



**OUVIDORIA ESPECIALIZADA EM AÇÕES AFIRMATIVAS: INOVAÇÃO
INSTITUCIONAL NO CONTEXTO DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA**

**OMBUDSMAN SPECIALIZED IN AFFIRMATIVE ACTIONS: INSTITUTIONAL
INNOVATION IN THE CONTEXT OF A PUBLIC UNIVERSITY**

Kátia dos Reis Gomes

Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF

katia.gomes@facc.ufjf.br

<https://orcid.org/0000-0002-5027-286X>

Nathália Couto de Freitas

Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF

nathaliacoutodef Freitas@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0004-9071-0352>

Virgílio César da Silva e Oliveira

Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF

virgilio.oliveira@ufjf.br

<https://orcid.org/0000-0002-9816-2985>

Resumo

Este artigo busca compreender, a partir da experiência singular da Universidade Federal de Juiz de Fora, o papel que pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira contemporânea. Para tanto, um estudo foi realizado por meio de entrevistas e pesquisa documental. Os resultados sugerem que configuração institucional, propósitos e rotinas da ouvidoria estão se colocando à serviço de demandas delicadas, identitárias, potencializadas pelo desequilíbrio de forças sociais e organizacionais. Constata-se que o papel a ser desempenhado pela ouvidoria especializada é de salvaguarda concreta e simbólica no combate às condutas avessas à diversidade na universidade.

Palavras-chave: Diversidade; Ouvidoria pública; Universidade Federal de Juiz de Fora.

Abstract

This article seeks to understand, based on the unique experience of the Federal University of Juiz de Fora, the role that can be played by an ombudsman specialized in affirmative actions in contemporary Brazilian public universities. To this end, a study was carried out through interviews and documentary research. The results suggest that the institutional configuration, purposes and routines of the ombudsman's office are being placed at the service of delicate, identity-based demands, heightened by the imbalance of social and organizational forces. It appears that the role to be played by the specialized ombudsman is that of a concrete and symbolic safeguard in combating conduct adverse to diversity at the university.

Keywords: Diversity; Public ombudsman; Federal University of Juiz de Fora.

1. Introdução

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

No Brasil, o processo de institucionalização da universidade ocorreu de forma tardia. Somente no século XX (em 1920) e após expressivos esforços é que surgiu, de fato, a primeira universidade. A Universidade do Rio de Janeiro (URJ) foi fundada a partir da junção de alguns cursos existentes à época, como medicina, direito e engenharia. Naquele período havia uma pressão da elite brasileira para que fosse criada uma instituição universitária, pois os filhos dessa classe iam à Europa, sobretudo Portugal, para se tornarem bacharéis. Ao longo desses 100 anos, a universidade brasileira se consolidou no cenário nacional e internacional.

Sob o regramento da Constituição de 1988, que prevê em seu artigo 205 que a educação é um direito fundamental e deve ser garantida pelo Estado (Brasil, 1988), observou-se, nas três últimas décadas, um movimento expansionista da educação superior. Por meio de projetos que consideraram os Planos Nacionais de Educação (PNEs) e a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), a universidade brasileira passou a ter um caráter mais inclusivo.

Em alinhamento com premissas dos instrumentos normativos citados, foram concebidas políticas públicas destinadas a ampliar o número de vagas, garantir o acesso e a permanência

na educação superior, tanto no âmbito privado (em ações como o Programa Universidade Para Todos – Prouni e o Programa de Financiamento Estudantil – Fies) quanto no âmbito público (por meio do Exame Nacional do Ensino Médio – Enem, do Sistema de Seleção Unificada – SiSU, do Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES e da Lei de Cotas para o ensino superior). Tais ações são reconhecidas como estratégias de democratização do ensino superior que operam para a correção de desigualdades históricas (Pinto, 2014).

As vias de democratização colaboraram para que as políticas de equidade fossem colocadas em relevo no plano educacional brasileiro. É nesse contexto que surgiram as ações afirmativas, como medidas capazes de contribuir para que oportunidades de acesso educacional a grupos socialmente preteridos ganhassem concretude (Albuquerque & Pedron, 2018). Em 2012, ações afirmativas, por meio da Lei nº. 12.711 (Lei de Cotas), foram instituídas em conexão com as universidades (Brasil, 2012).

Tendo em vista a diversidade potencializada pela lei citada, é importante que as instituições pensem em estratégias para atendimento de uma comunidade universitária mais plural. Informações da “V Pesquisa do Perfil Socioeconômico dos Estudantes de Graduação das Universidades Federais”, realizada em 2018 pela Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (Andifes, 2018), revelam que a universidade possui um público mais feminino (crescimento de 51,4%, em 1996, para 54,6% em 2018), menos branco (autodeclarados amarelos, pardos, pretos e indígenas variaram de 40,6%, em 2003, para 56,7% em 2018) e com condição econômica distante de patamares de privilégio (estudantes com renda mensal familiar *per capita* de um salário mínimo, em 2014, correspondiam a 53,9% do total e, em 2018, a 53,5%).

Ao cumprir seu papel de aproximar políticas públicas (de forma geral) e o ensino superior (de modo particular) de cidadãos historicamente apartados das benesses de Estado, as ações afirmativas operaram para a democratização da universidade. Esta, condicionada por criação tardia e elitista no Brasil, foi apresentada a novos desafios – notadamente àqueles ligados ao entrelaço de identidades e à sua percepção como copromotora de políticas públicas complementares às suas atividades-fim (como as ações afirmativas, o apoio estudantil, o impulso ao desenvolvimento regional e outras).

No caso específico da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), instituição que abarca o objeto de estudo deste artigo, foi criada, em 2014, a Diretoria de Ações Afirmativas (DIAAF), órgão responsável por acolher as demandas advindas da implementação da Lei de Cotas. Nesse contexto, estruturou-se, em 2016, a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas (Universidade Federal de Juiz de Fora, UFJF, 2024b).

