas pelas ouvidorias da Univasf, UFPE, UFBA, UFAL e UFRN referente ao período de 2019 a 2022.

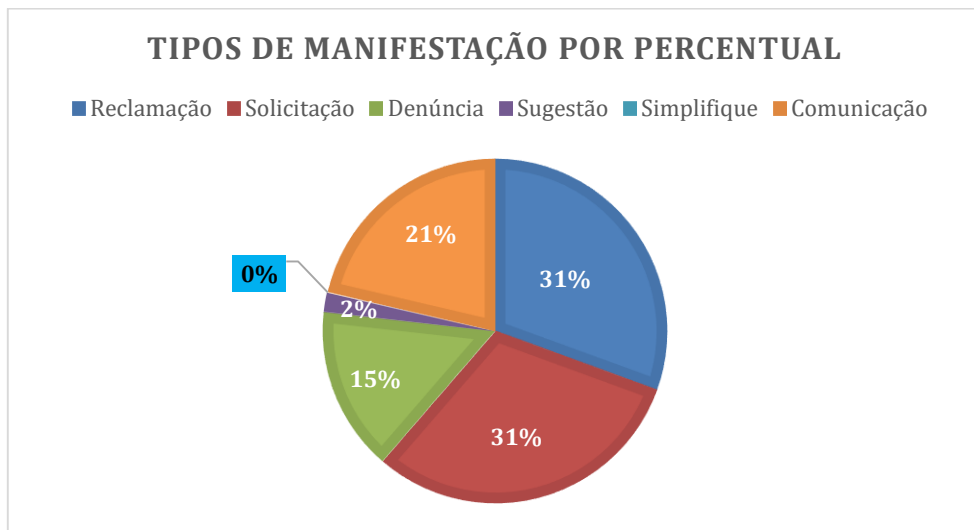
Tabela 6 – Tipos de manifestações no período de 2019 a 2022

IES	MANIFESTAÇÃO	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR MANIFESTAÇÃO
Univasf	Reclamação	67	22	40	55	184	40%
	Solicitação	32	15	23	17	87	19%
	Denúncia	44	26	10	11	91	20%
	Sugestão	0	0	0	2	2	0%
	Simplifique	1	0	0	0	1	0%
	Comunicação	22	45	16	16	99	21%
	Total da IES		166	108	89	101	464
UFPE	Reclamação	67	42	72	115	296	30%
	Solicitação	54	57	78	98	287	29%
	Denúncia	47	24	31	61	163	16%
	Sugestão	3	2	3	9	17	2%
	Simplifique	0	0	0	0	0	0%
	Comunicação	54	53	47	71	225	23%
	Total da IES		225	178	231	354	988
UFBA	Reclamação	154	83	209	182	628	38%
	Solicitação	136	74	161	101	472	29%
	Denúncia	92	48	60	55	255	16%
	Sugestão	7	4	2	4	17	1%

IES	MANIFESTAÇÃO	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR MANIFESTAÇÃO
	Simplifique	2	0	1	0	3	0%
	Comunicação	61	76	75	46	258	16%
	Total da IES	452	285	508	388	1.633	100%
UFAL	Reclamação	124	30	61	122	337	27%
	Solicitação	272	45	52	109	478	38%
	Denúncia	71	58	15	17	161	13%
	Sugestão	8	1	4	35	48	4%
	Simplifique	0	0	0	1	1	0%
	Comunicação	72	71	63	31	237	19%
	Total da IES	547	205	195	315	1.262	100%
UFRN	Reclamação	117	138	148	158	561	25%
	Solicitação	98	209	224	167	698	31%
	Denúncia	95	120	62	66	343	15%
	Sugestão	6	11	8	8	33	1%
	Simplifique	2	0	0	0	2	0%
	Comunicação	128	229	117	109	583	26%
	Total da IES	446	707	559	508	2.220	100%

Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2023a)

A “reclamação” foi o tipo de manifestação mais registrado na Univasf, na UFPE e na UFBA, ao passo que a “solicitação” foi na UFAL e na UFRN. Conforme aponta a Figura 8, esses dois tipos de manifestações representam mais de 60% dos registros no período de 2019 a 2022 – que somados ao percentual referente à denúncia, eleva-se o percentual total para 77% dos registros realizados. Isso pode demonstrar a necessidade de maior atenção das ouvidorias e respectivas gestões universitárias em trabalhar esses números com a finalidade de diagnosticar as razões dos problemas geradores de certos graus de insatisfação dos demandantes, bem como desenvolver ações diretas e indiretas que permitam aperfeiçoar as atividades da ouvidoria da instituição.

Figura 8 – Tipos de manifestação por percentual

Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2023a)

Ainda seguindo a análise da Tabela 6, é possível observar que a Univasf teve decréscimo nos registros de reclamação, solicitação e denúncia nos anos de 2020 e 2021 – anos fortemente marcados pelas restrições impostas pela pandemia. Todavia, esses respectivos registros, mesmo em menor quantidade, podem indicar a existência de algum grau de insatisfação e possível conflito. Já na UFPE, percebe-se uma diminuição dos registros de reclamação no ano de 2020, todavia com uma retomada do crescimento nos anos de 2021 e 2022. Da mesma forma, cresceu de forma linear o tipo de manifestação “solicitação”, bem como houve oscilação nos demais tipos de manifestações.

Os registros da UFBA mostram uma oscilação entre crescimento e decréscimo dos mesmos, porém evidenciam que essa IES é a segunda maior em registros de manifestações, abaixo apenas da UFRN. Entretanto, a UFBA é a IES que mais possui registros de manifestações do tipo “reclamação”, com o total de 628 – o equivalente a mais do triplo dos registros observados na Univasf. Isso pode estar relacionado ao tamanho da infraestrutura da UFBA e ao seu tempo de funcionamento como Universidade Pública Federal.

Percebe-se, ainda, que os dados sobre a UFAL demonstram uma queda acentuada dos registros de reclamação, solicitação e denúncia nos anos de 2020 e 2021 e retomada do crescimento no ano de 2022. Destaca-se que a UFAL possui o maior número de registros do tipo de manifestações intitulado como sugestão,

totalizando 48 no período de 2019 a 2022. Salienta-se que, embora sejam do tipo “sugestão”, essas podem ser concebidas como algo a ser melhorado no atendimento ou prestação de serviço pela IES. De certo modo, isso pode indicar algum grau de insatisfação e a gestão universitária não pode desconsiderar esses dados – de maneira que indicam que ações são necessárias para se alcançar a prestação de serviço público de excelência e a prevenção de possíveis conflitos.

Os dados da UFRN revelam que foi a IES que registrou a maior quantidade de manifestações no período de 2019 a 2020, totalizando 2.220 (duas mil duzentas e vinte), sendo a manifestação do tipo “solicitação” a que mais foi registrada, com 698 (seiscentos e noventa e oito) pedidos no referido período temporal investigado. É importante observar que o tipo solicitação está relacionado com algum tipo de pedido de providências da gestão da IES. Isso pode presumir a existência de eventual problema a ser resolvido e, conseqüentemente, a insatisfação pela prestação de serviço ou atendimento da instituição – o que, não dada a devida atenção, pode ocasionar a geração de conflitos com a IES.

A Tabela 7 pode refletir a conjugação de alguns fatores que ensejam na satisfação, ou não, do usuário do serviço público de um modo geral quanto à qualidade de atendimento no período de 2019 a 2022. A Univasf se destaca com o registro de 80,77% de satisfação média no ano de 2020, o qual desponta como o maior percentual entre as IESs objetos da pesquisa – e merece ênfase por se tratar do ano de início da pandemia de Covid-19. Entretanto, considerando que um dos objetivos da prestação de serviço público é buscar sua excelência, verifica-se que os percentuais de todas as IESs da coluna “Muito satisfeito” estão, de modo geral, muito abaixo do que se espera da qualidade do serviço público.

Tabela 7 – Percentual de satisfação no período de 2019 a 2022

UNIVERSIDADE	ANO	ESTÁ SATISFEITO COM O ATENDIMENTO? (%)		
		MUITO SATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	SATISFAÇÃO MÉDIA
Univasf	2019	66,67%	33,33%	66,67%
	2020	53,85%	7,69%	80,77%
	2021	36,36%	9,09%	68,18%
	2022	28,57%	35,71%	46,43%
UFPE	2019	19,44%	38,89%	40,97%

UNIVERSIDADE	ANO	ESTÁ SATISFEITO COM O ATENDIMENTO? (%)		
		MUITO SATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	SATISFAÇÃO MÉDIA
	2020	40,74%	18,52%	61,11%
	2021	21,43%	28,57%	46,43%
	2022	14,29%	51,43%	32,14%
UFBA	2019	23,40%	27,66%	50%
	2020	21,15%	40,38%	41,35%
	2021	22,50%	32,50%	48,75%
	2022	18,87%	39,62%	38,68%
UFAL	2019	26,67%	26,67%	52,22%
	2020	26,92%	19,23%	53,85%
	2021	27,03%	21,62%	54,05%
	2022	31,82%	31,82%	53,41%
UFRN	2019	37,50%	28,13%	54,69%
	2020	29,67%	19,68%	58,79%
	2021	40%	26,32%	56,32%
	2022	28,57%	26,79%	52,23%

Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2023a)

Considerando que a Tabela 8 apresenta os principais assuntos com o maior número de manifestações registradas no período de 2019 a 2022 em cada IES, verifica-se que “Educação Superior” é o assunto mais frequente nas manifestações registradas nas cinco IESs seguido de “Certificado ou diploma”.

Tabela 8 – Principais assuntos com maior número de manifestações no período de 2019 a 2022

IES	ASSUNTO	TOTAL	% POR ASSUNTO
Univasf	Educação Superior	54	12%
	Conduta docente	51	11%
	Cotas	42	9%
	Denúncia de irregularidade	32	7%
	Universidades	23	5%
	Outros em Administração	22	5%
	Agente público	21	5%
	Atendimento	21	5%
	Outros em educação	19	4%

IES	ASSUNTO	TOTAL	% POR ASSUNTO
	Processo Seletivo	17	4%
	Auxílio	16	3%
	Concurso	12	3%
	Matrículas	10	2%
	SiSU	9	2%
	Assédio moral	8	2%
	Total da IES	464*	
	Certificado ou diploma	66	7%
	Outros em Administração	61	6%
	Educação Superior	56	6%
	Atendimento	52	5%
	Universidades	51	5%
	Ouvidoria	50	5%
	Concurso	42	4%
UFPE	Denúncia de irregularidade	38	4%
	Cotas	37	4%
	Assédio moral	36	4%
	Acesso à informação	30	3%
	Conduta docente	28	3%
	Certidões e declarações	27	3%
	Processo seletivo	25	3%
	Agente público	22	2%
	Total da IES	988*	
	Certificado ou diploma	145	9%
	Outros em Administração	130	8%
	Universidades	109	7%
	Educação Superior	94	6%
	Cotas	89	5%
UFBA	Matrículas	72	4%
	Atendimento	70	4%
	Ouvidoria	57	3%
	Outros em educação	53	3%
	Auxílio	51	3%
	Conduta docente	50	3%
	Processo seletivo	49	3%

IES	ASSUNTO	TOTAL	% POR ASSUNTO
	Licitações	48	3%
	Concurso	40	2%
	Agente público	35	2%
	Total da IES	1.633*	
	Outros em Administração	160	13%
	Educação Superior	159	13%
	ENEM	122	10%
	Cotas	84	7%
	Universidades	57	5%
	Certificado e diploma	45	4%
	SiSU	44	3%
UFAL	Concurso	39	3%
	Auxílio	35	3%
	Acesso à informação	33	3%
	Atendimento	33	3%
	Matrículas	31	2%
	Conduta docente	30	2%
	Outros em economia	30	2%
	Denúncia de irregularidade	29	2%
	Total da IES	1.262*	
	Educação Superior	233	10%
	Cotas	178	8%
	Outros em Administração	148	7%
	Conduta docente	116	5%
	Universidades	110	5%
	Acesso à informação	90	4%
	Outros em educação	82	4%
UFRN	Certificado e diploma	77	3%
	Ouvidoria	70	3%
	Auxílio	66	3%
	Denúncia de irregularidade	66	3%
	Assédio moral	60	3%
	Atendimento	60	3%
	Agente público	59	3%
	Concurso	59	3%

IES	ASSUNTO	TOTAL	% POR ASSUNTO
Total da IES		2.220*	

Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2023a)

Nota: *O total é referente à somatória das manifestações registradas no “Painel Resolveu?”, da CGU.

Com relação aos assuntos mais frequentes nas manifestações registradas da Univasf, é possível perceber que os quatro maiores assuntos foram sobre educação superior, conduta docente, cotas e denúncia de irregularidade. Todavia, analisando os demais assuntos, pode-se inferir que todos podem estar relacionados às ações administrativas e acadêmicas da instituição pertencente ao eixo dorsal de funcionamento da IES. Isso também pode demonstrar a necessidade contínua de qualificação dos mecanismos de avaliação da execução de suas atividades e, a reboque, evidenciar o potencial da Ouvidoria Geral em contribuir com esse processo de aprimoramento, sobretudo na resolução de conflitos por meio da mediação e conciliação. Evita-se, assim, maiores desgastes e possíveis prejuízos para a instituição, principalmente quando se tem na lista a presença de assuntos como conduta docente, agente público, atendimento e assédio moral – todos com potencial conflitivo relacionados a ações e omissões comportamentais.

Quanto à UFPE, os três principais assuntos foram “Certificado ou diploma”, “Outros em administração” e “Educação superior”. Chama a atenção a presença de “Certificado ou diploma” despontar em primeiro, pois trata-se de um serviço específico e basilar das atividades acadêmicas de uma universidade – o que pode indicar a necessidade de revisão dos procedimentos para emissão desses documentos.

Ademais, enfatiza-se o registro de manifestações com assunto da própria ouvidoria da UFPE, o que, também, pode indicar a necessidade de avaliação do sistema de atendimento dessa unidade, bem como promover uma reflexão sobre seu papel institucional, principalmente quando se verifica uma incidência significativa de assédio moral dentre os assuntos registrados nas manifestações, correspondendo a 4% do total de manifestações.

Semelhante ao cenário da UFPE, a UFBA apresentou como assuntos mais frequentes “Certificado ou diploma”, “Outros em administração” e “Universidades”, porém esses chamaram a atenção devido à quantidade de manifestações registradas e à presença de manifestações relacionadas às atividades da própria ouvidoria e de

atividades envolvendo os processos de licitações. Isso pode, mais uma vez, indicar a necessidade de reavaliação de como a ouvidoria tem trabalhado e como o resultado desse trabalho está sendo avaliado. Semelhantemente, pode indicar como os processos de licitações estão sendo conduzidos, para que esses estejam na lista dos assuntos mais conectados aos tipos de manifestações registradas.

Analisando os dados da Tabela 8 referentes à UFAL, verifica-se que o principal assunto registro foi o tipo “Outros em administração”, o que torna possível inferir se tratar de temas relacionados à gestão administrativa da IES o pode ser irradiado da reitoria às respectivas unidades administrativas. Entretanto, chama a atenção a frequência dos assuntos “ENEM”, “SiSU” e “Matrículas” – totalizando 197 manifestações. Isso caracteriza-se como uma peculiaridade da UFAL, considerando que as demais IESs não apresentaram esses registros – o que pode indicar a necessidade de diagnóstico aprofundado das razões desses registros, tendo em vista serem mecanismos de ingresso de estudantes que são parametrizados por legislação federal e que a IES se torna apenas aderente a esses mecanismos.

Considerando que os dados abaixo revelam que a UFRN é a IES com o maior número de manifestações, sendo “Educação superior” o assunto com mais registros (233 ao todo). Ademais, a ênfase recai sobre a frequência da temática “Assédio moral”, com 60 registros, o que pode indicar a necessidade de fortalecer ainda mais o papel da ouvidoria em mediar e conciliar conflitos na instituição, posto que se trata de problemas inerentes às atividades desenvolvidas, assim como ao comportamento das pessoas envolvidas nos possíveis conflitos.

As Tabelas 9 e 10 apresentam os dados referentes aos perfis dos cidadãos por faixa etária e identificação de raça e cor concernente ao período de 2019 a 2022. Embora os dados demonstrem que mais de 90% não informaram suas idades, o maior percentual está na faixa etária entre 20 e 39 anos.

Ademais, quanto ao percentual por raça e cor, verifica-se que, na Univasf, UFPE, UFBA e UFAL, predominaram manifestantes da cor parda. Somente na UFRN, predominaram manifestantes da cor branca. Salienta-se que esses percentuais são incidentes aos manifestantes que optaram por informar sua cor, pois mais de 75% preferiram não informar.

Tabela 9 – Perfil do cidadão – Percentual por faixa etária referente ao período de 2019 a 2022

UNIVERSIDADE	0-19 anos	20-39 anos	40-59 anos	60-79 anos	Mais de 80 anos	Não informado
Univasf	0%	1,75%	0%	0%	0%	98,25%
UFPE	0,19%	1,85%	0,19%	0,19%	0%	97,59
UFBA	0,12%	0,94%	0,47%	0,12%	0%	98,36%
UFAL	0,35%	1,22%	0,52%	0%	0%	97,91%
UFRN	0%	1,06%	0,53%	0%	0%	98,41%

Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2023a)

Tabela 10 – Perfil do cidadão – Percentual por raça e cor referente ao período de 2019 a 2022

UNIVERSIDADE	Parda	Branca	Preta	Amarela	Indígena	Não informado
Univasf	8,30%	7,86%	1,31%	0%	0%	82,53%
UFPE	10,37%	10,19%	2,59%	0,37%	0,74%	75,74%
UFBA	8,10%	7,04%	5,87%	0,35%	0,12%	78,52%
UFAL	9,93%	7,14%	1,22%	0,35%	0,35%	81,01%
UFRN	7,42%	9,36%	1,86%	0,18%	0,27%	80,92%

Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2023a)

A Tabela 11 revela o percentual dos manifestantes por gênero referente ao período de 2019 a 2022. Demonstra-se que, dos manifestantes que se identificaram na Univasf, a maior parte é do gênero masculino em todos os anos. Já na UFPE, apenas no ano de 2022, a maior parte é do gênero feminino, assim como na UFBA nos anos de 2021 e 2022. Na UFAL, com exceção do ano de 2022, a maior parte dos manifestantes foi do gênero masculino, ao passo que, na UFRN, a maioria dos manifestantes foi do gênero masculino nos anos de 2019 a 2022.

