

Resolução pacífica de conflitos é o termo usado para descrever o conjunto de processos e mecanismos pelos quais instituições que lidam com conflitos no âmbito administrativo, como a CGU, dão solução a reclamações ou recursos administrativos alternativamente à condução de ações investigativas ou à emissão de decisões vinculantes quanto ao mérito.

As instituições devem criar procedimentos que permitam fazer do conflito um combustível para impulsionar mudanças sociais e permitir que os anseios dos diversos setores da população sejam atendidos pelo Estado, já que a existência do conflito assegura a nossa liberdade enquanto integrantes de uma comunidade.

A função de uma democracia não é a eliminação do conflito. Seu objetivo é criar formas pacíficas de resolver os conflitos, utilizando-os para produzir mudanças e melhorias nas relações sociais e na maneira como o Estado opera. Por isso se diz que a democracia é o regime político que permite a autorrealização e a autonomia das pessoas.

O que é CONFLITO?

Conflito é o processo ou o estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis.

Muitas vezes, quando um cidadão ou cidadã procura a Ouvidoria, ele está vivenciando uma situação de conflito. A compreensão desse tipo de situação é importante para que ele seja tratado de maneira adequada, com empatia e respeito.

É importante destacar que a Ouvidoria deve trabalhar indistintamente em resolução consensual de conflitos, solução consensual de conflitos e solução pacífica de conflitos.

A Importância do Diálogo

O diálogo constitui o fundamento de todas as formas consensuais de resolução de conflitos, viabilizando a escuta e considerando o ponto de vista do outro como uma contribuição a ser avaliada e levada em consideração. Ele convida seus participantes a se distanciarem de seus próprios interesses e necessidades e a trabalharem em prol de todos os envolvidos no conflito.

Numa sociedade marcada pela exacerbada judicialização de conflitos, organismos públicos e privados que instituíram serviços de ouvidoria em suas estruturas revelam a opção pela construção de uma cultura que é favorável ao diálogo como instrumento de negociação e solução de conflitos. Assim, o fato de a Ouvidoria atuar como mecanismo de integração e de comunicação entre o cidadão e o Estado e entre os servidores da Instituição e a Administração Superior, favorece o manejo de conflitos existentes e potenciais, contribuindo para a efetiva resolução deles, reduzindo o custo social e emocional da demanda, processos administrativos e judiciais, atuando para a melhoria das relações sociais e funcionais.

A escuta praticada em ambiente de Ouvidoria contribui para a construção de um diálogo produtivo no sentido de pacificar conflitos, legitimando o discurso do cidadão/servidor e, em muitos casos, sedimentando caminhos de prevenção de novas controvérsias, fazendo com que a unidade deixe de ser compreendida como um mero sistema de registro de queixas

para, também, ser vista como um lócus de produção de cidadania e solução pacífica de conflitos, com o registro de novas e diferentes ideias e arranjos sociais/organizacionais. Nessa linha, atuar na desconstrução do conflito gerado entre as pessoas, estimulando-as a buscar soluções de benefício mútuo, potencializa o trabalho executado nas ouvidorias, criando um sistema de manejo sustentável, construído através de processos de facilitação de diálogos onde se reconhece a necessidade dos atores envolvidos, suas diferenças e aspirações, antes que a demanda adversarial se instale, hiperinflacionado o tão combatido sistema judicial.

Fomentar a cultura do diálogo e privilegiar mecanismos alternativos de solução de conflitos passa a ser, então, uma missão das instituições que priorizam a excelência no atendimento ao cidadão, as quais encontram nas Ouvidorias um ambiente propício para a busca do entendimento e da construção do consenso por parte dos envolvidos no conflito, contribuindo para a pacificação social e para a efetivação dos direitos.

O Conselho Nacional do Ministério Público ao discorrer sobre a Política Nacional de Autocomposição e suas práticas, no parágrafo único do art. 1º e no inc. III, do art. 10 da Resolução nº 118/2014 determinou que:

"Art. 1º Fica instituída a POLÍTICA NACIONAL DE INCENTIVO À AUTOCOMPOSIÇÃO NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO, com o objetivo de assegurar a promoção da justiça e a máxima efetividade dos direitos e interesses que envolvem a atuação da Instituição. Parágrafo único. Ao Ministério Público brasileiro incumbe implementar e adotar mecanismos de autocomposição, como a negociação, a mediação, a conciliação, o processo restaurativo e as convenções processuais, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão sobre tais mecanismos."

"Art. 10. No âmbito do Ministério Público:

III – as técnicas do mecanismo de mediação podem ser utilizadas na atuação em geral, visando ao aprimoramento da comunicação e dos relacionamentos." Referidos dispositivos dão o substrato legal para que as Ouvidorias do Ministério Público se transformem em espaços privilegiados para as práticas autocompositivas, haja vista sua natural vocação de canalizar a voz do cidadão/servidor, prestando-lhe atendimento e orientando-o quanto ao melhor encaminhamento da sua demanda.

Deve-se entender que a Ouvidoria não pode utilizar essas medidas em questões de infração penal, por se tratar de questões legais.

