

# A ATUAÇÃO DO OUVIDOR NA MEDIAÇÃO DOS CONFLITOS EXISTENTES NAS UNIDADES ESCOLARES DA REDE PÚBLICA ESTADUAL DE ENSINO

Franklin de Andrade Carneiro <sup>1</sup>, Mara Livia Moreira Damasceno <sup>2</sup>

Universidade de Fortaleza, Curso de Direito [frngeo2013@gmail.com](mailto:frngeo2013@gmail.com)<sup>1</sup>, [maralivia@unifor.br](mailto:maralivia@unifor.br)<sup>2</sup>

**Abstract:** The purpose of this study is to describe the role of the ombudsman in the prevention and control of school violence and to evaluate the need to create dialogue spaces in the state public school units. The Ombudsman within SEDUC / CREDES conducts school mediation to improve dialogue and active listening to the parties. The article was developed by means of bibliographical research and for the theoretical reference were used to the references of Sales (2007), Alcântara (2015), Tartuce (2016) and the Annual Report of Management of Ombudsman / SEDUC (2016). It is concluded that with the creation of mediation centers it is possible to minimize the impact of school conflicts and reduce the intervention of the ombudsman in the administrative management of schools.

**Resumo:** O estudo tem objetivo de descrever o papel do ouvidor na prevenção e controle da violência escolar e avaliar a necessidade de criação de espaços de diálogos nas unidades de ensino da rede pública estadual. O Ouvidor no âmbito da SEDUC/CREDES realiza a mediação escolar para melhoria do diálogo e escuta ativa das partes. O artigo foi desenvolvido por meio de pesquisa bibliográfica e para o referencial teórico foram usadas às referências de Sales (2007), Alcântara (2015), Tartuce (2016) e o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria/SEDUC (2016). Conclui-se que com a criação dos núcleos de mediação é possível minimizar os impactos dos conflitos escolares e diminuir a intervenção do ouvidor na gestão administrativa das escolas.

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria da Educação foi instituída através da Lei 12.733 de 30 de setembro de 1997 e atua como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados. É através do sistema de ouvidoria (SOU), que o cidadão realiza o registro de sua manifestação, onde passa por um tratamento e retorno ao reclamante.

A escola é um ambiente onde acolhe todas as pessoas de diferentes classes sociais, étnicas e econômicas, desta forma é lugar onde diariamente o conflito é algo inevitável e quando mal administrado as pessoas acabam destruindo os vínculos existentes entre si, causando individualismo/exclusão, violência escolar e falta de escuta ativa. No âmbito da Secretaria de Educação (SEDUC) tem sido frequente o uso do canal da ouvidoria SOU, na busca de solução dos problemas inerentes à escola.

A violência e a indisciplina, principalmente nas escolas públicas, fazem parte do cotidiano do ambiente escolar. Enquanto instituição, a escola vem sofrendo os reflexos dos fatores da violência interna e externa, que geram conflitos manifestados dentro da sala de aula, comprometendo o ensino e a aprendizagem dos alunos, bem como as relações interpessoais.

O olhar atento dos gestores é fundamental para identificar os fatos geradores dos conflitos escolares e resolução dentro da unidade de ensino, contudo o que ocorre são

reclamações diárias pelo sistema SOU da comunidade atendida pela escola, para que a Secretaria de Educação e suas Coordenadorias Regionais através dos seus ouvidores possam realizar as intervenções necessárias utilizando os meios consensuais de resolução de controvérsias, entre os quais se destaca a mediação de conflitos.

A mediação, por meio do diálogo e da escuta ativa, possibilita que as partes exponham o problema e este seja trabalhado de forma positiva, possibilitando que os envolvidos consigam encontrar a melhor solução para as divergências (SALES, 2007).

O referido estudo tem como objetivo descrever o papel do ouvidor na prevenção e controle da violência escolar e avaliar a necessidade de criação de espaços institucionalizados de diálogo nas unidades de ensino da rede pública estadual, uma vez que os gestores das unidades escolares envolvidos com litígio, muitas vezes, não conseguem resolver a disputa evitando desacordos.

## **METODOLOGIA**

A pesquisa apresentada é de natureza aplicada e de caráter qualitativa. Para o percurso metodológico foi realizada análise de artigos científicos, livros e consulta ao Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria (2016) da Secretaria de Educação do Ceará (SEDUC) sobre o tema em estudo. Após a leitura interpretativa do material construiu-se o referencial teórico tentando expor, de forma clara, o que a literatura nos apresenta sobre a mediação de conflitos no ambiente escolar.

A construção do referencial teórico contou com bibliografia de alguns autores, tais como Demo (2002), Sales (2007) e Tartuce (2016), fornecendo subsídios na elaboração do artigo e nas observações da pesquisa de campo junto do Ouvidor da 1ª Coordenadoria Regional de Educação (CREDE)/SEDUC, no ano de 2016.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

As incompreensões trazidas do ambiente familiar e do próprio convívio em sociedade, muitas vezes, estouram no ambiente escolar, favorecendo que se tornem espaços de conflitos. O gestor e sua equipe, que ocupam uma das partes na relação, muitas vezes administram o problema sem habilidade resultando em futuras divergências.

Para Sales (2007), o conflito deve ser visto com naturalidade, o que facilita a sua administração. Eles não devem ser vistos como obstáculos; ao contrário, devem ser encarados como normais, não sendo necessariamente nem bons ou ruins, positivos ou negativos. É a resposta que se dá aos conflitos que os torna positivos ou negativos, construtivos ou destrutivos.