Tabela 11 – Perfil do cidadão – Percentual dos manifestantes por gênero referente ao período de 2019 a 2022

UNIVERSIDADE	ANO	MASCULINO	FEMININO
Univasf	2019	18,2%	2,3%
	2020	10,5%	7%
	2021	17,9%	9%
	2022	21,9%	12,3%
UFPE	2019	13,7%	11,8%
	2020	24,3%	15,9%
	2021	19,6%	14,9%
	2022	10,7%	15,2%
UFBA	2019	31,6%	21,9%
	2020	23,8%	17,7%
	2021	11,8%	15,1%
	2022	12,8%	13,2%
UFAL	2019	6,1%	4,1%
	2020	23,6%	19,1%
	2021	23,2%	9,8%
	2022	10,8%	16,3%
UFRN	2019	19,2%	16%
	2020	18,7%	14,7%
	2021	22%	15,8%
	2022	19,2%	11,4%

Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2023a)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Impulsionada pela questão norteadora sobre qual a aplicabilidade da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF) como instrumentos alternativos para resolução adequada de conflitos, esta pesquisa objetivou analisar a aplicabilidade da mediação e conciliação como instrumentos alternativos para resolução de conflitos pela referida ouvidoria.

Com a finalidade de atingir o objetivo geral, foram estabelecidos quatro objetivos específicos, quais sejam: identificar o cenário normativo atual da Univasf quanto à aplicação da mediação e conciliação pela sua Ouvidoria Geral; conhecer a estrutura e as ações relativas ao uso da mediação e conciliação por outras universidades federais da região de influência da Univasf e propor, ao Conselho Universitário da Univasf, uma minuta de Resolução estabelecendo diretrizes e procedimentos para aplicação da mediação e conciliação na instituição).

A pesquisa foi realizada por meio da técnica metodológica de análise de conteúdo, cujas fontes de coleta de dados viabilizaram percorrer o caminho da análise de documentos públicos, subdividindo-se em dois grupos. O primeiro grupo analisado foi de documentos normativos e regulamentares (Constituição Federal, leis complementares, leis ordinárias federais, decretos do Poder Executivo, normativos e regulamentos internos da CGU e das IES Univasf, UFPE, UFBA, UFAL e UFRN). O segundo grupo selecionado contemplou os documentos de gestão pertencentes às mesmas IES (relatórios de gestão, plano de desenvolvimento institucional e carta de serviços). Ademais, o painel “Resolveu?” da CGU foi a outra fonte de dados.

Dentre os principais resultados extraídos do primeiro grupo (documentos normativos e regulamentares) referente a primeira fonte de coleta de dados, destaca-se que em relação ao escopo normativo nacional se observou uma evolução formal quanto à aplicabilidade da mediação e conciliação pelas ouvidorias públicas de um modo geral, o que sob a tutela do princípio da Legalidade, permite-se que as ouvidorias públicas possam desenvolver e aperfeiçoar os trabalhos de forma contínua e com segurança jurídica. Nesse sentido, verificou-se uma conexão formal entre os diversos tipos de instrumentos normativos analisados que, da Constituição Federal de 1988 às Portarias da CGU de forma direta e indireta, percebeu-se que a temática desta pesquisa pode ser concebida como uma pauta de “direito” na Administração Pública.

Essa conectividade formal dos instrumentos normativos pode ser visualizada quando da definição dos critérios formais para nomear e exonerar os ouvidores públicos com a supervisão da CGU, do papel das ouvidorias públicas em mediar e conciliar conflitos com base em princípios e técnicas contemplados por normativos e referenciais teóricos abordados, bem como o desenvolvimento de programas e ações de boas práticas como o PROFOCO e PROFORT a fim de capacitar, aprimorar e fortalecer o papel institucional das ouvidorias públicas.

Ademais, destaca-se ainda que o aperfeiçoamento da discussão legislativa desta temática está ativa ao se constatar a proposição de quatro projetos de leis em tramitação no Congresso Nacional, cujas propostas buscam fortalecer o papel institucional das ouvidorias públicas no combate ao ineficiente uso de recursos públicos, maior autonomia para realização do diálogo transparente com a sociedade assim como viabilizando maior interação com o cidadão a fim de que este possa aumentar sua participação quanto a qualidade da prestação de serviços públicos.

No tocante aos principais resultados encontrados da análise dos documentos de gestão das IES (relatórios de gestão, plano de desenvolvimento institucional e carta de serviços) referentes ao segundo grupo da primeira fonte de coleta de dados e organizados por cada IES (Univasf, UFPE, UFBA, UFAL e UFRN), destaca-se que em comparação às demais IES, a Univasf apresentou o maior raio de ação formal quando aprovou o Regimento Interno da Ouvidoria Geral no ano de 2022 estabelecendo um seção inteira no referido instrumento normativo sobre mediação e conciliação, porém sem a definição formal dos procedimentos e técnicas a serem adotados.

No que se refere à UFPE, destaca-se a inserção no Estatuto de sua ouvidoria pertencente à estrutura da reitoria, entretanto com ações genéricas no campo de atuação da mediação e conciliação pela ouvidoria e pouca evidências quanto a realização de capacitação nessa área de atuação do mediador e conciliador. Quanto à UFBA, merece o destaque a quase inexistente formalização do uso da mediação e conciliação pela ouvidoria, bem como pouca efetividade nas ações identificadas o que pode inferir em mera formalização do uso da mediação e conciliação sem ainda resultados materiais deste uso. Na UFAL, o destaque reside na vinculação de sua ouvidoria como órgão de assessoramento ao Conselho Universitário e à Reitoria, entretanto com poucas ações desenvolvidas quanto ao uso da mediação e conciliação. Outrossim, quanto à UFRN, destaca-se a criação da inteligência artificial chamada de “Kairós” com o objetivo de tornar mais eficiente o desenvolvimento das

atividades de sua ouvidoria, porém não se identificou ações específicas quanto ao uso da mediação e conciliação, apenas ações com indicações genéricas nas áreas de pesquisa e extensão envolvendo as atividades da ouvidoria.

Com relação a segunda fonte de coleta de dados por meio do painel “Resolveu?” da CGU é possível destacar que a existência de possíveis e variados tipos de conflitos como pressupostos para aplicabilidade da mediação e conciliação estão mais presentes ao se observar a continuidade de registros dos principais tipos de manifestações (reclamação, solicitação, denúncia, sugestão, simplifique e comunicação) nas IES no período de 2019 a 2022, bem como se verificou nos percentuais de resolutividade das demandas, destacando-se o ano de 2022 da UNIVASF chegando a apenas 29% de resolutividade, o que neste caso pode representar a necessidade da gestão reavaliar os procedimentos adotados no tratamento dessas demandas, conforme observado na Tabela 4.

Ainda com base no painel “Resolveu?”, destaca-se que 77% dos registros dos tipos de manifestações no período de 2019 a 2022 estão relacionados a reclamação, solicitação e denúncia, o que de acordo com o referencial teórico, indicam algum grau de insatisfação do usuário dos serviços públicos com potencial possibilidade de se transformar em verdadeiros conflitos, conforme constatado na Figura 8.

Diante de todo o exposto é possível responder ao problema da pesquisa ao afirmar que atualmente existe aplicabilidade da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF) como instrumentos alternativos para resolução adequada de conflitos, sendo possível identificar sua legitimidade ativa diante da estrutura da UNIVASF em função da segurança jurídica formal e pelo contínuo e variado registro dos tipos de manifestações.

Sendo assim, entende-se que os resultados desta pesquisa levam a contribuições teóricas no que tange a importância do fortalecimento do potencial das ouvidorias em protagonizar a resolução de conflitos por meio da mediação e conciliação, temática ainda com pouca abordagem no campo da pesquisa na Administração Pública. Outrossim, há contribuições práticas na medida em que de acordo com a análise de conteúdo e de dados é feita a proposta para aprovação de Resolução pelo Conselho Universitário da UNIVASF, assim como em contribuir com dados para que o gestor das IES possa avaliar melhor suas tomadas de decisões com a finalidade de melhorar o papel de suas respectivas ouvidorias.

Como contribuição social, os resultados apontam para necessidade de aproximar as ações das ouvidorias para materialização do que já está previsto nos instrumentos normativos possibilitando assim uma relação com o cidadão com maior transparência e confiabilidade.

As limitações da pesquisa residiram na falta de transparência e dificuldades na disponibilidade de documentos e informações oficiais, bem como em alguns casos a constatação de informações genéricas sem a especificação das ações desenvolvidas, embora confirmando a aplicação da mediação e conciliação.

Frisa-se que os resultados não podem ser considerados conclusivos de maneira que se sugere que sejam utilizadas amostras maiores a fim de ampliar a compreensão do potencial das ouvidorias ao aplicar a mediação e conciliação como meios alternativos de resolução de conflitos, bem como o mapeamento dessa aplicabilidade nas sessenta e nove Universidades Públicas Federais.

A conclusão da pesquisa está direcionada para o reconhecimento da segurança jurídica quanto aos aspectos formais presentes nos normativos e regulamentos nacionais quanto à aplicabilidade da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral da UNIVASF, entretanto sendo ainda necessária a especificação e transparência acerca dos procedimentos a serem adotados o que pode ser viabilizado com a aprovação de uma Resolução pelo Conselho Universitário da UNIVASF estabelecendo as diretrizes e procedimentos para aplicação da mediação e conciliação pela respectiva ouvidoria.

Por fim, a pesquisa ainda aponta para importância e necessidade da prática de ações por parte da gestão da UNIVASF no sentido de fortalecer o papel institucional da Ouvidoria Geral proporcionando melhorias em sua estrutura física, otimização no quadro de servidores e viabilizar ações contínua de capacitação e desenvolvimento da equipe de voluntários que atuam no Núcleo de Solução Consensual de Conflitos.

REFERÊNCIAS

ADVOCACIA GERAL DA UNIÃO. **Manual de negociação baseado na Teoria de Harvard**. Brasília: EAGU, 2017. Disponível em: <https://www.trt1.jus.br/documents/21708/20713963/Negociação+em+Harvard.pdf/e669304c-91e8-470a-9466-b6de4a3e3dc6>. Acesso em: 26 abr. 2023.

ALMEIDA, D. A. R.; PANTOJA, F. M.; PELAJO, S. **A mediação no Novo Código de Processo Civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

AZEVEDO, A. G. **Manual de mediação judicial**. Brasília: CNJ, 2016.

BACELLAR, R. P. **Mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BOBBIO, N.; MATTEUCCI, N.; PASQUINO, G. **Dicionário de política**. Brasília: EDUnB, 1992.

BOTELHO, H. **Diálogos estudantis em tempo de pandemia Covid-19: gabinete virtual de estudantes de países de língua portuguesa para o desenvolvimento de habilidades de mediação de conflitos**. 2022. 163 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Educação – Administração, Regulação e Políticas Educativas), Universidade de Évora, 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, 2010. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf. Acesso em: 1 mar. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016**. Brasília, 2016d. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm. Acesso em: 1 fev. 2023.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Instrução Normativa nº 15, de 19 de novembro de 2018**. Institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), revoga a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2018 e dá outras providências. Brasília, 2018d. Disponível em: https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/in/sei_cgu-0927110-instrucao-normativa.pdf/@_@download/file. Acesso em: 28 abr. 2023.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Instrução Normativa nº 55, de 20 de julho de 2020**. Altera a Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, dos Ministros de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e da Transparência e Controladoria Geral da União, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Brasília, 2020c. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/in/INSTRUONORMATIVAN55compilada.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Portaria nº 1.037, de 3 de maio de 2021**. Dispõe sobre procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da Controladoria-Geral da União. Brasília, 2021e. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/67779/4/Portaria_n_1037_3_%2005_2021_IN.pdf. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020**. Dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, e revoga a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018. Brasília, 2020a. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.181-de-10-de-junho-de-2020-261759361>. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Portaria nº 2.031, de 16 de setembro de 2020**. Regulamenta o inciso IX do art. 12 do Anexo I do Decreto nº 9.681, de 3 de janeiro de 2019, e estabelece normas para o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO. Brasília, 2020b. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/65127?locale=pt_BR. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Portaria nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021**. Altera a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, em razão das alterações promovidas pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de novembro de

2019. Brasília, 2021d. Disponível em: <https://in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-3.126-de-30-de-dezembro-de-2021-371530074>. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Portaria nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015**. Institui o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias. Brasília, 2015c. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-cgu-no-50-253-de-15-de-dezembro-de-2015-1>. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Portaria nº 581, de 9 de março de 2021**. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Brasília, 2021c. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Portaria CGU nº 1.864, de 24 de outubro de 2016**. Institui o Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas. Brasília, 2016b. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-1864-de-2016-procid.pdf/view>. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Portaria Normativa nº 3, de 15 de março de 2022**. Altera a Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv. Brasília, 2022a. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/67768>. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Relatório de Gestão 2020 – Ouvidoria-Geral da União**. Brasília, 2021a. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/65202/5/1_Relatorio_de_Gestao_2020_OGU.pdf. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019**. Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Brasília, 2019a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D10153.htm. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**. Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019). Brasília, 2017b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm. Acesso em: 27 abr. 2023.

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, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Brasília, 2018c. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, 2015b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 27 abr. 2023.

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; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, 2015a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 27 abr. 2023.

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. Brasília, 2017a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019). Brasília, 2018a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018.** Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. Brasília, 2018b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13726.htm. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.** Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, 2021b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998.** Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Brasília, 1998. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9610.htm. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018.** Brasília, 2018e. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/1823611/do1-2018-01-15-instrucao-normativa-conjunta-n-1-de-12-de-janeiro-de-2018-1823607. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. Ouvidoria-Geral da União. **Ferramentas de resolução de conflitos para as ouvidorias públicas.** Brasília, 2016a. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/resolucao-pacifica-de-conflitos/ferramentasderesolucaodeconflitos.pdf>. Acesso em: 31 mar. 2023.

BRASIL. Ouvidoria-Geral da União. **Instrução Normativa nº 11, de 1º de agosto de 2019.** Altera as instruções Normativas CGU nº 3, de 5 de abril de 2019, e nº 7, de 8 de maio de 2019. Brasília, 2019b. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-11-de-1-de-agosto-de-2019-208544650>. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. Ouvidoria-Geral da União. **Instrução Normativa nº 3, de 5 de abril de 2019.** Define modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de

Ouvidorias de que trata o art. 24A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias. Brasília, 2019d. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/in/IN03consolidadacorrigida.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. Ouvidoria-Geral da União. **Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019**. Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018. Brasília, 2019c. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/IN07consolidada.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. Ouvidoria-Geral da União. **Resolução nº 1, de 2 de agosto de 2019**. Institui o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias criada pelo Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019. Brasília, 2019e. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-1-de-2-de-agosto-de-2019-209517415>. Acesso em: 28 abr. 2023.

BRASIL. Ouvidoria-Geral da União. **Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019**. Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciante. Brasília, 2019f. Disponível em: https://www.ouvidoria.unb.br/images/legislacoes/Resolucao_n_3_de_13_de_setembro_de_2019.pdf. Acesso em: 28 abr. 2023.

BRASIL. Ouvidoria-Geral da União. **Resolução nº 3, de 16 de setembro de 2016**. Define o modelo de encaminhamento de manifestações entre as ouvidorias integrantes da Rede. Brasília, 2016c. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria-geral/ouvidoria/legislacao-e-normas-de-ouvidoria/resolucao-no-03-encaminhamento-de-manifestacoes-na-1.pdf/view>. Acesso em: 28 abr. 2023.

BRASIL. Ouvidoria-Geral da União. **Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021**. Aprova a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos. Brasília, 2021f. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-7-de-30-de-novembro-de-2021-364253953>. Acesso em: 2 maio 2023.

BRASIL. **Ouvidorias.gov**, 2023b. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao>. Acesso em: 27 fev. 2023.

BRASIL. **Painel Resolveu?**, 2023a. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>. Acesso em: 18 maio 2023.

BRASIL. **Projeto de Lei nº 10.844, de 2018**. Dispõe sobre criação de ouvidorias pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios e entidades privadas que recebam recursos públicos. Brasília, 2018f. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=node09sj7qo1ebrwe1brik1y188k715019417.node0?codteor=1688568&filename=Avulso+-PL+10844/2018. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. **Projeto de Lei nº 4.068, de 2019**. Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que "dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços da administração pública", para aperfeiçoar as normas relativas às ouvidorias públicas. Brasília, 2019g. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2212062>. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. **Projeto de Lei nº 401, de 2022**. Estabelece normas para a instituição e a organização das ouvidorias públicas, regulamentando o § 3.º do artigo 37 da Constituição Federal e o disposto na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, 2022b. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2141220&filename=PL+401/2022. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. **Projeto de Lei nº 708, de 2019**. Institui, em todo o território nacional, o Programa de fortalecimento das ouvidorias públicas. Brasília, 2019h. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2191834>. Acesso em: 27 abr. 2023.

