

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM GESTÃO E AVALIAÇÃO
DA EDUCAÇÃO PÚBLICA

DÉBORA LYS DE ALMEIDA SACRAMENTO

**GESTÃO DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL:
A convivência nos alojamentos da UFV**

JUIZ DE FORA
2015

DÉBORA LYS DE ALMEIDA SACRAMENTO

**GESTÃO DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL:
A convivência nos alojamentos da UFV**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a conclusão do Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública, da Faculdade de Educação, Universidade Federal de Juiz de Fora, para obtenção do título de Mestre em Gestão e Avaliação da Educação Pública.

Orientadora: Prof(a). Dr(a). Maria Isabel da Silva Azevedo Alvim

JUIZ DE FORA

2015

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

LYS DE ALMEIDA SACRAMENTO, DEBORA.

GESTÃO DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: : A convivência nos alojamentos da UFV / DEBORA LYS DE ALMEIDA SACRAMENTO. -- 2015.

131 f. : il.

Orientadora: MARIA ISABEL DA SILVA AZEVEDO ALVIM

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Educação/CAEd. Programa de Pós-Graduação em Gestão e Avaliação da Educação Pública, 2015.

1. Educação . 2. gestão de compras públicas. 3. assistência estudantil. 4. moradia. 5. convivência. I. DA SILVA AZEVEDO ALVIM, MARIA ISABEL, orient. II. Título.

DÉBORA LYS DE ALMEIDA SACRAMENTO

**GESTÃO DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL:
A convivência nos alojamentos da UFV**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública da Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão e Avaliação da Educação Pública.

Aprovada em

Membro da banca - orientador(a)

Membro da banca

Membro da banca

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, em primeiro lugar, pelo dom da vida e por todas as bênçãos a mim concedidas, dentre as quais, a realização deste mestrado.

Agradeço à Prof^a. Dr^a. Maria Isabel da Silva Azevedo Alvim, pelo incentivo e profissionalismo durante toda a orientação.

À equipe de suporte: Patrícia Otoni e Thamyres Fernandes, pela presença constante e dedicação para tornar este trabalho o melhor possível.

Ao Prof. Dr. Eduardo Simonini Lopes, Prof. Dr. Eduardo Magrone e Prof^a. Dr^a. Juliana Anacleto dos Santos, por aceitarem o convite para participar da banca e pelas importantes contribuições dadas a este trabalho.

Aos meus pais, Almir e Enedina Sacramento, pelo amor e apoio incondicionais ao longo de toda minha vida. Sem vocês, nada disso seria possível.

Aos meus irmãos, Paulo, Pedro, Lucas, Tiago e Marcos Felipe, pela alegria e descontração de sempre, muito importantes para meu bem-estar emocional.

Às minhas cunhadas, Karin e Vanessa, pelo companheirismo e pelos três grandes presentes que me deram: Melissa, Israel e Giovana, meus queridos sobrinhos, fonte de grande alegria.

À família Ferreira: Reinaldo, Juçara, Diogo e Mariana, por me receberem sempre em Juiz de Fora como a uma filha. Vocês são minha segunda família.

Aos amigos que fiz no mestrado, pelas trocas de conhecimento e torcida um pelo outro. Vocês tornaram a caminhada mais leve!

Aos colegas e chefias da UFV, pelo apoio e compreensão durante a caminhada e auxílio na pesquisa, obrigada.

Aos incontáveis amigos que torceram, incentivaram e oraram por mim, meu muito obrigada! Essa vitória é nossa!

Gostaria que tratásseis vosso juízo e vosso apetite como trataríeis dois hóspedes amados em vossa casa. Certamente não honraríeis um hóspede mais do que o outro; pois quem procura tratar melhor um dos dois, perde o amor e a confiança de ambos.

Khalil Gibran

RESUMO

Este trabalho objetiva realizar um Plano de Ação Educacional relativo à Política de Assuntos Estudantis da Universidade Federal de Viçosa (UFV). Especificamente, o estudo se volta para a atuação da gestão da Divisão de Assistência Estudantil (DAE) frente à convivência dos graduandos moradores dos alojamentos da instituição. Assim, busca-se analisar em que medida a convivência entre estudantes de graduação nos alojamentos poderia ser melhorada através de ações da gestão dos alojamentos. O referencial teórico adotado pauta-se, principalmente, nos trabalhos de Lopes (2004; 2011), Del Giúdice (2013) e Mintzberg (2010). A metodologia utilizada foi a aplicação de questionários aos moradores dos alojamentos, entrevistas semiestruturadas aos gestores e um grupo focal com a Comissão de Moradores de Alojamento. A análise dos dados aponta para a multiface da problemática da assistência estudantil, que toca em questões de ordem acadêmica, expectativas do aluno e sua integração na universidade. As iniciativas da assistência estudantil mostraram-se desarticuladas, sem continuidade e com traços de paternalismo frente aos estudantes. Dessa forma, este plano de ação propõe: no âmbito da Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários: a implantação do sistema de gerenciamento de projetos *dotProject* e pesquisa de segurança nos alojamentos; no âmbito da Divisão de Assistência Estudantil: capacitar-se para retomar seu protagonismo e sistematização das transferências de quarto, no âmbito da Divisão Psicossocial: reestruturação do projeto Conviver; no âmbito da Comissão de Moradores de Alojamento: reestruturar-se para atuar como ouvidoria; e no âmbito dos estudantes: realocação de moradoras do sexo feminino e promoção de um festival anual. Verificou-se a necessidade de mais políticas de integração e melhoria na infraestrutura dos alojamentos, além de uma gestão mais integrada e participativa, e uma equipe para mediar os conflitos existentes.

Palavras-chave: Gestão Universitária; Assistência Estudantil; Moradia; Convivência.

ABSTRACT

This paper aimed to make an Educational Action Plan on the Student's Affairs Policy of the Federal University of Viçosa (UFV). Specifically, the study observed the performance of the management of Student's Assistance Division (DAE) regarding to the coexistence of undergraduate residents of the institution's house-room in order to verify the existence of barriers to good relationships among them, observe already taken initiatives to improve the conviviality and also propose strategies for the management of DAE in that direction. Thus, we examined to what extent the coexistence between undergraduate students in the accommodations can be improved through actions of the accommodation's management. The theoretical framework adopted used mainly Lopes works (2004 and 2011), which analyzed the experience of the residents of accommodation under a psychological prism, Del Giúdice (2013), which studied the academic and personal effects of UFV's student assistance in the lives of beneficiaries and Mintzberg (2010), fundamental for discussion from the perspective of management. The methodology used was the application of questionnaires to the residents, semi-structured interviews with managers and a focus group with the Committee on Housing Residents. Data analysis point to the multifaceted issue of student assistance, touching academic issues, students' expectations and their integration within the university. The initiatives of student's assistance proved to be disconnected, with no continuity and with traces of paternalism towards students. Thus, this action plan proposes: to the Dean of Community Affairs: the implementation of the *dotProject* management system and safety research within the accommodations; to the Student Assistance Division: self-capacitation in order to regain its leadership and systematization of room transfers; to the Psychosocial Division: restructuring of the *Projeto Conviver*; to the Housing Residents Committee: self-restructuring to act as ombudsman; and to the students: relocation of female residents and promotion of an annual festival. It was verified the need for more integration policies and improvement in infrastructure for accommodation, as well as a more integrated and participatory management, and a team to mediate the conflicts.

Keywords: University Management; Student assistance; Housing; Coexistence.

LISTA DE ABREVIATURAS

ANDIFES – Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior

CAEd – Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação

CMA – Comissão de Moradores de Alojamento

DAE – Divisão de Assistência Estudantil

DLZ – Divisão de Esportes e Lazer

DSA – Divisão de Saúde

DTI – Diretoria de Tecnologia da Informação

DVP – Divisão Psicossocial

UFJF – Universidade Federal de Juiz de Fora

FONAPRACE - Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis

JIMA – Jogos de Integração dos Moradores dos Alojamentos

PCD – Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários

SBO – Serviço de Bolsa

PAD – Pró-Reitoria de Administração

PNAES – Plano Nacional de Assistência Estudantil

UFV – Universidade Federal de Viçosa

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Espaço de convivência Itaú.....	33
Figura 2: Foto de satélite mostra a localização dos alojamentos no campus de Viçosa.....	34
Figura 3: Alojamento Posinho.....	35
Figura 4: Alojamento Feminino.....	36
Figura 5: Alojamento Velho.....	37
Figura 6: Alojamento Novo.	38
Figura 7: Alojamento Novíssimo.....	39
Figura 8: Desenho do Bloco do Novíssimo.	40
Figura 9: Recado no banheiro.....	58

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Conceituação de Conflitos.....	70
Quadro 2: Quadro-síntese dos dados dos moradores de alojamento.....	88
Quadro 3: Quadro-síntese da caracterização da convivência e dos conflitos dos moradores de alojamento.....	91
Quadro 4: Quadro-síntese de sugestões dos moradores de alojamento para mediação dos conflitos.....	96
Quadro 5: Síntese da ação 1.....	101
Quadro 6: Síntese da ação 2.....	103
Quadro 7: Síntese da ação 3.....	104
Quadro 8: Síntese da ação 4.....	106
Quadro 9: Síntese da ação 5.....	107
Quadro 10: Síntese da ação 6.....	108
Quadro 11: Síntese da ação 7.....	109
Quadro 12: Síntese da ação 8.....	110

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Avaliação dos alojamentos	54
---	----

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
I. POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL E A GESTÃO DOS ALOJAMENTOS NA UFV	17
1.1. Políticas de assistência estudantil no ensino superior: breve panorama	17
1.2. A assistência estudantil na Universidade Federal de Viçosa.....	21
1.2.1. Histórico	22
1.2.2. Estrutura administrativa atual.....	25
1.2.3. Programas.....	28
1.3. Os alojamentos na UFV: situação atual	32
1.3.1. Apresentação dos alojamentos	33
1.3.2. A gestão dos alojamentos	40
1.3.3. A convivência entre os moradores.....	42
1.4. Os desafios da gestão dos alojamentos na UFV.....	45
1.4.1. Desafios na gestão.....	45
1.4.2. Desafios na gestão dos conflitos nos alojamentos.....	56
1.4.3. Desafios da Comissão de Moradores de Alojamento.....	59
II. RELAÇÃO ENTRE CLIMA E GESTÃO NOS ALOJAMENTOS DA UFV	62
2.1. Gestão Universitária e Assistência Estudantil: algumas considerações.....	63
2.1.1. Clima e convivência: gestão de conflitos.....	68
2.1.2. A importância da “gestão mediadora”	71
2.2. Levantamento de dados	72
2.2.1. Procedimentos metodológicos	72
2.2.2. Análise das entrevistas aos gestores	74
2.2.3. Análise do grupo focal com a Comissão de Moradores de Alojamento....	79
2.2.4. Análise dos questionários aplicados aos moradores de alojamentos.....	84
2.3. Problematizando as práticas da gestão na promoção de um clima favorável nos alojamentos	93
III. AÇÕES DE MELHORIA NO CLIMA DOS ALOJAMENTOS	99

3.1. PLANO DE AÇÃO.....	100
3.1.1. Intervenções no âmbito da PCD.....	100
3.1.2. intervenções No âmbito da dae.....	103
3.1.3. Intervenção no âmbito da DVP	106
3.1.4. Intervenção no âmbito da CMA.....	107
3.1.5. Intervenções no âmbito dos estudantes.....	108
CONSIDERAÇÕES FINAIS	111
REFERÊNCIAS.....	114
APÊNDICES	118

INTRODUÇÃO

Este trabalho objetiva realizar um Plano de Ação Educacional relativo à Política de Assuntos Estudantis da Universidade Federal de Viçosa (UFV). Especificamente, o estudo se volta para a atuação da gestão da Divisão de Assistência Estudantil (DAE) frente à convivência dos graduandos moradores dos alojamentos da instituição, de modo a verificar a existência de entraves para a boa convivência, observar iniciativas já tomadas no sentido de gerir os conflitos, proporcionando uma melhora no convívio e, ainda, propor estratégias para a gestão da DAE. Gestão será aqui compreendida como um conjunto de aspectos, a saber: o controle, a ação, os negócios, o pensamento, a liderança, e a decisão misturados (MINTZBERG, 2010).

Assim, busca-se analisar em que medida a convivência entre estudantes de graduação nos alojamentos pode ser melhorada através de ações da gestão dos alojamentos. Parte-se do pressuposto de que é importante que a gestão dos alojamentos seja exercida de forma articulada, para que o grupo se torne coeso e mais motivado a atingir seu fim, neste caso, beneficiar os estudantes em vulnerabilidade social da instituição. Utilizaremos aqui o termo “vulnerabilidade social” em vez de “carente”, em concordância com o trabalho de Del Giúdice (2013) sobre a assistência estudantil da UFV.

A autora supracitada associa a vulnerabilidade social à pobreza, exclusão social e aos riscos. Entretanto, considera a pobreza um termo abrangente e multidimensional, relacionado com as dimensões econômicas e sociais. A exclusão social, por sua vez, pode ser dimensionada através das situações sociais limites, de pobreza ou marginalidade, pois as pessoas nessa condição se encontram em risco pessoal e social, excluídas das políticas sociais básicas, tais como educação, trabalho, moradia, saúde e alimentação.

Importante frisar que cada instituição tem autonomia para delimitação dos critérios de vulnerabilidade social, de acordo com o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), em seu artigo 3º, parágrafo segundo: “cabrerá à instituição federal de ensino superior definir os critérios e a metodologia de seleção dos alunos de graduação a serem beneficiados” (BRASIL, 2010).

De acordo com o *site* da Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários¹ (PCD), órgão ao qual a DAE está submetida, a UFV é reconhecida dentro e fora do país como uma instituição de excelência em pesquisa, ensino e extensão; mas para que estas atividades possam ocorrer de maneira eficaz, destaca-se a necessidade de se atentar às condições de saúde e qualidade de vida da comunidade universitária como um todo, desde os servidores, estudantes até docentes. De acordo com o *site* institucional, a PCD abraça essa missão.

Nessa direção, a convivência nos alojamentos é um dos aspectos que merecem ser observados, tendo em vista que, para muitos, uma vaga nos alojamentos é uma das principais alternativas de se manter no curso universitário. É de vital importância, portanto, o esforço para que os alojamentos sejam acolhedores e atendam às necessidades básicas de bem-estar e segurança dos moradores.

Desta forma, será investigada a atuação dos gestores da Divisão de Assistência Estudantil² (DAE), órgão responsável pela gestão dos alojamentos, juntamente aos outros órgãos que com ele cooperam, tais como a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários (PCD), Serviço de Bolsa (SBO) e Comissão dos Moradores de Alojamento (CMA).

Cabe ressaltar que o Artigo 3º da Resolução nº 01/98 do Conselho Universitário (CONSU) traz ao chefe da DAE, entre outras atribuições: VI: promover ações que visem à harmonia dos moradores dos alojamentos estudantis; VII: coordenar e supervisionar as atividades relacionadas com os alojamentos estudantis.

É importante problematizar o conceito de harmonia trazido no regimento. Se harmonia significar ausência de conflito, essa nada mais é do que uma utopia, pois o conflito é inerente à condição humana, e não deve ser visto de forma negativa (VASCONCELOS, 2008, p.19). Trataremos mais destes conceitos ao longo deste trabalho.

A possibilidade de formação de grupos dentro dos alojamentos pode ser um processo excludente, tendo em vista as diferentes etnias, orientações sexuais e religiosas dos estudantes, fatores esses que influem de forma decisiva na formação

¹ Disponível em: <www.pcd.ufv.br>.

² Entende-se aqui a centralidade da gestão educacional, dado que é por ela que se estabelece a unidade, direcionamento, ímpeto, consistência e coerência à ação educacional (LÜCK, 2010). Segundo a mesma autora, problemas globais e complexos demandam uma visão abrangente e articuladora de todos os seus segmentos e ações.

dos quartos. Dessa forma, é fundamental que a gestão esteja ciente de eventuais ocorrências de fatos que contrariam uma convivência cidadã, com respeito às diferenças.

Estudos anteriores a respeito dos alojamentos da UFV (LOPES, 2004, 2011) indicam a luta dos veteranos por se manter uma “estabilidade feliz” nas moradias estudantis, levando a um processo de exclusão da alteridade, o que implica em uma real barreira a ser vencida para praticamente todo novo morador de alojamento. Como servidora atuante na Divisão de Assistência Estudantil desde outubro de 2013, frequentemente a pesquisadora se depara com relatos de problemas de convivência advindos não somente de desvios comportamentais como uso abusivo de álcool e outras drogas, mas de preconceitos de ordem religiosa e orientação sexual (BISSACO, 2009)³.

Deste modo, será analisada a relação existente entre a assistência estudantil com a convivência dos moradores de alojamento, para que ambas as instâncias possam atuar na promoção de uma convivência nos alojamentos cada vez mais construtiva.

O presente trabalho será dividido em três capítulos, a saber: Capítulo 1: Políticas de Assistência Estudantil e a Gestão dos Alojamentos na UFV; Capítulo 2: Relação entre clima e gestão nos alojamentos da UFV e Capítulo 3: Ações de melhoria no clima dos alojamentos. No primeiro capítulo, será trazida uma breve introdução sobre a legislação do Brasil e da UFV no âmbito da assistência estudantil de nível superior. Em seguida, será feita a apresentação dos programas realizados pela UFV até o momento da realização deste estudo, seu histórico e problemas iniciais. No capítulo 2, analisar-se-á, fundamentada nos dados apresentados no capítulo anterior e nos dados coletados em questionários aplicados aos moradores de alojamentos, a relação entre o clima nos alojamentos e sua gestão, além de verificar que medidas já foram tomadas para melhorar a convivência dos moradores. No capítulo 3, após a verificação dos sucessos e percalços na gestão da convivência dos moradores de alojamento, será feita uma proposta para a gestão dos alojamentos no sentido de melhorar a convivência dos beneficiários.

³ Joelcio Zoboli Bissaco, em sua monografia ***Os Oprimidos Saem do Armário: Uma Análise Territorial da Homossexualidade nos Alojamentos Masculinos da Universidade Federal de Viçosa***, objetivou mostrar como os homossexuais moradores de alojamento vivenciam sua sexualidade e retratar o preconceito social sofrido pelos mesmos.

I. POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL E A GESTÃO DOS ALOJAMENTOS NA UFV

A Universidade Federal de Viçosa tem grande tradição na assistência estudantil, sendo pioneira no Brasil e a primeira a conseguir adotar o regime de internato com sucesso em suas dependências no estado de Minas Gerais. Desde sua inauguração em 1926, a UFV tem proporcionado suporte para a permanência dos estudantes na instituição, atendendo a maioria das demandas (DEL GIÚDICE, 2013). Com o passar dos anos, a vulnerabilidade social passou a ser condição única para recebimento dos benefícios assistenciais. Após um breve panorama da assistência estudantil de nível superior no Brasil, serão apresentados o histórico da UFV, sua composição administrativa, bem como a estrutura dos alojamentos, problemas na convivência e as medidas já adotadas no sentido de amenizar tais conflitos.

A apresentação desses dados é fundamental para a compreensão da dinâmica da assistência estudantil na universidade. Será mostrado como a Divisão de Assistência Estudantil se situa na hierarquia institucional da UFV, sua situacionalidade histórica e influência no modo de gerir as relações estudantis até os dias atuais, bem como as iniciativas já tomadas frente aos problemas de convivência dos estudantes.

1.1. Políticas de assistência estudantil no ensino superior: breve panorama

A Constituição Federal de 1934 foi a primeira a se manifestar sobre a assistência estudantil. Essa assistência abrangia não só o Ensino Superior, mas os diversos contextos do sistema educacional. Consta, no Art. 157, parágrafo segundo, que uma parte dos recursos deveria ser aplicada em auxílio a alunos necessitados, pelo fornecimento gratuito de material escolar, bolsas de estudo, assistência alimentar, dentária e médica (BRASIL, 1934). Anos depois, a assistência estudantil foi reafirmada pelas Constituições de 1946, 1967 e 1988.

A Constituição Federal de 1946 torna obrigatória a assistência educacional a todos os sistemas de ensino, a qual de forma ampla engloba a assistência estudantil, através do artigo nº 172: “cada sistema de ensino terá,

obrigatoriamente, serviços de assistência educacional que assegurem aos alunos necessitados condições da eficiência escolar” (BRASIL 1946).

Em 1961, a Lei de Diretrizes e Bases nº 4024/1961 em seu artigo 3º obriga o poder público a assegurar o direito à educação, quando da falta da família ou sociedade. Esta lei foi fundamental, dentre outros aspectos, para o processo de democratização do acesso à educação no país, outrora restrito às elites. Em 1970, o Governo Federal criou o Departamento de Assistência ao Estudante (DAE), vinculado ao Ministério da Educação (MEC), o qual objetivava zelar pela manutenção de uma política de assistência ao estudante universitário em nível nacional, priorizando programas de alimentação e moradia, além de auxílio médico-odontológico, o qual foi retirado posteriormente (ESTRADA, s/d).

A Constituição Federal de 1988 e seus dispositivos concebe a educação como um direito fundamental, universal, inalienável; instrumento promotor do exercício da cidadania e da emancipação social, com comprometimento prioritário à formação integral do ser humano. Assim, a CF/88 representou um marco histórico no que diz respeito à inclusão dos direitos políticos e sociais dos cidadãos.

Mesmo em meio a tantas conquistas, como a universalização da escola e a garantia legal do direito do acesso à educação, cada nível educacional teve seus desafios. O Estado, em seu compromisso com o crescimento do acesso ao ensino superior, deve trabalhar não só pela inserção do jovem no nível universitário, mas trabalhar através de ações afirmativas e políticas de permanência que auxiliem na superação de desigualdades socioeconômicas que se constituem em verdadeiros entraves ao sucesso acadêmico desses estudantes.

Neste sentido, destaca-se o Decreto nº 6.096 de 24 de abril de 2007, que institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), que em seu Art 1º apresenta seu objetivo: “criar condições para ampliação de acesso e permanência na Educação Superior”... e em seu Art. 2º, item V: “o Programa terá, dentre outras, as seguintes diretrizes: ampliação de políticas de inclusão e assistência estudantil.”

Todavia, segundo Deus (2008) as instituições federais de educação superior (IFES), especialmente as universidades, a partir de meados de 1990 vêm sofrendo as repercussões e os impactos de um processo de reformulação neoliberal, através do contingenciamento e redução de seu financiamento, pela desestruturação gradual da composição de seu corpo docente e técnico-administrativo, a não

reposição de vagas de aposentadorias ou exonerações, aumento de vagas e matrículas nos cursos sem os recursos materiais e humanos necessários e o sucateamento do parque universitário. Desta forma, podemos ver crescimento numérico nas instituições de nível superior, mas isso não necessariamente implica em melhoria de qualidade de ensino, e é um desafio cada vez maior o atendimento das demandas da assistência estudantil, porque a demanda cresceu muito mais do que os recursos financeiros.

Essas asseverações são confirmadas pelo Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Estudantis e Comunitários⁴ - Fonaprace (2012), o qual afirma que o desafio do financiamento das políticas, em conjunto com as dificuldades para composição ou recomposição de um quadro técnico (psicólogos, assistentes sociais, pedagogos e técnicos) estruturado de forma a operacionalizar as ações da assistência estudantil, são os maiores entraves para a execução de uma política eficiente de assistência. Esta edição do fórum apontou ainda a falta de um ambiente adequado para atendimento ao estudante.

O fórum traz algumas recomendações que podem amenizar essas dificuldades, com destaque à criação de parcerias no interior da própria instituição, e junto a órgãos externos, como o Ministério da Cultura e do Esporte: “a falta de coordenação das iniciativas, nas diversas IFES, dificulta o compartilhamento de ações eficazes e de formação de um conjunto de procedimentos cuja eficácia possa ser fundamentada com base em evidência” (FONAPRACE, 2005, p. 282). De igual modo, recomenda aos gestores da política de assistência estudantil mais participação no planejamento institucional, para destacar parte do orçamento, além dos recursos do Plano Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes), para ações de cultura e esporte. Segundo o Fonaprace (2012), é importante mostrar para a instituição que o trabalho nas áreas estratégicas é viável, e trata-se de investimento, já que uma política bem estruturada é capaz de reduzir gastos gerados por trancamento de curso, evasão, atraso no tempo de conclusão dos cursos.

O Pnaes, criado em 2008, foi elaborado pelo Fonaprace a partir dos resultados de pesquisas realizadas em 1996 a 1997 e 2003 a 2004, nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). Essas pesquisas coletaram informações sobre o perfil socioeconômico e cultural dos estudantes de graduação. O plano culminou

⁴ Fórum criado em 1987.

na criação do Programa Nacional de Assistência Estudantil, instituído pela Portaria Normativa nº 39, de 12 de dezembro de 2007, do Ministério da Educação, regulamentado pelo Decreto nº 7234, de 2010, da Presidência da República. O Pnaes tem por objetivo garantir o acesso, a permanência e a conclusão do curso dos estudantes das IFES, na perspectiva da inclusão social, da formação ampliada, da produção do conhecimento, da melhoria do desempenho acadêmico, e da qualidade de vida. O plano apresenta como meta o estímulo à adoção de programas de assistência estudantil, destinados a apoiar estudantes em situação de vulnerabilidade social que demonstrem bom desempenho acadêmico (ANDIFES, 2007).

O Pnaes oferece assistência à moradia estudantil, transporte, alimentação, à saúde, inclusão digital, esporte, cultura, creche e apoio pedagógico. A execução das ações fica a cargo da própria instituição de ensino, responsável por acompanhar e avaliar o desenvolvimento do plano. Os estudantes são selecionados de acordo com seu perfil socioeconômico, além de critérios estabelecidos em consonância com a realidade de cada instituição. Segundo o Decreto nº 7.234 publicado pelo governo federal em 19 de julho de 2010, artigo 4º, parágrafo único:

As ações de assistência estudantil devem considerar a necessidade de viabilizar a igualdade de oportunidades, contribuir para a melhoria do desempenho acadêmico e agir, preventivamente, nas situações de retenção e evasão decorrentes da insuficiência de condições financeiras (BRASIL, 2010).

O artigo 5º demonstra a prioridade de atendimento para estudantes advindos de famílias de baixa renda:

Serão atendidos no âmbito do PNAES prioritariamente estudantes oriundos da rede pública de educação básica ou com a renda familiar per capita de até um salário mínimo e meio, sem prejuízo de demais requisitos fixados pelas instituições federais de ensino superior (BRASIL, 2010).

O programa recebeu, no seu primeiro ano, 2008, um investimento de R\$125,3 milhões. Em 2009, foram R\$203,8 milhões, a serem investidos diretamente no orçamento das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). Para 2010, a previsão foi de R\$304 milhões⁵. Esse investimento avançou ainda de R\$400 milhões em 2011 para R\$504 milhões em 2012 (ASSIS, 2013).

⁵ Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?Itemid=607&id=12302&option=com_content>.

A Universidade Federal de Viçosa (UFV), foco deste trabalho, tem área física total de 4.190,97 ha, e 1601,01 ha no campus de Viçosa. Este campus conta com 1001 funcionários do corpo docente, 2468 técnicos administrativos, e 11.559 graduandos. O número total de estudantes gira em torno de 20 mil, de acordo com dados do Registro Escolar de 2014. Há seis alojamentos para estudantes de graduação em vulnerabilidade social, denominados: Pós e Posinho (destinados ao público masculino) e Feminino, Velho e Novo (para o público feminino). Além destes, há o Novíssimo (masculino), mas este se encontra desocupado para reforma.

Nas subseções seguintes, serão apresentados mais detalhadamente o histórico da UFV, com dados de sua legislação inaugural, a evolução da assistência estudantil (em especial dos alojamentos), sua atual estrutura administrativa e os programas que a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários desenvolve para acolhimento dos calouros, com foco nos beneficiários da assistência estudantil. Estes dados iniciais servirão de base para a análise de fatores da gestão da convivência estudantil a serem encontrados ao longo da pesquisa, possibilitando uma proposta de intervenção mais solidificada.

1.2. A assistência estudantil na Universidade Federal de Viçosa

A UFV é pioneira na área de assistência estudantil de nível superior no Brasil, como já exposto anteriormente. Foi a primeira instituição mineira a implantar com sucesso o regime de internato. Hoje, muitos estudantes em vulnerabilidade social de todo país escolhem essa instituição para a graduação, para além de sua qualidade acadêmica, devido à possibilidade de residir no alojamento da UFV, tendo seus gastos essenciais (moradia e alimentação) assegurados.

A seguir, mostraremos dados históricos da instituição, de pesquisa e de sua antiga legislação, o que nos ajudará a entender melhor como atuava a assistência estudantil historicamente na UFV e quais tendências se mantiveram ou mudaram.

1.2.1. Histórico

A Universidade Federal de Viçosa situa-se na cidade de Viçosa, região da zona da mata mineira, com área de 299,418 km² e 72.220 habitantes (IBGE, 2013). A UFV inaugurou suas atividades no ensino superior em 28 de agosto de 1926, com a denominação de Escola Superior de Agricultura e Veterinária (ESAV). A escola foi inaugurada pelo então presidente do Brasil, Arthur da Silva Bernardes, e possuía além da vertente acadêmica, um aspecto prático e ativo que se dispusesse ao progresso e ao crescimento, fundamentada no pragmatismo dos norte-americanos que desenvolviam na época uma postura educacional pautada nas bases do ensino, pesquisa e extensão.

Bernardes então conseguiu, através de seus contatos com Peter Henry Rolfs (diretor do Colégio de Agricultura da Flórida) que se montasse em solo brasileiro uma escola nos modelos arquitetônicos, filosóficos e educacionais americanos (LOPES, 2004). Foi nesse período que se cunhou o chamado “espírito esaviano”, que Rolfs e seu sucessor, o engenheiro João Carlos Bello Lisbôa ali deixaram a fim de manter a meta filosófica do progresso e da racionalidade científica. ESAV é também a sigla para o lema ESTUDAR, SABER, AGIR, VENCER, atualmente grafado nas Quatro Pilastras, em português e em latim, à entrada da universidade.

O primeiro alojamento da ESAV (Edifício Bello Lisbôa, conhecido como 'Velho') foi aberto em 1928, em regime de internato. Até então, os estudantes alojaram-se no porão do Prédio Principal (DEL GIÚDICE, 2013). Dessa forma, segundo Lopes (2004), foi fácil para Lisbôa, diretor da ESAV de 1929 até 1936, submeter os alunos a um regime disciplinar ferrenho, com regras inflexíveis como horários rígidos de estudo, proibição de entrada nos alojamentos a qualquer pessoa fora os estudantes, expulsão de alunos em caso de notícias de colas em provas, uso de bebidas alcoólicas, banho coletivo ou qualquer atitude que tivesse suscitado algum protesto na comunidade viçosense. Essas observações são importantes, pois mesmo depois de tantos anos passados, ainda há traços de alguns desses fatores na gestão da assistência estudantil da UFV, como proibição de festas e bebidas alcoólicas em seu regimento.

A escola tornou-se Universidade Rural do Estado de Minas Gerais (UREMG) em 1948, época na qual iniciaram-se várias obras, como a construção de

ampla Praça de Esportes, com um ginásio coberto. Há uma forte tradição desta instituição nos estudos agrícolas, destacando-se o grande número de vagas disponibilizadas para o curso de Agronomia.

Em 1952, ao ser criado o curso de Economia Doméstica, caracteristicamente voltado para estudantes do sexo feminino, surgiu a necessidade de se construir mais unidades de alojamentos e, em 1963, foi inaugurado o prédio do Alojamento Feminino. Somente em 1969 a instituição se federalizou. Lopes (2004), afirma que nessa época o “espírito esaviano”, baseado na vivência de irmandade, companheirismo, excelência e dedicação entre os estudantes e professores da UFV começou a se diluir, devido à grande mudança na dinâmica acadêmica trazida pela alteração do sistema de ensino seriado para o sistema de créditos, o que, segundo ele, gerou um espírito de “cada um por si e Deus por todos”. Outros estudiosos argumentam, entretanto, que o sistema de créditos proporciona mais autonomia ao estudante, o qual escolhe o ritmo de seu aprendizado. É importante destacar igualmente o grande crescimento no número de alunos e professores a partir da década de 1970.

Após a federalização, e com o grande aumento na comunidade acadêmica, surgiram preocupações para atender à necessidade básica de moradia. Alguns professores moraram nesta época em casas construídas na Vila Giannetti, no campus da universidade, as quais atualmente funcionam como setores e departamentos da UFV. Para os estudantes também foram construídos alojamentos, os quais serão descritos ao longo deste trabalho, que hoje totalizam seis prédios.

Segundo Del Giúdice (2013), em 1970 a UFV já possuía 1.126 estudantes e a previsão de crescimento era até 2.500 matriculados até 1975, por isso foram inaugurados os alojamentos Novo e Novíssimo. Em 1972, havia 744 vagas para moradia estudantil na UFV, o que representava mais de 50% do corpo estudantil, com 500 vagas para estudantes do sexo masculino e somente 244 para estudantes do sexo feminino, o que representa menos da metade das vagas disponibilizadas para os estudantes do sexo masculino. Cabe ressaltar que o quadro de assistência estudantil era reflexo da maioria discente do sexo masculino no ensino superior não somente da UFV, mas de todo o país, fato que se inverteu atualmente, com as mulheres sendo maioria nas instituições de nível superior, inclusive nos alojamentos.