As ouvidorias são órgãos presentes nos setores público, público não-estatal e privado, responsáveis por receber e encaminhar demandas e monitorar respostas aos usuários de produtos ou serviços. De acordo com Perez, Barreiro e Passone (2011) possibilitam maior participação popular e possuem caráter de mediação, comunicação e até mesmo funções sociais. Ao longo dos últimos anos, especialmente a partir de década de 1990, as ouvidorias públicas se consolidaram no cenário nacional, possibilitando o surgimento das ouvidorias universitárias (Santana, 2017).

Tendo em mente o papel assumido pela universidade pública nos últimos anos e, ainda, a função das ouvidorias, é possível que um órgão convencional não trate de modo adequado demandas delicadas, associadas à inédita pluralidade da universidade. É nesse sentido que uma ouvidoria especializada em ações afirmativas se revela oportuna.

Partindo dos elementos anteriormente articulados, este artigo buscou responder o seguinte problema de pesquisa: que papel pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira? A pergunta norteadora se desdobrou nos seguintes propósitos:

- Objetivo geral: compreender, a partir da experiência da Universidade Federal de Juiz de Fora, o papel que pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira.
- Objetivos específicos: i. compreender a configuração institucional, os propósitos e as rotinas organizacionais da ouvidoria especializada da UFJF, considerando-a instrumento de promoção das ações afirmativas na instituição e ii. analisar o papel a ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira contemporânea.

O presente trabalho justifica-se em função da finalidade social que as universidades públicas exercem em seu contexto e por serem protagonistas na formação de sujeitos e profissionais qualificados. Além do mais, a ouvidoria especializada pode ser considerada um arranjo institucional inovador, capaz de dar tratamento diferenciado a demandas e conflitos de natureza identitária. Tratá-los em um processo distinto da escuta especializada pode representar um desestímulo à sua manifestação e ao tratamento institucional que devem receber.

Há, portanto, contribuições organizacionais e sociais decorrentes deste estudo, pois os resultados podem apontar caminhos para a replicação da solução em universidades e em instituições de missão análoga (como os institutos federais de educação, ciência e tecnologia).

2. Referencial Teórico

2.1 Equidade, ações afirmativas e educação superior

A palavra equidade deriva do latim *equitas* e diz respeito à “característica de algo ou alguém que revela senso de justiça” (Dicio, 2023, n. p.). O conceito de equidade é debatido em diferentes campos do conhecimento, como a filosofia política e a ética, tendo como base as noções de igualdade e justiça (Cameron, Daga & Atigem, 2019). Nesse sentido, é possível afirmar que equidade é “um valor cuja aplicação tende a diminuir as desigualdades sociais”, colaborando para que a sociedade se constitua de forma mais justa e igualitária (Dias Sobrinho, 2010, p. 1229).

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

Em função de sua relevância, a educação é contemplada pelo quarto Objetivo de Desenvolvimento Sustentável, estratégia global de aprimoramento da sociedade proposta pela Organização das Nações Unidas (ONU). Tal objetivo visa “assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos” (ONU, 2017, n. p.). Os preceitos do objetivo quatro dizem respeito aos diversos níveis de educação e, desde 2000, a ONU vem propondo que a educação seja baseada em pilares humanistas e de desenvolvimento sustentável (ONU, 2017).

É importante destacar que a equidade na educação possui duas dimensões. A primeira vincula-se ao senso de justiça, ou seja, visa assegurar que fatores pessoais e sociais não sejam impeditivos para o alcance de um potencial educacional. A segunda dimensão corresponde à inclusão (Santiago, Tremblay, Basri & Arnal, 2008). Ao pensarmos na inclusão de indivíduos marginalizados na educação chegamos ao termo “equidade de acesso”. De acordo com Roemer (1998) e Felicetti e Morosini (2009), o termo é o marco inicial para a discussão de uma educação superior mais inclusiva.

Considerando que a sociedade atual é permeada por desigualdades, e que há a necessidade de se reparar tais disparidades, surgem as ações afirmativas. Elas são reconhecidas como iniciativas estatais capazes de promoverem o Estado de bem-estar social, tornando-se, assim, políticas públicas (Feres Júnior, 2004). São responsáveis por garantir que segmentos sociais em condição de marginalização tenham acesso aos serviços públicos básicos, tais como educação, saúde e inclusão produtiva (Holzer & Neurmark, 2000, Haas & Linhares, 2012).

Embora o termo “ação afirmativa” não apresente difusão universal, observa-se que os primeiros atos ligados a esse tipo de política surgiram há alguns anos, na década de 1940, na

Índia. Pereira e Zientarski (2011) registram que foram empreendidos, naquele país, esforços para garantia de reserva de vagas no ensino superior, no parlamento e no funcionalismo público aos membros da casta subalterna *Dalit*.

Somente em 1965, anos após a implantação das primeiras medidas indianas, é que o termo foi utilizado pela primeira vez nos Estados Unidos. Lyndon Johnson, presidente do país à época, o empregou para tratar da inserção de negros na comunidade americana (Haas & Linhares, 2012). A partir daí é que fatores como gênero, cor e origem nacional passaram a ser levados em consideração nas contratações e regulamentações dos postos de trabalho, bem como no acesso às instituições de educação, públicas e privadas (Gomes & Silva, 2001, Haas & Linhares, 2012).

No Brasil, a ação afirmativa foi reconhecida em 1995, após a “Marcha Zumbi dos Palmares contra o Racismo, pela Igualdade e a Vida”, que ocorreu na capital federal (Santos & Machado, 2008). Entretanto, foi somente em 2001, a partir da realização da “III Conferência Mundial contra o Racismo, a Discriminação Racial, a Xenofobia e as Formas Conexas de Intolerância”, em Durban (África do Sul), que o presidente Fernando Henrique Cardoso se comprometeu a implementar ações afirmativas para a população negra (Passos, 2015).

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

As primeiras iniciativas voltadas à ação afirmativa em educação surgiram em 2002 no estado do Rio de Janeiro, por meio de medidas que reservaram vagas para pessoas em situação de vulnerabilidade na Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Ao longo dos anos, outras universidades, como a Estadual do Norte Fluminense (UENF), a Estadual do Mato Grosso do SUL (UEMS) e a Universidade de Brasília (UnB), começaram a implementar em seu processo de seleção a reserva de vagas.