CALADO, C. L. A. Ouvidorias universitárias no Brasil. *In*: FAVA, A.; ALMEIDA, A. C.; PODESTÁ, A.; VILANOVA, F. (org.). **Ouvidoria universitária no Brasil: vinte anos de experiência**. Florianópolis: Tribo da Ilha, 2012.

CHRISPINO, A. Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. **Revista Eletrônica Ensaio: Avaliação e políticas públicas em Educação**, v. 15, n. 54, p. 11- 28, 2007.

COMPARATO, B. K. Ouvidorias públicas como instrumentos para o fortalecimento da democracia participativa e para a valorização da cidadania. *In*: MENEZES, R. A.; CARDOSO, A. S. R. (org.). **Ouvidoria pública brasileira: reflexões, avanços e desafios**. Brasília: IPEA, 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números**, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 9 fev. 2023.

CRESWELL, J. W. **Diálogos estudantis**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CUNHA, P.; MONTEIRO, A. P. **Gestão de conflitos na escola**. Lisboa: Pactor, 2016.

D'ARAUJO, M. C. S. Democracia e novas institucionalidades jurídicas na América Latina. **Revista de Administração Pública**, v. 35, n. 1, p. 145-166, 2001.

DE SOUZA, Fabrício Brandão. Mediação e conciliação em algumas Universidades Públicas Federais do Nordeste: um referencial teórico. 2021.

FERREIRA, A. B. de H. **Dicionário Aurélio da língua portuguesa**. 5. ed. Curitiba, PR: Positivo, 2010.

FREITAS, J. **Discricionariedade administrativa e o direito fundamental à boa administração pública**. São Paulo: Malheiros, 2014.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008.

GOUVEIA, J. T. A maiêutica como técnica na mediação de conflitos. **Configurações**, n. 30, p. 113-128, 2022.

HABERMAS, J. **Direito e democracia**: entre facticidade e validade. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2012.

MEDEIROS, M. A. F. A Criação da Ouvidoria e FNOU: reconstruindo caminhos de comunicação dialógica inspirada na pedagogia de Paulo Freire. *In*: FAVA, A.; ALMEIDA, A. C.; PODESTÁ, A.; VILANOVA, F. (org.). **Ouvidoria universitária no Brasil**: vinte anos de experiência. Florianópolis: Trilho da Ilha, 2012.

MORAIS, J. L. B. de. **As crises do Estado e da Constituição e a transformação espacial dos direitos humanos**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2002.

PLONER, K. S.; MICHELS, L. R. F.; SCHLINDWEIN, L. M.; GUARESCHI, P. A. **Ética e paradigmas na psicologia social**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2008.

PRADO, D. A.; TEIXEIRA, C. N. A mediação de conflitos como política pública: avanços e retrocessos. **Direito, Processo e Cidadania**, v. 1, n. 3, p. 124-151, 2022.

REIS, A. Mediação e impactos positivos para o judiciário. *In*: ROCHA, C. C. V.; SALOMÃO, L. F. (org.). **Arbitragem e mediação**: a reforma da legislação brasileira. São Paulo: Atlas, 2017.

SALES, L. M. M.; CHAVES, E. C. C. Mediação e conciliação judicial: a importância da capacitação e de seus desafios. **Sequência (Florianópolis)**, n. 69, p. 255–279, 2014.

SILVA, L. O. L.; GONÇALVES, J. R. A viabilidade da mediação online. *Revista Processus de Estudos de Gestão, Jurídicos e Financeiros*, v. 11, n. 40, p. 95-110, 2020.

SILVA, P. F. O instituto da mediação e da conciliação sob a perspectiva do novo código de processo civil. **Revista ESMAT**, v. 9, n. 12, p. 75-86, 2017.

SILVA, R. F. S. Mediación administrativa como vía de acceso a la buena administración. **III Foro Internacional de Mediadores Profesionales**. Sevilla: Escuela Sevillana de Mediación, 2020.

SPENGLER, F. M.; WRASSE, H. P. As possibilidades de autocomposição regulamentada pela Lei nº 13.140/2015 em conflitos da administração pública federal. **Revista da Faculdade de Direito da UERJ**, n. 35, p. 180-199, 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Ouvidoria UFBA – Projeto Diálogos com a Ouvidoria**, 2019. Disponível em: <https://ouvidoria.ufba.br/projeto-dialogos-com-ouvidoria>. Acesso em: 14 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Plano de Desenvolvimento 2018-2022**. Salvador: UFBA, 2020b. Disponível em: https://ouvidoria.ufba.br/sites/ouvidoria.ufba.br/files/pdu_ouvidoria.pdf. Acesso em: 17 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2018-2022**. Salvador: UFBA, 2018. Disponível em: https://www.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/plano-desenvolvimento-institucional-ufba_web_compressed.pdf. Acesso em: 3 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Relatório de Gestão – Exercício 2019**. Salvador: UFBA, 2020a. Disponível em: https://proplan.ufba.br/sites/proplan.ufba.br/files/relatorio_de_gestao_ufba_2019_final.pdf. Acesso em: 17 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Relatório de Gestão – Exercício 2020**. Salvador: UFBA, 2021. Disponível em: https://proplan.ufba.br/sites/proplan.ufba.br/files/rg_ufba_2020_0.pdf. Acesso em: 17 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Relatório de Gestão – Exercício 2021**. Salvador: UFBA, 2022. Disponível em: https://proplan.ufba.br/sites/proplan.ufba.br/files/rg_ufba_2021_vr_final.pdf. Acesso em: 17 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Relatório de Gestão – Exercício 2022**. Salvador: UFBA, 2023a. Disponível em: https://proplan.ufba.br/sites/proplan.ufba.br/files/rg_ufba_2022_final.pdf. Acesso em: 14 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **UFBA – Carta de Serviços**. Salvador: UFBA, 2023b. Disponível em: https://cartadeservicos.ufba.br/sites/cartadeservicos.ufba.br/files/modelo_carta_de_servicos_2023.pdf. Acesso em: 17 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Universidade Federal da Bahia – Estatuto e Regimento**. Salvador: UFBA, 2010. Disponível em: https://www.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/Estatuto_Regimento_UFBA_0.pdf. Acesso em: 14 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Universidade Federal da Bahia – Regimento interno da Reitoria**. Salvador: UFBA, 2013. Disponível em: https://www.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/Regimento_Reitoria_web.pdf. Acesso em: 17 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Estatuto e Regimento Geral da UFAL**. Maceió: UFAL, 2006. Disponível em: https://ufal.br/transparencia/institucional/Estatuto_Regimento_Ufal.pdf. Acesso em: 13 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Maturidade em Ouvidoria Pública – Plano de Ação 2022**. Maceió: UFAL, 2022c. Disponível em: <https://ufal.br/ouvidoria/documentos/plano-de->

[maturidade/plano_acao_matridade10abril2022.pdf/@_@download/file/PLANO_ACAO_MATRIDADE10ABRIL2022.pdf](#). Acesso em: 3 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional – 2019-2023**. Maceió: UFAL, 2019. Disponível em: <https://pdi.ufal.br/documentos/pdi-2019-2023/pdi-ufal-2019-2023-completo.pdf>. Acesso em: 3 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Portaria nº 545, de 18/04/2018**. Institui a Carta de Serviços no âmbito da UFAL. Maceió, 2018. Disponível em: <https://ufal.br/servidor/gestao-do-conhecimento/carta-de-servicos/instituir-a-carta-de-servicos-ao-usuario.pdf/view>. Acesso em: 14 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Relatório Anual da Ouvidoria-Geral – Janeiro a Dezembro de 2020**. Maceió: UFAL, 2021c. Disponível em: https://ufal.br/transparencia/relatorios/ouvidoria/relatorios-anuais-da-ouvidoria-geral/relatorio-anual-da-ouvidoria-final.pdf/@_@download/file/Relat%C3%B3rio%20Anual%20da%20Ouvidoria%20-%20Final.pdf. Acesso em: 14 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Relatório Anual da Ouvidoria-Geral – Janeiro a Dezembro de 2021**. Maceió: UFAL, 2022b. Disponível em: [https://ufal.br/ouvidoria/documentos/relatorios-o-g/anual/relatorioouvidoria_2021_2022_revisado-1.pdf/@_@download/file/RelatorioOuvidoria_2021_2022_Revisado%20\(1\).pdf](https://ufal.br/ouvidoria/documentos/relatorios-o-g/anual/relatorioouvidoria_2021_2022_revisado-1.pdf/@_@download/file/RelatorioOuvidoria_2021_2022_Revisado%20(1).pdf). Acesso em: 14 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria-Geral – Período: Janeiro a Dezembro de 2019**. Maceió: UFAL, 2020b. Disponível em: https://ufal.br/ouvidoria/documentos/relatorios-o-g/anual/ouvidoria-relatorio-2019-versao-final.pdf/@_@download/file/OUVIDORIA%20-%20RELAT%C3%93RIO%202019%20-%20Vers%C3%A3o%20Final.pdf. Acesso em: 14 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Relatório de Gestão – Universidade Federal de Alagoas 2020**. Maceió: UFAL, 2021a. Disponível em: https://ufal.br/transparencia/relatorios/gestao/2020/relatorio-de-gestao-2020.pdf/@_@download/file/RELAT%C3%93RIO%20DE%20GEST%C3%83O%202020.pdf. Acesso em: 13 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Relatório de Gestão na forma de relato integrado – Exercício 2019**. Maceió: UFAL, 2020a. Disponível em: <https://ufal.br/transparencia/relatorios/gestao/relatorio-de-gestao-exercicio->

[2019.pdf/@@download/file/Relato%CC%81rio%20de%20Gesta%CC%83o%20-%20Exerci%CC%81cio%202019.pdf](#). Acesso em: 13 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Relatório de Gestão na forma de relato integrado 2021**. Maceió: UFAL, 2022a. Disponível em: <https://ufal.br/transparencia/relatorios/gestao/2021/relatorio-de-gestao-exercicio-2021.pdf/@@download/file/Relatorio%20de%20Gest%C3%A3o%20Exerc%C3%A4cio%202021.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Resolução nº 47/2021 – CONSUNI**. Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFAL. Maceió, 2021b. Disponível em: <https://sipac.sig.ufal.br/sipac/VerInformativo?id=26345&imprimir=true>. Acesso em: 14 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Carta de Serviço ao Cidadão**. Recife: UFPE, 2023b. Disponível em: <https://www.ufpe.br/acesso-a-informacao/carta-de-servico-ao-cidadao>. Acesso em: 12 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Conselho de Administração. **Resolução nº 02/2020**. Aprova o Regimento da Reitoria da Universidade Federal de Pernambuco, que com ela é publicado. Recife, 2020a. Disponível em: <https://www.ufpe.br/documents/398575/2694122/Res+2020+02+CONSAD.pdf/bb27c686-3082-4075-9865-4f5412252445>. Acesso em: 12 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Estatuto e Regimento da Universidade Federal de Pernambuco – Republicado**. Recife: UFPE, 2019. Disponível em: <https://www.ufpe.br/documents/38962/1870976/bo67.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Ouvidoria Geral. **Relatório de Gestão – Ano 2020**. Recife: UFPE, 2021c. Disponível em: <https://www.ufpe.br/documents/39098/540036/Ouvidoria-Relatorio-Gestao-2020.pdf/219b8f98-6e67-4dc1-9a5a-d0c8b6d2cc6f>. Acesso em: 12 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Ouvidoria Geral. **Relatório de Gestão – Ano 2021**. Recife: UFPE, 2022b. Disponível em: <https://www.ufpe.br/documents/39098/540036/Relat%C3%B3rio+de+Gest%C3%A3o+da+Ouvidoria-Geral+2021/f3d59c2b-414a-42c6-8c11-42f42cc6cbab>. Acesso em: 12 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Plano de Ação MMOuP UFPE 2022-2023**. Recife: UFPE, 2022c. Disponível em:

<https://www.ufpe.br/documents/39098/4166139/Plano+de+A%C3%A7%C3%A3o+MMOuP+UFPE+2022-2023/ed5c1ccf-75ba-4f1e-88da-44451225af58>. Acesso em: 3 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Plano de Desenvolvimento Institucional da UFPE – PDI 2019-2023**. Recife: UFPE, 2020b. Disponível em: <https://www.ufpe.br/documents/1696523/0/Plano+de+Desenvolvimento+Institucional+PDI+%28Atualizado%29/>. Acesso em: 12 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Portaria Normativa nº 2, de 27 de janeiro de 2021**. Aprova a Estrutura Regimental da Ouvidoria Geral, e dá outras providências. Recife, 2021b. Disponível em: <https://sipac.ufpe.br/public/baixarBoletim.do?publico=true&idBoletim=72>. Acesso em: 12 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Relatório da Ouvidoria: Ano 2019**. Recife: UFPE, 2020d. Disponível em: <https://www.ufpe.br/documents/39098/540036/Ouvidoria-Relatorio-Gestao-2019.pdf/09d61544-6f81-4283-aace-61375124a947>. Acesso em: 12 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Relatório de Gestão 2020**. Recife: UFPE, 2021a. Disponível em: <https://www.ufpe.br/documents/3224513/0/Relat%C3%B3rio+de+Gest%C3%A3o+UFPE+-+2020.pdf/5aa245a6-5e14-43aa-b6be-6e29bc12081c>. Acesso em: 12 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Relatório de Gestão 2021**. Recife: UFPE, 2022a. Disponível em: <https://www.ufpe.br/documents/3224513/0/RELAT%C3%93RIO+DE+GEST%C3%83O+UFPE+-+2021.pdf/7cce4260-1f70-45c3-a20e-5dc8f1ccca80>. Acesso em: 12 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Relatório de Gestão 2022**. Recife: UFPE, 2023a. Disponível em: <https://www.ufpe.br/documents/3224513/0/Relat%C3%B3rio+de+Gest%C3%A3o+UFPE+-+2022/62acd26c-a262-4346-8daf-9d066d1d5b6c>. Acesso em: 12 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Relatório de Gestão da UFPE 2019**. Recife: UFPE, 2020c. Disponível em: https://www.ufpe.br/documents/38954/2271933/Relatorio_Gestao_2019_Versao_Final/da67563c-1900-4a60-ae36-25f55b306cad. Acesso em: 3 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Resolução Nº 3/2012 – Conselho Universitário**. Institui a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco e dá outras providências. Recife, 2012. Disponível em: <https://www.ufpe.br/documents/39030/863922/Resolu%C3%A7%C3%A3o+N%C2%BA+03-2012+-+Ouvidoria-Geral+da+UFPE.pdf/bf63270e-1d1f-496d-a2cb-583d75ad4556>. Acesso em: 12 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Carta de Serviços**. Natal: UFRN, 2021e. Disponível em: <https://ufrn.br/resources/documentos/cartadeservico/carta%20de%20servico%20-%20ufrn.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Estatuto da Universidade Federal do Rio Grande do Norte**. Natal: UFRN, 2011. Disponível em: <https://sigrh.ufrn.br/sigrh/public/colegiados/anexos/estatuto.pdf>. Acesso em: 3 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Ouvidoria. **Relatório de Atividades 2019**. Natal: UFRN, 2020b. Disponível em: <https://arquivos.info.ufrn.br/arquivos/2020094090f00371705946af04af1ec01/Relato769rio - Ouvidoria - 2019.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Plano de Ação em Ouvidoria**. Natal: UFRN, 2022c. Disponível em: <https://arquivos.info.ufrn.br/arquivos/202207815909951116351802e2a47a9cd9/Plano de ao MMouP 3.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2020-2029 UFRN**. Natal: UFRN, 2021a. Disponível em: <https://www.ufrn.br/resources/documentos/pdi/PDI-2020-2029.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Regimento Geral da Universidade Federal do Rio Grande do Norte**. Natal: UFRN, 2019. Disponível em: https://sigrh.ufrn.br/sigrh/public/colegiados/anexos/regimento_geral.pdf. Acesso em: 3 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Regimento Interno da Reitoria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte**. Natal: UFRN, 2021c. Disponível em: https://sigrh.ufrn.br/sigrh/public/colegiados/anexos/regimento_interno_reitoria.pdf. Acesso em: 13 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Relatório Anual de Atividades de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (2020)**. Natal: UFRN, 2021d. Disponível em: https://arquivos.info.ufrn.br/arquivos/2021164209f75a86445367482ed269d45/Relatorio769rio_de_Gesta771o_2020.pdf. Acesso em: 13 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Relatório de Gestão 2019**. Natal: UFRN, 2020a. Disponível em: <https://www.ufrn.br/resources/documentos/relatoriodegestao/RelatoriodeGestao2019.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Relatório de Gestão 2020**. Natal: UFRN, 2021b. Disponível em: <https://www.ufrn.br/resources/documentos/relatoriodegestao/RelatoriodeGestao2020.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Relatório de Gestão 2021**. Natal: UFRN, 2022a. Disponível em: <https://www.ufrn.br/resources/documentos/relatoriodegestao/RelatoriodeGestao2021.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Relatório de Gestão 2022**. Natal: UFRN, 2023. Disponível em: <https://www.ufrn.br/resources/documentos/relatoriodegestao/RelatoriodeGestao2022.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Resolução Nº 016/2022 – CONSAD, de 08 de setembro de 2022**. Atualiza as normas de funcionamento da Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN. Natal: UFRN, 2022b. Disponível em: https://arquivos.info.ufrn.br/arquivos/20221540852e0411807852b1de3483ba1f/BS_171-2022.pdf. Acesso em: 13 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Resolução nº 067/99 – CONSAD, de 24 de setembro de 1999**. Institui a Ouvidoria da UFRN. Natal, 1999. Disponível em: https://arquivos.info.ufrn.br/arquivos/2022171082072110930426352b0eb856ca/Resolucao_n_06799-CONSAD_de_24_de_setembro_de_1999..pdf. Acesso em: 3 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Estatuto da Universidade Federal do Vale do São Francisco**. Petrolina: UNIVASF, 2020a. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/univasf/arquivos-gerais/estatuto-da-univasf.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Instrução Normativa nº 1, de 24 de janeiro de 2022**. Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Univasf e dá outras providências. Petrolina: UNIVASF, 2022a. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/a-ouvidoria/regimento-interno/regimento-interno-da-ouvidoria.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Manual do Usuário da Ouvidoria Geral da UNIVASF**, 2022b. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/manuais-da-ouvidoria/manual-do-usuario-da-ouvidoria-geral-da-univasf/@@download/file/MANUAL%20DA%20OUVIDORIA%20GERAL%20DA%20UNIVASF.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. Ouvidoria Geral. **Carta de Serviços**. Petrolina: UNIVASF, 2017a. Disponível em: https://portais.univasf.edu.br/arquivos-gerais/carta-de-servicos-aocidadao/carta_de_servicos_ouvidoria_geral.pdf. Acesso em: 11 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. Ouvidoria Geral. **Relatório Anual – Exercício 2019**. Petrolina: UNIVASF, 2020d. Disponível em: https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/relatorios/relatorio-ouvidoria_exercicio-2019. Acesso em: 11 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. Ouvidoria Geral. **Relatório Anual – Exercício 2020**. Petrolina: UNIVASF, 2021b. Disponível em: https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/relatorios/relatorio-ouvidoria_exercicio-2020. Acesso em: 11 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. Ouvidoria Geral. **Relatório Anual – Exercício 2021**. Petrolina: UNIVASF, 2022f. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/transparencia-ativa/relatorios-de-atividade/relatorio-de-atividades-exercicio-2021/>. Acesso em: 11 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Ouvidoria**, 2022c. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria>. Acesso em: 14 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. Ouvidoria. **Fluxograma sessão de mediação ou conciliação**. Petrolina: UNIVASF, 2023b. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/fluxograma-sessao-de-mediacao-ou-conciliacao-pptx.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Planejamento da Ouvidoria-Geral da UNIVASF – Exercício 2022**. Petrolina: UNIVASF, 2022g.

Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/transparencia-ativa/planos-de-trabalho/planejamento-2022>. Acesso em: 11 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI (2016-2025)**. Petrolina: UNIVASF, 2017b. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/pdi/documentos/pdi-univasf-2016-2025.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Portaria nº 730, de 22 de setembro de 2022**. Petrolina: UNIVASF, 2022e. Disponível em: https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/portaria-730_2022_designacao-dos-membros-do-nucleo.pdf. Acesso em: 31 mar. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Regimento Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco**. Petrolina: UNIVASF, 2020b. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/arquivos-gerais/regimento-geral-univasf.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Relatório de Gestão 2019 na forma de relato integrado**. Petrolina: UNIVASF, 2020c. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/dados-institucionais/relatorios-de-governanca-e-gestao/relatorios-de-gestao/relatorio-de-gestao-univasf-2019.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Relatório de Gestão 2020 na forma de relato integrado**. Petrolina: UNIVASF, 2021a. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/dados-institucionais/relatorios-de-governanca-e-gestao/relatorios-de-gestao/relatorio-de-gestao-2020-final.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Relatório de Gestão 2021 na forma de relato integrado**. Petrolina: UNIVASF, 2022d. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/dados-institucionais/relatorios-de-governanca-e-gestao/relatorios-de-gestao/RelatriodeGesto2021.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Relatório de Gestão 2022**. Petrolina: UNIVASF, 2023a. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/dados-institucionais/relatorios-de-governanca-e-gestao/relatorio-de-gestao-2022-universidade-federal-do-vale-do-sao-francisco.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2023.

VASCONCELOS, C. E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2017.

WIKI CGU. **Fala.BR – Manual**, 2023. Disponível em:
https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual. Acesso em: 26 abr. 2023.

**APÊNDICE A – DOCUMENTOS ANALISADOS POR IES (UNIVASF, UFPE, UFBA,
UFAL E UFRN)**

IES	DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO	
Univasf	ESTATUTO e REGIMENTO IES	Ouvidoria	*	*	*	*	0	0		
		Mediação	*	*	*	*	0	0		
		Conciliação	*	*	*	*	0	0		
		Conflito	*	*	*	*	0	0		
		Denúncia	*	*	*	*	0	0		
		Reclamação	*	*	*	*	0	0		
		Solicitação	*	*	*	*	0	0		
		Sugestão	*	*	*	*	0	0		
	Simplificação	*	*	*	*	0	0			
	Total do documento							0	0	0
	PDI IES	Ouvidoria	*	*	*	*	1	50%		
		Mediação	*	*	*	*	0	0		
		Conciliação	*	*	*	*	0	0		
		Conflito	*	*	*	*	0	0		
		Denúncia	*	*	*	*	0	0		
		Reclamação	*	*	*	*	0	0		
		Solicitação	*	*	*	*	0	0		
		Sugestão	*	*	*	*	1	50%		
	Simplificação	*	*	*	*	0	0			
	Total do documento						2	100%	0,26%	
	DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO	
	RELATÓRIO DE GESTÃO IES	Ouvidoria	30	58	56	61	205	58%		
		Mediação	1	1	2	1	5	1%		
		Conciliação	0	1	1	0	2	1%		
		Conflito	4	3	11	8	26	7%		
		Denúncia	3	13	9	15	40	11%		
Reclamação		0	2	8	5	15	4%			
Solicitação		1	15	15	10	41	12%			
Sugestão		0	2	2	5	9	3%			
Simplificação	0	4	6	2	12	3%				
Total do documento			39	99	110	107	355	100%	46,28%	
DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO		
REGIMENTO OUVIDORIA	Ouvidoria	*	*	*	*	109	50%			
	Mediação	*	*	*	*	18	8%			
	Conciliação	*	*	*	*	10	5%			
	Conflito	*	*	*	*	18	8%			
	Denúncia	*	*	*	*	29	13%			
	Reclamação	*	*	*	*	5	2%			
	Solicitação	*	*	*	*	9	4%			
	Sugestão	*	*	*	*	2	1%			
	Simplificação	*	*	*	*	17	8%			
Total do documento						217	100%	28,29%		
RELATÓRIO OUVIDORIA	Ouvidoria	*	*	*	*	0	0%			
	Mediação	4	1	1	*	6	5%			
	Conciliação	1	1	1	*	3	3%			
	Conflito	10	2	3	*	15	13%			
	Denúncia	14	10	12	*	36	32%			

		Reclamação	4	6	7	*	17	15%		
		Solicitação	7	5	5	*	17	15%		
		Sugestão	3	2	2	*	7	6%		
		Simplificação	3	4	5	*	12	11%		
		Total do documento	46	31	36	*	113	100%	14,73%	
	DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO	
	CARTA DE SERVIÇO OUIDORIA	Ouvidoria	*	*	*	*	*	*		
		Mediação	*	*	*	*	1	1%		
		Conciliação	*	*	*	*	1	1%		
		Conflito	*	*	*	*	5	6%		
		Denúncia	*	*	*	*	22	28%		
		Reclamação	*	*	*	*	17	21%		
		Solicitação	*	*	*	*	25	31%		
		Sugestão	*	*	*	*	9	11%		
		Simplificação	*	*	*	*	0	0%		
		Total do documento					80	100%	10,43%	
IES	DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO	
UFPE	ESTATUTO e REGIMENTO IES	Ouvidoria	*	*	*	*	1	100%		
		Mediação	*	*	*	*	*			
		Conciliação	*	*	*	*	*			
		Conflito	*	*	*	*	*			
		Denúncia	*	*	*	*	*			
		Reclamação	*	*	*	*	*			
		Solicitação	*	*	*	*	*			
		Sugestão	*	*	*	*	*			
		Simplificação	*	*	*	*	*			
			Total do documento					1	100%	0,52%
		PDI IES	Ouvidoria	*	*	*	*	4	31%	
			Mediação	*	*	*	*	7	54%	
			Conciliação	*	*	*	*	0	0%	
			Conflito	*	*	*	*	1	8%	
			Denúncia	*	*	*	*	1	8%	
			Reclamação	*	*	*	*	0	0%	
			Solicitação	*	*	*	*	0	0%	
			Sugestão	*	*	*	*	0	0%	
			Simplificação	*	*	*	*	0	0%	
			Total do documento					13	100%	6,77%
	DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO	
	RELATÓRIO DE GESTÃO IES	Ouvidoria	13	3	11	14	41	41%		
		Mediação	0	2	3	0	5	5%		
		Conciliação	0	0	0	1	1	1%		
		Conflito	1	1	2	1	5	5%		
		Denúncia	3	0	2	2	7	7%		
		Reclamação	1	0	0	1	2	2%		
		Solicitação	5	15	4	6	30	30%		
		Sugestão	1	0	4	1	6	6%		
		Simplificação	0	1	0	1	2	2%		
		Total do documento	24	22	26	27	99	100%	51,56%	
	DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO	
	REGIMENTO OUIDORIA	Ouvidoria	*	*	*	*	13	68%		
		Mediação	*	*	*	*	1	5%		
		Conciliação	*	*	*	*	0	0%		

		Conflito	*	*	*	*	1	5%		
		Denúncia	*	*	*	*	1	5%		
		Reclamação	*	*	*	*	1	5%		
		Solicitação	*	*	*	*	1	5%		
		Sugestão	*	*	*	*	1	5%		
		Simplificação	*	*	*	*	0	0%		
		Total do documento					19	100%	9,89%	
	RELATÓRIO OUVIDORIA	Ouvidoria	*	*	*	*	0	0%		
		Mediação	1	1	2	*	4	7%		
		Conciliação	0	0	0	*	0	0%		
		Conflito	6	4	1	*	11	18%		
		Denúncia	5	2	4	*	11	18%		
		Reclamação	4	2	6	*	12	20%		
		Solicitação	4	2	4	*	10	17%		
		Sugestão	1	2	6	*	9	15%		
		Simplificação	0	0	3	*	3	5%		
		Total do documento	21	13	26	*	60	100%	31,25%	
	DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO	
	CARTA DE SERVIÇO OUVIDORIA	Ouvidoria	*	*	*	*	0	0		
		Mediação	*	*	*	*	0	0		
		Conciliação	*	*	*	*	0	0		
		Conflito	*	*	*	*	0	0		
		Denúncia	*	*	*	*	0	0		
		Reclamação	*	*	*	*	0	0		
		Solicitação	*	*	*	*	0	0		
		Sugestão	*	*	*	*	0	0		
		Simplificação	*	*	*	*	0	0		
		Total do documento					0	0	0	
IES	DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO	
UFBA	ESTATUTO e REGIMENTO IES	Ouvidoria	*	*	*	*	5	100%		
		Mediação	*	*	*	*	*	*		
		Conciliação	*	*	*	*	*	*		
		Conflito	*	*	*	*	*	*		
		Denúncia	*	*	*	*	*	*		
		Reclamação	*	*	*	*	*	*		
		Solicitação	*	*	*	*	*	*		
		Sugestão	*	*	*	*	*	*		
		Simplificação	*	*	*	*	*	*		
		Total do documento					5	100%	2%	
		PDI IES	Ouvidoria	*	*	*	*	13	68%	
			Mediação	*	*	*	*	0	0%	
			Conciliação	*	*	*	*	0	0%	
			Conflito	*	*	*	*	1	5%	
			Denúncia	*	*	*	*	2	11%	
			Reclamação	*	*	*	*	0	0%	
			Solicitação	*	*	*	*	3	16%	
			Sugestão	*	*	*	*	0	0%	
		Simplificação	*	*	*	*	0	0%		
		Total do documento				19	100%	7,6%		
	DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO	
	RELATÓRIO DE GESTÃO IES	Ouvidoria	23	36	32	13	104	48%		
		Mediação	2	13	4	1	20	9%		
		Conciliação	0	0	0	0	0	0%		

		Conflito	2	2	1	0	5	2%	
		Denúncia	3	7	10	3	23	11%	
		Reclamação	5	2	14	3	24	11%	
		Solicitação	7	7	6	4	24	11%	
		Sugestão	1	2	3	4	10	5%	
		Simplificação	4	1	2	1	8	4%	
		Total do documento	47	70	72	29	218	100%	87,2%
	DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO
	REGIMENTO OUIDORIA	Ouidoria	*	*	*	*	3	43%	
		Mediação	*	*	*	*	0	0%	
		Conciliação	*	*	*	*	0	0%	
		Conflito	*	*	*	*	0	0%	
		Denúncia	*	*	*	*	0	0%	
		Reclamação	*	*	*	*	1	14%	
		Solicitação	*	*	*	*	0	0%	
		Sugestão	*	*	*	*	1	14%	
		Simplificação	*	*	*	*	2	29%	
		Total do documento					7	100%	2,8%
	RELATÓRIO OUIDORIA	Ouidoria	*	*	*	*	*		
		Mediação	*	*	*	*	*		
		Conciliação	*	*	*	*	*		
		Conflito	*	*	*	*	*		
		Denúncia	*	*	*	*	*		
		Reclamação	*	*	*	*	*		
		Solicitação	*	*	*	*	*		
		Sugestão	*	*	*	*	*		
		Simplificação	*	*	*	*	*		
		Total do documento							
	DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO
	CARTA DE SERVIÇO OUIDORIA	Ouidoria	*	*	*	*	*	100%	
		Mediação	*	*	*	*	0		
		Conciliação	*	*	*	*	0		
		Conflito	*	*	*	*	1		
		Denúncia	*	*	*	*	0		
		Reclamação	*	*	*	*	0		
		Solicitação	*	*	*	*	0		
		Sugestão	*	*	*	*	0		
		Simplificação	*	*	*	*	0		
		Total do documento					1	100%	0,4%
IES	DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO
UFAL	ESTATUTO e REGIMENTO IES	Ouidoria	*	*	*	*	8	100%	
		Mediação	*	*	*	*	*	0%	
		Conciliação	*	*	*	*	*	0%	
		Conflito	*	*	*	*	*	0%	
		Denúncia	*	*	*	*	*	0%	
		Reclamação	*	*	*	*	*	0%	
		Solicitação	*	*	*	*	*	0%	
		Sugestão	*	*	*	*	*	0%	
		Simplificação	*	*	*	*	*	0%	
		Total do documento					8	100%	3,5%
	PDI IES	Ouidoria	*	*	*	*	2	67%	
		Mediação	*	*	*	*	1	33%	
		Conciliação	*	*	*	*	0	0%	

		Conflito	*	*	*	*	0	0%	
		Denúncia	*	*	*	*	0	0%	
		Reclamação	*	*	*	*	0	0%	
		Solicitação	*	*	*	*	0	0%	
		Sugestão	*	*	*	*	0	0%	
		Simplificação	*	*	*	*	0	0%	
		Total do documento					3	100%	1,31%
	DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO
	RELATÓRIO DE GESTÃO IES	Ouvidoria	3	12	13	*	28	48%	
		Mediação	0	0	1	*	1	2%	
		Conciliação	0	0	1	*	1	2%	
		Conflito	2	0	1	*	3	5%	
		Denúncia	0	6	4	*	10	17%	
		Reclamação	0	0	2	*	2	3%	
		Solicitação	0	0	5	*	5	9%	
		Sugestão	0	3	2	*	5	9%	
		Simplificação	0	3	0	*	3	5%	
		Total do documento	5	24	29	*	58	100%	25,43%
	DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO
	REGIMENTO OUVIDORIA	Ouvidoria	*	*	*	*	24	75%	
		Mediação	*	*	*	*	1	3%	
		Conciliação	*	*	*	*	1	3%	
		Conflito	*	*	*	*	1	3%	
		Denúncia	*	*	*	*	3	9%	
		Reclamação	*	*	*	*	0	0%	
		Solicitação	*	*	*	*	1	3%	
		Sugestão	*	*	*	*	0	0%	
		Simplificação	*	*	*	*	1	3%	
		Total do documento					32	100%	14,03%
	RELATÓRIO OUVIDORIA	Ouvidoria	*	*	*	*	0	0%	
		Mediação	2	0	0	*	2	2%	
		Conciliação	2	0	0	*	2	2%	
		Conflito	2	1	0	*	3	2%	
		Denúncia	16	12	2	*	30	25%	
		Reclamação	17	1	6	*	24	20%	
		Solicitação	14	7	5	*	26	21%	
		Sugestão	11	9	5	*	25	21%	
		Simplificação	3	4	2	*	9	7%	
		Total do documento	67	34	20		121	100%	53,07%
	DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO
	CARTA DE SERVIÇO OUVIDORIA	Ouvidoria	*	*	*	*	*	0%	
		Mediação	*	*	*	*	0	0%	
		Conciliação	*	*	*	*	0	0%	
		Conflito	*	*	*	*	0	50%	
		Denúncia	*	*	*	*	3	0%	
		Reclamação	*	*	*	*	0	0%	
		Solicitação	*	*	*	*	0	50%	
		Sugestão	*	*	*	*	3	0%	
		Simplificação	*	*	*	*	0	0%	
		Total do documento					6	100%	2,63%
IES	DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO
UFRN	ESTATUTO	Ouvidoria	*	*	*	*	0	0	

e REGIMENTO IES	Mediação	*	*	*	*	0	0	
	Conciliação	*	*	*	*	0	0	
	Conflito	*	*	*	*	0	0	
	Denúncia	*	*	*	*	0	0	
	Reclamação	*	*	*	*	0	0	
	Solicitação	*	*	*	*	0	0	
	Sugestão	*	*	*	*	0	0	
	Simplificação	*	*	*	*	0	0	
Total do documento						0	0	
PDI IES	Ouvidoria	*	*	*	*	2	33%	
	Mediação	*	*	*	*	4,	67%	
	Conciliação	*	*	*	*	0	0%	
	Conflito	*	*	*	*	0	0%	
	Denúncia	*	*	*	*	0	0%	
	Reclamação	*	*	*	*	0	0%	
	Solicitação	*	*	*	*	0	0%	
	Sugestão	*	*	*	*	0	0%	
Simplificação	*	*	*	*	0	0%		
Total do documento						6	100%	1,75%
DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO
RELATÓRIO DE GESTÃO IES	Ouvidoria	28	35	27	28	118	63%	
	Mediação	0	0	1	2	3	2%	
	Conciliação	0	0	0	0	0	0%	
	Conflito	0	1	1	3	5	3%	
	Denúncia	2	7	7	7	23	12%	
	Reclamação	2	1	1	1	5	3%	
	Solicitação	9	7	1	3	20	11%	
	Sugestão	1	1	1	1	4	2%	
Simplificação	2	2	2	2	8	4%		
Total do documento		44	54	41	47	186	100%	54,54%
DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO
REGIMENTO OUVIDORIA	Ouvidoria	*	*	*	*	63	64%	
	Mediação	*	*	*	*	0	0%	
	Conciliação	*	*	*	*	0	0%	
	Conflito	*	*	*	*	3	3%	
	Denúncia	*	*	*	*	26	26%	
	Reclamação	*	*	*	*	1	1%	
	Solicitação	*	*	*	*	4	4%	
	Sugestão	*	*	*	*	1	1%	
Simplificação	*	*	*	*	1	1%		
Total do documento						99	100%	29,03%
RELATÓRIO OUVIDORIA	Ouvidoria	*	*	*	*	*	*	
	Mediação	0	3	*	*	3	11%	
	Conciliação	0	2	*	*	2	7%	
	Conflito	0	4	*	*	4	15%	
	Denúncia	1	1	*	*	2	7%	
	Reclamação	1	2	*	*	3	11%	
	Solicitação	3	4	*	*	7	26%	
	Sugestão	2	2	*	*	4	15%	
Simplificação	1	1	*	*	2	7%		
Total do documento		8	19			27	100%	7,91%
DOCUMENTO	VARIÁVEIS	2019	2020	2021	2022	TOTAL	% POR VARIÁVEL	% POR DOCUMENTO
	Ouvidoria	*	*	*	*	*	*	

CARTA DE SERVIÇO OUVIDORIA	Mediação	*	*	*	*	0	0%	
	Conciliação	*	*	*	*	0	35%	
	Conflito	*	*	*	*	8	61%	
	Denúncia	*	*	*	*	14	0%	
	Reclamação	*	*	*	*	0	0%	
	Solicitação	*	*	*	*	0	4%	
	Sugestão	*	*	*	*	1	0%	
	Simplificação	*	*	*	*	0	0%	
Total do documento						23	100%	6,74%

APÊNDICE B – UNIDADES DE REGISTRO IDENTIFICADAS NA EXPLORAÇÃO DOS DOCUMENTOS DA UNIVASF

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
Univasf	Estatuto da IES	Sem unidade de Registro.
	Regimento Interno da IES	Sem unidade de Registro.
	PDI da IES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar e implementar, em no máximo dois anos, um programa permanente de divulgação dos serviços ofertados pela Ouvidoria e pelo Sistema de Informação ao Cidadão (SIC); 2. Implantar, em até cinco anos e para cada um dos campi, estruturas administrativas que instrumentalizem em 100% o processo de descentralização administrativa para a gestão dos campi, em consonância com o debate sobre reforma administrativa conduzido no âmbito do Conuni.
	Relatório de gestão da IES (2019 a 2022)	<p style="text-align: center;">2019:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco, ligada diretamente ao Gabinete da Reitoria, foi instituída por meio da Portaria Univasf nº 317, de 04 de maio de 2009, e teve como primeiro Ouvidor-Geral o servidor Jackson Rubem Rosendo Silva, conforme publicação no Diário Oficial da União de 11 de maio de 2009; 2. Possui como missão a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos. Possui natureza mediadora, exercendo suas atividades junto às unidades administrativas e acadêmicas da Univasf para o alcance de suas finalidades, não possui caráter judicativo; 3. Capacitação Didático-Pedagógica (Eixo 3): Gestão de Conflitos em Sala de Aula – Campus Petrolina; 4. Capacitação em Solução de Conflitos com Ênfase em Comunicação Não-Violenta – Campus Petrolina; 5. Capacitação em Termo de Ajustamento de Condutas e Negociação por princípios na resolução de Conflitos. <p style="text-align: center;">2020:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco, ligada diretamente ao Gabinete da Reitoria, foi instituída por meio da Portaria Univasf nº 317, de 04 de maio de 2009, e teve como primeiro Ouvidor-Geral o servidor Jackson Rubem Rosendo Silva, conforme publicação no Diário Oficial da União de 11 de maio de 2009; 2. Possui como missão a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos;

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
		<p>3. Possui natureza mediadora, exercendo suas atividades junto às unidades administrativas e acadêmicas da Univasf para o alcance de suas finalidades, não possui caráter judicativo;</p> <p>4. Os atendimentos presenciais passaram a ser registrados no exercício 2020. Até 13/03/2020, a Ouvidoria Geral já havia registrado 34 atendimentos presenciais. Com o início das atividades remotas em 17/03/2020, registrou-se 10 atendimentos virtuais aos usuários e uma conciliação presencial no âmbito das Residências Estudantis da Univasf;</p> <p>5. Devido à não-aplicação das normas ou normas não muito claras, poderá acontecer falha na distribuição dos deveres e adoção das responsabilidades, o que poderá levar a conflitos interpessoais, rivalidades, perseguições, situações de estresse, impactos sobre saúde mental dos estudantes, refletindo sobre o pleno desenvolvimento da atividades acadêmicas resultando em baixo desempenho, reprovação (retenção) ou, até mesmo, abandono do curso impactando no/na estímulo e desempenho acadêmico, bem como finalidade da Residência;</p> <p>6. Para dialogar, levar proposições que levem as soluções dos conflitos e estabelecer acordos e conciliações.</p> <p style="text-align: center;">2021:</p> <p>1. Capacitação Didático-Pedagógica - Eixo 02: Gestão de conflitos em ambientes virtuais de aprendizagem, Curso de Gestão de Conflitos nas Relações Interpessoais;</p> <p>2. Durante o exercício de 2021, conflitos políticos internos próprios de circunstâncias decorrentes do exercício de uma Gestão Pro Tempore se mantiveram recorrentes, como tanto quanto foi o nosso comportamento resiliente e resolutivo que demandou grande concentração numa governança focada em demandas objetivas da instituição, o que garantiu proporcionar um nível, além do satisfatório, do cumprimento das nossas atividades finalísticas o que possibilitou a entrega eficiente de muitos dos anseios dos usuários dos nossos serviços;</p> <p>3. É nosso sentimento de que a indução e sustentação de conflitos políticos institucionais arquitetadas e alimentados por parte de segmentos da nossa comunidade universitária se contrapondo à configuração de uma gestão pro tempore, como temos vivenciado, dissipam energia institucional para a mitigação formal de seus efeitos, potencializando os efeitos das limitações orçamentárias históricas que cronicamente vem consolidando um processo de subfinanciamento das nossas atividades;</p> <p>4. Ação voltada para melhorar as relações interpessoais. Para este exercício, a Ouvidoria-Geral da Univasf demandou duas ações de capacitação à Diretoria de Capacitação da Progepe/Univasf denominadas, respectivamente, Comunicação Não-Violenta e Gestão de Conflitos nas Relações Interpessoais, ambas destinada aos servidores da Univasf;</p> <p>5. Ações de Desenvolvimento Internas Realizadas do PDP 2021, Curso de Práticas Restaurativas e de Mediação em Procedimentos Ético-Disciplinares;</p> <p>6. Os atendimentos presenciais passaram a ser registrados no exercício 2020 e até 13/03/2020 a Ouvidoria-Geral já havia registrado 34 atendimentos presenciais. Com o início das atividades remotas em 17/03/2020, foram registrados 10 atendimentos virtuais aos usuários e uma conciliação presencial no âmbito das Residências Estudantis da Univasf e no exercício de 2021, houve o registro de 34 atendimentos individuais pelo Google Meet.</p>

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
		<p style="text-align: center;">2022:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Núcleo de Solução Consensual de Conflitos – NSCC. Para o exercício 2022, a Ouvidoria-Geral da Univasf demandou uma ação de capacitação à Diretoria de Capacitação da PROGEPE/UNIVASF denominada: “Práticas de Gestão Adequada de Conflitos”, destinada aos membros do NSCC da Univasf. A ação foi realizada entre o período de 26/09 a 05/10/2022, com carga horária de 15 horas e teve como objetivo fornecer embasamento teórico básico e ferramentas práticas para a gestão adequada de conflitos no ambiente universitário; 2. Curso: Práticas de Gestão Adequada de Conflitos.
	Regimento Interno da Ouvidoria	<p style="text-align: center;">Estrutura:</p> <p>Art. 4º A Ouvidoria da Univasf atuará de acordo com as seguintes diretrizes: V. Promover a participação social; VI. Contribuir para a efetividade dos serviços prestados pela Universidade Federal do Vale do São Francisco;</p> <p>Art. 5º A Ouvidoria-Geral da Univasf é uma Unidade Administrativa de assessoramento do Reitor, com função precípua de mediação;</p> <p>Art. 7º A Ouvidoria-Geral da Univasf é vinculada diretamente ao Reitor, sendo-lhe assegurada autonomia e, ao Ouvidor, independência funcional para o exercício de suas atribuições, e terá seguinte estrutura: I. Ouvidor-Geral; II. Secretaria; III. Núcleo de Solução Consensual de Conflitos; e IV. Comitê Permanente de Desburocratização.</p> <p>Art. 10. A Ouvidoria-Geral da Univasf é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e sujeita-se à orientação normativa e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União, Órgão Central, sem prejuízo da subordinação administrativa à Universidade Federal do Vale do São Francisco, nos termos do art. 7º, do Decreto nº 9.492/2018; exercerá a função mediadora/conciliadora para solução das manifestações apresentadas pelos integrantes da comunidade interna e externa à Univasf;</p> <p style="text-align: center;">Funcionamento:</p> <p>Art. 7º Funciona como unidade central no campus sede, porém pode ter subunidades nos demais campi;</p>

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
		<p>Art. 8º A Ouvidoria-Geral da Univasf será gerida por um Ouvidor, servidor efetivo, integrante do quadro permanente da Univasf e em exercício na Univasf, designado pelo Reitor, devidamente capacitado para o exercício da função, conforme disposto na Portaria CGU nº 1.181/2020. Defeso participar de comissões com finalidade apuratória ou não, de concurso interno, de processos seletivos;</p> <p>Art. 9º As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv serão submetidas pelo Reitor à aprovação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, §§ 1º e 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;</p> <p>Art. 13. Com fulcro na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, são atribuições da Ouvidoria-Geral da Univasf: IX. Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;</p> <p style="text-align: center;">Aplicação da mediação e conciliação:</p> <p>Art. 4º A Ouvidoria da Univasf atuará de acordo com as seguintes diretrizes: Agir com presteza e imparcialidade, focado na solução pacífica dos conflitos;</p> <p>Art. 12. Os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral da Univasf consubstanciam as manifestações dos usuários e serão classificados, em função do teor do relato, em: X. Mediação/Conciliação: métodos autocompositivos para solução de conflitos apresentados.</p> <p>Art. 16. A Ouvidoria promoverá, quando cabível, a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Univasf, sem prejuízo de outros órgãos competentes.</p>
	Outros normativos da Ouvidoria	Portaria nº 730 de 22 de setembro de 2022: I - Instituir o Núcleo de Solução Consensual de Conflitos, com representação dos órgãos que compõem a Univasf, composto pelos servidores abaixo relacionados.
	Relatório de gestão da Ouvidoria (2019 a 2022)	<p style="text-align: center;">2019:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco, ligada diretamente ao Gabinete da Reitoria, foi instituída por meio da Portaria Univasf nº 317, de 04 de maio de 2009, e teve como primeiro Ouvidor-Geral o servidor Jackson Rubem Rosendo Silva, conforme publicação no Diário Oficial da União de 11 de maio de 2009; 2. Possui como missão a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos. Possui natureza mediadora, exercendo suas atividades

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
		<p>junto às unidades administrativas e acadêmicas da Univasf para o alcance de suas finalidades, não possui caráter judicativo;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Com o advento da Lei nº 13.460/2017, a mediação e conciliação passaram a integrar o rol de atribuições das Ouvidorias do Poder Executivo. Com o fito de operacionalizar a mediação no âmbito institucional foi instituída uma comissão (Portaria Univasf nº 492/2018) vinculada e presidido pela Ouvidoria, denominada Núcleo de Solução Consensual de Conflitos; 4. O Curso de Mediação para Ouvidorias totalizou 40 horas, com um módulo teórico e um módulo prático, resultado da adaptação da capacitação para conciliadores judiciais, que segue o padrão disposto pelo CNJ, constante na Resolução CNJ nº 125/2010. Foi realizado em parceria com o CEJUSC da Subseção Judiciária de Petrolina/PE, sob coordenação do Dr. Arthur Napoleão Teixeira Filho, Juiz Federal Titular da 17ª Vara Federal, da JFPE; 5. Neste exercício, houve duas capacitações direcionadas para o Núcleo, sendo uma delas disponibilizada também para os demais servidores da Univasf. Ambas foram requeridas pela Ouvidoria-Geral e promovidas pela Coordenação de Capacitação e Desenvolvimento/SGP/Univasf: 1. Capacitação em Solução de Conflitos, com ênfase em comunicação não violenta. 8h. Instrutor Alexandre Franca Barreto, Docente do quadro efetivo da Univasf. Aberta aos servidores da Universidade. 2. Termo de Ajustamento de Conduta e Negociação por Princípios na Resolução de Conflitos. 8h. Instrutor Dr. Arthur Napoleão Teixeira Filho, Juiz Federal Titular da 17ª Vara Federal, da JFPE; 6. No exercício 2019, a Ouvidoria participou da Mesa Redonda Assédio Moral nas Relações de Trabalho, promovida pelo SIASS/Univasf, em 30/04/2019 e, em 19/10/2019, da Roda de Conversa sobre Assédio Moral e Sexual no Âmbito Institucional, promovida pela Superintendência de Gestão de Pessoas por meio da Coordenação de Capacitação e Desempenho; 7. Da colaboração com a Elaboração do Regimento Interno das Residências Estudantis da Univasf. Em virtude das demandas recepcionadas e tratadas pela Ouvidoria sobre as Residências Estudantis, a Ouvidoria-Geral foi convidada pela Diretoria de Assistência Estudantil da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil/Univasf para colaborar com o Regimento das Residências. Com esse objetivo, no exercício de 2019, foi finalizada, pela Ouvidoria e DAE/Proae, a proposta para o Regimento das Residências Estudantis. <p style="text-align: center;">2020:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Possui como missão a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos. Possui natureza mediadora, exercendo suas atividades junto às unidades administrativas e acadêmicas da Univasf para o alcance de suas finalidades, não possui caráter judicativo; 2. Dos assuntos mais demandados nas categorias reclamação, denúncia e comunicação. Para as reclamações, o atendimento ao público (abrangendo o prazo e canal de atendimento) ofertado na Univasf foi o assunto mais demandado, correspondendo à 22,58%. O segundo assunto mais demandado foi a insatisfação com conflitos (entre

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
		<p>servidores e na 7 relação docente – discente), totalizando 12,9% das demandas. Na sequência, Assistência Estudantil, Ensino remoto-Metodologia de Ensino e Colação de Grau, sendo que cada um, correspondeu à 9,67% das reclamações;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Ação voltada para orientar servidores quanto aos direitos e deveres. A Ouvidoria-Geral da Univasf demandou a ação de capacitação à Diretoria de Capacitação da Progepe/Univasf denominada Roda de Conversa sobre Direitos e Deveres dos Servidores Públicos Federais, com o objetivo de orientar os servidores da Univasf, executada em 30/11/2020; 4. Ação voltada para orientar discentes quanto ao funcionamento da Ouvidoria-Geral da Univasf. A Ouvidoria-Geral da Univasf realizou em 03/09/2020 uma Roda de Conversa virtual com os Diretórios Acadêmicos das graduações ofertadas pela Univasf com o objetivo de orientar sobre o campo de atuação da Ouvidoria e sanar dúvidas quanto aos principais procedimentos direcionados ao corpo discente da Univasf; 5. Com o início das atividades remotas em 17/03/2020, registrou-se 10 atendimentos virtuais aos usuários e uma conciliação presencial no âmbito das Residências Estudantis da Univasf. <p style="text-align: center;">2021:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Possui como missão a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos. Possui natureza mediadora, exercendo suas atividades junto às unidades administrativas e acadêmicas da Univasf para o alcance de suas finalidades, não possui caráter judicativo; 2. Em contrapartida, no ano de 2020, o assunto com maior número de reclamações foi o "atendimento ao público ofertado na Univasf" (abrangendo o prazo e canal de atendimento), perfazendo o percentual de 22,58% das manifestações dessa natureza. Na sequência, o tema "insatisfação com conflitos" (entre servidores e na relação docente – discente), ocupou o segundo lugar no percentual de assuntos mais demandados na tipologia reclamação, totalizando 12,9% das demandas; 3. Ação voltada para melhorar as relações interpessoais. Para este exercício, a Ouvidoria-Geral da Univasf demandou duas ações de capacitação à Diretoria de Capacitação da Progepe/Univasf denominadas, respectivamente, Comunicação Não-violenta e Gestão de Conflitos nas Relações Interpessoais, ambas destinada aos servidores da Univasf; 4. Ação voltada para orientar servidores e discentes da Univasf, Campus Salgueiro/PE. A Ouvidoria-Geral da Univasf realizou em 13/10/2021 e 22/10/2021, encontros virtuais destinados aos discentes e servidores, respectivamente, do Campus Univasf localizado em Salgueiro/PE, com o objetivo divulgar os serviços ofertados pela Ouvidoria, tendo em vista que as atividades desse Campus foram iniciadas em 2019; 5. Com o início das atividades remotas em 17/03/2020, foram registrados 10 atendimentos virtuais aos usuários e uma conciliação presencial no âmbito das Residências Estudantis da Univasf. No exercício de 2021, houve o registro de 34 atendimentos individuais pelo Google Meet. <p style="text-align: center;">2022:</p>

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
	Carta de serviços da Ouvidoria	<p>Até 11/04/2023, ainda não disponível no sítio.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A função mediadora/conciliadora funciona como um canal de atendimento e solução de impasses, uma vez que existem conflitos em razão da diversidade de opiniões e percepções próprias da natureza humana e muitos destes conflitos surgem do relacionamento entre as instituições públicas e os usuários dos serviços por ela prestados, que deseja ver seu caso resolvido; 2. Portanto, Ouvidoria funciona como uma ponte entre as instituições e a sociedade visando à prestação de um serviço público de qualidade e que atenda ao cidadão; 3. Mediar/Conciliar eventuais conflitos gerados na prestação de serviços pela Instituição, quando assim demandado.