A respeito da Divisão de Assistência, o Estatuto de 1970 da Universidade Federal de Viçosa traz:

Art. 44 – A Divisão de Assistência é o órgão auxiliar da Reitoria, ao qual compete coordenar e controlar o planejamento e a execução das atividades de assistência.

Art. 45 – à Divisão de Assistência compete:

I – planejar, organizar, orientar e controlar as atividades de assistência ao estudante, nas suas relações com a Universidade;

II – promover a integração do estudante na comunidade universitária, através de atividades culturais, cívicas, recreativas, artísticas e esportivas;

V – manter a disciplina e promover o bom comportamento do estudante no “campus” da Universidade;

VI – organizar atividades de orientação aos estudantes, buscando identificar e solucionar problemas;

VII – administrar alojamentos e refeitórios;

IX – estimular as atividades de educação física e de desportos;

X – estimular as atividades que visem à formação cívica do estudante.

O artigo 46 ainda traz que a Divisão de Assistência era regida por um diretor designado pelo Reitor, e seu mandato cessaria juntamente ao do Reitor que o houvesse designado. Nota-se neste regimento uma grande abrangência de responsabilidades da Divisão de Assistência, com funções hoje divididas entre diversas divisões e setores filiados à Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários.

Em 2006, a então Central de Ensino e Desenvolvimento Agrário de Florestal (CEDAF) passou a denominar-se Universidade Federal de Viçosa (Resolução Nº 7/2006), campus de Florestal. No mesmo ano, o Conselho Universitário autorizou a instalação de um campus da Universidade no município de Rio Paranaíba (Resolução Nº 8/2006), estado de Minas Gerais. Neste trabalho, entretanto, será avaliada a assistência somente do campus sede, pois, como já mencionado, é o local de atuação da pesquisadora.

Em agosto de 2012, a Lei nº 12.711 que estabeleceu a política de reserva de vagas no sistema público de educação superior para estudantes de escola pública, pretos, pardos e indígenas, e sua conseqüente expansão para diversas instituições do país em 2013, foi prontamente adotada pela UFV. As vagas para alojamentos, entretanto, são destinadas exclusivamente a alunos da graduação.

Segundo Del Giúdice (2013) o processo de avaliação, seleção e concessão de benefícios obedece a uma metodologia própria (sob responsabilidade do Serviço de Bolsa), de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Pnaes. Aplica-se um questionário socioeconômico que contempla variáveis sobre o estudante e seu grupo familiar. O estudante é caracterizado levando-se em conta seu estado civil, moradia (compreendendo a localização da residência da família), a situação

escolar, se a educação básica foi realizada em escola pública ou particular, e sua situação econômica e de trabalho.

De acordo com a autora, nem sempre a documentação é suficiente para esclarecer algumas situações peculiares, que em sua maioria dizem respeito ao alcoolismo dos pais, endividamento ou problemas graves de saúde de algum membro da família. Dessa forma, busca-se encarar a vulnerabilidade da família do estudante não somente em termos de renda, mas de condições de vida (moradia, profissão, renda, número de dependentes, etc.), com uma compreensão mais abrangente de sua realidade.

A UFV tem se destacado na assistência aos estudantes, por promover a saúde, alimentação, moradia, esporte, transporte e lazer deles, e oferece inclusive auxílio-creche. O atendimento contempla estudantes da educação básica do colégio de aplicação COLUNI, os alunos de graduação e pós-graduação. Todavia, somente os graduandos contemplados pelo Serviço de Bolsa têm direito ao Serviço Moradia. Na próxima seção, apresentaremos a estrutura administrativa atual da UFV, de modo a contextualizar a Divisão de Assistência Estudantil com os órgãos relacionados à sua atuação.

1.2.2. Estrutura administrativa atual

A Universidade Federal de Viçosa adota modelo de gestão baseado na estrutura colegiada. Há dois colegiados superiores máximos, presididos pelo Reitor, com atribuições normativas, consultivas e deliberativas: o Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE), responsável pela coordenação e supervisão das atividades de ensino, pesquisa e extensão, no plano didático-científico; e o Conselho Universitário (CONSU), com as questões de administração geral da Instituição. As Pró-Reitorias das atividades-fim (Ensino, Pesquisa e Extensão) da Instituição contam, cada uma delas, com o Conselho Técnico, bem como a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários conta com o Conselho Comunitário, o qual é constituído: pelo Pró-Reitor de Assuntos Comunitários, como seu presidente, membro nato; quatro representantes docentes, um representante de cada Centro de Ciências, eleitos por seus pares; quatro representantes servidores técnico-administrativos, eleitos por seus pares; três representantes discentes de graduação, eleitos por seus

pares, um representante discente de pós-graduação, eleito por seus pares. Segue trecho da Resolução Nº 12/2009, para fins de maior esclarecimento:

§ 1º - O mandato dos conselheiros será de um ano, permitida a recondução.
Art. 3º - Compete ao Conselho Comunitário, em relação ao Campus UFV-Viçosa: I. promover e supervisionar a política de Assistência Estudantil na Universidade;
II. promover e supervisionar a política comunitária na Universidade;
III. propor alterações no regimento interno e na regulamentação dos órgãos vinculados à Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários;
IV. aprovar normas e critérios de concessão de bolsas para estudantes em vulnerabilidade econômica;
V. deliberar sobre proposta de atualização de taxas eventuais, preços de refeições, hospedagem e outros serviços prestados pelo Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários;
VI. analisar e propor atividades esportivas, de lazer de outras de interesse da comunidade universitária;
VII. opinar e deliberar sobre assuntos que lhe forem submetidos pelo Pró-Reitor de Assuntos Comunitários, ou por qualquer de seus membros, em matéria de interesse da comunidade universitária;
VIII. avaliar, contínua e periodicamente, as normas que regem cada órgão dessa Pró-Reitoria, para assegurar a integração, o aperfeiçoamento e a eficácia das atividades sob sua coordenação.

Segue-se que o Conselho Comunitário se constitui formalmente em um dos maiores parceiros da PCD, na construção de uma política de assistência estudantil e comunitária. A Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários (PCD) foi criada em 13 de março de 1978 para auxiliar no processo de descentralização da Reitoria, em face do crescimento da UFV, substituindo, então, a Divisão de Assistência.

A Divisão de Assistência Estudantil foi criada em 1995, ocorrendo assim a implantação do Serviço de Bolsa (SBO), responsável pela gestão das bolsas e serviços de assistência aos estudantes da UFV em vulnerabilidade, e concomitantemente o Serviço de Alojamento, responsável pelo controle da utilização dos alojamentos, ordem, segurança e manutenção de suas dependências. O coeficiente de rendimento acadêmico dos beneficiários do Programa de Assistência Estudantil é monitorado pelo Serviço de Bolsa, que faz o acompanhamento periodicamente para verificar as interferências dos benefícios na vida acadêmica dos estudantes.

O artigo 1º da resolução nº1/98 do Conselho Universitário (CONSU) diz:

A Divisão de Assistência Estudantil – DAE é o órgão vinculado à Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários da Universidade Federal de Viçosa, responsável pelos trabalhos de coordenação e supervisão das atividades relacionadas com alojamentos estudantis, bolsa-carência e orientação psicossocial.

O artigo 2º mostra sua organização: Chefe da Divisão, Setor de Expediente, Serviço de Alojamento, Seção de Manutenção de Alojamentos, Setor de Manutenção de Alojamentos Masculinos, Setor de Manutenção de Alojamentos Femininos, Serviço de Bolsa e Serviço de Orientação Psicossocial (atual Divisão Psicossocial, órgão à parte).

As Divisões e Serviços da PCD são: a Divisão de Alimentação (DAL), a Divisão de Saúde (DSA), a Divisão de Esporte e Lazer (DLZ), a Divisão Psicossocial (DVP), a Divisão de Assistência Estudantil (DAE) e o Serviço de Bolsa (SBO), A Associação Beneficente de Auxílio a Estudantes e Servidores da UFV (ASBEN), O Conselho Comunitário e a Capela, a qual conta com um padre funcionário da universidade e tem missas regularmente.

As demandas que não dizem respeito diretamente aos alojamentos, como de saúde, são encaminhadas ao setor responsável. Além de alocar os estudantes beneficiários do serviço moradia⁶, a DAE oferece serviços de manutenção dos alojamentos, laboratório de informática, internet nos alojamentos, recebimento e entrega de correspondências dos moradores, além de autorização para compra de remédios na farmácia ASBEN, que fica no campus.

Para ter acesso a um quarto no alojamento, o estudante deve ser avaliado pelas assistentes sociais do Serviço de Bolsa e depois comparecer à DAE, trazendo a ficha autorizada pelo Serviço de Bolsa para ser verificada pelo chefe da DAE, que então salva o nome do estudante no programa SisBolsa. Dependendo do perfil, o estudante recebe bolsa moradia e/ou alimentação. Alguns recebem somente auxílio-alimentação, sem direito à moradia, mas os beneficiários do serviço/auxílio-moradia automaticamente têm direito a refeições gratuitas nos restaurantes do campus, RU e Multiuso. Os contemplados têm direito a café da manhã, almoço e jantar todos os dias.

O auxílio-moradia, benefício concedido desde 2012, consiste em uma ajuda no valor de R\$230,00 para os estudantes morarem na cidade. Esse auxílio se originou no momento em que o alojamento Novíssimo precisou ser desocupado para reforma. Em 2009, o alojamento Pós foi esvaziado para reforma também, e os estudantes foram custeados pela PCD com a Bolsa Moradia Emergencial⁷,

⁶ Serviço Moradia é o benefício de morar no alojamento. Auxílio-moradia consiste em uma ajuda de custo para morar de aluguel em algum apartamento da cidade. O termo bolsa moradia abrange os dois.

⁷ Disponível em: <<http://www.ufvpensaufv.ufv.br/site/?p=47>>.

atualmente denominado de auxílio-moradia, no valor de R\$ 150,00. Em 2015, não haverá mais concessão de nenhum novo auxílio deste tipo, segundo informações do Serviço de Bolsa, devido a cortes na verba pelo governo. Os auxílios anteriormente concedidos serão mantidos, de acordo com sua previsão de vigência.

Segue trecho do *site* da Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários (PCD) com a função do Serviço de Bolsa:

O Serviço de Bolsa é o órgão da Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários responsável por administrar a avaliação, seleção e concessão das bolsas e serviços oferecidos pela UFV, aos estudantes de cursos presenciais de graduação em situação de vulnerabilidade socioeconômica e regularmente matriculados. Dá suporte a este tipo de atendimento nos 3 campus da UFV, por meio de metodologia próprias e diferenciada, incluindo os estudantes de ensino médio do campus de Florestal e do Colégio de Aplicação (COLUNI) do campus de Viçosa. Para solicitar os benefícios, o estudante deve apresentar os documentos exigidos e preencher um formulário socioeconômico que, posteriormente, passará por uma avaliação socioeconômica, pois o número de vagas é escasso e o atendimento priorizará as situações de maior vulnerabilidade⁸.

Entenda-se assim que o Serviço de Bolsa está hierarquicamente subordinado à Divisão de Assistência Estudantil, cabendo a esta divisão a finalização dos processos iniciados pelo Serviço de Bolsa.

Na seção a seguir, apresentaremos os programas já desenvolvidos pela administração no sentido de promover o acolhimento e a boa convivência entre moradores de alojamento.

1.2.3. Programas

A Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários tem empreendido esforços no bom acolhimento de calouros, é o que se pode verificar pela campanha anual *Março de Boa!/LUVE*⁹ lançada em 2012, como parte do Programa de Atenção ao uso, abuso e dependência de álcool e demais drogas/Bem Viver. O *slogan* da primeira campanha foi “Dizer não é dizer sim, saber o que é bom pra mim”, em referência à música do *Kid Abelha*, trazendo à tona o momento de grandes escolhas que é a entrada na universidade. Dessa forma, visa-se preparar o calouro a adotar medidas

⁸ Disponível em: <http://www.pcd.ufv.br/?area=divisao_bolsa>. Acesso em 08/02/2014.

⁹ Disponível em: <<http://divisaopsicossocial.blogspot.com.br/2012/02/campanha-marco-de-boa.html>>. Acesso em: 08/12/2014.

responsáveis nessa época que normalmente se constitui na transição para a vida adulta.

Dentro do Programa Bem Viver, foi desenvolvido pela Divisão Psicossocial o projeto *Desafios da Liberdade*, com palestras sobre a assistência estudantil oferecida pela UFV e sobre prevenção aos comportamentos de risco, relacionados ao uso abusivo de álcool e outras drogas, práticas sexuais sem proteção e uso indevido de internet e mídias sociais. O *Projeto Conviver* é mais especificamente voltado aos novos moradores de alojamento, com o objetivo de promover o acolhimento e a integração entre eles. Nos encontros, foram apresentados diversos serviços e entidades representativas da UFV.

O *Projeto Conviver* busca refletir com os novos moradores temas como convivência em moradias compartilhadas e o regimento interno delas, a prática do trote e os comportamentos de risco, como uso abusivo de álcool e outras drogas, práticas sexuais sem proteção e utilização inadequada das mídias sociais. No início de 2014, foram convidados a assistente social do Serviço de Bolsa da PCD, Cláudia Rosental, que abordou a importância do cuidado com a higiene pessoal como fator de promoção de saúde e bem-estar, e o professor do Departamento de Educação Eduardo Simonini Lopes, que abordou os temas convivência e respeito à diversidade¹⁰.

Houve uma mudança na abordagem do *Projeto Conviver* em 2015. Em vez da ideia proibitiva da primeira campanha “Dizer não é dizer sim” este ano a música tema é *Felicidade*, de Marcelo Jeneci. No *slogan* da campanha, lê-se: *Escolha ficar de boa... não reduza [grifos meus] sua diversão ao uso de álcool e outras drogas!*. Ao longo do mês de março, houve várias apresentações artísticas, com coral, dança, teatro, além de palestras e corrida rústica, gratuitamente¹¹.

A seguir, convite para evento do projeto para moradores de alojamento, Viver-junto com¹²:

“Viver-junto com” é um projeto desenvolvido pelo prof. Eduardo Simonini (departamento de Educação/UFV), pela psicóloga Grasiela Gomide (Divisão Psicossocial/UFV) e pela estudante Grazielle Correa. Tem como objetivo produzir discussões sobre a convivência humana a partir da exibição de filmes sobre temáticas diversas. O próximo “Viver-junto com” discutirá sobre a superação dos nossos limites emocionais, construímos em nossas

¹⁰ Disponível em: <www2.dti.ufv.br/ccs_noticias/scripts/exibeNoticia.php?codNot=20965>. Acesso em: 26/10/2014.

¹¹ Disponível em: <<http://divisaopsicossocial.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 06/03/2015.

¹² Publicada na página do alojamento Velho da mídia social *Facebook*.

histórias de vida, a partir do filme "Chegadas e Partidas". O encontro é aberto a todos os interessados e ocorrerá na sala 6 do CEE, no dia 28/10 (terça-feira), de 9h às 12h.

O projeto Viver Junto com, por exemplo, é uma parceria da Divisão Psicossocial (DVP) com o Departamento de Educação e apoio da Pró-Reitoria de Extensão e Cultura. Segundo informações obtidas com o professor Eduardo Simonini, este programa se iniciou no ano de 2014, é amplamente divulgado, mas não conta com a adesão dos estudantes. Anteriormente denominava-se *Viva Calouro*, do então Serviço Psicossocial, em 2006. Este programa reiniciou suas atividades em 2015, na forma de um grupo terapêutico que visa auxiliar estudantes recém-chegados em seu processo de adaptação na cidade e na universidade¹³.

Dentro da Campanha *Março de Boa*, há um projeto semelhante ao *Viver Junto-com* chamado *Cinema no Alojamento*, e ainda o *Psicocine*¹⁴, voltado aos calouros em geral. Nota-se um grande número de projetos para os calouros, porém há dificuldades com a continuidade (o *Psicocine* ficou parado por um tempo) e assiduidade pela própria dinâmica da vida dos estudantes.

A Divisão Psicossocial há alguns anos oferece também as oficinas¹⁵ de grupo *Assertividade - Expressando Sentimentos, Comunicando Ideias e Necessidades* e *Fala Garoto* para os alunos de graduação e pós-graduação da UFV. A primeira destina-se a pessoas com dificuldade de dizer não, ou que sejam "explosivas". A segunda trabalha mais com pessoas com dificuldade de falar em público, relacionando-se mais à timidez em sala de aula. Os cursos costumam ser ministrados 2 vezes ao ano, totalizando 6 turmas de 20 alunos no máximo. A pesquisadora procurará, através deste trabalho, observar em que medida tais iniciativas têm impactado na convivência dos estudantes, visando ao atendimento máximo de suas necessidades.

Devido a mudanças na Divisão Psicossocial, em 2014 os grupos não foram oferecidos, mas segundo informações obtidas com a psicóloga coordenadora do grupo *Assertividade*, em 2015 há previsão de oferecimento de novas turmas.

A Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários tem promovido cada vez mais programas e campanhas em prol do bem-estar dos estudantes, e a DAE tem grande

¹³ Disponível em: <<http://divisaopsicossocial.blogspot.com.br/2009/03/viva-calouro-2015.html>>. Acesso em: 04/04/2015.

¹⁴ Disponível em: <<http://divisaopsicossocial.blogspot.com.br>>. Acesso em: 06/03/2015.

¹⁵ Disponível em: <https://www2.dti.ufv.br/ccs_noticias/scripts/exibeNoticia.php?codNot=18613>. Acesso em: 18/05/2014.

participação nisso. Em novembro de 2013 ocorreu a primeira edição dos *Jogos de Integração dos Moradores dos Alojamentos* (JIMA), uma parceria entre DAE, Comissão de Moradores de Alojamento (CMA) e Divisão de Esporte e Lazer (DLZ). O evento contou com a participação de 230 estudantes do sexo feminino e masculino que se envolveram nas modalidades peteca, xadrez, futsal e truco. Em 2014 o evento se repetiu, novamente se utilizando das quadras dos alojamentos Pós e Posinho e Asa Delta (quadra poliesportiva do Departamento de Educação Física) e contou com a presença da reitora da UFV e da pró-reitora de Assuntos Comunitários. A proposta é que este evento seja fixo no calendário da UFV¹⁶.

Começou em 2014 o *Mutirão de Saúde nos Alojamentos*, uma parceria entre a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários (PCD), Divisão Psicossocial (DVP) e Divisão de Saúde (DSA), com o apoio da Comissão de Moradores de Alojamento (CMA) e profissionais dos departamentos de Nutrição e Saúde e Medicina e Enfermagem. A iniciativa faz parte da *Estratégia de Saúde nos Alojamentos* (ESA). Em 2014 já foram realizados quatro mutirões, com aproximadamente 200 estudantes atendidos. Os atendimentos começaram nos alojamentos Pós e Posinho no mês de abril e chegaram ao alojamento Feminino em setembro. Na primeira edição do mutirão, uma médica da Divisão de Saúde destacou a importância de se olhar a saúde do ponto de vista preventivo e chamou a iniciativa de maravilhosa¹⁷. Os casos mais urgentes são prontamente encaminhados para acompanhamento.

O mutirão contou com a presença de médicos, odontólogos, nutricionista, enfermeiro, assistente social e psicólogo. Um estudante entrevistado no primeiro mutirão elogiou a iniciativa por facilitar o acesso aos profissionais de saúde, que se deslocam ao alojamento, sendo que os estudantes muitas vezes não comparecem aos serviços de saúde da UFV, por falta de tempo.

Como se pode ver, há muitos programas e projetos da PCD relacionados à promoção da boa qualidade de vida dos estudantes, em especial os moradores de alojamento. A DAE, entretanto, só está diretamente envolvida nos *Jogos de Integração dos Moradores dos Alojamentos* (JIMA). Tal fato provavelmente se deve à ausência de profissionais da saúde na DAE, exceto por uma única assistente social. Ao que parece, segundo observações cotidianas da pesquisadora, os chefes

¹⁶ Disponível em: <www2.dti.ufv.br/ccs_noticias/scripts/exibeNoticia.php?codNot=19870> e <www2.dti.ufv.br/ccs_noticias/scripts/exibeNoticia.php?codNot=20369>. Acesso em 22/11/2014.

¹⁷ Disponível em: <www2.dti.ufv.br/ccs_noticias/scripts/exibeNoticia2.php?codNot=20946>. Acesso em: 06/03/2015.

da DAE e do Serviço de Alojamento atuam, entre outras funções, como intermediadores de conflito, enquanto a assistência estudantil de forma ampla atua na prevenção de conflitos, através do enfoque em atividades de lazer e esportivas, além da promoção de eventos de cuidado com a saúde do estudante morador de alojamento.

Na seção a seguir, detalharemos a atual situação dos alojamentos da UFV, apresentando imagens e comentários sobre cada edifício.

1.3. Os alojamentos na UFV: situação atual

O campus de Viçosa contém seis alojamentos, denominados: *Feminino*, *Edifício Bello Lisboa* (Velho), *Pós*, *Posinho*, *Novo* e *Novíssimo*. Atualmente, disponibilizam 1390 vagas. O regimento dos alojamentos em vigor, elaborado em janeiro de 1998, determina a distribuição de vagas da seguinte forma: 728 para os alojamentos masculinos, com 188 no alojamento Novíssimo, 360 no Pós e 180 no Posinho. Para as graduandas do sexo feminino, são disponibilizadas 291 no alojamento Feminino, 188 no Novo e 182 no Velho. Como o Novíssimo encontra-se em reforma, estão atualmente morando nos alojamentos cerca de 924 estudantes e recebem auxílio-moradia na cidade 473 estudantes, segundo informações do Serviço de Bolsa¹⁸.

Como dito anteriormente, os candidatos ao serviço-moradia se dirigem ao Serviço de Bolsa, que, ao comprovar sua carência socioeconômica, os autorizam a morar no alojamento. A DAE, então, libera uma lista com os aprovados e o número de vagas disponíveis por quarto, e é responsabilidade do aluno encontrar um quarto para ficar. Em caso de falta de vagas, o aluno pode ser alojado provisoriamente, até que consiga um quarto em definitivo.

Os estudantes são alojados em quartos com mobiliário próprio, compostos por cama, escrivaninha, armário e banheiro, exceto no alojamento Velho (feminino), que possui banheiro coletivo em cada seção de quatro quartos. São alojados três a

¹⁸ Estes alunos recebem o auxílio de R\$230,00 para custear o aluguel de um apartamento na cidade. Normalmente, eles moram com mais de um estudante, portanto, conseguem pagar o aluguel sem maiores transtornos. As assistentes sociais do Serviço de Bolsa emitem uma lista com os selecionados para a cidade após julgar os casos de maior prioridade. Segundo informações da chefia da DAE, estudantes com problemas de saúde têm prioridade na mudança (caso de pessoas com depressão ou então com problemas alérgicos devido a infiltrações, em especial no alojamento Velho).

cinco estudantes em cada quarto. Nos alojamentos masculinos Pós e Posinho, com estrutura de apartamento de três quartos, com sala, cozinha e área de serviço, são alojados dez moradores em cada apartamento. Todos os prédios possuem laboratórios de informática, que outrora funcionavam como salas de estudo e lavanderia. Na seção a seguir, seguirão fotos de cada alojamento com detalhes para maior entendimento das condições de moradia dos moradores de alojamento da UFV.

Figura 1: Espaço de convivência Itaú



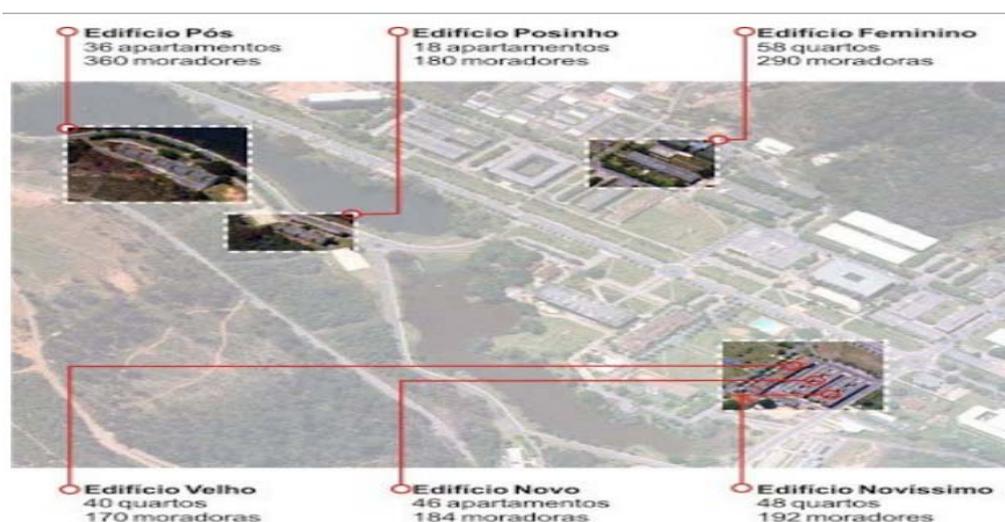
Fonte: UFV.

1.3.1. Apresentação dos alojamentos

A Figura 1 mostra a disposição dos alojamentos da UFV pelo campus universitário. Os alojamentos masculinos Pós e Posinho localizam-se um ao lado do outro, com uma bela vista para a principal lagoa da universidade, com espaços de esporte e lazer entre eles. Entretanto, estes se distanciam dos pontos de maior concentração de estudantes da UFV: os restaurantes universitários e a cantina do Diretório Central Estudantil (DCE), mais conhecida como “Barzinho do DCE”. Neste espaço ocorre a interação de estudantes de diversos cursos, constituindo-se no coração da vida estudantil ufeviana. Atrás do DCE fica uma piscina para lazer dos estudantes, sob responsabilidade da DAE. Os edifícios Velho, Novo e Novíssimo ficam em posição privilegiada, pois localizam-se no centro da UFV, próximos ao DCE, à Biblioteca Central e aos restaurantes universitários.

Estes três alojamentos têm dois amplos gramados em suas redondezas, todavia sem nenhum equipamento fixo de esporte ou lazer. Há algumas mesas de sinuca e totó na lanchonete do DCE, mas esses jogos são pagos.

Figura 2: Foto de satélite mostra a localização dos alojamentos no campus de Viçosa



Fonte: Disponível em: <http://vicosacidadeaberta.blogspot.com/2008/08/moradia-estudantil-em-viosa.html>.

O alojamento Feminino localiza-se na mesma rua do Pavilhão de Aulas A (PVA) – na Figura 1 aparece como dois retângulos brancos - e atrás do espaço de convivência Itaú (Figura 2), que conta com farmácia, banco, lanchonete e um amplo gramado onde em julho de 2014 a PCD, em parceria com a Divisão de Esporte e Lazer (DLZ), disponibilizou mesas e equipamentos para a prática de damas, xadrez, dominó e tênis de mesa, rede para vôlei e peteca, além de uma televisão para entreter os estudantes nos intervalos das aulas. Esses equipamentos, entretanto, são sempre guardados ao fim do dia, no espaço de convivência da PCD ou na Divisão de Esportes e Lazer (DLZ), pois são equipamentos avulsos.

I. Alojamentos Pós e Posinho

Figura 3: Alojamento Posinho

Fonte: Arquivo pessoal.

O alojamento Pós foi construído juntamente ao Posinho na década de 1970 para abrigar os pós-graduandos com suas famílias. Eram apartamentos com três quartos, sala, dois banheiros, cozinha e área de serviço. Lopes (2004) traz uma fala do chefe da DAE em que o mesmo explica que na década de 1970 começou-se a tirar os alunos do mestrado dos alojamentos, por eles já terem uma bolsa muito boa, e explica ainda que os nomes Pós e Posinho denominam o maior e menor alojamentos, respectivamente. Segundo o então chefe da DAE, quando as famílias foram tiradas e as vagas foram preenchidas com alunos da graduação, o processo de assistência estudantil começou a deslanchar. Lopes ainda caracteriza os alojamentos Pós e Posinho como chamarizes para alunos da pós-graduação; hoje, da graduação.

Os alojamentos contam com sala de informática, sala de estudo, quadra de esportes, portaria, bicicletário e algo semelhante a uma praça, com mesa e bancos de pedra à frente, além de estacionamento para automotivos. O alojamento Pós ainda possui nos fundos um espaço denominado Hilton¹⁹, com duas salas com beliches e banheiros coletivos. Antigamente, segundo informações colhidas na DAE, estudantes que não conseguissem bolsa-moradia ficavam hospedados provisoriamente lá, entretanto, por questões políticas, esse tipo de uso foi proibido. O uso do espaço é liberado, entretanto, para hospedagem de congressistas.

II. Alojamento Feminino

¹⁹ Disponível em: <http://www.simleite.com/home/alojamento/fotos.html>. Acesso em: 07/03/2015.

Figura 4: Alojamento Feminino

Fonte: Arquivo pessoal.

O alojamento Feminino oferece 291 vagas para graduandas do sexo feminino em vulnerabilidade socioeconômica. Cada quarto comporta de quatro a cinco estudantes. O prédio de três andares é circundado por árvores e conta com um bicicletário. Não possui câmeras de segurança, como o Novo, e, mesmo possuindo portaria, localiza-se numa região menos movimentada e iluminada à noite. Tal como os outros alojamentos (exceto o Velho), possui sala de estudos, portaria 24 horas e sala de informática.

O alojamento não possui lavanderia nem nenhum tipo de tanque onde as moradoras possam lavar suas roupas. Há ainda um aspecto de caráter delicado, pois seu subsolo é ocupado indevidamente com um laboratório da Entomologia, um dos fatores que gerou uma moção²⁰ de apoio por parte da CMA, em 2011. No documento, a comissão chegou a afirmar que alguns escorpiões escaparam do laboratório. No presente momento da pesquisa, há um abaixo-assinado na portaria do alojamento Feminino, pedindo a retirada do laboratório do subsolo do alojamento.

III. Alojamento Velho

²⁰ Disponível em: <file:///C:/Users/D%C3%A9bora/Downloads/Mo%C3%A7%C3%A3o+de+apoio+CMA.pdf>. Acesso em: 06/03/2015.

Figura 5: Alojamento Velho

Fonte: Arquivo pessoal.

O alojamento Velho disponibiliza 190 vagas para estudantes de graduação do sexo feminino. É um alojamento com uma dinâmica muito interessante, pois, por não conter portaria, é o que mais dá autonomia às estudantes. Ao mesmo tempo, a segurança e algumas facilidades como o recebimento de correspondência prontamente ficam prejudicadas. A DAE recebe as correspondências de todos os moradores de alojamentos e frequentemente as envia às portarias para que sejam retiradas. No caso do alojamento Velho (que se situa conjugado ao prédio da DAE) as cartas se acumulam, mas é responsabilidade das moradoras conferirem se algo chegou à recepção da DAE de tempos em tempos; no caso de ser algo urgente (como uma intimação, por exemplo) é feita uma ligação da DAE para a seção da moça em questão, avisando-a sobre a correspondência.

Ao lado do alojamento fica a capela da UFV, na qual são celebradas missas por um padre funcionário da instituição, o qual atende a comunidade universitária como sacerdote. A capela também faz parte da assistência estudantil, e cabe aos porteiros da DAE fechá-la nos dias úteis.

Quanto à infraestrutura do alojamento, necessita urgente de reforma, devido a infiltrações e mofo. De paredes elevadíssimas, os pequenos banheiros, parcialmente azulejados, atendem quatro quartos cada. Ademais, a estrutura do prédio, um dos mais antigos da UFV, não favorece a entrada de luz solar. A sensação ao entrar no edifício é de um lugar escuro, mesmo em pleno dia. Entretanto, segundo informações obtidas com colegas da DAE, é difícil reformar o

prédio de forma mais profunda (quebrar paredes, mexer nos encanamentos) por se tratar de um prédio tombado.

Em entrevista feita para a presente pesquisa, a pró-reitora de assuntos comunitários pontuou a perspectiva de se construir outro alojamento e desalojar o Velho, pois a seu ver o edifício não é adequado para moradia. O local 'continuará sendo dos estudantes' como um espaço de convivência, todavia, desvinculado do aspecto de habitação.

IV. Alojamento Novo

Figura 6: Alojamento Novo



Fonte: Arquivo pessoal.

Este alojamento de três andares oferece 190 vagas, em quartos para quatro pessoas. O alojamento Novo mostrou-se, dos destinados ao público feminino, o mais adequado em questões de infraestrutura. Possui um banheiro por quarto, portaria e monitoramento eletrônico 24 horas e uma boa área de serviço, com instruções da Comissão de Moradores de Alojamento (CMA) sobre a melhor forma de utilização do tanque, com peso das roupas, por exemplo. Por ser aberto em seu centro, o edifício recebe bastante radiação solar e ventilação. O monitoramento via câmera de segurança e porteiros pode aumentar a segurança, por outro lado aumenta o controle sobre a vida das moradoras, as quais não têm autonomia para receber visitas como no alojamento Velho, logo ao lado.