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

se que tal medida estabeleceu, entre as vagas reservadas para esse estrato, o atendimento àqueles autodeclarados pretos, pardos e indígenas, além de pessoas com deficiência. A partir da vigência da lei, as instituições teriam quatro anos para materializá-la.

Nesse novo contexto, reconfigurações organizacionais são oportunas, principalmente se ampliarem as condições de diálogo da universidade com seu vasto público, interno e externo. É nesse sentido que as universidades estão estruturando ouvidorias, isto é, espaços para comunicação de demandas, que são recebidas, encaminhadas e acompanhadas, favorecendo a responsividade institucional. No entanto, diante de questões particulares, que exigem sensibilidade e escuta diferenciadas, ouvidorias especializadas nos desafios das ações afirmativas representam oportunidades relevantes de inovação.

3. Metodologia

3.1 Natureza da pesquisa e meios para reunião de evidências

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

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

As informações necessárias à conclusão da investigação foram coletadas por meio de entrevista semiestruturada e pesquisa documental. Atributos do estudo foram apreciados e aprovados pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFJF.

Foram consultados seis sujeitos que possuem ou possuíram vínculo com a ouvidoria especializada. A menção a eles será realizada, na seção seguinte, pelas designações E01, E02 etc.. As entrevistadas são mulheres, servidoras da universidade e com formação nas áreas da saúde, ciências sociais aplicadas e humanas. Os níveis de formação variaram entre graduação e doutorado. O tempo de vínculo com a ouvidoria oscilou ente um ano e meio e dois anos.

Para obtenção de um entendimento complementar, fontes secundárias também foram acessadas. Entre os documentos analisados, dos mais amplos para os mais específicos,

destacam-se o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFJF (2022-2027), instrumentos de criação da DIAAF e da ouvidoria especializada, regimentos, relatórios de gestão da DIAAF e relatórios de atividade da ouvidoria especializada.

3.1 Natureza da pesquisa e meios para reunião de evidências

A técnica empregada neste estudo é a análise temática. Ela pode ser definida como um método qualitativo utilizado para identificar, analisar, interpretar e relatar padrões – que são considerados temas em uma base de informações (Braun & Clarke, 2006). Temas representam elementos que captam aspectos relevantes sobre as informações em relação ao problema de pesquisa (Souza, 2019). Significados padronizados inspiram os temas que, depois de concebidos, favorecem reflexões e inferências.

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

O Quadro 1 apresenta temas e subtemas da pesquisa, definidos de forma mista: *a priori* (considerando aspectos característicos da ouvidoria) e *a posteriori* (embasados em processos-chave da ouvidoria, identificados após a inserção em campo).

Quadro 1. Temas e subtemas empregados na pesquisa

Problema de pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Temas e subtemas
Que papel pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira?	Compreender, a partir da experiência da Universidade Federal de Juiz de Fora, o papel que pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira	Compreender a configuração institucional, os propósitos e as rotinas organizacionais da ouvidoria especializada da UFJF, considerando-a instrumento de promoção das ações afirmativas na instituição	<ul style="list-style-type: none"> • Configuração institucional da ouvidoria especializada: posição organizacional, estrutura física, quadro profissional e competências do ouvidor • Missão e propósitos da ouvidoria especializada • Rotinas organizacionais: recepção de demandas, acolhimento de pessoas, orientação, articulação com outros órgãos da UFJF e sistematização de dados
		Analisar o papel a ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira contemporânea	<ul style="list-style-type: none"> • Não há temas que se vinculam ao segundo objetivo específico

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

A próxima seção do artigo irá apresentar os resultados do estudo empírico e registrará reflexões sobre o conjunto de evidências.

4. Resultados

4.1 A ouvidoria especializada em ações afirmativas da UFJF

A Universidade Federal de Juiz de Fora foi criada no ano de 1960, por iniciativa do presidente Juscelino Kubitschek de Oliveira, que federalizou cinco faculdades que ofertavam cursos de Medicina, Engenharia, Ciências Econômicas, Direito, Farmácia e Odontologia no município da Zona da Mata mineira (UFJF, 2024a). Sua sede foi construída em 1969. Em 2012 a instituição passou a contar com um campus avançado na cidade de Governador Valadares, região do Vale do Rio Doce.

A universidade atende cerca de 20 mil alunos, compreendendo os níveis de graduação (em 93 cursos presenciais e semipresenciais) e pós-graduação (em 44 cursos de mestrado e 26 de doutorado). Possui, ainda, um colégio de aplicação que se dedica aos níveis fundamental e médio.

O campus sede da UFJF apresenta 19 unidades acadêmicas, a saber: Instituto de Artes e Design, Instituto de Ciências Biológicas, Instituto de Ciências Exatas, Instituto de Ciências Humanas, Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Faculdade de Comunicação Social, Faculdade de Direito, Faculdade de Economia, Faculdade de Educação, Faculdade de Educação Física, Faculdade de Enfermagem, Faculdade de Engenharia, Faculdade de Farmácia, Faculdade de Fisioterapia, Faculdade de Letras, Faculdade de Medicina, Faculdade de Odontologia, Faculdade de Serviço Social e Colégio de Aplicação João XXIII. Estão instaladas no município de Governador Valadares duas unidades acadêmicas: o Instituto de Ciências da Vida e o Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (UFJF, 2022).

Além das unidades acadêmicas, dedicadas prioritariamente à atividade-fim “ensino”, outras atividades-fim e atividades-meio são conduzidas por: i. Órgãos colegiados superiores (Conselho Superior e conselhos setoriais de Graduação; Pós-graduação e pesquisa; Extensão e cultura e Administração e recursos humanos); ii. Reitoria e Vice-reitoria; iii. Pró-reitorias (Graduação; Pós-graduação e pesquisa; Extensão; Cultura; Infraestrutura e gestão; Assistência estudantil; Planejamento, orçamento e finanças e Gestão de pessoas) e iv. Diretorias (Inovação; Avaliação institucional; Relações internacionais; Ações afirmativas; Imagem institucional; Integridade e controle institucional e Diretoria do campus GV) (UFJF, 2022).

