

“Método Alternativo de Solução de Conflito”

Maria Lumena Balaben Sampaio
28 de novembro de 2018

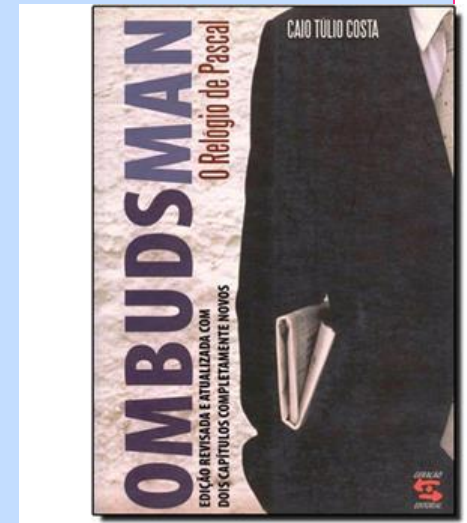
Método Alternativo de Solução de Conflitos

- Se existem métodos ou mecanismos alternativos, qual é a forma mais usada para a solução de conflitos ?
- Quais são as opções?



Referências Legais

- 1984 - **Lei 7.244 – Juizado Especial de Pequenas Causas (revogada)**
- 1985 – Ombudsman Rhodia – livro Abrindo as Portas para o Cliente
- 1986 - Ouvidoria em Curitiba
- **1988 – Constituição Federal**
- 1989 – Ombudsman da Folha de SP
- 1990 – Lei 8078 – Código de Defesa do Consumidor



Constituição Federal de 1988

PREÂMBULO

- Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembleia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e **comprometida**, na ordem interna e internacional, **com a solução pacífica das controvérsias**, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL.

Lei 8078/90 – Código de Defesa do Consumidor

- “A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e **harmonia das relações de consumo**, atendidos os seguintes princípios:
- V – incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de **mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo**”.

FUNDAÇÃO PROCON

- “No primeiro contato com o consumidor o técnico da Fundação PROCON esclarece dúvidas, orienta e intermedia acordo com os fornecedores. Na impossibilidade de composição de acordo entre as partes é registrada a reclamação fundamentada.

•

Uma vez aberta a reclamação é submetida à apreciação de equipes técnicas especializadas que buscam solucionar os problemas por meio de acordos e conciliações individuais ou coletivas. As áreas especializadas são divididas entre os seguintes assuntos: alimentos, saúde, habitação, produtos, serviços e assuntos financeiros.”

- www.procon.sp.gov.br

Lei 13.460/2017

As ouvidorias terão como atribuições precípua,

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.**

Atribuições da Ouvidoria





RODRIGO CAIO DA EXEMPLO DE HONESTIDADE - SAO PAULO X CORINTHIANS GLOBO ESPORTE 17-04.mp4

Ética

Vamos falar
de
consensos!

Por que
começar pela
ética?

Ética

Uma casa não se constrói sem **alicerce**!



Ética

- Ética é um saber prático, saber se conduzir;
- Ética é dissolver um dilema;
- Assumir uma posição, um compromisso;

Ética

- “Ouvidoria está para a ética, assim como a lua está para o Sol, está na sua órbita e se alterna para que se faça um dia completo.”
- Ouvidoria oferece base e lugar para o florescimento da mediação

As Ouvidorias e os Consensos

MEDIAÇÃO:

SENTIDO AMPLO

SENTIDO ESTRITO

Mediação e as Ouvidorias

- **sentido amplo:** ouvidoria como espaço mediativo; *locus* do encontro de interesses do cidadão e da administração pública
- **sentido estrito:** uso da técnica como boa prática de atendimento e relacionamento com o cidadão

Mediação e as Ouvidorias

- Ouvidoria é um espaço de encontro de interesses conflituosos onde as partes não são colocadas como antagônicas, não se vê polos distintos, porque
- O conflito se abordado de forma apropriada (com técnicas adequadas) pode ser um importante meio de conhecimento, amadurecimento e aproximação do seres humanos. Ao mesmo tempo, o conflito quando conduzido corretamente pode impulsionar relevantes alterações quanto à ética e a responsabilidade pessoal (empoderamento). (E. Leite e Regina Ribeiro).

