

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS
MESTRADO ACADÊMICO EM ADMINISTRAÇÃO

KÁTIA DOS REIS GOMES

**Ouvidoria especializada em ações afirmativas: o papel mediador desempenhado em uma
universidade pública**

Juiz de Fora
2023

Kátia dos Reis Gomes

Ouvidoria especializada em ações afirmativas: o papel mediador desempenhado em uma universidade pública

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração, da Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito à obtenção do título de Mestre em Administração. Área de concentração: Gestão das Organizações.

Orientador:

Prof. Dr. Virgílio César da Silva e Oliveira

Juiz de Fora

2023

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Gomes, Kátia dos Reis.

Ouvidoria especializada em ações afirmativas: o papel mediador desempenhado em uma universidade pública / Kátia dos Reis

Gomes. – 2023.

72 f.

Orientador: Virgílio César da Silva e Oliveira

Dissertação (mestrado acadêmico) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Administração e Ciências Contábeis. Programa de Pós-Graduação em Administração, 2023.

1. Ouvidoria Especializada. 2. Ações Afirmativas. 3. Equidade. 4. Igualdade. I. Oliveira, Virgílio César da Silva e, orient. II. Título.

KÁTIA DOS REIS GOMES

Ouvidoria especializada em ações afirmativas: o papel mediador desempenhado em uma universidade pública

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial à obtenção do título de Mestra em Administração. Área de concentração: Gestão e Organizações.

Aprovada em 15 de dezembro de 2023.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Virgílio César da Silva e Oliveira - Orientador
Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof. Dr. Geraldo Magela Jardim Barra
Universidade Federal de São João del Rei

Prof. Dr. Júlio Cesar Andrade de Abreu
Universidade Federal Fluminense

Juiz de Fora, 04/12/2023.

AGRADECIMENTOS

À Deus, por ser inspiração e força.

Aos meus pais José Eustáquio e Rita Maria, aos meus irmãos Ricardo e Isaías, por não impedirem minha ação de mudança. Ao meu sobrinho Miguel por garantir a alegria. A minha cunhada Geovana. Vocês são amor e força.

Aos colegas de curso que foram presença física no início da jornada e que posteriormente, se tornaram presenças virtuais. Nathália, Sabrina, Eliza, Luiza, Paula, Víctor e René, vocês foram fundamentais.

Aos professores do PPGA que contribuíram com meu crescimento acadêmico e me fizeram enxergar possibilidades onde eu não imaginava.

Aos servidores TAEs, especialmente a Camila, por toda atenção e esclarecimentos. Sua dedicação e atenção são admiráveis.

Aos atores institucionais ligados a ouvidoria especializada que disponibilizaram um tempo em suas agendas atarefadas. A iniciativa desse espaço de escuta é importantíssima para as questões ligadas as ações afirmativas e aos grupos minoritários.

As políticas de ampliação, expansão, redemocratização, permanência e ações afirmativas voltadas para a educação. A universidade pública mudou de cara. E, eu sou fruto disso.

Aos professores da banca que gentilmente contribuíram com a avaliação da dissertação.

Ao Virgílio. Orientador paciente, coerente e dedicado. Acreditou em mim quando eu mesma não acreditava. O seu comprometimento e dedicação ao trabalho acadêmico são formidáveis.

DEDICATÓRIA

Aos meus amados pais, José Eustáquio e Rita Maria.
Mestres da minha educação e socialização primária.

Ao fim do dia, podemos aguentar muito mais do que pensamos que podemos.

Frida Kahlo

RESUMO

Esta dissertação busca compreender, a partir da experiência pioneira da Universidade Federal de Juiz de Fora, o papel que pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira contemporânea. A pesquisa se caracteriza por meio de um estudo de caso, de natureza qualitativa-exploratória. Para tanto, foram realizadas entrevistas em profundidade com atores institucionais que possuíram ou possuem algum vínculo com a ouvidoria especializada e a análise documental. Os dados levantados em campo foram sistematizados e organizados para compreensão e interpretação dos resultados, por meio da análise temática. Os resultados sugerem que propósitos, configuração institucional e rotinas da ouvidoria estão se colocando à serviço de demandas identitárias, potencializadas pelo desequilíbrio de forças sociais e organizacionais. Constata-se que o papel a ser desempenhado é de salvaguarda simbólica e concreta no combate às condutas contrárias ao pluralismo. Por meio da atuação em situações conflituosas, do reconhecimento de fatos, argumentos e contra-argumentos contribui para mediações justas. Pode, ainda, monitorar fatos recorrentes, tipificá-los, mensurá-los e traduzi-los em subsídios para a construção de culturas contrárias à discriminação, à violência e à arbitrariedade.

Palavras-chave: Ouvidoria Especializada. Ações Afirmativas. Equidade. Igualdade.

ABSTRACT

This dissertation seeks to understand, based on the pioneering experience of the Federal University of Juiz de Fora, the role that can be played by an ombudsman specialized in affirmative actions in contemporary Brazilian public universities. The research is characterized by a case study, of a qualitative-exploratory nature. To this end, in-depth interviews were carried out with institutional actors who had or have some connection with the specialized ombudsman and document analysis was carried out. The data collected in the field was systematized and organized to understand and interpret the results, through thematic analysis. The results suggest that the ombudsman's purposes, institutional configuration and routines are being placed at the service of identity demands, heightened by the imbalance of social and organizational forces. It appears that the role to be played is that of a symbolic and concrete safeguard in combating conduct contrary to pluralism. By acting in conflictual situations, recognizing facts, arguments and counter-arguments, it contributes to fair mediations. It can also monitor recurring facts, typify them, measure them and translate them into subsidies for the construction of cultures contrary to discrimination, violence and arbitrariness.

Keywords: Specialized ombudsman. Affirmative actions. Equity. Equality.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADUFMAT	Associação dos Docentes da Universidade Federal de Mato Grosso
ANDIFES	Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior
CONSU	Conselho Superior
DIAAF	Diretoria de Ações Afirmativas
ENADE	Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
EUA	Estados Unidos da América
FHC	Fernando Henrique Cardoso
FIES	Financiamento Estudantil
GEMAA	Grupo de Estudos Multidisciplinar da Ação Afirmativa
IBAMA	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais
IBC	Interesse Bem Compreendido
IFES	Institutos Federais de Ensino Superior
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	Ministério da Educação
ONU	Organização das Nações Unidas
PDE	Plano de Desenvolvimento da Educação
PNAES	Plano Nacional de Assistência Estudantil
PNE	Plano Nacional de Educação
PROUNI	Programa Universidade para Todos
PT	Partido dos Trabalhadores
REUNI	Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

SISU	Sistema de Seleção Unificada
UDF	Universidade do Distrito Federal
UEL	Universidade Estadual de Londrina
UEMS	Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
UENF	Universidade Estadual do Norte Fluminense
UERJ	Universidade do Estado do Rio de Janeiro
UFES	Universidade Federal do Espírito Santo
UFJF	Universidade Federal de Juiz de Fora
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UNAM	Universidade Nacional Autônoma do México
UnB	Universidade Federal de Brasília
UNE	União Nacional dos Estudantes
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Dimensões do Reuni como projeto de expansão e reestruturação das universidades.....	26
Quadro 2 - Temas e subtemas da pesquisa.....	44
Quadro 3 - Competências da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas.....	51
Quadro 4 - Detalhamento das demandas encaminhadas para a ouvidoria especializada	56

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	18
2	REFERENCIAL TEÓRICO	22
2.1	A UNIVERSIDADE PÚBLICA BRASILEIRA CONTEMPORÂNEA	22
2.1.1	A INSTITUCIONALIZAÇÃO DA UNIVERSIDADE NO BRASIL.....	22
2.1.2	RECONFIGURAÇÃO RECENTE DA UNIVERSIDADE BRASILEIRA: o programa Reuni	24
2.1.3	O REUNI E A MUDANÇA DO PERFIL UNIVERSITÁRIO	27
2.2	POLÍTICAS DE EQUIDADE E AÇÕES AFIRMATIVAS	28
2.2.1	POLÍTICAS DE EQUIDADE NO CONTEXTO EDUCACIONAL	28
2.2.2	AÇÕES AFIRMATIVAS E EDUCAÇÃO	30
2.3	A GESTÃO SOCIAL	32
2.3.1	A GESTÃO SOCIAL E SUAS CATEGORIAS TEÓRICAS	33
2.3.2	CRÍTICAS DIRECIONADAS À GESTÃO SOCIAL.....	36
2.4	OUVIDORIAS PÚBLICAS E OUVIDORIAS UNIVERSITÁRIAS.....	37
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	41
3.1	CARACTERÍSTICAS GERAIS DA PESQUISA	41
3.2	INSTRUMENTOS DE COLETA DE INFORMAÇÕES E FONTES.....	42
3.3	TÉCNICA DE SISTEMATIZAÇÃO E ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES	43
4	A OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS DA UFJF E SEU PAPEL DIALÓGICO-MEDIADOR.....	45
4.1	PERCEPÇÕES SOBRE A CONDIÇÃO MAIS ACESSÍVEL E PLURAL DA UNIVERSIDADE BRASILEIRA.....	45
4.2	OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS DA UFJF: configuração institucional, propósitos e rotinas organizacionais.....	47
4.2.1	CONFIGURAÇÃO INSTITUCIONAL.....	48
4.2.2	OUVIDOR ESPECIALIZADO	49
4.2.3	MISSÃO INSTITUCIONAL.....	51
4.2.4	ROTINAS ORGANIZACIONAIS E SISTEMATIZAÇÃO DE DADOS	53
4.2.5	NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES E RECORRÊNCIA	55
4.3	ANÁLISE DO PAPEL DIALÓGICO-MEDIADOR DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS	57
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	63

REFERÊNCIAS.....	65
APÊNDICES	73
Apêndice A: Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE).....	73
Apêndice B: Roteiro de entrevista	74
Apêndice C: Protocolo de pesquisa documental.....	75

1 INTRODUÇÃO

A universidade é uma instituição bastante antiga, com origens e concepções distintas e com os primeiros registros datados a partir do século XII, período medieval europeu e com forte influência da Igreja Católica. Surgiu como um espaço do saber (OLIVEIRA, 2007) e, ao longo dos anos, se consolidou não só como um importante espaço de geração do conhecimento, mas também como um espaço de formação profissional.

No Brasil, o processo de institucionalização da universidade ocorreu de forma tardia. Somente no século XX, mais precisamente no ano de 1920 e, após muitos esforços, é que surgiu de fato a primeira universidade no país. A Universidade do Rio de Janeiro (URJ) foi fundada a partir da junção de alguns cursos existentes à época, como medicina, direito e engenharia. Naquele período havia uma pressão da elite brasileira para que fosse constituída no país uma instituição universitária, tendo em vista que os filhos dessa elite iam à Europa, sobretudo Portugal, para se tornarem bacharéis (OLIVEIRA, 2020). Ao longo desses 100 anos, a universidade brasileira se consolidou no cenário nacional e internacional. É importante ressaltar que essa instituição passou por uma série de reformas, até se estruturar tal como é atualmente.

Com a Constituição de 1988, a chamada “Constituição Cidadã”, que prevê em seu artigo 205 que a educação é um direito fundamental, de todos e deve ser garantida pelo Estado para que ocorra o pleno desenvolvimento dos indivíduos (BRASIL, 1988), observou-se, nas três últimas décadas, um movimento expansionista da educação superior no país. Por meio de projetos que passaram pelo Plano Nacional de Educação (PNE) e pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), a universidade brasileira tornou-se mais inclusiva.

Tendo em vista as diretrizes presentes no PNE e na LDB, foram pensadas políticas públicas que pudessem ampliar o número de vagas, garantir o acesso e a permanência na educação superior, tanto no âmbito privado (em ações como o Programa Universidade Para Todos – Prouni e o Programa de Financiamento Estudantil – Fies) quanto no âmbito público (em políticas como o Exame Nacional do Ensino Médio – Enem, o Sistema de Seleção Unificada – SiSU, o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES e a Lei de Cotas para o ensino superior). Tais ações são reconhecidas por se apresentarem como estratégias de democratização do ensino superior e por auxiliarem na correção de desigualdades educacionais históricas (PINTO, 2014). Neste sentido, o número de estudantes nesse nível educacional cresceu consideravelmente, sobretudo após a implantação, no ano de 2007, do Programa de

Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – Reuni (BRASIL, 2007).

As estratégias de democratização do ensino superior colaboraram para que as políticas de equidade, temática discutida nos diversos níveis de ensino (FELICETTI; MOROSONI, 2009), fossem colocadas em relevo no plano educacional brasileiro. É nesse contexto que surgem as ações afirmativas como medidas capazes de contribuir para que oportunidades de acesso educacional aos grupos historicamente discriminados ganhassem concretude (ALBUQUERQUE; PEDRON, 2018). No ano de 2012, as ações afirmativas, por meio da Lei de Cotas ou Reserva de Vagas, foram instituídas no âmbito das universidades federais (BRASIL, 2012a). Tal lei tornou-se peça fundamental para que as universidades pudessem ter ambientes mais plurais.

Tendo em vista o caráter mais inclusivo que as universidades adquiriram nesses últimos anos, é importante que as instituições pensem em estratégias para atendimento de uma comunidade universitária mais heterogênea, em termos econômicos e identitários. Informações da V Pesquisa do Perfil Socioeconômico dos Estudantes de Graduação das Universidades Federais, realizada em 2018 pela Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (Andifes), revelam que a universidade possui um público mais feminino (crescimento de 51,4%, em 1996, para 54,6% em 2018), menos branco (autodeclarados amarelos, pardos, pretos e indígenas variaram de 40,6%, em 2003, para 56,7% em 2018) e com condição econômica distante de patamares de privilégio (estudantes com renda mensal familiar *per capita* de um salário mínimo, em 2014, correspondiam a 53,9% do total e, em 2018, a 53,5%). Contemplar demandas concretas e simbólicas de graduandos é uma ação importante no que diz respeito à permanência estudantil, no curto prazo, e à reversão de assimetrias sociais históricas em horizonte temporal mais amplo.

No caso específico da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), instituição que abarca o objeto de estudo desta dissertação, foi criada, em 2014, a Diretoria de Ações Afirmativas (DIAAF), órgão responsável por acolher as demandas advindas da implementação da Lei de Cotas. Nesse contexto, estruturou-se, em 2016, a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas (UFJF, 2020a).

As ouvidorias são órgãos presentes nos setores público e privado, responsáveis por atender e encaminhar as demandas apresentadas pelos usuários de determinados produtos ou serviços. De acordo com Perez, Barreiro e Passone (2011) elas possibilitam maior participação popular em dinâmicas organizacionais e possuem funções de mediação e comunicação, entre

outras. Ao longo dos últimos anos, especialmente a partir de década de 1990, as ouvidorias públicas se consolidaram no cenário nacional, possibilitando o surgimento das ouvidorias universitárias (SANTANA, 2017).

Considerando o perfil que a universidade pública assumiu em anos recentes, isto é, instituição mais acessível a diferentes públicos e parte da estratégia nacional de redução de assimetrias sociais históricas, e, ainda, o papel das ouvidorias, é possível que uma ouvidoria convencional não trate de modo adequado demandas e questões delicadas, conflituosas e associadas à inédita pluralidade de uma organização centenária. É nesse sentido que uma ouvidoria especializada em ações afirmativas se torna oportuna. No estudo realizado até aqui, a UFJF é a única instituição brasileira a contar com essa escuta especializada e com rotinas organizacionais específicas para acolhimento, encaminhamento e acompanhamento de demandas que dialogam com as ações afirmativas.

Partindo dessa breve contextualização, a dissertação elaborada buscou responder ao seguinte problema de pesquisa: *que papel pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira contemporânea?*

Esta pergunta norteadora foi desdobrada nos seguintes propósitos:

- Objetivo geral: compreender, a partir da experiência pioneira da Universidade Federal de Juiz de Fora, o papel que pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira contemporânea.
- Objetivos específicos:
 - i. caracterizar a universidade pública brasileira, especialmente após a vigência do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais e da Lei de Cotas, que a tornaram mais acessível e plural;
 - ii. compreender a configuração institucional, os propósitos e as rotinas organizacionais da ouvidoria especializada da UFJF, considerando-a instrumento de promoção das ações afirmativas na instituição de ensino;
 - iii. analisar o papel dialógico-mediador a ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas, assim como suas potencialidades e seus desafios, a partir da experiência pioneira da UFJF.

O presente trabalho justifica-se em função do papel social que as universidades públicas exercem em seu contexto e por serem protagonistas na formação de sujeitos e profissionais qualificados. Em paralelo, a ouvidoria especializada em ações afirmativas pode ser considerada

um arranjo institucional inovador, capaz de dar tratamento diferenciado a demandas e conflitos de natureza identitária. Tratá-los em um processo distinto da escuta especializada pode representar um desincentivo (velado) à sua manifestação e ao consequente tratamento institucional que devem receber.

Há, portanto, contribuições organizacionais, pois oportunidades de aprimoramento de práticas da ouvidoria em análise podem surgir. Há, ainda, contribuições sociais, pois os resultados da pesquisa podem apontar caminhos para a replicação da solução organizacional em universidades e em organizações de missão análoga (como os institutos federais de educação, ciência e tecnologia).

A organização desta dissertação abarca esta introdução e outras seções, a saber: referencial teórico, procedimentos metodológicos, resultados e discussão, considerações finais, referências e apêndices.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico dessa dissertação apresenta quatro temas. O primeiro busca discutir a universidade pública brasileira contemporânea, recuperando sua origem, assim como transformações recentes que impactaram de modo significativo em suas rotinas. O segundo discorre sobre políticas de equidade e ações afirmativas, que buscam atuar sobre assimetrias históricas que marcam profundamente a sociedade brasileira. O terceiro detalha elementos basilares da noção de gestão social, construto capaz de favorecer a compreensão do papel dialógico-mediador da ouvidoria. O quarto pormenoriza as ouvidorias públicas, formato institucional concebido para aproximar e mediar interações entre organizações e seus respectivos públicos.

2.1 A UNIVERSIDADE PÚBLICA BRASILEIRA CONTEMPORÂNEA

Nesta seção, a instituição universitária será discutida, com ênfase para a universidade pública brasileira. Para tanto, sua essência, sua origem e mudanças recentes, que reconfiguraram propósitos e processos, serão detalhadas.

2.1.1 A INSTITUCIONALIZAÇÃO DA UNIVERSIDADE NO BRASIL

Os primeiros registros de uma universidade são datados do século XII, período medieval europeu. A instituição é considerada uma das mais antigas do mundo e pode ser vista a partir de um olhar histórico que carece de preservação e recordação (ÉSTHER, 2015). A universidade nasceu sobre a chancela da Igreja Católica e do Estado (reinados) e esteve sob forte influência do poder político, exercido à época, por essas instituições (OLIVEIRA, 2007). Atualmente, ela conta com uma influência de mercado – que inspira, entre outros debates, o da universidade empreendedora (SILVA, 2006).

