

Recebido: 21/08/2023 | Revisado: 15/09/2023 | Aceito: 04/09/2023 | Publicado: 29/12/2023



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 Unported License.

DOI: 10.31416/rsdv.v11i3.622

Os principais assuntos das manifestações registradas na Ouvidoria Geral da Univasf

The main subjects of the manifestations registered with the Univasf General Ombudsman's Office

SOUZA, Fabrício Brandão de. Mestre em Administração Pública.

Universidade Federal do Vale do São Francisco - Campus Sede Petrolina. Petrolina-PE, Brasil. E-mail: fabricio.brandao@univasf.edu.br

SANTIAGO, Alvany Maria dos Santos. Doutora em Psicologia.

Professora do curso de Mestrado Profissional em Administração Pública. Universidade Federal do Vale do São Francisco - Campus Sede Petrolina. Petrolina-PE, Brasil. E-mail: alvany.santiago@univasf.edu.br

RESUMO

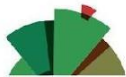
O presente artigo analisa a ocorrência dos principais assuntos das manifestações registradas na Ouvidoria Geral da Univasf, relacionando-os com as unidades administrativas. Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa, exploratória com pesquisa documental e análise de conteúdo de informações públicas, cuja fonte de coleta de dados foi o painel “Resolveu?” gerenciado pela Controladoria Geral da União (CGU). O estudo relacionou os principais assuntos das manifestações (reclamação, denúncia, solicitação, comunicação, sugestão e simplifique) com as unidades administrativas de acordo com suas atribuições. Desta forma foi estabelecido o diálogo teórico entre Comparato (2016), Bacellar (2012), Morais (2002), entre outros. Os resultados demonstram que as unidades administrativas Reitoria, Progepe, SRCA, Propladi, Ouvidoria Geral, PROAE, Progest, STI e PU apresentaram a maior ocorrência dos principais assuntos registrados nas manifestações, destacando-se respectivamente: educação superior; conduta docente; cotas; outros em administração; denúncia de irregularidade; auxílio; licitações; serviços e sistemas; animais. Evidenciou-se, portanto, a importância do referido estudo, permitindo à gestão universitária adotar as ações necessárias para melhorar a prestação do serviço público, bem como aprimorar o relacionamento entre os membros da comunidade acadêmica (técnicos administrativos, docentes, discentes e colaboradores).

Palavras-Chave: manifestações; conflitos; Ouvidoria Geral; Univasf.

ABSTRACT

This article analyzes the occurrence of the main subjects of the manifestations registered in the General Ombudsman of Univasf, relating them to the administrative units. This is a research with a qualitative, exploratory approach with documentary research and content analysis of public information, whose source of data collection was the panel “Resolved?” managed by the Comptroller General of the Union (CGU). The study related the main subjects of the manifestations (complaint, denouncement, request, communication, suggestion and simplify) with the administrative units according to their attributions. In this way, the theoretical dialogue between Comparato (2016), Bacellar (2012), Morais (2002), among others, was established. The results show that the administrative units Rectory, Progepe, SRCA, Propladi, General Ombudsman, PROAE, Progest, STI and PU presented the highest occurrence of the main subjects registered in the manifestations, standing out respectively: higher education; teaching conduct; quotas; others in administration; complaint of irregularity; aid; bids; services and systems; animals. Therefore, the importance of that study was evident, allowing the university management to adopt the necessary actions to improve the provision of the public service, as well as to improve the relationship between the members of the academic community (administrative technicians, professors, students and collaborators).

Keywords: manifestations; conflicts; General Ombudsman; Univasf.



Introdução

A democratização do acesso ao ensino superior impulsionada pela expansão das universidades públicas federais também trouxe consigo alguns desafios para a gestão universitária, dentre os quais, destaca-se a coexistência com variados tipos de conflitos suscetíveis de serem observados com base nos tipos de manifestações registradas nas ouvidorias das universidades públicas federais, quais sejam: reclamação, denúncia, comunicação, solicitação, sugestão e simplifique.

De acordo com o relatório Justiça em números do ano de 2022 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), a Administração Pública desponta como maior litigante do Poder Judiciário, totalizando 34.098.421 (trinta e quatro milhões e noventa e oito mil e quatrocentos e vinte e um) de processos como autora ou ré, um dado relevante para os aspectos inerentes ao desenvolvimento das atividades da gestão administrativa e gerencial quando norteada pela prestação de serviço público eficiente, efetivo e eficaz (Conselho Nacional de Justiça, 2022).

As universidades públicas federais integram o grupo das instituições públicas pertencentes à Administração Pública Indireta da qual a Univasf faz parte e a esteira dessa classificação, coube a sua Ouvidoria Geral o papel fundamental de receber e dar o tratamento adequado às demandas e tipos de manifestações registradas pela plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação intitulada como Fala.BR.

Destaca-se que a importância conferida às ouvidorias públicas vem sendo alicerçada pelo processo evolutivo da legislação nacional desde a Constituição de 1988, quando estabeleceu o exercício pleno da cidadania seja por mecanismos fiscalizatórios seja por ferramentas de participação popular no acompanhamento da execução das políticas públicas e prestação de serviços públicos (Comparato, 2016).