Método Alternativo de Solução Conflitos

MATURIDADE SOCIAL



Sistema multiportas para solução de conflitos

- Sistema multiportas é o complexo de opções que cada pessoa tem à sua disposição para buscar solucionar um conflito a partir de diferentes métodos, que pode ser ou não articulado pelo Estado.



Métodos Adequados de Solução de Conflitos - MASCS

Resolução CNJ 125 – 2010

- Ampliou-se o “direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, além da vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa”.
- “ criou-se uma “política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses”.

Política Pública de Acesso à Justiça

“ Acesso à ordem jurídica justa”

- Resolução CNJ 125 – 2010
“..... o objetivo primordial que se busca com a instituição de semelhante **política pública**, é a solução mais adequada dos **conflitos de interesses, pela participação decisiva de ambas as partes na busca do resultado** que satisfaça seus interesses, o que preservará o relacionamento delas, propiciando a justiça coexistencial.”
- **Novo Código de Processo Civil – Lei 13.105/2015**
- **Lei da Mediação – Lei 13.140/2015**

Conduitas que propiciam os conflitos

- Atribuir culpa
- Julgar ou pré julgar
- Reprimir comportamentos
- Visão direcionada
- Seleciona razões

POLARIZA



ganha X perde

Conflitos

- “Processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis”. (Manual Mediação - CNJ)
- Momento em que uma pessoa acredita que o outro deve ceder pela certeza ou conveniência de manter a sua “verdade”.
- Os conflitantes acreditam que não podem atender aos seus interesses concomitantemente.
- Jogo de poder com caráter adversarial onde se acredita que haverá um vencedor.

Conflito ou Assédio ?

- Linha tênue que separa o conflito do assédio, em geral o conflito não tratado, ignorado ou banalizado poderá evoluir para o assédio.
- **Assédio Moral**
- Intenção de desapropriar o sujeito, desconstruir a auto estima. O assediador isola o assediado e intimida o grupo;
- Será caracterizado: pela conduta contumaz (repetição) e pelo dano (ambiente de trabalho)
- Lei 8.989/1979 – Estatuto do Funcionário Público
- Lei Municipal 13.288/2002