V. Alojamento Novíssimo

Figura 7: Alojamento Novíssimo



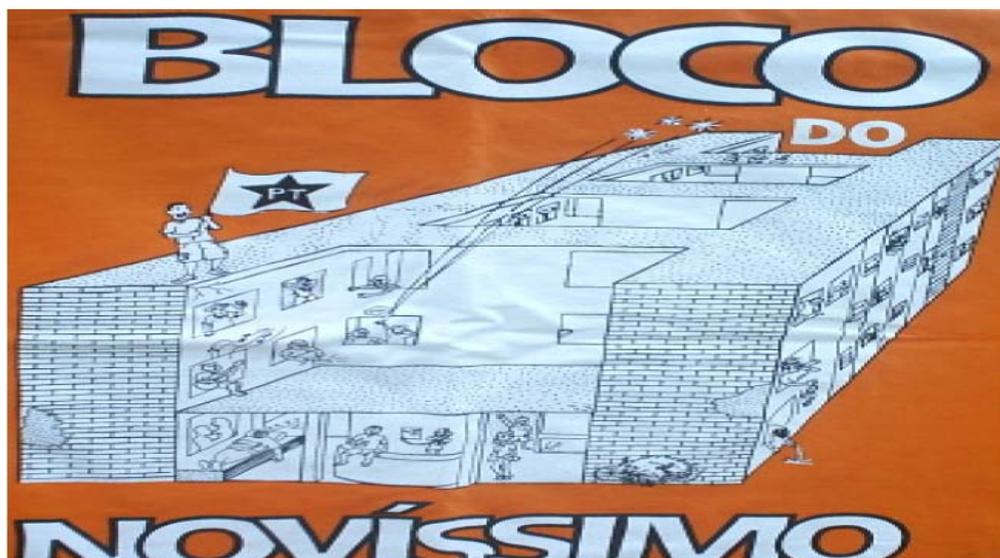
Fonte: Arquivo pessoal.

O alojamento masculino Novíssimo era similar ao Novo em questões de número de vagas e infraestrutura. Entretanto, como dito anteriormente, está desocupado para reforma. Os moradores que nele estavam foram autorizados a receber um auxílio de R\$ 230,00 para alugar apartamentos na cidade.

Este alojamento foi alvo de uma polêmica no ano de 2002 (LOPES, 2007), quando estudantes participantes da Marcha Nico Lopes²¹ confeccionaram uma camisa referente ao “Bloco do Novíssimo”, que atingia diretamente os porteiros. No desenho, um porteiro do alojamento Novíssimo dorme tranquilamente enquanto, na janela ao lado, um casal faz sexo. No andar de cima outros cantam, bebem, batem panela. Enfim uma figura, semelhante a uma mulher de biquíni, surge em outra janela no instante em que se estouram fogos de artifício, enquanto um grupo fuma maconha no telhado do edifício.

²¹ A Marcha Nico Lopes é um evento já tradicional dentro da história da UFV. Iniciou-se em 1929, criada pelo então estudante da ESAV Antônio Secundino de São José, marcando o fim dos trotes aos calouros a partir de manifestações e protestos diversos. Até hoje, a Marcha Nico Lopes é organizada pelo Diretório Central dos Estudantes. O nome Nico Lopes é uma homenagem a um personagem popular da cidade de Viçosa que, dono de um bar, ficou famoso pelo bom acolhimento aos discentes da ESAV. Tem perdido progressivamente seu aspecto de protesto, constituindo-se atualmente em uma grande festa estudantil.

Figura 8: Desenho do Bloco do Novíssimo



Disponível em: LOPES, 2007.

A seguir, serão abordados os desafios na gestão dos alojamentos, algumas iniciativas já tomadas pela gestão, bem como a pesquisa sobre *Direitos Humanos nas Moradias estudantis da UFV*, da Comissão de Moradores de Alojamento, sob orientação da assessora de assuntos estudantis.

1.3.2. A gestão dos alojamentos

A DAE, órgão vinculado à Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários (PCD), é organizada segundo o artigo 2º da resolução 01/98 do CONSU: Chefe da Divisão, Setor de Expediente, Serviço de Alojamento, Seção de Manutenção de Alojamentos, Setor de Manutenção de Alojamentos Masculinos, Setor de Manutenção de Alojamentos Femininos, Serviço de Bolsa e Serviço de Orientação Psicossocial (atual Divisão Psicossocial, órgão à parte). A DAE conta ainda com o auxílio da Comissão de Moradores de Alojamento (CMA), a qual conta com um representante de cada alojamento para repassar as demandas e necessidades dos moradores de forma mais ágil e coletiva.

O presente trabalho vem ao encontro do desejo de melhoria da instituição mostrado pela criação do *Programa de Bolsas de Promoção à Saúde e Qualidade de Vida nos Alojamentos*, no ano de 2013, em conjunto com a Comissão de Moradores de Alojamento (CMA). A comissão funciona sob a tutela do Serviço de

Bolsa da Divisão de Assistência Estudantil. A CMA foi criada em 1998, por resolução do Conselho Universitário (CONSU), e em 2014 contava com 10 representantes de 5 alojamentos, pois o “Novíssimo”²² se encontrava desocupado, devido à reforma, como já informado. A seguir, trecho da notícia na qual a reitora empossa a comissão:

No programa, realizado em parceria com a CMA, os membros da Comissão ou moradores de alojamentos por eles indicados irão atuar em projetos relacionados a cinco temas: *Promoção à Saúde; Esporte e Lazer; Normas e regulamentos; Infraestrutura e Cidadania e Direitos Humanos*. Todos serão voltados para os alojamentos com a proposta de, entre outros aspectos, atualizar suas normas e resoluções, reduzir fatores de risco para doenças, diagnosticar problemas de infraestrutura e indicar soluções, organizar e divulgar atividades esportivas e conscientizar sobre práticas e hábitos de boa convivência. O objetivo, segundo a reitora, é elaborar ações, juntamente com os estudantes, “para que a permanência, a convivência e a vivência nos alojamentos sejam as melhores possíveis”²³.

A notícia em questão mostra que havia dois anos que não era eleita uma comissão de moradores de alojamento, mas vê-se agora da parte dos próprios estudantes uma grande preocupação com a melhoria e manutenção da qualidade de vida dos mesmos, inclusive com o estabelecimento de normas e regulamentos. Questiona-se, entretanto, o que a Reitoria entenderia com o conceito de 'melhores possíveis' em relação à permanência, convivência e vivência nos alojamentos. Esse entendimento é o que guiará as ações dos gestores da assistência estudantil.

A CMA e alguns alojamentos contam ainda com páginas na rede social *Facebook*, o que possibilita uma interação e troca de informações de maneira ágil entre os alunos. Nestas páginas, são compartilhadas desde informações de procedimentos burocráticos para se entrar nos alojamentos, até qual o cardápio do dia no Restaurante Universitário, além de convites para festas estudantis.

Todos os estudantes da UFV têm direito ao seguro estudantil, gerido pela Divisão Psicossocial, o qual protege os estudantes tanto dentro como fora do campus. A seguradora contratada fica responsável por cobrir auxílio-funeral completo em caso de acidentes, invalidez permanente ou parcial, despesas médico-hospitalares e odontológicas, além de acidentes químicos.

²² Os alojamentos são denominados formalmente pelos nomes acima.

²³ Disponível em: <https://www2.dti.ufv.br/ccs_noticias/scripts/exibeNoticia2.php?codNot=19078>.

A UFV produz anualmente um relatório de gestão, o qual objetiva propiciar, aos órgãos de controle e à sociedade em geral, visão sistêmica do desempenho e da conformidade da gestão da Instituição, apresentando documentos, informações e demonstrativos de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial (2014, p. 15). Segue trecho do Relatório de Gestão do Exercício de 2013, que mostra as solicitações e objetivos alcançados pela DAE no ano em questão:

Divisão de Assistência Estudantil (DAE) é o órgão responsável pela administração dos seis alojamentos (248 apartamentos) do *Campus* UFV-Viçosa. Foram executadas várias ações buscando manter a qualidade de vida dos alunos dentro dos alojamentos, dentre as quais merecem destaque: 1) Solicitação e acompanhamento da reforma da rede elétrica do Alojamento Feminino, para instalação de fornos e fogões elétricos adquiridos no ano anterior; 2) Solicitação e acompanhamento e reforma do sistema de aquecimento solar dos Alojamentos Pós e Posinho; 3) Solicitação e acompanhamento da reforma da piscina da Sede Cultural e Esportiva do Diretório Central dos Estudantes; 4) Aquisição e instalação de 4 antenas para *internet* sem fio nos Alojamentos Pós e Posinho; 5) Abertura da sala de informática do Alojamento Posinho, com a disponibilização de 18 microcomputadores novos; e 6) Esvaziamento do Alojamento Novíssimo para início das obras de manutenção (UFV, 2014, p. 74).

Vê-se, dessa forma, a presença de uma estrutura montada para o atendimento das necessidades dos estudantes, e que avanços estão sendo feitos, visando à melhoria do bem-estar dos moradores de alojamento, que precisam de uma boa qualidade de vida para se dedicarem às suas atividades acadêmicas. Questiona-se, contudo, se esses avanços são suficientes, e em que medida há continuidade nas propostas relacionadas à convivência dos moradores.

Na seção seguinte, serão detalhados os aspectos referentes à convivência dos moradores de alojamento, e os problemas que se destacam em cada um.

1.3.3. A convivência entre os moradores

A convivência entre os moradores é tema recorrente nas pautas das reuniões entre PCD e DAE. Alguns moradores de alojamento não apresentam queixas em relação à convivência nos quartos, entretanto, há uma série de fatores muitas vezes banais que atrapalham o bem-estar de outros tantos.

Tendo isso em mente, a Comissão de Moradores de Alojamento (CMA), através de duas bolsistas, realizou uma pesquisa (ainda não publicada)²⁴ de iniciação científica sob a orientação de Viviani Lírio, Assessora Especial da Pró-reitoria de Assuntos Comunitários, entre junho e agosto de 2014, intitulada: “Direitos Humanos nas Moradias Estudantis²⁵ da UFV”. A amostra contou com 92 moradores de alojamento e objetivou diagnosticar a realidade das moradias estudantis no que tange os Direitos Humanos, para por fim, elaborar um plano de ação para superar problemas. Segundo informações de uma das bolsistas, esta pesquisa se tornará em um projeto de extensão, a partir de uma pesquisa ainda maior a ser feita em toda comunidade universitária no início de 2015.

Uma importante constatação da pesquisa foi que os alojamentos masculinos são considerados indiscutivelmente melhores do que os femininos. O membro da CMA entrevistado pela pesquisadora chegou a chamar as diferenças de “óbvias”. De fato, os moradores dos alojamentos masculinos *Pós* e *Posinho* usufruem de quartos maiores, quadras, sala de jogos, além de portaria nos dois edifícios, condições essas ausentes no alojamento Velho, destinado a mulheres. Justifica-se esta ausência pelo fato de o prédio ser tombado, o que implica a impossibilidade de se mexer em sua estrutura. Dessa forma, o controle da segurança do prédio fica por conta das próprias moradoras, que também possuem mais autonomia para receber visitas quando bem desejarem, bastando, para isso, comunicarem-se com as colegas de quarto.

Retomando a pesquisa sobre Direitos Humanos nas Moradias Estudantis da UFV, somente 21% dos 92 entrevistados consideram os direitos humanos plenamente alcançados nas moradias estudantis, enquanto 52% responderam parcialmente e 25% não. Do universo total de entrevistados, 30% concordam plenamente com a existência de alojamentos mistos, 36% concordam parcialmente e 34% discordam. Dos 30% que concordam plenamente com a mudança, 56% são favoráveis ao prédio misto, mas não aos quartos mistos, 26% são favoráveis ao prédio misto, e também aos quartos mistos, 8% são favoráveis a qualquer arranjo de moradia e 10% não souberam responder. Mesmo com pequenas discordâncias de arranjo, percebe-se que há grande abertura para a implantação de alojamentos

²⁴ Disponibilizada à pesquisadora por uma das bolsistas, via mídia social.

²⁵ O nome 'moradia estudantil' vem de encontro à perspectiva de um novo regimento, no qual os alojamentos passarão a ser moradias estudantis. O documento em questão está, no atual momento da pesquisa, em fase de aprovação pelo CONSU.

mistos, o que pode colaborar para o maior bem-estar dos moradores, além de propiciar condições de moradia mais igualitárias para ambos os sexos.

Segundo a pesquisa, 69% dos estudantes já sofreram ou presenciaram a violação dos direitos humanos; 78% consideram que os moradores do sexo masculino possuem privilégios em relação às moradoras do sexo feminino, 41% já se sentiram assediados, em sua maioria, por outros estudantes. As situações de opressão²⁶ vivenciadas foram (em números absolutos): opressão religiosa (6), capacitismo (2), etnofobia (5), machismo (23), *bullying* (25), homofobia (27), racismo (21) e outros (6). Percebe-se que os grandes destaques estão no machismo, *bullying*, homofobia e racismo, presentes em maior ou menor grau em todos os alojamentos.

Dividindo-se as respostas por alojamento, destacam-se o racismo (7) e o machismo (5) no Velho, homofobia (5) e *bullying* (5) no Feminino, machismo (6) e homofobia (5) no Novo, *bullying* (8) e opressão religiosa (5) no Pós, e opressão religiosa (5) e homofobia (5) no Posinho.

Essas opressões se dão especialmente no momento de entrada nos alojamentos, quando os calouros são submetidos a entrevistas que, a princípio, intentam promover uma boa convivência entre os moradores, mas podem culminar em um exercício de intolerância e arbitrariedades, como se pode ver nos exemplos trazidos por Lopes (2004, p. 129):

Há, portanto, a intenção de alojar primeiramente aqueles que não ousem revolucionar e que não marquem, com sua presença ou seus atos, nenhum movimento anômalo que abale o já conhecido. Cada apartamento procurará aquele sujeito que não perturbe a harmonia conquistada, reforçando assim uma postura grupal de se aproximar do que é igual e rechaçar aquilo que possa prejudicar a coesão e a identidade do apartamento. Os grupos, em geral, tendem a tais movimentos para preservar suas margens identitárias, porém, é interessante se notar que as perguntas que surgem nas entrevistas denunciam um forte afunilamento pela busca do Igual, do Mesmo do que espelha: “você usa papel higiênico? Gosta de Maria Bethânia ou Lulu Santos? Quantas vezes vai ao banheiro por dia? Você é gay? Qual o seu curso? Você faz curso de Humanas? Você gosta de festa? Gosta de sair? Bebe, fuma ou usa droga? Você ronca?

²⁶ Em 2012, ocorreu na UFV o *Fórum de Políticas de Combate às Opressões - Machismo, Racismo e Homofobia*. O evento contou com o apoio da PCD e foi organizado, dentre outros grupos, pelo *Primavera nos Dentes*, mas não houve outra edição até o momento.

A entrevista para entrada nos quartos é prática institucionalizada na DAE, todavia, muitas vezes alguns contemplados com o serviço-moradia batem de porta em porta e são rejeitados pelos veteranos, devido a preconceitos e gostos pessoais de menor relevância. É natural que pessoas gostem de conviver com outras de interesses semelhantes, mas isso se torna negativo quando impede o novo morador de exercer seu direito a vaga em um quarto. No atual regimento, impedir ou dificultar a entrada de um morador no alojamento constitui infração gravíssima.

Dessa forma, percebe-se que os esforços da UFV, como o *Projeto Conviver*, a campanha *Março de Boa*, e os eventos culturais e esportivos promovidos para uma boa convivência entre os moradores de alojamento ainda são insuficientes, e os aspectos a serem trabalhados são muitos e amplos, constituindo-se em um grande desafio para a instituição.

1.4. Os desafios da gestão dos alojamentos na UFV

Na seção a seguir, serão apresentados os desafios na gestão dos alojamentos, de modo a justificar esse estudo e futura proposta de intervenção. Em um primeiro momento, serão trazidos os desafios localizados na esfera da gestão superior, e em seguida os desafios específicos dos alojamentos. Serão relatados dados iniciais sobre os desafios enfrentados na gestão de assistência estudantil, como dificuldades políticas e financeiras, que por vezes impedem a concessão de novos benefícios; e em seguida os problemas pontuais, como dificuldade de entrada em um quarto por um calouro, problemas de convivência entre os residentes, e mesmo de higiene dentro dos alojamentos.

1.4.1. Desafios na gestão

Nesta seção, baseado em aspectos teóricos de gestão e nos relatos coletados via documentos históricos e observações empíricas, será observada a relação entre o clima nos alojamentos com sua gestão.

A UFV é uma instituição de forte tradição na iniciativa estudantil. Mesmo em meio a tantas pressões de provas, trabalhos, iniciação científica, muitos

estudantes se envolvem nos mais variados tipos de projetos políticos, religiosos e ideológicos, para difundir suas ideias. São pessoas engajadas em projetos para além da esfera acadêmica. Historicamente, entretanto, presencia-se uma abordagem ao estudante como um ser irresponsável e infantil a ser educado, herança de Bello Lisbôa, segundo Lopes (2004, p. 96):

Fica assim patente a compreensão que os estudantes teriam dificuldade de resolver por si mesmos os problemas que surgem em suas relações, necessitando da maturidade alheia para coordenar os conflitos e dificuldades. A infantilidade marcaria a própria impotência das manifestações do corpo discente. Se, por um lado, tal argumento favorece com que a administração da universidade se movimente para “cuidar” desses “meninos” e “meninas” com zelos paternais, por outro lado esse mesmo argumento neutraliza o entendimento de que muitas das manifestações estudantis possam ser protestos coerentes e não apenas reclames pueris.

De forma mais abrangente, a PCD tem se movimentado para atender às necessidades dos estudantes. Alguns estudantes em vulnerabilidade social têm filhos, mas estes não podem ocupar os alojamentos. O Pnaes já destina recursos para que eles paguem creche para seus filhos, entretanto, a PCD assinou junto a alguns estudantes uma petição pública para que o Laboratório de Desenvolvimento Infantil (LDI)²⁷ e o Laboratório de Desenvolvimento Humano (LDH) abram mais vagas para os pais estudantes da UFV, que hoje têm somente cinco vagas reservadas (os filhos de servidores têm prioridade no recebimento do benefício). Dessa forma, vê-se por parte da PCD uma preocupação em aumentar o conforto dos estudantes pais, pois o fato de ter seus filhos cuidados gratuitamente numa creche já consolidada dentro do campus se constitui, sem dúvida, em um fator tranquilizador. Segue petição (s/d)²⁸:

Pela reserva de vagas no LDI/LDH da Universidade Federal de Viçosa para filhos de estudantes de graduação e pós-graduação com vulnerabilidade sócio-econômica

Para: Conselho Universitário da Universidade Federal de Viçosa

Está para ser votado no âmbito do Conselho Universitário da Universidade Federal de Viçosa (CONSU-UFV) a resolução para mudança da ordem de prioridade no atendimento do LDI/LDH (creche da UFV). Por sabermos que os Conselhos Universitários possuem autonomia para criar políticas de

²⁷ O LDI atende crianças de 3 meses a 3 anos e o LDH, crianças de 4 a 6 anos. Para maiores detalhes, acesse: <<http://www.ldi.ufv.br>>. Acesso em 19/11/2014.

²⁸ Disponível em: <<http://www.peticaopublica.com.br/pview.aspx?pi=BR73101>>. Acesso em: 19/11/2014.

Ações Afirmativas convocamos todos os estudantes de graduação e pós-graduação da Universidade Federal de Viçosa a assinarem o presente documento requerendo que seja realizada a reserva de vagas para o atendimento dos filhos (a) de estudantes de graduação e pós-graduação com vulnerabilidade socioeconômica comprovada.

POR QUE ALTERAR?!

Atualmente, o atendimento no LDI/LDH é realizado com base em uma lista de prioridade, onde normalmente não sobra-se vagas para o atendimento dos filhos de estudantes de graduação e pós-graduação que são os maiores necessitados na utilização deste serviço.

Vamos nos mobilizar! Juntos iremos alcançar o objetivo.

O presente abaixo assinado conta com o apoio da pró-reitora de assuntos comunitários Sylvia do Carmo Castro Franceschini.

Seguindo no âmbito das ações da PCD, no dia 14/06/2015, foi feita uma reunião no salão nobre da UFV. A reunião objetivou apresentar a proposta do Fórum Nacional de Pró-reitores de Assuntos Estudantis e Comunitários (Fonaprace) de transformação do Plano Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes) em lei. Estavam presentes o pró-reitor de Extensão e Cultura, a chefe da Divisão de Saúde e assessora, a pró-reitora de Assuntos Comunitários e assessores, o chefe da Divisão Psicossocial, a chefe do Serviço de Bolsa e colega, além de quatro membros da Comissão de Moradores de Alojamento.

A pró-reitora de assuntos comunitários presidiu o encontro e afirmou que uma das lutas do Fonaprace é para que todas as universidades tenham uma pró-reitoria de assuntos comunitários. Ela considera a assistência estudantil como eixo articulador entre ensino, pesquisa e extensão²⁹.

Segundo a pró-reitora, a assistência estudantil parte do reconhecimento: da cisão na sociedade, das desigualdades que implicam oportunidades diferentes na fruição dos direitos, de que a educação é um direito. O Fonaprace realizou pesquisas nacionais em 1996, 2003, 2009/10 e 2014 (a qual foi respondida por 130 mil estudantes no país e está em fase de limpeza dos dados). Constatou-se que há menor participação dos estudantes em movimentos estudantis e aumento no número de estudantes sedentários, fatores considerados negativos.

A pró-reitora foi enfática ao combater a fala de que a qualidade dos cursos de graduação caiu com o sistema de cotas, e mostrou por meio de gráficos que esse sistema não mudou o perfil dos estudantes da UFV.

²⁹ **Pró-reitoria de Assuntos Comunitários discute proposta do Fonaprace com estudantes.** 2015, Viçosa – MG. Relatório da autora. Viçosa: Universidade Federal de Viçosa, 2015. Disponível em: <www2.dti.ufv.br/ccs_noticias/scripts/exibeNoticia2.php?&codNot=23429>. Acesso em: 15 de jun. 2015.

A dirigente ainda levantou a necessidade do Pnaes se tornar lei, para não ser revogado. Segundo a pró-reitora: “hoje o plano pode ser revogado com uma canetada do presidente da república”. Por isso, ela assevera, é preciso que se construa uma política nacional de assistência estudantil com a participação dos estudantes na formulação, implementação e avaliação. A proposta para lei vem com quatro eixos: I – assistência prioritária, II – promoção e prevenção, III – apoio e acompanhamento, IV – inclusão e cidadania.

Os desafios para implementação dessas mudanças dizem respeito à ampliação da cobertura nas IFET's e pós-graduação, além dos diálogos para aprovação com a União Nacional dos Estudantes (UNE), Sindicato Nacional dos Docentes das Instituições de Ensino Superior (ANDES), Federação de Sindicatos de Trabalhadores Técnico-Administrativos em Instituições de Ensino Superior Públicas do Brasil (FASUBRA), Ministério da Educação (MEC) e bancadas parlamentares, limites orçamentários financeiros, além de responder adequadamente aos impactos da lei No 12.711/2012 (lei de cotas).

Há no país um déficit de 250 profissionais da área de assistência social. “Estamos precisando de vagas rubricadas para a assistência estudantil” declarou a pró-reitora. Essa necessidade se deve ao fato de os profissionais que chegam à universidade serem disputados pelos departamentos, o que seria evitado caso suas vagas fossem rubricadas para a assistência estudantil.

A pró-reitora ainda destaca na proposta do Fonaprace o Eixo I: “Não está explícito o apoio aos estudantes com filhos”. “Não devemos usar o termo auxílio, mas apoio”. Segundo a pró-reitora, o termo *apoio* abre possibilidades, seja para pagar uma creche ou alguém para tomar conta do filho do estudante. Lembrando que atualmente não são permitidos moradores com filhos nos alojamentos da UFV.

Na reunião, foi pontuado que o Fonaprace reconhece a necessidade de se ter uma política para a pós-graduação. “Para que os estudantes da pós-graduação entrem, precisamos conversar com a Capes para financiamento”. Hoje o Pnaes cobre graduação para cursos presenciais. “Hoje nós só recebemos 50% do que precisamos para os estudantes de graduação”, declara por fim a pró-reitora da PCD, finalizando o encontro com o pedido de apoio da Comissão de Moradores de Alojamento no diálogo com os estudantes e demais órgãos para a construção da política de assistência estudantil na UFV.

A seguir, serão feitas considerações sobre a Divisão de Assistência Estudantil (DAE), órgão subordinado à PCD e de suma importância na assistência estudantil da UFV, por gerir os alojamentos. Será explanada a postura da chefia desta divisão e sua relação com aspectos históricos da instituição.

Em ocasião da saída do chefe da DAE após lá atuar de 1996 a 2005, houve um verdadeiro “quebra-quebra” na divisão (segundo relato de funcionários) para que ele retornasse. Sua volta é registrada na portaria nº 1382 de 16/05/2011, em que o antigo chefe pede exoneração. A seguir, reproduz-se trecho de reportagem de um *site* sobre moradores de alojamento no período em que o atual chefe ficou afastado da DAE³⁰:

EM FOCO

Por onde anda o Nelson³¹? Daniel Aroni

Quem morou em alojamento no período de 1996 a início de 2005, com certeza já ouviu falar ou mesmo se deparou com o Nelson, Chefe da DAE até então. Conhecido pelo seu bom relacionamento com os moradores e pelo trabalho que realizou enquanto chefe, Nelson S. P. hoje está trabalhando na Divisão de Eventos (DEV) da UFV. Nelson diz estar satisfeito e gostando de seu novo trabalho por ser um lugar tranquilo, com pessoas de fácil convivência. Na DEV, Nelson está encarregado da parte de patrimônio e controle de equipamentos. O ex-chefe da DAE disse que sente falta do ambiente de comunidade dos alojamentos e que a relação “de pai para filho” que mantinha com os moradores explica a admiração conquistada. “Mereceu doce, ganha doce. Mereceu palmada, leva palmada”, brinca Nelson. Ele julga como boa a assistência estudantil da UFV, ao considerar que o governo não enviava verbas para este fim durante o seu mandato. Mas enfatiza que há muito o que melhorar com relação às condições físicas dos alojamentos e ao número de bolsas-atividade. Sobre a saída da DAE, Nelson acredita que o seu envolvimento político, ao ter apoiado - em 2004 - o então candidato L. C. para reitor, pode ter contribuído para sua exoneração. No entanto, destaca que ninguém lhe falou diretamente que este fora o motivo. Como dica para a atual chefia da DAE, Nelson salienta que para trabalhar com estudantes é preciso muita paciência, sempre estar atento aos acontecimentos e, principalmente, saber ouvir. “Se você tratar bem, estas pessoas vão ter em você a figura de alguém da família”, finaliza Nelson.

³⁰ Disponível em: http://alojamentonoticias.zip.net/arch2007-02-11_2007-02-17.html. Acesso em 21/11/2014.

³¹ Os nomes envolvidos foram trocados/omitidos para preservação da ética da pesquisa.

No trecho acima, é palpável o afeto com que o estudante descreve o chefe da DAE: palavras como relacionamento, relação “de pai para filho”, e família saltam aos olhos. Como “pai”, entretanto, há que se cuidar para não superproteger seus “filhos”, criando uma relação de paternalismo. Os alunos foram retratados como crianças novamente, ao atribuir-lhes, mesmo que brincando, “doços” e “palmadas”. Do mesmo modo, sua fala apresenta o indício de um clima pouco agradável na DAE, ao se dizer feliz no então novo ambiente de trabalho “por ser um lugar tranquilo, com pessoas de fácil convivência”. Importante notar o poder de relações políticas em interferir e mudar o cenário das chefias na instituição, como levantado pelo próprio Nelson. A questão política se confirma no trabalho: *Competências Gerenciais dos Pró-Reitores Em Uma Instituição de Ensino Superior: Um Estudo de Caso na Universidade Federal De Viçosa* (CAMPOS, 2007, p. 87):

Foi relatado que as características dos processos de disputa eleitoral, às vezes, prejudicam a Instituição neste aspecto, pois, os dirigentes podem ficar comprometidos com grupos que o apoiaram para o exercício do cargo de direção.

Faz-se necessário um processo de disputa eleitoral mais justo na UFV, em que o mérito se sobreponha a alianças políticas, pelo bem da instituição. De igual modo, há que se combater o paternalismo da gestão de assistência estudantil, apontado por Lopes (2004), presente também no atual regimento do alojamento. O autor evidencia a perda de espaço por parte da CMA, a qual atualmente só tem sua existência pontuada no regimento. De caráter mais disciplinador, o regimento atual proíbe terminantemente festas e institui a identificação dos visitantes que queiram entrar nas moradias, além de especificar a obrigatoriedade de o morador limpar seu quarto, podendo ser punido disciplinarmente caso contrário.

Através de entrevista concedida pelo chefe da DAE, percebe-se que alguns conflitos nos alojamentos são por motivos banais, como falta de asseio e limpeza nos quartos e outros mais graves, como se utilizar de roupas e cosméticos de colegas de quarto sem a devida permissão. De um modo ou de outro, quando os conflitos se agravam e há denúncia, a DAE chama os integrantes do quarto para conversar e sugere a mudança de quarto por parte de quem estiver mais insatisfeito:

Sim, a gente, a gente sugere a mudança de... apartamento, de alojamento, até pra não chegar numa situação de fato e ter que abrir um processo disciplinar né, o que poderia gerar até a perda (sic) da bolsa de moradia. Ou

uma suspensão de 15, 20, 30, 60 dias. O que a gente não, não gostaria de chegar nesse ponto. Então a gente vem chama, conversa, costuma com uma simples conversa elas chegam, sentam entre elas, vê quem errou, assume o erro, costuma reorganizar a convivência. Mas tem uns casos extremos que não tem como consertar, é só mudar mesmo pra aliviar³².

Perguntado sobre os casos extremos citados, Nelson respondeu serem a apropriação de pertences alheios sem autorização, como perfumes e roupas para sair para uma festa. Ele afirmou que em muitos casos “nem é por maldade”, mas a convivência se torna insustentável. Destaca-se nesse trecho a retratação das moradoras como crianças, incapazes de resolverem seus conflitos sozinhas e o caráter disciplinador do regimento, todavia, o chefe “não gostaria de chegar nesse ponto”.

No atual regimento do alojamento, impedir ou dificultar a entrada de um novo morador de alojamento constitui falta gravíssima. O processo 01483/2010³³ traz o caso de moradoras do alojamento Velho que tiveram a suspensão da moradia por 15 dias, sob acusação do então chefe da DAE. Em resposta, as moradoras afirmaram que o quarto não tinha condições de receber mais ninguém. Eis aí um grande desafio, proporcionar boas condições aos antigos moradores, apurar abusos e tornar o processo de entrada em um quarto de alojamento menos traumático para os novatos. Dessa forma, a entrada nos alojamentos ocorre preferencialmente por indicação, como comenta Botelho (2014, p. 9) a respeito de um caso do alojamento Velho:

(...) é possível entender que é melhor colocar no quarto alguém que já seja conhecido por outras pessoas: sejam conhecidos do próprio quarto ou conhecidos de amigos de pessoas do quarto. Assim, há maior chance de a nova moradora ser mais bem aceita, uma vez que já terão referências sobre sua pessoa e, além disso, saberão se ela aceitará as regras e condições do quarto onde passará a residir.

Assim, vê-se um movimento paralelo ao oficial no pleno recebimento da bolsa moradia. O estudante foi avaliado socioeconomicamente, passou por todo o processo burocrático de preenchimento de documentações e formulários no Serviço de Bolsa e na DAE, mas há ainda uma exigência a cumprir: ser benquisto pelos

³² NELSON* (nome fictício). Depoimento do chefe da DAE-UFV. [24 de outubro, 2014]. Entrevista concedida a Débora Sacramento.

³³ Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/43974422/Suspensao-do-direito-de-morar-alojamento-UFV>. Acesso em: 22/11/2014.

antigos moradores e se submeter às suas regras. É nesse momento de recepção ao calouro pelos colegas que despontam preconceitos, abusos (como os trotes) e regras ora abusivas, ora simples normas propiciadoras de um convívio que atenda à maior parte dos moradores de um mesmo quarto.