Na busca dessas repostas que não é encontrada na escola, a comunidade procura a Secretaria de Educação/Coordenadorias Regionais através da sua política de ouvidoria para garantir o seu direito à cidadania, a transparência dos serviços prestados pela Instituição, bem como a providência para o registro do conflito.

Os registros feitos no sistema de ouvidoria são divididos nos eixos Ceará da Gestão Democrática por Resultados e Ceará do Conhecimento e se subdividem por tipificação/assuntos, como: a crítica, a reclamação, a denúncia, o elogio, a solicitação de serviços e as sugestões. Conforme o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria do ano de 2016, foram registrados 140 críticas, 552 denúncias, 45 elogios, 1.596 reclamações, 699 solicitação

de serviços e 61 sugestões referentes à administração geral no âmbito das escolas e Secretaria Estadual de Educação (SEDUC). Outras demandas são respondidas diretamente ao cidadão por meio de telefone para contato de setores específicos da Instituição, como forma de ter acesso mais rápido as informações.

A função do ouvidor no âmbito da SEDUC/CREDES é fazer o exercício da mediação para as ações do cotidiano que precisam ser transformadas com a necessidade de melhorar o diálogo entre as partes e desenvolver a competência de saber ouvir o outro. Esse profissional é um assessor técnico com formação pedagógica que possibilita o canal de mediação de conflitos dentro das unidades escolares. Tartuce (2015), nos esclarece que não se afigura essencialmente que o mediador tenha formação jurídica, o que se exige é que ele conte com a confiança das partes e seja capacitado por meio de um treinamento que proporcione noções apropriadas sobre a dinâmica da comunicação.

Devido o envolvimento das partes na gestão do conflito não terem resultado em uma negociação de acordos dentro da escola, observa-se frequentemente a necessidade de intervenção do ouvidor como uma terceira pessoa e imparcial que auxilia na comunicação aberta e ajudar as partes a chegarem voluntariamente a um acordo criado e aceitável. Em casos que não forem resolvidos pela mediação, o ouvidor poderá utilizar outros meios adequados de solução para resolução do conflito.

A SEDUC refletindo sobre o exercício prático da gestão de conflitos dentro das escolas, pautado em uma comunicação não violenta e em uma escuta qualificada, lançou em outubro de 2016 a criação da Célula de Mediação Social e Cultura de Paz vinculada a Coordenação de Protagonismo Estudantil. Essa iniciativa irá contribuir para a prevenção da violência dentro do espaço escolar, criando um ambiente pedagógico seguro, acolhedor e propício ao desenvolvimento intelectual, humano e social de todos os envolvidos no processo educativo. A Célula também fortalecerá as ações do Pacto por um Ceará Pacífico, que abrange programas, projetos e atividades voltadas para a prevenção da violência e redução da criminalidade.

O diálogo e a cooperação (DEMO, 2002) devem ser usados como instrumento para que os envolvidos estejam numa situação horizontal, para que a solução desses conflitos não seja prejudicada por nenhuma situação de poder, fundada em diferenças financeiras, de gênero, culturais, intelectuais.

A instituição dessa prática de mediação escolar e justiça restaurativa em todas as escolas e a criação de espaços para relatos de experiências exitosas de gestores escolares que desenvolvem a mediação na escola contribuirão para a não intervenção do ouvidor na gestão administrativa das escolas.

## **CONCLUSÃO**

A atuação do ouvidor na realização da mediação nas escolas estaduais dá-se em virtude da má administração dos conflitos que envolvem diariamente a escola e a comunidade. A falta de disponibilidade para ouvir e entender o outro provoca nos sujeitos não se enxergarem com partes que polarizam lados na discussão. Essa ação do ouvidor ir ao local do conflito retira dos gestores das escolas a administração dos problemas o que não se apresenta como positivo numa gestão administrativa.

Através da Célula de Mediação Social e Cultura de Paz, a mediação escolar ajudará gestores, professores, alunos e pais a desenvolverem melhor compreensão da natureza dos

seus sentimentos e autoconfiança em suas próprias habilidades para prevenir e solucionar os conflitos inerentes à escola.

Com a criação dos núcleos de mediação como uma ferramenta pedagógica espera-se minimizar os impactos dos conflitos nas escolas da rede pública estadual de ensino e que a intervenção do ouvidor na gestão das escolas seja reduzida, na medida em que a mediação possibilitará um marco inicial de escuta, respeito ao outro e percepção do seu contexto vivencial.

Por fim, destaca-se a mediação como democrática e emancipatória na medida em que as partes assumem esse papel decisório e substituem o Estado na resolução desses conflitos.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Alcântara, J. L. Atuação da fundação terre des hommes- brasil: a prática da mediação de conflitos nas escolas da rede municipal de educação de fortaleza ano de 2014. Disponível em: <http://www.unifor.br>. Acesso: junho/2017.

Caetano, L. A. Arbitragem e Mediação. São Paulo: Atlas, 2002.

Ceará, Secretaria Estadual de Educação(SEDUC). Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria. Disponível em: <http://www.seduc.ce.gov.br>. Acesso: maio/2017.

Demo, P. Introdução à Sociologia: Complexidade, Interdisciplinaridade e Desigualdade Social. São Paulo: Atlas, 2002.

Sales, L. Mediare: um guia prático para mediadores. Fortaleza: Unifor, 2004.

\_\_\_\_\_. Mediação de Conflitos: Família, escola e comunidade. Fortaleza: Unifor, 2007.  
Silva, C. W. F. Comunidade, Conflito E Mediação. Disponível em: [www.urca.br/ered2008/CDAnais/pdf/SD5\\_files/Clara\\_SILVA.pdf](http://www.urca.br/ered2008/CDAnais/pdf/SD5_files/Clara_SILVA.pdf). Acesso: junho/2017.