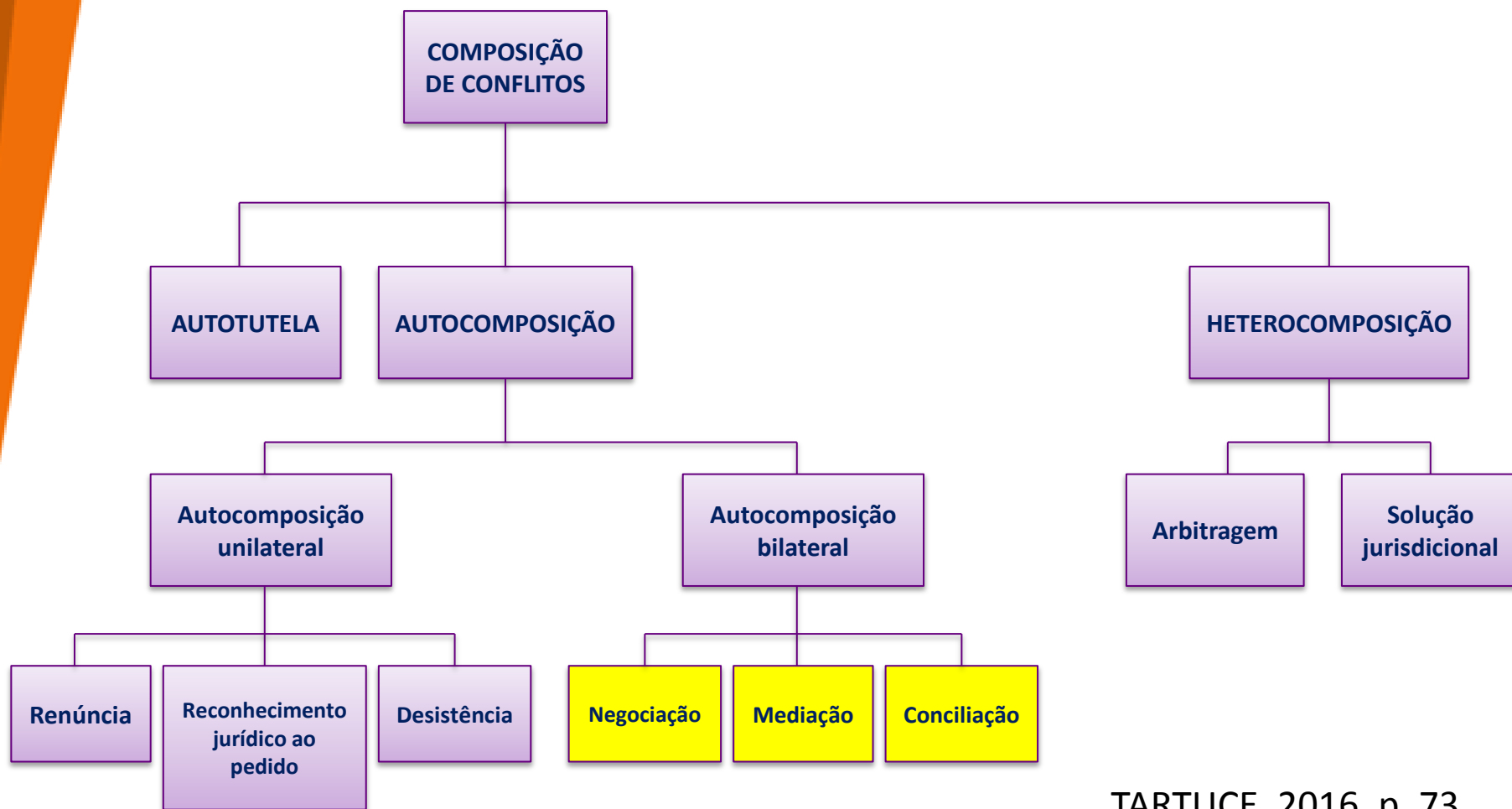
Assédio Sexual e Importunação Sexual

Código Penal : art. 215 – A importunação sexual - Lei 13.718/2018

art. 216 - A O crime de assédio sexual se caracteriza por constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função.

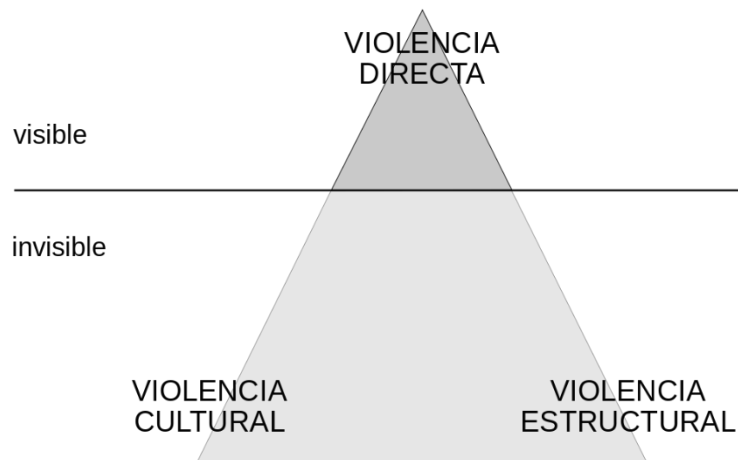
- **Lei Municipal SP 16.488/2016 e Decreto 57.444/2016**
- Todo tipo de ação, gesto, palavra ou comportamento que cause constrangimento com conotação sexual, independentemente da existência de relação hierárquica entre assediador e vítima do assédio
- Atendimento: Ouvidoria Geral / Processamento: Corregedoria Geral / SMJ-PROCED