De acordo com o portal “Resolveu?” da Controladoria Geral da União (CGU), cujo início dos registros se deu a partir de primeiro de janeiro do ano de 2014, no período de 01/01/2014 a 02/08/2023 foram registrados o total de 811 (oitocentos e onze) tipos de manifestações na Univasf, representando um número absoluto significativo quando comparado com o total de 7.637 (sete mil e seiscentos e trinta e sete) servidores e discentes da referida Instituição de Ensino Superior (IES) passando a ter uma razão de 1/9, ou seja, para cada grupo 9 servidores e discentes em média é registrado ao menos um tipo de manifestação o que de alguma forma pode estar relacionada a algum grau de insatisfação do usuário do serviço público de



forma direta ou indireta com potencial para uma possível transformação em conflito ou controvérsia entre os sujeitos envolvidos (Brasil, 2023).

Embora esses dados sejam importantes indicadores para interpretação e avaliação pela gestão universitária, torna-se salutar a necessidade de se compreender como esses números absolutos estão caracterizados de acordo com os respectivos assuntos relacionados aos tipos de manifestações para que a referida gestão os organize e realize o mapeamento necessário em conformidade com o organograma das unidades administrativas, viabilizando assim um possível diagnóstico, por exemplo, de quais pró-reitorias precisam melhorar a relação da execução de suas atividades com os demandantes ou possíveis conflitantes.

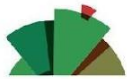
Dentre algumas funcionalidades, o painel “Resolveu?” da CGU apresenta a possibilidade de se extrair a frequência absoluta dos principais assuntos decorrentes dos registros dos tipos de manifestações por determinado período a partir de 01 de janeiro de 2014.

Diante dessa possibilidade, bem como a de relacionar cada assunto registrado com algumas unidades administrativas da Univasf de acordo com suas respectivas atribuições, torna-se relevante o desenvolvimento deste trabalho científico no sentido de apresentar informações com potencial para avaliação e tomada de decisões a fim de solucionar possíveis problemas decorrentes da prestação de serviço por cada unidade administrativa que integra a gestão universitária.

Justifica-se esse trabalho dada a importância do papel institucional das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral da Univasf perfazendo o caminho não somente do recebimento das manifestações registradas como também como órgão institucional com legitimidade jurídica para desenvolver as atividades de mediação e conciliação de conflitos como ferramentas alternativas e autocompositivas com a função social e ecológica de horizontalizar a relação entre administração e administrados (Morais, 2002).

Diante do exposto, o problema da pesquisa está materializado em responder quais os principais assuntos das manifestações registradas na Ouvidoria Geral da Univasf e sua identificação com as unidades administrativas?

O presente artigo analisa a ocorrência dos principais assuntos das manifestações registradas na Ouvidoria Geral da Univasf, relacionando-os com as unidades administrativas.



O caminho metodológico percorrido para alcançar o objetivo desta pesquisa perfaz pela abordagem qualitativa, com a natureza exploratória e por meio da pesquisa documental cujo procedimento e técnica de análise de conteúdo foi adotado em conformidade com o protocolo de Bardin (2016).

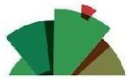
Organograma das unidades administrativas da Univasf

A Universidade Federal do Vale do São Francisco foi criada pela Lei nº 10.473 de 27 de junho de 2002 contando com uma estrutura composta de sete campi universitários, sendo sua sede na cidade de Petrolina, possuindo ainda na mesma cidade sede o campus Ciências Agrárias e um campus para cada uma das cidades de Juazeiro-BA, Senhor do Bonfim-BA, Paulo Afonso-BA, Salgueiro-PE e o campus Serra da Capivara localizado na cidade de São Raimundo Nonato-PI (UNIVASF, 2023).

De acordo com o Estatuto da Univasf aprovado pela Portaria nº 148 de 10 de agosto de 2012 a administração universitária é organizada nos níveis Superior e Colegiados Acadêmicos, sendo a primeira formada pelo Conselho Universitário, Conselho de Curadores e Reitoria. Ademais, a Reitoria é exercida pelo reitor, funcionando como órgão executivo e contará com as Pró-Reitorias de Ensino (PROEN), Pesquisa, Pós-graduação e Inovação (PRPPGI), Extensão (PROEX), Assistência Estudantil (PROAE), Planejamento e Desenvolvimento Institucional (Propladi), Gestão e Orçamento (Progest), Gestão de Pessoas (Progepe); as Secretarias de Tecnologia da Informação (STI), Registro e Controle Acadêmico (SRCA), Educação à Distância (SEaD) e Prefeitura Universitária (PU) (UNIVASF, 2020a).

De acordo com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP):

Unidade administrativa é aquela que possui pessoas lotadas, patrimônio e competências próprias. Além disso, é uma unidade organizacional que compõe a estrutura do órgão ou entidade e possui um conjunto de competências desdobradas das competências do órgão e entidade da qual faz parte e se subordina diretamente (ENAP, 2019, p. 15).