Vista como um espaço do saber, em virtude da vontade de construir e preservar determinados conhecimentos, era reconhecida como um ponto de apoio político e cultural pelo Papa e príncipes. Tal reconhecimento possibilitou que estes poderes pudessem instituir, proteger, e até mesmo, intervir na universidade. É uma instituição que possui um caráter de universalidade, sendo capaz de gerar um sentimento de pertencimento social (OLIVEIRA, 2007).

Paris e Bolonha, do século XIII, foram universidades criadas à época por esses poderes. O intuito dessas instituições era garantir uma formação na qual o indivíduo fosse capaz de

aprender e de ensinar. “O conhecimento, o ensino e o saber adquirem uma dimensão nova e essa é a grande inovação da universidade” (OLIVEIRA, 2007, p. 125).

Diferente da Europa e da América do Norte a universidade brasileira¹ foi institucionalizada tardiamente em função de entraves colocados pela corte portuguesa, responsável pela colonização do país. Nesse sentido, somente no início do século XX, mais precisamente no ano de 1920, é que a primeira universidade brasileira² foi constituída. A Universidade do Brasil, atualmente conhecida como Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), completou o seu centenário no ano de 2020 (BRASIL, 1920).

Embora esse processo de institucionalização da universidade brasileira tenha ocorrido tardiamente é importante ressaltar que a Igreja Católica, por meio dos Jesuítas³, exerceu um papel fundamental na história educacional do país. “Havia já uma larga tradição de ensino superior, e foi sobre esta tradição que se constituíram as primeiras universidades” (BARRETO; FIGUEIRAS, 2007, p. 1780). Isso ocorreu para que pudesse ser atendida a demanda de uma elite existente à época. O processo de institucionalização da universidade brasileira é considerado um fenômeno singular (BARRETO; FIGUEIRAS, 2007; ÉSTHER, 2015).

Ao longo dos anos e com o desenvolvimento da universidade brasileira, a necessidade de um caráter mais institucional tornou-se pauta de discussão pelos expoentes da época. Desse modo, algumas reformas passaram a ser discutidas. Somente em 1931, no governo de Getúlio Vargas, por meio da figura do ministro da Educação e Saúde, Francisco Campos, é que o Estatuto das Universidades Brasileiras⁴ foi aprovado (OLIVEN, 2002).

Com o desenvolvimento universitário no país, instituições de ensino foram surgindo e, com elas, personalidades, que fizeram história no cenário nacional. Anísio Teixeira, considerado um desses expoentes, idealizou uma universidade que tinha como objetivos “a renovação e ampliação da cultura e os estudos desinteressados” (SOUZA; MIRANDA; SOUZA, 2006, p. 1). Nesse modelo as atividades voltadas à pesquisa também teriam espaço, ainda que os recursos financeiros fossem restritos. Foi assim que surgiu, em 1935, a

¹ O Brasil foi o último país latino-americano a instituir uma universidade. Até o final do século XVIII todos os países vizinhos já possuíam a instituição, que tinha influência europeia, sobretudo da Espanha e da França (GESTÃO UNIVERSITÁRIA, 2015).

² Ésther (2015) indica que a universidade brasileira é herdeira da universidade europeia. Todavia, seu caso é bastante particular, não sendo considerada uma universidade do período medieval.

³ Em 1759, os Jesuítas detinham o maior número de educandários no país (BARRETO; FIGUEIRAS, 2007).

⁴ Como destaca Rothen (2008), a concepção de ensino superior e de universidade expressos no Estatuto das Universidades Brasileiras foi estabelecida pela problematização dos seguintes temas: autonomia universitária, conciliação entre formação cultural e profissional, organização do ensino superior em universidades (sem desfavorecer a atuação de institutos isolados), supervisão e orientação de atividades didáticas por órgãos colegiados, reformulação de métodos de ensino, extensão universitária e unidade, no sentido de integração de partes, da organização universitária.

Universidade do Distrito Federal (UDF). Todavia, mesmo consolidando uma iniciativa inovadora, a UDF foi extinta em 1939, tendo em vista a pressão exercida por segmentos conservadores, sobretudo os ligados à Igreja Católica. É nesse momento que surge uma universidade ligada à Igreja: a Pontifícia Universidade Católica (PUC) (FÁVERO, 2006; OLIVEN, 2002).

A educação superior no país foi objeto de alguns avanços ao longo dos anos e sua institucionalização foi progredindo. Em 1961, foi publicada a primeira Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira Nacional (LDB)⁵ (BRASIL, 1961). Para Oliven (2002) essa lei reafirmava a ideia de uma educação tradicional, mantendo o ensino como principal aspecto da universidade, em detrimento da pesquisa⁶.

Para que a universidade brasileira pudesse se estabelecer em seu formato atual, muitas discussões foram fundamentais. A consolidação das instituições existentes; o surgimento de uma universidade completamente planejada – a Universidade de Brasília (UNB); a participação do movimento estudantil, por meio da União Nacional dos Estudantes (UNE), a intervenção militar em 1964 e a proclamação da Constituição de 1988, que garantiu a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, possibilitaram que a universidade alcançasse sua autonomia e chegasse até aqui, tal como é agora (FÁVERO, 2006).

É nesse sentido, de evento relevante sucessivo, que a reconfiguração da universidade brasileira será discutida, no tópico seguinte, por meio do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais.

2.1.2 RECONFIGURAÇÃO RECENTE DA UNIVERSIDADE BRASILEIRA: o programa Reuni

O Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais surgiu num contexto de reforma gerencial do Estado e de crise na educação (ARAÚJO; PINHEIRO, 2010). Idealizado pelo governo federal, por meio do Ministério da Educação (MEC), foi uma ação integrante do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE)⁷, lançado

⁵ A Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961, foi reformulada duas vezes. A primeira em 1971, pela Lei nº 5.692 de 1971 e a segunda vez pela Lei nº 9.394 de 1996.

⁶ A LDB indicava, portanto, um caminho mais conservador de universidade. O modelo apresentado por Anísio Teixeira não foi forte o suficiente, para romper com o conservadorismo existente à época.

⁷ Embora o Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE) tenha forte influência na expansão do ensino superior público brasileiro, um outro plano, lançado a cada dez anos e com metas específicas para a educação, foi divulgado anteriormente. O Plano Nacional de Educação (PNE), instituído por meio da Lei nº 10.172, de 9 de janeiro de 2001, trouxe consigo, metas de expansão: 1 – “promover, até o final da década, a oferta de educação superior para, pelo menos, 30% da faixa etária de 18 a 24 anos; e 2 – “estabelecer uma política de expansão que diminua as desigualdades de oferta existentes entre as diferentes regiões do País” (BRASIL, 2001).

em 2007 (MEC, 2007) e inspirado no Movimento Universidade Nova⁸ (CAMPOS; CARVALHO, 2017).

Instituído por meio do Decreto nº. 6.096, de 24 de abril de 2007, no governo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva, do Partido dos Trabalhadores (PT), o Reuni tinha como principal objetivo “a ampliação do acesso e permanência na educação superior, no nível de graduação, pelo melhor aproveitamento da estrutura física e de recursos humanos existentes nas universidades federais” em um período de cinco anos (2008-2012) (BRASIL, 2007, n. p.).

Nesse período da história educacional brasileira as universidades federais foram reconhecidas como um importante instrumento de promoção do desenvolvimento econômico e social (LIMA; MACHADO, 2016) e, assim, alinhadas às diretrizes do PDE (2007) e com anseios e mobilizações da Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (Andifes). O Reuni propôs uma expansão democrática do ensino superior público, ao nível de graduação. Em harmonia com ele (mas por meios não isentos de contradições) ganharam consistência o Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES)⁹ e políticas de ações afirmativas, com destaque para a Lei de Cotas¹⁰ (MEC, 2007).

No intuito de garantir que as universidades pudessem gozar de autonomia na implantação do programa, o decreto que o instituiu determinou que ficaria a cargo de cada universidade apresentar uma proposta para implantação e execução do Reuni, de acordo com seu contexto organizacional. Desse modo, os planos de reestruturação do programa deveriam ser aprovados pelo órgão superior de cada instituição (BRASIL, 2007).

Ressalta-se que, para cumprir as metas de ampliação da educação superior no contexto das universidades federais, algumas diretrizes deveriam ser seguidas e as universidades precisariam levá-las em consideração em suas propostas. Segundo Araújo e Pinheiro (2010), e com base no decreto de instituição do programa, tais diretrizes compreendem seis dimensões, a saber: I - Ampliação da oferta de educação superior; II - Reestruturação acadêmico-curricular; III - Renovação pedagógica; IV - Mobilidade intra e interinstitucional; V – Compromisso social

⁸ O Movimento Universidade Nova, desenhado na década de 1960, teve sua concepção nas ideias de Anísio Teixeira. A proposta era reformular a grade curricular dos cursos de graduação, visando à implantação do modelo de ciclos (VERAS; LEMOS; MACEDO, 2015).

⁹ Embora já existissem ações voltadas para a assistência estudantil no contexto universitário é somente em 2010 que essa política passa a ter caráter institucional. O Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010, “dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES”, cuja principal finalidade era a de oferecer “condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal” (BRASIL, 2010).

¹⁰ A Lei 12.711, de 11 de agosto de 2012, mais conhecida como “Lei de Cotas” que “dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio” e o Decreto nº 7.824, de 11 de outubro de 2012, que regulamentava a lei citada anteriormente, em termos de acesso no nível médio e técnico, vieram para reforçar e institucionalizar a ação afirmativa no contexto educacional federal conforme previsto nas diretrizes do Reuni (BRASIL, 2012b).

de cada instituição e VI - Suporte da pós-graduação para o desenvolvimento da graduação. O Quadro 1, apresentado a seguir, destaca os propósitos do Reuni, distribuídos por suas dimensões.

Quadro 1 - Dimensões do Reuni como projeto de expansão e reestruturação das universidades

I - Ampliação da oferta de educação superior	II - Reestruturação acadêmico curricular	III - Renovação pedagógica
<ul style="list-style-type: none"> - Redução das taxas de evasão; - Ocupação das vagas ociosas; - Aumento das vagas de ingresso (cursos noturnos). 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisão da estrutura acadêmica; - Reorganização dos cursos de graduação; - Diversificação das modalidades de graduação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Articulação da educação superior com a educação básica, profissional e tecnológica; - Diversificação das modalidades de graduação não voltadas à profissionalização precoce e especializada; - Atualização das metodologias de ensino-aprendizagem (visando a qualidade).
IV - Mobilidade intra e interinstitucional	V - Compromisso social de cada instituição	VI - Suporte da pós-graduação para o desenvolvimento da graduação
<ul style="list-style-type: none"> - Ampliação da mobilidade estudantil; - Construção de itinerários formativos através do sistema de aproveitamento de crédito; - Circulação entre instituições, cursos e programas de educação superior. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliação das políticas de inclusão (ações afirmativas); - Ampliação das políticas de assistência estudantil. 	<ul style="list-style-type: none"> - Articulação da graduação com a pós-graduação; - Expansão quali-quantitativa da pós-graduação orientadas para a renovação pedagógica da educação superior.

Fonte: elaborado pela autora, a partir de BRASIL (2007); ARAÚJO; PINHEIRO (2010).

A observação das informações acima torna perceptível a ambição do Reuni de aproveitar capacidades subexploradas do sistema público de educação superior, ampliar sua dimensão, melhorar sua qualidade, promover intercâmbios institucionais e articulações entre níveis de ensino (graduação e pós-graduação).

Em paralelo, na dimensão voltada ao compromisso social das instituições, ele estabelece o arranjo “universidade pública” como elemento copromotor de ações de suporte à educação e, de forma mais ambiciosa, opera para a redefinição dos beneficiários da política. Insere, portanto, a organização universitária pública em uma dinâmica maior que sua atividade fim: a reversão de assimetrias históricas, por meio da pluralização de seus beneficiários. Em outras palavras, a “deselitização” da universidade é impulsionada (entendendo por elite o estrato de privilégio econômico e social que historicamente acessa, com maior intensidade, as benesses de Estado no Brasil).

2.1.3 O REUNI E A MUDANÇA DO PERFIL UNIVERSITÁRIO

Os planos de expansão da educação superior, que ocorreram em três fases e tiveram início por meio do Plano Nacional de Educação (PNE), ganharam impulso com o Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE) e com o Reuni. Mais que expansão, o que se pôde observar foi a interiorização das instituições federais de ensino – passo importante para ampliação do acesso à universidade pública (PAULA; ALMEIDA, 2020; MEC, 2020).

Entre os anos de 2003¹¹ e 2007, Fase I do Reuni, é que ocorreu o processo de interiorização. Nesse período, novas universidades foram criadas e houve também um movimento de expansão dos câmpus, para áreas não metropolitanas. A Fase II, que compreende o período de 2008 a 2012, trouxe consigo a implantação do Reuni. Já a Fase III, de 2012 a 2014, “voltou-se para o processo de conclusão das novas unidades e a implantação de políticas específicas de integração, de fixação e de desenvolvimento regional” (PAULA; ALMEIDA, 2020, p. 1057). Em balanço realizado sobre a Fase I, centrado no ano de 2008, houve o destaque de que suas metas foram cumpridas (MEC, 2019).

Embora o processo de expansão das universidades federais seja passível de controvérsias, relacionadas à qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão, nota-se que o número de vagas cresceu consideravelmente entre 2003 e 2011, totalizando cerca de 100 mil novas, em função da criação de instituições no movimento de interiorização (GUERRA; ROCHA, 2019). Nesse sentido, a democratização do acesso contribuiu para que houvesse uma modificação no perfil universitário.

Tendo em vista que a principal finalidade do programa era “reduzir as desigualdades sociais em relação ao acesso e a permanência no ensino superior” (LIMA; MACHADO, 2016, p. 384), promovendo uma educação mais inclusiva (CAMPOS; CARVALHO, 2017), percebe-se que o Reuni trouxe uma série de conquistas no que se refere à inclusão, uma vez que contribuiu para que estudantes negros e oriundos de escolas públicas, indígenas e de baixa renda conseguissem acessar as universidades federais (SALES; ROSIM; FERREIRA; COSTA, 2019; LIMA; MACHADO, 2016).

Algumas diretrizes do programa trouxeram, ainda, maiores facilidades à população e possibilitaram um acesso que, até então, era restrito, sobretudo para o estudante que precisa trabalhar. É nesse sentido que a criação de cursos noturnos favoreceu a inclusão. Na visão de

¹¹ De acordo com informações apresentadas pelo Ministério da Educação, em 2003, o número de municípios atendidos por instituições federais de educação era 114. Até o final de 2011, com o Reuni já em execução, o número passou para 237 localidades. Nesse período foram criadas 14 novas universidades e 100 novos *câmpus* (MEC, 2021).

Lima e Machado (2016), a criação dos cursos noturnos foi capaz de atender uma demanda de caráter social, trazendo alunos de poder econômico mais restrito para as universidades.

Nesse sentido, as reconfigurações promovidas pelo Reuni provocaram “mudanças significativas na estrutura de cada uma dessas instituições, dentre as quais a principal talvez seja o aumento do número de estudantes provenientes de escolas públicas” (LIMA; MACHADO, 2016, p. 393). Nessa perspectiva, as autoras ressaltam que o novo perfil discente “traz para essas instituições demandas diferenciadas que exigem adaptações diversas, principalmente no que diz respeito às abordagens de ensino-aprendizagem” (LIMA; MACHADO, 2016, p. 386).

2.2 POLÍTICAS DE EQUIDADE E AÇÕES AFIRMATIVAS

A segunda parte do referencial teórico irá discutir as políticas de equidade e as ações afirmativas que, no contexto educacional, tendem a ampliar o acesso ao ensino superior – operando para a redução de assimetrias, historicamente construídas e sedimentadas, entre estratos da sociedade brasileira.

2.2.1 POLÍTICAS DE EQUIDADE NO CONTEXTO EDUCACIONAL

A palavra equidade deriva do latim *equitas* e diz respeito à “característica de algo ou alguém que revela senso de justiça” (DICIO, 2020). O conceito de equidade é debatido em diferentes campos do conhecimento, como a filosofia política e a ética, tendo como base as noções de igualdade e justiça (CAMERON; DAGA; ATIGEM, 2019).

Nesse sentido, é possível afirmar que a equidade “é um valor cuja aplicação tende a diminuir as desigualdades sociais”, colaborando para que a sociedade se constitua de forma mais justa e igualitária (DIAS SOBRINHO, 2010, p. 1229).

Os fatores que contribuem com a exclusão social, são diversos. Questões como a pobreza, o racismo, a violência e a falta de escolarização cooperam para a perpetuação de uma sociedade apartada. Ressalta-se que “a pobreza é, possivelmente, o mais importante fator de exclusão social e cultural” de nossa estrutura social (DIAS SOBRINHO, 2010, p. 1229). Assim, nem todos os indivíduos possuem meios para romper com os níveis de desigualdade a que estão submetidos. Portanto, com o intuito de reparar as assimetrias históricas e estruturais é que as políticas de equidade são pensadas, visando “empreender ações específicas em prol do atendimento das camadas mais pobres” (DIAS SOBRINHO, 2010, p. 1229-30).

Conforme destaca Dias Sobrinho (2010), ações pró-equidade têm como objetivo produzir condições de igualdade para aqueles que sofrem com a subalternidade social. Nesse sentido, considerando os propósitos deste trabalho, o foco da argumentação será voltado às ações de equidade que dialogam com a educação, sobretudo de nível superior.

Em função de sua relevância, a educação é contemplada pelo quarto objetivo de desenvolvimento sustentável, estratégia global de aprimoramento da sociedade proposta pela Organização das Nações Unidas (ONU). Tal objetivo visa “assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos” (ONU, 2020, n. p.). Os preceitos do objetivo quatro dizem respeito aos diversos níveis de educação e, desde 2000, a ONU vem propondo que a educação seja baseada em pilares humanistas e de desenvolvimento sustentável (ONU, 2020).

