



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Ouvíndoria
ORDEM DE SERVIÇO N° 04/2025

Dispõe sobre a regulamentação da resolução pacífica de conflitos no âmbito da Ouvíndoria do Ministério das Comunicações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

O OUVIDOR DO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, no exercício das competências que lhe conferem o inciso VIII, do artigo 8º do Decreto 11.335/2023 e inciso I, do artigo 6º, do Anexo VI da Portaria MCom nº 8.374/2023, e em atendimento ao art. 52 e seguintes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024,
RESOLVE:

Objetivos, fundamentos, mapeamento e capacitação

Art. 1º Esta Ordem de Serviço regulamenta a aplicação de meios de resolução pacífica de conflitos no âmbito da Ouvíndoria do Ministério das Comunicações, com base nos princípios da consensualidade, prevenção de conflitos e mediação, conforme disposto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e nas diretrizes estabelecidas no documento "Ferramentas de Resolução de Conflitos para as Ouvíndorias Públicas".

Art. 2º A Ouvíndoria do Ministério das Comunicações realizou o mapeamento e a instituição formal dos processos de resolução pacífica de conflitos, os quais são monitorados e divulgados tanto interna quanto externamente, visando à promoção da cultura de diálogo e pacificação.

Art. 3º O Programa de Formação Continuada em Ouvíndoria (PROFOCO) é responsável por suprir a capacitação necessária, conforme definido em norma, para a aplicação da resolução pacífica de conflitos. Parágrafo único. Os membros da Ouvíndoria possuem capacitação específica, conforme definido em norma, para aplicação da resolução pacífica de conflitos, garantindo uma abordagem imparcial e qualificada para a mediação.

Requisitos para aplicação e atribuições do condutor

Art. 4º A Ouvíndoria do Ministério das Comunicações poderá utilizar meios de resolução pacífica de conflitos para solução de controvérsias, desde que haja a direta e voluntária participação dos envolvidos, observando sempre discrição e o sigilo, igualdade entre as partes e um ambiente adequado, de parceria e de diálogo.

§ 1º Para os processo de resolução pacífica de conflitos é essencial que haja um plano de trabalho, que é um instrumento capaz de permitir que as partes identifiquem quais serão as etapas e objetivos previstos ao longo do processo de construção consensual de soluções.

§ 2º A aplicação desses meios não afasta os direitos básicos e deveres dos usuários previstos na Lei nº 13.460, de 2017.

§ 3º Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão aplicáveis nos seguintes casos:

- I - qualquer das partes no conflito não tenha consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;
- II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;
- III - a resolução implicar a transigência sobre aplicação de ato normativo ou sobre conduta passível de

responsabilização de agente público; ou
IV - quando decorrente de denúncia.

Art. 5º Compete ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos na Ouvidoria:

- I - assegurar tratamento igualitário às partes envolvidas;
- II - garantir acesso às informações necessárias para uma decisão livre e informada;
- III - promover a celeridade na solução do conflito;
- IV - estimular a negociação direta entre as partes;
- V - manter registros detalhados de todo o processo, resguardando o sigilo dos dados;
- VI - formalizar o acordo entre as partes quando cabível;
- VII - atuar conforme os princípios da escuta ativa, empatia e neutralidade na condução dos procedimentos.

Mediação e Qualificação Técnica

Art. 6º A utilização de meios de resolução pacífica de conflitos poderá ser proposta de ofício pela Ouvidoria ou mediante solicitação do usuário ou gestor, sendo incentivada sempre que possível a solução consensual como mecanismo preventivo.

Art. 7º As atividades de resolução pacífica de conflitos serão conduzidas por agentes públicos devidamente capacitados, conforme procedimento regulamentado internamente, com observação das melhores práticas de mediação e conciliação.

Disposições finais

Art. 8º Ficam aprovados nas formas dos Anexos I e II, modelo de plano de trabalho (SEI nº 12245117) e modelo de acordo final (SEI nº 12245134).

Art. 9º Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua assinatura.

Bruno Affonso
Ouvendor



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Dantas Faria Affonso, Ouvendor**, em 22/04/2025, às 13:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mcom.gov.br/sei/verifica>, informando o código verificador **12200096** e o código CRC **5670B1F7**.