A Pró-Reitoria de Ensino (PROEN) é a unidade administrativa de caráter consultivo e deliberativo com a atribuição de gerenciar as atividades de ensino dos cursos de graduação por meio de suporte acadêmico, logístico e pedagógico e, de forma integrada e em parceria com as demais pró-reitorias, desenvolver ações objetivando a implantação de boas práticas das políticas de ensino, bem como representar a IES perante alguns unidades administrativas no Ministério da Educação com a finalidade de alcançar a máxima qualidade dos cursos de graduação (UNIVASF, 2023).

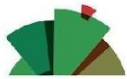
A Pró-reitoria de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação (PRPPGI) atua como unidade administrativa para desenvolvimento de parcerias com os organismos governamentais de apoio técnico e financeiro aos projetos de pesquisa, ciência, tecnologia e pós-graduação, representando ainda a IES nos fóruns de pró-reitores desse segmento (Univasf, 2023)

À Pró-reitoria de Extensão (PROEX) coube a missão de construir pontes de interação entre as atividades acadêmicas e a comunidade externa, conferindo visibilidade aos fatores produtivos de ensino e pesquisa por meio de cursos, oficinas, projetos, assessoramento e prestação de serviços.

De acordo com seu Regimento Interno, a Pró-reitoria de Assistência Estudantil (PROAE) tem como finalidade o desenvolvimento da política institucional de assistência estudantil com o objetivo de promover a permanência dos discentes em situação de vulnerabilidade econômica na IES, atuando com planejamento e execução de ações com as demais pró-reitorias em consonância com as diretrizes definidas pelo Ministério da Educação e da própria IES (UNIVASF, 2018).

A Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (Propladi) é a unidade administrativa das atividades meio da Univasf, exercendo o papel de planejamento, gestão e fiscalização de contratos objetivando ofertar suporte para as atividades fins da universidade, quais sejam: ensino, pesquisa e extensão. Outrossim, possui a atribuição de operacionalizar os procedimentos internos para aquisição de materiais, gerenciar o patrimônio, logística e transporte da referida IES (Univasf, 2019).

A Pró-reitoria de Gestão e Orçamento (Progest) atua com a finalidade de prestar assessoria à administração superior da Univasf e demais unidades administrativas quanto ao planejamento e execução do orçamento da IES, bem como



a realização dos pagamentos de prestadores de serviços e fornecedores (Univasf, 2023).

A Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (Progepe) é a unidade administrativa com a atribuição de planejar, executar e avaliar as ações e políticas de gestão e desenvolvimento de pessoas, prestando assessoria ao reitor concernente a matéria de recursos humanos, implementando e acompanhando as atividades vinculadas aos servidores e coordenando as ações de seleção de força de trabalho e sua respectiva dimensão para capacitação (Univasf, 2020b).

Ainda de acordo com o Estatuto da Univasf poderão ser criados órgãos suplementares pelo Conselho Universitário com o objetivo de alcançar os objetivos estratégicos definidos no referido instrumento normativo. Nesse sentido, foram criadas: a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) com a atribuição de desenvolver e manter o funcionamento das atividades integradas à tecnologia da informação e comunicação; a Secretaria de Registro e Controle Acadêmico (SRCA) com o objetivo de registrar e controlar o ingresso e permanência dos discentes e docentes acerca das atividades acadêmicas e a Secretaria de Educação a Distância (SEaD), cuja atribuição é realizar o planejamento, gestão e assessoria para oferta dos cursos de graduação e pós-graduação e seus respectivos projetos na modalidade a distância. Ademais, tem-se ainda a Prefeitura Universitária (PU) responsável pelo acompanhamento da execução das obras na instituição (Univasf, 2020a).

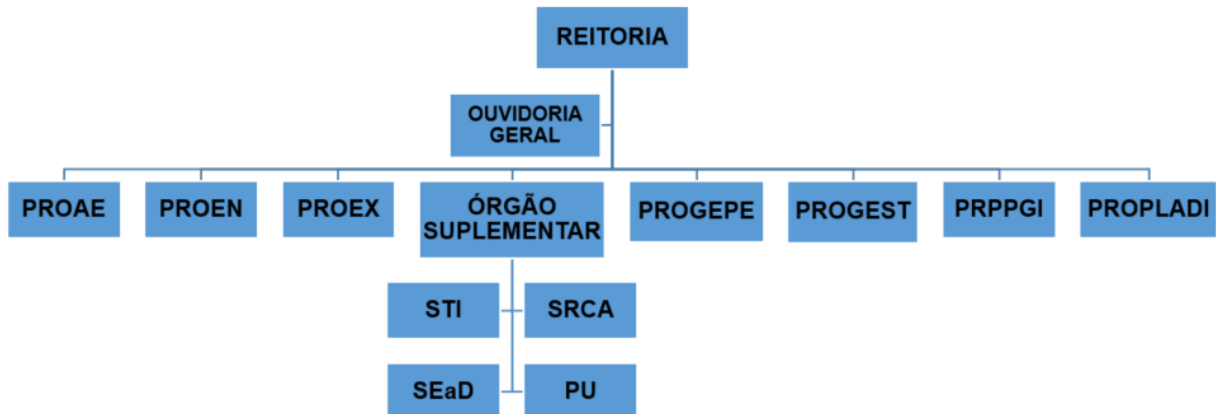
A Ouvidoria Geral da Univasf foi criada por meio da Portaria nº 317 de 04 de maio de 2023 e segundo o artigo 5º de seu Regimento Interno aprovado por meio da instrução Normativa nº 01 de 24 de janeiro de 2022:

A Ouvidoria Geral da Univasf é uma unidade administrativa de assessoramento do reitor, com função precípua de mediação, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais e à promoção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados por esta Instituição Federal de Ensino Superior. A Ouvidoria não tem caráter judicante e exercerá a função mediadora/conciliadora para solução das manifestações apresentadas pelos integrantes da comunidade interna e externa à Univasf (Univasf, 2022a).

A Figura 1 apresenta o organograma das unidades administrativas da Universidade Federal do Vale São Francisco e a respectiva organização hierárquica entre a reitoria e as pró-reitorias, secretarias e a prefeitura universitária.



Figura 1 - Organograma das unidades administrativas da Univasf



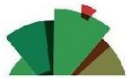
Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Dos tipos de manifestações registradas na Ouvidoria Geral da Univasf

As Ouvidorias Públicas têm cada vez mais assumido o importante papel e ambiente para potencializar a participação do cidadão na execução e avaliação da prestação de serviços públicos. Nesse sentido, na Ouvidoria Geral da Univasf não poderia ser diferente, pois em se tratando de um ambiente universitário de construção do conhecimento científico como também de cidadania, o Regimento Interno da referida ouvidoria, com base no manual da Controladoria Geral da União (CGU), apresenta os tipos de manifestações a serem registradas, recebidas e efetuado o devido tratamento a fim de alcançar o atendimento integral ou parcial conforme o prazo previsto na legislação.

Com efeito, os tipos de manifestações mais comuns registrados na plataforma Fala.BR, caracterizada por ser integrada às ouvidorias públicas federais e os serviços de acesso à informação no escopo da CGU, destacam-se: reclamação, denúncia, solicitação, comunicação, sugestão e simplifique.

Para assuntos mais complexos e graves, pode-se utilizar a reclamação que é o tipo de manifestação que tem a finalidade de demonstrar a insatisfação quanto à prestação de serviço público ou quanto à conduta de servidores públicos. Já a denúncia, tratar-se-á da comunicação da ocorrência de práticas ilegais de instituições ou de seus servidores públicos, bem como de atividades exercidas com irregularidades. Ademais, aos assuntos menos complexos e com possível grau de insatisfação abaixo do que se espera quando se faz uma reclamação ou denúncia,



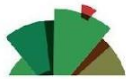
tem-se a solicitação como tipo de manifestação típica de requerimento para tomada de decisões ou providências por parte das instituições públicas ou por seus respectivos servidores. Nesse compasso, tem-se a sugestão como manifestação para se alcançar melhorias no atendimento ou prestação dos serviços públicos, oportunizando um momento para proposições pelo próprio manifestante. Ademais, semelhante à sugestão, tem-se o tipo de manifestação conhecido como simplifique, cuja principal característica é a solução de procedimentos ou prestação de serviços públicos mais simples e eficientes sem os excessos burocráticos (WIKI CGU, 2023).

Objetivando conferir ao cidadão ou usuário dos serviços públicos a possibilidade de apenas realizar a manifestação anônima, criou-se o tipo intitulado de comunicação cuja característica principal é que não se permite que o comunicante acompanhe o tratamento do procedimento e nem se obriga a obtenção de resposta conclusiva, porém será necessário que o comunicante apresente o mínimo de informações e provas para sua continuidade (WIKI CGU, 2023).

Com base nessa classificação dos tipos de manifestações é possível identificar, proporcionalmente de acordo com a peculiaridade de cada tipo, a existência de algum nível de insatisfação que impulsionou o manifestante a registrá-la perante à ouvidoria na perspectiva de encontrar a possível solução de seu problema ou necessidade não atendida de forma convencional pela gestão universitária. Nesse sentido, “todos os seres humanos têm necessidades a serem supridas e, motivados a isso, terão conflitos com outros seres humanos também motivados a satisfazer sua escala de necessidades” (Bacellar, 2012, p. 110).

Desta maneira, a somatória das necessidades não atendidas com os respectivos níveis de insatisfação do usuário do serviço público prestado podem desencadear o surgimento de variados tipos de conflitos na instituição, cuja identificação, gerenciamento e tratamento requer a existência de uma unidade administrativa com seus servidores capacitados e motivados a atuar com legitimidade ativa, jurídica e transparente a fim de proporcionar inicialmente o diálogo entre os conflitantes e com potencial possibilidade de se chegar ao entendimento ou até mesmo a um acordo.

Nesse cenário, de acordo com a legislação nacional contemporânea, a Ouvidoria Geral da Univasf atende aos requisitos legais para desenvolver ações



alternativas para resolução de conflitos com autonomia e capacitação dos servidores na aplicação de instrumentos como a mediação e conciliação.