A observação do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da universidade, vigente entre 2022 e 2027, destaca a função relevante da ouvidoria especializada para os propósitos da UFJF, especialmente no eixo “ações afirmativas” e na ação estruturante “desenvolver uma universidade acolhedora, flexível, acessível, inclusiva, diversa e solidária, com respeito à vida e aos valores éticos da convivência humana” (UFJF, 2022, p. 299).

4.2 Configuração institucional da ouvidoria especializada

A Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas foi criada em 2016 por meio da Resolução nº. 32 do Conselho Superior (UFJF, 2016). Sua atuação teve início em junho do mesmo ano. Diferentemente da ouvidoria geral, ligada à Reitoria e instituída em 1996 (UFJF, 1996), o órgão especializado conecta-se à Diretoria de Ações Afirmativas (UFJF, 2024b).

A ouvidoria especializada delimita um espaço que interessa a toda comunidade acadêmica, englobando estudantes, professores, técnicos administrativos em educação, funcionários terceirizados e público externo. Para além de sua missão formal, que será apresentada na seção 4.2, o intuito do órgão, segundo entrevistados, é gerar “igualdade e equidade” na arena universitária (E06). Para E01 a ouvidoria é capaz de zelar por direitos, combatendo formas de preconceito, exploração e assédio, contribuindo para “uma universidade mais plena nos seus objetivos, mais republicana, mais justa e mais democrática”. E04 frisa que a ouvidoria especializada não atende somente às questões ligadas às cotas e reforça que o público LGBTQIA+ (lésbicas, gays, bissexuais, transexuais, queer, intersexuais, assexuais e demais orientações e identidades de gênero) também se vincula às ações afirmativas.

No que diz respeito à estrutura física, a ouvidoria especializada ocupa uma sala ao lado da ouvidoria geral, no prédio da Reitoria. Os sujeitos entrevistados destacam que a sala não é absolutamente adequada e sinalizam a necessidade de um local que possa contar com maior discricção. E04 observa que, para condução de algumas conversas, são utilizados outros espaços da universidade, como a sala da ouvidoria geral, a sala de reuniões da Reitoria ou a sala da DIAAF. Há, ainda, atendimentos *in loco* em unidades organizacionais ou acadêmicas.

Institucionalmente há somente a figura da ouvidora especializada vinculada ao órgão. Existem três técnicos administrativos em educação lotados na ouvidoria geral, que são compartilhados e auxiliam no atendimento às demandas (E04; E06). De modo indireto, a ouvidoria conta com o apoio de profissionais ligados à DIAAF e à Pró-Reitoria de Assistência Estudantil.

Os indivíduos que atuam no suporte à ouvidoria especializada, técnicos administrativos em educação, possuem formação nas áreas da saúde, ciências sociais aplicadas e humanas. Ao

longo dos anos, adequações ocorreram nessa equipe. Todavia, o contingente ainda não é suficiente em função da complexidade do trabalho desenvolvido (nas duas ouvidorias).

Em função de sua relevância, o conjunto de competências desejáveis ao ouvidor especializado foi objeto de compreensão da pesquisa. O profissional que ocupa o cargo divide a responsabilidade com a docência e seu papel essencial é de escuta e tratamento dos fatos comunicados. Alguns atores afirmaram que o tempo despendido pelo ouvidor é de 20 horas semanais. A informação alinha-se ao texto da Resolução nº. 32, que menciona: “o Ouvidor Especializado em Ações Afirmativas deverá dispor de, no mínimo, 20 horas semanais de sua carga horária de trabalho para o desenvolvimento das atividades que lhe competem” (UFJF, 2016, p. 2).

No intuito de se compreender atributos necessários ao ouvidor especializado, um conjunto de perguntas foi dirigido aos entrevistados. Em resposta, relataram que não há uma formação específica para assunção do cargo. Todavia, é importante que aqueles que forem eleitos pelo Conselho Superior preparem-se, conforme sugestão da Ouvidoria Geral da União / Controladoria Geral da União (CGU). A “certificação em ouvidoria” vincula-se a um curso de 160 horas, provido pela Escola Nacional de Administração de Pública.

Segundo E03 o ouvidor é um profissional que acessa “saberes de diferentes áreas”. E04 cita que a ouvidoria é um mecanismo de participação que auxilia no aprimoramento da gestão. Assim, conhecimentos voltados para a legalidade foram apontados como relevantes. E06 observa que a ouvidoria é um espaço de mediação e, para tanto, torna-se necessário uma apropriação de normas institucionais e superiores pertinentes.

Considerando a singularidade da ouvidoria especializada, ter habilidade para escuta e formação em áreas que dialoguem com as ciências humanas e sociais podem auxiliar no “reconhecimento do processo sócio-histórico de construção da sociedade” e de seus dilemas contemporâneos (E04). A sensibilidade diante das questões postas à ouvidoria e ligadas aos grupos mais vulnerabilizados destaca-se entre as habilidades. A discrição para preservação de identidades e informações também é atributo relevante, uma vez que a ouvidoria lida diariamente com casos de assédio, homofobia e racismo – questões que atentam contra o indivíduo e sociedade (E05).

Ao serem indagados a respeito das atitudes necessárias ao ocupante da cadeira de ouvidor especializado, os respondentes mencionaram que ser sensível, ético, imparcial, proativo e propositivo favorece a atuação cotidiana. Em adição, segundo E03, a empatia e atributos relacionados à mediação e à negociação importam.

4.3 Missão e propósitos da ouvidoria especializada

De acordo com o regimento interno da ouvidoria especializada, sua missão (designada objetivo principal) é “constituir um canal de acolhimento, tratamento, encaminhamento, acompanhamento e mediação de manifestações relativas às ações afirmativas na universidade, promovendo a defesa da participação, dos direitos e do respeito à população alvo destas ações” (UFJF, 2019a, p. 1).

Destaca-se que a ouvidoria apresenta propósitos (desdobrados em competências e rotinas organizacionais) que estão ligadas ao correto tratamento de situações delicadas, cujo acolhimento, encaminhamento e acompanhamento não poderiam ocorrer em condições ideais na ouvidoria convencional.

O Quadro 2, a seguir, busca detalhar as competências da ouvidoria especializada. Receber demandas, acolher aquele ou aquela que as comunica, orientar demandantes e outros atores institucionais, acompanhar os desdobramentos de cada caso, sistematizar informações (capazes de subsidiar ações institucionais) e articular-se com outros órgãos, notadamente a ouvidoria geral, expressam seu escopo de funções.

Quadro 2. Competências da ouvidoria especializada em ações afirmativas

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

Fonte: Elaborado pelos autores (2024), a partir de UFJF (2016).

Nota-se que cabe à ouvidoria especializada o combate à discriminação e à violência, além do uso de instrumentos de gestão para o autoconhecimento institucional (UFJF, 2024b).

Para E01, a ouvidoria especializada é um espaço que está sendo consolidado no dia a dia da universidade, já que ainda é muito jovem. Todavia, seu papel abrange uma gama de questões que perpassam pelas ações afirmativas. Nesse sentido, os atores consultados reforçam o que foi encontrado nos documentos: a ouvidoria possui o papel de acolher, intermediar

conflitos, amparar, dialogar com as partes, empreender escuta ativa, educativa e de formação, além de possuir o papel de avaliação e encaminhamento das demandas.

Chamou atenção o fato da ouvidoria especializada realizar ações que contribuem com um papel educativo e de formação. Foram citadas ações por meio de um trabalho itinerante, que ensinam o que é assédio moral e sexual, além de outras, que sinalizam respostas institucionais para temas emergentes (como problemas observados na seleção por meio da política de cotas). As ações educativas são citadas no relatório quadrienal (2016-2020) divulgado pela DIAAF (UFJF, 2021).

De forma unânime, os entrevistados destacam que a ouvidoria especializada é efetiva em cumprir aquilo que se propõem. E02 sinaliza que ela obteve êxito em demandas marcadas por gravidade, possibilitando a justa resolução dos casos na UFJF. E03 destaca que o espaço existe e está pronto para atender às questões que perpassam as ações afirmativas. Complementa que a instituição não deseja que as manifestações de preconceito e violações de direitos sejam recorrentes, mas, quando ocorrem, serão corretamente tratadas.

E04 declara que existem transformações ocorrendo na UFJF que só são possíveis pelo trabalho desenvolvido pela ouvidoria especializada, com destaque para o aprimoramento dos mecanismos de acesso à graduação por meio das cotas, o nome social e os grupos de enfrentamento ao assédio.

4.4 Pormenorização das rotinas organizacionais da ouvidoria especializada

Nesta parte do artigo, as rotinas organizacionais da ouvidoria especializada, citadas na seção anterior, serão detalhadas. Elas estão ligadas ao ciclo que envolve o reconhecimento de fatos, sua mediação e sistematização, para que ações institucionais mais robustas possam ser empreendidas.

A recepção das denúncias ou demandas ocorre por caminhos distintos, conforme revela a fala dos entrevistados. O usuário pode registrar manifestação na ouvidoria especializada de forma presencial, via e-mail ou através da plataforma pública “Fala-BR”. Além desses caminhos, o telefone também é um canal disponível entre 07:00 e 19:00 – período de funcionamento da ouvidoria. Todavia, há indicação de que ele seja um meio secundário, para obtenção de orientações preliminares e de informações (E05). A rigor, é necessário que toda manifestação seja formalizada e protocolada pela plataforma “Fala-BR”.

A plataforma realiza o encaminhamento das manifestações para a ouvidoria geral, já que, para garantir a adequação das práticas perante à CGU, o órgão de interface instituição-sociedade deve estar vinculado à autoridade máxima da universidade. Logo depois que as

demandas são entregues à ouvidoria geral ocorre uma triagem, no intuito de se definir qual órgão irá tratar de qual manifestação.

Quando um sujeito recorre à ouvidoria especializada presencialmente, no primeiro contato já é acolhido. O procedimento decorrente dependerá da natureza do que foi comunicado. Se o problema diz respeito a um descompasso operacional ou administrativo, a unidade institucional ligada à demanda é comunicada e aplica-se o prazo de resposta: 30 dias (conforme norma regimental). Se a manifestação envolver possível racismo ou assédio, é necessário que o acolhimento reúna elementos que validem o fato narrado – com evidenciação de relevância, materialidade e autoria (E04).

Os encaminhamentos do segundo tipo são realizados por meio da abertura de um processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI UFJF). A partir do momento em que o processo é aberto, a chefia da unidade institucional recebe a manifestação, para que responda. Assim que o retorno acontece, o demandante recebe uma notificação de que seu caso foi tratado.

Entre a notificação e a resposta da unidade institucional a ouvidoria realiza o acompanhamento da demanda. O prazo para resposta também é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 (E06). Cabe ao ouvidor zelar pelos prazos e acompanhar o desfecho – além de solicitar respostas não enviadas. Para algumas manifestações há necessidade de abertura de processo administrativo – o que produz impacto na celeridade esperada. E06 sinaliza que, nos casos de assédio, cuja complexidade de apuração é maior, há necessidade de apuração. Elas raramente são finalizadas em 60 dias. Logo, o prazo é estendido, para melhor conhecimento dos fatos.

Em função de sua importância para a construção de ações embasadas em evidências, a sistematização de informações sobre as demandas foi sendo aprimorada. E02 informa que inicialmente os detalhes eram registrados nas fichas de atendimento. Agora são destinados a planilhas. E01 sinaliza que os registros focam na natureza do fato e no perfil de quem o relatou. Além da planilha, as manifestações protocoladas pela plataforma “Fala-BR” geram registros, assim como os encaminhamentos dados pelo SEI UFJF. Indicadores, para acompanhamento e comunicação mais precisos dos fluxos de atendimento da ouvidoria, não são gerados.