O alojamento Velho merece uma atenção cuidadosa da gestão, devido a preconceitos com o modo de habitar das moradoras; o que já causou agressões verbais por parte de um funcionário que deveria zelar pela segurança e bem-estar delas, como no relato abaixo (FERNANDES, 2014):

(...) na fala de Beatriz que, estando adoentada em seu quarto no Velho, vivenciou a agressão verbal de um vigilante da UFV que fora até ali a fim de proibir uma festa que acontecia em um dos quartos. Segundo Beatriz, no quarto embaixo ao dela, as meninas estavam realizando uma pequena festa e bebiam. Foi quando: Chegou o guarda [vigilante da UFV] e ao invés de bater ali embaixo, bateu aqui em cima falando que a gente estava fazendo festa. Aí ele bateu, devia ser umas onze horas, e querendo saber onde era a festa. Aí eu falei: *“Não sei moço, estou até em casa porque estou passando mal. Eu estava até dormindo já”*. Aí ele falou assim: *“Não me engana não, porque esse p*teiro aí...”*. Chamando a gente de p..., vigilante da UFV. Eu achei aquilo o cúmulo do absurdo. Ele gritava comigo e eu falei com ele: *“Você está doido?”* Aí ele falou: *“Isso aqui é um p*teiro, porque não tem guarda. Aqui dorme homem, dorme mulher”*. Naquela época eu fiquei muito mal, porque é gente que conhece aqui.

No relato acima, o vigilante, transpondo sua função de promotor da segurança dos que habitam a instituição, faz julgamentos de valor e ainda ofende, gerando um mal-estar, no mínimo, desnecessário.

Os desafios da assistência estudantil não se restringem, contudo, à falta de preparo dos funcionários que lidam com os moradores. O *Relatório de Gestão do exercício de 2013*, já citado anteriormente, traz dados sobre a DAE, que dão conta do tamanho do desafio a ser enfrentado (UFV, 2014, p. 78):

A área de Assistência Estudantil necessita de muitos cargos que foram extintos de contratação por meio de concurso público, como cozinheiros, porteiros, motoristas, dentre outros. Dessa forma, a terceirização de funcionários para estes setores causa, em muitos momentos, descontinuidade de atendimento, contratação de pessoal não qualificado para o respectivo cargo e impacto significativo no orçamento da Instituição.

De fato, grande parte do corpo técnico da Divisão da Assistência Estudantil é composto por funcionários terceirizados. Além da descontinuidade dos atendimentos pontuada aqui, a própria insegurança gerada pela instabilidade do

emprego e a diferença de salários entre terceirizados e efetivos é um fator de *stress* constante na equipe, constituindo tema recorrente no dia-a-dia de trabalho da equipe da DAE. Ainda à página 78, segue mais um trecho do relatório:

O número de profissionais para os atendimentos na área da saúde, como Médicos, Enfermeiros, Fisioterapeutas, Nutricionistas, Psicólogos, Psiquiatras, dentre outros, é insuficiente em relação às demandas, e há necessidade de vagas específicas para concurso de técnicos de nível superior para atender à área de Assistência Estudantil.

A título de exemplo: a Divisão Psicossocial atualmente conta somente com um psiquiatra e cinco psicólogos, sendo que as demandas da UFV só crescem.

Foram levantados em entrevistas aos gestores: a necessidade de treinamento de pessoal mais consistente, confirmando os dados do Relatório de Gestão UFV 2013, a alta demanda por medicamentos, a qual a Associação Beneficente de Auxílio a Estudantes e Funcionários da UFV (ASBEN) não consegue atender de forma plena, além da comunicação falha entre os órgãos superiores e a DAE, o que dificultaria inclusive a compra de novos equipamentos e o planejamento de ações futuras.

Os servidores da DAE têm contato direto com os moradores dos alojamentos, tanto para fazer serviços de manutenção em seus quartos quanto para atendê-los na secretaria. É comum também que moradores vão à sala do chefe da DAE requisitar medicamentos, sendo a intervenção dele muitas vezes vital em situações em que a primeira resposta ao aluno foi uma negativa ao benefício, por diversas razões. Como a DAE é totalmente voltada às necessidades dos alunos dos alojamentos da UFV, qualquer entrave na aquisição de novos equipamentos acaba impactando-os de forma muito acentuada.

O relatório de autoavaliação institucional da UFV (2014, p. 104) traz a seguinte tabela com avaliação dos alojamentos feitas pelos estudantes de graduação³⁴:

³⁴ Foram desconsideradas as respostas em branco.

Tabela 1: Avaliação dos alojamentos

Aspectos avaliados	Ruim	Regular	Bom	Total
Tamanho do espaço físico	170	107	98	375
Instalações elétricas	156	106	108	370
Segurança	202	115	57	374
Qualidade dos móveis	214	99	54	367
Limpeza e conservação	102	144	116	362
Relacionamento com colegas	28	102	223	353
Relacionamento com funcionários	14	83	256	353

Fonte: UFV (2014).

Percebe-se através da Tabela 1 que a maior fonte de insatisfação não diz respeito aos relacionamentos com colegas ou funcionários da assistência estudantil, mas a fatores de infraestrutura, com destaque para a qualidade dos móveis em primeiro lugar, seguido de segurança e tamanho do espaço físico. Apesar disso, o relacionamento com colegas também não está satisfatório, com 27% dos respondentes considerando-o ruim ou razoável. Esses fatores serão abordados mais detalhadamente nas seções seguintes.

Vemos, assim, a responsabilidade dos gestores em relação à otimização de recursos humanos e financeiros na política de assistência estudantil:

Diante do enfoque holístico, compete ao gestor: a) Entender e estar consciente do âmbito e composição da sua unidade de trabalho; b) Assegurar integração e harmonia entre os diversos segmentos sob a sua responsabilidade; c) Dedicar tempo significativo para identificar, entender e se relacionar mais profundamente com as demais unidades de trabalho da organização, através de contatos com os outros gerentes, promovendo verdadeiro conceito de equipe global - que constitui a própria empresa; e d) Identificar as expectativas e necessidades dos clientes internos e externos, fornecedores, autoridades governamentais, comunidade e, até mesmo, imprensa, para, sempre que possível, trabalhar no sentido da harmonização global dos acontecimentos (Lanbert, *apud* UFJF, 2014).

De uma forma ampla, a concessão de refeições aos beneficiários é responsabilidade da PCD. Em 2014, entretanto, houve uma greve de três meses, e em virtude do fechamento dos restaurantes universitários pela manhã, os servidores da DAE ficaram responsáveis por oferecer café da manhã aos estudantes que necessitassem. Mesmo sem a estrutura ideal de um restaurante, os estudantes puderam ser alimentados na sala de ponto da DAE, com leite, frutas e pão.

Algum tempo depois, os servidores que se dispuseram a levantar cedo para oferecer café da manhã aos estudantes foram convidados à Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e receberam um lanche em agradecimento, com a presença da pró-reitora e assessoras da PCD.

Dados relativos à assistência estudantil presentes no Plano de Gestão da UFV (2012-2015) trazem sua missão:

Exercer ação integrada das atividades de ensino, pesquisa e extensão, visando à universalização da educação superior pública de qualidade, à inovação, à promoção do desenvolvimento institucional e das ciências, letras e artes e à formação de cidadãos com visão técnica, científica e humanística, capazes de enfrentar desafios e atender às demandas da sociedade.

Tais objetivos estão intimamente atrelados à assistência estudantil, na medida em que uma das primeiras expressões citadas foi: universalização da educação superior pública. À página 203 do relatório, entretanto, não consta nenhum entrevistado da DAE para a elaboração do plano, ou seja, formalmente não houve participação de ninguém desta divisão no processo de elaboração do documento. Esta omissão indica uma perda de espaço da DAE, com a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários falando por esta divisão.

Além de uma aparente perda de espaço da DAE, órgão vital no lidar com os moradores de alojamento, as principais dificuldades enfrentadas pela gestão da assistência estudantil são: escassez de recursos, terceirização, capacitação de pessoal, fluxo de informação entre as diferentes hierarquias da assistência estudantil e abordagem às demandas dos estudantes de forma não-paternal, além dos preconceitos por parte de moradores e funcionários da UFV. Esses fatos interferem fortemente no sentimento de bem-estar e, conseqüentemente, na convivência dos moradores. Há o perigo de se cair na centralização das ações, como apontado pelos membros da CMA em reunião na qual a pesquisadora esteve presente, que não se sentem ouvidos. Machado (2012, p. 3) traz:

Aplicado ao sistema educacional, o modelo diretivo de gestão resultou na hierarquização e verticalização dos sistemas de ensino e das escolas, uma desconsideração aos processos sociais neles vigentes, a burocratização dos processos, a fragmentação de ações e sua individualização e, como consequência, a desresponsabilização de pessoas em qualquer nível de ação, pelos resultados finais. A eles está associada a administração por comando e controle, centrada na autoridade e distanciada da

implementação de ações, construindo-se, dessa forma, uma cultura de determinismo e dependência.

Constitui-se em um grande desafio para a gestão de assistência estudantil da UFV atuar de forma a não criar dependência nos estudantes, mas sim cooperar com o desenvolvimento próprio dos alunos em vulnerabilidade social como cidadãos. Na seção a seguir, mostraremos alguns casos específicos de conflito nos alojamentos, de pesquisas anteriores a esta.

1.4.2. Desafios na gestão dos conflitos nos alojamentos

Até o momento, já foram apresentados alguns conflitos nos alojamentos. Estes se dão desde o momento da entrada do novo morador em um quarto até preconceitos sofridos na convivência diária, como relatado na pesquisa sobre *Direitos Humanos nas Moradias Estudantis*, já apresentada.

O trabalho de Botelho (2014) traz à tona alguns incômodos sentidos por três moradoras do alojamento Novo e uma do Velho. Como dito anteriormente, o alojamento Velho não tem portaria nem câmera de segurança, em oposição ao Novo, logo ao lado. Neste, há porteiros 24 horas por dia e o monitoramento das câmeras pretende minimizar os roubos. Botelho afirma que essas medidas de segurança incomodam, e caracteriza o alojamento Novo como muito controlado, enquanto o Velho “não possui regras e as próprias moradoras é que controlam a entrada e saída de pessoas”. De fato, o funcionamento de ambos os alojamentos é bem discrepante, dado que no alojamento Novo é proibida a entrada de homens após as 22 horas e no Velho normalmente basta que a moradora entre em acordo com as colegas de quarto para receber um amigo ou namorado. A autora traz a insatisfação de uma moradora do Novo com respeito a isso (2014, p. 12):

Uma vez eu estava com um menino e ele queria ir lá conversar comigo, a gente estava brigando e “então vem cá que a gente vai conversar” (disse Érica). O porteiro não deixou ele entrar. E eu fiquei muito brava e falei: Você não é meu pai, liga pro meu pai, ele sabe que eu tô me encontrando com ele, por que vai me proibir de me encontrar com ele aqui dentro? Aí, ele falou assim: Não, mas isso aqui é meu emprego, eu obedeço aos outros e tal. E ele não entrou.

Em seguida, a autora afirma que, mesmo com a segurança/vigilância, os porteiros não tinham condições de controlar tudo o que as moradoras faziam, como no caso de Érica, que já levou uma mala cheia de garrafas de bebida alcoólica para o quarto, mesmo sendo proibido nos alojamentos. Outra aluna denominada Mariana indicou que os porteiros não sabem quem é de fato moradora do alojamento ou está visitando, portanto, só ficam atentos e controlam a saída quando um homem entra no alojamento Novo.

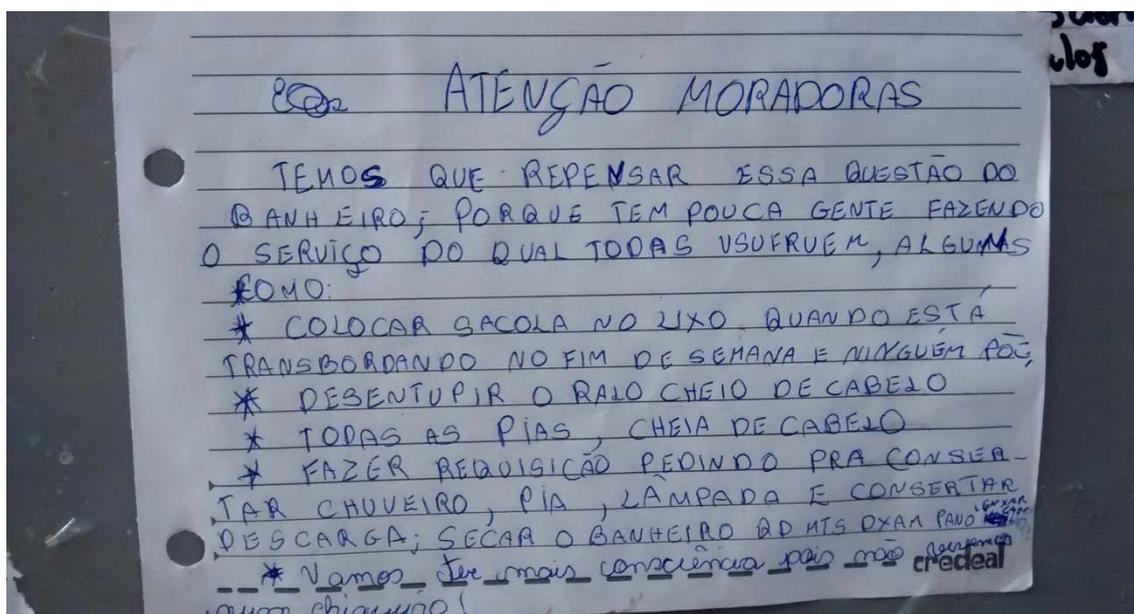
Nas entrevistas realizadas com o chefe da DAE, o chefe do Serviço de Alojamento e um membro da CMA, os entrevistados sempre se lembravam de casos femininos, e os estudantes do sexo masculino nem foram mencionados. Interessante pontuar a fala do integrante da CMA que declarou que os alojamentos Pós e Posinho são obviamente melhores que os destinados às mulheres. Em resposta à pergunta sobre que tipos de problemas de convivência são mais recorrentes nos alojamentos, o chefe da DAE respondeu:

Olha, geralmente... porque a convivência humana ela é complexa em todos os lugares, até na casa da gente. Aí você pega um espaço, por exemplo, são quatro meninas que moram juntas. Umas têm um princípio de mais asseio, outras menos. Umas preocupam mais em limpar espaço, manter a cama arrumadinha, manter a roupa limpinha, outras já não têm essa facilidade, essa preocupação. E acaba gerando um certo atrito. Uma discussão hoje, uma discussão amanhã. Depois chega num ponto em que fica insustentável a relação delas dentro desse alojamento. Aí a DAE chama né quando há a denúncia chama e propõe a mudança de uma ou outra né que tá causando problema de alojamento. Pra dar uma uma... amenizada, não resolver de fato. Porque problema tem todo dia³⁵.

A fala de Nelson tem grande fundamento quando se vê recados como o seguinte deixados na porta do banheiro de uma das seções do alojamento Velho:

³⁵ NELSON* (nome fictício). Depoimento do chefe da DAE-UFV. [24 de outubro, 2014]. Entrevista concedida a Débora Sacramento.

Figura 9: Recado no banheiro



Fonte: Arquivo pessoal.

Nota-se nesse recado um forte sentimento de irritação por parte da moradora, que afirmou serem sempre as mesmas pessoas a cuidarem da higiene do banheiro, além da frase: “Vamos tomar mais consciência pois não vivemos num chiqueiro!”. Há pelo menos mais quatro recados só na porta desse banheiro orientando as outras estudantes a limparem o banheiro, torcerem o pano de chão, entre outras medidas de higiene básicas do dia a dia.

Retomando a fala de Nelson³⁶, os conflitos nos alojamentos femininos (os masculinos não foram mencionados) são resolvidos com uma chamada à conversa e posterior mudança de quarto de quem estiver “causando problemas”. Segundo informações obtidas em entrevistas com o atual chefe da Divisão Psicossocial e da assessora de assuntos estudantis, um dos principais problemas nos alojamentos masculinos é a homofobia, tema a ser tratado na UFV, segundo a assessora.

De forma geral, os homossexuais moradores de alojamento se deparam com uma forte rejeição, e se veem forçados a formar verdadeiros guetos, como no caso do quarto 700, no alojamento Novíssimo (LOPES, 2004). Segundo os entrevistados, certamente existem homossexuais nos alojamentos femininos, mas a rejeição não é tão forte como nos masculinos.

³⁶ Nome fictício, pela preservação da ética desta pesquisa.

A seguir, abordaremos os desafios em relação à Comissão de Moradores de Alojamento.

1.4.3. Desafios da Comissão de Moradores de Alojamento

A Comissão de Moradores de Alojamento (CMA) é instituída desde o regimento de 1986, entretanto, ficou muitos anos inativa. Segundo Lopes (2004), o regimento de 1998 deixou-a em segundo plano, e seu caráter representativo é confirmado por um membro da CMA³⁷ entrevistado para este trabalho. O membro da CMA em questão afirmou que a comissão não tem voz nas reuniões com a administração da UFV, ou seja, falta-lhe poder decisório efetivamente. Esta pessoa relatou, através de entrevista, que em reunião com superiores da assistência estudantil, os membros da CMA trouxeram uma proposta feita por um arquiteto para a reforma do alojamento Novíssimo, mas não foram ouvidos pela administração.

Dessa forma, esse membro da CMA mostrou seu descontentamento com a administração superior da UFV e informou que não pretende continuar na comissão. Lopes (2004) também pontuou em seu trabalho estratégias de silenciamento às vozes estudantis, tanto entre si como advindas dos órgãos superiores da instituição.

A CMA se encontra em período de transição. Este é um período potencialmente crítico, pois traz consigo mudanças estruturais e na rotina dos estudantes. A pesquisadora esteve presente em reunião interna da CMA, na qual foram levantadas a necessidade de se adquirir material de escritório para a sala em que a comissão se reúne, a disposição em se fazer um jornal, à semelhança do jornal da Associação de Moradores da Universidade de São Paulo *Canalha!*³⁸, o evento Nico Lopes, entre outras discussões de cunho político-ideológico.

Assim, vemos que a CMA quer ser mais ouvida e respeitada, e a confecção de um jornal denota um caráter mais oficial às reivindicações dos moradores de alojamento. As limitações financeiras também atingem a esses estudantes, que batalham por mais respeito dentro da instituição. Importante frisar

³⁷ Depoimento de integrante da Comissão de Moradores de Alojamento. [24 de outubro, 2015]. Entrevista concedida a Débora Sacramento.

³⁸ Jornal da Associação de Moradores do CRUSP. Disponível em: <http://issuu.com/amorcruspgestaoacordacrusp/docs/canalha_4_-_28_de_julho_de_2014>. Acesso em: 23 nov. 2014.

que tanto na entrevista com o membro da CMA como na reunião com toda a comissão, os estudantes caracterizaram a DAE como parceira deles. Desse modo, a insatisfação não parece se dirigir à DAE, mas possivelmente à Reitoria, na medida em que esta possui o poder decisório final em qualquer medida. Há questões políticas que influenciam fortemente nas tomadas de decisão na universidade, as quais, muitas vezes, atendem a outros interesses que não necessariamente os do corpo estudantil. Tais questões serão abordadas no capítulo seguinte deste trabalho.

Neste primeiro capítulo, passamos por uma introdução à política de assistência estudantil da UFV, com dados históricos e legislativos. Foi pontuada a responsabilidade de cada órgão no cuidado ao estudante em vulnerabilidade social. Além dos desafios financeiros, é exigido dos gestores uma postura flexível para lidar com as mais diversas demandas estudantis, tendo-se em vista a diversidade do público atendido.

Na primeira metade do século XX, a universidade tinha um perfil acadêmico dominado por estudantes do sexo masculino, entretanto, seguindo a tendência do país, estudantes do sexo feminino hoje são maioria na instituição. Dessa forma, aumenta-se a preocupação com segurança e com uma maior disponibilização de auxílio-creche, concedido prioritariamente aos servidores, os quais certamente têm mais possibilidades financeiras de custear uma creche para seus filhos do que um estudante em vulnerabilidade social.

A CMA levantou em entrevista semiestruturada concedida a esta pesquisadora a questão do pouco diálogo com a administração. Percebe-se que os estudantes querem mais qualidade de vida, mais liberdade e autonomia para tomar suas decisões, tendo-se em vista sua proposta de um novo regimento mudando o status de *alojamento* para *moradia estudantil*.

Nosso estudo mostrou que há iniciativas de acolhimento aos estudantes, desde opções de lazer e entretenimento até políticas de saúde, como a *Estratégia de Saúde nos Alojamentos* (ESA). No entanto, muitas dessas políticas correm risco de não terem continuidade, devido a, entre outros fatores, cortes nas verbas repassadas pelo governo federal.

Como podemos constatar nos relatos coletados com os gestores da Assistência Estudantil, e pesquisas de cunho psicológico anteriormente realizadas entre moradores de alojamento, existem problemas de convivência persistentes. Há condutas teoricamente de fácil solução, como a adoção de comportamentos de

melhor asseio e respeito aos pertences alheios. Mas há também a presença de preconceitos que vão de encontro à promoção de uma convivência sadia, atentando inclusive contra os direitos humanos.

Ao longo deste trabalho, aprofundaremos a pesquisa nestas questões através da aplicação de questionários a um maior número de estudantes, bem como aos coordenadores das campanhas e programas já realizados até aqui. O foco será na relação entre a gestão de assistência estudantil e a convivência dos moradores de alojamento.

II. RELAÇÃO ENTRE CLIMA E GESTÃO NOS ALOJAMENTOS DA UFV

No presente momento do texto, já foram apresentados dados históricos da instituição pesquisada, a saber, a Universidade Federal de Viçosa, com o intuito de se compreender modos enraizados de gerir a assistência estudantil. Foram notados traços paternalistas na gestão da UFV, persistentes ainda nos dias atuais, na medida em que seus alunos são repetidamente representados como “meninos”, ou “crianças”.

Além dos problemas de representação dos estudantes, tratados muitas vezes como crianças e não se sentindo devidamente ouvidos, como relatado pela CMA, há problemas de várias outras frentes, como falta de recursos financeiros para manutenção dos alojamentos, problemas de comunicação entre os vários órgãos da gestão, bem como problemas relacionados ao cotidiano dos moradores de alojamento: desde pequenos comportamentos inadequados até problemas mais sérios, como machismo, homofobia e intolerância religiosa, além da falta de segurança. Entretanto, no dia 17/06/2015 a reitora da UFV assinou um protocolo para elaboração de um plano de segurança com uma empresa privada e declarou que "precisará do apoio das comunidades acadêmica e viçosense no diagnóstico da situação para construirmos uma proposta conjunta, com grande soma de esforços, opiniões e sugestões, para executarmos ações"³⁹.

O objetivo deste trabalho, portanto, é responder à pergunta: “como a convivência dos moradores de alojamento pode ser melhorada através de ações da gestão de assistência estudantil?”; partindo do pressuposto que a gestão deve atuar de forma articulada, com ações integradas, com continuidade de atuação.

Ao longo deste capítulo, será avaliada a relação dos setores da assistência estudantil da UFV: Divisão de Assistência Estudantil, Serviço de Bolsa, Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Divisão Psicossocial, com os conflitos dos moradores de alojamento. A análise terá como base os dados coletados em entrevista semiestruturada com os gestores, grupo focal com a Comissão de Moradores de Alojamento e questionário aplicado aos moradores, principais beneficiários deste estudo.

Como referencial teórico, utilizaremos Vasconcelos (2008) e Costa e Silva

³⁹ UFV assina protocolo para elaboração de plano de segurança. Disponível em: https://www2.dti.ufv.br/ccs_noticias/scripts/exibeNoticia2.php?&codNot=23462. Acesso em: 16/07/2015.

(2010) na discussão sobre mediação de conflitos. Lück (2010) será a autora que guiará as discussões na área de gestão educacional. Mintzberg (2010) embasará as conceituações na área de administração. Utilizaremos, ainda, os trabalhos de Lopes (2004 e 2011), tendo em vista sua relação específica com as subjetividades discentes presentes na UFV, através de uma abordagem psicológica. Seus trabalhos comprovam a existência de conflitos nos alojamentos da UFV, os quais serão aprofundados adiante. Será utilizada também a dissertação de mestrado de Del Giúdice (2013), a qual pesquisou a repercussão da assistência estudantil da UFV nos indicadores acadêmicos e na vida pessoal dos beneficiários. Duarte (2002) dará a base para a metodologia da pesquisa.

O objetivo final deste trabalho, como dito anteriormente, é a elaboração de um plano de ação para que os gestores tomem ações concretas no sentido de melhorar a convivência dos moradores de alojamento, aproveitando-se das boas práticas já adotadas até aqui.

A seguir, serão explanados conceitos vitais para a continuidade desta pesquisa, como clima e conflito, os quais foram largamente utilizados no decorrer deste estudo. Na seção 2.1, serão feitas algumas considerações sobre a gestão universitária, especificamente em relação à assistência estudantil, abordando a atual crise institucional que atinge as universidades e as qualidades necessárias a um bom gestor, considerando um estudo feito com os pró-reitores da UFV. Tratar-se-á também da conceituação de clima e a importância da gestão mediadora.

Na seção 2.2, será feito o levantamento de dados, com a apresentação dos procedimentos metodológicos da pesquisa e análise das entrevistas feitas junto a gestão, do grupo focal com a CMA e dos questionários aplicados aos moradores de alojamento. A seção 2.3 problematizará as práticas da gestão na promoção de um clima favorável nos alojamentos, contrapondo as visões de cada gestor com as percepções da CMA e dos moradores.

2.1. Gestão Universitária e Assistência Estudantil: algumas considerações

A gestão universitária e assistência estudantil se constituem em grandes desafios para as universidades. A expansão do ensino superior trouxe muito mais aumento de demandas do que recursos, tanto financeiros como humanos, para

atendê-las. Cada vez mais são necessários gestores atentos às demandas sociais, a fim de garantir os direitos dos estudantes em vulnerabilidade social. O público universitário, entretanto, é um público diferenciado, pois, mesmo advindo de uma situação de vulnerabilidade, tem ciência de seus direitos, como explanado por Vasconcelos (2008, p. 25):

Especialmente a partir das últimas décadas do século XX, uma “Revolução dos Conhecimentos” vem contribuindo para mudanças substanciais. As pessoas, sociologicamente urbanizadas, vão-se tornando avessas às hierarquias tradicionais, pois o amplo acesso ao conhecimento não é compatível com posturas de imposição unilateral. Ao atenuar as hierarquias patrimonialistas, a “Revolução dos Conhecimentos” deflagra ondas emancipatórias. Paralelamente à emancipação feminina, avança, na consciência moral e política do povo, um sentimento-idéia de igualdade, que se expressa na forma de um movimento emancipatório, insurrecional.

Segue-se assim que não há mais espaço no século XXI para a manutenção de hierarquias enrijecidas, ausentes de diálogo e negociação. Tal postura emancipatória exige do gestor universitário grande flexibilidade e abertura para o atendimento às demandas que surgem:

Sob esta globalização comunicativa, a cidadania vai-se universalizando e passa a ostentar uma consciência mais clara do seu direito a uma vida digna, com acesso a igual liberdade, inclusive para divergir, e a uma igualdade de oportunidades, inclusive, eventualmente, para a prática do ilícito. Tudo isso faz combinar a continuidade de velhos conflitos com o desenvolvimento de novos dissensos, numa inusitada metamorfose social. Velhos conflitos, assim entendidos aqueles vinculados à posse e controle de bens materiais. Novos conflitos, aqueles relativos ao acesso e ao compartilhamento dos bens e oportunidades do conhecimento, à oralidade persuasiva, à consciência da intersubjetividade. Velhos conflitos, aqueles que têm como paradigmas a hierarquia, a coação, a discriminação, a competição excludente, o fundamentalismo, o absolutismo. Novos conflitos, aqueles que têm como paradigmas a horizontalidade, a persuasão, a igualdade de oportunidades, a competição cooperativa, o pluralismo, o universalismo interdependente e suas dissipações. (2008, p. 26).

Um líder na gestão universitária, local de grande pluralismo e questionamento, deve desenvolver habilidades de diálogo e persuasão, bem como ampliar sua visão para mundos estranhos ao seu. Segundo o trecho acima, os conflitos atuais advêm de um novo paradigma, horizontal, não-hierárquico, plural, promotor de cidadania.

As exigências universitárias são muitas e exigem união dos órgãos gestores; entretanto, forças para além deles influem em suas atuações, como a crise institucional detectada por Boaventura de Souza Santos (2004, p.8):

Pode-se dizer que nos últimos trinta anos a crise institucional da universidade na grande maioria dos países foi provocada ou induzida pela perda de prioridade do bem público universitário nas políticas públicas e pela consequente secagem financeira e descapitalização das universidades públicas. As causas e a sua sequência variaram de país para país. Em países que ao longo das últimas três décadas viveram em ditadura, a indução da crise institucional teve duas razões: a de reduzir a autonomia da universidade até ao patamar necessário à eliminação da produção e divulgação livre do conhecimento crítico; e a de por a universidade a serviço de projectos modernizadores, autoritários, abrindo ao sector privado a produção do bem público da universidade e obrigando a universidade pública a competir em condições de concorrência desleal no emergente mercado de serviços universitários.

O espaço para a assistência estudantil é ainda limitado para uma universidade pública carente de investimento, em grande parte sem autonomia, a serviço do setor privado. Muitos avanços foram feitos no sentido de inclusão social, é verdade, mas a possibilidade de continuidade dessas políticas é questionável. Estarão as universidades preparadas para pagar o preço de abrir as portas ao povo, ou se manterão a serviço da elite, como historicamente sempre fizeram? Qual a capacidade do governo de se planejar e das universidades para gerir os recursos que recebem? Levará alguns anos até que tais questões sejam sanadas no país.

Mesmo após a implantação do REUNI e do Pnaes, as universidades se encontram novamente em crise, devido aos cortes orçamentários no início de 2015. Na UFV, por exemplo, houve um corte de 33% no orçamento, segundo informações da pró-reitora de Assuntos Comunitários. A universidade deveria receber do governo 6 milhões todo mês e está recebendo somente 4 milhões de reais. A UFV já iniciou o ano de 2015 com um déficit de sete milhões de reais. Cortes semelhantes foram feitos em várias outras universidades do país. Esses cortes tiveram como causa a crise financeira em que o país se encontra. As perspectivas para os gestores públicos ainda estão incertas. A *Revista da Avaliação da Educação Superior* (2008, p. 6) traz as recentes pressões a que as universidades brasileiras foram submetidas nos últimos anos:

O número de alunos de graduação de todas as IFES passou de 366.313 em 1995 para 553.320 em 2005, um aumento de 51%, expansão que não foi acompanhada de uma ação que ampliasse os recursos financeiros das instituições, visando a solução de muitos de seus problemas. O que levou as Instituições a aumentarem o número de alunos mesmo sem terem expansão dos recursos financeiros? Será que pressionadas pelas crises de hegemonia, de legitimidade e institucional (SOUSA SANTOS, 1999, p. 190) e sob campanha pública difamatória? Outros fatores de pressão poderiam

ainda colaborar para explicar a série crescente no número de estudantes de graduação:

a) a implantação de fórmulas dependentes da produtividade individual que objetivam justificar a alocação dos recursos financeiros para as instituições, com forte dependência do número de alunos das IFES;

b) a pressão existente pelo aumento na quantidade de alunos devido ao fato do baixo percentual brasileiro da população de jovens com idade entre 18 e 24 anos, matriculados em ensino superior;

c) a implantação da Gratificação de Estímulo à Docência (GED) que incentivou a elevação da carga horária dos professores; um valor financeiro só é incorporado ao salário se houver, em contrapartida, um determinado número de hora, do docente, a mais em salas de aula. Não se pode, entretanto, falar de um conjunto de instituições de ensino superior públicas de um país, sem antes falar do que se espera desse conjunto de instituições. Em geral, o mais comum, e o que ocorre em países que conseguem elevados índices de desenvolvimento material e tecnológico, é esperar que essas instituições possam contribuir para o país enfrentar com êxito os desafios presentes na sociedade, no que diz respeito tanto ao desenvolvimento social, econômico e cultural, como à contribuição para assegurar a competitividade técnica da economia nacional, no contexto internacional (BERCHEM, 1990, p. 9; CONCEIÇÃO et al., 1998, p.iii).

Verifica-se no trecho acima que não somente os gestores, mas os docentes estão sendo pressionados a produzir mais e melhores resultados, a fim de garantir recursos financeiros. Além disso, há toda uma expectativa social em torno da universidade como local não somente de desenvolvimento social, econômico e cultural, mas que propicia competitividade técnica da economia nacional dentre outras nações.

A gratuidade de serviços básicos de alimentação e moradia não são suficientes à plena formação de um estudante de nível superior. Há que se pensar sua formação para a cidadania. Isto só é possível a partir de um processo democrático “onde todos os elementos envolvidos no processo educativo possam ter as mesmas chances de debaterem e manifestarem seus pontos de vista, sua forma de ver a realidade da instituição” (2014, p.8).⁴⁰

No primeiro capítulo desta dissertação, foram abordados os desafios da gestão universitária, as reestruturações pelas quais a universidade brasileira passou, com a implantação de programas como o REUNI e o Pnaes, que objetivam promover a inclusão e permanência de estudantes em vulnerabilidade social. Um dos principais focos do Pnaes é a evasão, mas esta continua sendo fonte de preocupação para os gestores (SILVA FILHO, 2007, p. 643):

⁴⁰ Disponível em: XIV Colóquio Internacional De Gestão Universitária – Cigu. A Gestão Do Conhecimento e os Novos Modelos de Universidade. **Moradias Estudantis das Universidades Federais do Sul do Brasil: Reflexões Sobre As Políticas de Gestão Universitária.** Florianópolis – Santa Catarina – Brasil 3, 4 E 5 De Dezembro De 2014.