Tratamento alternativo de conflitos pela Ouvidoria Geral da Univasf

A importância da identificação dos principais assuntos registrados nos tipos de manifestações encaminhadas à Ouvidoria Geral da Univasf reside no desenvolvimento dos primeiros passos para compreender como esses assuntos estão distribuídos entre as unidades administrativas da IES, conferindo ênfase quanto à possibilidade do desencadeamento destas manifestações em conflitos, cuja complexidade de gerenciamento e desenvolvimento do tratamento mais adequado possível dependerá das estratégias e ações desenvolvidas por cada unidade administrativa e da Ouvidoria Geral.

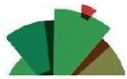
Nesse sentido, a mediação e conciliação são instrumentos alternativos e participativos utilizados para a solução de conflitos. Esses instrumentos integram os procedimentos conhecidos como autocompositivos os quais se revelam com maior capacidade construtiva em relação aos demais procedimentos convencionais, pois promovem a autonomia das pessoas e protagonismos destas em encontrar a solução da controvérsia ampliando as possibilidades do diálogo (AGU, 2017).

Nessa linha de entendimento, José Luis Bolzan de Moraes confere à mediação a dimensão ecológica, tendo em vista sua autonomia e potencial de abrir portas na relação conflitante, além de promover a educação e reconhecimento das diferenças para que as ações estejam sempre objetivadas pela relação cooperativa e em busca da solução consensual (Moraes, 2002).

Na acepção da Advocacia Geral da União (AGU):

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

Verifica-se que as abordagens teóricas sobre mediação e conciliação estão mais em aproximá-las do ponto de vista conceitual do que segregá-las, pois há mais



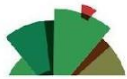
semelhanças entre elas devido suas peculiares características como ferramentas autocompositivas.

Entretanto, com o advento do Novo Código de Processo Civil (NCPC) no ano de 2015, observa-se que o legislador federal se preocupou em fazer uma sutil diferença entre os dois instrumentos autocompositivos, de modo que a mediação atuará, preferencialmente, quando houver vínculo anterior entre os conflitantes e já a conciliação atuará, preferencialmente, quando não houver vínculo anterior entre os conflitantes e podendo ainda sugerir soluções para conflito (Brasil, 2015).

Com efeito, essa sutil diferença apresentada pelo NCPC pode ter maior abrangência no cenário perfilado dos processos e procedimentos típicos do Poder Judiciário, pois na Administração Pública, dada a incorporação mais recente dessas ferramentas autocompositivas, pode-se dizer que do ponto de vista operacional tanto mediador como conciliador assumem o papel fundamental de facilitadores do diálogo entre os conflitantes com o objetivo de oportunizar o entendimento na causa conflitiva.

No que se refere à aplicação da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral da Univasf, observa-se que existe o Núcleo de Solução Consensual de Conflitos vinculado à referida ouvidoria, cujo seu Regimento Interno prever dentre suas atribuições funcionais a promoção e adoção da mediação e conciliação para as manifestações apresentadas passíveis de autocomposição com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamentos (Univasf, 2022).

Nesse sentido, os tipos de manifestações registradas no portal Fala.BR vinculado à Ouvidoria Geral da Univasf são reunidas no painel “Resolveu?” da CGU, configurando-se este como uma ferramenta importante e transparente de acompanhamento e avaliação quanto ao desempenho da gestão universitária com base no registro dos referidos tipos de manifestações, promovendo assim maior participação social do cidadão e viabilizando indicadores aos gestores públicos para auxiliar na tomada de decisões que julgarem necessárias a fim de melhor a prestação do serviço público, bem como ainda com a possibilidade de relacionar os principais assuntos com as unidades administrativas da instituição proporcionando a especialização do diagnóstico e as medidas necessárias para solução dos problemas apresentados (BRASIL, 2023b).



Metodologia

Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa que segundo Creswell (2010, p. 209) “é uma forma de investigação interpretativa em que os pesquisadores fazem uma interpretação do que enxergam, ouvem e entendem”.

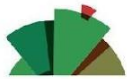
Com efeito, optou-se pela estratégia de se realizar um estudo com a natureza exploratória, pois é utilizado com maior frequência nas pesquisas sociais, permitindo melhor enquadramento com os dados e informações coletados em organizações e instituições públicas como a Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf), cujo objetivo é descrever as características de um fenômeno (Gil, 2010).

Para Gil (2010), as pesquisas exploratórias oferecem maior contato com o problema, tornando-o mais explícito. Nesse sentido, contempla a estratégia da escolha do caminho metodológico por meio da necessidade de identificar e selecionar as informações sobre os principais assuntos dos tipos de manifestações registrados e reunidos no painel “Resolve?” da CGU referente à Ouvidoria Geral da Univasf, possibilitando analisar a ocorrência dos referidos assuntos e relacioná-los com as unidades administrativas da referida IES.

Para análise de conteúdo, utilizou-se o protocolo de Bardin (2016), assim tratou-se as informações registradas em plataforma digital (painel “Resolve?”). Realizou-se a pré-análise com a escolha e preparação do material e em seguida realizou-se a exploração dele. Outrossim, permitiu-se realizar o tratamento dos resultados, bem como suas respectivas inferências e interpretações.

O lócus do estudo foi a Ouvidoria Geral da Univasf com sede na cidade de Petrolina no Estado de Pernambuco no período de 01/01/2014 a 02/08/2023, cuja fonte de coleta de dados foi o painel “Resolve?” gerenciado pela Controladoria Geral da União (CGU) com a finalidade de reunir as informações sobre a ocorrência dos principais assuntos das manifestações registradas nas ouvidorias públicas como reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios, comunicações e pedidos de simplificação dos serviços públicos prestados pelas instituições públicas.

O desenvolvimento da técnica e procedimento de análise de conteúdo permitiu atender ao objetivo desta pesquisa ao estabelecer a identificação e seleção das informações por meio dos critérios de frequência absoluta e relativa dos dados contidos na lista dos assuntos como maior número de manifestações respondidas e



em tratamento no painel “Resolveu?” da CGU e os relacionando com os unidades administrativas da Univasf.

Quanto aos aspectos éticos, o presente estudo está em consonância com a Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) na medida em que se utilizou informações de acesso público sem a possibilidade de identificação individual, não acarretando riscos à vida humana e por isso dispensada da avaliação pelo Comitê de Ética em Pesquisa (Brasil, 2016).

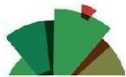
Resultados e discussão dos dados

A coleta dos dados no painel “Resolveu?” foi iniciada em 02 de agosto de 2023, utilizando-se inicialmente dos filtros disponíveis, quais sejam: definição da instituição a pesquisar, sendo neste estudo a Univasf; posteriormente selecionando o período dos registros referente aos tipos de manifestações com a data inicial de 01 de janeiro do ano de 2014 a 02 de agosto do ano de 2023; os tipos de manifestações (reclamação, denúncia, solicitação, comunicação, sugestão e simplifique) e, por fim, definindo a opção “todos” para os filtros relacionados aos temas e assuntos.

A Tabela 1 apresenta a ocorrência por meio das frequências absolutas e relativas dos tipos de assuntos mais registrados nas manifestações, correspondendo à somatória de 637 unidades de registros selecionadas do total de 811 computados no painel “Resolveu?” o que corresponde a 78% de dados selecionados como os mais frequentes. Ademais, os 22% remanescentes não foram inseridos na referida tabela por apresentarem a frequência relativa individual em 0% e por essa razão foram considerados os seis últimos tipos de assuntos com a frequência absoluta limite em 3.

Com base nos dados da Tabela 1 é possível constatar que o assunto com maior frequência absoluta e relativa foi o referente à conduta docente (11%) seguido por educação superior (10%), cotas (6%), universidades (5%), outros em administração (5%) e auxílio com os mesmos 5%. Ademais, os assuntos com frequência relativa abaixo de 1% foram os referentes a bolsas, certidões, combate à desigualdade, ouvidoria, animais e assistência à pessoa portadora de deficiência.

A Figura 2 demonstra a relação da ocorrência dos assuntos por meio da frequência absoluta registrada no período de 01/01/2014 a 02/08/2023 com as



unidades administrativas da Univasf em consonância com o organograma apresentado na Figura 1.

Tabela 1 - Frequência absoluta e relativa de assuntos registrados no período de 01/01/2014 a 02/08/2023

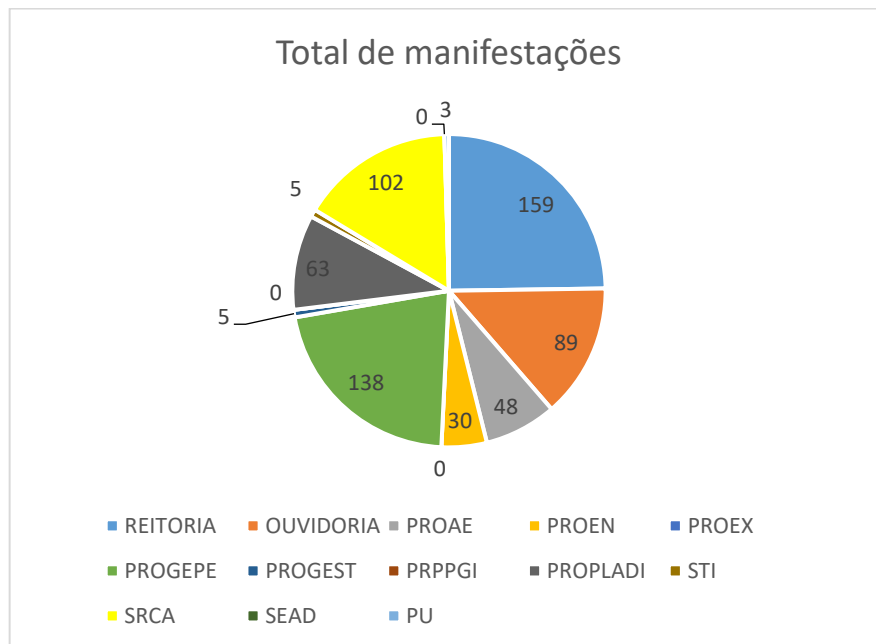
IES	ASSUNTO	TOTAL	% POR ASSUNTO
Univasf	Conduta docente	87	11%
	Educação superior	83	10%
	Cotas	49	6%
	Universidades	44	5%
	Outros em Administração	42	5%
	Auxílio	40	5%
	Denúncia de irregularidade	35	4%
	Outros em educação	30	4%
	Atendimento	27	3%
	Agente público	23	3%
	Certificado ou diploma	21	3%
	Outros em transportes	16	2%
	Assédio moral	15	2%
	Concurso	14	2%
	Matrículas	12	1%
	Acesso à informação	11	1%
	SISU (Sistema de seleção)	11	1%
	Transparência	11	1%
	Bibliotecas	10	1%
	Denúncia crime	8	1%
Recursos humanos	6	1%	
Conduta ética	5	1%	
Licitações	5	1%	
Patrimônio	5	1%	