Os parágrafos seguintes buscam revelar, com a precisão possível, a natureza das demandas e o perfil dos sujeitos que se dirigiram à ouvidoria especializada entre os anos de 2016 e 2021. Ao analisar os relatórios de gestão disponibilizados pela DIAAF e pela ouvidoria especializada, observa-se que ocorreu uma oscilação no número de manifestações. A natureza das demandas está ligada a comunicações, denúncias, reclamações e solicitações conforme expressa o Quadro 3.

Quadro 3. Detalhamento das demandas encaminhadas para a ouvidoria especializada

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

Fonte: Elaborado pelos autores (2024), a partir de UFJF (2019b, 2020, 2021).

A observação das informações revela que não foi adotada, ao longo dos anos, uma padronização para a publicização dos dados. Destaca-se que a maior concentração de demandas ocorreu no ano de 2019 (97), seguido pelos anos 2017 (24), 2021 (19), 2016 (18) e 2020 (06). Não foi localizado nos relatórios evidências para 2018. É possível observar ainda que as denúncias são predominantes nos anos de 2016 e 2021 e que as reclamações são hegemônicas em 2017.

Embora os relatórios não evidenciem de forma clara a proporção dos temas que inspiraram os atendimentos, é possível identificar, após a análise dos documentos e confirmação nas entrevistas, que as pautas mais comuns passam por assuntos ligados ao machismo, LGBTfobia, assédio moral e sexual, racismo, injúria racial, violência de gênero, transfobia, intolerância, violência contra a mulher e ingresso por meio de cotas. Segundo E04, em função do trabalho realizado nos últimos anos e do aprimoramento de alguns mecanismos de fiscalização, as temáticas estão mudando: “antes, era [comum] a questão de fraude nas cotas. A partir do momento que aprimoramos os mecanismos de verificação, de quem, de fato, tem direito, caiu o número de denúncias” (E04). Tal aprimoramento é decorrente, entre outros pontos, do emprego de bancas de heteroidentificação nos processos seletivos da UFJF.

A partir da análise dos relatórios da DIAAF pode-se inferir que os estudantes são os principais demandantes da ouvidoria especializada. Isso é reforçado pelas entrevistas: é unânime que graduandos e pós-graduandos são o público que mais acessa o canal de escuta. Nos relatórios é possível observar que, depois dos estudantes, a maior concentração de demandantes está entre os técnicos-administrativos, seguidos por funcionários terceirizados. O público que menos acessa os serviços da ouvidoria é composto pelos docentes da UFJF.

Além de compilar os dados do relatório pela natureza das demandas, realizou-se uma estratificação pelo gênero dos demandantes. No ano de 2016, (100%) das manifestações foi realizada por mulheres, em 2017 (66,6%), em 2020 (100%) e em 2021 (10,5%). Isso mostra que existe uma assimetria na busca pelo órgão, considerando o gênero.

Outro ponto a ser destacado após análise dos relatórios diz respeito às interfaces que a ouvidoria especializada estabeleceu. Foram acionados por ela as seguintes organizações: Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade de Direito da UFJF, Pró-Reitoria de Infraestrutura, Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher, Centro de Testagem e Aconselhamento (vinculado ao Ministério da Saúde), Serviço de Atendimento à Vítima de Abuso Sexual, Unidade de Atenção Primária à Saúde do bairro São Pedro (território onde se encontra a UFJF) e Centro de Atenção Psicossocial do Hospital Universitário.

Organizações e serviços mobilizados pela ouvidoria buscaram garantir respostas adequadas aos demandantes. Para além das interfaces citadas, interações recorrentes traduziram-se em parcerias, notadamente com a Diretoria de Ações Afirmativas; com a Pró-reitoria de Assistência Estudantil, que dispõe de serviço de apoio psicológico discente, e com as Pró-reitorias de Graduação e Pós-graduação – conforme menção em algumas entrevistas.

4.4 Análise do papel desempenhado pela ouvidoria especializada

Os tópicos 4.1, 4.2 e 4.3 alinham-se ao primeiro objetivo específico declarado na introdução. Este dialoga com o segundo.

A criação tardia e elitista da universidade no Brasil encontrou contraponto recente em sua interiorização e na democratização do acesso (Cavalcanti, Andrade, Tiryaki & Costa, 2019). Se, por um lado, a diversidade espelha o tecido social brasileiro no interior da universidade e favorece a reversão de assimetrias históricas, por outro, nunca como agora meios para mediação de conflitos foram necessários. Há, na universidade, hierarquias veladas. Quando nocivas, devem ser reconhecidas e combatidas institucionalmente.

Nesse sentido, uma ouvidoria especializada pode representar uma dupla salvaguarda. A primeira diz respeito à identificação e ao tratamento oficial de fatos não marcados por urbanidade. A segunda vincula-se à garantia de que as partes serão ouvidas, terão direito à argumentação, à ampla defesa e, como fim, à justiça.

O que o estudo empírico pôde revelar sobre a ouvidoria especializada da UFJF sugere que a plena satisfação da agenda estratégica da instituição passa pela efetividade do órgão. De forma objetiva, configuração institucional, propósitos e rotinas se colocaram à serviço de demandas delicadas, identitárias, potencializadas pelo desequilíbrio de forças sociais e organizacionais. Denúncias marcadas pela desigualdade de gênero e que relatam desrespeitos embasam essa afirmação (UFJF, 2019b, 2020, 2021).

Embora presente em outras organizações, a existência de uma ouvidoria especializada representa um posicionamento político da UFJF, com efeitos simbólicos e concretos. Entre os

simbólicos destaca-se a noção de que há recursos contra os excessos. Há, ainda, meio de dissuasão junto àqueles que se incomodam, de forma anacrônica, com a pluralidade e com o contraditório. Entre os concretos observa-se que a ouvidoria pode identificar e mensurar as ocorrências, ainda que de forma imperfeita, de modo a subsidiar com evidências as estratégias de enfrentamento. A universidade em análise pode, assim, interferir deliberadamente em sua cultura, para que seja acolhedora, inclusiva, diversa e solidária – tal como projeta o PDI vigente. O que se afirma sobre a UFJF pode ser aplicado à instituição universitária. Pode, ainda, transpor-se para organizações análogas, como os institutos federais de educação, ciência e tecnologia e, no limite, para qualquer espaço não avesso à diversidade e centrado na formação de sujeitos.