Destaca-se, ainda, que o principal intuito desse objetivo é fazer com que mais indivíduos tornem-se empoderados e que a ampliação de oportunidades seja uma realidade para a camada da sociedade reconhecida como vulnerável (ONU, 2020). É importante observar que esse objetivo estabelece algumas metas¹², a serem cumpridas até o ano de 2030, e que a igualdade de acesso surge como questão determinante para a valorização de indivíduos em situação de

¹² O objetivo de desenvolvimento sustentável 4 (educação de qualidade) apresenta as seguintes metas:

- “garantir que todas as meninas e meninos completem o ensino primário e secundário gratuito, equitativo e de qualidade, que conduza a resultados de aprendizagem relevantes e eficazes”;
- “garantir que todos as meninas e meninos tenham acesso a um desenvolvimento de qualidade na primeira infância, cuidados e educação pré-escolar, de modo que eles estejam prontos para o ensino primário”;
- “assegurar a igualdade de acesso para todos os homens e mulheres à educação técnica, profissional e superior de qualidade, a preços acessíveis, incluindo universidade”;
- “aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo”;
- “eliminar as disparidades de gênero na educação e garantir a igualdade de acesso a todos os níveis de educação e formação profissional para os mais vulneráveis, incluindo as pessoas com deficiência, povos indígenas e as crianças em situação de vulnerabilidade”;
- “garantir que todos os jovens e uma substancial proporção dos adultos, homens e mulheres estejam alfabetizados e tenham adquirido o conhecimento básico de matemática”;
- “garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não violência, cidadania global e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável”;
- “construir e melhorar instalações físicas para a educação, apropriadas para crianças e sensíveis às deficiências e ao gênero e que proporcionem ambientes de aprendizagem seguros, não violentos, inclusivos e eficazes para todos”;
- “substancialmente ampliar globalmente o número de bolsas de estudos para os países em desenvolvimento, em particular os países menos desenvolvidos, pequenos Estados insulares em desenvolvimento e os países africanos, para o ensino superior, incluindo programas de formação profissional, de tecnologia da informação e da comunicação, técnicos de engenharia e programas científicos em países desenvolvidos e outros em desenvolvimento”;
- “substancialmente aumentar os contingentes de professores qualificados, inclusive por meio da cooperação internacional para a formação de professores, nos países em desenvolvimento, especialmente os países menos desenvolvidos e pequenos Estados insulares em desenvolvimento” (ONU, 2020, n. p.).

vulnerabilidade¹³. As metas estabelecidas visam assegurar condições de igualdade para os indivíduos, em diferentes níveis e instituições educacionais. A universidade é uma delas.

É importante destacar que a equidade na educação possui duas dimensões. A primeira diz respeito ao senso de justiça, ou seja, visa assegurar que fatores pessoais e sociais não sejam impeditivos para o alcance de um potencial educacional. A segunda dimensão corresponde à inclusão (SANTIAGO; TREMBLAY; BASRI; ARNAL, 2008). Ao pensarmos na inclusão de indivíduos marginalizados na educação chegamos ao termo “equidade de acesso”. De acordo com Roemer (1998) e Felicetti e Morosini (2009), o termo é o marco inicial para a discussão de uma educação superior mais inclusiva. Todavia os autores apontam que a equidade de acesso só acontece quando a competição é justa, ou seja, todos possuem as mesmas condições de competir.

Considerando que a sociedade atual é reconhecida por suas desigualdades, e que há a necessidade de se reparar tais disparidades, surgem as ações afirmativas. No próximo tópico, essa noção será pormenorizada.

2.2.2 AÇÕES AFIRMATIVAS E EDUCAÇÃO

A ação afirmativa é reconhecida como uma política de Estado capaz de promover o Estado de bem-estar social, tornando-se, assim, uma política pública (FERES JÚNIOR, 2004). É responsável por garantir que segmentos sociais em condição de marginalização tenham acesso aos serviços públicos básicos, tais como educação, acesso ao mercado de trabalho e saúde (HOLZER; NEURMARK, 2000; HAAS; LINHARES, 2012; GEMA, 2013). É um instrumento importante e favorável ao combate às desigualdades sociais. Nesse sentido, é capaz de contribuir para que indivíduos historicamente desfavorecidos alcancem uma espécie de igualdade material (ALBUQUERQUE; PEDRON, 2018).

Embora o termo “ação afirmativa” não esteja tão difundido no cotidiano, vale ressaltar que as primeiras iniciativas referentes a esse tipo de política surgiram há alguns anos, por volta da década de 1940, na Índia. Pereira e Zientarski (2011) argumentam que foi lançada uma medida que assegurava, por meio da Constituição Federal, a garantia de reserva de vagas no ensino superior, no parlamento e no funcionalismo público aos membros da casta *Dalit*¹⁴.

Somente em 1965, vinte e cinco anos após a implantação das primeiras medidas em ação afirmativa na Índia, é que o termo foi usado pela primeira vez nos Estados Unidos da

¹³ Mulheres, povos indígenas, pessoas com deficiência e parte da população dos países em desenvolvimento são reconhecidos como “indivíduos em situação de vulnerabilidade”.

¹⁴ *Dalit* significa “intocáveis, impuros” (HOFBAUER, 2015).

América (EUA). Lyndon Johnson, presidente do país à época, usou o termo para tratar da inserção de negros na comunidade americana (HAAS; LINHARES, 2012). A partir dessa fala é que fatores como gênero, cor e origem nacional passaram a ser levados em consideração nas contratações e regulamentações dos postos de trabalho, bem como no acesso às instituições de educação, públicas e privadas (GOMES; SILVA, 2001; HAAS; LINHARES, 2012).

No Brasil, a ação afirmativa foi reconhecida pelo Estado brasileiro em 1995, após a “Marcha Zumbi dos Palmares contra o racismo, pela igualdade e a vida”¹⁵, que ocorreu na capital federal (SANTOS; MACHADO, 2008). Entretanto, foi somente em 2001, a partir da realização da III Conferência Mundial contra o Racismo, a Discriminação Racial, a Xenofobia e as Formas Conexas de Intolerância ¹⁶, em Durban (África do Sul), que o presidente Fernando Henrique Cardoso se comprometeu a implementar políticas de ações afirmativas para a população negra (PASSOS, 2015).

É importante ressaltar que as ações afirmativas são medidas que buscam garantir oportunidades de acesso a esses grupos discriminados – o que contribui para que a participação dos mesmos seja ampliada em segmentos como a economia, a política, a cultura e outros (JACCOUD; BEGHIN, 2002; MOEHLECKE, 2002). Ademais, destaca-se que tais ações são pedagógicas, pois motivam transformações em prol do pluralismo e da boa convivência (GOMES; SILVA, 2001).

Considerando o foco deste trabalho, é importante mencionar o papel que as ações afirmativas exercem no setor educacional. Cavalcanti, Andrade, Tiryaki e Costa (2019, p. 306) apontam que “as políticas de ações afirmativas em educação têm o propósito de garantir o acesso e estimular a permanência na escola de indivíduos com reduzidas condições de oportunidades”, ou seja, àqueles que pertencem aos grupos historicamente discriminados. Para identificar indivíduos nessas condições são levados em consideração critérios socioeconômicos tais como etnia, raça, religião, gênero e outros (CAVALCANTI *et al.*, 2019).

As primeiras iniciativas voltadas à ação afirmativa em educação surgiram em 2002 no estado do Rio de Janeiro, por meio de medidas que reservavam vagas para pessoas em situação

¹⁵ A “Marcha Zumbi dos Palmares” reuniu, em 20 de novembro de 1995, 30 mil pessoas em Brasília, que tinham como intuito “denunciar o preconceito, o racismo e a ausência de políticas públicas” voltadas à população negra. A data favoreceu que, em julho do ano seguinte, fosse realizado o seminário “Multiculturalismo e racismo: o papel da ação afirmativa nos Estados democráticos contemporâneos”. Esse debate foi fundamental para a formulação das políticas de ação afirmativa no Brasil (MEMORIAL DA DEMOCRACIA, 2020).

¹⁶ A III Conferência Mundial contra o Racismo, a Discriminação Racial, a Xenofobia e as Formas Conexas de Intolerância, realizada entre os dias 31 de agosto e 8 de setembro de 2001, em Durban (África do Sul), contou com a participação de 173 países. O Brasil esteve presente com 42 delegados e cinco assessores técnicos, tendo, assim, a maior delegação do mundo. Isso contribuiu para que a temática “ações afirmativas” fosse impulsionada no país (CENTRO DE ESTUDOS DAS RELAÇÕES DE TRABALHO E DESIGUALDADES, 2020).

de vulnerabilidade na Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Ao longo dos anos, outras universidades, como a Estadual do Norte Fluminense (UENF), a Estadual do Mato Grosso do SUL (UEMS) e a Universidade de Brasília (UnB), seguidas por outras instituições públicas, começaram a implementar em seu processo de seleção a reserva de vagas.

Considerando o importante papel que as ações afirmativas exercem em sociedades desiguais, assim como as iniciativas (inicialmente desarticuladas) de universidades públicas, é que o governo federal redigiu a Lei nº. 12.711, em 2012. Seu intuito era regular o ingresso nas universidades e institutos federais, direcionando 50% das vagas aos indivíduos que tenham concluído integralmente os estudos de nível médio em escolas públicas (BRASIL, 2012a).

Ressalta-se que tal medida estabeleceu, entre as vagas reservadas aos estudantes oriundos de escolas públicas, o atendimento àqueles autodeclarados pretos, pardos e indígenas, além de pessoas com deficiência. A partir da data de vigência da lei, as instituições de ensino teriam quatro anos para materializá-la (BRASIL, 2012a).

Ao cumprir seu papel de aproximar políticas públicas (de forma geral) e o ensino superior (de modo particular) de cidadãos historicamente apartados das benesses de Estado, as ações afirmativas operaram para a democratização e a pluralização do contexto universitário. Este, condicionado por sua institucionalização tardia e elitista no Brasil, foi apresentado a novos desafios – notadamente àqueles ligados ao entrechoque de identidades e à percepção da universidade como copromotora de políticas públicas complementares à sua atividade-fim (como as ações afirmativas pró-equidade, o apoio estudantil, o impulso ao desenvolvimento regional e outras).

Diante do novo contexto, reconfigurações organizacionais são oportunas, principalmente se ampliarem as condições de diálogo da universidade com seu vasto público, interno e externo. É nesse sentido que as universidades estão estruturando ouvidorias, isto é, espaços para comunicação de demandas, que são recebidas, encaminhadas e acompanhadas, favorecendo a responsividade institucional. A última seção deste referencial irá tratar desse formato organizacional. Antes, porém, no intuito de selecionar elementos para compreensão do papel dialógico-mediador da ouvidoria especializada, o tópico 2.3 irá pormenorizar o construto “gestão social”.

2.3 A GESTÃO SOCIAL

A Gestão Social é um construto, produto de um trabalho coletivo prioritariamente nacional, de expressão crescente. Seus traços identitários estão sendo estabelecidos (entre

dissensos e consensos mínimos) desde a década de 1990. Um de seus pontos de convergência é a busca por uma forma de gestão “(...) não taylorista, não filantrópica ou benemerente, caracterizada pelos princípios e valores ético-políticos, pela participação e dialogicidade, pela horizontalidade nas relações de poder” (ARAÚJO, 2018, p. 29).

Embora a gestão social não seja uma lente explicativa estabelecida em relação direta com o objeto ouvidoria – ou com sua modalidade especializada em ações afirmativas – ela é capaz de lançar luzes, por meio de algumas categorias teóricas que consolidam o construto, sobre a razão de ser do órgão, sobre a mediação dialógica que realiza e sobre sua finalidade essencial (favorecer a eliminação de padrões de opressão).

2.3.1 A GESTÃO SOCIAL E SUAS CATEGORIAS TEÓRICAS

Após revisão de literatura, que trata do tema Gestão Social e de temas correlatos, Cançado, Pereira e Tenório (2015) destacaram suas categorias estruturantes, a saber: interesse bem compreendido (IBC), comunidades de prática, democracia deliberativa, dialogicidade, emancipação, interorganizações, intersubjetividade, racionalidade, esfera pública, solidariedade e sustentabilidade.

Os autores as organizaram em três partes, que podem ser aproximadas das noções de início (ponto de partida), meio (desenvolvimento) e fim (ponto de chegada) da Gestão Social. Dessa forma, o interesse bem compreendido, que abriga as categorias solidariedade e sustentabilidade, caracteriza o ponto de partida. A esfera pública, que abarca comunidades de prática, democracia deliberativa, dialogicidade, interorganizações, intersubjetividade e racionalidade expressa o *locus* onde o processo da Gestão Social se desenvolve. Por fim, a emancipação configura seu ponto de chegada, finalidade essencial e base da retroalimentação da Gestão Social – pois a emancipação opera para o esclarecimento dos sujeitos, que potencialização interesse bem compreendido. Os próximos parágrafos detalham as categorias citadas.

O interesse bem compreendido é uma noção tornada célebre por Alexis de Tocqueville, que afirmou que o bem-estar coletivo é pré-condição para o bem-estar individual. Assim, ao defender os interesses gerais, coletivos, o indivíduo está defendendo os seus próprios interesses. O conceito expressa a interdependência que existe entre os indivíduos, quando se percebem ativos na esfera pública.

O interesse bem compreendido, como citado, abrange as categorias solidariedade e sustentabilidade. A solidariedade está ligada à interdependência e à mutualidade de interesses

e deveres – evocando a coesão social de um grupo e o compromisso com o outro (alteridade). Já o conceito de sustentabilidade, normalmente associado às questões ambientais, vincula-se aqui à perenidade, à continuidade. Nota-se, assim, que o “O IBC é o argumento pelo qual o potencial de solidariedade se realiza em prol da sustentabilidade. Em outras palavras, ao se tratar do bem-estar coletivo (solidário, no sentido estrito do termo), na perspectiva do IBC, tem-se como norte a sustentabilidade” (CANÇADO; PEREIRA; TENÓRIO, 2013, p. 143).

O conceito contemporâneo de esfera pública emerge com a sociedade burguesa. A burguesia constituía uma classe, detentora de poder econômico, mas não de poder político – privilégio da nobreza (a portadora de efetivo vínculo com a tradição). Contudo, a discussão pública de problemas comuns (ainda que motivada por interesses privados) abriu espaço para atuação política dessa classe e a dotou de poder. Surge, assim, um espaço intermediário entre o indivíduo (atomizado) e o Estado.

No âmbito da Gestão Social, a esfera pública é algo capaz de aproximar a população da política, honrando a noção de “público” como algo acessível a todos. Nela, o coletivo se servirá dos atos de falar, de ser ouvido e de ser compreendido. Ela compreende uma rede de comunicação, na qual conteúdos são transmitidos e decisões são tomadas. Ela é o berço daquilo que se entende por opinião pública. Em seu interior, sob a lógica da Gestão Social, processos se desenvolvem e podem ser compreendidos com o auxílio das categorias democracia deliberativa, racionalidade, dialogicidade e intersubjetividade (CANÇADO; PEREIRA; TENÓRIO, 2013; 2015).

A democracia deliberativa enfatiza a tomada de decisão após processos de argumentação e contra-argumentação e não de consulta passiva, priorizando rotinas dialógicas geradoras de possíveis consensos, buscando lidar com as contradições da representatividade (sem exatamente abandoná-la, pois pode ser um recurso necessário em arranjos de maior escala).

Racionalidade pode ser entendida como o emprego da razão. Esta, por sua vez, representa, segundo Barreto (1993), a capacidade que se supõe exclusiva dos humanos, utilizada para julgar, para estabelecer relações lógicas. Se compreendida também como elemento norteador das ações, três tipos podem ser destacados: a racionalidade instrumental, a racionalidade substantiva e a racionalidade comunicativa.

A primeira é a que se serve da técnica, do cálculo, para potencializar o alinhamento de meios a um fim. A ênfase dirigida à finalidade, ao êxito, desprestigia outros faróis no âmbito das ações, tal como os valores (éticos, estéticos etc.). Estes estão em primeiro plano no âmbito

da racionalidade substantiva. A racionalidade comunicativa não busca nortear as ações priorizando finalidades ou valores exclusivamente. Ela entende que a definição legítima de fins e meios deve ocorrer após deliberação das partes envolvidas na dinâmica atitudinal coletiva. Ela pode ser considerada, portanto, a interseção de ações racionais instrumentais e, principalmente, substantivas. A terceira possibilidade é a que mais se alinha à Gestão Social que defende, ainda, o equilíbrio entre as perspectivas – diante da constante ameaça de hipertrofia da racionalidade instrumental. Espera-se, assim, não mais preterir a dimensão humana (em face da econômica, da tecnológica etc.) em decisões com ampla perspectiva de impacto social.

Segundo Cançado, Pereira e Tenório (2013; 2015) dialogicidade diz respeito à capacidade de comunicação, isto é, a possibilidade de troca intersubjetiva, por meio da linguagem, que busca o entendimento. A intersubjetividade, por sua vez, representa a capacidade de um sujeito entender a subjetividade de outro(s) pelas trocas discursivas.

O conjunto desses elementos pode adquirir outro patamar de complexidade se considerados os conceitos de comunidade de prática e interorganizações. Eles representam sofisticções da ação coletiva/comunicativa e serão definidos nos parágrafos seguintes. Eles também integram a compreensão de Gestão Social estabelecida por Cançado, Pereira e Tenório (2013; 2015).

Comunidades de prática são espaços sociais onde grupos podem interagir de maneira dialógica, sem que existam hierarquias de saber que apartam sujeitos (ao invés de integrá-los). Nesse *lócus*, todos podem ensinar e aprender ao mesmo tempo. Trocas intersubjetivas são contínuas e a coordenação da ação coletiva pode dispensar meios draconianos de condicionamento.

As interorganizações, por fim, são arranjos diferenciados que se aproximam por objetivos comuns, como nas comunidade de prática. Todavia, essa aproximação promove ganhos de complexidade, de capacidade de coordenação da ação coletiva, aprimorando atributos como complementaridade entre as partes, integração e pluralidade de instâncias (legítimas) de decisão (CANÇADO; PEREIRA; TENÓRIO, 2013; 2015).

Tendo percorrido sobre o ponto de partida e o desenvolvimento da Gestão Social, cumpre mencionar seu ponto de chegada, ou seja, o elemento para o qual convergem seus esforços: a emancipação. Ela se baseia na tradição marxista, podendo ser entendida como a libertação da dominação que emerge das relações de produção e reprodução (manutenção) da vida em nosso modelo de sociedade.

Cançado, Pereira e Tenório (2013; 2015) recuperam a noção de “homem unidimensional”, de Herbert Marcuse, que o qualificou como aquele que perdeu a noção das contradições sociais. Nesse sentido, a emancipação pode ser fruto da consciência de servidão, que é impedida, muitas vezes, pela opressão criada por falsas necessidades. O sujeito se torna, em consequência, engrenagem de um sistema de produção e consumo – que produz comportamentos homogêneos e anula o pensamento crítico. A emancipação não pode ser uma prerrogativa individual, pois união e solidariedade são requisitos para que ela ocorra.

Após a exposição das categorias que consolidam o construto Gestão Social, faz-se necessário reforçar o modo como se articulam. Para os autores, ponto de partida, desenvolvimento e ponto de chegada apresentam uma interação dialética negativa, isto é, a contraposição de ideias deve gerar novas ideias, sem a pretensão de uma síntese – o que faria do construto algo acabado. Há a percepção de que ele deve seguir em processo de desenvolvimento.

Há, portanto, no início, o interesse bem compreendido (que contempla solidariedade e sustentabilidade). Encontra-se, a seguir, a esfera pública, âmbito do “desenrolar” da Gestão Social – dinâmica que evoca as noções anteriormente detalhadas: democracia deliberativa, ação racional substantiva, intersubjetividade (que gera a ação comunicativa), dialogicidade, comunidades de prática e interorganizações. No fim, encontra-se a emancipação, atributo de sujeitos conscientes e capazes de construir coletivamente uma realidade não opressora em diferentes domínios da vida social (CANÇADO; PEREIRA; TENÓRIO, 2013; 2015).

2.3.2 CRÍTICAS DIRECIONADAS À GESTÃO SOCIAL

Por se apresentar como um construto recente e alternativo às lógicas hegemônicas, derivadas da racionalidade instrumental, a Gestão Social tem sido objeto de críticas.

Para Pinho (2010; 2015), o espaço de ação normalmente associado à Gestão Social é local, envolvendo organizações de menor porte, sendo que muitas não possuem fins lucrativos. Assim, ela parece não ser “posta à prova” em contextos que envolvem maior complexidade no que diz respeito à orientação da ação coletiva. Se esses contextos são o espaço, por excelência, da ação estratégica e da estruturação burocrática, como ela pode apresentar-se como uma alternativa gerencial?

Um segundo ponto, também presente nos argumentos de Pinho (2010; 2015) é o seu caráter utópico diante de condicionantes concretos da sociedade brasileira. Existem *déficits*

qualitativos em nossa cultura cívica e em nossa cultura política. Isso se traduz em grandes desafios, frequentemente presentes em dinâmicas participativas. Constatam-se, ainda, profundas desigualdades sociais que desvirtuam noções ideais como esfera pública, democracia deliberativa, comunidades de prática ou interorganizações – notadamente junto aos estratos populares (mais vulneráveis socialmente).

Assim, assimetrias culturais, sociais, econômicas e políticas profundas podem comprometer os ritos dialógicos e deliberativos. Contradições, como as vigentes nos conselhos gestores de políticas públicas, alertam para potencialidades mas, também, para limitações de propostas ambiciosas como a Gestão Social. Ainda que nossas instituições estejam se tornando mais acessíveis, transparentes e plurais, não há como negar a precedência de elites historicamente organizadas que, centralizando poderes, informações e meios gerenciais, mostram-se pouco propensas a partilhar poder. Mostram-se pouco dispostas, em essência, a dividir o controle dos meios administrativos, isto é, sobre a gestão – ainda que ela lide com processos alinhados ao interesse coletivo e ao bem comum.

2.4 OUVIDORIAS PÚBLICAS E OUVIDORIAS UNIVERSITÁRIAS

Os primeiros relatos de ouvidorias são datados de 1809, na Suécia. A figura do *Ombudsman* (aquele que representa) surgiu no século XX, na Europa, e posteriormente nos Estados Unidos, Canadá e América Latina¹⁷. As ouvidorias podem ser públicas ou privadas e são compreendidas como um canal de participação e diálogo que contribui para o acesso à informação e o controle social. São instrumentos relevantes, notadamente no setor público, “pelo seu protagonismo, imparcialidade e compromisso com a justiça, com a transformação social e com o desenvolvimento da cidadania” (BARREIRO; PASSONE; PEREZ, 2011, p. 20).

Nos últimos anos, o número de ouvidorias cresceu consideravelmente em função das transformações que a sociedade apresentou. As ouvidorias possuem uma função social nas organizações contemporâneas num contexto democrático e são um instrumento capaz de garantir direitos (BARREIRO; PASSONE; PEREZ, 2011, p. 20).

As primeiras ouvidorias públicas no Brasil começaram a surgir por volta de 1986. De acordo com Gomes (2011), elas não surgiram a partir de um plano constitucional e, sim, de decretos, resoluções e portarias. Por meio do Decreto n.º. 215/86, de 21 de março de 1986, foi criada a ouvidoria pública de Curitiba, Paraná. Já o Decreto n.º. 93.714, de 15 de dezembro de

¹⁷*Defensores del Pueblo* na América Latina

1986, deu origem à Ouvidoria Federal da Previdência Social. Todavia, conforme aponta Santana:

Foi preciso esperar pela promulgação da Constituição de 1988 e pela consolidação de nossa democracia, para que a sociedade civil obtivesse força suficiente para se constituir em protagonista política, no sentido de poder atuar como instrumento de controle da Administração Pública. A partir desse momento, abriram-se espaços democráticos para a expansão e consolidação das ouvidorias públicas no país (SANTANA, 2017, p. 52).

Após a promulgação da Constituição de 1988 surgiram ouvidorias no Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais – IBAMA (BRASIL, 1989), no segmento de seguridade social (BRASIL, 1991) e a Ouvidoria Geral da República (BRASIL, 1992). As ouvidorias estruturadas começaram a atuar como canais de participação, comunicação e mediação. Isso contribuiu para que a participação cidadã começasse a ser desenvolvida (SANTANA, 2017).

As ouvidorias contribuíram e contribuem para a sedimentação da democracia brasileira, sobretudo em uma perspectiva organizacional. Na década de 1990, houve um crescimento considerável desses canais nos órgãos da administração direta e indireta, nos três níveis federativos. Além disso, observa-se o aumento no número de ouvidorias universitárias (SANTANA, 2017, p. 53).

A primeira iniciativa de ouvidoria universitária no ocidente surgiu em 1965 na Universidad Simón Froser, no Canadá (LAPENDA; ROMILDO; MARCELINO, 2010). O objetivo desse órgão era manter um ente social, político e administrativo que pudesse medir a qualidade dos serviços prestados. Logo depois, outras iniciativas surgiram nos Estados Unidos, em 1967, nas universidades de Nova York e Berkeley. No México, a primeira iniciativa foi na Universidade Nacional Autônoma do México (UNAM), em 1985 (LAPENDA *et al.*, 2010). Os autores apontam que essas ouvidorias buscavam o aperfeiçoamento das relações internas e a democratização de acesso às informações requeridas pelo público.

Na Europa, as ouvidorias universitárias surgiram um pouco depois, inspiradas nas primeiras iniciativas americanas. De acordo com os autores, duas universidades de Madrid, na Espanha, é que foram responsáveis por esse processo. No Brasil, a institucionalização foi mais tardia e a primeira ouvidoria universitária surgiu em 1992, na Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Posteriormente, em 1993 e 1994, respectivamente, estruturaram-se ouvidorias na Universidades de Brasília (UnB) na Universidade Estadual de Londrina (UEL).

Outras iniciativas espontâneas de institucionalização são reconhecíveis na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e na Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), em 1997. Nesse sentido, até 1998, 18 universidades brasileiras já contavam com ouvidorias (SANTANA, 2017).

Segundo Pinto Lyra (1990; 2000), as ouvidorias universitárias ganharam espaço e novas iniciativas surgiram nos anos seguintes. Entretanto, mesmo que o Brasil tenha respirado ares mais democráticos nesse período da história, houve resistência por parte das autoridades universitárias para criação de ouvidorias. A título de exemplo, destaca-se que, até o final da década de 1990, o único sindicato docente que se mobilizou para criação de uma ouvidoria foi a Associação dos Docentes da Universidade Federal de Mato Grosso (ADUFMAT) (SANTANA, 2017, p. 54).

Os anos 1990 representaram um importante período de crescimento das ouvidorias universitárias no Brasil. Todavia, é em 2008, por meio da Portaria Ministerial nº 1.264, que o Ministério da Educação (MEC) torna obrigatória a implantação de ouvidorias universitárias para atender às exigências de avaliação da educação superior conforme o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

De acordo com Santana (2017), mesmo que a universidade seja um ambiente que possibilite vivências democráticas, existe nesse espaço práticas que se desenvolvem na contramão da democracia e do respeito aos direitos individuais. Em adição, destaca que um elemento importante neste arranjo é o ouvidor universitário.

No que compete ao ouvidor, Lapenda *et al.* (2010) apontam que existe, na visão desses profissionais, o entendimento de que sua função é de extrema responsabilidade. O fato denota uma necessidade constante de aperfeiçoamento, capacitação teórica, técnica, ética e política. Ao ouvidor cabe receber sugestões, reclamações e denúncias sobre o desempenho dos serviços da universidade e encaminhá-las, acompanhadas de pareceres, aos órgãos competentes. Estes dispõem de tempo estabelecido para responder, sob pena de responsabilidade administrativa. Ampla publicidade deve ser dada às atividades desenvolvidas pelo ouvidor, que não teria poder decisório ou punitivo e, sim, o dever de encaminhar e debater demandas submetidas à sua apreciação, bem como autonomia para formulação de sugestões e críticas aos diversos segmentos e níveis da administração universitária (PINTO LYRA, 1990).

A partir do que fora exposto, conclui-se que a ouvidoria universitária representa uma especialização do formato geral “ouvidoria”, pois integra-se ao ordenamento institucional das universidades. Entretanto, em função do papel contemporâneo da universidade pública, uma

nova especialização pode ser desejável. Trata-se da consolidação de ouvidorias especialmente voltadas aos desdobramentos das ações afirmativas. Em outros termos, o entrelaçamento entre os pilares de uma instituição tardiamente democratizada e a pluralidade identitária do Brasil contemporâneo requer escuta e mediação especializadas. Desse modo, ouvidorias articuladas às ações afirmativas são possivelmente oportunas. Os esforços empíricos da dissertação estão voltados a essa interseção.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos da dissertação. Características gerais do estudo, meios de coleta de informações e fontes e técnica para sistematização e análise das evidências serão detalhados a seguir.

3.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS DA PESQUISA

A natureza desta pesquisa é qualitativa. Segundo Godoy (1995) e Minayo (2001) na pesquisa qualitativa não há a preocupação em enumerar, medir ou quantificar os eventos. Ressalta-se que a mesma “trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis” (MINAYO, 2001, p. 21-22).

Busca-se, portanto, compreender tais fenômenos, por meio do contexto em que estão inseridos e com o protagonismo do pesquisador, elemento fundamental na coleta e na análise das informações (BOGDAN; BIKLEN, 1994; GODOY, 1995). O ambiente é considerado uma fonte rica e direta de evidências (BOGDAN; BIKLEN, 1994) e, além disso, apresenta significados que lhe são próprios (TRIVIÑOS, 1987). Tudo isso contribui para que “questões muito particulares” sejam respondidas (MINAYO, 2001, p. 21).

O estudo em questão se caracteriza como exploratório. Na perspectiva de Gil (2002), pesquisas dessa natureza possibilitam maior familiaridade com o objeto de estudo. Nesse sentido, auxiliam no aprimoramento de ideias e na realização de inferências (GIL, 2008), que podem satisfazer perguntas originais ou embasar novas problematizações e novos ciclos de investigação.

A estratégia de pesquisa adotada é o estudo de caso. Embasa essa afirmação a observação dos critérios reunidos por Leite e Pinheiro (2005), a saber: a) trata-se de uma dinâmica contemporânea; b) a coleta de dados é possível de forma direta, com observações, documentos e/ou sujeitos; c) o pesquisador não controla elementos relevantes para a pesquisa (como em estudos experimentais) e d) não é possível compreender a organização de interesse fora de seu contexto institucional. Merriam (1998) observa, por fim, que o estudo de caso deve ser entendido como algo único e delimitado. Assim, a unidade de análise desta dissertação é a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas da Universidade Federal de Juiz de Fora, que exerce ação dialógico-mediadora na instituição.

3.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE INFORMAÇÕES E FONTES

As informações necessárias à conclusão da pesquisa foram coletados por meio de entrevista semiestruturada e pesquisa documental¹⁸.

Gil (2008) considera que a entrevista é uma técnica investigativa capaz de proporcionar maior interação entre pesquisadores e pesquisados. É reconhecida por ser uma prática dialógica, importante na construção do conhecimento, já que opera para a obtenção de maior “riqueza informativa” originária dos entrevistados (GODOI; MATOS, 2006, p. 306). Essa técnica é recomendada nos estudos exploratórios, pois auxilia na formação de ideias precisas e inferências vinculadas ao problema de pesquisa (GIL, 2008). A entrevista semiestruturada emprega um roteiro e possibilita que o entrevistador faça, se necessário, adaptações no momento de sua realização (LÜDKE; ANDRÉ, 1986).

Com o intuito de alcançar os objetivos propostos neste trabalho, foram entrevistados 6 atores organizacionais que possuem ou possuíram algum vínculo com o objeto de pesquisa, a Ouvidoria Especializada. O perfil desses atores está descrito de forma macro para garantir que a identidade seja preservada. Destaca-se que uma entrevista preliminar foi realizada, com uma antiga ouvidora especializada, para compreensão inicial do objeto de pesquisa. Ela foi, portanto, consultada duas vezes. A identificação dos responder foi realizada pelo código E0X, onde E corresponde o entrevistado e 0X a sequência numérica da entrevista – E01, E02 e assim sucessivamente.

Os entrevistados são mulheres, servidoras de dedicação exclusiva na UFJF e com formação nas áreas de saúde, assistência social e direito. Os níveis de formação variaram entre graduação, mestrado e doutorado. O tempo de vínculo das profissionais com a ouvidoria especializada variou de 1 ano e meio a 2 anos. Tais vínculos classificaram-se como diretos e indiretos. Alguns por estarem ligados diretamente à missão da ouvidoria e os demais por intermédio da gestão universitária.

Para obtenção de um entendimento complementar em relação à ouvidoria, também foi realizada a pesquisa documental. Lüdke e André (1986) indicam que os documentos são uma fonte poderosa de informações. Nesse sentido, a técnica permite que elementos factuais passados sejam retomados e articulados no presente. Combinações de evidências, isto é,

¹⁸ Como em qualquer trabalho acadêmico, o estudo serviu-se da pesquisa bibliográfica. Ela foi importante para elaboração do referencial teórico e para o levantamento de elementos histórico-contextuais, ligados ao primeiro objetivo específico da dissertação.

triangulações, foram realizadas, pois favorecem a confiabilidade do estudo (AZEVEDO; OLIVEIRA; GOZALEZ; ABDALLA, 2013).

Entre os documentos analisados, dos mais amplos para os mais específicos, destacam-se o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFJF, os instrumentos de criação da DIAAF e da ouvidoria especializada, seus respectivos regimentos, relatórios de gestão da DIAAF (entre os anos de 2016 e 2021) e relatórios de atividade da ouvidoria especializada (entre 2016 e 2017). Como apêndices da dissertação, o roteiro de entrevista e o protocolo de pesquisa documental são apresentados.

3.3 TÉCNICA DE SISTEMATIZAÇÃO E ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES

As informações originárias de documentos e de entrevistas foram organizadas e analisadas pela pesquisadora. Nessas ações, o emprego da análise temática foi realizado.

A técnica pode ser definida como um método qualitativo utilizado para identificar, analisar, interpretar e relatar padrões – que são considerados temas em uma base de informações (BRAUN; CLARKE, 2006). Temas representam elementos que captam aspectos relevantes sobre as informações em relação ao problema de pesquisa (SOUZA, 2019). Significados padronizados inspiram os temas que, depois de concebidos, favorecem reflexões e inferências.

Entre os méritos da análise temática destaca-se a sua flexibilidade, pois ela não pressupõe uma adesão absoluta a enquadramentos teóricos preexistentes (SILVA; BARBOSA; LIMA, 2020; RESES; MENDES, 2021). Assim, ela pode servir a estudos predominantemente dedutivos, predominantemente indutivos ou à combinação dessas perspectivas, por meio da adoção de temas que emergem tanto da teoria quanto de elementos empíricos.

A operacionalização da análise temática pode envolver, segundo Braun e Clarke (2006), as seguintes etapas: familiarização com os dados, criação de códigos iniciais, busca de temas, revisão de temas, definição e nomeação de temas e redação do relatório de pesquisa. A técnica é especialmente útil ao processo de triangulação de evidências. Ela ocorre no âmbito dos temas e contribui para o rigor da investigação.

O Quadro 2, a seguir, apresenta os temas da pesquisa, definidos de forma mista – *a priori* (considerando elementos provenientes da teoria) e *a posteriori* (considerando processos-chave da ouvidoria, reconhecidos ao longo da pesquisa). Eles foram organizados por objetivo específico e possuem associação com os instrumentos de investigação (roteiro de entrevista e protocolo de pesquisa documental).

Quadro 2 - Temas e subtemas da pesquisa

Problema de pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Temas e subtemas
Que papel pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira contemporânea?	Compreender, a partir da experiência pioneira da Universidade Federal de Juiz de Fora, o papel que pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira contemporânea	Caracterizar a universidade pública brasileira, especialmente após a vigência do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais e da Lei de Cotas, que a tornaram mais acessível e plural	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuição territorial e expansão de vagas na universidade pública • Perfil demográfico do estudante da universidade pública
		Compreender a configuração institucional, os propósitos e as rotinas organizacionais da ouvidoria especializada da UFJF, considerando-a instrumento de promoção das ações afirmativas na instituição de ensino	<ul style="list-style-type: none"> • Configuração da ouvidoria especializada: posição institucional, estrutura física, quadro profissional e suas competências • Missão e propósitos da ouvidoria especializada • Rotinas organizacionais: recepção de demandas, acolhimento de pessoas, orientação, articulação com outros órgãos da UFJF e sistematização de dados
		Analisar o papel dialógico-mediador a ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas, assim como suas potencialidades e seus desafios, a partir da experiência pioneira da UFJF	<ul style="list-style-type: none"> • Início da ação da ouvidoria: recepção de demandas e interesse bem compreendido • Ação em curso: acolhimento e orientação como processos intersubjetivos e organizacionais dialógicos • Desfecho da ação: articulação para eliminação de padrões de opressão e sistematização de dados para aprimoramento institucional • Potencialidades e desafios relativos às ações da ouvidoria

Fonte: elaboração da autora, 2023.

A próxima seção da dissertação irá apresentar os resultados do estudo empírico realizado e irá analisar o conjunto de evidências. Após a realização de inferências, buscará atender aos objetivos específicos, bem como ao propósito geral e ao problema de pesquisa.

4 A OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS DA UFJF E SEU PAPEL DIALÓGICO-MEDIADOR

Nesta seção da dissertação, os resultados do estudo empírico serão apresentados e analisados. Ela se divide em três tópicos, que se alinham aos objetivos específicos citados na introdução. Os dois primeiros possuem caráter predominantemente descritivo e o último natureza analítica.

4.1 PERCEPÇÕES SOBRE A CONDIÇÃO MAIS ACESSÍVEL E PLURAL DA UNIVERSIDADE BRASILEIRA

Após a Lei de Cotas lançada em 2012 a universidade sofreu mudanças significativas ligadas ao perfil dos estudantes de graduação. E01 aponta que as cotas destinadas aos alunos oriundos de escola pública possibilitaram uma universidade mais dinâmica, plural e diversa e que tudo isso retirou da universidade seu caráter elitista. Não somente as cotas destinadas aos alunos de escola pública, mas também àquelas relacionadas aos negros, já que são responsáveis por uma reparação histórica de uma dívida social. Deste modo, as cotas se apresentam como “um marco importante para a questão do ingresso” fazendo com que a universidade deixasse de ser tão restrita conforme aponta E02. “[...] eu acho que a aprovação da política de cotas possibilitou ampliar o acesso e minimizar um pouco essa diferença de população de baixa renda, com baixo nível socioeconômico” (E02).

A ampliação da equidade do acesso e o direito da população em servir-se da educação se tornaram um ponto de destaque. As cotas trazem para dentro da universidade um público considerado pioneiro em suas famílias no que tange ao ensino superior público. Isso tudo reforça o objetivo da política que era o de democratizar o acesso. Para E06 “houve uma reconfiguração do público, um redimensionamento dessa dinâmica, da universidade”.

E04 nos diz que existem “novos corpos circulando na universidade. Eles também trazem subjetividades, experiências que são diferentes, histórias que promovem um tensionamento muito maior pelo fato de ter a presença deles aqui. De pautar, de reivindicar, uma série de questões”. E05 sinalizada que tal reconfiguração impacta diretamente no trabalho desenvolvido pelos setores da universidade, visto que os alunos cotistas consolidam antigas demandas e apresentam novas. Ressalta-se que, após a Lei de Cotas, questões ligadas à permanência dos estudantes foram também movimentadas num outro aspecto. E01 e E03 indicam que pensar em políticas que reforcem a caminhada desses estudantes na universidade é fundamental e citam a importância do Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES).

Para os entrevistados de modo geral, exceto para E05, que aponta não ter conhecimentos esclarecidos a respeito do Reuni, o programa surgiu como uma intenção positiva. De acordo com os entrevistados, o programa possibilitou o acesso ampliado às vagas de graduação nas universidades brasileiras e promoveu a interiorização do ensino superior, levando unidades universitárias para territórios em que inexistiam. Para E02 a demanda suprida pelo Reuni era uma demanda de anos e que estava reprimida, já que, após a implantação do programa, o acesso às vagas se deu por outros mecanismos, não mais o vestibular. Além disso, E04 reforça que o programa buscava incentivar “a adoção de ações afirmativas a partir do momento que as instituições as pactuaram”. Ressalta-se, portanto, que a ampliação do acesso é o termo que mais aparece entre os respondentes. Todavia, esses informam que, junto com a ampliação, o Reuni trouxe problemas estruturais, enfrentados até hoje pelas universidades. E06 indica que o programa contribui fortemente no quantitativo, mas foi insuficiente no aspecto qualitativo, visto que faltam melhores condições de espaço e mão de obra.

Ao serem questionados se as cotas tornaram a universidade pública um espaço plural, de forma unânime os entrevistados apontaram que sim. As respostas apresentadas estão em consonância e indicam que, a partir da Lei de Cotas em 2012, a universidade tornou-se um espaço plural e diverso. E03 comenta ainda que a ampliação das vagas pelo Reuni, em 2009, e a Lei de Cotas, em 2012, são dois marcos importantes na história da educação brasileira. E06 indica que até os movimentos e as formas de organização estudantil possuem outra feição. Já E04 sinaliza que a mudança possibilitou aos ocupantes da universidade um movimento contra as “zonas de conforto”, sobretudo para os docentes e servidores. “A partir do momento que você tem essa diversificação, que você tem um espaço mais plural, você também tem que se rever como docente, como servidor público. Então, traz uma série de outras implicações” (E04).

Considerando que o Reuni trouxe consigo a ampliação ao acesso universitário, os respondentes indicaram que o programa tornou a universidade um espaço mais acessível e, a partir dele, muitos sonhos de ingresso no ensino superior foram realizados. Neste sentido, E06 reforça que as cotas trazem uma pluralidade e uma diversidade para a universidade. Isso reforça a necessidade de criação de uma ouvidoria especializada conforme aponta a fala a seguir:

[...] requer uma abordagem específica, sensível. [...] a universidade pensou em ter uma ouvidoria mais qualificada para tratar esses assuntos como, por exemplo, a questão das cotas. O público muda e a gente precisa mudar a nossa abordagem de modo geral e a ouvidoria não é diferente. Acolher e tratar essas demandas (E06).

No próximo tópico trataremos da institucionalização da ouvidoria especializada e seu papel de atuação frente as questões postas após as políticas citadas acima.

4.2 OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS DA UFJF: configuração institucional, propósitos e rotinas organizacionais

Após o programa Reuni (2009) e a Lei de Cotas (2012) a universidade pública adquiriu uma “nova cara” e as necessidades postas à gestão mudaram significativamente. Desse modo, pensar em espaços capazes de atender as novas demandas é fundamental para a sustentação dessa estrutura. Nesse sentido, a ouvidoria especializada surge com o intuito de reforçar as ações afirmativas na UFJF. A ouvidoria foi criada no ano de 2016 por meio da Resolução nº 32, de 24 de maio daquele ano (UFJF, 2016). Seu funcionamento iniciou-se em junho de 2016. Diferentemente da ouvidoria geral, ligada ao órgão máximo da universidade, a ouvidoria especializada está vinculada à Diretoria de Ações Afirmativas (DIAAF) que, por sua vez, está ligada à Reitoria da universidade.

Embora a ouvidoria especializada seja um órgão jovem no contexto da UFJF e esteja passando por um período de consolidação e estruturação dos processos, E03 sinaliza que o vínculo com a DIAAF reforça o compromisso da instituição com as ações afirmativas, tanto na sedimentação quanto no fortalecimento. Destaca ainda que há um reconhecimento da ouvidoria especializada, mas ressalta a importância do vínculo com a autoridade máxima: “para avançar e legitimar mais esse espaço, ela precisa ser redesenhada, recomposta. Ela tem que ocupar um novo lugar na estrutura hierárquica da instituição” (E06). Comenta ainda que o movimento realizado pela ouvidoria especializada depende de uma certa autonomia.

O órgão exerce hoje, um importante papel na universidade e conforme apontam os entrevistados, em concordância com o instrumento de criação da ouvidoria especializada, o espaço de acolhimento interessa a toda comunidade acadêmica, englobando os estudantes, os professores, os técnicos administrativos em educação, os funcionários terceirizados e a comunidade externa à UFJF. Os relatórios, que contém informações a respeito do trabalho elaborado pela ouvidoria especializada e o volume de solicitações realizadas, apontam que majoritariamente os estudantes de graduação acessam o espaço.

Para E06 o intuito do órgão é gerar “igualdade e equidade” na arena universitária. De acordo com E01 a ouvidoria é capaz de “garantir os direitos de todos na universidade e de combater qualquer forma de preconceito, de exploração, de assédio, de negação de direitos, de violação de direitos” corroborando para “uma universidade mais plena nos seus objetivos, mais republicana, mais justa, mais democrática”. E04 frisa que a ouvidoria especializada não atende somente às questões ligadas às cotas e reforça que o público LGBTQIA+ (lésbicas, gays,

bissexuais, transexuais, queer, intersexuais, assexuais e demais orientações sexuais e identidades de gênero) está também vinculado às ações afirmativas.

4.2.1 CONFIGURAÇÃO INSTITUCIONAL

No que diz respeito à estrutura física, a ouvidoria especializada ocupa uma sala pequena ao lado da ouvidoria geral, no prédio da Reitoria da universidade. Os atores organizacionais que contribuíram com esta pesquisa apontam que a sala não é um espaço adequado para o trabalho desenvolvido pela ouvidoria especializada e sinalizam a necessidade de um local que seja discreto e condizente com o papel do órgão. Ressalta-se que existe um trabalho conjunto com a ouvidoria geral e que o compartilhamento da sala utilizada por essa ouvidoria pode ocorrer em alguns casos. O inciso cinco da resolução de criação da ouvidoria especializada sinaliza que ambas devem realizar uma articulação sistêmica no que diz respeito ao processo de acolhimento e encaminhamento de assuntos relacionados às ações afirmativas. Segundo E02 a estrutura da ouvidoria especializada é uma estrutura mínima, tanto em termos de espaço físico quanto em termos de pessoal.

E04 aponta que, para realizar alguns atendimentos, são utilizados outros espaços da universidade, como a sala da ouvidoria geral, a sala de reuniões da Reitoria, a sala da DIAAF e até mesmo o atendimento *in loco* nas unidades acadêmicas. Todavia, sinaliza: “[...] uma denúncia de assédio eu não consigo receber aqui nessa sala. Aí, eu conto com a colaboração da ouvidoria geral, da DIAAF, de outro espaço, para a gente poder fazer esse atendimento (E04). Um ponto mencionado nas entrevistas é de que existe um projeto para que a ouvidoria especializada, juntamente com a ouvidoria geral, sejam deslocadas do prédio da Reitoria. E01 sinaliza que esse espaço seria mais amplo e mais visível, todavia, não há previsão de quando a mudança irá ocorrer. Para os entrevistados esse requisito atenuaria a inibição dos usuários em acessar o espaço. Além disso, E05 comenta que o espaço atual não é o mais adequado, visto que não proporciona total privacidade, já que está inserida no ambiente da Reitoria. E06 reforça que tudo isso não contribui com as questões de privacidade, sigilo e acolhimento.

Institucionalmente e de forma direta há somente a figura da ouvidora especializada vinculada a esta ouvidoria. Existem três técnicos administrativos em educação lotados na ouvidoria geral da universidade, que são profissionais compartilhados e auxiliam no atendimento das demandas apresentadas pelo órgão especializado (E04 e E06). De modo indireto a ouvidoria conta com o apoio de profissionais ligados à DIAAF e outros setores da UFJF como, por exemplo, a Pró-Reitoria de Assistência Estudantil e a ouvidoria geral.

Os profissionais que atuam no suporte da ouvidoria especializada possuem formações ligadas a área da saúde e às ciências sociais e humanas. Na área da saúde estão presentes as formações de enfermagem e fisioterapia (com pós-graduação em saúde coletiva). Nas ciências sociais e humanas figuram os cursos de serviço social, direito e história. Os Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) são profissionais de apoio nesta ouvidoria e possuem o papel de auxiliar nas demandas.

Ao longo dos anos de atuação do órgão, ocorreu uma adequação na equipe de atuação, todavia ainda não é suficiente em função da complexidade do trabalho desenvolvido. E01 menciona que o trabalho realizado pela ouvidoria especializada tem uma dimensão relevante e que não pode ser realizado por uma “*equipe*”.

4.2.2 OUVIDOR ESPECIALIZADO

O profissional que ocupa o cargo de ouvidor especializado divide a responsabilidade com a docência e seu papel é de escuta e encaminhamento dos relatos. Alguns atores afirmaram que o tempo despendido como ouvidor é de 20 horas semanais. A veracidade dessa informação é vista pelo termo de criação do órgão, que diz: “O Ouvidor Especializado em Ações Afirmativas deverá dispor de, no mínimo, 20 horas semanais de sua carga horária de trabalho para o desenvolvimento das atividades que lhe competem”. Ressalta-se que o ouvidor especializado é nomeado pelo Reitor da universidade após aprovação de sua indicação no Conselho Superior – Consu (UFJF, 2016, p. 2).

No intuito de compreender quais são os conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para que alguém possa se tornar um ouvidor especializado, os respondentes foram questionados. Nesse sentido, comentam que não há uma formação específica para assumir a posição. Todavia, é importante que aqueles que forem eleitos pelo Conselho Superior da Universidade e nomeados façam a formação destinada aos ouvidores públicos federais, conforme indicativo da Ouvidoria Geral da União (OGU) e da Controladoria Geral da União (CGU). A certificação em ouvidoria é um curso de 160 horas concedido pela Escola Nacional de Administração de Pública (ENAP).¹⁹

Segundo E03 o ouvidor é um profissional que acessa “saberes de diferentes áreas”. De modo geral, o conhecimento ligado à gestão e a administração dos dados que perfaçam esse

¹⁹ A certificação em ouvidoria é destinada aos servidores e empregados públicos. Aqueles que exercem seus trabalhos no Poder Executivo Federal são prioritários nessa formação. Outros servidores, conectados a outras esferas e o cidadão comum também pode realizar o curso. Todos aqueles que desenvolvem alguma atividade em ouvidoria ou em áreas que tratem de temas afins (BRASIL, 2023).

canal são fundamentais para o desenvolvimento do espaço. E04 menciona que a ouvidoria é um mecanismo de participação social que auxilia no aprimoramento da gestão. Além disso, o aspecto técnico voltado para a legalidade do órgão é reconhecido como um ponto importante a ser reforçado na capacitação de quem ocupa esse papel. E06 aponta que a ouvidoria é um espaço de mediação e, para tanto, torna-se necessário uma apropriação de normas institucionais e superiores pertinentes.

Considerando a singularidade da ouvidoria especializada, ter uma escuta ativa e uma formação em áreas que dialoguem com as ciências humanas e sociais podem auxiliar no “reconhecimento do processo sócio-histórico de construção da sociedade” (E04). A sensibilidade diante das questões postas à ouvidoria e ligadas aos grupos mais vulnerabilizados é um destaque entre as competências. Preservar a identidade, saber como tramitar reclamações e denúncias são conhecimentos atrelados ao papel do ouvidor especializado. E05 aponta que a ouvidoria especializada lida diariamente com casos de assédio, homofobia e racismo, questões que atentam contra o indivíduo e sociedade. E04 indica que a desigualdade do país fomenta iniquidades sociais e “ter o conhecimento pra entender qual é o lugar da mulher na sociedade, qual é o lugar de pessoas pretas, qual é o lugar dos povos indígenas, dos povos tradicionais” é algo fundamental para obter “o entendimento de como essas hierarquias processadas dentro da sociedade se processam também no interior da universidade”.

Ao serem indagados a respeito das habilidades necessárias ao ocupante da cadeira de “ouvidor especializado”, de forma unânime, todos indicaram que a escuta é uma habilidade imprescindível. Acolher, ter uma escuta ativa e qualificada, ser sensível, ético, justo, imparcial, ter uma postura humana, ser proativo e propositivo, exercer a capacidade de mediar são características que auxiliam no desenvolvimento da própria escuta.

Em relação às atitudes do ouvidor especializado e da equipe que o auxilia, destacam-se elementos vinculados à escuta ativa, ao registro de informações, aos encaminhamentos necessários e ao acompanhamento dos fatos comunicados. De acordo com E01, as atitudes anteriores seriam meios para “construção de propostas, de ações de produção de dados”. Além disso, destacam-se, de acordo com E03, como atitudes relevantes a empatia, se atentando para o lugar do outro, o acolhimento e as capacidades relacionadas à mediação e à negociação. Outro ponto importante está relacionado à impessoalidade, vista como um princípio da administração pública. E04 reforça que formações nas áreas humanas potencializam habilidades tais como “o acolhimento, o cuidado, a atenção, a escuta qualificada e mais cuidadosa”.

4.2.3 MISSÃO INSTITUCIONAL

De acordo com o regimento interno da ouvidoria especializada, seu objetivo principal é “constituir um canal de acolhimento, tratamento, encaminhamento, acompanhamento e mediação de manifestações relativas às ações afirmativas na universidade, promovendo a defesa da participação, dos direitos e do respeito à população alvo destas ações” (UFJF, 2019, p.1). Destaca-se que a ouvidoria apresenta competências que estão ligadas ao correto tratamento de situações delicadas, cujo acolhimento, encaminhamento e acompanhamento não poderiam ocorrer em condições ideais na ouvidoria convencional. Observa-se, portanto, que a ouvidoria especializada em ações afirmativas adquire um papel importante no cotidiano acadêmico, uma vez que busca combater questões ligadas à discriminação e à violência no contexto universitário prestando o apoio necessário às “vítimas de discriminação, preconceito, violência e opressão ou em situação de vulnerabilidade social, jurídica e psicológica” (UFJF, 2020a).

O Quadro 3, a seguir, busca detalhar as competências da ouvidoria especializada. Receber demandas, acolher aquele ou aquela que as comunica, orientar demandantes e outros atores institucionais, acompanhar os desdobramentos de cada caso, sistematizar informações capazes de subsidiar ações institucionais e articular-se com outros órgãos, notadamente a ouvidoria geral, expressam seu escopo de funções.

Quadro 3 - Competências da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas

Competência	Rotinas organizacionais
Receber denúncias	Receber denúncias e depoimentos a respeito das situações de discriminação, preconceito, violência e opressão vivenciadas no ambiente universitário, garantindo o sigilo dos envolvidos
Acolher	Realizar o acolhimento e o encaminhamento para serviços de atendimento especializado no interior da UFJF ou na rede pública de serviços
Orientar	Dar apoio e orientação aos membros da comunidade acadêmica da UFJF, vítimas da discriminação, do preconceito, da violência e da opressão ou em situação de vulnerabilidade social, jurídica ou psicológica
Sistematizar dados	Sistematizar dados com vistas a subsidiar a formulação de novas políticas de ações afirmativas e apoio à diversidade pela gestão da UFJF
Articular-se com a ouvidoria geral	Articular-se sistematicamente com a ouvidoria geral da UFJF, nos processos de acolhimento e encaminhamento dos assuntos referentes às ações afirmativas

Fonte: elaborado pela autora a partir de UFJF (2016).

É importante ressaltar que cabe à ouvidoria especializada buscar, sempre, a mediação dos conflitos, por meio do diálogo entre as partes envolvidas (DIAAF, 2020).

Para E01, a ouvidoria especializada é um espaço que está sendo consolidado no dia a dia da universidade, já que ainda é muito jovem. Todavia, seu papel abrange uma gama de questões que perpassam pelas ações afirmativas. Nesse sentido, os atores consultados reforçam o que foi encontrado nos documentos: a ouvidoria possui o papel de acolher, intermediar conflitos, amparar, dialogar com as partes, empreender escuta ativa, educativa e de formação, além de possuir o papel de avaliação e encaminhamento das demandas. As falas a seguir se alinham à afirmação anterior:

[...] institucionalizar [o combate] às questões de violação às ações afirmativas que acontecem na universidade (E01).

[...] intermediar e buscar a solução dos problemas da forma mais democrática possível, tentando dialogar com as várias partes envolvidas (E02).

O papel é acolher a manifestação, avaliar a manifestação, dar os encaminhamentos e os retornos aos que se manifestam. [...] O papel é de diálogo (E03).

O papel concreto é possibilitar a participação social no sentido mais amplo, das pessoas que, de alguma forma, estão dentro de um padrão de vulnerabilidade. Seja por conta do processo de formação sócio-histórico, ou seja, por conta das hierarquias estabelecidas no interior das instituições (E04).

Chamou atenção o fato da ouvidoria especializada realizar ações que contribuem com um papel educativo e de formação. Foram citadas ações através de um trabalho itinerante, que ensinam o que é um assédio moral e sexual, além de outras, que sinalizam uma resposta institucional para as denúncias de fraude nas cotas, quando não há, essa configuração. As ações educativas e de formação promovidas pela ouvidoria especializada são citadas no relatório quadrienal (2016-2020) divulgado pela DIAAF. O documento aponta que ações voltadas para o debate foram realizadas com a comunidade acadêmica e um grupo de trabalho para o enfrentamento do assédio foi formado, no intuito de elaborar uma cartilha educativa (UFJF, 2021).

