

Apresentação do Projeto de implantação da Câmara de Conciliação e Mediação de Conflitos

**Serviço de Atendimento ao Cidadão
Ouvidoria Geral do MInfra**

Unidade promotora

Integra um processo de sensibilização à promoção e desenvolvimento da cultura de Paz no MInfra, com a criação de um espaço para promoção do diálogo e da restauração das relações, para seus usuários internos, por meio de profissionais habilitados, com a utilização de técnicas adequadas.

Visa propiciar um convívio pleno, salutar e harmônico, no ambiente funcional.

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

O trabalho do(a) ouvidor(a) é muito amplo, mas **o foco é sempre o cidadão/usuário**, que procura este canal de comunicação para fazer valer direitos que julga devidos e não atendidos.

Embora o(a) ouvidor(a), esteja vinculado (a) a uma instituição, uma de suas principais funções é a mediação.

A mediação é um método alternativo de resolução de conflitos, que recorre a um (a) terceiro (a) para conciliar os interesses e necessidades dos envolvidos, sempre que possível.

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

A Ouvidoria é a “porta de entrada” das dificuldades e propostas trazidas pelo(a) cidadão(ã) na sua relação com o Estado.

A Ouvidoria é um dos atores responsáveis pela promoção da prática da resolução de conflitos envolvendo o público interno e o público externo.

As cartilhas que norteiam suas atividades são: a Lei nº 13.460/2017, que trata do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, a Lei 13.140/2015, que trata sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública, bem como o arcabouço legal compreendido pela Constituição Federal. **Fundamentos constitucionais**

- Artigo 37, parágrafo 3º., I – A lei criará sistema de atendimento às reclamações dos usuários de serviços públicos
- Princípio da eficiência
- Princípio democrático
- Direito de petição

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

A Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 da Controladoria Geral da União (CGU), nos Arts. 47 a 50, refere que as ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do órgão ou entidade a que a unidade de Ouvidoria esteja vinculada.

O Art. 48 da referida Portaria, prevê que **as unidades de Ouvidoria poderão utilizar meios de resolução pacífica de conflitos**, em especial para a solução de controvérsias nos quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

Mediar exige neutralidade, credibilidade, empatia e respeito às normas e habilidades de comunicação, mas com flexibilidade para entender que há dilemas, ou seja, situações em que se deve escolher entre opções contraditórias, ambas aceitáveis.

A postura imparcial e pacificadora da Ouvidoria, que utiliza técnicas de resolução de conflitos no seu dia a dia, lhe proporciona *expertise* para propor o presente projeto e sua implementação com a **parceria da Comissão de Ética, a Corregedoria Geral, a Coordenação-Geral de Gestão Pessoas e o Gabinete do Ministério da Infraestrutura (MInfra).**

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

As câmaras têm por objetivo **favorecer e estimular o diálogo entre partes em eventuais conflitos** que extrapolem as possibilidades internas de soluções, *desde que não envolvam atos de infrações disciplinares e/ou éticas*, possibilitando que os envolvidos compreendam a complexidade das situações conflituosas e reconhecendo, entre si, formas criativas de resolução dos episódios relatados.

É importante que a ouvidoria ou a área responsável do órgão faça uma análise de viabilidade da solução do ponto de vista legal.

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

A Câmara de Conciliação e Mediação de Conflitos deve ter a competência de:

I - **promover análise e encaminhamentos das manifestações apresentadas**, em que são detectados conflitos, conduzindo de forma técnica os processos mediatórios para busca de acordos e soluções para as controvérsias das partes sobre assuntos ocorridos no âmbito institucional;

II - **agir preventivamente**, no cuidado em relação às práticas abusivas, atuando conjuntamente com as áreas e programas afins, propondo a criação de programas, campanhas e eventos educativos que discutam as questões relativas à convivência harmoniosa no ambiente de trabalho e acadêmico e o combate das práticas abusivas, e divulgando-os amplamente nos meios de comunicação do órgão;

III - **realizar reuniões entre as partes**, conduzida pelos mediadores.

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública



O que é Mediação?

A mediação é um **processo voluntário** que oferece àqueles que estão vivenciando uma situação de conflito a oportunidade e o espaço adequados para conseguir buscar uma solução que atenda a todos os envolvidos.

Na mediação as partes expõe seu pensamento e terão uma oportunidade de solucionar questões importantes de um modo cooperativo e construtivo.

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

Como a Mediação pode Ajudar?

A mediação é uma oportunidade de falar com profissionais especializados, expondo problemas a serem resolvidos em cada caso, sem o custo emocional e financeiro de um processo administrativo e/ou judicial.

