

[Início](#) > [Notícias](#) > Ouvidoria regulamenta aplicação da resolução pacífica de conflitos no âmbito do Ministério das Comunicações

Ouvidoria regulamenta aplicação da resolução pacífica de conflitos no âmbito do Ministério das Comunicações

Medida reforça o compromisso do MCom com a promoção de uma cultura de diálogo, escuta ativa e pacificação no ambiente de trabalho

📅 25 Abril 2025 ✎ Última Atualização: 25 Abril 2025

A Ouvidoria do Ministério das Comunicações regulamentou a aplicação da resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão, com base nos princípios da consensualidade, prevenção de conflitos e mediação, conforme previsto na Portaria Normativa nº 116/2024, da Controladoria-Geral da União, e nas diretrizes estabelecidas no documento Ferramentas de Resolução de Conflitos para as Ouvidorias Públicas.

Com essa regulamentação, ficam especificadas a aplicação de metodologias de mediação e construção consensual de soluções, com base em princípios como voluntariedade, igualdade entre as partes, sigilo e imparcialidade; e a utilização de planos de trabalho específicos para orientar o processo de resolução pacífica.

"No Ministério das Comunicações, estamos comprometidos em promover um ambiente de trabalho harmonioso e colaborativo. Com a regulamentação da resolução pacífica de conflitos, reforçamos nosso compromisso com uma cultura de diálogo, escuta ativa e pacificação", destaca o ouvidor do MCom, Bruno Affonso.

Ele ressalta, ainda, que a Ouvidoria tem um papel estratégico ao oferecer metodologias de mediação que priorizam a voluntariedade, a igualdade entre as partes e o sigilo, garantindo que todos os envolvidos no processo se sintam respeitados e ouvidos.

A medida reforça o compromisso do MCom com a promoção de uma cultura de diálogo, escuta ativa e pacificação, especialmente em situações sensíveis que envolvam o ambiente de trabalho.

A resolução pacífica de conflitos poderá ser iniciada de ofício pela Ouvidoria ou por solicitação de usuários ou gestores, sendo incentivada sempre que possível como forma de prevenir litígios e promover soluções colaborativas.

Para mais informações ou orientações sobre a aplicação da metodologia, entre em contato com a equipe da Ouvidoria pelo e-mail: ouvidoria@mcom.gov.br



ACESSE TAMBÉM

[PG.MCOM](#)

[DIÁRIO OFICIAL](#)

gov.br/mcom

[mincomunicacoes](#)

