CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

V Reunião Técnica da Rede de Ouvidorias

Cartilha Educativa: Técnica em Mediação de Conflitos em Ouvidoria

Fundamentação

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Lei Nacional n° 13.460/2017

Decreto Estadual n° 33.485/2020

Maturidade das Ouvidorias

Fonte/Referências

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Associação Brasileira de
Ouvidores / Ombudsman

CGU

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Mediação x Conflito

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Mediação é a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

Os conflitos podem ser encarados como ações naturais provenientes das relações humanas, a partir das diversas maneiras de pensar e de agir, das divergências, dos interesses, bem como da forma de se expressar sobre determinado assunto ou situação.

Comunicação Não Violenta

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Comunicação Não-Violenta (CNV) é uma metodologia que contribui significativamente para a administração e expressão de emoções sem agressão ou criação de conflitos.

A CNV nos ajuda a expressar de forma genuína o que sentimos; busca a identificação das necessidades dos indivíduos e propõe soluções criativas, cooperativas e empáticas.

O que pode tornar uma Comunicação Violenta:

- ❑ Julgamentos;
- ❑ Bullying;
- ❑ Transferência de Culpa;
- ❑ Discriminação;
- ❑ Falar sem escutar;
- ❑ Reação com raiva;
- ❑ Agir na defensiva;
- ❑ Criticar os outros e a si mesmo.

Pilares da CNV

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Observação

Sentimento

Necessidade

Pedido

A aplicação da CNV no ambiente de trabalho proporciona melhoria no clima organizacional, tornando-o mais saudável e humano, estimula o capital intelectual e motiva a equipe.

A CNV é uma excelente ferramenta de transformação comportamental e é importante a sua aplicação no ambiente de trabalho.

Modalidades da resolução de conflitos

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

N

NEGOCIAÇÃO

- Comunicação direta entre as partes;
- Não existe a participação de um terceiro (facilitador);
- O objetivo é modificar de forma espontânea seus posicionamentos;
- Sujeito a frustações por falta de acordo;
- Meio menos custoso.

C

CONCILIAÇÃO

- Existe a participação de um terceiro (conciliador);
- Entre os envolvidos no conflito não existe vínculo e relação duradoura;
- Postura mais ativa;
- Apresenta soluções, propostas e busca caminhos;
- Apresenta vantagens e desvantagens dos posicionamentos;
- Não força as partes a tomarem decisões.

M

MEDIAÇÃO

- Existe a participação de um terceiro (mediador);
- Entre os envolvidos no conflito existe vínculo e relação duradoura;
- Atua como facilitador;
- Reestabelecer a comunicação e vínculo entre as partes;
- Auxilia as partes a identificarem, por si mesmas, alternativas e benefícios mútuos.

Ciclo do conflito duradouro

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Essa excessiva comunicação via sistema fica cansativa tanto para a ouvidoria como para o cidadão, e não resolve o conflito. Enquanto a situação não for resolvida, será empregada uma força de trabalho nesse impasse, enquanto a ouvidoria poderia estar atuando em outras demandas.

Por muitas vezes isso ocorre devido à ausência de uma comunicação alternativa e de maior efetividade, a exemplo de um contato telefônico ou até mesmo de um convite para uma conversa no formato presencial.

Perfil do Facilitador (Ouvidor)

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Profissional qualificado
- Conhecimento técnico
- Se apropriar do tema em discussão
- Atuação imparcial no processo
- Contribuir para fluidez da comunicação
- Autoridade no processo de interação

- 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.

Princípios para efetividade da mediação

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Igualdade entre as partes

- Direitos comunicativos iguais;
- Tempo de fala;
- Não excluir falas das partes;
- Momentos individuais iguais com o facilitador.

Discrição ou sigilo

- Entre as partes e o mediador;
- Ambiente físico privado sem interferências;
- Sem contaminação sonora;
- Comunicação livre de restrições.

Plano de trabalho

- Documento que identifica as etapas e os objetivos do processo;
- Apresentar de forma clara os procedimentos operacionais (Facilitador, instituição, locais, tempos);
- Funciona como pré-contrato.

Ambiente de parceria e diálogo

- As partes estejam dispostas a ouvir, dialogar;
- Enfrentar o problema em conjunto;
- Considerar o outro como parceiro;
- Dar crédito ao que o outro tem a falar;
- Envolver nas decisões em conjunto.

Técnicas para resolução pacífica de conflitos

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Diagnóstico do Conflito

- Acolhimento;
- Organização das propostas e resumo das ideias;
- Redefinição com conotação positiva;
- Constitucionalização da Controvérsia.

RECONSTRUÇÃO DA NARRATIVA

Resolução do Conflito

- Escuta ativa;
- Valorização da opinião dos participantes;
- Troca de papéis;
- Uso de perguntas autoimplicativas;
- Superação da abordagem adversarial;
- Foco no futuro.

Redefinição com conotação positiva

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

MANIFESTAÇÃO CIDADÃO

Manifestante demonstra muita insatisfação com o atendimento telefônico questionando com muita raiva como que o órgão mantem um canal desse que não serve para nada, nunca que liga dá certo. fica sempre ocupado, que o serviço é de quinta categoria.

CONOTAÇÃO POSITIVA

"Percebo que o fato de não conseguir utilizar esse canal como gostaria lhe Incomoda muito, fazendo com que desconfie da sua efetividade"

Constitucionalização da controvérsia

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

SITUAÇÃO CIDADÃO

A participação social está prevista em nossa constituição federal, na lei nacional nº 13.460/17, bem como no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, fomentando e estimulando o cidadão a participação da gestão pública por meio do exercício do controle social.

