

## RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo analisar qual é a conduta do gestor público, em específico diretores e coordenadores de unidades acadêmicas, quando estes se deparam com situações conflituosas no interior da unidade e como eles lidam com os conflitos de que têm ciência em razão do cargo público que ocupam. Propondo, ao final, a execução de mecanismos procedimentais para auxiliar o gestor nesta sua árdua empreitada. Assim, propõe-se o seguinte problema básico de pesquisa: Quais seriam os desafios do gestor da universidade pública no sentido de conciliar a função administrativo-legal com a mediação de conflitos no interior da unidade acadêmica e, até que ponto, a falta de conhecimento da legislação, bem como de técnicas de gestão e administração, limitam o gestor público na tomada de decisões voltadas à resolução de conflitos? Evidentemente que, em decorrência do aludido problema vislumbra-se a necessidade de formação continuada do gestor, bem como a sua preparação para assumir a função pública, de modo a desempenhar, satisfatoriamente, as atribuições do cargo. Os resultados esperados, com esta pesquisa, cingem-se na perspectiva de que, a partir dos estudos realizados por meio da análise dos dados coletados e estudo da literatura pertinente acerca do tema, possa haver a possibilidade de facilitar o trabalho do coordenador e/ou diretor de unidade acadêmica quando este tenha que administrar situações de conflito, independente de sua natureza ou origem. Desse modo, considerando os objetivos da pesquisa, optou-se pelo estudo quantitativo, o que se deu por meio da realização de entrevistas com diretores, coordenadores e técnicos administrativos das unidades acadêmicas, de forma a investigar como os gestores administram os conflitos interpessoais dentro das unidades e como os docentes e técnicos administrativos percebem a forma e técnicas utilizadas pelo gestor para coibir e/ou solucionar o conflito e o que eles esperam dele no desempenho das atribuições do cargo público.

**Palavras-chave:** Gestor. Mediação de Conflitos. Relações interpessoais. Universidade Pública. Sistema Administrativo.