IES	ASSUNTO	TOTAL	% POR ASSUNTO
	Serviços e sistemas	5	1%
	Bolsas	4	0%
	Certidões e declarações	4	0%
	Combate à desigualdade	4	0%
	Ouvidoria	4	0%
	Animais	3	0%
	Assistência à PcD	3	0%
Total da IES		811*	

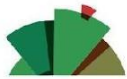
Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2023b)

Figura 2: Relação da ocorrência dos assuntos registrados nas manifestações com as unidades administrativas da Univasf no período de 01/01/2014 a 02/08/2023.



Fonte: Painel Resolveu? (BRASIL, 2023b)

A análise conjugada dos dados da Tabela 1 com a Figura 2 permite verificar que a unidade administrativa reitoria apresentou a maior frequência absoluta dos assuntos registrados, totalizando 159 registros distribuídos de acordo



com os assuntos sobre educação superior (83), universidades (44), acesso à informação (11), bibliotecas (10) e transparência (11).

Nessa mesma análise, percebe-se que a unidade administrativa Progepe apresenta a segunda maior frequência absoluta dos assuntos registrados, totalizando 138 e distribuídos da seguinte forma: conduta docente (87), agente público (23), concurso (14), recursos humanos (6), conduta ética (5) e assistência à pessoa com deficiência (3).

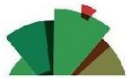
Com a terceira maior frequência absoluta, a SRCA apresentou o total de 102 registros, sendo 49 para cotas, 21 para certificados e diplomas, 12 para matrículas, 11 referente ao Sistema de Seleção Unificada (SISU) e 4 para certidões e declarações.

Abaixo de 100 unidades de registros em números absolutos, restaram as unidades administrativas da Ouvidoria Geral com o total de 89 e distribuídos em denúncia de irregularidade (35), atendimento (27), assédio moral (15), denúncia crime (8) e ouvidoria (4). Em seguida, tem-se a Propladi com 63 registros de modo que 42 para o assunto outros em administração, 16 para outros em transportes e 5 referente ao patrimônio. A PROAE totalizou 48 registros distribuídos em auxílio (40), bolsas (4) e combate à desigualdade (4). Já a PROEN com 30 registros sobre o assunto outros em educação, a PROGEST com o assunto licitações (5 registros), a STI com serviços e sistemas (5 registros) e a PU com o assunto intitulado animais com apenas 3 registros.

Destaca-se que em relação às unidades administrativas PROEX, PRPPGI e SEaD não foi possível fazer a correlação direta com os maiores assuntos registrados, tendo em vista o referencial teórico apresentado a respeito das atribuições de cada setor, entretanto não significa afirmar que nenhum desses assuntos possam se relacionar com as atribuições definidas dessas unidades administrativas. Frisa-se que é possível que um mesmo assunto possa pertencer a mais de um setor.

Conclusões

Este estudo foi pautado pela motivação em responder à questão norteadora surgida após o desenvolvimento de pesquisa do curso de pós-graduação, cuja particularidade suscitou investigar quais os principais assuntos das manifestações registradas na Ouvidoria Geral da Univasf e sua identificação com as unidades



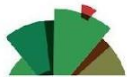
administrativas? Nesse sentido, para responder a essa questão foi definido o objetivo geral de analisar a ocorrência dos principais assuntos das manifestações registradas na Ouvidoria Geral da Univasf, relacionando-os com as unidades administrativas de maneira que os dados apresentados possam contribuir com a gestão universitária na identificação, avaliação e tomada de decisões de possíveis ações necessárias para melhorar a prestação de serviço público e relacionamento com os usuários desses serviços.

Dessa forma, a ocorrência dos principais assuntos registrados nas manifestações gerenciadas pela Ouvidoria Geral da IES e a respectiva relação desses com as unidades administrativas integrantes da gestão universitária, permite-se compreender e equacionar que se, de um lado, cada tipo de manifestação possui algum grau de insatisfação e os respectivos registros são contínuos, do outro, deve-se chamar a atenção da gestão universitária para o desenvolvimento de boas práticas a fim de atenuar e equilibrar o resultado dessa equação.