De forma unânime, os entrevistados destacam que a ouvidoria especializada é efetiva em cumprir aquilo que se propõem. E01 indica que este espaço é a única porta de entrada para tratativas de uma reclamação e que somente a partir dele as demandas da comunidade acadêmica podem receber um adequado tratamento institucional. E02 sinaliza que a ouvidoria obteve muito êxito em demandas marcadas por seriedade, gravidade, possibilitando a melhor resolução do caso junto à UFJF. E03 destaca que o espaço existe e está pronto para atender as questões que perpassam as ações afirmativas. Complementa que a instituição não deseja que as manifestações de preconceito e violações de direitos sejam recorrentes e necessitem de

tratamento, mas, quando ocorrem, a ouvidoria tem sido efetiva em dar respostas. Além disso, assim como E04, ressalta que existem pontos a serem aprimorados.

E04 declara que existem transformações ocorrendo dentro da universidade que só são possíveis pelo trabalho desenvolvido pela ouvidoria especializada. O aprimoramento dos mecanismos de acesso à graduação via cotas, o nome social e os grupos de enfrentamento ao assédio são derivados desse trabalho.

4.2.4 ROTINAS ORGANIZACIONAIS E SISTEMATIZAÇÃO DE DADOS

Neste tópico, as rotinas organizacionais da ouvidoria especializada serão detalhadas. Elas estão ligadas ao ciclo que envolve o reconhecimento de fatos, sua mediação e registro, para que ações institucionais mais robustas possam ser empreendidas.

A recepção das demandas ocorre por caminhos distintos conforme apontado na fala dos entrevistados. O usuário pode registrar a manifestação na ouvidoria especializada de forma presencial, via e-mail ou através da plataforma Fala-BR. E04 informa que o horário de funcionamento da ouvidoria especializada é das sete da manhã às sete da noite. Além desses caminhos, o telefone é utilizado pelos usuários. Todavia, há uma indicação de que não seja utilizado esse canal. Na verdade, o uso do telefone remete mais a orientação de como proceder, a quem procurar, ou onde registrar a manifestação (E05).

É necessário que toda manifestação seja protocolada pela plataforma Fala-BR, por ser uma forma integrada de ouvidoria e acesso à informação – como determina a Controladoria Geral da União. Nesse sentido, os usuários que fazem o manifesto via e-mail ou de forma presencial são orientados a protocolar por essa via.

A plataforma Fala-BR faz os encaminhamentos das manifestações para a ouvidoria geral, já que, para garantir a institucionalidade perante a CGU, o órgão deve estar vinculado à autoridade máxima da universidade. Logo depois que as manifestações são entregues à ouvidoria geral ocorre uma triagem, no intuito de definir qual ouvidoria irá tratar de qual demanda. A partir disso, os encaminhamentos são realizados dentro do órgão junto aos demais setores.

Quando o sujeito vem até a ouvidoria presencialmente, nesse primeiro contato já é acolhido. O acolhimento ocorre em função do problema trazido. E04 cita um exemplo: “caso o sujeito aponte uma demanda ligada à acessibilidade e precise utilizar um elevador que não oferece a estrutura necessária para sua limitação e não tenha sofrido nenhum tipo de situação ligada ao âmbito emocional ou à restrição que apresenta, ele quer mesmo que o problema do

elevador seja resolvido”. Nesse caso, os encaminhamentos necessários são dados junto à unidade (administrativa ou acadêmica) e existe um prazo mínimo de resposta. Segundo E02 é gerado um protocolo de atendimento e o tempo de resposta é de 30 dias conforme consta no regimento interno da ouvidoria especializada.

Se a manifestação apresentar aspectos de racismo ou assédio, por exemplo, é necessário que o acolhimento consiga garantir elementos que validem o que o sujeito deseja manifestar. É fundamental que uma denúncia desse porte tenha elementos atrelados à relevância, à materialidade e à autoria (E04). Tudo isso contribui para que o caso seja apurado da melhor forma. Isso norteia a orientação dirigida aos sujeitos:

[...] às vezes a pessoa está num estado de sofrimento tão grande que ela não consegue nem organizar as ideias para que aquilo fique claro e para que ela consiga externar. Então, a possibilidade, a partir do acolhimento, é criar esse vínculo e, a partir desse vínculo, a gente consegue, digamos, que organizar melhor a questão da denúncia (E04).

E02 indica que, em alguns casos, até conversas com os psicólogos da instituição foram utilizadas como mecanismo de acolhimento e orientação. Há ocorrência desse fato junto a alunos e, inclusive, seus pais.

Os encaminhamentos são realizados por meio da abertura de um processo eletrônico no sistema interno da UFJF – Sistema Eletrônico de Informações (SEI). A partir do momento em que o processo foi aberto, a chefia imediata da unidade recebe a manifestação e a mesma deve ser respondida dentro do tempo estipulado. Logo que esse retorno acontece, o usuário recebe uma notificação de que o seu caso foi tratado.

Após encaminhar uma ação, a partir de uma manifestação, a ouvidoria realiza o acompanhamento junto à unidade responsável. De acordo com a legislação, o prazo para resposta é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 (E06). Nesse sentido, E02 comenta que é importante atentar-se aos prazos. Nem todas as ações são apuradas dentro do prazo estipulado, já que algumas delas podem depender de uma conclusão de licitação, por exemplo, como é o caso de ajustes em um elevador que não oferece a acessibilidade adequada.

“A apuração do fato em si, é de competência da unidade” (E02). Cabe ao ouvidor se atentar aos prazos e acompanhar o desfecho e cobrar, se for o caso. Em algumas manifestações existe a necessidade de abertura de uma sindicância, de um processo administrativo, de uma investigação e, muitas vezes, o retorno não tem a agilidade necessária. E06 sinaliza que, nos casos de assédio, cuja complexidade de apuração pode ser maior, há a necessidade de uma investigação. As investigações raramente são finalizadas em sessenta dias. Logo, o prazo limite é estendido para melhor apuração dos fatos.

De acordo com os atores entrevistados, a interlocução com outras unidades da universidade é frequente, visto que os processos são encaminhados via SEI. Além disso, existe uma interlocução direta com a Diretoria de Ações Afirmativas (E04). Outros setores, como as pró-reitorias de Graduação, Pós-Graduação e Assistência Estudantil foram citadas entre as interlocuções mais recorrentes (E02). Ademais, E01 aponta que trabalhos educativos foram realizados junto às unidades, no intuito de alertar a respeito dos casos de assédio, explicar sobre o papel da ouvidoria e instruir sobre a condução dos casos.

Ao longo dos anos, o método de sistematização dos dados foi sendo aprimorado, conforme é possível perceber nas respostas dos atores institucionais. E02 nos diz que inicialmente as informações eram registradas na ficha de atendimento e, logo depois, destinadas a uma planilha do *software* Excel. E01 sinaliza que os registros na planilha estavam ligados ao assunto que o demandante trazia consigo, além de contemplar dados de seu perfil. E05 esclarece que a planilha funciona como uma base de dados para a construção dos relatórios anuais. “Ela serve para um controle interno nosso de organização e também para a gente extrair de lá os dados que vão para os relatórios” (E05). Os relatórios gerados são divulgados no site institucional.

Além da planilha utilizada, as manifestações são protocoladas via Fala-BR e os encaminhamentos são dados pelo SEI. No sistema interno é gerado um número de protocolo para que os devidos acompanhamentos sejam realizados. Todavia, não há a geração de indicadores, capazes de aprimorar a comunicação do órgão com a instituição e a sociedade.

Um ponto que despertou curiosidade é o fato de que alguns demandantes não se sentem confortáveis em usar o Fala-BR para registro de queixa. E04 comenta que não tem ideia do motivo pelo qual isso ocorre. “[...] eu imagino que, por uma série de crenças que envolvem a construção cultural da sociedade, as pessoas têm medo de formalizar na plataforma” (E04).

4.2.5 NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES E RECORRÊNCIA

Ao analisar os relatórios de gestão disponibilizados pela DIAAF e pela ouvidoria especializada para os períodos entre 2016 e 2021, observa-se que ocorreu uma oscilação no número de manifestações. A natureza das demandas está ligada a comunicação, denúncias, reclamações e solicitações conforme é possível observar no quadro a seguir.

Quadro 4 - Detalhamento das demandas encaminhadas para a ouvidoria especializada

Natureza das demandas (%)	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Comunicações	-	-	-	-	-	18,18%
Denúncias	100%	25%	-	-	-	72,73%
Reclamações	-	58%	-	-	-	-
Solicitações	-	17%	-	-	-	9,09%
Total de demandas	18 (100%)	24 (100%)	-	97 (100%)	6 (100%)	19 (100%)

Fonte: elaborado pelos autores a partir de UFJF (2019, 2020c, 2021).

O quadro 4 sinaliza que não foi adotada ao longo dos anos uma padronização para a publicização das informações. Destaca-se que a maior concentração de manifestações ocorreu no ano de 2019 (97), seguido pelos anos 2017 (24), 2021 (19), 2016 (18) e 2020 (06). Não foi localizado no relatório uma compilação de dados para o ano de 2018. É possível observar ainda que as denúncias são prevalentes nos anos de 2016 e 2021 e as reclamações são as que mais aparecem no ano de 2017.

Embora os relatórios não evidenciem de forma clara a proporção das temáticas que nortearam os atendimentos prestados pela ouvidoria especializada, é possível identificar após a análise dos documentos e confirmar pelos relatos de entrevistas que as pautas mais comuns destinadas à ouvidoria especializada passam por temáticas ligadas ao machismo, LGBTfobia, assédio moral e sexual, racismo, injúria racial, violência de gênero, transfobia, intolerância, violência contra a mulher, aspectos ligados à seleções de ingressos por meio de cotas entre outros. Segundo E04, em função do trabalho realizado nos últimos anos e do aprimoramento de alguns mecanismos de fiscalização, as temáticas vêm mudando: “antes, era muito [comum] a questão de fraude nas cotas. A partir do momento que aprimoramos os mecanismos de verificação, de quem, de fato, tem direito à cota, caiu o número de denúncias” (E04).

A partir da leitura e análise dos relatórios pode-se inferir que os estudantes são os principais demandantes da ouvidoria especializada. Isso é reforçado pelas falas nas entrevistas: é unânime que os estudantes são o público que mais acessa o canal de escuta. E05 comenta que, no segundo semestre de 2022, das 44 manifestações registradas, metade eram de alunos. De acordo com o mesmo entrevistado, o relatório está aguardando aprovação para ser disponibilizado no site do órgão.

Há uma pequena divergência dos relatos para os relatórios no que diz respeito à segunda categoria de demandantes. Nos relatórios é possível observar que, depois dos estudantes, a maior concentração de demandantes está entre os técnicos-administrativos, seguidos dos funcionários terceirizados. Já os entrevistados apontam que o maior número de manifestações, depois do corpo discente, é de funcionários terceirizados e técnicos-administrativos. O público

que menos acessa os serviços dessa ouvidoria é composto pelos docentes da UFJF. E04 declara uma hipótese explicativa para esse fato, ligada “[...] às próprias hierarquias estabelecidas no interior da Universidade. Conhecimento é poder. Se formos pensar: o corpo discente mudou muito. O corpo docente ainda não passou por essas transformações”.

Além de compilar os dados do relatório pela natureza das demandas, realizou-se uma estratificação pelo gênero dos demandantes. No ano de 2016, (100%) das manifestações foi realizada por mulheres, em 2017 (66,6%), em 2020 (100%) e em 2021 (10,5%). Isso mostra que existe uma assimetria na busca pelo órgão, considerando o gênero feminino e masculino. Nesse sentido, há reforço da informação de que a violência contra a mulher é pauta recorrente nas manifestações.

Outro ponto a ser destacado a partir da análise dos relatórios é a respeito da rede de interfaces que a ouvidoria especializada consolida com outras organizações. Isso se dá pela diversidade dos assuntos tratados por ela. Neste sentido, foram acionados o: Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade de Direito da UFJF, Pró-Reitoria de Infraestrutura, Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher, Centro de Testagem e Aconselhamento (vinculado ao Ministério da Saúde), Serviço de Atendimento à Vítima de Abuso Sexual, Unidade de Atenção Primária à Saúde do bairro São Pedro (território onde se encontra a UFJF) e Centro de Atenção Psicossocial do Hospital Universitário.

Organizações e serviços acessados pela ouvidoria buscaram garantir respostas adequadas às demandas recebidas. Para além das interfaces citadas, interações recorrentes traduziram-se em parcerias, notadamente com a Diretoria de Ações Afirmativas e com a Pró-Reitoria de Assistência Estudantil, que dispõe de serviço de apoio psicológico discente (UFJF, 2019, 2020c, 2021). Além das Pró-reitorias de graduação e pós-graduação conforme reforçam os atores institucionais.

4.3 ANÁLISE DO PAPEL DIALÓGICO-MEDIADOR DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS

Nesta seção, algumas evidências reunidas serão analisadas à luz de categorias teóricas articuladas sob o construto da Gestão Social. Como citado no referencial teórico, a Gestão Social é uma lente oportuna, pois ela se mostra adequada à compreensão de organizações e processos distantes de dois polos: a filantropia e o taylorismo. Ambos são marcados por relações assimétricas, não orientadas exatamente por valores ético-políticos tais como a igualdade e a dialogicidade. A ouvidoria especializada, além de representar instrumento

importante para salvaguardar direitos no âmbito da universidade (instituição que preserva hierarquias concretas e simbólicas), tem nesses princípios (igualdade e dialogicidade) a essência de sua finalidade e de sua forma de atuação, respectivamente.

O Interesse Bem Compreendido (IBC) nos diz que o interesse coletivo é pré-condição para o interesse e o bem-estar individual. Desse modo, os indivíduos alcançam o segundo, após garantirem o primeiro, “não no sentido de ser altruísta ou mesmo assistencialista, mas no sentido de (re)construção coletiva do espaço público com a intenção clara de conseguir o bem-estar coletivo e por consequência o bem-estar individual” (CANÇADO, PEREIRA e TENÓRIO, 2015, p.7).

Nota-se que essa categoria é complementada por meio de outras duas: a solidariedade (compromisso com o outro) e a sustentabilidade (perpetuação, perenidade). A ouvidoria especializada em ações afirmativas pode ser reconhecida como um instrumento de (re)construção do espaço público, frente às novas questões apresentadas à universidade pelas políticas de redemocratização do ensino superior, que a tornaram mais acessível, diversa e plural.

Os interesses defendidos por essa modalidade de ouvidoria tocam nos grupos minoritários e sua intenção é fomentar ações ligadas ao combate de preconceitos e discriminações. Desse modo, ao defender o coletivo, em toda sua amplitude, o órgão contribui para a sedimentação e perpetuação de garantias ao bem-estar do todo (e não de uma parte – os estabelecidos). Ao se comprometer com os mais vulneráveis (os *outsiders*), por meio de um espaço de escuta, acolhimento, encaminhamento e tratativa de possíveis opressões, a universidade busca dar garantias de permanência a cada um desses sujeitos. Esse é o interesse público, corretamente compreendido e resguardado.

Acolher, intermediar conflitos, amparar, dialogar com as partes, ter uma escuta ativa, educativa e de formação (E01) representa o conjunto de atribuições da ouvidoria. Nesse sentido, a categoria dialogicidade – vista como a capacidade de se comunicar e de se entender com os outros – é indissociável dos fins e dos meios do órgão. Ela se manifesta, ainda, na atenção ao contraditório, na ampla possibilidade de contra-argumentação das partes associadas aos possíveis excessos.

As mudanças observadas na universidade após o Reuni e a política de cotas se relacionam diretamente com o papel da ouvidoria especializada. Sinalizam, portanto, que grupos minoritários como negros, economicamente fragilizados, o público LGBTQIA+ e pessoas com deficiência necessitavam de um espaço de acolhimento e que ele não seria

adequadamente provido pela ouvidoria convencional. Para E02, a nova ouvidoria passou a operar como um campo de voz ativa.

Os relatos a seguir reforçam o posicionamento dos entrevistados:

[...] a ouvidoria especializada é um canal importantíssimo quando a gente pensa em reafirmar as políticas afirmativas dentro da instituição. [...] Quando a ouvidoria é criada, é no sentido de fortalecer uma ação que é estratégica e que é importante, não só para garantir o acesso, mas para garantir a permanência dos nossos alunos que se encontram inclusive em situação de maior vulnerabilidade (E03).

A partir do momento que a gente tem outras pessoas, que não é mais a elite branca ocupando a universidade, a gente tem outras pautas. E essas outras pautas vão ganhando mais corpo à medida que a universidade vai se modificando pela entrada dessas novas pessoas. E as pessoas agora querem, de fato, pautar: equidade racial, querem pautar a questão de gênero, querem pautar a questão da orientação, a questão de intolerância religiosa, que são, na verdade, questões que antes elas não tinham, eu acho... a mesma força no interior da universidade. Isso eu consigo ver claramente (E04).

Tais posicionamentos reforçam a ideia de que a ouvidoria especializada é um espaço que busca zelar não só pela inclusão de novos grupos na universidade, mas também pela permanência desses grupos historicamente marginalizados e oprimidos. De acordo com E04, esse novo grupo presente na academia traz pautas muito caras a serem discutidas. Questões relacionadas ao uso do nome social, da identidade de gênero, do racismo estrutural e outras entram na agenda institucional – na pequena esfera pública universitária: “Isso tudo só é possível porque a gente tem agora novos sujeitos fazendo parte da universidade, e esses novos sujeitos, canalizam isso. Conseguem trazer essas demandas por meio, por exemplo, da ouvidoria especializada” (E04).

O acolhimento dos sujeitos flerta ainda com os aspectos intersubjetivos. Além de acolher as demandas, a ouvidoria especializada precisa mediar situações e se encarregar de gerar os encaminhamentos necessários, para que as solicitações possam ser atendidas. Cançado *et al* (2015, p 12) apontam que, na intersubjetividade, existem questões que não são expostas pela fala e que é importante interpretar o contexto em que algo ocorreu. O recorte abaixo recupera a definição dessa categoria:

“Intersubjetividade é a capacidade dos indivíduos de entender a subjetividade do outro por meio da comunicação entre eles, entender o que se está e como está sendo dito. A intersubjetividade não está relacionada apenas ao conhecimento da língua e dos símbolos utilizados para a comunicação, mas também do contexto no qual esta comunicação acontece, na percepção, também, do não dito” (CANÇADO, PEREIRA e TENÓRIO, 2015, p. 12).

É nesse sentido que a fala de E04 converge para o conceito: é ter “sensibilidade diante das questões que não chegam [para a institucionalidade]”. As falas relatam que, para as ocorrências de assédio e discriminação, é necessário prestar um suporte aos indivíduos – para que consigam organizar pensamentos e verbalizar fatos. Revisitar isso requer sensibilidade (intersubjetiva) e protocolo (objetivo). Sem relevância, materialidade e autoria as denúncias podem não surtir efeito.