Verifica-se, em todo o mundo, que a taxa de evasão no primeiro ano de curso é duas a três vezes maior do que a dos anos seguintes. Esse é um problema muito estudado no exterior e influi na relação entre evasão anual e índice de titulação. Outra questão importante, diz respeito às bases financeiras da evasão. De modo geral, as instituições, públicas e privadas, dão como principal razão da evasão a falta de recursos financeiros para o estudante prosseguir nos estudos. É, também, o que o estudante declara quando perguntado sobre a principal razão da evasão. No entanto, verifica-se nos estudos existentes que essa resposta é uma simplificação, uma vez que as questões de ordem acadêmica, as expectativas do aluno em relação à sua formação e a própria integração do estudante com a instituição constituem, na maioria das vezes, os principais fatores que acabam por desestimular o estudante a priorizar o investimento de tempo ou financeiro, para conclusão do curso. Ou seja, ele acha que o custo benefício do “sacrifício” para obter um diploma superior na carreira escolhida não vale mais a pena.

O autor supracitado assevera que é simplista o raciocínio que restringe o elevado índice de evasão no ensino superior a questões financeiras. Segundo ele, a evasão se deve a questões de ordem acadêmica, expectativas do aluno e sua integração na universidade. Ou seja, o problema é multifacetado e exige a atuação de vários atores para seu combate, dentre professores, chefes de divisões e departamentos e promotores de políticas de integração. Esse é o quadro geral para estudantes de graduação no mundo, que se agrava no caso de estudantes vulneráveis, os quais já vêm com outras dificuldades acrescidas às de adaptação.

Um dos elementos que merece atenção da gestão universitária, nesse cenário, são os residentes em moradias ou casas estudantis. A moradia estudantil tem um significado especial para os que nela habitam, o qual os gestores não podem ignorar:

O espaço da moradia é visto como uma extensão de suas casas, onde são criados vínculos de amizade com outros moradores e com a própria moradia. Para estes moradores, os gestores, em sua maioria, não conseguem ter a visão do morador, e é aí que reside o problema principal enfrentado pelos residentes, é a falta de visão do gestor em perceber que a situação de vulnerabilidade social não reside somente na questão da moradia do sujeito, mas também na efetividade de programas de apoio que incluam e contemplem as reais necessidades desse alunado. O gestor precisa reconhecer a Moradia Estudantil como uma extensão do aluno, como sua residência estudantil e não simplesmente como um alojamento. (2014, p.12).

Na moradia estudantil, o estudante quer se sentir devidamente acolhido, saindo da perspectiva de depósito de pessoas para algo próximo a um lar, de fato. Há que se ter sensibilidade por parte dos gestores em propor ações que garantam aos estudantes liberdade e privacidade, fazendo com que ele se sinta à vontade em

seu ambiente. Ações como esta exigem dos gestores uma gestão menos intervencionista e mais aberta ao diálogo, com a proposição coletiva de soluções. Daí a importância da mediação de conflitos:

Quando nos referimos a 'programas de mediação em contextos educativos', estamos a pensar na mediação enquanto estratégia formadora e preventiva e não apenas como mera estratégia de gestão e resolução de conflitos nos contextos escolares. Apesar de ser uma estratégia que se tem revelado importante na gestão e resolução de conflitos, podemos encontrar na mediação potencialidades de intervenção mais amplas, integradoras e complementares que várias experiências têm reconhecido como fundamentais no domínio da educação para a responsabilidade, para a cidadania e para a paz. Neste sentido, identificamos três condições importantes que devem ser consideradas na concepção e implementação destes programas:

1. Uma *perspectiva abrangente e integrada de prevenção*: prevenção primária, prevenção secundária e prevenção terciária;
2. Uma *perspectiva participada* na qual seja contemplado o envolvimento mais alargado possível dos diferentes actores dos contextos educativos: órgãos de gestão, alunos, professores, outros profissionais dos contextos educativos, funcionários, encarregados de educação;
3. Uma *perspectiva temporal alargada* – médio, longo prazo – e não apenas centrada no curto prazo, ou na resolução dos problemas e conflitos no imediato (COSTA e SILVA, 2010, p.14).

Temos assim que a implantação de programas de mediação eficazes só é possível na medida em que sejam abrangentes, participativos e com perspectiva temporal de acordo com a demanda (curto, médio e longo prazos).

Nas subsecções a seguir, serão apresentados os conceitos de clima e conflito, de fundamental importância para este trabalho. Em seguida, serão apresentados os achados das pesquisas com os moradores de alojamento, CMA e gestores, a fim de confrontar suas visões a respeito das principais fontes de conflito nos alojamentos, bem como suas sugestões de melhorias.

2.1.1. Clima e convivência: gestão de conflitos

O clima de uma instituição é de suma importância para a convivência. Neste trabalho, pretendemos avaliar como está o clima nos alojamentos, e de que forma ele se relaciona à atuação da gestão. Para tal, é importante definirmos clima. Neste trabalho será utilizado o conceito de clima organizacional, que se constitui em, segundo Ribeiro (1996, p. 45):

[...] um fenômeno resultante da interação dos elementos da cultura. É uma decorrência do peso de cada um dos elementos culturais e seu efeito sobre os outros dois. A excessiva importância dada à tecnologia leva a um clima desumano; a pressão das normas cria tensão; a aceitação dos afetos, sem descuidar os preceitos e o trabalho, leva a climas de tranquilidade e confiança, etc. E, como cada um dos elementos culturais é formado por diversos componentes, são inúmeras as combinações possíveis entre eles, criando-se climas de maior ou menor rigidez, realização e emocionalidade (RIBEIRO, 1996, p.45).

Como explanado por Ribeiro, há inúmeras combinações possíveis nos elementos culturais que formam o clima de um ambiente. Podemos entender, assim, certa fluidez esperada no clima dos alojamentos. Cada quarto é objeto de diferentes elementos culturais: uns são formados somente por pessoas religiosas, outros somente por pessoas de determinado curso, outros somente por homossexuais, e outros pela mistura de todos esses tipos tão variados. O autor pontua que a pressão das normas gera tensão, mas a aceitação dos afetos gera um clima de tranquilidade. Cabe a nós refletir: o que seria aceitação dos afetos? Possivelmente tem algo a ver com a aceitação da diferença.

Chiavenato (1989, p. 55), por sua vez, define como clima organizacional: “[...] a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que: é percebida ou experimentada pelos membros da organização; e influencia o seu comportamento”. Dessa forma, pode-se entender que o clima da UFV como um todo influencia no comportamento dos moradores de alojamento, e vice-versa. Não há como isolar uma parte do todo da organização, afinal as organizações devem ser gerenciadas como todos integrados, não como coleções de partes desconexas (MINTZBERG, 2010, p. 73).

Como este trabalho aborda os conflitos nos alojamentos, é importante que o conceito de conflito esteja bem explicitado. Segundo Vasconcelos (2008, p. 19):

O conflito é dissenso. Decorre de expectativas, valores e interesses contrariados. Embora seja contingência da condição humana, e, portanto, algo natural, numa disputa conflituosa costuma-se tratar a outra parte como adversária, infiel ou inimiga. Cada uma das partes da disputa tende a concentrar todo o raciocínio e elementos de prova na busca de novos fundamentos para reforçar a sua posição unilateral, na tentativa de enfraquecer ou destruir os argumentos da outra parte. Esse estado emocional estimula as polaridades e dificulta a percepção do interesse comum. (VASCONCELOS, 2008, p.19).

Os conflitos nos alojamentos, portanto, decorrem de expectativas, valores e interesses contrariados. Cabe à gestão buscar compreender: que expectativas são

essas? Que valores e interesses dos estudantes estão sendo contrariados? E mais importante ainda: como conciliar expectativas tão diversas em pessoas distintas, e proporcionar-lhes as mínimas condições possíveis de conviver em paz?

As respostas para tais perguntas não são fáceis nem imediatas. Dessa forma, vê-se o desafio da gestão no sentido de trabalhar como mediadora de conflitos, estabelecendo o diálogo entre os diferentes e combatendo a polarização tão comum nos conflitos. É preciso que os dois lados se sintam devidamente acolhidos e ouvidos. Vasconcelos acrescenta (2008, p. 21):

[...] conflitos decorrem da convivência social do homem com suas contradições. Eles podem ser divididos em quatro espécies que, de regra, incidem cumulativamente, a saber: a) conflitos de valores (diferenças na moral, na ideologia, na religião); b) conflitos de informação (informação distorcida, conotação negativa); c) conflitos estruturais (diferenças nas circunstâncias políticas, econômicas, dos envolvidos); e d) conflitos de interesses (contradições na reivindicação de bens e direitos de interesse comum) (VASCONCELOS, 2008, p.21).

Semelhantemente, Chrispino (2007, p.18) traz um quadro com a conceituação dos conflitos e suas causas, os quais serão utilizados na classificação dos conflitos relatados nos dados coletados com os moradores de alojamento:

Quadro 1: Conceituação de Conflitos

TIPOS DE CONFLITO	CAUSAS DOS CONFLITOS
Estruturais	Padrões destrutivos de comportamento ou interação; controle, posse ou distribuição desigual de recursos; poder e autoridade desiguais; fatores geográficos, físicos ou ambientais que impeçam a cooperação; pressões de tempo.
De valor	Critérios diferentes para avaliar idéias ou comportamentos; objetivos exclusivos intrinsecamente valiosos; modos de vida, ideologia ou religião diferente.
De relacionamento	Emoções fortes; percepções equivocadas ou estereótipos; comunicação inadequada ou deficiente; comportamento negativo – repetitivo.
De interesse	Competição percebida ou real sobre interesses fundamentais (conteúdo); interesses quanto a procedimentos; interesses psicológicos.
Quanto aos dados	Falta de informação; informação errada; pontos de vista diferentes sobre o que é importante; interpretações diferentes dos dados; procedimentos de avaliação diferentes.

Fonte: Chrispino (2007).

Entende-se, dessa forma, a naturalidade do conflito na vivência humana. Cabe ao gestor, portanto, agir como ponte de entendimento entre as partes, mediando conflitos com abertura para diversos pontos de vista, de forma a promover uma convivência não perfeita, mas pacífica.

Assim, clima será aqui entendido como a qualidade do ambiente organizacional que é percebida pelos membros da organização e influencia seu comportamento. Quanto aos conflitos, serão focados os conflitos de valores e conflitos de interesses. Há uma inegável interação entre clima organizacional e conflito, e estes serão aprofundados ao longo deste trabalho.

2.1.2. A importância da “gestão mediadora”

Neste trabalho, foi pontuada a inevitabilidade do conflito no primeiro capítulo. O conflito, como parte da condição humana, decorre de expectativas e valores que se chocam. Não há como gerar uniformidade em seres humanos diversos. Assim, há que se considerar a importância da sensibilidade do gestor no lidar com conflitos, tornando-se, na verdade, um especialista em comportamento humano:

Na verdade, boa parte das informações de um gerente bem informado não são verbais, mas visuais e viscerais. Em outras palavras, são mais vistas e sentidas do que ouvidas, representando a arte e habilidade prática da gestão mais do que a ciência. Os gerentes eficazes prestam atenção no tom de voz, expressão facial, linguagem corporal, humor e atmosfera (MINTZBERG, 2010, p. 67).

Assim, o gestor eficaz está atento não somente ao que é dito, mas a todo o ambiente que circunda determinada situação, o humor dos envolvidos, o clima. Um conflito pode ser positivo para o gestor, na medida em que evidenciará problemas muitas vezes despercebidos em meio aos seus afazeres cotidianos. Espera-se que os conflitos trazidos à luz por este trabalho sejam proveitosos tanto para a gestão como para os estudantes que, conhecedores dos problemas que envolvem os alojamentos, poderão trabalhar em conjunto para sanar questões passíveis de solução.

A gestão mediadora, portanto, é uma gestão atenta ao ser humano, que lida com naturalidade com a presença do conflito:

Tradicionalmente, se concebia o conflito como algo a ser suprimido, eliminado da vida social. E que a paz seria fruto da ausência de conflito. Não é assim que se concebe atualmente. A paz é um bem precariamente conquistado por pessoas ou sociedades que aprendem a lidar com o conflito. O conflito, quando bem conduzido, pode resultar em mudanças positivas e novas oportunidades de ganho mútuo (VASCONCELOS, 2008, p. 20).

Dessa forma, observa-se a necessidade de uma mediação do conflito. O papel do mediador, segundo Asmar⁴¹, é ajudar os envolvidos a resolverem seu próprio problema, buscando seus próprios recursos internos. Dessa forma, o mediador age no desbloqueio da comunicação, em um processo facilitador de negociação das partes, e confidencial. Uma cultura de paz é produzida com diálogo aberto, e busca pela compreensão de ambas as partes.

2.2. Levantamento de dados

A seguir, serão apresentados os métodos utilizados para o levantamento dos dados, com detalhamento dos procedimentos metodológicos e reflexões sobre suas possibilidades e limitações. O período de coleta com os moradores de alojamento teve duração de três semanas, realizado no mês de maio de 2015. Responderam as questões do questionário 232 alunos moradores de alojamento de um total de 1390 pessoas.

A pesquisadora também se utilizou de um grupo focal com a CMA, entrevistas semiestruturadas aos os gestores da assistência estudantil, além de anotações de um diário de bordo, utilizado desde o início da pesquisa.

2.2.1. Procedimentos metodológicos

A pesquisa de campo realizada foi de caráter qualitativo, portanto, não enfatiza sua representação numérica. Os instrumentos metodológicos utilizados foram: a aplicação de questionário *online*, através dos *e-mails* institucionais dos moradores de alojamento, enviados pela Diretoria de Registro Escolar, com a disponibilização do *link* do questionário no *google Docs*; a utilização de um diário de

⁴¹ Gabriela Asmar: mediadora de conflitos. Programa do Jô, parte I. Disponível em: www.youtube.com/watch?v=Fg3U77otJpl.

bordo, em que foram anotados os fatos pertinentes observados no cotidiano da DAE, relativos à convivência de moradores; e entrevistas semiestruturadas feitas aos gestores dos órgãos relacionados à assistência estudantil da UFV, além de um grupo focal com a Comissão de Moradores de Alojamento (CMA).

Cabe neste momento uma explanação sobre a pesquisa qualitativa:

A análise qualitativa se caracteriza por buscar uma apreensão de significados na fala dos sujeitos, interligada ao contexto em que eles se inserem e delimitada pela abordagem conceitual (teoria) do pesquisador, trazendo à tona, na redação, uma sistematização baseada na qualidade, mesmo porque um trabalho desta natureza não tem a pretensão de atingir o limiar da representatividade (FERNANDES, 1991). São fatos inquestionáveis que as entrevistas semi-estruturadas, em que o discurso dos sujeitos foi gravado e transcrito na íntegra, produzem um volume imenso de dados que se acham extremamente diversificados pelas peculiaridades da verbalização de cada um. (ALVES et al, 1992, p. 65).

Assim, esclarece-se a visão que permeia este trabalho, qual seja, a de apreender significados na fala dos sujeitos pesquisados, de acordo com o contexto da instituição pesquisada, a saber, a UFV, de forma a compreender suas falas de forma contextualizada. O número de dados coletados nas entrevistas semiestruturadas também é grande, contribuindo para a riqueza de um trabalho bem orientado.

À medida que se colhem os depoimentos, vão sendo levantadas e organizadas as informações relativas ao objeto da investigação e, dependendo do volume e da qualidade delas, o material de análise torna-se cada vez mais consistente e denso. Quando já é possível identificar padrões simbólicos, práticas, sistemas classificatórios, categorias de análise da realidade e visões de mundo do universo em questão, e as recorrências atingem o que se convencionou chamar de “ponto de saturação”, dá-se por finalizado o trabalho de campo, sabendo que se pode (e deve) voltar para esclarecimentos (DUARTE, 2002, p. 144).

Percebe-se assim, a dinamicidade de uma pesquisa qualitativa que se vale de entrevistas semiestruturadas, como no caso de nosso estudo. Alguns padrões já puderam ser encontrados nas entrevistas aos gestores, como apresentado adiante. No questionário, foram feitas perguntas com relação à adaptação do morador no alojamento, se presenciou ou sofreu algum conflito, e a qual órgão recorreu, caso positivo. Buscou-se, assim, verificar de forma objetiva o que, no entender do morador, motiva os conflitos nos alojamentos, além de sua preferência em lidar com os conflitos sozinho ou levá-los à gestão de assistência estudantil.

O grupo focal com a Comissão de Moradores de Alojamento (CMA)

objetivou trazer à tona a relação dos representantes dos moradores de alojamento com a gestão de assistência estudantil, através da observação de suas interações grupais.

Gondim (2003, p. 151) define grupo focal como “uma técnica de pesquisa que coleta dados por meio das interações grupais ao se discutir um tópico especial sugerido pelo pesquisador”. A autora ainda acrescenta que é uma técnica intermediária entre a observação participante e as entrevistas em profundidade. Seu objetivo, portanto, é “compreender o processo de construção das percepções, atitudes e representações sociais de grupos humanos”. A seguir, um trecho mostra a diferença de um grupo focal para uma entrevista grupal (2003, p. 151):

A noção de grupos focais está apoiada no desenvolvimento das entrevistas grupais (Bogardus, 1926; Lazarsfeld, 1972). A diferença recai no papel do entrevistador e no tipo de abordagem. O entrevistador grupal exerce um papel mais diretivo no grupo, pois sua relação é, a rigor, didática, ou seja, com cada membro. Ao contrário, o moderador de um grupo focal assume uma posição de facilitador do processo de discussão, e sua ênfase está nos processos psicossociais que emergem, ou seja, no jogo de interinfluências da formação de opiniões sobre um determinado tema. Os entrevistadores de grupo pretendem ouvir a opinião de cada um e comparar suas respostas; sendo assim, o seu nível de análise é o indivíduo no grupo. A unidade de análise do grupo focal, no entanto, é o próprio grupo. Se uma opinião é esboçada, mesmo não sendo compartilhada por todos, para efeito de análise e interpretação dos resultados, ela é referida como do grupo.

Dessa forma, foi analisada a percepção da Comissão de Moradores de Alojamento como grupo, não de cada componente individualmente. A pesquisadora procurou trabalhar como facilitadora do processo de discussão, mediando de forma não diretiva o grupo.

2.2.2. Análise das entrevistas aos gestores

No momento inicial da pesquisa, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os chefes da Divisão de Assistência Estudantil e Serviço de Alojamento. Essas entrevistas foram apresentadas e analisadas no capítulo 1 do trabalho. Em um segundo momento, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com a assessora de assuntos estudantis, o chefe da Divisão Psicossocial, a chefe do Serviço de Bolsa e a pró-reitora de assuntos comunitários. As questões tiveram como foco a missão de seus respectivos setores, os programas que para eles são destaque na promoção de uma boa qualidade de vida aos moradores de alojamento

e suas principais fontes de conflito.

Segundo a pró-reitora de Assuntos Comunitários, a missão da Pró-reitoria de Assuntos Comunitários (PCD) se refere a uma política de assistência estudantil e comunitária, mas “99% é assistência estudantil”. Ela enxerga que a PCD não deve se preocupar somente com as ações, mas com a elaboração de uma política institucional de assistência estudantil. Quando perguntada sobre as mudanças propostas no novo regimento dos alojamentos, ela iniciou pontuando a CMA como interlocutora entre a PCD e os moradores de alojamento, e declarou que o antigo regimento, elaborado em 1998, não mais reproduz a realidade atual. Tanto ela quanto a assessora de assuntos estudantis consideram inadequado o termo *alojamento*, por segundo a pró-reitora, dar uma ideia de banheiro coletivo, 8 ou 9 moradores por quarto, “depósito de estudantes”. Dessa forma, quando o novo regimento for aprovado, os alojamentos passarão a se chamar moradias estudantis.

O regimento anterior previa o uso do alojamento no período letivo. Assim, os estudantes tinham que se ausentar nas férias e recessos. Com isso, a universidade poderia utilizar os alojamentos como bem entendesse, normalmente, para hospedagem de congressistas. A pró-reitora informou que, a partir do momento em que os alojamentos são considerados moradias, há uma mudança de paradigma, e a universidade não deve mais contar com os alojamentos para seus eventos.

Ela continua informando que antes da proposta do novo regimento, elaborada em 2014, não se definia um período para que o estudante utilizasse o alojamento. Dessa forma, muitas pessoas ficavam até 12 anos usando, em suas palavras, recurso público de forma abusiva. Para resolver essa questão, o novo regimento prevê o uso das moradias estudantis pelo tempo da primeira graduação. Caso o estudante mude de curso, é contabilizado o tempo decorrido desde sua primeira matrícula; decorrido o tempo, ele terá que ceder a vaga para outro estudante. A professora acredita que essas mudanças são positivas para os estudantes, além de criar mecanismos de controle para a universidade.

Perguntada sobre o setor primordial na gestão de informações da assistência estudantil, a professora destacou o Serviço de Bolsa, por ser ele quem cria os critérios para seleção dos estudantes em vulnerabilidade social. Ela ainda acrescenta:

E a nossa ideia é criar no Serviço de Bolsa um setor para o acompanhamento acadêmico dos estudantes. Então esse acompanhamento acadêmico visa identificar o baixo índice acadêmico dos estudantes da assistência estudantil: morador de alojamento, ou bolsa moradia que tá na cidade, né. Mas atuar preventivamente nas questões que levam à evasão, e também à retenção. O que tem acontecido hoje é que o estudante, ou ele tem uma evasão, ou ele fica muitos anos dentro da universidade, tem uma retenção maior do que o tempo previsto. E muitas vezes a gente só: “ah que pena, desistiu, foi embora”, e a gente não tá agindo de uma forma preventiva. Então, a ideia é: apresentou um baixo desempenho acadêmico? Vamos começar a acompanhar esse estudante pra ver o que tá acontecendo. É questão de adaptação, é questão de alterações emocionais, de depressão, de alguma doença física?... então a gente agir de forma preventiva. É isso que eu chamo de a gente definir uma política de assistência estudantil, em que você ao mesmo tempo em que permite o acesso e faça a inclusão dos estudantes na universidade, você também garanta a permanência dele, não só por meio da moradia ou da alimentação, mas também de ajudá-lo a ter um bom desempenho acadêmico⁴².

Sobre o programa mais importante no acolhimento dos novos moradores de alojamento, a pró-reitora destaca o projeto Conviver, além do Estratégia de Saúde nos Alojamentos (ESA), conforme trecho de sua fala a seguir:

Eu vou destacar o projeto Conviver que é desenvolvido pela DVP, eu acho um projeto importante porque lida com as diferenças, com o respeito às diferenças, e também o respeito ao colega. Você tá chegando, com outros hábitos, outra cultura, vindo de outras regiões, como trabalhar um pouco essas questões. Mas eu acho hoje, Débora, que nós temos também um programa fundamental que é o programa de Estratégia de Saúde nos Alojamentos (ESA). Porque o ESA lida com uma prevenção na área da saúde, aí inclui uma triagem psicológica dos alunos que tão chegando, inclui uma triagem das condições de saúde, de doenças sexualmente transmissíveis, de hábitos alimentares, prática de atividade física. Então ele é um programa que lida com todos os aspectos da saúde, inclusive com a saúde mental, e com certeza, conforme ele for caminhando... porque ainda estamos na primeira avaliação de todos os estudantes dos alojamentos, mas à medida que nós tivermos o controle dos que estão, e começar a trabalhar com o calouro que está chegando eu acho que ele vai ter uma repercussão muito legal, inclusive nas questões referentes a conflitos e adaptação dos estudantes, eu acho que ele vai ter esse papel também⁴³.

Percebe-se, na fala da pró-reitora, uma preocupação com o aspecto preventivo dessas iniciativas. Veremos ao longo deste trabalho a percepção dessas

⁴² FRANCESCHINI, S. C. Depoimento da pró-reitora de Assuntos Comunitários da UFV. [20 de abril, 2015]. Entrevista concedida a Débora Sacramento.

⁴³ FRANCESCHINI, S. C. Depoimento da pró-reitora de Assuntos Comunitários da UFV. [20 de abril, 2015]. Entrevista concedida a Débora Sacramento.

iniciativas por outros gestores e pelos relatos de alguns alunos nos questionários.

Perguntado sobre a missão da divisão, o chefe da Divisão Psicossocial destacou a missão oficial de “atuar em prol do bem-estar e da qualidade de vida da comunidade universitária. Mas o nosso objetivo é ser referência na área da saúde mental(...) tanto no acolhimento, no atendimento, no encaminhamento⁴⁴”. De igual modo, ele destacou o projeto Conviver, desenvolvido pela DVP, no acolhimento dos novos moradores de alojamento. Mas pondera sobre a necessidade de ele ser desenvolvido ao longo do ano, não somente no início do período letivo. O psicólogo relatou a impossibilidade de se oferecer um atendimento clínico a todos os estudantes, necessidade essa suprida pelas oficinas oferecidas, que trabalham um maior número de pessoas ao mesmo tempo.

Com relação às fontes de conflito nos alojamentos, o chefe da DVP acredita tanto em causas pequenas como maiores. Diferentes hábitos de estudo, diferentes religiões e visões de mundo podem gerar incompatibilidade entre os colegas de quarto. Ele destaca ainda a homofobia como fonte de grande sofrimento. Há dificuldades em relação aos homossexuais: “as pessoas têm medo de que o gay vai atacar. Não vai!”. Segue trecho para reflexão, inclusive para que a implementação da política de combate a homofobia seja mais efetiva:

Aqui, penso antes em insistir em problematizar se ainda é válido empregar o conceito de homofobia. Com o seu caráter polissêmico, que potencialidades e limites apresenta frente a diferentes abordagens? O conceito é capaz de produzir os efeitos dele esperados? Os nexos entre homofobia e outros fenômenos sociais poderiam exigir o uso de conceitos que melhor pudessem chamar nossa atenção para a compreensão do fenômeno e de suas articulações? O conceito de homofobia deveria ser ressignificado, abandonado, substituído ou, quem sabe, conviver com outros? Caberiam respostas peremptórias? (JUNQUEIRA, 2007).

De caráter polissêmico, a homofobia, segundo o autor, se mistura a outros conceitos, como heteronormatividade, racismo e machismo. O fato é que há controvérsias quanto à definição do conceito. Entretanto, não é possível discutir de forma aprofundada tema tão relevante neste trabalho.

De volta à análise das falas dos gestores, a chefe do Serviço de Bolsa, assistente social, foi igualmente entrevistada pela pesquisadora, e a respeito dos

⁴⁴ LISBOA, F. S. Depoimento do chefe da Divisão Psicossocial da UFV. [17 de abril, 2015]. Entrevista concedida a Débora Sacramento.

fatores geradores de conflito nos alojamentos, declarou:

Os principais fatores são vinculados às regras que os próprios moradores colocam em cada unidade habitacional, em cada quarto, cada apartamento. E essas regras se relacionam à divisão de tarefas, a formação de grupos, a higiene e se elas não forem bem trabalhadas, podem afetar a vida acadêmica e pessoal dos estudantes. Os estudantes podem não entrar em consenso, e aí começam a formar os grupinhos, que podem impedir uma convivência mais harmônica dentro de uma unidade(...). A criação de regras é positiva, porque senão a coisa fica meio desorganizada, aí pode dar mais conflito ainda. Mas elas também podem causar conflitos, porque as pessoas podem não aceitar determinadas regras que são impostas⁴⁵.

Percebe-se na fala da assistente social a rejeição dos próprios estudantes à criação de regras nos quartos. Isso se deve ao fato de que essas regras, como visto ao longo deste trabalho, normalmente são impostas pelos veteranos, muitos dos quais adotam comportamentos abusivos em relação aos novatos. Mas a chefe do Serviço de Bolsa encara a criação de regras, de forma geral, como algo positivo, por ajudar a estabelecer certa ordem, sem a qual, a seu ver, o conflito se multiplica. Eis o desafio do estabelecimento de regras conjuntas, que agradem à maioria dos moradores de um mesmo local. A respeito dos problemas gerados por uma convivência conflituosa, a chefe do SBO acrescenta:

Essa questão da convivência no alojamento, como eu já disse, é um problema que a gente tá enfrentando que vem crescendo nos últimos tempos e tem trazido consequências até sérias pros próprios estudantes. E a universidade está pensando numa atuação mais contundente nessa área... os estudantes estão desenvolvendo transtornos de ansiedade, porque o alojamento é um lugar de descanso, onde ele precisa ter paz. Então começa a gerar mais ansiedade, transtorno de pânico, de medo, de não conseguir ficar no alojamento, então nós temos tido muitos casos, muitos relatos de estudantes que não querem ficar nos alojamentos, que não estão tendo boa convivência, estão querendo ir para a cidade *pra* poder fugir desses problemas. Só que no momento que nós estamos passando de corte de verba na UFV, isso não está sendo possível. Eles estão tendo que ficar nos alojamentos⁴⁶.

Como se pode ver, os conflitos de convivência nos alojamentos têm sido fonte de desgaste emocional para os estudantes, incidindo sobre sua saúde mental,

⁴⁵ DEL GIÚDICE, J. Z. Depoimento da chefe do Serviço de Bolsa da UFV. [16 de abril, 2015]. Entrevista concedida a Débora Sacramento.

⁴⁶ DEL GIÚDICE, J. Z. Depoimento da chefe do Serviço de Bolsa da UFV. [16 de abril, 2015]. Entrevista concedida a Débora Sacramento.

o que vai de encontro à política nacional de assistência estudantil, que prevê não somente a permanência do estudante vulnerável na instituição de ensino superior, mas a promoção de uma boa qualidade de vida para ele. No momento em que os conflitos se tornam insustentáveis ao ponto que o estudante deseja sair do alojamento, é necessário que a instituição se esforce para minimizar as causas destes transtornos.

Foram apresentados nos relatos dos gestores da assistência estudantil da UFV problemas relacionados à falta de higiene, intolerância religiosa e de orientação sexual, além da imposição de regras não acordadas entre os moradores. São muitos fatores a serem trabalhados. A seguir, será analisada a atuação da Comissão de Moradores de Alojamento (CMA) e dos questionários aplicados aos moradores de alojamento, para melhor compreensão das formas de gerir os próprios conflitos entre os estudantes, e sua eventual recorrência aos gestores da assistência estudantil.

2.2.3. Análise do grupo focal com a Comissão de Moradores de Alojamento

O grupo focal realizado pela pesquisadora teve a duração de aproximadamente 1 hora⁴⁷, e foi realizado na sede da CMA, uma sala que se encontra no subsolo do Centro de Vivência. Participaram uma representante do alojamento Velho⁴⁸, da Comissão de Estrutura; uma representante do alojamento Feminino, Comissão de Comunicação; o coordenador geral da CMA, morador do alojamento Posinho; um representante do alojamento Pós, da Comissão Logística e Segurança e outro representante do Pós, da Comissão de Esporte e Lazer.

No início da discussão, a pesquisadora explicou como aconteceria o grupo focal, enfatizando que se portaria como mediadora da discussão e que não havia respostas certas, mas a opinião espontânea do grupo. A pesquisadora então pediu que cada um se apresentasse, informando cargo na comissão, curso e de que alojamento era morador.

Quando perguntada sobre a missão da CMA, o representante de Esporte e Lazer respondeu que era ser mediadora entre a UFV e os moradores de alojamento, e a representante da Comissão de Estrutura o interrompeu, dizendo:

⁴⁷ UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA. COMISSÃO DE MORADORES DE ALOJAMENTO. Grupo focal [21 de maio, 2015]. Grupo mediado por Débora Sacramento.

⁴⁸ Os representantes da CMA são todos moradores dos alojamentos.

“mas não é só isso, é também lutar por condições dignas. Como no Velho, por exemplo, tá faltando água. No Pós e no Posinho também. Tá faltando água quente, não tem como a gente tomar banho de água gelada”. O coordenador geral enfatizou a questão da garantia da permanência do estudante na instituição, já a representante da área de Comunicação acrescentou: “tem que passar os problemas, mas também exigir soluções”. Essas falas mostram, de um lado, o reconhecimento da assistência estudantil como propiciadora da permanência na instituição, ao mesmo tempo em que preocupam, na medida em que, tão precocemente na discussão, evidencia-se um dispêndio grande de tempo exigindo questões básicas de infraestrutura.

Levantou-se também a importância do morador se sentir incluído “porque muitas vezes você chega pobre e acha que estão te fazendo um favor, você tá acostumado... você não tem que agradecer nada, tem que estudar e exigir seus direitos” (representante da Comissão de Logística e Segurança). Percebe-se através dessa fala um sentimento de luta por dignidade de pessoas que se viram constantemente subjugadas por sua condição de pobreza ao longo da vida, e que querem ter seus direitos plenamente assegurados, sem se sentir devedoras por isso. Tal posicionamento dialoga com a noção da própria vulnerabilidade à qual o estudante se vê preso.

Quando perguntada sobre as ações mais rotineiras da CMA, a comissão disse: procurar soluções para os problemas. Foram levantados problemas estruturais e de manutenção (falta de água e materiais esportivos), bem como de autonomia para os estudantes sobre seus próprios quartos. O representante da área de esporte declarou-se triste por ter que verificar essas questões, pois “acaba impedindo a gente de fazer outras coisas”. A discussão apontou para uma postura reativa da CMA, no momento em que um problema ocorre, a comissão vai até a gestão reclamar a solução.

A comissão foi unânime a respeito do lado benéfico da entrevista de entrada nos quartos dos alojamentos, alegando que, quando há um consenso sobre a recepção de um novo morador, todos do quarto se sentem responsáveis por um eventual problema que ele gere; mas, quando essa presença é imposta pela gestão, eles não sentem disposição em cooperar e devolvem o problema para a gestão de assistência estudantil. Essa postura remonta à forma como um pró-reitor da UFV lidava com suas demandas no dia a dia, conforme relato (CAMPOS, 2007, p. 70):

Tudo que o Pró-Reitor esquece fica para trás, então, eu trabalho com a turma, assim: quando as coisas vão pipocando, eu vou resolvendo. Se você considerar o pessoal, este cara [mostrando o organograma], por exemplo, não conversa com esse aqui. Então, na hora de desenhar o processo administrativo, tenho que colocá-lo num outro ponto, para que não tenha que lidar com esse aqui. Porque se ele tiver que lidar, fica travado. Estou com um problema, pois, este aqui não está falando com esse também e está me causando problema, porque aqui eles estão numa mesma hierarquia. Então, se você não conhecer o pessoal, não tem como administrar, não tem como obrigar, porque eles não conversam. Então, deve-se entrar fazendo a ponte aqui e ali, levando a informação porque, às vezes, a informação que este podia buscar, eu é que tenho que ir lá e levar. A moral da história é que quando eu quero que alguma coisa seja feita, tenho que descer (E6).”

Aponta-se, acima, para uma sobrecarga de atribuições dos pró-reitores, resultado, possivelmente, da falta de clareza nas atribuições do servidor ou órgão da instituição. O pró-reitor trabalha de forma reativa também “quando as coisas vão pipocando, eu vou resolvendo”. Isso aponta para uma cultura do improvisado na universidade, além da falta de cooperação entre os subordinados.

Foi levantando por um representante dos alojamentos masculinos o problema de um morador com surto psicótico aceito no quarto. Dessa forma, quando o estudante apresentou crise, os colegas de quarto se mobilizaram para procurar auxílio com sua família, pois a família serve de importante rede de suporte em momentos de crise, e as estratégias que ela adota servem como redutoras de vulnerabilidade (DEL GIÚDICE, 2013, p. 62).

Levantaram-se também questões a respeito de comportamentos homo ou heterossexuais (há um quarto exclusivamente gay no alojamento masculino), hábitos de fumo, entre outros. Um membro da comissão opinou que um gay provavelmente se sentirá melhor acolhido em um quarto com pessoas de mesma orientação sexual, mas em outros quartos há 50% héteros e 50% homossexuais, e isso não se constitui em um problema, para ele. Ponderou-se, entretanto, que estudantes gays e lésbicas evitam revelar sua orientação sexual, por medo de serem rejeitados, o que efetivamente acontece, como mostra a pesquisa de Bissaco (2009), citado no primeiro capítulo desta dissertação.

Um dos próprios representantes da CMA declarou: “A maioria das pessoas tem medo de perder a liberdade. Por exemplo, tem um gay no seu quarto, você vai trocar de roupa, aí o cara é gay. Aí você [pensa]: o cara tá me olhando, pô, tá me desejando (...) se você tem uma namorada, você leva sua namorada pra casa, e o gay também tem esse direito, mas as pessoas ainda têm dificuldade, têm medo

[...] Mas isso é algo cultural a ser mudado”. O restante da comissão não se pronunciou sobre essa fala, parecendo concordar com ele. A diferença de fato gera desconforto, o desafio é como lidar com ela. .

A comissão se ateve a problemas de ordem prática, como a liberação da lista dos novos moradores aprovados na semana em que as aulas se iniciam, prejudicando os estudantes de fora, que não têm onde ficar de imediato.

Os participantes também destacaram que caso as estudantes do sexo feminino decidam mudar de alojamento por qualquer motivo, depois de estarem alojadas em um quarto, as moradoras do quarto pretendido já imaginam, segundo a representante do alojamento Velho, que a estudante é “problemática”, independente dos motivos que a levaram a realizar essa troca. Talvez esta seja uma das razões pelas quais os moradores mudam tão pouco de quarto.

Os principais problemas apontados no grupo focal como influenciadores na convivência dos moradores foram: intolerância religiosa e de orientação sexual, além de preconceito de gênero por parte da administração (diferença de tratamento entre moradores do sexo feminino e masculino), superlotação e problemas de estrutura nos prédios e falta de privacidade. Com respeito ao tratamento dispensado aos homens, foi dito: “qualquer coisa que acontece no masculino, a gente é penalizado, é processo”. E a representante do alojamento Feminino declarou: “Mulher não pode dormir com namorado, mas no masculino, ninguém liga”. É a ideia de que o homem precisa sofrer para ser homem, mas será admirado por seu domínio sobre as mulheres (WELZER-LANG, 2001). É curioso que tais preconceitos de gênero ainda persistam na UFV, dado que esta foi a primeira instituição mineira a reconhecer o nome social de uma transexual, inclusive garantindo-lhe moradia no alojamento feminino⁴⁹.

Com relação à gestão especificamente, a comissão pontuou a falta de firmeza em relação aos porteiros, os quais interfeririam nas decisões sobre quem pode ou não dormir nos quartos, mesmo quando estas tenham autorização prévia da instituição para isso. A comissão também enfatizou a imposição de novos moradores em oposição à vontade dos mais antigos e a forma de gerir a autorização de alojamento provisório, o que acaba influenciando na efetiva entrada de novos moradores com processo de autorização de moradia completo. CMA não parece satisfeita com a

⁴⁹ Disponível em: http://www.em.com.br/app/noticia/nacional/2013/06/16/interna_nacional,406391/transexuais-lutam-pelo-direito-de-escolher-como-querem-ser-chamados.shtml. Acesso em 18/07/2015.

gestão de assistência estudantil, mesmo ponderando que avanços foram feitos.

O regimento dos alojamentos está sendo mudado, pois, segundo a comissão, é arcaico e não atende mais as demandas dos moradores. Quando perguntados sobre a forma como a gestão lida com os conflitos, segundo eles, esta somente “manda trocar de quarto”, mesmo em casos graves, como racismo. A comissão foi firme ao declarar que determinados comportamentos são inaceitáveis. A abordagem que a gestão tem dado ao conflito nos remete a Costa & Silva (2010, p. 9): *“A relação dos indivíduos, grupos e instituições com o(s) conflito(s) é, com frequência, uma relação pautada pela ocultação, fuga, medo, intimidação... ou seja, uma reação predominantemente determinada e experienciada por parâmetros negativos ou evasivos que tendem a evitar os problemas, não os identificando, nem enfrentando de forma positiva.”*

Como consequência disso, os membros da CMA consideram-se mais aptos do que a gestão de assistência estudantil a mediar conflitos entre moradores, pois, segundo eles, “há uma distância entre a chefia e os estudantes”. Quando perguntados sobre a existência de algum conflito com a gestão de assistência estudantil, suas expressões corporais mostraram desconforto, porém declararam que só houve opiniões diferentes entre eles e a gestão. Além dos problemas já citados acima, foram pontuados o problema do uso de drogas, principalmente na frente dos alojamentos masculinos, o que segundo a comissão traz um sentimento de insegurança para os moradores, além da falta de vigilância efetiva no campus.

Ocorre que algumas questões não se restringem a uma pró-reitoria, mas a uma política institucional de não-enfrentamento. Há cada vez mais espaço para debates sobre legalização do uso de drogas, e de outro lado vigilantes desarmados, enquanto casos de roubo e outras violências aumentam junto ao corpo universitário. *O Relatório de Gestão do exercício de 2013 da UFV* traz às páginas 89 e 90 as ocorrências atendidas pela Divisão de Vigilância, em números absolutos: Agressão física/moral: 12, assalto: 9, disque denúncia: 28, furto de bens particulares: 43, furto de bicicletas: 18, furto de patrimônio: 10, furto de veículos/tentativa: 9, uso de bebidas alcoólicas/drogas/abordagem: 36, entre outras ocorrências.

O mesmo relatório (2014, p. 90-91) traz as ocorrências registradas pela Divisão de Corpo de Bombeiros. À época, esta divisão atendia também a cidade de Viçosa e microrregião, dificultando a identificação no que diz respeito ao campus

universitário ou à comunidade externa. De qualquer modo, só o apoio estudantil somou 145 ocorrências, não especificadas.

2.2.4. Análise dos questionários aplicados aos moradores de alojamentos

Nessa pesquisa, um questionário foi enviado aos *e-mails* institucionais de todos os 1390 moradores de alojamento em 2015, e obteve-se resposta de 16,7% deles, constituindo uma população de 232 pessoas. O perfil dos alunos respondentes configura-se em um público em sua maioria (40,5%) entre 18 e 21 anos, residente há mais de dois anos no alojamento (37,5%). Do total de respondentes 31,5% está na faixa dos 22 aos 25 anos; 5,2% entre 26 e 30 anos; 0,9% marcaram a opção acima de 30 anos e 17,7% marcaram a opção 'outros', a qual corresponde a pessoas de faixa etária acima das opções apresentadas. Na divisão entre os sexos, 45,3% pertencem ao sexo masculino e 54,7% ao sexo feminino.

Perguntados sobre quais benefícios recebem da UFV além do serviço moradia, os estudantes responderam: iniciação profissional (15,1%), iniciação científica (14,2%), bolsa de extensão (9,5%), bolsa-arte (0%), bolsa esporte/LUVE (1,3%) e outros (63,8%). Nesta última alternativa o estudante deveria preenchê-la por escrito, o benefício citado foi o serviço-alimentação. Esses moradores demonstram desconhecer o fato de que o benefício de alimentação gratuita é automático para moradores de alojamento. Quanto ao exercício de atividades extras para suprir seus gastos, 71,1% responderam negativamente e o restante, positivamente. De fato, 29,9% é uma porcentagem considerável de pessoas dividindo a atenção entre estudos e trabalho.

Percebe-se através do Quadro 2 que a maioria dos moradores de alojamento são veteranos (moram há mais de 24 meses no alojamento), e se envolvem muito pouco em projetos institucionais que não sejam acadêmicos. Nenhum respondente tem bolsa-arte e somente três pessoas relataram ter alguma bolsa esportiva. Certamente, esses são fatores importantes na qualidade de vida do aluno que, cansado de vivenciar quase integralmente experiências acadêmicas, acaba desenvolvendo transtornos emocionais, impactando fortemente em seus relacionamentos nos alojamentos. O *Relatório de Gestão do exercício de 2013 da*

UFV, no entanto, traz (2014, p. 75):

No ano de 2013 a DLZ promoveu ou apoiou 50 ações no âmbito do esporte e lazer na UFV, envolvendo 10.300 pessoas. Destas, 35 atividades envolveram direta ou indiretamente 5.075 estudantes. Entre as atividades coordenadas pela DLZ encontram-se os Projetos “Rúgbi” (35 alunos envolvidos), “Jiu-Jítsu no alojamento” (85 acadêmicos/atletas), “Capoeira Alternativa” (180 pessoas), “Colônia de Férias” (600 crianças; 90 estudantes envolvidos) e “Rua do Lazer e Jogos Universitários de Rio Paranaíba” (320 alunos envolvidos diretamente e 1.120 indiretamente e realizado em parceria com o Setor de Esporte e Lazer de Rio Paranaíba). Outros eventos, como o Projeto de Difusão da Peteca (150 acadêmicos) e Copas LUVÉ (600 acadêmicos), são apoiados pela DLZ. A partir de 2012 a UFV foi conveniada com o Ministério do Esporte para o desenvolvimento do Programa “Segundo Tempo Universitário” e “Segundo Tempo da Pessoa com Deficiência”, os quais estão sendo desenvolvidos por meio de uma parceria entre a Divisão de Esporte e Lazer e o Departamento de Educação Física. Cabe ressaltar que, nesses anos de vigência do convênio, 1.218 acadêmicos participaram do programa, sendo que a cada semestre são oferecidas 300 vagas.

Percebe-se, assim, que há iniciativas nas áreas de esporte e lazer na instituição, mas o envolvimento dos moradores coletado nesta pesquisa foi diminuto, mesmo com o relatório institucional mostrando 85 participantes de Jiu-Jitsu no alojamento, no ano de 2013. Necessita-se pesquisar mais a implementação, abrangência e continuidade dessas ações, bem como o percentual de moradores de alojamento atendidos. Certamente há atividades de integração e lazer não regidas por bolsa, as quais são mais difíceis de quantificar.

Os estudantes foram indagados: *Desde sua chegada ao alojamento, você já mudou de quarto? Se sim, quantas vezes?* Ao que responderam: Nenhuma vez (69%), 1 vez (27,2%), 2 a 3 vezes (3,4%), 4 a 5 vezes (0,4%) e 0 responderam a alternativa 6 ou mais vezes. Quanto à pergunta: *como você qualifica sua convivência com os demais moradores nos alojamentos*, os moradores de responderam como: Excelente (34,9%), boa (60,3%), ruim (3,9%), péssima (0,9%). Esses dados isolados são positivos, entretanto, quando se avança nas perguntas, percebe-se que a convivência entre os moradores não é tão harmoniosa. Apesar de a maioria nunca ter mudado de quarto e afirmar possuir uma boa convivência com os moradores dos alojamentos, a análise detalhada dos dados aponta para a existência de muitos conflitos. Talvez o estudante “aceite algo que não é para aceitar”, como dito por uma representante da CMA, no grupo focal, apontando para a internalização de descontentamentos.

Foi pedido aos estudantes que relatassem algum conflito vivenciado nos

alojamentos, na forma de pergunta aberta. Destacamos alguns relatos:

Relato nº 1: “ocorreu com apenas uma moradora por motivos de excesso de bagunça e maus hábitos de higiene da parte dela. Pedi transferência de quarto, mas não encontrei outro com vaga” (Item 41, 19 a 21 anos, moradora do alojamento Velho).

Relato nº 02: “O fato da DAE direcionar estudantes para quartos aleatoriamente escolhidos por eles, estes já possuem pessoas de provisório, os estudantes que estão no quarto acabam criando um pouco de resistência” (Item 46, 19 a 21 anos, moradora do alojamento Novo). Um relato de um alojamento masculino traz um caso de abuso de poder pelos veteranos:

Em um dia houve uma festa no meu apartamento durante o fim de semana e como eu não bebo e não gosto do tipo da festa que foi feita, saí durante o sábado e voltei no domingo na hora do almoço. Nesse horário a festa já havia terminado. Quando voltei, as escadas estavam grudentas por causa dos respingos de cerveja da festa. Quando entrei em casa o veterano mais velho me disse que eu e um dos veteranos que não havia participado da festa teríamos que lavar as escadas para que na segunda feira o responsável pelos alojamentos não visse a bagunça. No entanto, esse veterano não estava em casa e então apenas quando ele chegasse, nós dois iríamos lavar as escadas. Dessa forma eu saí para almoçar e jogar peteca. Quando voltei as escadas estavam limpas pois o veterano já havia chegado e como não sabia a hora que eu chegaria, resolveu lavar sozinho. Porém quando cheguei no meu quarto, meu guarda-roupas estava trancado com uma corrente e minhas toalhas estavam no chão, pisoteadas como se fossem panos para limpar os pés. Junto com a corrente estava um bilhete, dizendo: "Não tente arrambar pois vai ser pior. ASS: Todos os veteranos". Quando vi aquilo, questionei sobre os motivos e o veterano mais velho disse que foi porque eu não tinha cumprido minha parte no trato. Contudo, o lembrei de que eu havia me oferecido para limpar sozinho as escadas e ele não aceitou e por isso não vi motivos para atitudes tão grotescas e infantis. Diante daquela cena, onde eu sabia que era mais uma implicância pessoal desse veterano (outras tantas aconteceram) e que tudo isso estava acontecendo por uma festa "clandestina" regada a bebidas alcoólicas (sic) dentro da universidade, me revoltei e fotografei a cena e estava disposto a usar esse registro para realizar uma denúncia pois já estava farto das implicações pessoais dele com relação a mim e isso prejudicaria (sic) todos os outros veteranos, visto que ele assinou em nome de todos.

(Item 97, 22 a 25 anos, morador do alojamento Pós).

Situações como a relatada acima possuem o poder de desestabilizar um ser humano. Ao que tudo indica, o morador sofreu retaliação, em primeiro lugar, por não compartilhar dos mesmos gostos que os colegas. Tanto é que somente os que não participaram da festa clandestina foram forçados a limpar a sujeira alheia. Aparentemente o morador não denunciou o ocorrido, pois disse que *estava disposto* a levar o registro da festa clandestina adiante. E a visão de que “homem aguenta

tudo” ainda é muito arraigada em nossa sociedade, infelizmente. Tais práticas de abuso não podem ser toleradas.

Continuando a exploração da pesquisa, foi perguntado *Quem ou qual órgão auxiliou na mediação do conflito no alojamento?*, seguindo-se das respostas: Pró-reitoria de Assuntos Comunitários (6,9%), Divisão de Assistência Estudantil (24,1%), Serviço de Bolsa (5,6%), Comissão de Moradores de Alojamento (2,6%) e outros (69%). Nota-se nestas respostas a evidenciação da DAE como principal órgão ao qual os estudantes recorrem, quando não conduzem seus conflitos eles mesmos (maioria na opção *outros*). O alto índice na escolha da opção *outros*, entretanto, evidencia que aproximadamente 70% dos conflitos são completamente ignorados pela UFV e aponta para algumas possibilidades: tendência por maior autonomia; resistência a intervenções da gestão, e até mesmo formação de milícias internas que controlam o comportamento dos moradores.

A respeito da estrutura e condução dos conflitos, Costa e Silva declara (2010, p. 10):

Devemos ter em atenção, na estrutura do conflito, quatro elementos que lhe são presentes e que se influenciam mutuamente: *as causas* que o provocam; *os protagonistas* que intervêm; *o processo* e a forma como os protagonistas encaram o conflito; *o contexto* em que se produz (Jares, 2002). Para uma abordagem dos conflitos e conseqüente compreensão e transformação é essencial que possamos identificar claramente estes quatro elementos: as suas causas (ideológico-científicas, de poder, da estrutura organizacional, questões pessoais e/ou de relação interpessoal); os protagonistas que nele intervêm (por exemplo, nos contextos escolares: alunos, alunos e professores, professores e encarregados de educação, órgãos de gestão e funcionários...); o processo ou itinerário seguido pelo conflito, essencial para se compreender a sua dinâmica, a forma como é encarado pelos protagonistas e as possibilidades que estes encontram de resolução; finalmente, o contexto e as suas características (políticas, sociais, culturais, económicas...) no qual se insere o conflito, permitindo situá-lo e compreendê-lo, nomeadamente na relação com outras estruturas que podem ser determinantes no modo como as incompatibilidades ocorrem e se desenvolvem os conflitos.

A discussão em torno dos conflitos nos alojamentos passa, dessa forma, necessariamente pela gestão e sua capacidade ou não de intervenção efetiva. Segue quadro-síntese dos dados dos moradores de alojamento, para compreensão do panorama geral dos investigados:

Quadro 2: Quadro-síntese dos dados dos moradores de alojamento

Pergunta	Resposta	Porcentagem
Sexo:	Masculino:105 Feminino: 127	45.3% 54.7%
Em qual período do curso de graduação você se encontra?	Primeiro ou segundo: 57 Terceiro ou quarto: 45 Quinto ou sexto:75 Nono ou décimo: 41 Acima do décimo período: 14	24.6% 19.4% 32.3% 17.7% 6%
Faixa etária:	Menor de 18 anos: 10 18 a 21 anos: 94 22 a 25 anos: 73 26 a 30 anos: 12 Acima de 30 anos: 2 Outros: 41	4.3% 40.5% 31.5% 5.2% 0.9% 17.7%

Pergunta	Resposta	Porcentagem
Há quanto tempo você mora em alojamento?	Menos de 6 meses: 56 7 a 12 meses: 6 13 a 18 meses: 54 19 a 24 meses: 29 Mais de 24 meses: 87	24.1% 2.6% 23.3% 12.5% 37.5%
Em qual alojamento você reside?	Pós: 65 Posinho: 39 Feminino: 51 Novo: 34 Velho: 43	28% 16.8% 22% 14.7% 18.5%
Qual(is) benefício(s) da UFV você recebe além do Serviço Moradia?	Bolsa de iniciação profissional: 35 Bolsa de iniciação científica: 33 Bolsa de extensão: 22 Bolsa arte (coral ou teatro): 0 Bolsa esporte/LUVE: 3 Outros: 148*	15.1% 14.2% 9.5% 0% 1.3% 63.8%
Você exerce alguma outra atividade para obter mais recursos para suprir seus gastos?	Não:165 Sim: 67	71.1% 28.9%
Especifique:	Estágio: 8 Trabalho informal/bico: 9 Aulas particulares: 6 Garçom: 6 Outros: 37	11.9% 13.4% 8.9% 8.9% 55.2%

Fonte: Dados da pesquisa. Elaboração da autora.

Na seção anterior, os gestores apresentaram suas percepções sobre as razões dos conflitos nos alojamentos. O objetivo da aplicação dos questionários foi ouvir os estudantes para confrontar essas percepções. Vários fatores foram levantados pelos gestores, dentre eles: a superlotação nos quartos, falta de higiene de alguns moradores, além do machismo, homofobia e intolerância religiosa. Nenhum morador levantou a questão da falta de lazer. Sabe-se que há muitas construções de lazer, assim, há a possibilidade de que o lazer institucional oferecido pela UFV, ainda que importante, seja suficiente para a maioria, que não se prende a programações da gestão para usufruir de um bom tempo de recreação. O trecho a seguir, extraído de recente pesquisa com estudantes universitários de Viçosa (MG) mostra-se elucidativo (OLIVEIRA, 2014, p. 89):

Na cidade de Viçosa (MG), as principais atrações de lazer dos universitários são os diversos bares existentes e as festas organizadas pelos próprios estudantes de graduação (Souza, 2005). Sobre essa mesma temática, Arantes e Fongaland (2011) realizaram uma pesquisa com o objetivo de tentar compreender, sob um foco sociológico, como se dá a socialização dos estudantes da UFV no ambiente noturno. Eles concluíram que os bares se configuram como locais de lazer onde as amizades são reafirmadas e, portanto, o ato de beber por si só não é motivo suficiente para levar os jovens aos bares, isso porque estes estão sempre acompanhados por amigos. Os autores concluíram que a bebida é antes um instrumento usado para a socialização e para a fuga dos desafios do dia a dia do que um motivo primordial para se frequentar os bares. Em segundo lugar, constatou-se que, embora muitas pessoas considerem que Viçosa oferece boas opções de lazer, outras afirmam o contrário; porém, o bar foi apontado por 100% dos entrevistados como a principal opção de lazer da cidade (OLIVEIRA, 2014, p.89).

A autora supracitada, entretanto, traz a definição de lazer (2014, p. 88-89):

Além de favorecer a promoção social do indivíduo, Martoni e Schwartz (2006) destacaram que o lazer possui outras características particulares como **gratuidade** e **liberdade**, fazendo com que as pessoas o vejam como algo prazeroso, sem compromisso e praticado em um tempo livre, ausente de preocupações. Santini (1993) e Leite (1995) inseriram o termo lazer como algo que tende para um significado de ausência ou afrouxamento de diferentes regras e dependência, ausência de obrigações, de repressão ou censura, ou seja, livre (grifos meus).

Dessa forma, vemos a definição do lazer como algo livre e gratuito, entretanto, a principal definição de lazer em Viçosa chama-se: festa *open-bar*. Estas festas são custosas, portanto, é de se esperar que muitos moradores de alojamento se vejam impossibilitados de aproveitar uma das mais notórias opções de lazer da cidade, fato que pode gerar muita ansiedade.

A análise dos dados constatou que, como visto nos trabalhos de Lopes

(2004) e Botelho (2014), há uma grande tendência de formação de grupos nos alojamentos, e pessoas diferentes do grupo que já se formou (no caso, antigos moradores) costumam ser rejeitadas.

Há uma forte separação entre calouros e veteranos. Os relatos coletados através do questionário trazem veteranos protestando por respeito à hierarquia e calouros reclamando de abuso dos moradores antigos que “acham que mandam no quarto”. Para fins de elucidação, seguem alguns depoimentos. Quando perguntado: 'Se você fosse o responsável pelos alojamentos, o que faria para mediar conflitos para evitar violência nos alojamentos?', um estudante respondeu:

O primeiro passo é acabar com a concepção de que veteranos mandam e tem mas direito que os novatos. O segundo passo é acabar com a ideia de entrevista para entrar nos quartos e trilhar o perfil dos moradores existentes e enviar os calouros de acordo com este perfil. Também fazer um trabalho onde a área da psicologia esteja mais presente, já que cada dia chega pessoas menos preparadas (infantis) na universidade. Pois estes e os outros além de um lugar para morar necessitam de acompanhamento psicológico. (Item 64; 26 a 30 anos; sexo feminino; residente há mais de 24 meses no alojamento).

Esse relato sinaliza muitos fatores interessantes. O próprio morador de alojamento qualifica os colegas como infantis, ou seja, essa representação discente não vem só da gestão, mas pode ser que os próprios estudantes se vejam como imaturos. Da mesma forma, outros entrevistados, além do citado acima, pediram mais intervenção da gestão, com uma maior presença de psicólogos, seja no momento de entrada do novo morador no alojamento, seja em um acompanhamento posterior. Outro relato é ainda mais incisivo:

Visitas periódicas nos quartos. Acompanhamento com os psicólogos. Marcar palestras e esperar que os estudantes apareçam, como a assistência estudantil e psicossocial fazem não adianta. Temos mil coisas pra fazer e estamos correndo de palestras. Por isso o acompanhamento deve ser mais de perto. Aqui em casa nunca tivemos problema, mas sei de casos de violência contra calouros nos alojamentos masculinos. Em alguns quartos, os moradores seguram vagas, dão festas até tarde e ninguém faz nada. (Item 100; 22 a 25 anos; sexo feminino, residente há mais de 24 meses no alojamento).

A entrevistada é bem clara ao dizer que a abordagem escolhida pela assistência estudantil no momento não é a mais adequada quando diz “estamos correndo de palestra”. Quando ela contrapõe isso a “o acompanhamento deve ser mais de perto”, aponta-se para uma relação mais dinâmica com os estudantes, de forma interativa, atendendo a demandas espontâneas, não na formalidade das palestras, em

que os estudantes são receptores de informações. O fato é que o calouro chega muitas vezes de uma cidade distante, totalmente alheio à realidade da universidade, e tem que se adaptar a um novo modo de vida, e além de todas as informações técnicas da UFV (setores e suas funções, informações acadêmicas), ainda se depara com mais instruções em uma palestra. Um morador ainda mostrou a necessidade da imposição de regras para uma convivência digna, chamando o alojamento de “terra sem lei”:

REGRAS, primeiramente, não se existe isso aqui, tem de dar o pão, mas tem de dar o ensinamento, eu vejo isso aqui como terra sem LEI e sem REI, ou seja, não existe instituição aqui, estado, minimamente, tanto para manutenção dos alojamentos(que os próprios alunos "ferram" com pichações, depredações, chutam paredes, vomitam nelas, jogam bebidas) e os pobres porteiros, parecem escravos, limpam, e fazem o possível, mas é clara a impotência deles. (Item 07, 19 a 21 anos, sexo masculino, residente entre 13 a 18 meses no alojamento).

Nosso trabalho constata que os fatores mais levantados pelos gestores, bem como pela pesquisa sobre Direitos Humanos nos Alojamentos, não foram os mais citados pelos estudantes. Ao responderem livremente o(s) fator(es) que na opinião deles mais atrapalham o convívio dos moradores de alojamento, foram citados: (falta de) privacidade (27 vezes); (des)respeito (11 vezes); (infra)estrutura (10 vezes). “Limpeza” foi citada somente seis vezes; segurança, duas vezes; machismo, duas vezes e homofobia e racismo, uma vez. Entende-se que a palavra *respeito* abarque estes casos omissos. Contudo, o Quadro 3 mostra que a maioria dos moradores considera a convivência nos alojamentos como *boa*. Para a classificação dos conflitos, foi utilizada a classificação de Chrispino *apud* Moore (1998), quais sejam: estruturais, de valor, de relacionamento, de interesse e quanto aos dados.

Quadro 3: Quadro-síntese da caracterização da convivência e dos conflitos dos moradores de alojamento

Pergunta	Resposta	Porcentagem
Relate brevemente como foi sua recepção no alojamento, ressaltando como escolheu seu quarto e como foi o seu acolhimento.	Positiva a razoável: 203 Negativa: 28 Não responderam: 2	11,1% 1,1% 0,2%
Desde sua chegada ao	Nenhuma vez: 160	69%

alojamento, você já mudou de quarto? Se sim, quantas vezes?	1 vez: 63 2 a 3 vezes: 8 4 a 5 vezes: 1 6 ou mais vezes: 0	27.2% 3.4% 0.4% 0%
Como você qualifica a sua convivência com os demais moradores nos alojamentos?	Excelente: 81 Boa: 140 Ruim: 9 Péssima: 2	34.9% 60.3% 3.9% 0.9%
Justifique sua resposta⁵⁰	- Escolhemos a dedo os moradores, por isso temos uma boa convivência (Item 2). - Por ter que dividir com mais 8 pessoas é complicado, pois todos são diferentes, sem falar na falta de privacidade (Item 4). - Os colegas com os quais divido quarto fumam maconha todos os dias e isso me incomoda. A universidade não faz nada a respeito (Item 163). -A convivência é super tranquila, gisto (sic) de dizer que se assemelha à uma família (Item 189).	

Pergunta	Resposta	Porcentagem
Relate um conflito vivenciado por você em algum alojamento da UFV.	Não houve conflito: 77 Conflitos de valor: 11 Quanto aos dados: 6 Conflitos estruturais: 89 Conflitos de interesses: 19 Conflitos de relacionamento: 28	33.1% 4.7% 2.5% 38.3% 8.1% 12.0%
Quem ou qual órgão auxiliou na mediação do conflito no alojamento?	PCD: 16 DAE: 56 SBO: 13 CMA: 6 Outros: 160	6.9% 24.1% 5.6% 2.6% 69%
Como o conflito foi resolvido? O que você faria diferente?	Não houve conflito/resposta em branco: 72 Entre os moradores: 55 Saída do quarto/alojamento: 36 Diálogo com a gestão: 10 Punição: 2 Não foi resolvido: 25	31.0% 23.7% 15.5% 4.3% 0.8% 10.7%

Fonte: Tabulação própria, baseada nas respostas ao questionário.

O desejo por mais privacidade apareceu nas respostas dos moradores de alojamento e no grupo focal com a CMA. Esse desejo demanda da gestão uma série

⁵⁰ Aqui foram colocadas somente algumas respostas a título de ilustração.

de mudanças, desde a alteração da forma como os funcionários se comportam dentro dos quartos dos alojamentos, até o número efetivo de pessoas morando nestes quartos, o qual deve ser diminuto. Respeito e limpeza são mais relacionados aos comportamentos dos próprios moradores, entretanto, (infra)estrutura corresponde ao tamanho dos quartos, número de banheiros, salas e cozinhas, e manutenção dos prédios, o que compete à gestão de assistência estudantil.

Os conflitos mais acentuados são estruturais e de relacionamento, portanto, caber à gestão se atentar a esses tipos de conflito, que se referem tanto ao número de vagas nos alojamentos e melhoria da infraestrutura (conflitos estruturais) quanto a questões de intrigas e inimizades (conflitos de relacionamento). Mais de 30% dos alunos afirmam não ter conflitos, no entanto, quando o têm, geralmente não recorrem a ninguém, resolvendo as questões entre si. Quando recorrem à gestão, buscam prioritariamente a Divisão de Assistência Estudantil, fato que mostra a importância de se dar mais visibilidade e reconhecimento a esta divisão.

Quando os conflitos não são resolvidos entre os próprios moradores, normalmente resolve-se a questão com a saída do morador incomodado do quarto, mudando-o muitas vezes para o auxílio-moradia; infelizmente, em alguns casos, algumas pessoas chegam a evadir.

2.3. Problematizando as práticas da gestão na promoção de um clima favorável nos alojamentos

Baseado nos dados coletados pela pesquisadora em entrevistas semiestruturadas com o chefe da DAE, com o chefe do Serviço de Alojamento, e um membro da CMA, além da pesquisa sobre *Direitos Humanos nos Alojamentos* promovida por bolsistas da PCD e os questionários aplicados aos moradores, percebemos a existência de problemas de convivência nos alojamentos, relacionados a preconceitos dos mais diversos.