Dentre os principais resultados apresentados na investigação, destaca-se que a conduta docente foi o assunto com maior frequência absoluta e relativa em relação aos demais, o que pode ser interpretado como algum nível de insatisfação inerente ao tipo de relacionamento entre os docentes e demais sujeitos da comunidade acadêmica.

Ademais, conforme apresenta a Figura 2, as unidades administrativas com suas respectivas atribuições como Reitoria, Progepe, SRCA, Propladi, Ouvidoria Geral, PROAE, Progest, STI e PU foram as que apresentaram maior frequência dos assuntos registrados nos tipos de manifestações (reclamação, denúncia, solicitação, comunicação, sugestão e simplifique). Por outro lado, as unidades administrativas conhecidas como PROEN, PRPPGI e PROEX, com a função tipicamente acadêmica para o ensino, pesquisa e extensão, apresentaram os menores números de frequências dos assuntos nos tipos de manifestações.

Diante do exposto, a questão norteadora foi contemplada quando se identificou e analisou a ocorrência dos principais assuntos das manifestações registradas na Ouvidoria Geral da Univasf, cujo grau de insatisfação inerentes a essas manifestações podem desencadear variados e complexos conflitos, de maneira que a gestão universitária poderá agir desde boas práticas preventivas como a capacitação de servidores na atuação de mediação e conciliação de conflitos como



também a oferta de cursos e palestras que promovam a cultura de paz na instituição, relacionando-se inclusive com as características do trabalho de cada unidade administrativa.

Por fim, as informações apresentadas podem ainda serem utilizadas pela gestão universitária como mais um elemento para avaliação e desenvolvimento de ações no sentido de melhorar a prestação do serviço público, bem como o aprimoramento da relação entre os membros da comunidade acadêmica (técnicos administrativos, docentes, discentes e colaboradores), devendo-se priorizar mais uma relação horizontalizada com base nos princípios e diretrizes que norteiam o gerenciamento de conflitos por meio da mediação e conciliação, característicos, de uma administração também gerencial que pauta em suas decisões estratégicas os resultados com eficiência, efetividade e eficácia.

Referências

ADVOCACIA GERAL DA UNIÃO. **Manual de negociação baseado na Teoria de Harvard**. Brasília: EAGU, 2017. Disponível em: <https://www.trt1.jus.br/documents/21708/20713963/Negociação+em+Harvard.pdf/eb69304c-91e8-470a-9466-b6de4a3e3dc6>. Acesso em: 01 ago. 2023.

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

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

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

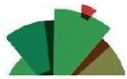
BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 31 jul. 2023.

BRASIL. **Painel Resolveu?**, 2023b. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>. Acesso em: 05 ago. 2023.

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

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números**, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 28 jul. 2023.

ENAP. Estruturas organizacionais do Poder Executivo Federal. Brasília:2019.Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/5190/2/M%C3%B3dulo%20%20-%20Conceitos%20Fundamentais%20e%20Aplica%C3%A7%C3%B5es.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2023.



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

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

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Estatuto da Universidade Federal do Vale do São Francisco**. Petrolina: UNIVASF, 2020a. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/univasf/arquivos-gerais/estatuto-da-univasf.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Instrução Normativa nº 1, de 24 de janeiro de 2022**. Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Univasf e dá outras providências. Petrolina: UNIVASF, 2022a. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/a-ouvidoria/regimento-interno/regimento-interno-da-ouvidoria.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Ouvidoria**, 2022b. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria>. Acesso em: 02 ago. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Manual do Usuário da Ouvidoria Geral da UNIVASF**, 2022. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/manuais-da-ouvidoria/manual-do-usuario-da-ouvidoria-geral-da-univasf/@@download/file/MANUAL%20DA%20OUVIDORIA%20GERAL%20DA%20UNIVASF.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Regimento Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco**. Petrolina: UNIVASF, 2020b. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/arquivos-gerais/regimento-geral-univasf.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Relatório de Gestão 2022**. Petrolina: UNIVASF, 2023a. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/dados-institucionais/relatorios-de-governanca-e-gestao/relatorio-de-gestao-2022-universidade-federal-do-vale-do-sao-francisco.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Instrução Normativa nº 1, de 15 de janeiro de 2018**. Aprova o Regimento Interno da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil da Univasf. Petrolina: UNIVASF, 2018. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/proae/proae/documentos/instrucao-normativa-n-01-2018-regimentointernoproae.pdf/view>. Acesso em: 02 ago. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Instrução Normativa nº 4, de 01 de abril de 2019**. Aprova o Regimento Interno da Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional da Univasf. Petrolina: UNIVASF, 2019. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/propladi/publicacoes/regimento-interno>. Acesso em: 03 ago. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Instrução Normativa nº 11, de 29 de setembro de 2020**. Aprova o Regimento Interno da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Univasf. Petrolina: UNIVASF, 2020b. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/progepe/progepe/legislacao/regimento-interno-progepe.pdf/view>. Acesso em: 03 ago. 2023.

WIKI CGU. **Fala.BR - Manual**, 2023. Disponível em: [https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual). Acesso em: 03 ago. 2023.