Nogueira (2011) *apud* Cançado et al. (2015) sinaliza que emancipação é a capacidade de se livrar de uma dominação opressora. Em linha com essa noção, E01 comenta que o debate pós-ações afirmativas está desmistificando a ideia de que a universidade é um espaço de pessoas educadas e, portanto, não preconceituosas. A relação entre um atributo e outro não é infalível: “A gente tinha a infeliz ideia de que a Universidade era um espaço de pessoas muito educadas, muito preparadas e, portanto, não havia preconceito etc. E a gente viu que não. Isso não tem nada a ver. A universidade não está numa redoma de vidro” (E01).

Nesse sentido, essa instituição pode reproduzir, e reproduz, virtudes e vícios da sociedade. E a sociedade brasileira, com sua história patriarcal e escravocrata, ainda apresenta sujeitos que exprimem desconforto diante da igualdade concreta e, portanto, não percebem o sentido das ações pró-igualdade. A dominação opressora pode, portanto, emergir nas relações (já assimétricas) do contexto universitário. Se o embate contra ela for uma necessidade individual, ele pode, por meio da ouvidoria especializada, ganhar a força da institucionalidade universitária. Esta, por fim, poderá servir-se do reconhecimento das demandas (tipificação), de sua recorrência (dados registrados e sistematizados) e de seus desfechos para proposição de políticas, meios de sensibilização e de enfrentamento dos excessos. Poderá, em essência, atuar deliberadamente para aprimoramento de sua cultura em prol da igualdade e do respeito.

Concluindo a análise do papel dialógico-mediador da ouvidoria especializada, é necessário evidenciar, de acordo com os respondentes, potencialidades e limites do órgão. Para E01 uma possibilidade clara é a discussão de temáticas ligadas ao machismo, ao racismo, ao capacitismo e tantas outras. Trata-se da oportunidade de mostrar quais são os problemas vivenciados no contexto universitário – estrato da sociedade. E02 sinaliza que intermediar os conflitos e ampliar o acesso à informação é também uma virtude desse espaço. Complementa ainda que a luta dos grupos ligados às ações afirmativas é importante e precisa do apoio institucional. A capacidade educativa da ouvidoria e o acolhimento dos indivíduos são destaques de E05. Tudo isso contempla “a possibilidade de mudanças. De mudanças,

justamente, que olhem para a diversidade, para a inclusão, para o respeito, para a pluralidade. Para a construção de fato, da democracia” (E04).

E01 comenta que os encaminhamentos gerados para as unidades funcionam como uma espécie de “provocação” aos chefes dos setores. Nesse sentido, quando ocorre o envio de um caso de preconceito, há a necessidade de discussão e de fortalecimento das ações afirmativas. E02 contribui dizendo que a ouvidoria especializada é um canal que reforça a atuação da Diretoria de Ações Afirmativas e que ambas devem ter uma atuação conjunta, harmônica.

E05 conclui que, ao perceberem a ouvidoria especializada como um canal de acolhimento e resposta, os usuários encontram também um espaço que opera para a efetivação das ações afirmativas, pois, por meio da escuta, podem sentir-se parte de uma universidade não indiferente.

Todavia, existem limitações e desafios. Na perspectiva dos entrevistados, as principais limitações são de estrutura física, recursos humanos e tempo de escuta, já que o ouvidor não se dedica exclusivamente à função. Além disso, o fato de muitos entenderem a ouvidoria como um espaço punitivo, policialesco, alimenta receios e preconceitos – e isso dificulta, em certos casos, o tratamento das demandas.

Considerando que o perfil da ouvidoria é de encaminhamento, isso favorece outra limitação: uma certa impotência, pois as resoluções devem vir dos setores onde os fatos se originam (E02). A fala de E04 refina essa percepção, que passa pela atenção às consequências e não às causas dos problemas:

“[...] uma limitação é conseguir atender, de fato, às demandas e trabalhar outros conceitos, como por exemplo, ouvidoria ativa - que é algo extremamente em voga. De fazer mais intervenções preventivas, sabe?! De conseguir fazer maiores articulações. Hoje, a gente não consegue fazer, porque, senão, a gente não atende o que entra de demanda. A gente não consegue, de fato, atuar na causa, porque estamos tratando o sintoma” (E04).

Em relação aos desafios nota-se que eles são produto das limitações. Nesse sentido, os respondentes sinalizaram: ter mais representatividade, receber maior reconhecimento, ter legitimidade (inclusive para vencer as restrições de recursos), desmistificar o trabalho desenvolvido junto à comunidade acadêmica e aprimorar meios de sensibilização e capacitação. Além disso, de forma mais ambiciosa, contribuir para a discussão de questões que são estruturantes da realidade social, conforme mencionou E04.

Considerando o modo como a ouvidoria especializada se organiza e as ações que desempenha, é fato, para os respondentes, que a experiência é replicável em outras instituições de ensino. E02 mencionou que ouvidorias especializadas podem estar presentes não só nas

instituições públicas, mas também nas instituições de ensino particulares. Elas lidam com situações análogas, compartilhando os mesmos conflitos potenciais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É fato que a universidade pública brasileira passou por transformações consideráveis nos últimos vinte anos, em função de políticas voltadas para o acesso, a inclusão e a permanência de indivíduos originários de grupos sociais marginalizados por nosso contexto sócio-histórico. A partir de iniciativas como o REUNI, o PNAES e a Lei de Cotas a instituição universitária adquiriu um novo perfil. Nesse sentido, questões pautadas por esses grupos minoritários passaram a emergir de modo recorrente.

No intuito de garantir que tais demandas tenham um encaminhamento adequado, a Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) resolveu, em 2016, criar a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas, vinculando-a, à Diretoria de Ações Afirmativas (DIAAF). O intuito do órgão é combater as discriminações e violências que possam surgir no contexto universitário. Deste modo, e reconhecendo a Ouvidoria Especializada como um espaço de escuta, esta dissertação se propôs a entender, *que papel pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira contemporânea?*

O papel a ser desempenhado é de salvaguarda simbólica e concreta no combate às condutas contrárias ao pluralismo. Por meio da atuação em situações conflituosas, do reconhecimento de fatos, argumentos e contra-argumentos contribui para mediações justas. Pode, ainda, monitorar fatos recorrentes, tipificá-los, mensurá-los e traduzi-los em subsídios para a construção de culturas contrárias à discriminação, à violência e à arbitrariedade. Entende-se, portanto, que ouvidorias especializadas são especialmente úteis à universidade pública contemporânea – mas também às organizações que apresentam condicionantes e fins análogos.

A gênese elitista da universidade pública brasileira e a manutenção dessa característica em passado recente são fatos que foram atenuados por políticas de expansão de vagas e de ampliação das formas de acesso. Nesse sentido, as instituições necessitam de arranjos institucionais inovadores voltados não apenas para a melhoria de performance gerencial, mas, também, para o aprofundamento da democracia interna e para a mediação qualificada de conflitos. É ao último conjunto de esforços que a ouvidoria especializada se dedica – e ele é, neste momento histórico, tão relevante quanto os demais.

O trabalho desenvolvido em parceria com a Diretoria de Ações Afirmativas e a Ouvidoria Geral da UFJF tem sido fundamental para garantir o adequado tratamento institucional das questões dirigidas ao órgão. Todavia, elas estão tomando proporções que alertam para a necessidade de uma conexão mais robusta entre a ouvidoria especializada e a

Reitoria, núcleo da administração superior da universidade. Tal vinculação faz com que sua legitimidade seja ampliada, cumprindo, assim, a orientação expressa pela Controladoria Geral da União (CGU).

Mesmo carecendo de recursos, a ouvidoria especializada da UFJF é reconhecida como um instrumento importante para a gestão, já que media de modo adequado questões cotidianas e pode, em horizonte mais amplo, operar para a consolidação das ações afirmativas na instituição. A sistematização de informações e o suporte à concepção de políticas internas são ações refinadas e, ainda, subexploradas na universidade. Em paralelo, a riqueza da experiência (em meio às suas limitações e contradições) demonstra que é possível e desejável sua replicação em outros contextos, públicos ou privados.

Embora o objeto de pesquisa tenha apresentado riqueza, por meio dos relatórios, documentos e fala dos entrevistados, este estudo se limitou pelas lentes teóricas empregadas na leitura da ouvidoria especializada. O objeto é pouco convencional e não existem iniciativas no país, parecidas com essa, que tenham desenvolvido um trabalho consolidado por anos. Outro limitador foi em relação aos relatórios analisados. Notou-se que não há uma padronização daquilo que foi publicizado e a periodicidade ficou comprometida pela ausência de dados para o ano de 2018. Além disso, um baixo número de manifestações foi realizado no primeiro ano do período pandêmico, em função das desconexões presenciais.

Considerando que as ações afirmativas podem ser vivenciadas em outros contextos e, não somente no campo da educação, sugere-se verificar a existências de ouvidorias especializadas em outros campos como os da saúde, e nas administrações públicas municipais e estaduais. A existência de mecanismos como esse podem fortalecer a pluralidade e diversidade no contexto nacional, cooperando para maior equidade de tratativas. Além disso, pesquisas que possam acompanhar a consolidação de ouvidorias especializadas em outras instituições de ensino, bem como aquelas que discutam de forma profunda as capacidades e competências de um ouvidor especializado.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Rosa Almeida; PEDRON, Cristiane Drebes. Os objetivos das ações afirmativas em uma Instituição de Ensino Superior (IES) pública brasileira: a percepção da comunidade acadêmica. **Rev. bras. Estud. pedagog.**, Brasília, v. 99, n. 251, p. 54-73, jan./abr. 2018.
- ARAÚJO, Maria Arlete Duarte de; PINHEIRO, Helano Diógenes. Reforma gerencial do Estado e rebatimentos no sistema educacional: um exame do REUNI. **Ensaio: aval. pol. públ. Educ.**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 69, p. 647-668, out./dez. 2010.
- ARAÚJO, E. T. (In)consistências da gestão social: um campo em construção. In: SIQUEIRA, E. S.; ARAÚJO, I. T. (Orgs.). **Gestão social e agricultura familiar: a construção e a materialidade de novas formas de administrar**. Mossoró: Editora UFERSA, 2018, p. 25-60.
- ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS DIRIGENTES DAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR. **Relatório de acompanhamento do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni)**, 2010. Disponível em: <<https://www.andifes.org.br/?p=87101>>. Acesso em 22 out. 2021.
- ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS DIRIGENTES DAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR. **V Pesquisa do perfil do socioeconômico e cultural dos estudantes de graduação das instituições federais de ensino superior brasileiras**, 2018. Disponível em: <<https://www.andifes.org.br/?p=79639>>. Acesso em 01 out. 2021.
- AZEVEDO, Carlos Eduardo Franco; OLIVEIRA, Leonel Gois Lima; GONZALEZ, , Rafael Kuramoto Gonzalez.; ABDALLA, Marcio Moutinho. 2013. A estratégia de triangulação: objetivos, possibilidades, limitações e proximidades com o pragmatismo. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 2013, Brasília. **Anais...** Brasília, DF, 2013.
- BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim; PASSONE, Eric; PEREZ, José Roberto Rus. Introdução. In: PEREZ, José Roberto Rus; BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim; PASSONE, Eric (Org.). **Construindo a ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas**. Campinas, SP: UNICAMP/Ouvidoria, 2011. p. 17-28. ISBN 978-85-85783-23-5.
- BARRETO, Arnaldo Lyrio. FILGUEIRAS, Carlos A. L. **Origens da universidade brasileira**. *Quim. Nova*, Vol. 30, nº 7, p. 1780-1790. 2007.
- BARRETO, César Ramos. Sobre a racionalidade humana: conceitos, dimensões e tendências. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 17., 1993, Salvador. **Anais...**
- BOGDAN, Robert C.; BIKKLEN, Sari K. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos**. Porto: Porto, 1994.
- BRASIL. **Certificação Ouvidoria**. Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/programa/113>. Acesso em 03 de dez. 2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm . Acesso em: 05 set. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 14.343, de 7 de setembro de 1920**. Institui a Universidade do Rio de Janeiro. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1920-1929/decreto-14343-7-setembro-1920-570508-publicacaooriginal-93654-pe.html>. Acesso em: 19 de mar. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010**. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm. Acesso em: 24 de out. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 7.824, de 11 de outubro de 2012b**. Regulamenta a Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012, que dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2012/decreto-7824-11-outubro-2012-774384-norma-pe.html>. Acesso em: 24 de out. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007**. Institui o Programa de Apoios a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6096.htm . Acesso em: 24 de out. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 97.946, de 11 de julho de 1989**. Dispõe sobre a estrutura básica do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis IBAMA e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1980-1989/D97946.htm. Acesso em: 21 de mar. 2022.

BRASIL. **Lei nº 10.172, de 9 de janeiro de 2001**. Aprova o Plano Nacional de Educação e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10172.htm. Acesso em: 24 de out. 2020.

BRASIL. **Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012a**. Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12711.htm. Acesso em: 24 de out. 2020.

BRASIL. **Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961**. Fixa as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4024.htm . Acesso em 20 de mar. de 2022.

BRASIL. **Lei nº 5.692, de 11 de agosto de 1971**. Fixa Diretrizes e Bases para o ensino de 1º e 2º graus, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5692.htm. Acesso em: 20 de mar. 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.213 de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre os planos de benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Disponíveis em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Acesso em: 21 de mar. 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.490 de 19 de novembro de 1992.** Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8490.htm. Acesso em: 21 de mar. 2022.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.** Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm . Acesso em: 10 de out. 2020.

BRASIL. **Portaria nº 1264 de 17 de outubro de 2008.** *Aprova, em extrato, o Instrumento de Avaliação Externa de Instituições de Educação Superior do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES.* Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=211137>. Acesso em: 30 de mar. 2021.

BRAUN, Virginia; CLARKE, Victoria. Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**, v. 3, n. 2, p. 77-101, 2006.

CAMERON, Stuart; DAGA, Rachita; ATINGEM, Rachel. Estabelecimento de um marco conceitual para medir a equidade de aprendizagem. *In: UNESCO (org.). Manual para a mediação da equidade na educação.* Paris, França: [s. n.], 2019. cap. 2, p. 16-46. ISBN 978-85-7652-241-6.

CAMPOS, Ivete Maria Barbosa Madeira; CARVALHO, Cristina Helena Almeida. **Análise do REUNI como política pública de financiamento da expansão da educação superior.** Brasília, 2017. Universidade Federal de Brasília – UNB.

CANÇADO, A. C.; PEREIRA, J. R.; TENÓRIO, F. G. **Gestão Social:** epistemologia de um paradigma. Curitiba, Editora CRV, 2013.

CANÇADO, Airton Cardoso. PEREIRA, José Roberto. TENÓRIO, Fernando Guilherme. **Fundamentos Teóricos da Gestão Social.** DRd – Desenvolvimento Regional em debate. ISSN 2237-9029) v.5, n.1, p. 4-19, jan./jun. 2015.

CAVALCANTI, Ivanessa Thaianne do Nascimento; ANDRADE, Cláudia Sá Malbouisson; TIRYAKI, Gisele Ferreira; COSTA, Lilia Carolina Carneiro. Desempenho acadêmico e o sistema de cotas no ensino superior: evidência empírica com dados da Universidade Federal da Bahia. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, SP, v. 24, n. 1, p. 305-327, mar. 2019.

CEERT. **Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdades.** Há quinze anos ocorria a III Conferência Mundial contra o Racismo. Disponível em: <https://www.ceert.org.br/noticias/direitos-humanos/13210/ha-quinze-anos-ocorria-a-iii-conferencia-mundial-contra-o-racismo>. Acesso em: 18 de dez. 2020.

DIAS SOBRINHO, José. Democratização, qualidade e crise da educação superior: faces da exclusão e limites da inclusão. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 31, n. 113, p. 1223-1245, out./dez. 2010.

DICIO. **Equidade:** significado de equidade. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/equidade/>. Acesso em: 01 de jun. 2020.

DICIO. **Igualdade:** significado de igualdade. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/igualdade/>. Acesso em: 01 de jun. 2020.

ÉSTHER, Angelo Brigato (2015). **Que universidade?** Reflexões sobre a trajetória, identidade e perspectivas da universidade pública brasileira. *Espacio, Tiempo y Educación*, 2(2), 197-221. Doi: <http://dx.doi.org/10.14516/ete.2015.002.002.010>

FÁVERO, Maria de Lourdes de Albuquerque. **A Universidade no Brasil:** das origens à Reforma Universitária de 1968. *Educar*, Curitiba, n. 28, p. 17-36, 2006. Editora UFPR. P. 17-36.

FELICETTI, Vera Lucia; MOROSINI, Marília Costa. Equidade e iniquidade no ensino superior: uma reflexão. **Ensaio:** aval. pol. públ. Educ., Rio de Janeiro, v. 17, n. 62, p. 9-24, jan./mar. 2009.

FERES JÚNIOR, João. Ação afirmativa no Brasil: fundamentos e críticas. **Econômica**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, p. 291-312, dez. 2004.

GESTÃO UNIVERSITÁRIA. Educação Superior na América Latina. 2015. Disponível em: <http://www.gestaouniversitaria.com.br/artigos/educacao-superior-na-america-latina> . Acesso em: 20 de mar. 2022.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4ª. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p. ISBN 85-224-3169-8.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 200 p. ISBN 978-85-224-5142-5.

GODOI, Chistiane Kleinübing; MATTOS, Pedro Lincoln C. L. de. Entrevista qualitativa: instrumento de pesquisa e evento dialógico. In: GODOI, Chistiane Kleinübing; BANDEIRA-DE-MELLO, Rodrigo; SILVA, Anielson Barbosa. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais:** paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva, 2006. Cap. 10, p. 301-323. ISBN 85-02-05948-3.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas (RAE)**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.

GOMES, Joaquim Benedito Barbosa; SILVA, Fernanda Duarte Lima da. As ações afirmativas e os processos de promoção da igualdade efetiva. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL AS MINORIAS E O DIREITO. **Anais...** Brasília: CJP, 2001. p. 86-123.

GUERRA, Agercicleiton Coelho; ROCHA, Antônio Rozimar Machado e Machado Rocha. Reuni no contexto das universidades federais: números, avanços e retrocessos. **Praxis Pedagógica**, [s. l.], v. 2, n. 2, p. 139-157, mai./ago. 2019.

HAAS, Celia Maria; LINHARES, Milton. Políticas públicas de ações afirmativas para ingresso na educação superior se justificam no Brasil? **Revista brasileira de estudos pedagógicos.** Brasília, v. 93, n. 235, p. 836-863, set./dez. 2012.

HOFBAUER, Andreas. Racismo na Índia? Cor, raça e casta em contexto. **Rev. Bras. Ciênc. Polít.** [online]. 2015, n.16, pp.153-191. ISSN 0103-3352. <https://doi.org/10.1590/0103-335220151607>.