SITUAÇÃO ÓRGÃO

A Lei nº 13.460/17 apresenta direitos e deveres aos cidadãos na utilização de serviços públicos, como por exemplo, utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé, caso isso não aconteça impactará na qualidade e custo do atendimento e afetará terceiros.

Escuta ativa

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

O papel da Ouvidoria na mediação

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

As Ouvidorias por essência são mediadoras naturais no desempenho de suas funções, na relação do cidadão com a administração pública, ou até mesmo envolvendo o público interno no relacionamento interpessoal.

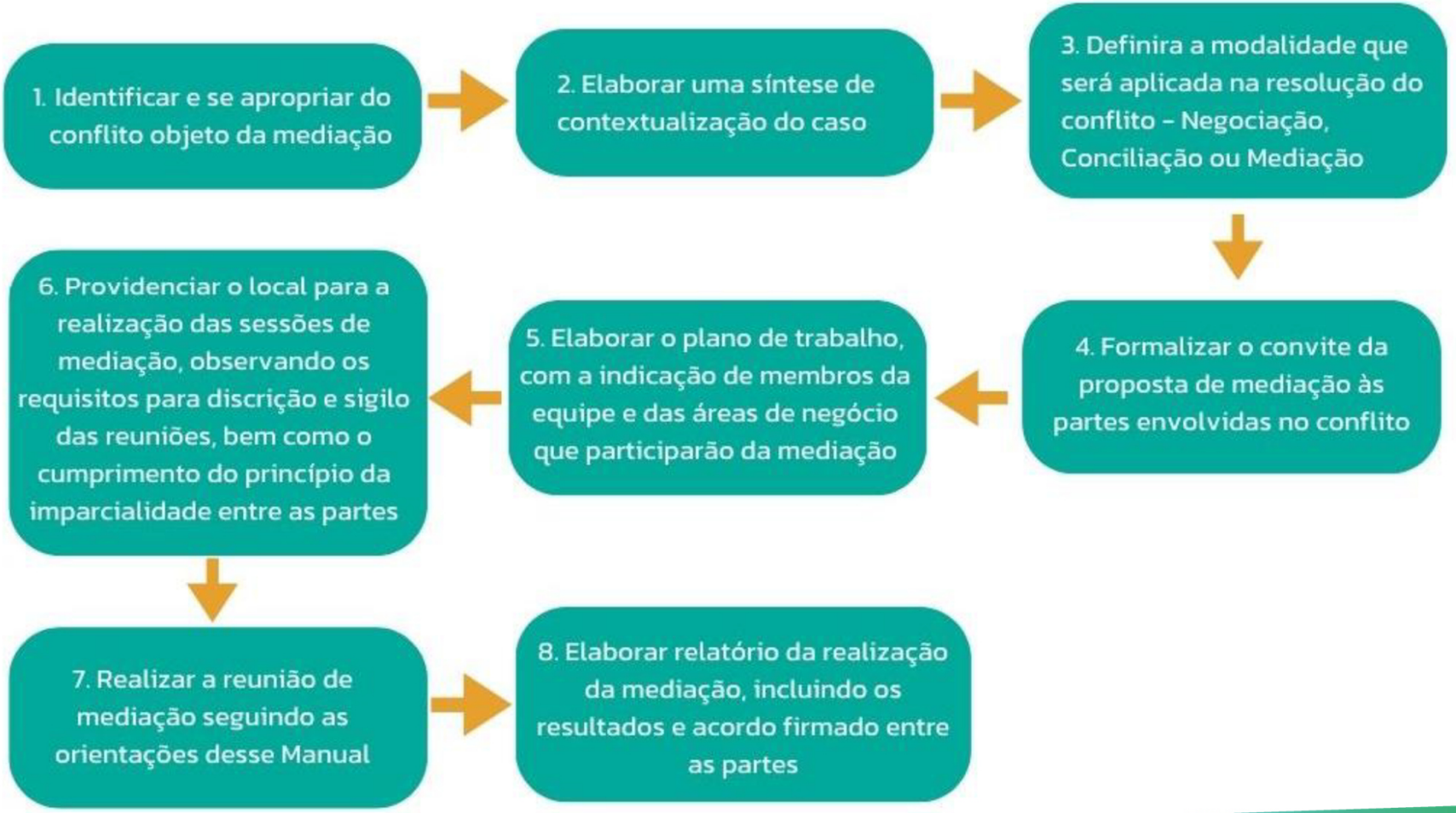
A Ouvidoria se destaca com seu compromisso pedagógico para a construção de um espaço de acolhimento, democrático e de diálogo.

Para que as ouvidorias possam desempenhar esse papel com maior efetividade e fazer cumprir essa atribuição prevista na lei nº 13.460/2017, é necessário que alguns requisitos sejam cumpridos, tais como:

- **Ouvidoria institucionalizada;**
- **Qualificação do ouvidor e membros da equipe com a temática;**
- **Instituir procedimento (documentar) a atividade de mediação;**
- **Estrutura física e de pessoal da Ouvidoria;**
- **Empoderamento da Ouvidoria com a mediação**

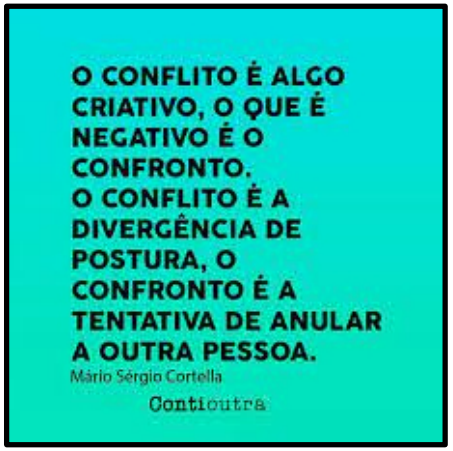
Passo a passo para mediação

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO



Mensagens

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO



Obrigado

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO