 <b>Universidade Federal da Bahia</b>		<b>Sistema de Desenvolvimento Institucional</b> PO - Procedimento Operacional		
<b>Unidade</b>	Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Assistência Estudantil			
<b>Processo</b>	Acolhimento à demanda de convivência de estudantes beneficiados com SRU	<b>Identificação</b> PO/PROAE/CPAE/08	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 1 de 6

## Glossário de Termos e Siglas

**CPAE** – Coordenação de Programas de Assistência ao Estudante

**CRR** – Comissão de Representação da Residência

**NAE** – Núcleo de Apoio ao Estudante

**SRU** – Serviço de Residência Universitária

**Técnico de Referência** – Profissional de serviço social responsável pelo apoio e acompanhamento de estudantes contemplados com uma das modalidades de benefícios de assistência estudantil.

## I. OBJETIVO

Propor medidas para sanar ou atenuar os conflitos de convivência nas residências universitárias, de forma a contribuir para um ambiente saudável e sustentável de interações.

## II. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

**Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010** - Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES.

**Resolução 01/2004** - Altera a Resolução 01/2002 do CONSEPE. Estabelece reserva de vagas na seleção para os cursos de graduação da UFBA realizada através do Vestibular.

**Decreto nº 7.416, de dezembro de 2010** - Regulamenta os arts. 10 e 12 da Lei nº 12.155, de 23 de dezembro de 2009, que tratam da concessão de bolsas para desenvolvimento de atividades de ensino e extensão universitária.

**Política de Assistência Estudantil da UFBA**

**Regimento Interno da Residência** (Aprovado em 1999)

## III. RESPONSABILIDADES

- **Estudante** – Demandar atendimento; preencher e entregar formulário; comparecer; decidir e informar sobre intervenção.
- **SGAF** – Protocolar recebimento; encaminhar; preencher e assinar comprovante de entrega; entregar comprovante; encaminhar formulário.
- **Técnico de Referência** – solicitar dossiê; analisar demanda; convocar requerente para atendimento; convocar as partes; verificar estratégias; encaminhar; analisar outras estratégias; apresentar estratégias; convocar para implementação; atualizar planilhas de controle; devolver dossiês.
- **NAE** – localizar e encaminhar dossiê; arquivar dossiê.
- **Parte(s) reclamada(s)** – comparecer.

<b>Elaborado por</b> Robson de Almeida e Natalie Tedesqui	<b>Aprovado por</b> Cássia Virgínia Bastos Maciel	<b>Data</b> 01/08/2017
--	--	---------------------------

<b>Processo</b>	Acolhimento à demanda de convivência de estudantes beneficiados com SRU	<b>Identificação</b>	PO/PROAE/CPAE/08	<b>Versão</b>	00	<b>Nº de folhas</b>	2 de 6
-----------------	---	----------------------	------------------	---------------	----	---------------------	--------

- **Grupo Mediar UFBA** – convocar as partes; mediar; fazer encaminhamento.

#### IV. PROCEDIMENTOS

1. Estudante demanda atendimento pelo Técnico de Referência, por meio do preenchimento do Formulário Geral de Residentes que deverá ser entregue em envelope lacrado.

O estudante poderá protocolar a solicitação nos Posto de Atendimento ao Estudante ou diretamente na PROAE. O formulário e envelope estão disponibilizados nestes locais.

Na parte externa do envelope deverão constar as seguintes informações:

- a) Nome completo;
- b) Número de matrícula na UFBA;
- c) Curso;
- d) Telefone;
- e) E-mail.

2. SGAF/Posto de Atendimento ao Estudante protocola o recebimento

2.1. Preenche campo específico na parte externa do envelope informando o nome do estudante, número de matrícula, data do recebimento e assinatura do servidor/colaborador do setor.

2.2. Destaca o campo preenchido e entrega ao estudante como comprovante de protocolo de recebimento da solicitação.

3. SGAF/Posto de Atendimento encaminha formulário ao Técnico de Referência.

4. Técnico de Referência, por e-mail ou comunicação interna, solicita ao NAE o dossiê do estudante requerente.

5. NAE localiza dossiê(s) e encaminha ao Técnico de Referência.

6. Técnico de Referência analisa demanda do estudante.

Identificado conflito de convivência?