Até o momento, verificou-se uma intensa movimentação de órgãos da UFV, principalmente relacionados à Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários, no sentido de promover uma convivência sadia entre os estudantes moradores de alojamento, com recepção anual de calouros, campanhas de prevenção e orientação contra comportamentos aditivos, além de eventos culturais e esportivos. Entretanto,

o desafio é realmente multifacetado. A promoção de uma convivência agradável entre moradores de alojamento não depende somente da boa vontade da Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários, mas também de fatores governamentais e da atuação de outros órgãos em conjunto com ela. Fatores como falta de recursos financeiros resultam no atraso nas melhorias da assistência estudantil, além da própria efetividade das estratégias adotadas para atingir os estudantes nos programas citados devem ser considerados.

No presente momento da pesquisa, não somente a UFV, mas várias outras instituições federais de ensino superior passam por cortes orçamentários, devido a atrasos no repasse de verbas pelo governo. Dessa forma, as concessões de novos benefícios para a assistência estudantil da universidade ficaram seriamente afetadas, como visto nos relatos de gestores entrevistados nesta pesquisa.

Para além dos projetos *Conviver* e *Estratégia de Saúde nos Alojamentos*, frequentemente destacados pelos envolvidos na assistência estudantil da UFV, há a necessidade da cooperação de outros setores por vezes esquecidos, como a Divisão de Esportes e Lazer e a Divisão de Vigilância. Inclusive, mais vigilância vem sendo demandada pelos estudantes já faz algum tempo, na forma de petições, abaixo-assinados e reivindicações da CMA, devido a roubos e outros delitos cometidos nos alojamentos e imediações da UFV. Já a Divisão de Esportes e Lazer tem sido sempre requisitada nos eventos de recepção aos calouros, constituindo-se em uma parceira na promoção de alternativas sadias de convivência e lazer dos estudantes universitários.

Em suma, várias iniciativas e estratégias foram adotadas pela gestão de assistência estudantil, mas estas não estão sendo plenamente efetivas, devido à complexidade dos fatores envolvidos na promoção de uma boa convivência dos estudantes. Fatores de infraestrutura se sobrepõem, muitas vezes, às mais bem-intencionadas iniciativas. Além disso, os moradores de alojamento já são advindos de uma situação de vulnerabilidade, em um período de transição da adolescência para a vida adulta, para um contexto universitário. Essas já seriam novidades suficientes, entretanto, o morador de alojamento ainda tem que lidar com novos modos de viver totalmente diferentes dos costumes passados por sua família, muitas vezes.

A tendência para infantilizar tais pessoas é, portanto, compreensível, mas

nem por isso, pertinente. Tanto no grupo focal com a CMA, quanto nos relatos dos moradores entrevistados, os moradores de alojamento clamam por mais autonomia, respeito e dignidade. Estas requisições se dão na forma de melhoria na infraestrutura dos alojamentos, um regimento mais atualizado, mais liberdade para escolher os colegas de quarto.

Os moradores de alojamento pedem mais privacidade. Privacidade requer respeito à vontade, liberdade. Cabe à gestão não mais permitir a entrada de funcionários sem a devida autorização do morador, os alojamentos não podem ser vistos como um departamento qualquer da universidade. São moradias, e como tais, pede-se licença para nelas entrar.

Cabe à gestão zelar igualmente pela segurança dos alojamentos, mantendo seus arredores iluminados e não permitindo mais o uso de drogas nos arredores dos alojamentos masculinos, como levantado no grupo focal da CMA e por alguns moradores que responderam ao questionário, fato que gera não somente um sentimento de insegurança nos moradores, mas delitos reais.

De um lado, os moradores de alojamento pedem liberdade. Liberdade para deixar entrar em seus quartos quem eles bem entenderem, em consenso com seus colegas; liberdade para trazer namorados para seus quartos, para escolher com quem vão morar. Por outro lado, os estudantes esperam da instituição mais firmeza no cumprimento de suas próprias regras, como a coibição do uso de drogas, tratamento severo a praticantes de racismo e homofobia, além de uma vigilância atuante, essencial para a promoção do bem-estar dos estudantes.

Em lugar de reivindicar uma “identidade humana comum”, é preciso que sejam contempladas, desde sempre, as diferenças existentes entre as pessoas, evidência empírica que pode ser facilmente comprovada: os homens não são iguais entre si e para confirmar essa assertiva basta pensar em dicotomias facilmente visualizáveis, como ricos e pobres, sadios e deficientes, homens e mulheres. A humanidade é diversificada, multicultural e, parece mais útil procurar compreender e regular os conflitos inerentes a essa diversidade de culturas e formas de pensar do que buscar uma falsa, porque inexistente, identidade. Daí ter sido sugerida a substituição do termo “identidade” por outro, que oferece maior sentido de alteridade: é o “reconhecimento” do outro, como ser igual a nós. Enquanto na identidade existiria apenas a idéia do “mesmo”, o reconhecimento permite a dialética do mesmo com o outro. (COSTA apud MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 88).

Faz-se necessário, assim, que a alteridade dos indivíduos moradores de alojamento seja respeitada, e que esses não sejam conformados a uma só

identidade, como acontecia nos saudosos tempos da ESAV, com seu espírito esaviano.

Tanto os respondentes do questionário aplicado nesta pesquisa como a Comissão de Moradores de Alojamento sentem-se capazes de gerir os próprios conflitos, a não ser em casos extremos. Pedem, entretanto, ações que assegurem seu bem-estar na instituição, com liberdade para viver em seus quartos e regras básicas de convivência que se apliquem a todos e sejam cumpridas. Segue o Quadro 4, com sugestões dos moradores de alojamento para mediação dos conflitos:

Quadro 4: Quadro-síntese de sugestões dos moradores de alojamento para mediação dos conflitos

Pergunta	Resposta	Porcentagem
Se você fosse o responsável pelos alojamentos, o que faria para mediar conflitos para evitar violência nos alojamentos?	Fiscalização: 14 Punição: 26 Mais segurança: 9 Melhorias na infraestrutura: 28 Transferência de quarto: 8 Auxílio psicológico: 23 Diálogo com a gestão: 30 Mais autonomia: 8 Não soube responder: 38 Outros: 46	6.0% 11.2% 3.8% 12.0% 3.4% 9.9% 12.9% 3.4% 16.3% 19.8%
Sinta-se livre para escrever o(s) fator(es) que na sua opinião mais atrapalham o convívio dos moradores de alojamento:	<ul style="list-style-type: none"> - obrigar os veteranos da casa a aceitar calouros que não se encaixam no perfil da casa (Item 9). - Diferentes perfis de estudantes em uma mesma casa (pessoas mais extrovertidas junto com pessoas extremamente introvertidas) e mascaramento de identidade (o morador se comporta de um jeito na entrevista, porém o mostra ser totalmente diferente ao entrar na casa) (item 10). - excesso de pessoas por quarto e falta de psicóloga para traçar perfil dos estudantes e direcioná-los (sic) para seus respectivos alojamentos (Item 17). - Incompatibilidade de opiniões (Questões políticas, religiosas, culturais, esportivas e etc.) (Item 48). 	

Pergunta	Resposta
Sinta-se livre para escrever o(s)	- Tentar colocar pessoas "provisórias" para morar nos quartos, gente empurrada que a gente nem sabe de onde

fator(es) que na sua opinião mais atrapalham o convívio dos moradores de alojamento:	<p>vem. Geralmente dá errado. (Item 104).</p> <p>- A falta de políticas de integração (Item 133).</p> <p>- O grande problema, atualmente, é a questão do uso de drogas e do excesso de 'festas', que prejudicam a utilização do alojamento (entendido como a casa dos moradores) como um local de estudo, conseqüentemente, trazendo más opiniões sobre os causadores desses desconfortos (Item 220).</p> <p>- Trotes no alojamento masculino..."brincadeira" de jogar coisas pela janela (até microondas velho!) nos dias em que fala luz, e abuso de autoridade dos veteranos...coisa do tipo:"você não fica aqui se não fizer as coisas assim"....há também a cobrança de taxas para poder ficar no quarto. Tudo isso no masculino (Item 210).</p>
---	---

Fonte: Tabulação própria, baseada nas respostas ao questionário.

No Quadro 4, nota-se que os moradores de alojamento querem se aproximar da gestão, com diálogo aberto, ao mesmo tempo em que desejam o estabelecimento explícito de regras de conduta e a punição dos infratores. Claramente, há um conflito entre veteranos e calouros, na forma de trotes e outros constrangimentos. A entrada no alojamento é um momento tão crítico que muitos solicitaram o auxílio de uma equipe psicológica na triagem de novos moradores e acompanhamento dos mesmos. Além disso, mais políticas de integração e redução da superlotação nos alojamentos foram demandadas.

É interessante confrontar as visões de cada setor envolvido na assistência estudantil. Na entrevista com a pró-reitora da PCD, esta afirmou que os conflitos entre os estudantes vêm muito de sua formação de casa, com costumes mais tradicionais e menor abertura a outros modos de vida. Já o chefe da DAE pontuou a questão da falta de asseio e noção em se respeitar os pertences alheios. A chefe do SBO destacou o estabelecimento de regras como principal fator gerador de conflitos, e a ansiedade dos estudantes os faz mudar para a cidade como forma de fuga dos problemas. A CMA, que se colocou como solucionadora de problemas, destacou que a questão é estrutural, e que a falta de autonomia e privacidade são incômodos muito grandes para os estudantes. A DVP se coloca como referência na área de saúde mental. Entretanto, ainda é pouco procurada pelos estudantes, acredita-se, devido à distância da região mais movimentada do campus universitário. O chefe desta divisão destacou a fonte de conflitos a partir da situação de

vulnerabilidade em que o estudante já chega a universidade, e posterior intolerância aos diferentes modos de vida dos colegas de quarto, os quais são encarados como ataque à sua identidade. Verifica-se, assim, a urgente necessidade em se trabalhar a capacidade de tolerância e respeito a outros modos de vida entre moradores de alojamento.

Os moradores de alojamento pedem mais diálogo com os gestores, maior presença de psicólogos na triagem e acompanhamento de novos moradores de alojamento, combate aos trotes e uso de drogas nos arredores dos alojamentos e o estabelecimento de regras claras a serem cumpridas por todos. Com essa segurança, os estudantes ficam tranquilos para escolherem seus colegas de quarto, o que será bom para a gestão, pois ao mesmo tempo em que terão mais autonomia sobre seus quartos, poderão ser melhor responsabilizados quando necessário.

No capítulo a seguir, baseado na pesquisa de campo realizada, será proposto um plano de ação para a gestão de assistência estudantil, visando atender às demandas que mais perturbam os moradores de alojamento, com medidas práticas que surtam efeito de médio a longo prazo.

III. AÇÕES DE MELHORIA NO CLIMA DOS ALOJAMENTOS

A pesquisa sobre a gestão da assistência estudantil na UFV apontou vários problemas nos alojamentos, sendo os principais conflitos estruturais e de valor. Infraestrutura desfavorável e valores morais e religiosos diferentes têm sido fonte de muito desgaste entre os moradores. Em relação à gestão, especificamente, detectou-se um descompasso entre o órgão aos quais os estudantes mais se reportam (a DAE) e os órgãos que têm maior visibilidade. A Comissão de Moradores de Alojamento (CMA) também requer maior participação e escuta às suas demandas.

No capítulo anterior, pôde-se verificar, primeiramente, as dificuldades enfrentadas pela gestão universitária como um todo no Brasil, de que forma pressões internas e externas vão de encontro à promoção de uma universidade inclusiva e cidadã. O trabalho avançou para a definição de conceitos teóricos fundamentais como clima e conflito. Ponderou-se que o conflito é algo inerente à vida humana, entretanto, certos tipos de conflito podem ser evitados, na medida em que se relacionam a fatores externos, como infraestrutura, gerando atritos desnecessários.

Em seguida, analisaram-se os dados dos questionários aplicados aos estudantes, das entrevistas semiestruturadas aos gestores da assistência estudantil e do grupo focal com a Comissão de Moradores de Alojamento. O plano de ação a seguir propõe uma ação articulada entre os órgãos da Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários (PCD), em cooperação com órgãos como a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) e Pró-Reitoria de Administração (PAD), com o fim de promover uma mudança de cultura de convivência a longo prazo, mudanças estruturais a médio prazo, e a minimização dos conflitos nos alojamentos, a curto prazo.

O plano foi elaborado focando-se nos principais tipos de conflito detectados: estruturais e de valor. É necessário então que a gestão se atente às questões estruturais mais urgentes e trabalhe na mediação de conflitos, necessidade advinda dos conflitos de valor. Não se propôs alterar o regimento do alojamento, dado que este está finalizado, foi elaborado com participação da CMA e, no momento, aguarda aprovação do CONSU.

Com base nos dados coletados, a autora elaborou um plano de ação, utilizando o modelo 5W2H (*What, Why, Where, When, Who, How, How much*)⁵¹, escolhido por sua clareza e poder de síntese, com o intuito de auxiliar na resolução dos fatores mais impactantes na vivência dos moradores de alojamento. Foram propostas ações: no âmbito da PCD, no âmbito da DAE, da DVP, da CMA e dos estudantes. Dessa forma, este plano de ação propõe: no âmbito da PCD: a implantação de um sistema de gerenciamento de projetos e pesquisa de segurança nos alojamentos; no âmbito da DAE: capacitar-se para retomar seu protagonismo e sistematização das transferências de quarto, no âmbito da DVP: reestruturação do projeto Conviver; no âmbito da CMA: reestruturar-se para atuar como ouvidoria; e no âmbito dos estudantes: realocação de moradoras do sexo feminino e promoção de um festival anual. Dessa forma, partiu-se da gestão superior para ações específicas, do macro para o micro, em uma proposta *up-down*. De igual modo, todas as ações foram pensadas de forma a facilitar o monitoramento e posterior avaliação das mesmas, possibilitando a geração de índices e indicadores para a PCD.

3.1. Plano de ação

3.1.1. Intervenções no âmbito da PCD⁵²

Ação 1: Adotar ferramenta de gestão para melhor fluxo de informações

A Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários (PCD) é o órgão promotor da saúde e qualidade de vida de toda a comunidade universitária, entre acadêmicos e servidores. Conta com um vasto número de projetos e iniciativas, como o *Projeto*

⁵¹ (...) ferramenta administrativa que pode ser utilizada por toda e qualquer empresa. Sua análise possui a finalidade de auxiliar na elaboração de planos de ação, como uma espécie de check-list que aumenta a clareza do colaborador sobre suas atividades. Ele é considerado uma das técnicas mais eficazes em relação ao planejamento de atividades e elaboração de projetos, sendo amplamente utilizado para organizar o que deve ser feito, distribuindo as funções entre os diversos integrantes de uma equipe. Basicamente, o 5W2H explora as principais questões que envolvem um trabalho, garantindo uma visão controlada e examinada da mesma. Disponível em: <http://www.portal-administracao.com/2014/12/5w2h-o-que-e-e-como-utilizar.html>. Acesso em: 28/07/2015.

⁵² A Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários (PCD) é o órgão responsável pelas ações de promoção da saúde e qualidade de vida da comunidade universitária. Responde pelos serviços de alimentação (Restaurantes Universitários), alojamentos, bolsas para estudantes em vulnerabilidade socioeconômica, atividades de esporte e lazer, atendimentos na área da saúde (preventivo e curativo) e psicossocial (psiquiátrico, psicológico e de assistência social), nos três câmpus universitários. Tem como palavras norteadoras de suas ações: acolhimento, humanização, resolutividade e diálogo. Disponível em: www.pcd.ufv.br. Acessi em: 28 de julho de 2015.

Conviver, Estratégia de Saúde nos Alojamentos, Campanha Março de Boa, Projeto Imunização no Campus, dentre várias atividades de esporte e lazer. Foi levantado neste trabalho a falta de diálogo entre seus serviços e divisões e consequente desarticulação e descontinuidade em algumas de suas iniciativas, atingindo a assistência estudantil. Desta forma, propõe-se a adoção do *software* livre de gerenciamento de projetos *dotProject*, já utilizado na Coordenadoria de Educação Aberta e a Distância da UFV (CEAD). O *software* permite o acompanhamento e colaboração nos projetos de acordo com a permissão do usuário, dando aos envolvidos uma visão sistêmica do projeto, com prazos e responsabilidades disponibilizados de forma clara e visível.

(...) percebeu-se que uma metodologia de gerenciamento orientada a projetos seria útil para a CEAD-UFV integrar o fluxo de informações e torná-las acessíveis a todos os *stakeholders* de seus projetos, além de permitir o acompanhamento em tempo real das atividades aumentando, contudo a qualidade dos seus resultados no que consiste à concretização de seus objetivos organizacionais (BARBOSA & FARIA, 2012, p. 90).

A implantação do sistema na CEAD passou por diagnóstico do fluxo de informação da coordenadoria e adequação da metodologia, com base na estrutura administrativa do órgão, seguida por configuração e desenvolvimento; escolha de um setor para implantação; treinamento individual dos usuários e finalmente extensão a outros setores; com acompanhamento, avaliação e melhoria da ferramenta. Dessa forma, propõe-se que a PCD escolha a DVP para teste inicial do *software*, com o auxílio dos funcionários da CEAD, implantando-o posteriormente na DAE e no SBO, para melhor acompanhamento e participação nos projetos pelos envolvidos.

Quadro 5: Síntese da ação 1

O quê	Porquê	Onde	Quando	Quem	Como	Quanto
Adotar ferramenta de gestão de projetos <i>dotProject</i>	Para melhor gerenciar projetos da PCD, com participação ativa de todos os envolvidos	Primeiro na DVP, depois na PCD, DAE, SBO.	Em 2016.	A PCD, em parceria com a CEAD.	Diagnóstico da PCD, configuração, implantação na DVP e treinamento individual de dois funcionários, avaliação e extensão a PCD, DAE e SBO.	Custo zero.

Fonte: Elaborado pela autora.

Espera-se, assim, cooperar para uma gestão mais participativa e eficiente, com a participação de colaboradores fixos e eventuais, como pode ser a CMA.

Ação 2: Pesquisar a segurança dos alojamentos e enviar proposta para a Reitoria

No estudo realizado, grande número de moradores de alojamento reclamou da falta de segurança no campus. Essa é uma situação que não atinge a eles somente, mas a toda a comunidade universitária. Entretanto, conforme mencionado no capítulo 2, a UFV já se movimentou para elaborar um plano de segurança e conta com o apoio da instituição para diagnóstico da situação e construção de uma proposta conjunta. Propõe-se que a PCD atue nesse sentido, dada a centralidade de sua missão como propiciadora de saúde e qualidade de vida tanto aos servidores como aos estudantes da UFV.

Acredita-se ser temerário propor medidas de segurança homogêneas nos alojamentos sem um estudo aprofundado, dadas as diferenças de localização, estrutura e público atendido por cada prédio. Os alojamentos Pós e Posinho possuem uma só portaria, mas há várias seções que dão acesso direto aos quartos. Já o alojamento Velho não tem nenhuma portaria, nem câmera de segurança ou qualquer outro dispositivo semelhante. Dessa forma, entende-se a necessidade de levantar dados para propor soluções de fato efetivas.

A PCD enviará via *Sapiens*⁵³ as seguintes perguntas abertas para os moradores de alojamento:

1. Você se sente seguro em seu alojamento e arredores?
2. Você já sofreu algum atentado a sua segurança no campus? De que tipo?
3. Que medidas de segurança você propõe?

A PCD então tabulará as respostas e, com base nesse diagnóstico, enviará proposta para a Reitoria elaborar seu plano de segurança.

⁵³ Sistema informatizado para acesso de graduandos da UFV, no qual constam dados pessoais e acadêmicos, como endereço, lançamento de notas e histórico. Disponível em: sapiens.dti.ufv.br/sapiens/CheckLogin.asp. Acesso em: 28/07/2015.

Quadro 6: Síntese da ação 2

O quê	Porquê	Onde	Quando	Quem	Como	Quanto
Pesquisar a segurança nos alojamentos e levar diagnóstico com proposta à Reitoria	Houve muitas reclamações sobre falta de segurança	No sistema <i>Sapiens</i>	Até setembro de 2015	Um assessor da PCD	Envio de perguntas via <i>Sapiens</i> e tabulação das respostas	Custo zero

Fonte: Elaborado pela autora.

Esta ação tem como base o pedido de mais segurança dos moradores de alojamento. Os eventuais custos posteriores serão baixos em relação ao benefício. Justifica-se a pesquisa exclusiva com o público dos alojamentos, dado as especificidades advindas do fato de eles morarem no campus.

3.1.2. Intervenções no âmbito da DAE

Ação 3: Capacitar-se para retomar seu protagonismo

A capacitação de pessoal se dará uma vez ao ano, sendo o público-alvo os porteiros, servidores da DAE e dos alojamentos, CMA, com convite estendido também à Divisão de Vigilância. A Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários (PCD), através da Divisão Psicossocial, do chefe da DAE e do Serviço de Bolsa, elaborará um curso que capacitará os funcionários tanto na legislação como nas posturas a serem adotadas no dia a dia com os moradores dos alojamentos. Serão trazidos os achados das pesquisas sobre a assistência estudantil tanto no âmbito psicológico, educacional e da gestão. A capacitação terá a duração de 8 horas, dividida em 2 dias e gerará certificado. Em cada dia, às 3 horas iniciais serão de apresentação dos temas e a última hora será destinada para dúvidas e esclarecimentos.

No primeiro dia, os temas serão: Apresentação da DAE, DVP e SBO (missão); Conceituação de assistência estudantil no nível superior; Pnaes e programas a ele relacionados; Fonaprace: conquistas e metas; Postura de um profissional de assistência estudantil. No segundo dia, serão abordados: Combate às opressões e diversidade; Direitos e deveres dos moradores; Como recepcionar calouros; Como mediar conflitos. Desta forma, procura-se dar uma visão sistêmica da assistência estudantil de nível superior no Brasil, para então partir às questões

práticas que permeiam o dia a dia dos servidores envolvidos com a DAE, com foco nos conflitos estudantis.

A ação será adotada a partir de março de 2016, logo antes da recepção aos calouros:

Quadro 7: Síntese da ação 3

O quê	Porquê	Onde	Quando	Quem	Como	Quanto
Capacitação de pessoal (vigilantes, porteiros e assistentes e CMA)	Promover um melhor tratamento aos moradores de alojamento e retomar protagonismo da DAE	Na Divisão de Assistência Estudantil	Antes da recepção aos calouros, uma vez ao ano.	PCD através dos psicólogos da DVP, assistentes sociais do SBO e chefe da DAE	Com a implantação de um curso de reciclagem anual.	Custo zero

Fonte: Elaborado pela autora.

Temas abordados:

Dia 1 (4 horas):

Apresentação DAE, DVP e SBO (missão)
 Conceituação de assistência estudantil no nível superior
 Apresentação do Pnaes e programas a ele relacionados
 Apresentação do Fonaprace: conquistas e metas
 Postura de um profissional de assistência estudantil
 Dúvidas e esclarecimentos

Dia 2 (4 horas):

Combate às opressões, diversidade
 Direitos e deveres dos moradores
 Como recepcionar calouros
 Como mediar conflitos
 Dúvidas e esclarecimentos

Pensou-se, dessa forma, em um curso que introduza os funcionários da assistência estudantil aos conceitos legais que envolvem a moradia estudantil de nível superior, com um espaço aberto para dúvidas e esclarecimentos. Acredita-se que as demandas surjam quase espontaneamente, dado que tanto ministrantes como cursistas possuem vivência na mesma instituição. Espera-se que tal capacitação coopere também para a aproximação da DAE com os outros órgãos da PCD, além de “despersonificar” a gestão da DAE, na medida em que outros funcionários estarão capacitados para resolverem conflitos menores logo de início.

Dessa forma, os funcionários da DAE atuarão de forma a retomar o seu lugar de atuação junto aos estudantes, contudo, não de forma centralizada em uma única pessoa, o chefe, mas em equipe. Para fins de avaliação e monitoramento, o chefe da DAE tomará nota das questões levantadas para elaborar um relatório, e comparará as questões levantadas de ano em ano, e se houve aumento na satisfação e capacitação dos funcionários de fato.

Ação 4: Sistematizar a transferência de quarto

Essa é uma mudança simples, mas de efeito importante. Nas fichas de solicitação de transferência localizadas na DAE, consta para preenchimento do aluno somente: Nome, matrícula, quarto atual e quarto pretendido, data e autorização da chefia. Nela, será acrescentado obrigatoriamente o motivo da transferência, sendo lançado por um funcionário no programa SisBolsa. A DTI será contatada para manter o registro de cada transferência no programa, o que atualmente não ocorre.

O estudante preencherá livremente na ficha o motivo de sua transferência, e esses dados serão sistematizados posteriormente pelo chefe de Serviço de Expediente da DAE para relatório. Dessa forma, num primeiro momento obter-se-á um quadro geral do número de transferências, se há períodos ou alojamentos mais críticos, além de se evitar que a gestão use a transferência como forma de resolução de conflito, quando houver outras alternativas.

Caso o morador pretenda mudar para auxílio-moradia, isso só será possível mediante laudo médico e/ou psicológico, o qual será anexado ao pedido de transferência e arquivado. Tal medida é importante para maior controle e sistematização das mudanças nos alojamentos, bem como facilitação de pesquisas posteriores. Não haverá acréscimo de despesas, a medida só requererá o apoio da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) e Divisão Gráfica (DGU) para impressão das novas fichas. Tal ação deve ocorrer até dezembro de 2015.

Quadro 8: Síntese da ação 4

O quê	Porquê	Onde	Quando	Quem	Como	Quanto
Sistematizar transferência de quarto.	Maior controle das transferências e relatórios.	Na ficha em papel e no SisBolsa	Até dezembro de 2015	DAE com o apoio da DTI e DGU	Adicionar motivo da transferência, deixando cada mudança de quarto registrada no SisBolsa	Não haverá acréscimo de despesa

Fonte: Elaborado pela autora.

3.1.3. Intervenção no âmbito da DVP

Ação 5: Reestruturar o Projeto Conviver

O Projeto Conviver foi apontado pelos gestores como um dos mais importantes no acolhimento e integração de moradores de alojamento, ao lado do projeto Estratégia de Saúde nos Alojamentos (ESA). Entretanto, dados desta pesquisa mostraram que os moradores rejeitam o formato de palestra. Não obstante, pediram maior presença de psicólogos. As opressões detectadas nesta e em pesquisas anteriores se dão de forma concreta, e os estudantes precisam lidar com os preconceitos próprios e alheios. Portanto, os psicólogos são os profissionais mais qualificados para intervir, exercendo uma dupla função: promover a escuta e acolhimento das angústias dos moradores de alojamento e capacitá-los a lidarem com os próprios conflitos de forma mais eficaz.

O aumento das intervenções do projeto ao longo do ano foi um ponto levantado pelo chefe da DVP. Assim, esta divisão disponibilizará horários para agendamento de mediação de conflitos. Para a mediação, é necessário somente um profissional e as duas ou mais partes envolvidas no conflito. Um destes agendará um horário com o mediador da DVP e as partes comparecerão no horário devido. Os horários disponíveis para as mediações somarão 8 horas semanais.

Além disso, propõe-se que a DVP ofereça duas oficinas de Assertividade (que somam oito encontros cada) exclusivas para moradores de alojamento ao longo do ano, com no máximo 20 pessoas em cada turma. Desta forma, se atuará na prevenção dos conflitos com as oficinas e na resolução destes na mediação. Tais mudanças deverão ser anunciadas no site institucional da UFV, bem como em

cartazes nos alojamentos. A DVP fará relatórios que meçam o êxito tanto das oficinas como das mediações, para avaliação e monitoramento.

Quadro 9: Síntese da ação 5

O quê	Porquê	Onde	Quando	Quem	Como	Quant o
Reestruturar o Projeto Conviver	Os estudantes mostraram rejeição ao formato de palestras e pediram maior presença de psicólogos	Na DVP	A partir do primeiro semestre de 2016	Psicólogos da DVP	A DVP disponibilizará 8 horas semanais para mediações e adotará duas oficinas de Assertividade ao longo do ano.	Custo zero

Fonte: elaborado pela autora.

3.1.4. Intervenção no âmbito da CMA

Ação 6: Reestruturar-se para atuar como ouvidoria dos moradores

De acordo com a análise do grupo focal, percebe-se que a Comissão de Moradores de Alojamento (CMA) tem atuado de forma improvisada, além de gastar muito tempo com questões básicas de infraestrutura. Os problemas de conflito normalmente nem passam por ela, e vão direto até a DAE ou a PCD. A comissão sente que está trabalhando para garantir direitos que já deveriam ser assegurados. Sugere-se que a CMA, que se reúne constantemente, sistematize e planeje suas ações.

A comissão deverá, com a devida permissão da PCD, criar um *blog* e um *e-mail* institucionais, para abrir um espaço de interação com os outros estudantes, coletando suas reclamações e comentários, junto as que estiverem no quadro de reclamações disponibilizados pela comissão em cada alojamento. Cada representante da CMA ficará responsável por fazer um relatório mensal de suas ações, e então a comissão se reunirá para produzir um relatório trimestral das mesmas. Dessa forma, a comissão cooperará para uma gestão de assistência estudantil de fato transparente e participativa, ao utilizar tais relatórios de forma a facilitar a exposição de suas demandas nas reuniões com os gestores da PCD, com a devida representação dos outros moradores dos alojamentos.

É importante que a CMA se atente também às eleições anuais para membros do Conselho Comunitário, e seus membros se candidatem para que tenham maior poder decisório junto à administração (o conselho conta com 4 vagas para discentes de graduação).

Quadro 10: Síntese da ação 6

O quê	Porquê	Onde	Quando	Quem	Como	Quanto
Reestruturar-se para atuar como ouvidoria dos moradores	Para melhor participação e poder decisório	No site da UFV.	Até o início de 2016.	A CMA	Criação de um blog, e-mail institucional e disponibilização de relatórios. Candidatura anual de um membro da CMA ao Conselho Comunitário.	Custo zero

Fonte: Elaborado pela autora.

3.1.5. Intervenções no âmbito dos estudantes

Ação 7: Realocar moradoras do sexo feminino

Na pesquisa feita, houve consenso de que as estudantes do sexo feminino estão alojadas de maneira menos favorável em relação aos estudantes do sexo masculino. Para que as condições de moradia sejam mais igualitárias, algumas alterações precisarão ser feitas. A própria gestão considera o alojamento Velho um prédio inadequado para moradia, em infraestrutura e segurança. O edifício não pode ser reformado, pois é tombado. Não há como colocar portaria nem fazer grandes melhorias em seus sistemas de segurança e infraestrutura em geral.

Dessa forma, propõe-se que as moradoras do alojamento Velho se mudem assim que o Novíssimo estiver pronto (o que deve ocorrer em meados de 2016), com prazo de duas semanas para retirarem seus pertences do alojamento. As moradoras contarão com a ajuda de funcionários e carros da DAE e da Pró-reitoria de Administração (PAD) para transportar a mudança, pois há itens pesados como geladeira e fogão a serem levados. O aumento nos gastos com gasolina será irrisório, tendo-se em vista a proximidade dos alojamentos.

As novas moradoras que chegarem também terão a possibilidade de morar no alojamento Pós, dado que houve grande abertura a alojamento Misto na pesquisa sobre *Direitos Humanos nas Moradias Estudantis*. Entretanto, somente o prédio será misto e não os quartos. Esse será um processo mais lento, pois é necessário o surgimento de vagas no alojamento para que o rearranjo seja feito.

Quadro 11: Síntese da ação 7

O quê	Porquê	Onde	Quando	Quem	Como	Quanto
Realocar moradores do sexo feminino	O alojamento Velho é impróprio para moradia e há abertura para alojamentos mistos.	Mudança do Velho para o Novíssimo e novas moradoras no Pós	Assim que o Novíssimo estiver pronto, com prazo de duas semanas para as moradoras retirarem seus pertences do Velho	A DAE em parceria com a PAD	As moradoras contarão com a ajuda de funcionários e carros da DAE e da PAD para transportar a mudança	Aumento no gasto com gasolina será irrisório, tendo em vista a distância de poucos metros entre os alojamentos

Fonte: Elaborado pela autora.

Ação 8: Promover eventos: Festival de Arte no Gramado

O *Festival de Arte no Gramado* justifica-se devido à falta de envolvimento em atividades artístico-culturais dentre os moradores de alojamento, os quais terão a oportunidade de mostrar seus talentos e se integrar com os colegas. A proposta é para que o festival seja anual, começando em 2016, e ocorra sempre no início do segundo semestre letivo, momento em que as pessoas estão voltando das férias e não há tanto estresse com provas e trabalhos. Os estudantes deverão levantar interessados em coordenar o projeto, que deverá ser inscrito no próximo edital do programa federal *Mais Cultura nas Universidades*⁵⁴, já implantado na UFV.