5. Conclusão

É fato que a universidade pública brasileira passou por transformações consideráveis nos últimos vinte anos, em função de políticas voltadas à democratização do acesso, à inclusão e à permanência de estudantes. Ao adquirir um novo perfil, a instituição necessita lidar com questões que emergem de beneficiários plurais.

No intuito de zelar para que demandas identitárias tenham a adequada mediação, a Universidade Federal de Juiz de Fora criou, em 2016, sua ouvidoria especializada, associando-a à Diretoria de Ações Afirmativas. Nesse contexto, e admitindo que ela é um instrumento relevante e inovador, este estudo buscou compreender o papel que pode ser desempenhado por uma ouvidoria especializada em ações afirmativas na universidade pública brasileira.

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

A gênese elitista da universidade pública brasileira e a manutenção dessa característica em passado recente são fatos que foram atenuados recentemente. Assim, as instituições necessitam de arranjos institucionais não-convencionais, voltados não apenas para a melhoria de performance gerencial, mas, também, para o aprofundamento da democracia interna e para a mediação qualificada de conflitos. A ouvidoria especializada em ações afirmativas se volta aos dois últimos pontos.

Como qualquer esforço de pesquisa, este apresentou limitações. O objeto é pouco convencional e não foram encontradas iniciativas semelhantes, com ações claramente consolidadas, para avaliações comparativas. Outro traço de fragilidade diz respeito aos relatórios de gestão observados. Registros públicos para 2018 não foram encontrados. Em paralelo, a pouca padronização do material publicizado limitou algumas análises.

Considerando que as ações afirmativas podem ser concretizadas em outros contextos, não somente no campo da educação, sugere-se investigar a existências de ouvidorias especializadas em outras searas. Em adição, é desejável que pesquisas acompanhem a consolidação de ouvidorias especializadas em outras instituições de ensino. Também será relevante a mobilização de esforços para compreensão do ouvidor especializado. Seu cotidiano de trabalho, dificuldades recorrentes, dilemas morais que vivencia e competências que deve aprimorar ainda carecem de entendimento.

Este artigo dedicou-se à compreensão de uma iniciativa inovadora no contexto da universidade pública brasileira. Sua materialidade é produto da confluência entre políticas públicas, propósitos de governança e desafios de gestão. Ainda nessa linha, outros estudos estão em curso. O primeiro se volta a uma nova convergência: a da política nacional de extensão universitária (e sua curricularização) com possibilidades e limites institucionais da universidade pública. O segundo, em perspectiva mais ampla, problematiza e organiza evidências sobre elementos simbólicos e concretos que marcaram a governança universitária nos últimos ciclos governamentais: de valorização e expansão a descrédito e contenção orçamentária. Busca-se problematizar (e conhecer com alguma propriedade) os desafios de uma política de educação superior de governos – e não de Estado.

Agradecimento

Os autores agradecem à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais, pois a pesquisa foi realizada em conexão com o projeto “Universidade federal brasileira: políticas públicas, governança e gestão” – APQ-01315-18.

6. Referências

Albuquerque, R. A. & Pedron, C. D.. (2018). Os objetivos das ações afirmativas em uma Instituição de Ensino Superior (IES) pública brasileira: a percepção da comunidade acadêmica. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, 99(251), 54–73.
DOI: <https://doi.org/10.24109/2176-6681.rbep.99i251.3449>

Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior. (2018). *V Pesquisa do perfil do socioeconômico e cultural dos estudantes de graduação das instituições*

federais de ensino superior brasileiras. Recuperado em 01 de outubro, 2021, de <https://www.andifes.org.br/?p=79639>

Brasil. (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Recuperado em 05 de setembro, 2020, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm

Brasil. (2012). Lei nº 12.711. Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências. Recuperado em 24 de outubro, 2020, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/lei/112711.htm

Braun, V., Clarke, V.. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. DOI: <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Cameron, S., Daga, R. & Atingem, R.. (2019). Estabelecimento de um marco conceitual para medir a equidade de aprendizagem. In: Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Org.). Manual para a mediação da equidade na educação, p. 16–46. Recuperado em 02 de junho, 2024, de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000368710>

Cavalcanti, I. T. do N., Andrade, C. S. M., Tiryaki, G. F. & Costa, L. C. C.. (2019). Desempenho acadêmico e o sistema de cotas no ensino superior: evidência empírica com dados da Universidade Federal da Bahia. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, 24(1), 305–327. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1414-407720190001000016>

Dias Sobrinho, J.. (2010). Democratização, qualidade e crise da educação superior: faces da exclusão e limites da inclusão. *Educação & Sociedade*, 31(113), 1223–1245. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0101-73302010000400010>

Dicio. Dicionário Online de Português. (2023). Equidade. Recuperado em 10 de março, 2023, de <https://www.dicio.com.br/equidade/>

Felicetti, V. L. & Morosini, M. C.. (2009). Equidade e iniquidade no ensino superior: uma reflexão. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 17(62), 9–24. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-40362009000100002>

Feres Júnior, J.. (2004). Ação afirmativa no Brasil: fundamentos e críticas. *Econômica*, 6(2), 291–312. Recuperado em 15 de julho, 2024, de <https://periodicos.uff.br/revistaeconomica/article/view/34961>

Godoy, A. S.. (1995). Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de Empresas*, 35(2), 57–63. Recuperado em 02 de junho, 2024, de <https://periodicos.fgv.br/rae/article/view/38183>

Gomes, J. & Silva, F.. (2001). As ações afirmativas e os processos de promoção da igualdade efetiva. (2001). Seminário internacional as minorias e o direito. Série Cadernos do Centro de Estudos Judiciários, 24, 85–153. Recuperado em 29 de setembro, 2024, de <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/cadernos-cej/seminario-internacional-as-minorias-e-o-direito/@/@/download/arquivo>

Haas, C. M. & Linhares, M.. (2012). Políticas públicas de ações afirmativas para ingresso na educação superior se justificam no Brasil?. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, 93(235), 836–863. DOI: <https://doi.org/10.24109/2176-6681.rbep.93i235.418>

Holzer, H. & Neumark, D.. (2000). Assessing affirmative action. *Journal of Economic Literature*, 38(3), 483–568. DOI: <https://doi.org/10.1257/jel.38.3.483>

Minayo, M.. (2001). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis, Vozes.