Não → Identificar o encaminhamento necessário. Seguir procedimentos relativos às outras demandas.

Sim → Continua procedimento.

7. Técnico de Referência convoca estudante requerente para atendimento.

Este procedimento não é válido nos casos em que a demanda for relacionada à violências, preconceitos, discriminação e racismo referente à pertencimentos étnicos, de identidade de gênero e sexual, territorial e geracional. Portanto, para esses casos, outras providências serão adotadas.

Estudante indica necessidade de intervenção da PROAE?

Não → Estudante somente relata sobre o ocorrido/situação. Técnico de Referência acompanha e monitora.

Sim → Continua procedimento.

<b>Elaborado por</b> Robson de Almeida e Natalie Tedesqui	<b>Aprovado por</b> Cássia Virgínia Bastos Maciel	<b>Data</b> 01/08/2017
--	--	---------------------------

<b>Processo</b>	Acolhimento à demanda de convivência de estudantes beneficiados com SRU	<b>Identificação</b>	PO/PROAE/CPAE/08	<b>Versão</b>	00	<b>Nº de folhas</b>	3 de 6
-----------------	---	----------------------	------------------	---------------	----	---------------------	--------

8. Técnico de Referência convoca, individualmente, as partes reclamadas para identificação das possíveis razões do conflito.

A convocação é feita primeiramente via telefone, a segunda tentativa via e-mail e, em último caso, via carta.

Antes da convocação, o Técnico de Referência poderá solicitar ao NAE, para análise, o dossiê dos estudantes mencionados na queixa do requerente.

Se for identificado que algum estudante presenciou um evento relacionado ao possível conflito, ele poderá ser convocado para esclarecimentos sobre a situação.

9. Técnico de Referência verifica junto ao requerente as estratégias para resolução do conflito.

Resolução parcial do problema?

Sim → Monitora e acompanha o caso. Fim do processo.

Não → Encaminha as partes para mediação do Grupo Mediar UFBA. Continua procedimento.

10. Grupo Mediar UFBA convoca estudantes e media a resolução do conflito entre as partes.

Houve acordo entre as partes?

Sim → Técnico de Referência monitora e acompanha o caso. Fim do processo.

Não → Grupo Mediar UFBA indica ao Técnico de Referência impossibilidade de resolução. Continua procedimento.

11. Técnico de Referência analisa outras estratégias para atender a demanda específica.

12. Técnico de Referência apresenta estratégias para resolução do conflito às partes interessadas.

São possíveis estratégias:

- Mudança de quarto na própria residência; Consultar procedimento de Mudança de Quarto (PO/PROAE/CPAE/09), a partir da etapa 3.
- Transferência para outra Residência Universitária; Consultar procedimento de Mudança de Residência Universitária (PO/PROAE/CPAE/10), a partir da etapa 7.
- Outras estratégias/encaminhamentos estudados para o caso específico, a critério da avaliação do Técnico de Referência;
- Alteração da modalidade de benefício de assistência estudantil. Consultar procedimento de Acolhimento à demanda de saúde de estudantes beneficiados com SRU (PO/PROAE/CPAE/07) a partir da etapa 13.

As estratégias têm o objetivo de dirimir a emergência do conflito, de modo a contribuir para um ambiente saudável e respeitoso no quarto, apartamento ou residência universitária. Dessa forma, a estratégia adotada pelo Técnico de Referência pode ser direcionada tanto ao reclamante quanto ao(s) reclamado(s), ou a ambos.

Em momentos específicos, a depender da questão e dentro dos limites do sigilo ético profissional, a Comissão de Representação da Residência (CRR) poderá participar dos encaminhamentos para resolutividade da questão.

As partes concordam com a(s) estratégia(s)?

Não → Fim do processo.

Sim → Técnico de Referência convoca o(s) estudante(s) para implementação da estratégia acordada.

<b>Elaborado por</b>	<b>Aprovado por</b>	<b>Data</b>
Robson de Almeida e Natalie Tedesqui	Cássia Virgínia Bastos Maciel	01/08/2017

<b>Processo</b>	Acolhimento à demanda de convivência de estudantes beneficiados com SRU	<b>Identificação</b>	PO/PROAE/CPAE/08	<b>Versão</b>	00	<b>Nº de folhas</b>	4 de 6
-----------------	---	----------------------	------------------	---------------	----	---------------------	--------

13. Técnico de Referência atualiza as planilhas de controle relativas à ocupação das vagas nas Residências Universitárias.
14. Técnico de Referência devolve ao NAE os dossiês contendo os relatórios gerados durante a intervenção.
15. NAE arquiva dossiês.

Fim do processo.

## V. FORMULÁRIOS E MODELOS CORRELATOS

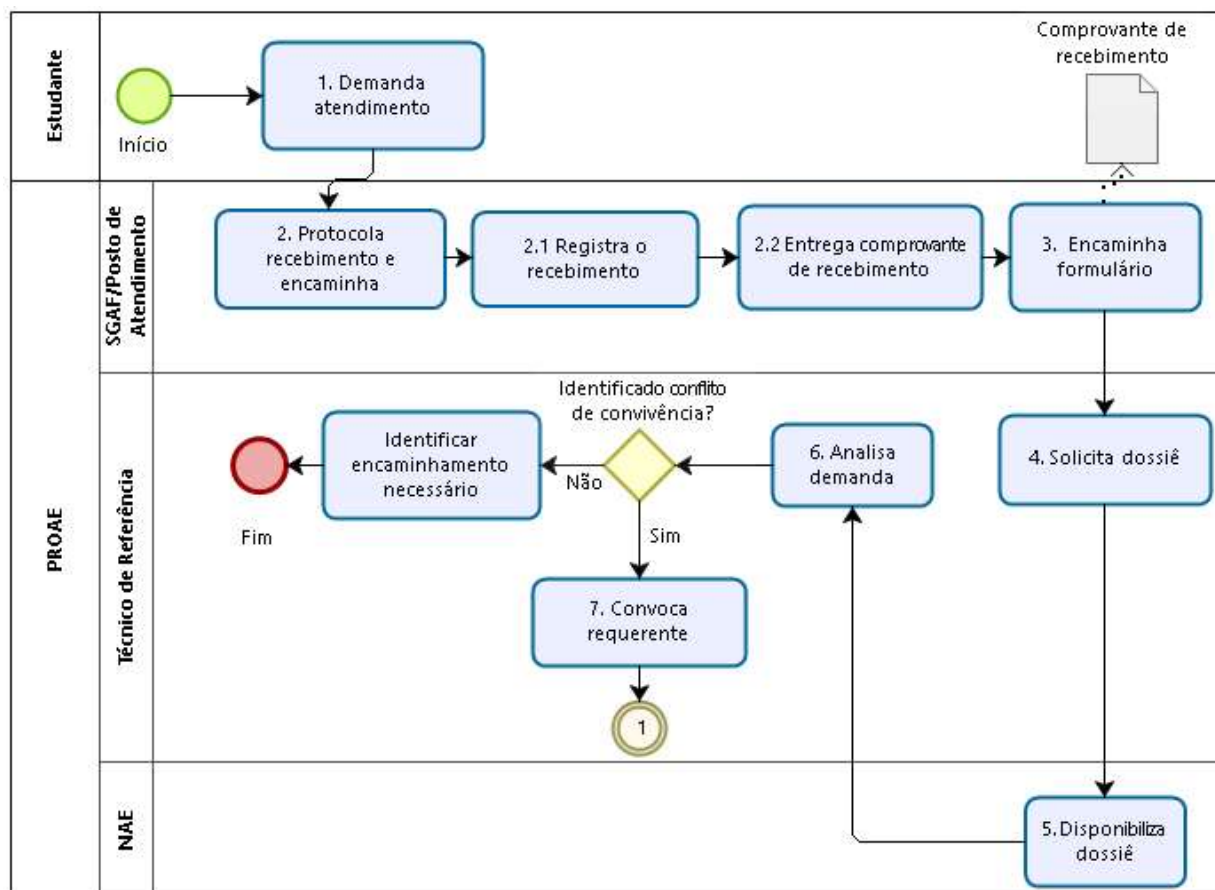
- Formulário Geral de Residentes, disponível na portaria da PROAE;

## VI. CONTROLE DE REGISTROS

Nome do Registro	Código	Responsável pela coleta	Indexação	Acesso	Tipo de Arquivo	Local de Arquivo	Tempo de Retenção	Disposição

## VII. FLUXOGRAMA

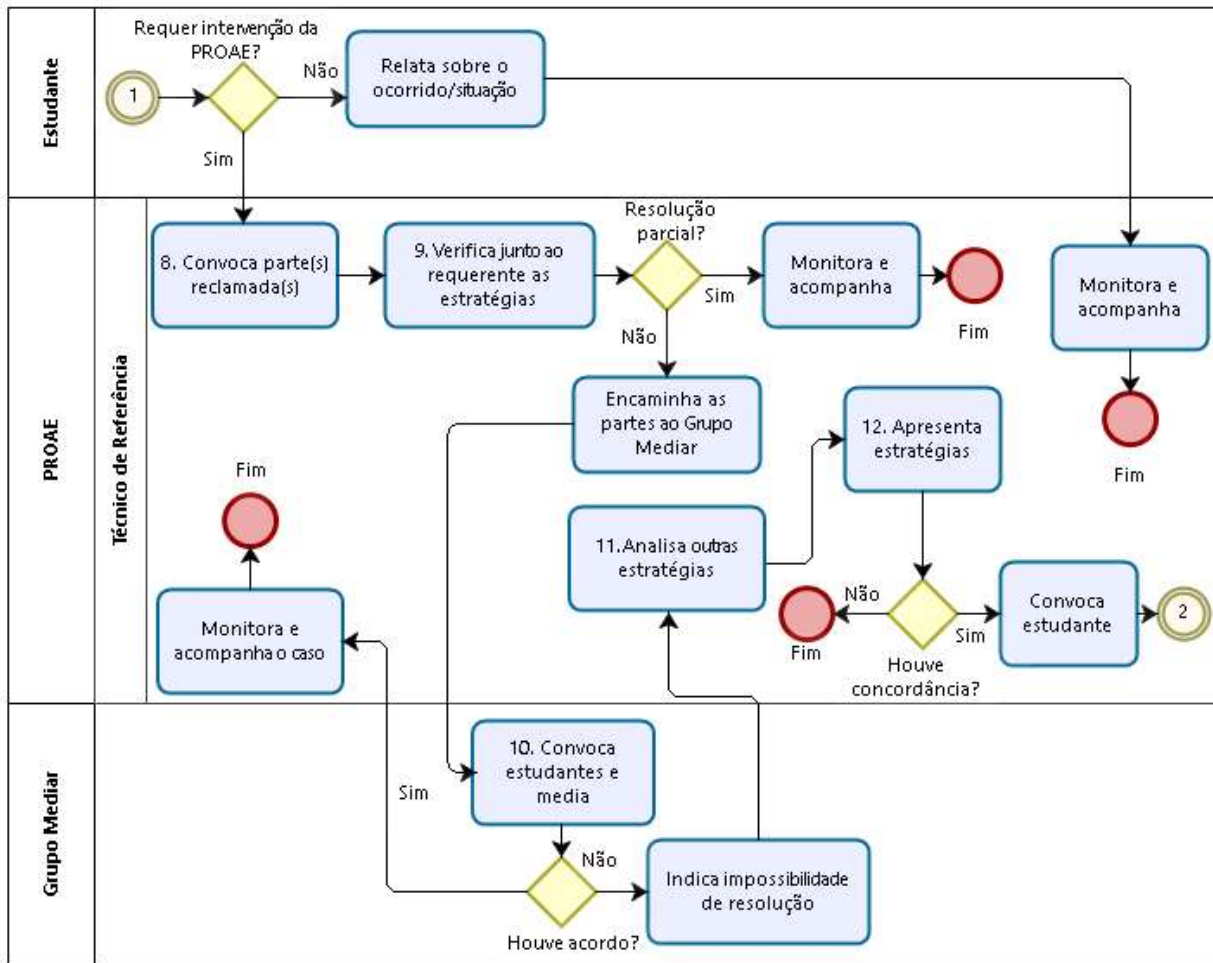
Fase I – Solicitação



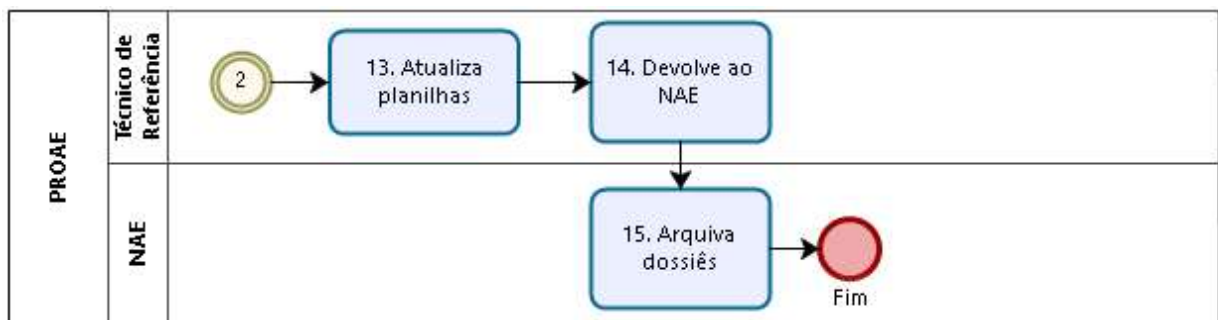
<b>Elaborado por</b> Robson de Almeida e Natalie Tedesqui	<b>Aprovado por</b> Cássia Virgínia Bastos Maciel	<b>Data</b> 01/08/2017
--	--	---------------------------

<b>Processo</b>	Acolhimento à demanda de convivência de estudantes beneficiados com SRU	<b>Identificação</b>	PO/PROAE/CPAE/08	<b>Versão</b>	00	<b>Nº de folhas</b>	5 de 6
-----------------	---	----------------------	------------------	---------------	----	---------------------	--------

Fase II – Intervenção



Fase III – Implementação



<b>Elaborado por</b> Robson de Almeida e Natalie Tedesqui	<b>Aprovado por</b> Cássia Virgínia Bastos Maciel	<b>Data</b> 01/08/2017
--	--	---------------------------

<b>Processo</b>	Acolhimento à demanda de convivência de estudantes beneficiados com SRU	<b>Identificação</b>	PO/PROAE/CPAE/08	<b>Versão</b>	00	<b>Nº de folhas</b>	6 de 6
-----------------	---	----------------------	------------------	---------------	----	---------------------	--------

### VIII. CONTROLE DE REVISÕES

Revisão	Data	Histórico das Revisões	Item(ns) Revisado(s)	Revisado por
00	24.08.2016	Elaboração do procedimento	Todos	Robson de Almeida

	Data	Nome	Órgão
Aprovado para uso	01.08.2017	Cássia Virgínia Bastos Maciel	PROAE
Revisado	01.08.2017	Juliana Marta	CPAE/PROAE
	24.08.2016	Francisco Carlos Ribeiro dos Santos	CPAE/PROAE
	24.08.2016	Liliane Oliveira	CPAE/PROAE
Elaborado	24.08.2016	Robson de Almeida	SUPAD
	24.08.2016	Natalie Tedesqui	SUPAD

<b>Elaborado por</b> Robson de Almeida e Natalie Tedesqui	<b>Aprovado por</b> Cássia Virgínia Bastos Maciel	<b>Data</b> 01/08/2017
--	--	---------------------------