APÊNDICE C – UNIDADES DE REGISTRO IDENTIFICADAS NA EXPLORAÇÃO DOS DOCUMENTOS DA UFPE

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
UFPE	Estatuto da IES	<p>Estatuto aprovado pelo Conselho Universitário da Universidade Federal de Pernambuco nas 1ª e 2ª sessões extraordinária do exercício de 2017, realizadas, respectivamente, em 25 de abril e em 3 de maio.</p> <p>Art. 30. A Reitoria é integrada: I – Pelo Gabinete do Reitor; II – Pelas Pró-Reitorias; III – Pela Ouvidoria Geral; IV – Pela Auditoria Interna; V – Pelos Órgãos Suplementares.</p>
	Regimento Interno da IES	<p>Remete ao regimento da reitoria Resolução nº 02/2020: Aprova o Regimento da Reitoria da Universidade Federal de Pernambuco, que com ela é publicado.</p> <p>Art. 153. A Ouvidoria Geral tem por competência: III. atuar no pós-atendimento, na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, procurando personalizar o atendimento ao demandante.</p>
	PDI da IES	<p>Promover uma política de sustentabilidade e responsabilidade social: implantar ações educativas, socioemocionais, para a humanização, inclusão, cultura de paz e participação social.</p>
	Relatório de gestão da IES (2019 a 2022)	<p style="text-align: right;">2019:</p> <p>Ações diretas e indiretas não identificadas.</p> <p style="text-align: right;">2020:</p> <p>Ações diretas e indiretas não identificadas.</p> <p style="text-align: right;">2021:</p> <p>1. Assistência contínua e direta ao estudante durante o período de janeiro a dezembro de 2021, foram realizados atendimentos aos estudantes, com a finalidade de prestar orientações e esclarecimentos; publicações e análises dos</p>

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
		<p>editais de assistência estudantil; atendimentos ligados à área da saúde; acolhimentos aos estudantes em situação de conflito familiar e vítimas de violência, dentre outras ações relacionadas à assistência estudantil.</p> <p>2. Nesse sentido, foram executadas, durante o ano de 2021, principalmente as seguintes ações: mediação de conflitos.</p> <p style="text-align: center;">2022:</p> <p>1. A utilização do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) como mecanismo de solução de conflitos.</p>
	Regimento Interno da Ouvidoria	<p style="text-align: center;">Estrutura:</p> <p>Art. 1º A Ouvidoria Geral da Universidade, órgão administrativamente vinculado ao Gabinete do Reitor.</p> <p>Art. 2º A Ouvidoria Geral tem a seguinte estrutura: I - Secretaria; e II - Seção de Atendimento ao Cidadão.</p> <p style="text-align: center;">Funcionamento:</p> <p>Art. 6º Cabe aos setores da Ouvidoria: I - Elaborar e submeter ao Ouvidor manual contendo as normas e rotinas das atividades do setor;</p> <p style="text-align: center;">Aplicação da mediação e conciliação:</p> <p>Art. 3º A Ouvidoria Geral tem por competência: V - Atuar na mediação de conflitos entre o/a cidadão/ã e a instituição, quando esta possibilidade se mostrar conveniente;</p>
	Outros normativos da Ouvidoria	<p>Resolução Nº 3/2012 – Conselho Universitário (UFPE, 2012) Ementa: Institui a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco e dá outras providências.</p> <p>Art. 1º É instituída a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco, vinculada diretamente ao Reitor, com a finalidade de promover ações preventivas e corretivas, relacionadas às atividades institucionais das unidades acadêmicas e administrativas, assegurando o respeito aos direitos individuais e coletivos da comunidade universitária e da comunidade externa.</p>
	Relatório de gestão da	2019:

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
	Ouvidoria (2019 a 2022)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uma importante novidade, consolidada no ano de 2019, está na forte coesão observada entre diversas iniciativas humanizadoras, em acolhimento a discentes e servidores em situação de violência socioprofissional no contexto das atividades universitárias, coordenadas pela Comissão de Humanização, Bem-Estar e Saúde Emocional da UFPE com a participação ativa da Ouvidoria. Há forte expectativa de que a nova gestão da UFPE transforme essa iniciativa em um Programa estratégico voltado à humanização das relações interpessoais na Instituição; 2. Como no ano anterior destacamos, também, que, para além dos números mostrados no Quadro 1, em vários momentos críticos, este Ouvidor foi convidado (ou tomou a iniciativa para), à mediar conflitos envolvendo violência socioprofissional, dentre os quais destacamos: casos de acessibilidade, com o apoio do Núcleo de Acessibilidade da Universidade (NACE/UFPE); e, diversos casos críticos em vários Centros, sempre com o apoio dos respectivos Diretores e Chefes de Departamento bem como com Coordenadores de Curso/PROACAD, especialistas do EDR e da DAE/PROAES; 3. Consolida-se, assim, a necessidade de novos esforços de comunicação deste serviço com o objetivo de esclarecer: o papel institucional estratégico da Ouvidoria; a importância fundamental da Ouvidoria no sistema de garantia de direitos e, também, na prevenção de risco para a Instituição; 4. Destacamos, nesse sentido: Bem-Estar Mental / PROBEM; o serviço de mediação provido pelo Espaço de Diálogo e Reparação (EDR); 5. Avaliar a oportunidade da oferta de um curso de especialização em Ouvidoria orientado à formação de quadros internos (há uma escassez de Interlocutores e candidatos a futuros ouvidores, conforme inicialmente comentado no início deste Relatório), aproveitando: o potencial da experiência em ouvidoria já acumulada nesse período com o próprio Sistema de Ouvidoria da UFPE; a competência advinda com os cursos afins de pós-graduação em Direitos Humanos e de Gestão Pública (ambos já consolidados na UFPE); e a disponibilidade de sinergia com a Matriz (EAD) PROFOCO, da OGU; 6. Destacamos, inicialmente, que todas as Denúncias no período foram respondidas no prazo regulamentar com pouquíssimos casos de Prorrogação (regulamentar) de alguns poucos dias. A estratificação do quadro de Denúncias mostra que aproximadamente 45% dos problemas estão afetos ao ensino de Graduação (principalmente em: conflitos interpessoais na relação discentes/docentes; e insuficiência no atendimento da coordenação de curso) e mais 45% estão afetos à Gestão Universitária (principalmente em: Infraestrutura; e Pessoal). Em complemento, cerca de 9% dos problemas dizem respeito à Pesquisa e Pós-Graduação (Principalmente em: conflitos nas relações interpessoais). <p style="text-align: center;">2020:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Principais ações da Ouvidoria-Geral em 2020: <p>A Ouvidoria Geral da UFPE desenvolveu no período as seguintes atividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> ii) Ações de mediação em relações interpessoais marcadas por tensões e conflitos; iii) Sobre relações interpessoais

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
		<p>2. A Ouvidoria participou de discussões iniciais sobre a construção de uma Política Institucional de enfrentamento do assédio na UFPE. Assim, o direito cidadão de participar (frágil como exercício de cidadania, por confundir direitos, funções, fluxos) pode se encontrar com a dinâmica institucional burocratizada enrijecida por reprodução acrítica de processos marcados pela confusão sobre funções, fluxos e o próprio direito do cidadão de pedir, sugerir, reclamar, denunciar.</p> <p style="text-align: center;">2021:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ações de mediação acerca dos assuntos sensíveis envolvendo as relações interpessoais tensas e conflituosas da comunidade acadêmica. Em determinados casos, houve a atuação da servidora em tempo parcial da Ouvidoria-Geral; 2. Participação em reuniões com setores parceiros, por exemplo, Comissão de Ética para alinhamento de novas ações conjuntas, bem como a implementação de um fluxo de manifestações (denúncias) a ser implementado em 2022, alinhando e respeitando a atuação de cada uma das unidades parceiras; 3. Sobre os registros que tratam do assunto chamado constelação familiar, recebemos um total de vinte e cinco (25) manifestações. Este assunto aborda sobre a Constelação Familiar Sistêmica (CF), uma das técnicas que integra o Projeto Fluir com a Vida, promovida pela PROGEPE/EDR. Este assunto gerou diversas discussões e, embora as manifestações estejam finalizadas na plataforma, ainda estão sendo tratadas pela Ouvidoria-Geral da UFPE. Ou seja, o assunto ainda está sendo cuidado internamente e merece atenção; 4. A equipe da Ouvidoria-Geral buscou se qualificar e, por ser algo contínuo, novas ações nessa perspectiva devem ocorrer no decurso de 2022. O que vai precisar melhorar é a transparência destas informações, pois nem todos os servidores possuem currículo publicado; 5. Também, uma das propostas em 2020 foi reforçar a equipe. Portanto, outro ponto que deverá ser observado será o incremento do quantitativo de servidores, que hoje é deficitário. Isso acaba tendo reflexos nas diversas atividades que precisam ser desenvolvidas, inclusive, no tratamento das manifestações. Por exemplo, por vezes, isso pode afetar os prazos de respostas ou prejudicar o desenvolvimento de diversos projetos no âmbito da unidade. Uma equipe maior e especializada, certamente, vai sanar estas situações; 6. Em 2021, foi registrado um total de vinte e quatro (24) manifestações: treze (13) denúncias e onze (11) comunicações. São identificados como denunciadores: discentes e servidores (docentes e técnicos). Por outro lado, os assediadores podem ser discentes, servidores (docentes e técnicos) e, ainda, terceirizados. A Ouvidoria-Geral procedeu com a apuração preliminar de todos os registros que foram realizados. Os encaminhamentos finais variaram entre processos para a Comissão de Convivência Discente (CCD), Comissão de Ética (CET) e Serviço de Corregedoria e Organização de Processo Administrativo Disciplinar (SOPAD), que são os responsáveis pela apuração dos fatos. Alguns casos mereceram mediação e, naqueles que não foram constatados casos de assédio moral, outras unidades puderam ser envolvidas no assunto para buscar uma solução, a exemplo de Centros e Departamentos. <p style="text-align: center;">2022:</p>

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
		Ações diretas e indiretas não identificadas.
	Carta de serviços da Ouvidoria	Não localizada. Porém, verificada a carta de serviço da IES, não foi localizada nenhuma codificação quanto às variáveis da pesquisa.

APÊNDICE D – UNIDADES DE REGISTRO IDENTIFICADAS NA EXPLORAÇÃO DOS DOCUMENTOS DA UFBA

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
UFBA	Estatuto da IES	<p>Art. 24. A Reitoria terá Regimento próprio, aprovado pelo Conselho Universitário, que disporá sobre:</p> <p>VIII - administração das atividades de ouvidoria, correição e controle interno.</p> <p>Art. 27. A Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Bahia estará vinculada administrativamente à Reitoria.</p> <p>§ 1º A Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Bahia terá um Ouvidor, servidor da Universidade, ativo ou inativo, indicado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Universitário, para mandato de dois anos, permitida uma recondução.</p> <p>§ 2º A Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Bahia reger-se-á pelo Regimento da Reitoria e por Regulamento próprio.</p>
	Regimento Interno da IES	Unificado ao Estatuto.
	PDI da IES	Sem ações relacionadas ao papel da ouvidoria quanto à mediação e conciliação.
	Relatório de gestão da IES (2019 a 2022)	<p style="text-align: center;">2019:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Além do fortalecimento e ampliação das políticas universitárias voltadas para a valorização da cidadania e da ética e a sedimentação de uma cultura organizacional de respeito e de não violência. Como um exemplo de iniciativa nesta direção, a Ouvidoria iniciou a construção do projeto “Diálogos com a Ouvidoria”, cuja finalidade é se constituir em um espaço de estímulo à reflexão e discussão de temas relacionados a sua atuação e à comunidade universitária em geral, tendo como foco a construção de um ambiente de trabalho mais humanizado e menos competitivo; 2. Principais Temas das Manifestações: com o objetivo de verificar quais os temas mais recorrentes entre as manifestações recebidas, a Ouvidoria elaborou cinco categorias para classificá-los, de acordo com diferentes esferas de atuação da Universidade e da convivência universitária. A terceira refere-se a Relacionamento Interpessoal, cujas subcategorias são: conduta inadequada de docente, técnico, discente ou terceirizado; conflitos/ agressões, etc.; 3. Indicador de Resolutividade: com o objetivo de avaliar a efetividade da sua atuação como órgão mediador das relações entre a comunidade acadêmica, os usuários dos serviços da UFBA e a própria Universidade, a Ouvidoria potencializou a análise de um indicador que se refere à resolutividade das manifestações recebidas. Uma manifestação é considerada resolvida quando há resposta conclusiva dos setores responsáveis pelos serviços ou atividades que foram alvo da demanda, que pode resultar na adoção de medidas gerais, como reuniões de mediação, abertura de comissão de sindicância e processo administrativo disciplinar, dentre outras. E, também, quando o próprio manifestante encerra a

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
		<p>sua demanda, ou não dá retorno quanto a resposta dos setores. Por outro lado, uma manifestação não resolvida é aquela que não é respondida por esses mesmos setores.</p> <p style="text-align: center;">2020:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Metas executadas: ampliar a capacidade de atendimento à comunidade universitária – aumentar a equipe da ouvidoria; fortalecer a atuação da ouvidoria junto à comunidade universitária – consolidar a ouvidoria como um canal democrático de participação dos diversos segmentos da comunidade interna e externa e criar espaços de estímulo à reflexão e discussão de temas relacionados a atuação da ouvidoria, bem como da comunidade universitária; produzir e divulgar dados e informações capazes de subsidiar a gestão universitária – encaminhar à gestão os relatórios e produzir e divulgar os dados e informações produzidos no âmbito da ouvidoria; 2. Indicador de Resolutividade: em 2019, com o objetivo de avaliar a efetividade da sua atuação como órgão mediador, resolutividade potencializou-se a análise de um indicador que se refere à das manifestações recebidas. Entre as 738 manifestações registradas no ano de 2020, verificou-se que 708 foram manifestante, resolvidas ou encerradas sem retorno do 30 não foram respondidas pelo setor responsável. Com este resultado, a Ouvidoria e as demais unidades/órgãos atingiram 95,93% de resolutividade. Em comparação com o ano de 2019, cujo percentual atingido foi 83% (excluídos os atendimentos telefônicos, já que não se trata de manifestações), houve um crescimento de 12,93% na resolutividade das demandas; 3. Uma manifestação é considerada resolvida quando há resposta conclusiva dos setores responsáveis pelos serviços ou atividades que foram alvo da demanda, que pode resultar na adoção de medidas gerais, como reuniões de mediação, abertura de comissão de sindicância e processo administrativo disciplinar, dentre outras; 4. A Ouvidoria Geral da UFBA representa um importante canal de comunicação da comunidade Universitária (discentes, professores, técnico-administrativos e cidadãos em geral), desenvolvendo suas atividades de maneira autônoma, transparente e independente, em total observância às normativas que a regulamenta. No exercício de 2020, foi ferramenta importante de interlocução entre todas as partes e a alta administração, colaborando na participação popular, para o debate e questionamento às normas vigentes e resolução de conflitos, consolidando-se como importante instrumento de aproximação da administração com a comunidade universitária e sociedade em geral, além de colaborar como indutor de mudança e do desenvolvimento institucional; 5. Principais temas das manifestações: a Ouvidoria elaborou cinco categorias para classificar os temas mais recorrentes entre as manifestações recebidas, de acordo com diferentes esferas de atuação da Universidade e da convivência universitária: âmbito administrativo; âmbito acadêmico; relações interpessoais; infraestrutura; e assistência estudantil, engloba temas como: conduta inadequada, conflitos/ agressões. <p style="text-align: center;">2021:</p>

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
		<p>1. Indicador de resolutividade: em 2019, com o objetivo de avaliar a efetividade da sua atuação como órgão mediador das relações entre a comunidade acadêmica, os usuários dos serviços da UFBA e a própria Universidade, a Ouvidoria potencializou a análise de um indicador que se refere à resolutividade das manifestações recebidas. Uma manifestação é considerada resolvida quando há resposta conclusiva dos setores responsáveis pelos serviços ou atividades que foram alvo da demanda, que pode resultar na adoção de medidas gerais, como reuniões de mediação, abertura de comissão de sindicância e processo administrativo disciplinar, dentre outras. E, também, quando o próprio manifestante encerra a sua demanda ou não dá retorno quanto a resposta dos setores. Por outro lado, uma manifestação não resolvida é aquela que não é respondida por esses mesmos setores;</p> <p>2. Principais temas das manifestações: a terceira categoria refere-se a Relacionamento Interpessoal, cujas subcategorias são: conduta inadequada de docente, técnico, discente ou terceirizado; conflitos/agressões, etc. E a quarta se refere à Infraestrutura, ou seja, instalações físicas; manutenção de equipamentos; Buzufba, e outras subcategorias. E a quinta e última categoria se refere à Assistência Estudantil: auxílios e bolsas de assistência estudantil, cadastro de vulnerabilidade social, etc.</p> <p style="text-align: center;">2022:</p> <p>Ações diretas e indiretas não identificadas.</p>
	Regimento Interno da Ouvidoria	<p style="text-align: center;">Estrutura:</p> <p>Art. 2º A Reitoria tem a seguinte estrutura básica e organizacional: XVIII - Ouvidoria;</p> <p>Art. 37. A Ouvidoria, prevista no Art. 14 do Estatuto, vinculada administrativamente à Reitoria, disciplinada no Art. 27 do Regimento Geral, resguardada sua independência funcional e de ação, tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, zelando pelos compromissos éticos de seus membros e servindo de agente catalisador para a comunidade universitária e extrauniversitária quanto à recepção e à apreciação de sugestões, críticas, reclamações e reivindicações concernentes a deveres, direitos e interesses individuais e coletivos, e terá regulamento próprio.</p> <p style="text-align: center;">Funcionamento:</p> <p>Dispositivos não identificados.</p> <p style="text-align: center;">Aplicação da mediação e conciliação:</p> <p>Dispositivos não identificados.</p>

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
	Outros normativos da Ouvidoria	Dispositivos não identificados.
	Relatório de gestão da Ouvidoria (2019 a 2022)	<p>Considerando a não identificação dos relatórios, foi analisado o Plano de Desenvolvimento da Ouvidoria 2018 a 2022:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Exerce um papel mediador das relações que envolvem a universidade, a comunidade acadêmica, cidadãos e demais interessados. Sua atuação visa a mediar conflitos que surgem no cotidiano das atividades acadêmicas e administrativas da UFBA, buscando o diálogo e o entendimento entre as partes.
	Carta de serviços da Ouvidoria	Não localizada. Porém, verificada a carta de serviço da IES, não foi localizada nenhuma codificação quanto às variáveis da pesquisa.

APÊNDICE E – UNIDADES DE REGISTRO IDENTIFICADAS NA EXPLORAÇÃO DOS DOCUMENTOS DA UFAL

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
UFAL	Estatuto da IES	<p>Art. 9º Junto ao Conselho Universitário e à Reitoria funcionará a Ouvidoria Geral, órgão encarregado de prestar assessoramento em questões de natureza administrativa e acadêmica que envolvam interesse dos segmentos docente, discente e técnico - administrativo, bem como os da comunidade externa que guardem relação com a Universidade.</p> <p>Parágrafo Único – O Regimento Interno da Reitoria e do CONSUNI disciplinará as atribuições e ações da Ouvidoria Geral.</p>
	Regimento Interno da IES	Unificado ao Estatuto.
	PDI da IES	Sem ações relacionadas ao papel da ouvidoria quanto à mediação e conciliação.
	Relatório de gestão da IES (2019 a 2022)	<p>2019:</p> <p>Quadro 9 - Atividades de formação promovidas pelo Proford ao longo do ano de 2019 e suas respectivas cargas horárias: Ações formativas de Gestão Liderança, gestão de conflitos, relações humanas e convivência universitária (12 horas previstas).</p> <p>2020:</p> <p>Ações diretas e indiretas não identificadas.</p> <p>2021:</p> <p>Ações diretas e indiretas não identificadas.</p> <p>2022:</p> <p>Não disponibilizado no sítio da IES.</p>
	Regimento Interno da Ouvidoria	<p style="text-align: center;">Estrutura:</p> <p>Art. 1º A Ouvidoria Geral, prevista no parágrafo 6º do Art. 8º do Estatuto da UFAL, vinculada administrativamente à Reitoria e disciplinada pelo Art. 9º do Regimento Geral da UFAL, resguardada a sua independência funcional e de ação, é o órgão de assessoramento superior do Conselho Universitário (CONSUNI/UFAL) e da Reitoria, em questões de natureza administrativa e acadêmica que envolvam o interesse dos segmentos Docente, Técnico-Administrativo e Discente, bem como os da comunidade</p>

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
		<p>externa que guardem relação com a Universidade.</p> <p style="text-align: center;">Funcionamento:</p> <p>Art. 7º A função de titular será exercida pelo Ouvidor Geral, servidor ativo ou inativo reconhecidamente idôneo, de acordo com os critérios, pré-requisitos e mandato definidos conforme a legislação em vigor.</p> <p>Art. 8º Até 90 (noventa) dias antes do término do mandato do titular da Ouvidoria Geral, caberá à Ouvidoria Geral da UFAL comunicar ao Gabinete da Reitoria e, por conseguinte, a Presidência do Conselho Universitário (CONSUNI/UFAL) os procedimentos de recondução ou escolha para o referido cargo.</p> <p style="text-align: center;">Aplicação da mediação e conciliação:</p> <p>Art. 3º Compete à Ouvidoria Geral, com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da Universidade: VI. Promover a adoção de mediação e conciliação de conflitos no âmbito da Universidade;</p>
	Outros normativos da Ouvidoria	Dispositivos não identificados.
	Relatório de gestão da Ouvidoria (2019 a 2022)	<p style="text-align: center;">2019:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A atuação da OG está fortemente atrelada ao fomento da participação social, resolução de conflitos e o aprimoramento da gestão da Universidade. Além disso, a OG visa a prestar assessoramento ao Conselho Universitário e à Reitoria, nos assuntos de natureza administrativa e acadêmica que envolvam interesses de toda a comunidade universitária, bem como os da comunidade externa que guardem relação com a Universidade, realizando, assim, seu papel na participação social; 2. Objetivos institucionais da ouvidoria: fortalecer a resolução dos problemas já na base, junto às coordenações de curso e setores administrativos, tornando a Ouvidoria a última instância de resolução de conflitos. <p style="text-align: center;">2020:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De 2016 a 2020, Afonso Filho nos prestigiou com sua assertividade na resolução dos conflitos e na forma com a qual conduzia os processos decisórios no âmbito da Ouvidoria-Geral, de modo imparcial e igualitário. <p style="text-align: center;">2021:</p>

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Para mitigar a situação acima retratada, a equipe realizou duas ações importantes: o aperfeiçoamento da página da Ouvidoria no site da Universidade e a aprovação do Regimento Interno próprio perante o Conselho Universitário, ambas medidas serão mais detalhadas no item a seguir; 2. Ações consideradas exitosas: implantação do Regimento interno próprio por meio da Resolução Nº 47/2021-CONSUNI/UFAL, de 08 de junho de 2021, o Conselho Superior Universitário (CONSUNI) aprovou o Regimento Interno próprio da Ouvidoria Geral da UFAL; 3. Além disso, a publicação do normativo reforça a condição da Ouvidoria como órgão de assessoramento superior do CONSUNI e da Reitoria. Por fim, considera-se que a existência de Regimento Interno promove a ampliação do conhecimento sobre as atividades da Ouvidoria por parte da comunidade interna, especialmente os gestores que participaram da aprovação, mas também a comunidade em geral que agora poderá consultar livremente o documento. Em alguma medida, essa ação também contribui para criar uma cultura organizacional de fomento às atividades da Ouvidoria na Universidade; 4. Implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP). O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União e constitui-se como instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da Ouvidoria; 5. Em relação à praticidade e do aprimoramento setorial da Ouvidoria, somente após a entrega final do Plano de Ação (prazo final em meados de maio), que o desenvolvimento institucional coordenado será efetivado com datas pré-determinadas; 6. Implantação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFAL. O Conselho de Usuários de Serviços Públicos está previsto na Lei nº 13.460/2017, com regulamentação do Decreto nº 9.492/2018. O Conselho é um mecanismo de participação direta dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos. Desse modo, por determinação legal, é que a Ouvidoria Geral iniciou, no ano de 2021, a implementação do Conselho de Usuários na UFAL; 7. Até dezembro de 2021, foram inseridos na Plataforma do Conselho dos Usuários 21 (vinte e um) serviços, do total de 35 (trinta e cinco). Nessa primeira etapa de cadastramento, priorizaram-se os serviços prestados pela Ouvidoria Geral (OG), pelo Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DRCA), Pró-reitoria de Gestão Institucional (PROGINST), Departamento de Administração de Pessoal (DAP), Departamento de Contabilidade e Finanças (DCF) e Assessoria de Comunicação (ASCOM). <p style="text-align: center;">2022:</p> <p>Considerando que o relatório de 2022 não estava disponível no sítio da IES, o Plano de Ação em ouvidoria foi analisado, porém sem identificação de ações diretas ou indiretas.</p>

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
	Carta de serviços da Ouvidoria	Não localizada. Porém, verificada a carta de serviço da IES, não foi localizada nenhuma codificação quanto às variáveis da pesquisa.

APÊNDICE F – UNIDADES DE REGISTRO IDENTIFICADAS NA EXPLORAÇÃO DOS DOCUMENTOS DA UFRN

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
UFRN	Estatuto da IES	Sem unidade de registro
	Regimento Interno da IES	Sem unidade de registro
	PDI da IES	<ol style="list-style-type: none"> 1. A Ouvidoria da UFRN também se constitui em um importante canal de comunicação entre a Instituição e a comunidade interna e externa, contribuindo para o desenvolvimento institucional e para a defesa dos direitos dos usuários. 2. A administração central é composta pela reitoria, 8 pró-reitorias, 6 secretarias, 2 superintendências, 16 unidades suplementares, ouvidoria, auditoria interna e 2 assessorias. A área acadêmica é composta por 8 centros acadêmicos com 82 departamentos vinculados, 10 unidades acadêmicas especializadas, 3 escolas de ensino técnico e 1 escola de ensino fundamental.
	Relatório de gestão da IES (2019 a 2022)	<p style="text-align: center;">2019:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quanto à eficiência, a organização dispõe de mecanismos automatizados de controle e processamento de atos, processos e procedimentos tais como processo eletrônico, serviços digitais, portal de dados abertos, inteligência artificial (da Ouvidoria, Secretaria de Gestão de Projetos, Diretoria de Projetos Acadêmicos etc.); 2. Dentre as Inteligências artificiais utilizadas na UFRN, pode-se destacar a utilizada na Ouvidoria, a qual em 2019 desenvolveu um novo software que automatiza boa parte das atividades de acompanhamento, gerenciamento e tratamento de demandas, fazendo uso de inteligência artificial para analisar, classificar e redigir minutas de textos. <p style="text-align: center;">2020:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tal destaque merece ser observado igualmente na consolidação da estrutura de governança, valendo registrar a atuação da Ouvidoria que, por meio da adoção de inteligência artificial, foi capaz de aumentar a eficiência na tramitação das manifestações, permitindo respostas mais rápidas para os cidadãos, que culminaram com premiações nacionais; 2. Os fluxos de movimentação e acompanhamento os processos, confecção de minutas e encaminhamentos são realizados software por meio de próprio, desenvolvido na Ouvidoria, que faz uso de inteligência artificial na análise das manifestações e das respostas encaminhadas pelas unidades; 3. Desenvolvimento Acadêmico: articular competências da UFRN com a sociedade, implementação do programa de computador Kairós, desenvolvido no âmbito da Ouvidoria, que permite junção da inovação e uma maior agilidade para o atendimento das manifestações enviadas pelos cidadãos. <p style="text-align: center;">2021:</p>

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
		<p>1. Em 2021, a Ouvidoria buscou dar continuidade ao trabalho de excelência que vem alcançando resultados de destaque nos últimos anos, consolidando a utilização de inteligência artificial nas atividades administrativas, em destaque para o desenvolvimento do Kairós e o aprimoramento do sistema voltado ao monitoramento dos processos de abertura, processamento e cumprimento das manifestações recebidas. Como forma de beneficiar todos os usuários de ouvidorias do Brasil, em 2021, a UFRN cedeu seu uso para a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE-RN), iniciando, assim, um processo de expansão que ratifica sua relevância para a melhoria dos serviços públicos;</p> <p>2. Comparando-se com as médias nacionais, é possível observar que a Ouvidoria da UFRN proporcionou aos seus usuários uma resposta quase três vezes mais rápida para os usuários de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), respondendo a 100% das demandas e obtendo o 7º menor tempo de resposta entre os órgãos do Poder Executivo Federal nos pedidos de acesso à informação;</p> <p>3. Tais resultados foram obtidos a partir de três ações principais: caso seja possível responder à demanda utilizando-se de consultas aos Sistemas da UFRN e ao Portal de Dados Abertos da Universidade, a própria Ouvidoria responde às manifestações; se houver a necessidade de resposta de outra unidade, a demanda é encaminhada e acompanhada pela equipe, que reforça a importância do cumprimento dos prazos, bem como se disponibiliza a auxiliar caso surjam dúvidas; os fluxos de movimentação e acompanhamento dos processos, confecção de minutas e encaminhamentos são realizados por meio do Kairós, o que torna o fluxo mais célere.</p> <p style="text-align: center;">2022:</p> <p>1. Em 2022, a Ouvidoria buscou dar continuidade ao trabalho de excelência, o qual vem alcançando resultados de destaque nos últimos anos, consolidando a utilização do Kairós, sistema de inteligência artificial voltado ao monitoramento dos processos de abertura, de processamento e de cumprimento das manifestações recebidas. Além de automatizar parte do trabalho da unidade, o sistema desenvolvido na Ouvidoria faz a verificação automatizada da consistência e da atualização dos dados publicados em formato aberto pela UFRN no Portal de Dados Abertos do Governo Federal;</p> <p>2. Comparada às médias nacionais, a Ouvidoria da UFRN proporcionou aos usuários da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) respostas quase três vezes mais rápidas, realizando devolutiva de 100% das demandas encaminhadas. Os resultados foram obtidos a partir de três ações principais: caso seja possível responder à demanda utilizando-se de consultas aos Sistemas da UFRN e ao Portal de Dados Abertos da Universidade, a própria Ouvidoria responde às manifestações; se houver a necessidade de resposta de outra unidade, a demanda é encaminhada e acompanhada pela equipe, que reforça a importância do cumprimento dos prazos, bem como se disponibiliza a auxiliar quando apareçam dúvidas; os fluxos de movimentação e de acompanhamento dos processos, de confecção de minutas e de encaminhamentos são realizados por meio do Kairós, o que torna o curso mais célere;</p> <p>3. Criação de normativos internos para padronização de procedimentos;</p>

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
		<p>4. No ano de 2022, a Corregedoria publicou as seguintes portarias: a Portaria nº 23/2022, com a finalidade de regulamentar medidas de tratamento de evidências no que tange à coleta, registro e guarda de elementos que concedam justa causa a uma eventual persecução disciplinar investigativa e sancionatória; a Portaria nº 24/2022, que estabelece a adoção de TAC como mecanismo preferencial de solução de conflitos;</p> <p>5. Com as novas regras, criadas ainda em 2021, a UFRN, no ano de 2022, pavimentou o caminho para uma resolução de conflitos mais célere, pacífica e de menor custo, reforçando o também pedagógico papel da atividade correccional. Foram celebrados, em 2022, o quantitativo de 21 TACs.</p>
	Regimento Interno da Ouvidoria	<p style="text-align: center;">Estrutura:</p> <p>Art. 2º A Ouvidoria da UFRN, criada pela Resolução nº 067/99-CONSAD, de 24 de setembro de 1999, trata-se de uma unidade responsável por viabilizar a comunicação entre a Instituição e a comunidade universitária com o objetivo de promover a efetiva participação dos cidadãos no controle social da gestão pública, bem como contribuir para o desenvolvimento Institucional e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.</p> <p>Art. 8º O Ouvidor será indicado pelo Reitor e aprovado por maioria absoluta no Conselho de Administração- CONSAD.</p> <p>§ 6º O indicado deverá atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos:</p> <p>II - Comprovação de carga horária mínima de 80 (oitenta) horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria -PROFOCO, da CGU, nos últimos 3 (três) anos que antecedem à indicação; ou</p> <p>III - Declaração preenchida e assinada, consignando o compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para a manutenção da aprovação da indicação.</p> <p>Regimento interno da reitoria:</p> <p>Art. 3º A Reitoria tem a seguinte estrutura administrativa: XVIII – Ouvidoria; §2º São instâncias internas de apoio à governança a Ouvidoria;</p> <p>Art. 213. A Ouvidoria, diretamente subordinada à Reitoria, é o órgão responsável por promover a participação e controle social, bem como efetuar o tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços prestados pela Universidade.</p> <p style="text-align: center;">Funcionamento:</p>

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
		<p>Art. 7º A equipe da Ouvidoria deverá seguir a lista de competências desejáveis presentes no Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria, bem como realizar o mapeamento de habilidades e lacunas respeitando os ciclos de levantamento de necessidades de capacitação.</p> <p>Art. 18. O tratamento de manifestações de Ouvidoria compreende: § 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de Ouvidoria:</p> <p>II - Adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos.</p> <p>Art. 11. Ao Ouvidor compete: VI - Orientar os demandantes e os respondentes acerca das questões de Ouvidoria, legislação e teor adequado das respostas atuando na prevenção de conflitos e preservando as dimensões legais e legítimas da Universidade;</p> <p>Regimento interno da reitoria:</p> <p>Art. 214. À Ouvidoria compete: VII – Promover a adoção de mediação e conciliação de conflitos no âmbito da Universidade;</p> <p style="text-align: center;">Aplicação da mediação e conciliação:</p> <p>Art. 3º A Ouvidoria tem por objetivo adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto à Universidade, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo os direitos de:</p> <p>VI - Promover a solução pacífica de conflitos no âmbito interno junto às comissões e unidades responsáveis, com a finalidade de incentivar e viabilizar o diálogo entre as partes, tornando mais efetiva a resolução de conflitos;</p> <p>Regimento interno da reitoria:</p> <p>Parágrafo único. A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas contará com o auxílio da Câmara de Gestão de Pessoas, Comissão Permanente de Pessoal Docente do Magistério Superior, Comissão Permanente de Pessoal Docente do Magistério do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico, Comissão Permanente de Desenvolvimento Institucional, Comissão Própria de Pessoal Técnico-Administrativo em Educação, Comitê de Gestão de Pessoas, Comitê Gestor do Viver em Harmonia, Comitê Técnico do Viver em Harmonia, Comitê Gestor de Capacitação, Comissão de Mediação de Conflitos, Comissão Interna de Saúde e Segurança do Trabalho e da Comissão Interna de Supervisão da Carreira dos Técnico-Administrativos em Educação, com composição, organização e competências discriminadas em normativo específico.</p>

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
	Outros normativos da Ouvidoria	Resolução nº 067/99 CONSAD, de 24/09/1999 (UFRN, 1999) Instituiu a Ouvidoria
	Relatório de gestão da Ouvidoria (2019 a 2022)	<p style="text-align: center;">2019:</p> <p>Ações diretas e indiretas não identificadas.</p> <p style="text-align: center;">2020:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Destaque: Premiações e Cooperação - Inteligência Artificial em Ouvidoria. Desde 2019, a Ouvidoria da UFRN vem desenvolvendo e aprimorando o Kairós, ferramentas de inteligência artificial para monitoramento dos processos de abertura, processamento e cumprimento dos pedidos de acesso à informação (Lei 12.527/11), das manifestações de ouvidoria (Lei 13.460/18) e da Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal (Decreto 8.777/16). Além de automatizar parte do trabalho da unidade, o sistema desenvolvido na Ouvidoria faz a verificação automatizada da consistência e da atualização dos dados publicados em formato aberto pela UFRN no Portal de Dados Abertos do Governo Federal; 2. Em 2020, o Kairós foi registrado como Programa de Computador junto ao Instituto Nacional da Propriedade Intelectual sob o nº BR512020000960-3. Assim, garante-se a propriedade intelectual da UFRN e viabiliza-se mais uma etapa necessária à expansão do uso do Kairós por todas as instituições que desejarem; 3. Em 2020, a ferramenta de Inteligência Artificial desenvolvida pela UFRN foi premiada em dois concursos nacionais. O primeiro deles foi o "III Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias da Controladoria-Geral da União". A UFRN ficou em segundo lugar na categoria "Tecnologia na Ouvidoria" com a submissão do projeto resultante da ferramenta de inteligência artificial supracitada; 4. Como forma de melhorar a qualidade das análises realizadas pelo Kairós e, ainda, ampliar o uso de soluções de inteligência artificial pelas ouvidorias em todo o Brasil, em 2020 a UFRN firmou Acordo de Cooperação com a Controladoria-Geral da União visando à "ampliação do uso de inteligência artificial nos mecanismos de participação social" (DOU nº 48, de 11 de março de 2020, Seção 3, página 89). O acordo permitiu à UFRN o acesso aos dados das manifestações de ouvidoria de todo o Brasil, o que viabiliza o desenvolvimento de soluções cada vez mais sofisticadas baseadas em inteligência artificial; 5. No âmbito da pesquisa, foi iniciado o projeto PIF18467-2020, intitulado "Ciência de dados e inteligência artificial com aplicação às Ouvidorias Públicas". O objetivo do projeto é desenvolver instrumentos de inteligência artificial e metodologias automatizadas de análise de dados produzidos no âmbito do Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas – PROCID, instituído pela Portaria CGU nº 1.864/2016, a serem apropriados pela Administração Pública como ferramentas de gestão e priorização de ações com o foco do usuário de Serviços Públicos;

UNIVERSIDADE	TIPO DE DOCUMENTO	UNIDADES DE REGISTRO
		<p>6. Na área de extensão, houve o desenvolvimento do projeto PJ114-2020, intitulado "Fomento da Mediação e Conciliação de Conflitos na comunidade acadêmica, através da atuação ativa da Ouvidoria em parceria com o Núcleo de Prática Jurídica da UFRN". O projeto iniciou suas ações de planejamento antes do período previsto (03/2020) e obteve grande aceitação pelas unidades envolvidas na UFRN. O Núcleo de Prática Jurídica da UFRN demonstrou total apoio e incentivo ao projeto, considerando que propiciará a integração das atividades do NPJ já existentes;</p> <p>7. Em 05/03/2020, foi realizada a primeira capacitação dos servidores da Ouvidoria com a finalidade de habilitá-los a identificar e fazer a triagem dos conflitos aptos para a Mediação de Conflitos. Contudo, devido à suspensão das atividades presenciais da UFRN, conforme Portaria n° 452/2020-R, restou impossibilitada a conclusão do projeto e execução do cronograma inicial, uma vez que as atividades de conciliação e mediação de conflitos envolvem a proximidade do contato entre os participantes. O projeto terá continuidade tão logo sejam retomadas as atividades presenciais da instituição.</p> <p style="text-align: center;">2021:</p> <p>Não disponível na página da ouvidoria.</p> <p style="text-align: center;">2022:</p> <p>Não disponível na página da ouvidoria.</p>
	Carta de serviços da Ouvidoria	Não localizada. Porém, verificada a carta de serviço da IES, não foi localizada nenhuma codificação quanto às variáveis da pesquisa.

APÊNDICE G – MINUTA DE RESOLUÇÃO**RESOLUÇÃO Nº XXXX/2023**

Dispõe sobre a regulamentação dos procedimentos e diretrizes quanto à aplicação da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral e o Núcleo de Solução Consensual de Conflitos no âmbito da Universidade Federal do Vale do São Francisco.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias:

CONSIDERANDO a Lei nº 13.140/2015, a Lei de Mediação;

CONSIDERANDO as Portarias CGU nº 581/2021 e nº 3.126/2021;

CONSIDERANDO a Portaria nº 492 da UNIVASF, de 13 de agosto de 2018, referente a instituição do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos;

CONSIDERANDO a aprovação pela maioria da plenária do Conselho Universitário, na sessão ordinária realizada no dia XX de XXXX de 2023.

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a regulamentação dos procedimentos e diretrizes quanto à aplicação da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral e o Núcleo de Solução Consensual de Conflitos no âmbito da Universidade Federal do Vale do São Francisco.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data da sua aprovação pelo Conselho Universitário.

Sala das Sessões, XX de XXXX de 2023.

TÉLIO NOBRE LEITE

PRESIDENTE

RESOLUÇÃO Nº XXX/2023 – CONUNI

RESOLUÇÃO Nº XXX/2023 – CONUNI, DE XX DE XXXX DE 2023.

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CAPÍTULO I DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO DESTA RESOLUÇÃO

Art. 1º Esta Resolução estabelece as diretrizes e procedimentos para aplicação, preferencialmente, da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral e o Núcleo de Solução Consensual de Conflitos para o tratamento das demandas e dos tipos de manifestações registradas com o teor conflitivo sobre direito disponível.

Parágrafo Único. Esta Resolução poderá ser aplicada para os conflitos envolvendo qualquer pessoa interessada e integrante da comunidade acadêmica, bem como usuários do serviço público desta IES.

Art. 2º O Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF) é a unidade administrativa responsável pela promoção da resolução, de forma consensual e pacífica, dos conflitos decorrentes das relações interpessoais entre servidores(as), estudantes e colaboradores no âmbito da UNIVASF, quando do desenvolvimento de atividades acadêmicas ou administrativas.

Art. 3º O Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF) integra a estrutura da Ouvidoria Geral, será presidido pelo Ouvidor Geral e composto por servidores(as) do quadro efetivo, indicados e designados pelo Reitor, que atuarão como mediadores e conciliadores.

§ 1º Antes da designação do Reitor, poderá ser realizado processo seletivo com o objetivo de identificar interessados que atendam aos requisitos estabelecidos por normativo interno da Ouvidoria Geral.

Art. 4º O Núcleo de Solução Consensual de Conflitos atuará de forma preventiva, estratégica e resolutive.

CAPÍTULO II DAS DIRETRIZES E PRINCÍPIOS

Art. 5º As atividades de mediador e conciliador serão executadas em observância aos princípios e diretrizes da dignidade da pessoa humana, conduta ética, isonomia, da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade das partes, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade, da decisão informada, do respeito à ordem pública, validação, isonomia entre as partes, busca do consenso e boa-fé.

CAPÍTULO III DAS DEFINIÇÕES

Art. 6º Para os fins desta Resolução, consideram-se:

I – Conflito: processo natural de toda sociedade, um fenômeno necessário para a vida humana, que pode ser um fator positivo na mudança e nas relações ou destrutivo segundo a forma de regulá-lo.

II – Mediador: colaborador que atuará, preferencialmente, nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliando os interessados a compreenderem as questões e os interesses em conflito, de modo que esses possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos;

III – Conciliador: o conciliador atuará, preferencialmente, nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, sugerindo soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem;

IV – Interessados: pessoas envolvidas na controvérsia ou conflito e que voluntariamente optaram por participar da sessão de mediação e conciliação;

V – Reclamação: demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

VI – Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

VII – Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VIII – Comunicação: este tipo de manifestação não permite que o usuário acompanhe o seu tratamento, assim como não obriga a emissão de resposta conclusiva por parte do demandado. Ainda, para que possam receber o devido tratamento, faz-se necessária a apresentação informações suficientes e elementos mínimos probatórios;

IX – Isonomia: tratamento sem distinção e igualitário entre os interessados de modo a assegurar formalmente e materialmente o equilíbrio das ações executadas na mediação e conciliação.

X – Independência: dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento;

XI – Imparcialidade: dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;

XII – Autonomia da vontade das partes: deve haver mediação e conciliação somente se os interessados consentirem espontaneamente;

XIII – Confidencialidade: dever de manter sigilo acerca do ocorrido durante a sessão de conciliação ou de mediação;

XIV – Oralidade: os procedimentos serão, predominantemente, praticados de forma oral e simples por meio do contato direto entre os interessados;

XV – Informalidade: os procedimentos de mediação e conciliação serão praticados com flexibilidade e simplicidade sempre em observância ao devido processo legal;

XVI – Decisão informada: dever de manter os interessados plenamente informadas quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual estão inseridas;

XVII – Respeito à ordem pública: a sessão de mediação respeitará os preceitos da Constituição Federal e o regimento interno da Universidade do Vale do São Francisco;

XVIII – Validação: Dever de estimular os interessados a perceberem-se reciprocamente como seres humanos merecedores de atenção e respeito.

XIX – Busca do consenso: a consensualidade deverá ser prioridade nas ações desenvolvidas;

XX – Boa-fé: mediador, conciliador e interessados atuarão de forma colaborativa com lealdade e respeito aos valores éticos e morais;

XXI – Empoderamento: estimular os interessados para que possam atuar de forma ativa para solução pacífica do conflito.

TÍTULO II DO TRATAMENTO DE CONFLITOS

CAPÍTULO I DAS TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Art. 7º As atividades dos mediadores e conciliadores serão desenvolvidas, preferencialmente, por meio do uso de técnicas que permitam resultados do tipo ganha-ganha revestidos sempre de consensualidade.

Art. 8º Serão utilizadas as técnicas de escuta ativa; separar as pessoas dos problemas; focar nos interesses dos envolvidos e não nas suas posições; criar opções de ganho mútuo; mapear critérios objetivos para legitimar a escolha das opções; não intervir sem necessidade; depois de ouvir atentamente o que cada um dos

interessados narrou, passar o mediador ou conciliador para uma nova fase; enfatizar o resumo da comunicação; conduzir os interessados a se imaginarem no lugar do outro e, sempre quando mais viável, realizar a mediação e conciliação online.

Parágrafo único. As técnicas poderão ser utilizadas isoladamente ou cumulativamente, bem como poderão ser incorporadas outras técnicas com potencial de resolução consensual de conflitos priorizando os resultados do tipo ganha-ganha.

CAPÍTULO II DOS PROCEDIMENTOS

Art. 9º Os procedimentos de mediação e conciliação serão desenvolvidos por meio das seguintes etapas:

- I – Preparatória;
- II – Abertura;
- III – Mapeamento e exploração;
- IV – Desenvolvimento;
- V – Encerramento.

Art. 10º A etapa preparatória compreende as ações preliminares de análise da situação conflitiva realizada pela Ouvidoria Geral e por um servidor integrante do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos, quando em conjunto:

I – Decidirão se o tipo do conflito pode ser submetido à sessão de mediação e conciliação;

II – No caso de decisão positiva do inciso anterior, consultarão os envolvidos no conflito do respectivo interesse e disponibilidade em participar da sessão de mediação e conciliação, cujo prazo de resposta será até cinco dias úteis;

III – No caso de resposta positiva do inciso anterior, definirão os nomes de até dois servidores como mediadores e conciliadores dentre os membros do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos para atuar no caso conflitivo;

IV – Reunir-se-á com os mediadores e conciliadores com no mínimo trinta dias de antecedência à primeira sessão de mediação e conciliação para definição do plano de trabalho.

V – No plano de trabalho deverá constar a data, horário e formato da primeira sessão de mediação e conciliação com possibilidade de flexibilização para se adequar à disponibilidade dos interessados.

VI – Formalizarão, preferencialmente por e-mail ou qualquer forma de comunicação, pedido de confirmação de interesse dos envolvidos no conflito em participar da sessão de mediação e conciliação na data, horário e formato indicados.

Parágrafo único. O pedido de confirmação deverá informar de forma sucinta e clara: os nomes dos mediadores e conciliadores; explicar sobre o procedimento colaborativo da sessão de mediação e conciliação; necessidade de respeito aos princípios e diretrizes tutelados nesta Resolução e disponibilidade de canal de comunicação para esclarecimento de dúvidas.

Art. 11 Após a confirmação do interesse mútuo em participar da sessão de mediação e conciliação, a qualquer momento, os interessados poderão apresentar a solução pacífica de forma voluntária, cuja decisão poderá ser redigida a termo para assinatura dos interessados e mediadores e conciliadores.

Art. 12 A etapa de abertura da sessão de mediação e conciliação deverá ocorrer em condições e tratamento de acordo com os princípios da isonomia e boa-fé, devendo ocorrer preferencialmente:

I – Apresentação dos mediadores e conciliadores, bem como os interessados, cuja ordem será definida de forma preliminar em comum acordo.

II – Esclarecimento acerca do papel de cada participante na sessão e de eventuais dúvidas;

III – Esclarecimento gerais de como funcionará a sessão de mediação e conciliação com possibilidade de manifestação ao longo da sessão, possibilidade de sessões individuais, definição de tempo de fala de cada interessado e da própria sessão e demais regras de comum acordo.

Art. 13 A etapa de mapeamento e exploração ocorrerá com a coleta inicial dos relatos dos interessados objetivando a identificação dos interesses e os separando das posições eventualmente declaradas na sessão.

Parágrafo único. Nessa etapa, os mediadores e conciliadores poderão fazer perguntas relevantes para esclarecimento de algum ponto não compreendido, bem como por meio da escuta ativa, resumir e parafrasear as narrativas iniciais promovendo o acolhimento e legitimação das emoções expostas pelos interessados.

Art. 14 Na etapa do desenvolvimento os mediadores e conciliadores auxiliarão os interessados a compreenderem a possibilidade de entendimento mútuo, gerando alternativas a fim de identificarem quais as melhores opções, estimulando a criatividade em observância da ordem pública.

Art. 15 A etapa de encerramento ocorre após exauridas as possibilidades de entendimento, havendo consenso total ou parcial, redigir-se-á o termo de encerramento com o resumo do que foi acordado, o que deverá ser lido perante os interessados e colhida a assinatura de cada um.

Parágrafo único. Não havendo consenso, a sessão será encerrada e coletada as assinaturas de todos os participantes.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16 O termo de encerramento com consenso dos interessados constituirá título executivo extrajudicial em conformidade com a Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015.

Art. 17 Poderão ocorrer sessões individuais nos casos de conflitos com maior complexidade.

Art. 18 Todas as sessões respeitarão o princípio da confidencialidade, sendo vedada a qualquer participante a revelação das informações, exceto quando expressamente autorizado.

Art. 19 As sessões de mediação e conciliação deverão ser concluídas em até 60 dias corridos, podendo haver prorrogação de até 30 dias corridos de comum acordo.

Art. 20 Os demais prazos serão definidos em comum acordo entre os interessados e mediadores e conciliadores.

Art. 21 As sessões de mediação e conciliação acontecerão, preferencialmente, na sede da Ouvidoria Geral. Caso não seja possível, poderá ocorrer de forma presencial no campus universitário escolhido ou por meio de sessão remota.

Art. 22 A capacitação dos mediadores e conciliadores deverá ser inserida no plano de capacitação da IES de forma contínua.

Art. 23 Esta Resolução entra em vigor em XX de XXXX de XXXX.