O projeto seguirá o eixo 4 do programa: diversidade artístico-cultural. Após a aprovação do projeto, os coordenadores deverão estar em contato constante com a Divisão de Eventos e Divisão de Assuntos Culturais, a fim de garantir a reserva de espaço, som, iluminação, e instrumentos musicais. Os estudantes serão incentivados a encenar peças teatrais, apresentar pinturas e desenhos, peças musicais, entre

⁵⁴ O Programa Mais Cultura nas Universidades, instituído conjuntamente entre o MEC e o MinC, por meio da Portaria Interministerial MEC/MinC no 18/2013, tem a finalidade de desenvolver e fortalecer o campo das artes e da cultura no país, com ênfase na inclusão social e no respeito e reconhecimento da diversidade cultural.

outros. Não haverá custo adicional, este já será garantido pelo programa Mais Cultura nas Universidades. Sugere-se que o festival ocorra não somente um dia, mas se estenda pela primeira semana do segundo semestre letivo.

Quadro 12: Síntese da ação 8

O quê	Porquê	Onde	Quando	Quem	Como	Quanto
Festival de arte no gramado	É uma forma gratuita de oferecer lazer, cultura e integração entre os moradores.	No gramado em frente ao prédio Arthur Bernardes	Ao início do 2º semestre, a partir de 2016.	Coordenadores selecionados pelo edital.	Moradores interessados se inscreverão para coordenar o projeto, dentro do Programa Mais Cultura nas universidades	Recurso do Mais Cultura nas Universidades, eixo 4 – diversidade artístico-cultural

Fonte: elaborado pela autora.

Este plano objetivou atingir todas as instâncias envolvidas na gestão de assistência estudantil, desde a PCD, DAE, DVP até CMA e demais moradores de alojamento, de forma a fomentar uma gestão participativa e aberta à cooperação dos beneficiários da assistência estudantil. Seguem agora as considerações finais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho objetivou realizar um Plano de Ação Educacional relativo à Política de Assuntos Estudantis da Universidade Federal de Viçosa (UFV). O estudo se voltou para a atuação da gestão da Divisão de Assistência Estudantil (DAE) frente à convivência dos graduandos moradores dos alojamentos da instituição, verificando a existência de entraves para a boa convivência, as iniciativas tomadas no sentido de gerir os conflitos e finalmente propor estratégias para a gestão da DAE e órgãos correlatos (PCD, DVP, SBO e CMA).

O estudo partiu da apresentação histórica da política de assistência estudantil no Brasil, passando pelo histórico da mesma na UFV, com apresentação da estrutura administrativa e programas da instituição. Em seguida, apresentaram-se os alojamentos da UFV, seguidos pelos desafios da gestão em suas diversas instâncias, a relação entre o clima dos alojamentos e a gestão, levantamento de dados e a pesquisa em si. Confrontaram-se as visões dos gestores com a CMA e os moradores de alojamento. Percebeu-se que os conflitos são principalmente estruturais e de valores.

Foram encontradas dificuldades para o desenvolvimento dessa pesquisa, das quais destacam-se duas: (1) a pesquisadora objetivou inicialmente coletar as respostas de 20% dos 1390 moradores de alojamento, entretanto, mesmo com o reenvio das perguntas a todos os moradores, menos de 17% responderam. Isso não impediu, mas dificultou a classificação dos dados, os quais seriam melhor representados com um contingente de respondentes maior; (2) quase não há pesquisas sobre a gestão de assistência estudantil da UFV, portanto, houve dificuldade de embasamento teórico para avaliar sua dinâmica, mais pesquisada nos âmbitos histórico e psicológico.

A possibilidade de efetuar essa pesquisa, entretanto, serviu de grande crescimento pessoal e profissional para a pesquisadora. Foi possível conhecer muito mais a fundo a instituição na qual a autora trabalha, confrontando algumas impressões pessoais e confirmando outras, dando clareza às suas experiências profissionais. A autora aprendeu que o trabalho de um gestor exige muita habilidade, capacitação contínua e seriedade, além de proximidade real com seu público órgãos parceiros. O diálogo e a participação dos vários agentes interessados não é só

importante, mas fundamental para uma gestão de fato humana, transparente e responsável.

A universidade tem as ferramentas necessárias para uma gestão de assistência estudantil digna e propiciadora dos direitos estudantis. Mesmo em meio a constrangimentos políticos e financeiros, seus recursos humanos são ricos. Por isso, esse trabalho não propõe grandes investimentos financeiros, pois acredita-se que a integração entre os atores tem grande força.

A vulnerabilidade dos beneficiários de assistência estudantil é um fator desafiador para a sua permanência e inclusão. É necessário que a gestão atue de forma a garantir seus direitos, na propiciação de condições dignas de vida, sendo parceira na desobstrução de fatores que impeçam os estudantes de atingir suas metas pessoais e acadêmicas.

O plano de ação proposto objetivou atingir os pontos mais urgentes na promoção de um convívio mais agradável para os moradores de alojamento. Fatores de infraestrutura têm tido grande peso no sentimento de bem-estar dos estudantes, como também a falta de políticas de integração e opções de lazer gratuitas e livres. Por isso, no Festival no Gramado, por exemplo, a pesquisadora não trouxe instruções detalhadas, pois este será o momento deles, livre, até com certo ar de imprevisibilidade. Procurou-se resgatar parcerias antigas, como a da DAE com a DVP, o que pode ser muito benéfico para os estudantes. Procurou-se também propiciar uma gestão participativa e integrativa, de modo a descentralizar as ações da PCD, valorizando outras instâncias. Procurou-se sair da dominação para a cultura de paz (VASCONCELOS, 2008, P. 28):

Sob a cultura de dominação prevalecem a desigualdade, a hierarquia, a verticalidade de um elitismo hereditário ou simplesmente discriminatório, enquanto sob uma cultura de paz e direitos humanos prevalece o sentimento de igualdade, em relações fundadas na autonomia da vontade e tendencialmente horizontalizadas. Sob a cultura de dominação prevalecem a coatividade, o decisionismo, enquanto sob a cultura de paz e direitos humanos destacam-se a persuasão, a negociação, a mediação. Sob a cultura de dominação prevalece o patrimonialismo, consubstanciado na apropriação privativa e excludente dos recursos disponíveis, enquanto, sob a cultura de paz e direitos humanos, destacam-se o compartilhamento dos saberes e o emparceiramento na exploração dos recursos. Sob a cultura de dominação prevalece a competição predatória, enquanto, sob a cultura de paz e direitos humanos, se pratica uma negociação cooperativa, com vistas aos interesses comuns, aos princípios, aos ganhos mútuos. Sob a cultura de dominação tende-se ao absolutismo, ao fundamentalismo, às crenças abrangentes, enquanto, sob a cultura de paz e direitos humanos, princípios universais são acolhidos como hipóteses na orientação de comportamentos e instituições democráticas, inspiradas em doutrinas razoáveis, com

respeito às diferenças. Sob a cultura de dominação, as pessoas são prestigiadas e distinguidas por seus sinais exteriores de poder e riqueza, sendo discriminadas aquelas que não se enquadram nesse padrão, enquanto, sob a cultura de paz e direitos humanos, busca-se premiar e reconhecer o ser humano em si e o meio ambiente saudável, afastando-se os preconceitos, rótulos e estereótipos. Não cremos na possibilidade de uma sociedade exclusivamente regida pelos valores de uma cultura de paz e direitos humanos. Acreditamos, sim, na chance de prevalência de uma cultura de paz e direitos humanos como possibilidade histórica no processo civilizatório(VASCONCELOS, 2008, P. 28).

Como sugestão para pesquisas futuras, a pesquisadora pontua: a necessidade de uma análise mais aprofundada das opressões existentes nos alojamentos, a oferta de atividades culturais gratuitas na UFV, bem como a infraestrutura dos alojamentos, em termos arquitetônicos.

Entende-se a limitação deste trabalho, por não ser possível atender a todas as demandas, mas procurou-se apontar os principais incômodos e ausências entre os moradores de alojamentos, os quais o plano de ação proposto procurou sanar.

Assim, as proposições de melhor capacitação dos funcionários, mais integração entre os órgãos gestores, valorização da DAE e CMA e atividades culturais e de integração visaram tão somente o bem-estar do morador de alojamento, de forma a promover uma gradual mudança de cultura na gestão de assistência estudantil, fomentando uma universidade cada vez mais humana, inclusiva e cidadã.

REFERÊNCIAS

ALVES, Z. M. M. B.; SILVA, M. H. G. F. D. **Análise Qualitativa de Dados de Entrevista: Uma proposta.** FFCLRP – USP: Paidéia, n. 2, fev.-jul., 1992.

ANDIFES. **Plano Nacional de Assistência** Estudantil. Brasília, 2007. Disponível em: <www.andifes.org.br>. Acesso em: 20 abr. 2014.

ASSIS, A. C. L. **Desafios e Possibilidades da política de assistência estudantil da UFJF.** 2013. Dissertação (Mestrado em Educação) - Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública, Centro de Políticas Públicas e Avaliação em Educação, Faculdade de Educação, Universidade Federal de Juiz de Fora: Juiz de Fora, 2013.

ANDRADE, F. C. B. **Ser uma lição permanente: psicodinâmica da competência inter-relacional do(a) educador(a) na gestão de conflitos e na prevenção da violência na escola.** João Pessoa, 2007.

BISSACO, J. Z. **Os Oprimidos Saem do Armário: Uma Análise Territorial da Homossexualidade nos Alojamentos Masculinos da Universidade Federal de Viçosa.** 2009. Trabalho de conclusão de curso (graduação em Geografia) - Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG, 2009.

Blog do Calouro. Disponível em: <<http://blogdocalouroufv.blogspot.com.br/2014/03/aulas-do-primeiro-semester-letivo.html>>. Acesso em: 20/04/2014.

BORGES, J. M. **Legislação de importância histórica.** Viçosa, MG. Ed. UFV, 2010.

BOTELHO, C. R. P. **Entre dois quartos de alojamento: a construção de diferentes mundos no campus da Universidade Federal de Viçosa.** 2014. Trabalho de conclusão de curso (graduação em Pedagogia) - Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2014.

BRASIL. **Decreto no 7234, de 19 de julho de 2010.** Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil. Brasília. 2010. Disponível em: < [HYPERLINK \"http://www.planalto.gov.br/\"www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br/\)> Acesso em 20 abr. 2014.

BRASIL. **Educação brasileira: indicadores e desafios: documentos de consulta** / Organizado pelo Fórum Nacional de Educação. -- Brasília: Ministério da Educação, Secretaria Executiva, Secretaria Executiva Adjunta, 2013.

BRASIL. **Carta Magna Brasileira de 1934.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao34.htm>. Acesso em 20 abr. 2014.

BRASIL. **Decreto no 6.096 de 24 de abril de 2007.** Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em 20 abr. 2014.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1946**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em 20 abr. 2014.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1967**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em 20 abr. 2014.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em 20 abr. 2014.

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>> Acesso em 20 abr. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação com Universidade Federal de Viçosa. **Relatório de Gestão do exercício de 2013**: Viçosa, 2014.

CAMPOS, D. C. S. **Competências gerenciais dos pró-reitores em uma instituição de ensino superior: um estudo de caso na Universidade Federal de Viçosa**. UFV. Viçosa, MG, 2007.

CANDIDO, A. S. *et al.* **Moradia Estudantil: A realidade nos alojamentos da Universidade Federal de Viçosa – MG**. Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2009.

CONDE, E. S. **Abrindo a Caixa - Elementos para melhor compreender a análise das Políticas Públicas**, 2011. Material de Apoio da Disciplina Temas de Reforma da Educação Pública II. Plataforma do Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública. Disponível em: <www.ppgp.caed.ufjf.net>.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

CHRISPINO, A. Ensaio: **aval. pol. públ. Educ.**, Rio de Janeiro, v.15, n.54, p. 11-28, jan./mar. 2007.

DEUS, M. A. P. **Reforma da educação superior e gestão das universidades federais: o planejamento institucional na Universidade Federal de Viçosa**. Niterói, RJ: UFF, 2008.

DEL GIÚDICE, J. Z. A. **Programa de assistência estudantil da Universidade Federal de Viçosa/MG: repercussões nos indicadores acadêmicos e na vida pessoal, familiar e social dos beneficiários**. Dissertação (Mestrado em Economia Doméstica) – Programa de Pós-Graduação em Economia Doméstica, Universidade Federal de Viçosa: Viçosa, 2013.

DUARTE, R.: **“Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo”**, In: Cadernos de pesquisa, n. 115, PP.139-115, março de 2002.

ESTRADA, A. A. **Permanência na Educação Superior: Aspectos da Assistência Estudantil**. s/d.

FERNANDES, J. S. **Inventar no Habitar: Processos de subjetivação discente no “Alojamento Velho” da Universidade Federal de Viçosa/MG.** Universidade Federal de Viçosa, 2014.

FONAPRACE. **Jornal do Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis (Fonaprace).** Abril de 2001, Ano 3, N. 5. Disponível em:
<http://www.unb.br/administracao/decanatos/dac/Fonaprace/images/jor_abr_01.pdf>
Acesso 19 abr. 2014.

Fundação Universitária Mendes Pimentel. **Manual do Morador – Moradias Universitárias da UFMG.** 2009. Universidade Federal de Minas Gerais: Belo Horizonte, 2009.

LABORATÓRIO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO – LDH. Disponível em:
<<http://www.ldh.ufv.br>>. Acesso em: 19 nov. 2014.

LABORATÓRIO DE DESENVOLVIMENTO INFANTIL – LDI. Disponível em:
<<http://www.ldi.ufv.br>>. Acesso em: 19 nov. 2014.

LOPES, E. S. **A casa a disciplinar: problematizando a relação da Universidade Federal de Viçosa com seus alojamentos** In: IV Congresso de Pesquisa e Ensino de História da Educação em Minas Gerais, 2007.

_____. **Entre o eu e o outro: espaço sem territórios – Processos de subjetivação de estudantes calouros na Universidade Federal de Viçosa/MG.** 2004. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Programa de Pós-graduação em Psicologia Social - Universidade do Estado do Rio de Janeiro: Rio de Janeiro, 2004.

_____. **Praticantes de mundos: a invenção de cotidianos discentes em uma universidade.** 2011. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro: Rio de Janeiro, 2011.

Direitos Humanos na UFV. Pesquisa elaborada pelas bolsistas Caroline Maria da Fonseca Lima e Ana Carolina Leonor da Comissão de Moradores de Alojamento, sob orientação de Viviani Lírio Assessora Especial da Pró-reitoria de Assuntos Comunitários. Não publicado. 2014.

MACHADO, M. C. S. **A gestão estratégica e o caminho para a construção da autonomia no sistema educacional.** Mimeo, 2011.

_____. **Liderança Educacional e Gestão Escolar: A gestão estratégica como o caminho para implantação da gestão participativa no sistema educacional.** PPGP, UFJF (s/d).

MINTZBERG, H. **Managing: desvendando o dia a dia da gestão.** (tradução: Francisco Araújo da Costa). Porto Alegre: Bookman, 2010.

OLIVEIRA, M. B. *et alii*. **Lazer e consumo na percepção dos estudantes universitários**. Ciências Sociais Unisinos, São Leopoldo, Vol. 50, N. 1, p. 86-96, jan/abr 2014.

NELSON (nome fictício). Depoimento do chefe da Divisão de Assistência Estudantil – Universidade Federal de Viçosa. [24 de outubro, 2014]. Entrevista concedida a Débora Sacramento.

RIBEIRO. C. R. M. **A organização holística**. 5. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1996.

SILVA FILHO, R. L. L *et alii*. **A evasão no ensino superior brasileiro**. Cadernos de Pesquisa vol.37 no.132 São Paulo Sept./Dec. 2007.

UFJF. Gestão Universitária. **Avaliação e aperfeiçoamento de gestores de instituições educacionais. Uma proposta holística**. Em: Revista do Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública. v. 3, n. 1 (jan/jul. 2014) – Juiz de Fora: Universidade Federal de Juiz de Fora, 2014.

UFV. **Plano de Gestão 2012-2015**. Viçosa, Minas Gerais: UFRV, 2012.

UFV. **Resolução N° 01/98** do CONSU – Conselho Universitário. Viçosa – Viçosa, Minas Gerais: UFRV, 1998.

UFV. **Resolução N° 04/96** do CONSU – Conselho Universitário. Viçosa – Viçosa, Minas Gerais: UFRV, 1996.

UFV. **UFV em números**. Edição 2014 (Base de dados 2013). Disponível em: <<http://www.ppo.ufv.br/wp-content/uploads/2012/05/UFV-EM-NUMEROS-2014-final.pdf>>. Acesso em: 19 nov. 2014.

VASCONCELOS, C. E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

XIV Colóquio Internacional De Gestão Universitária – Cigu. A Gestão Do Conhecimento e os Novos Modelos de Universidade. **Moradas Estudantis das Universidades Federais do Sul do Brasil: Reflexões Sobre As Políticas de Gestão Universitária**. Florianópolis – Santa Catarina – Brasil 3, 4 E 5 De Dezembro De 2014.

WELZER-LANG, D. A construção do masculino: dominação das mulheres e homofobia. **Revista Estudos Feministas**, v. 9, n. 2, p. 460–482, 2001.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Questionário aplicado aos moradores de alojamento

Prezado(a) aluno(a),

Sou Débora Lys de Almeida Sacramento, aluna do Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública da Universidade Federal de Juiz de Fora/MG e conto com sua colaboração para responder ao questionário que segue. O objetivo da pesquisa é verificar como está a convivência entre os residentes da moradia estudantil da UFV, a fim de propor um plano de ação para a gestão de assistência estudantil. A expectativa é que essa avaliação possa contribuir para a definição de novas ações que promovam melhores condições de convívio aos moradores. Agradeço desde já a sua participação e informo que sua identidade será mantida em sigilo.

*Obrigatório

Faixa etária: *

Selecione a alternativa que corresponde à sua faixa etária.

Menor de 18 anos

18 a 21 anos

22 a 25 anos

26 a 30 anos

Acima de 30 anos

Outro:

Sexo:

Masculino

Feminino

Em qual período do curso de graduação você se encontra? *

Primeiro ou segundo

Terceiro ou quarto

Quinto ou sexto

Nono ou décimo

Acima do décimo período

Há quanto tempo você mora em alojamento? *

- Menos de 6 meses
- 7 a 12 meses
- 13 a 18 meses
- 19 a 24 meses
- Mais de 24 meses

Em qual alojamento você reside? *

- Pós
- Posinho
- Feminino
- Novo
- Velho

Qual(is) benefício(s) da UFV você recebe além do Serviço Moradia? *

Pode marcar mais de uma opção, caso se aplique.

- Bolsa de iniciação profissional
- Bolsa de iniciação científica
- Bolsa de extensão
- Bolsa arte (coral ou teatro)
- Bolsa esporte/LUVE

Outro:

Você exerce alguma outra atividade para obter mais recursos para suprir seus gastos? *

Se sim, qual tipo de atividade exerce?

- Não
- Sim

Especifique:

Relate brevemente como foi sua recepção no alojamento, ressaltando como escolheu seu quarto e como foi o seu acolhimento. *

Desde sua chegada ao alojamento, você já mudou de quarto? Se sim, quantas vezes? *

- Nenhuma vez
- 1 vez
- 2 a 3 vezes
- 4 a 5 vezes
- 6 ou mais vezes

Como você qualifica a sua convivência com os demais moradores nos alojamentos? *

- Excelente
- Boa
- Ruim
- Péssima

Justifique sua resposta.

Relate um conflito vivenciado por você em algum alojamento da UFV. *

Quem ou qual órgão auxiliou na mediação do conflito no alojamento? *

Pode marcar mais de uma alternativa, caso se aplique.

- Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários
- Divisão de Assistência Estudantil
- Serviço de Bolsa

Comissão de Moradores de Alojamento

Outro:

Como o conflito foi resolvido? O que você faria diferente? *

Se você fosse o responsável pelos alojamentos, o que faria para mediar conflitos para evitar violência nos alojamentos? *

Sinta-se livre para escrever o(s) fator(es) que na sua opinião mais atrapalham o convívio dos moradores de alojamento:

APÊNDICE B - Entrevista semiestruturada aplicada à pró-reitora de assuntos comunitários (PCD), assessora de assuntos estudantis (PCD) e chefe do Serviço de Bolsa (SBO)

1. Em sua visão, qual é a principal missão deste setor?
2. Quais são os principais fatores que influenciam na convivência dos moradores de alojamento?
3. Destaque o programa ou projeto, em sua opinião, mais importante na acolhida dos estudantes residentes de moradia estudantil da UFV. Justifique.
4. Quais setores da UFV mais colaboram com a assistência estudantil na gestão de informações dos estudantes moradores de alojamentos? De que forma?
5. Quais mudanças estão sendo propostas no novo regimento das moradias estudantis? Que participação o (SBO/PCD) teve nisso? Por que estão sendo pensadas essas mudanças?
6. O que a assistência estudantil tem feito para gerir conflitos nos alojamentos? Quais os tipos de conflitos mais comuns?
7. O que os estudantes têm feito para gerenciar os próprios conflitos?
8. Quais as perspectivas para a assistência estudantil da UFV nos próximos anos?

APÊNDICE C - Entrevista semiestruturada com o chefe da Divisão Psicossocial (DVP)

1. Em sua visão, qual é a principal missão da DVP?
2. Quais fatores mais afetam a saúde mental (como stress, fobia, ansiedade) dos estudantes da UFV em geral? E entre os moradores de alojamento?
3. Há relatos de conflitos em alojamentos? Quais seriam eles? Esses relatos acontecem com qual frequência?
4. Normalmente, quando um morador de alojamento chega à Divisão Psicossocial, é por iniciativa própria ou encaminhado? Por quem ou qual órgão?
5. Qual órgão diretamente relacionado aos estudantes mais se relaciona com a DVP?
6. Há algum projeto para moradores de alojamento além do Conviver e do ESA – Estratégia de Saúde nos Alojamentos em que a DVP esteja envolvida? Qual?
7. Como e por que se deu a retomada da oficina Viva Calouro?
8. Você acredita que a atual forma de recepção aos calouros tem cumprido seus objetivos? De que forma pode melhorar? Em que relatos você se baseia (orais, registros oficiais, alunos)?
9. Quais as perspectivas de envolvimento da DVP na assistência estudantil nos próximos anos?

APÊNDICE D - Grupo focal com a Comissão de Moradores de Alojamentos (CMA)

1. Na visão de vocês, qual é a principal missão da CMA?
2. Quais são as ações mais rotineiras da CMA?
3. O que levou cada um de vocês a querer participar da CMA?
4. Quais são os principais fatores que influem na convivência dos moradores de alojamento?
5. O que a assistência estudantil tem feito para gerir conflitos nos alojamentos? As ações têm sido efetivas?
6. Quais os conflitos mais comuns nos alojamentos? Vocês destacam algum mais sério?
7. O que a CMA tem feito para gerenciar os conflitos nos alojamentos?
8. que os estudantes têm feito para gerenciar os próprios conflitos? Em que momento algum órgão precisa intervir?
9. Quais as demandas que a CMA detecta que podem ser melhor atendidas pela gestão para promover uma boa convivência entre os moradores de alojamento?
10. Houve algum conflito entre a CMA e a gestão da assistência estudantil? Foi resolvido? De que forma?
11. Quais mudanças estão sendo propostas no novo regimento das moradias estudantis? Que participação a CMA teve nisso?
12. Quais as perspectivas para a assistência estudantil da UFV nos próximos anos?

APÊNDICE E - Transcrição da entrevista com o chefe da DAE

24/10/2014

Pesquisadora: Em que consiste a atuação da DAE?

Nelson (nome fictício): A DAE ela administra os alojamentos, administra a convivência dos moradores dentro do alojamento e atende, de acordo com as necessidades de cada, um até um certo limite que a gente pode ir. E quando a gente não pode resolver, encaminha pro órgão que pode resolver.

Pesquisadora: Normalmente a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários ou algum outro?

Nelson: Geralmente é a PCD, mas às vezes outros órgãos também ajudam a resolver.

Pesquisadora: Como outros que fazem parte da Pró-Reitoria?

Nelson: Sim, outras Pró-Reitorias. Como a Pró-Reitoria de de... Ensino, que tem muito caso correlato, a Pró-Reitoria de de... Extensão. Então é assim. Tipo uma parceria com outras pró-reitorias.

Pesquisadora: Ah, interessante, eu não sabia que se relacionava tanto com outras pró-reitorias assim no dia a dia. Então, tem bastante?

Nelson: Sim. Muito, muito mesmo.

Pesquisadora: Interessante. Os recursos disponibilizados para a gestão dos alojamentos é (sic) suficiente?

Nelson: Não. Não são, não. É... apesar de de não faltar nada, mas poderia ter umas condições melhores. Móveis melhores, colchões melhores, atendimento até com medicamentos maiores porque tem uma demanda muito grande. É muita procura, os alunos são pobres. Vai, faz a consulta, o médico passa o remédio, eles não têm dinheiro pra comprar o remédio. E muitas vezes a gente não tem esse recurso disponível pra ajudar

Pesquisadora: A Aspuv não supre isso então?

Nelson: (Corrigindo) A Asben⁵⁵.

Pesquisadora: A Asben.

⁵⁵ Associação Beneficente de Auxílio a Estudantes e Funcionários da UFV. Disponível em: <www.asben.ufv.br>.

Nelson: A Asben supre até o limite. Porque ela tem uma cota, e se ultrapassar a cota ela também tem a ação social dela com os servidores também, né. Então ela tem que dividir o bolo.

Pesquisadora: Ah, tá certo. Quais as principais limitações da DAE, na sua opinião?

Nelson: Olha, eu acho que é a estrutura física tá, deixa a desejar, a questão também de alguns equipamentos né do dia a dia eu acho que deixa a desejar, e mais um um treinamento de pessoal mais constante, mais eficaz. Uma coisa dentro do que nós trabalhamos.

Pesquisadora: Quais são suas sugestões? O que poderia ser feito nesse sentido?

Nelson: Olha, eu acho o seguinte. Deveria ser dado mais treinamento para o pessoal. Mas quando eu falo treinamento, é treinamento mesmo, e não essas palestras de uma hora duas horas e dão certificado aí de de de... palestra como treinou alguém, como ensinou alguma coisa. Então eu acho que já começa por aí. E também eu acho que tem que abrir mais a divisão no sentido de... apoio, um suporte financeiro melhor, uma cota definida pra você saber o que você pode melhorar e quando melhorar, porque hoje a gente não sabe nada. De vez em quando você consegue comprar um equipamento ali, um equipamento cá, mas que não atende a real necessidade mesmo, a demanda mesmo nossa.

Pesquisadora: Entendi. Em geral, qual sua percepção sobre a convivência dos moradores de alojamento?

Nelson: Olha, considerando a quantidade de estudantes por alojamento e por apartamento, eu acho até muito tranquila. Porque você pega um espaço, por exemplo, no Pós e Posinho, são dez homens dentro de um apartamento. São dez homens dividindo dois banheiros. E no Feminino também a coisa é meio complicada. São quatro meninas no espaço de um quarto, onde as camas são perto das outras, se esticar o braço bate na outra. Então eu acho que os problemas de convivência são até pequenos, pelas condições oferecidas de espaço físico. Porque é muita gente pra pouco espaço físico.

Pesquisadora: Mas quando existem problemas, dizem respeito mais ao quê? São que tipos de problemas?

Nelson: Olha, geralmente... porque a convivência humana ela é complexa em todos os lugares, até na casa da gente. Aí você pega um espaço, por exemplo, são quatro

meninas que moram juntas. Umas têm um princípio de mais asseio, outras menos. Umas preocupam mais em limpar espaço, manter a cama arrumadinha, manter a roupa limpinha, outras já não têm essa facilidade, essa preocupação. E acaba gerando um certo atrito. Uma discussão hoje, uma discussão amanhã. Depois chega num ponto em que fica insustentável a relação delas dentro desse alojamento. Aí a DAE chama né quando há a denúncia chama e propõe a mudança de uma ou outra né que tá causando problema de alojamento. Pra dar uma uma... amenizada, não resolver de fato. Porque problema tem todo dia.

Pesquisadora: Elas... aí você sugere mudar de quarto, elas costumam mudar de quarto também?

Nelson: Sim, a gente, a gente sugere a mudança de de... apartamento, de alojamento, até pra... não chegar numa situação de fato e ter que abrir um processo disciplinar né, o que poderia gerar até a perda (sic) da bolsa de moradia. Ou uma suspensão de 15, 20, 30, 60 dias. O que a gente não, não gostaria de chegar nesse ponto. Então a gente vem chama, conversa, costuma com uma simples conversa elas chegam, sentam entre elas, vê quem errou, assume o erro, costuma reorganizar a convivência. Mas tem uns casos extremos que não tem como consertar, é só mudar mesmo pra aliviar.

Pesquisadora: Que tipos de casos que não dá?

Nelson: Ah, chega um ponto por exemplo que... infelizmente é comum que - não fazem nem por maldade. A pessoa vai lá, pega o objeto da outra sem pedir, usa ou usa uma roupa, vai pra festa com a roupa, pega algo, um perfume, não pede. Aí quando a outra chega e não acha o material dela já vira um escarcéu. Aí aí esses casos dificilmente você consegue remendar, não tem jeito, não.

Pesquisadora: Que iniciativas têm sido tomadas para promover a boa convivência dos moradores de alojamento e quais as perspectivas para o futuro?

Nelson: O que a gente faz, geralmente quando elas chegam aqui como calouras pra gente liberar o alojamento, a gente conversa muito, orienta que a convivência no alojamento é muito complexa, que as pessoas têm que entender que todo mundo tem que ceder um pouquinho, que ninguém é dono de verdade alguma, né e tem as palestras que são feitas com assistentes sociais, psicólogas, né?

Pesquisadora: Projeto Conviver, né.

Nelson: ...sim, alertando dos prós e contras de viver no alojamento. De convivência, né. Tá bom?

Pesquisadora: **Sim, é só isso, obrigada!**

APÊNDICE F - Transcrição da entrevista com o chefe do Serviço de Alojamento

24/10/2014.

Pesquisadora: Essa é uma entrevista com J, chefe do Serviço de Alojamento da Divisão de Assistência Estudantil. Em que consiste a atuação da DAE?

J: Consiste na melhoria e... bastante convivência boa pros estudantes de alojamento.

Pesquisadora: Mais alguma coisa?

J: É só.

Pesquisadora: Tá. Os recursos disponibilizados para a gestão dos alojamentos é (sic) suficiente?

J: Ainda falta alguma coisa, mas a princípio tem agradado os estudantes aí, mas ainda falta alguma coisa.

Pesquisadora: O que seria?

J: Ah, falta melhoria nas reformas dos alojamentos, porque são muito velho, tá fora de... de... ah, tá fora de mão. Então precisa melhorar os alojamentos, fazer uma reforma bem drástica aí.

Pesquisadora: Ah... aí nesse sentido viria a terceira pergunta. Quais as principais limitações da DAE? (infraestrutura, recursos, pessoal)? Qual sua opinião?

J: Eu acho que a maior dificuldade que a DAE tem é quanto a material. Mais é material. Fazer manutenção. Tem esse tipo de dificuldade é com material.

Pesquisadora: Material pra manutenção dos alojamentos?

J: (Junto com a pergunta) Material pra manutenção dos alojamentos.

Pesquisadora: Ah tá. Mas o tamanho dos alojamentos... no geral tá bom, assim?

J: Não, tem que fazer uma melhoria. Os que são bom hoje são os do Pós-graduado e do Posinho.

Pesquisadora: Precisaria de mais vagas pra estudantes, na sua opinião?

J: Eu acho que com certeza precisa. Com certeza, precisa de muita vaga.

Pesquisadora: É... Em geral, qual sua percepção sobre a convivência dos moradores de alojamento?

J: É boa. A convivência é boa e a gente tem procurado chamar eles aqui quando acontece alguma coisa diferente pra fazer um acordo, e tem sido bom... a convivência.

Pesquisadora: No geral é boa então?

J: É boa, é boa.

Pesquisadora: Mas... quando tem problema, é mais a respeito de quê?

J: Mais a respeito de pessoal no, de pessoal nos quartos. Mas, ultimamente (já teve muito) ultimamente caiu muito o índice. Tá sendo muito bom a convivência.

Pesquisadora: Por que o senhor acha que caiu o índice?

J: Eu acho que caiu porque não... porque a DAE tá dando suporte e sempre que acontece alguma coisa a gente chama aqui pra resolver aqui na sala, conversar com os estudante, com as duas partes, aí vai sendo resolvido.

Pesquisadora: Ah, muito bom. Que iniciativas têm sido tomadas pra promover a boa convivência dos moradores de alojamento e quais as perspectivas pro futuro?

J: A gente tem feito o seguinte: dando liberdade pros estudantes escolher o quarto onde que ele conhece algumas pessoas e vai dando liberdade pra poder fazer a troca. Quando não tá dando certo num quarto, vai pra outro quarto.

Pesquisadora: Mas tem algum programa, o senhor sabe da existência de algum programa?

J: Pra melhoria?

Pesquisadora: É, eu sei que tinha oficinas de assertividade na... na Divisão Psicossocial...

J: Também ajuda muito. Também ajuda muito, existe sim. Mas mais é a DAE mesmo. A DAE é que faz isso. A gente espera que vai ter uma boa lembrança.

Pesquisadora: Ah... entendi, tá certo. Muito obrigada.

J: Só isso?

Pesquisadora: Só isso.