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

Quem são os mediadores?

Os mediadores são servidores capacitados e formados para o exercício de tal ofício, o que lhes permite identificar as questões mais importantes, para atender às necessidades das partes, ajudando-os a encontrar alternativas para o alcance de um soluções e acordos.

Os mediadores são neutros: não dão conselhos, nem tomam decisões, eles facilitam um diálogo positivo, criando uma atmosfera propícia à identificação das reais necessidades de ambas as partes.

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

Qual é o papel do mediador/facilitador?

- Escutar ativamente;
- Fazer perguntas abertas;
- Fazer perguntas que permitam o esclarecimento de questões;
- Administrar as interações entre as partes;
- Identificar as questões;
- Identificar interesses subjacentes;
- Reconhecer sentimentos;
- Fazer um resumo utilizando linguagem neutra;
- Certificar-se de que nada foi omitido;
- Propor uma organização que gere uma discussão produtiva.

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

Quais são os objetivos a serem buscados pelo mediador/facilitador?

- Identificar o “tom” do caso e a base para as declarações;
- Dar às partes a oportunidade de ouvirem o outro lado;
- Ajudar as partes a se sentirem “ouvidas”;
- Construir uma relação de confiança.

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

A mediação é Confidencial?

Sim! Todas as questões discutidas e reveladas são protegidas pela política de sigilo e confidencialidade.

Nada que foi dito ou revelado na mediação será utilizado no âmbito administrativo ou judicial.

Ressalta-se que os mediadores são impedidos de testemunhar sobre os casos que atuaram.

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

Quem participa da mediação?

- Mediador;
- co-mediador;
- as partes envolvidas.

Quais são as Técnicas de mediação?

Diante do conflito, as partes têm basicamente três opções para resolver a questão: utilizando a força (autotutela ou autodefesa), **por meio do diálogo e do consenso (autocomposição)** ou por meio da decisão de um terceiro (heterocomposição).

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

O que acontece na mediação?

Os mediadores conduzem um diálogo direcionado para as questões em debate.

Os mediadores falarão com as partes em conjunto ou separadamente, solicitando que cada parte exponham e anotem por escrito todas as questões que queiram debater.

As sessões têm normalmente duas horas de duração, em média.

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

O que acontece depois da mediação?

Se as partes chegarem a um acordo, o mediador vai redigi-lo e será firmado pelas partes.



Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

Vantagens da resolução consensual de conflitos na esfera pública

- O processo traz melhorias para o relacionamento entre as partes, fazendo aumentar a confiança e tornando mais produtiva a comunicação, além de propiciar aprimoramentos no comportamento de todos os envolvidos;
- Solução encontrada será criativa (adequada a situação), porque é produzida a partir da explicitação e compatibilização de todos os interesses relevantes;
- Será legítima (democrática), pois decorre da adesão/aceitação de todos os atores envolvidos;
- Será também implementada da forma mais rápida e econômica possível, já que estes atores não irão questionar a sua solução, e sim contribuirão para sua efetivação, voltando a dialogar em caso de novo impasse.

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

Atendimento a reclamações e Resolução de conflitos individuais

- melhoria na comunicação e alteração de posturas e condutas;
- Convencimento do usuário;
- Correção total ou parcial dos atos administrativos;
- Feedback para os gestores, no sentido de revisão da política pública (prevenção de conflitos);
- **Ouvidoria como ferramenta de gestão.**

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

Ouvidorias e a implementação das Câmaras de Conciliação e mediação de conflitos

- Necessidade de capacitação;
- Infraestrutura;
- Engajamento das áreas envolvidas;
- Garantias de independência dos Ouvidores;
- Mensuração de resultados;
- Resultados como ferramenta de gestão.

Ouvidoria Pública e mediação de conflitos

Instrumento para
prevenção e
resolução
consensual de
conflitos na esfera
pública

Referências:

- Constituição Federal de 1988;
- Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017);
- Lei 13.140/2015, trata sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública;
- Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 da Controladoria Geral da União (CGU);
- Material didático da Escola Virtual da CGU - Resolução de Conflitos Aplicada ao contexto das Ouvidorias.

**Serviço de
Atendimento ao
Cidadão
Ouvidoria Geral do
MInfra**

Unidade promotora

“O conflito é a divergência de posturas, o confronto é a tentativa de anular a outra pessoa ou a outra perspectiva”.

(Mário Sergio Cortella)

Agradecemos a participação de todos!

Ádila Antunes da Rosa

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO
OUVIDORIA GERAL DO MINFRA**