Oliveira, T.. (2007). Origem e memória das universidades medievais a preservação de uma instituição educacional. *Varia Historia*, 23(37), 113–129. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-87752007000100007>

Organização das Nações Unidas. (2017). Plataforma agenda 2030: os 17 objetivos de desenvolvimento sustentável. Recuperado em 29 de setembro, 2024, de <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/4>

Passos, J. C. dos. (2015). Relações raciais, cultura acadêmica e tensionamentos após ações afirmativas. *Educação em Revista*, 31(2), 155–182. DOI: <https://doi.org/10.1590/0102-4698134242>

Pereira, S. & Zientarski, C.. (2012). Políticas de ações afirmativas e pobreza no Brasil. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, 92(232). DOI: <https://doi.org/10.24109/2176-6681.rbep.92i232.664>

Perez, J., Barreiro, A. & Passone, E.. (2011). *Construindo a ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas*. São Paulo, Editora Unicamp.

Pinto, A. P.. (2014). *Estudos sobre a Universidade Federal de Mato Grosso no contexto contemporâneo de expansão*. [Dissertação de mestrado]. Universidade Federal do Mato Grosso, Cuiabá. Recuperado em 02 de junho, 2024, de <http://ri.ufmt.br/handle/1/757>

Roemer, J.. (1998). Equalizing opportunities (in one country) for human development. Recuperado em 29 de setembro, 2024, de <https://publications.iadb.org/en/equalizing-opportunities-human-development-one-country>

Santana, M.. (2017). *As ouvidorias públicas universitárias: autonomia, potencialidades e limites*. [Dissertação de mestrado]. Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa. Recuperado em 02 de junho, 2024, <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/11823>

Santiago, P., Tremblay, K., Basri, E. & Arnal, E.. (2008). OECD thematic review of tertiary education: synthesis report. Volume 2. Recuperado em 29 de setembro, 2024, de https://www.isea.cz/wp-content/uploads/2014/10/OECD_TER_vol2.pdf

Santos, S. Q. dos S. & Machado, V. L. de C.. (2008). Políticas públicas educacionais: antigas reivindicações, conquistas (Lei 10.639) e novos desafios. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 16(58), 95–112. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-40362008000100007>

Souza, L. K.. (2019). Pesquisa com análise qualitativa de dados: conhecendo a Análise Temática. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 71(2), 51–67. Recuperado em 29 de setembro,

2024, de https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672019000200005

Triviños, A.. (1987). Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo, Atlas.

Universidade Federal de Juiz de Fora. (1996). Resolução nº. 48. Institui a ouvidoria da UFJF. Recuperado em 08 de outubro, 2021, de <https://www2.ufjf.br/ouvidoria/wp-content/uploads/sites/95/2010/07/REGIMENTO-INTERNO-OUVIDORIA-UFJF.pdf>

Universidade Federal de Juiz de Fora. (2016). Resolução nº. 32. Cria a ouvidoria especializada em ações afirmativas, vinculada à Diretoria de Ações Afirmativas. Recuperado em 08 de junho, 2021, de <https://www2.ufjf.br/consu//files/2016/02/Resolu%C3%A7%C3%A3o-32.2016.pdf>

Universidade Federal de Juiz de Fora. (2019a). Regimento interno da ouvidoria especializada em ações afirmativas. Recuperado em 03 de dezembro, 2023, de https://www2.ufjf.br/ouvidoria/wp-content/uploads/sites/95/2021/11/Resolu%C3%A7%C3%A3o-11.2019_ANEXO_REGIMENTO-INTERNO-OUVIDORIA-ESPECIALIZADA.pdf

Universidade Federal de Juiz de Fora. (2019b). Diretoria de ações afirmativas. Relatório Gestão DIAAF 2016-2019. Recuperado em 07 de agosto, 2021, de <https://www2.ufjf.br/diaaf/wp-content/uploads/sites/74/2022/02/Relat%C3%B3rio-Gest%C3%A3o-DIAAF-2016-2019.pdf>

Universidade Federal de Juiz de Fora. (2020). Diretoria de ações afirmativas. Relatório Gestão DIAAF 2020. Recuperado em 07 de agosto, 2021, de <https://www2.ufjf.br/diaaf/wp-content/uploads/sites/74/2022/02/Relat%C3%B3rio-Gest%C3%A3o-DIAAF-2020.pdf>

Universidade Federal de Juiz de Fora. (2021). Diretoria de ações afirmativas. Relatório Gestão DIAAF. Recuperado em 07 de agosto, 2021, de <https://www2.ufjf.br/diaaf/wp-content/uploads/sites/74/2022/02/Relat%C3%B3rio-Gest%C3%A3o-DIAAF-2021.pdf>

Universidade Federal de Juiz de Fora. (2022). Plano de desenvolvimento institucional (2022-2027). Recuperado em 15 de maio, 2023, de <https://www2.ufjf.br/pdi/wp-content/uploads/sites/249/2022/05/PDI-UFJF-2022a2027.pdf>

Universidade Federal de Juiz de Fora. (2024a). História. Recuperado em 03 de abril, 2024, de <https://www2.ufjf.br/ufjf/sobre/historia/>

Universidade Federal de Juiz de Fora. (2024b). Ouvidoria especializada em ações afirmativas. Recuperado em 29 de setembro, 2024, de <https://www2.ufjf.br/ouvidoria/ouvidoria-especializada/>