Modalidades de Resolução de Conflitos

As modalidades de resolução consensual de conflitos são os meios pelos quais o Estado se coloca à disposição do cidadão para que ele se manifeste e tenha uma influência real em uma decisão estatal.

Diante do conflito, as partes têm basicamente três opções para resolver a questão:

- Força – autotutela ou autodefesa.

- Heterocomposição – por meio da decisão de um terceiro, não envolvido inicialmente no conflito, chamado para dar a solução (arbitragem, resolução judícia etc.).
- Autocomposição – por meio do diálogo e do consenso – forma de resolução consensual do conflito.

Processos Autocompositivos

São processos autocompositivos:

- Negociação – as partes conseguem, modificando espontaneamente os seus posicionamentos, chegar a um acordo.
- Conciliação – temos a figura do conciliador, que auxilia as partes a chegarem a um acordo, expondo as vantagens e desvantagens das posições e propondo saídas e alternativas para a controvérsia.
- Mediação – nesse caso a terceira pessoa tem a função de auxiliar as partes a estabelecerem um canal de comunicação para que elas construam, por si, a composição do conflito de maneira mais satisfatória. O mediador não toma posições quanto ao caso, cabendo-o apenas aproximar as partes a fim de que explorem e troquem impressões sobre as soluções propostas.

Solução consensual no Poder Executivo

Na Administração Pública, a Lei nº 13.140/2015 regulamenta as formas de solução consensual de conflitos, tirando a diferença entre mediadores judiciais e extrajudiciais e impondo a confidencialidade como regra nos processos de solução consensual de conflitos.

Tipos de Reclamações ou Recursos Feitos a Ouvidoria.

No que se refere aos tipos de reclamações ou recursos feitos a Ouvidoria, a Resolução Pacífica de Conflitos assume duas principais formas: a NEGOCIADA e a FACILITADA.

1. Resolução Negociada ocorre quando na avaliação preliminar de uma reclamação ou de um recurso é possível demonstrar que o órgão falhou em cumprir com seu dever legal. Assim, se o órgão concorda em remediar tal falha antes de uma decisão formal, esse procedimento é chamado de resolução negociada. Normalmente ela ocorre quando o auditor encarregado do caso informa ao órgão demandado sobre o provável desfecho do recurso ou da reclamação, e obtém um acordo a fim de que o órgão admita o erro e o corrija de acordo com suas recomendações.

Em alguns países, a resolução negociada também ocorre quando um reclamante ou recorrente admite que seu pedido se encontra em desacordo com as obrigações das instituições demandadas, e que o desfecho do processo não será em seu favor. Em tais casos, uma comunicação informal acerca deste provável desfecho é feita com vistas a que o recorrente abra mão de seu pedido sem a necessidade de uma decisão de mérito formal.

2. Resolução Facilitada. As ouvidorias têm como condição de existência o próprio contexto democrático e fundamentam-se na construção de espaços plurais, abertos à afirmação e à negociação das demandas dos(as) cidadãos(ãs), que são reconhecidos(as) como interlocutores(as) legítimos(as) e necessários(as) no cenário público nacional. Por meio do diálogo entre as partes, a resolução pacífica de conflitos permite a criação ou a recriação da relação, propiciando a solução de conflitos por meio da comunicação, do exercício partilhado da autonomia e da força transformadora do diálogo entre o Estado e o cidadão.

O Papel do Facilitador

É importante destacar que a autoridade do Facilitador de ouvidoria está no processo de interação entre as partes, e não no conteúdo dos acordos firmados.

O Facilitador tem o papel de:

- Escutar ativamente as partes;
- Fazer perguntas que esclareçam as questões;
- Administrar as interações entre as partes;
- Identificar questões e interesses subjacentes;
- Reconhecer sentimentos;
- Resumir a questão utilizando-se de linguagem neutra;
- Certificar-se de que nada foi omitido;
- Propor uma organização que gere uma discussão produtiva.

Sempre dando às partes a oportunidade de sentirem-se ouvidas e ouvirem o “outro lado”, dentro de uma relação de confiança na qual privilegia-se a compreensão da complexidade dos problemas, preocupações e anseios delas.

Reuniões de Busca Conjunta de Solução de Conflitos

As reuniões de busca conjunta de solução de conflitos ocorrerão em local rigorosamente privado e sem interferência externa, visto que as pessoas devem estar seguras de que a conversa não está sendo escutada por outras pessoas.

Espera-se que as partes se sintam em ambiente de construção de soluções consensuais e que estejam dispostas a ouvir, dialogar e enfrentar o problema em conjunto; devendo considerar o outro como parceiro, envolver-se proativamente na busca pelas decisões em conjunto e dar crédito ao que o outro tem a falar.

Todos os envolvidos terão direitos comunicativos iguais. Ainda que uma das partes esteja muito irritada ou nervosa e se manifeste por meio de gritos, isso não será suficiente para a perda de seu direito de fala. Porém o Facilitador interferirá e pedirá que a pessoa se acalme,

sem cercear seu direito de fala, coibindo intervenções prolixas, desnecessárias ou que constituam meros desabaços. Nesses casos o facilitador pedirá aos participantes que sejam mais claros, objetivos e focados no assunto em pauta