HOLZER, Harry; NEUMARK, David. Assessing affirmative action. **Journal of Economic Literature**, Pittsburgh, v. 38, n. 3, p. 483-568, set. 2000.

JACCOUD, Luciana; BEGHIN, Nathalie. **Desigualdades raciais no Brasil: um balanço da intervenção governamental**. Brasília: Ipea, 2002.

LAPENDA, Maria do Rosário; ROMILDO, Clóvis; MARCELINO, Karla Julia. **Perfil de atuação e resolução de uma ouvidoria universitária**. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/ouvidoria/images/stories/PERFIL_DE_ATUAO_E_RESOLUO_DE_UMA_OUVIDORIA_UNIVERSITRIA.pdf. Acesso em: 05 de mai. 2021

LEITE, Francisco Carlos Trindade; PINHEIRO, Luiz Eustáquio L. O estudo de caso como delineamento metodológico: aplicabilidade e consistência. In: BAUER, F. C.; VARGAS JR., F. M. **Produção e gestão agroindustrial**. Campo Grande: Editora Uniderp, 2008, p. 145-164.

LIMA, Edilene Esteves; MACHADO, Lucília Regina de Souza. Reuni e Expansão Universitária na UFMG de 2008 a 2012. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v. 41, n. 2, p. 383-406, abr./jun. 2016.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli Eliza Dalmazo Afonso de. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

LYRA, Rubens Pinto; GOMES, Manoel Eduardo; MARIANO, Benedito Domingos (orgs.). **A ouvidoria na esfera pública brasileira**. João Pessoa/Curitiba: Ed. universitária da UFPB e UFPR, 2000.

MEMORIAL DA DEMOCRACIA. **Marcha Zumbi Reúne 30 Mil em Brasília**. Disponível em: <http://memorialdademocracia.com.br/card/marcha-zumbi-reune-30-mil-em-brasilia>. Acesso em: 18 de dez. 2020.

MERRIAM, Sharan B. **Qualitative research and case study application in education**. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **PNE em movimento**. Disponível em: <http://pne.mec.gov.br>. Acesso em: 24 de out. 2020.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **O Plano de Desenvolvimento da Educação: razões, princípios e programas**. Brasília, DF: MEC, 2007.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais. Reuni 2008 - Relatório do primeiro ano**. 2019. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=2069-reuni-relatorio-pdf&category_slug=dezembro-2009-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 21 de jan. 2022.

MOEHLECKE, Sabrina. **Ação afirmativa: história e debates no Brasil**. *Cadernos de Pesquisa*, São Paulo, v. 117, n. 11, p. 197-217, nov. 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cp/a/NcPqxNQ6DmmQ6c8h4ngfMVx/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 de mar. 2021.

OLIVEIRA, Antônio José Barbosa de. **História:** um breve histórico da UFRJ. Disponível em: <https://ufrj.br/a-ufrj/institucional/historia/>. Acesso em: 05 set. 2020.

OLIVEIRA, Terezinha. **Origem e memória das universidades medievais:** a preservação de uma instituição educacional. *Varia História*, Belo Horizonte, v. 23, n. 37, p. 113-129, jan./jun. 2007.

OLIVEN, Arabela Campos. **Histórico da educação superior no Brasil.** In: SOARES, Maria Susana Arroza. (Org.). *A educação superior no Brasil*. Porto Alegre: Unesco, 2002, p. 24 - 38.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Plataforma agenda 2030:** Os 17 objetivos de desenvolvimento sustentável. Disponível em: <http://www.agenda2030.org.br/ods/4/>. Acesso em: 10 de dez. 2020.

PASSOS, Joana Célia dos. Relações raciais, cultura acadêmica e tensionamentos após ações afirmativas. *Educação em Revista*, Belo Horizonte, v. 31, n. 2, p. 155-182, abr./jun. 2015.

PAULA, Camila Henriques de; ALMEIDA, Fernanda Maria de. O programa Reuni e o desempenho das Ifes Brasileiras. **Ensaio:** aval. pol. públ. Educ., Rio de Janeiro, v.28, n.109, p. 1054-1075, out./dez. 2020.

PEREIRA, Sueli Menezes; ZIENTARSKI, Clarice. Políticas de ações afirmativas e pobreza no Brasil. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, Brasília, v. 92, n. 232, p. 493-515, set./dez. 2011.

PEREZ, José Roberto Rus; BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim; PASSONE, Eric (Org.). **Construindo a Ouvidoria no Brasil:** avanços e perspectivas. São Paulo: UNICAMP, 2011. p. 1-208.

PINHO, José Antonio Gomes de. Gestão social: conceituando e discutindo os limites e possibilidades reais na sociedade brasileira. In: RIGO, A. S. et al. (Orgs.). **Gestão social e políticas públicas de desenvolvimento:** ações, articulações e agenda. Recife: Univasf, 2010, p. 19-52.

PINHO, J. A. G.; SANTOS, M. E. P. D. Aporias em torno do conceito de Gestão Social: dilemas teóricos e políticos. *Revista de Gestão*, v. 22, n. 2, 2015, p. 1-18.

PINTO, Ana Paula. **Estudos sobre a Universidade Federal de Mato Grosso no contexto contemporâneo de expansão.** 2014. 132 f. Dissertação (Mestrado em Política Social) – Instituto de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Federal do Mato Grosso, Cuiabá, 2014.

RESES, Gabriela; MENDES, Inês. Uma visão prática da Análise Temática: exemplos na investigação em multimídia em Educação. In: COSTA, Antônio Pedro; MOREIRA, Antônio; SÁ, Patrícia (Orgs.). **Metodologias de investigação - análise de dados.** Aveiro: Universidade de Aveiro, 2021, v. 3, 83 p.

ROEMER, Jonh. E. **Equalizing opportunities (in one country) for human development.** Davis, CA: University of California, 1998. Disponível em: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.194.9983&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 20 de mar. 2021.

ROTHEN, José Carlos. A universidade brasileira na Reforma Francisco Campos de 1931. **Revista Brasileira de História da Educação**, v. 8, n. 2, p. 141-160, 2008.

SALES, Edriene Cristine da Silva Santos; ROSIM, Daniela; FERREIRA, Vicente da Rocha Soares; COSTA, Sérgio Henrique Barroca. O programa de apoio a planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI): uma análise de seu processo de avaliação. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, Campinas, v. 24, ed. 3, p. 658-679, nov./dez. 2019.

SANTANA, Maurício Medeiros de. **As Ouvidorias públicas universitárias: autonomia, potencialidades e limites**. 2017. 116 f. Dissertação (Mestrado em Direitos Humanos, Cidadania e Política) - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

SANTIAGO, Paulo; TREMBLAY, Karine; BASRI, Ester; ARNAL, Elena. **OECD thematic review of tertiary education: synthesis report**. Paris: OECD, 2008. v. 2. Disponível em: <https://www.oecd.org/education/skills-beyond-school/40330439.pdf>. Acesso em: 20 de mar. 2021.

SANTOS, Sônia Querino dos Santos; MACHADO, Vera Lúcia de Carvalho. Políticas públicas educacionais: antigas reivindicações, conquistas (Lei nº 10.639) e novos desafios. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 58, p. 95-112, jan./mar. 2008.

SILVA, Franklin Leopoldo e. Universidade: a ideia e a história. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 20, n. 56, p. 191-202, 2006.

SILVA, Manuela Ramos da; BARBOSA, Marcos Antonio de Souza; LIMA, Lucas Gabriel Bezerra. Usos e possibilidades metodológicas para os estudos qualitativos em Administração: explorando a análise temática. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 14, n. 1, p. 111-123, 2020.

SOUZA, Dominique Guimaraes de; MIRANDA, Jean Carlos; SOUZA, Fabiano dos Santos. Breve histórico acerca da criação das universidades no Brasil. **Revista Educação pública**, v. 19, nº 5. 12 de março de 2019. Disponível em: <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/19/5/breve-historico-acerca-da-criacao-das-universidades-no-brasil>. Acesso em 20 de mar. 2022.

SOUZA, Luciana Karine de. Pesquisa com análise qualitativa de dados: conhecendo a Análise Temática. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, v. 71, n. 2, p. 51-67, 2019.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987. 175 p. v. 1. ISBN 85-224-0273-6.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Diretoria de ações afirmativas. **Ouvidoria**. Disponível em: <https://www.ufjf.br/diaaf/ouvidoria-especializada/>. Acesso em: 10 mar. 2020a.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Diretoria de ações afirmativas. **Relatório Gestão DIAAF 2020**. Disponível em: de <https://www2.ufjf.br/diaaf/wp->

[content/uploads/sites/74/2022/02/Relat%C3%B3rio-Gest%C3%A3o-DIAAF-2020.pdf](https://www2.ufjf.br/diaaf/wp-content/uploads/sites/74/2022/02/Relat%C3%B3rio-Gest%C3%A3o-DIAAF-2020.pdf).

Acesso em: 07 de ago. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Diretoria de ações afirmativas.

Organograma. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/diaaf/organograma/>. Acesso em: 14 de mar. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Diretoria de ações afirmativas. **Relatório**

Gestão DIAAF 2021. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/diaaf/wp-content/uploads/sites/74/2022/02/Relat%C3%B3rio-Gest%C3%A3o-DIAAF-2021.pdf> .

Acesso em: 07 de ago. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Ouvidoria Geral.** Disponível em:

<https://www2.ufjf.br/ouvidoria/>. Acesso em: 08 de out. 2020b.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Plano de desenvolvimento institucional**

(2022-2027). Disponível em: <https://www2.ufjf.br/pdi/wp-content/uploads/sites/249/2022/05/PDI-UFJF-2022a2027.pdf>. Acesso em: 15 de mai. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Regimento interno da ouvidoria especializada em ações afirmativas.** 2019. Disponível em:

https://www2.ufjf.br/ouvidoria/wp-content/uploads/sites/95/2021/11/Resolu%C3%A7%C3%A3o-11.2019_ANEXO_REGIMENTO-INTERNO-OUVIDORIA-ESPECIALIZADA.pdf . Acesso em: 03 de dez. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Relatório de gestão – DIAFF (2016-**

2020). Disponível em: <https://www2.ufjf.br/diaaf/wp-content/uploads/sites/74/2022/02/Relat%C3%B3rio-Gest%C3%A3o-DIAAF-2016-2019.pdf> .

Acesso em: 07 de ago. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Resolução n° 32 de 24 de maio de 2016.**

Cria a ouvidoria especializada em ações afirmativas, vinculada à Diretoria de Ações Afirmativas. Disponível em:

<https://www2.ufjf.br/consu/files/2016/02/Resolu%C3%A7%C3%A3o-32.2016.pdf>. Acesso em: 08 de jun. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Resolução n° 48 de 05 de setembro de**

1996. Institui a ouvidoria da UFJF. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/ouvidoria/wp-content/uploads/sites/95/2010/07/REGIMENTO-INTERNO-OUVIDORIA-UFJF.pdf>. Acesso em: 08 de out. 2020.

VERAS, Renata Meira; LEMOS, Denise Vieira da Silva; MACEDO, Brian Teles Fonseca. A trajetória da criação dos Bacharelados Interdisciplinares na Universidade Federal da Bahia. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, v. 20, n. 3, p. 621-641, nov. 2015.

APÊNDICES

Apêndice A: Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE)



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Gostaríamos de convidar você a participar como voluntário (a) da pesquisa "Ouidoria especializada em ações afirmativas: configuração organizacional e papel desempenhado em uma universidade pública". O motivo que nos leva a realizar esta pesquisa é em função do arranjo inovador que a ouvidoria especializada em ações afirmativas apresenta. Nesta pesquisa pretendemos compreender, a partir da experiência pioneira da Universidade Federal de Juiz de Fora, o papel que pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira contemporânea.

Caso você concorde em participar, vamos fazer a seguinte atividade com você: uma entrevista com base em um roteiro previamente elaborado. As entrevistas serão transcritas na íntegra e a sua identidade preservada. Esta pesquisa tem alguns riscos, que são: mínimos. Como, por exemplo, o desconforto em responder alguma questão ou o receio de que a identidade seja revelada. Mas, para diminuir a chance desses riscos acontecerem, sua participação deve ser de livre iniciativa e a sua identidade estará preservada através de códigos estabelecidos pela pesquisadora. A pesquisa pode contribuir academicamente, organizacionalmente e socialmente.

Para participar deste estudo você não vai ter nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Apesar disso, se você tiver algum dano por causadas atividades que fizemos com você nesta pesquisa, você tem direito a buscar indenização. Você terá todas as informações que quiser sobre esta pesquisa e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Mesmo que você queira participar agora, você pode voltar atrás ou parar de participar a qualquer momento. A sua participação é voluntária e o fato de não querer participar não vai trazer qualquer penalidade ou mudança na forma em que você é atendido (a). O pesquisador não vai divulgar seu nome. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão. Você não será identificado (a) em nenhuma publicação que possa resultar.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável e a outra será fornecida a você. Os dados coletados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos. Decorrido este tempo, o pesquisador avaliará os documentos para a sua destinação final, de acordo com a legislação vigente. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, atendendo a legislação brasileira (Resolução Nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde), utilizando as informações somente para os fins acadêmicos e científicos.

Declaro que concordo em participar da pesquisa e que me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Juiz de Fora, _____ de _____ de 20__ .

Assinatura do Participante

Assinatura do (a) Pesquisador (a)

Nome do Pesquisador Responsável: **Kátia dos Reis Gomes**
 Campus Universitário da UFJF
 Faculdade/Departamento/Instituto: **Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC) / Programa de Pós-Graduação em Administração / Mestrado Acadêmico em Administração**
 CEP: 36036-900

Rubrica do Participante de pesquisa ou responsável: _____
 Rubrica do pesquisador: _____

O CEP avalia protocolos de pesquisa que envolve seres humanos, realizando um trabalho cooperativo que visa, especialmente, à proteção dos participantes de pesquisa do

Brasil. Em caso de dúvidas, com respeito aos aspectos éticos desta pesquisa, você poderá consultar:

CEP - Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos - UFJF

Campus Universitário da UFJF

Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa

CEP: 36036-900

Fone: (32) 2102- 3788 / E-mail: cep.propp@ufjf.edu.br

Apêndice B: Roteiro de entrevista

Perfil do respondente	1. Gênero: () Masculino () Feminino () Outro _____
	2. Escolaridade: Marque uma opção abaixo Marque uma opção abaixo () Fundamental () Completo () Incompleto () Médio () Completo () Incompleto () Superior () Completo () Incompleto >> Em que área? _____ () Pós-graduação () Completo () Incompleto >> Em que área? _____
	3. Qual seu vínculo com a ouvidoria especializada?
	4. Qual seu tempo de vínculo com a ouvidoria especializada?
	5. Que competências sua atuação exige (conhecimentos [saber], habilidades [saber fazer] e atitudes [saber ser])?

Problema de pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Perguntas para o roteiro de entrevista
Que papel pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira contemporânea?	Compreender, a partir da experiência pioneira da Universidade Federal de Juiz de Fora, o papel que pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira contemporânea	Caracterizar a universidade pública brasileira, especialmente após a vigência do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais e da Lei de Cotas, que a tornaram mais acessível e plural	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Após a vigência da Lei de Cotas quais foram as mudanças mais significativas no contexto universitário? Ele se tornou mais plural? ▪ Após o Programa Reuni quais foram as mudanças mais significativas no contexto universitário? Ele se tornou mais acessível? ▪ Como essas mudanças se relacionam com o papel da ouvidoria especializada?
		Compreender a configuração institucional, os propósitos e as rotinas organizacionais da ouvidoria especializada da UFJF, considerando-a instrumento de promoção das ações afirmativas na instituição de ensino	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qual é a posição da ouvidoria especializada no organograma da UFJF? O que esta posição significa? A quem interessa o trabalho da ouvidoria especializada? ▪ Qual é a estrutura física da ouvidoria especializada? Ela possui alguma especificidade ligada à sua missão? ▪ Quantos profissionais integram (direta e indiretamente) a ouvidoria especializada? Qual a formação deles? Que funções exercem? ▪ De acordo com a sua percepção, qual o papel concreto da ouvidoria especializada na UFJF? Ela é efetiva em cumpri-lo? ▪ Como se dá a recepção de demandas, o acolhimento e a orientação de sujeitos na UFJF? ▪ Como se dá o encaminhamento de ações na UFJF e o seu acompanhamento? ▪ Como se dá a articulação com a ouvidoria geral e com outras partes da universidade? ▪ Como se dá a sistematização de informações para aprendizado organizacional? ▪ Quais as demandas mais comuns apresentadas à ouvidoria especializada? ▪ Quais atores organizacionais mais inspiram ocorrências e quais as comunicam mais frequentemente?
		Analisar o papel dialógico-mediador a ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas, assim como suas potencialidades e seus desafios, a partir da experiência pioneira da UFJF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quais as principais potencialidades da ouvidoria especializada? ▪ Quais as principais limitações da ouvidoria especializada? ▪ Quais os principais desafios enfrentados pela ouvidoria especializada? ▪ Como você a percebe favorecendo as ações afirmativas na UFJF? ▪ Você considera a experiência da ouvidoria especializada da UFJF replicável em outras IES?

Apêndice C: Protocolo de pesquisa documental

Problema de pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	O que extrair desses documentos?
<p>Que papel pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira contemporânea?</p>	<p>Compreender, a partir da experiência pioneira da Universidade Federal de Juiz de Fora, o papel que pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira contemporânea</p>	<p>Caracterizar a universidade pública brasileira, especialmente após a vigência do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais e da Lei de Cotas, que a tomaram mais acessível e plural</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quais foram as mudanças mais significativas na distribuição territorial e na expansão de vagas na universidade pública? ▪ Quais foram as mudanças mais significativas no perfil demográfico do estudante da universidade pública?
		<p>Compreender a configuração institucional, os propósitos e as rotinas organizacionais da ouvidoria especializada da UFJF, considerando-a instrumento de promoção das ações afirmativas na instituição de ensino</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Configuração institucional da ouvidoria especializada: posição no organograma da UFJF, estrutura física, total de servidores, cargos que ocupam na ouvidoria especializada ▪ Propósitos da ouvidoria: missão e objetivos formais ▪ Rotinas organizacionais: obter informações documentais sobre a recepção de demandas, o processo de acolhimento, de orientação de sujeitos, do encaminhamento de ações intra-UFJF, do acompanhamento de ações intra-UFJF, da articulação com a ouvidoria geral e outras partes da universidade e da sistematização de informações para aprendizado institucional ▪ Buscar por registros e/ou estatísticas de atendimento, de modo a reconhecer a natureza das demandas apresentadas, assim como os atores organizacionais que mais inspiram ocorrências e que mais as comunicam
		<p>Analisar o papel dialógico-mediador a ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas, assim como suas potencialidades e seus desafios, a partir da experiência pioneira da UFJF</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A pesquisa documental não se aplica a este objetivo específico