Formas de solução de conflitos



SISTEMA MULTIPORTAS

EVITA A VIOLÊNCIA



EVITA A JUDICIALIZAÇÃO

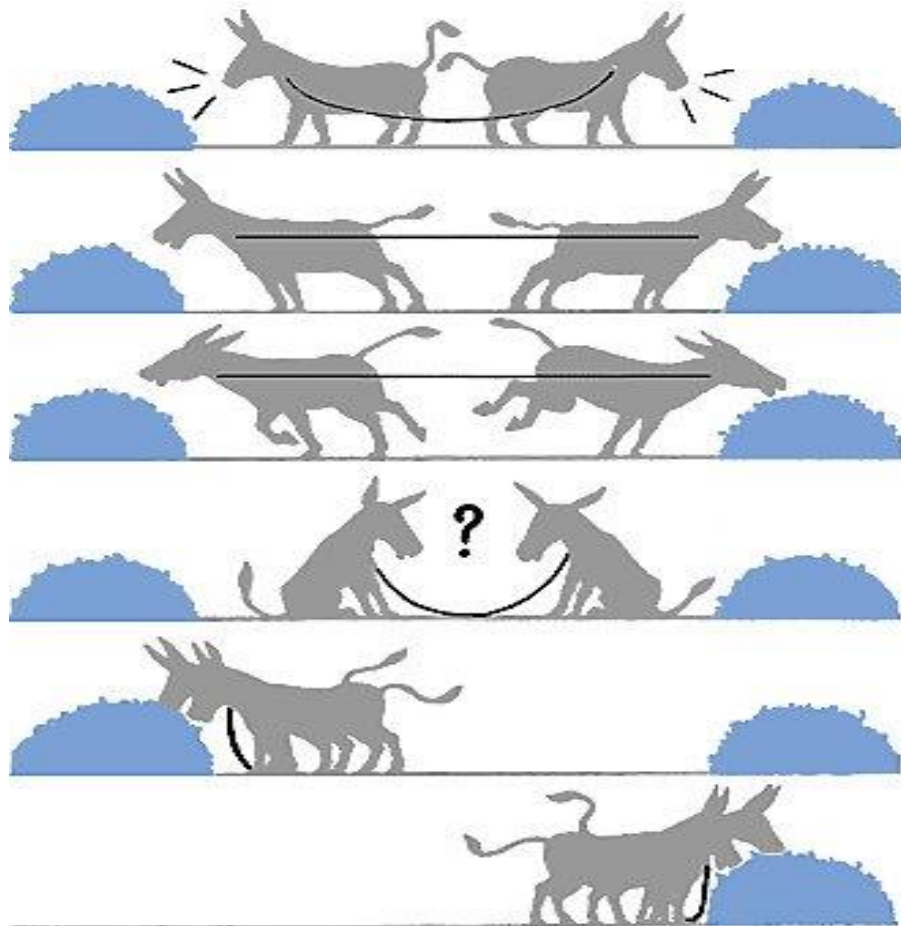


Negociação

“A negociação pode ser entendida como a comunicação estabelecida diretamente pelos envolvidos, com avanços e retrocessos, em busca de um acordo; trata-se do mais fluido, básico e elementar meio de resolver controvérsias e também o menos custoso”.



Negociação



Comunicação

DEBATE

- Os participantes podem falar como representantes de grupos
- As perguntas são feitas de uma posição de certeza

DIÁLOGO

- Os participantes falam uns com os outros.
- As perguntas são feitas para construção do pensamento de consenso

Conciliação

[...] um profissional imparcial intervém para, mediante atividades de escuta e investigação, auxiliar os contendores a celebrar um acordo, se necessário expondo vantagens e desvantagens em suas posições e propondo saídas alternativas para a controvérsia, sem, todavia, forçar a realização do pacto.”





Mediação

“Mediação é o meio consensual de abordagem de controvérsias em que uma pessoa isenta e devidamente capacitada atua tecnicamente para facilitar a comunicação entre as pessoas para propiciar que elas possam, a partir da restauração do diálogo, encontrar formas produtivas de lidar com as disputas”.

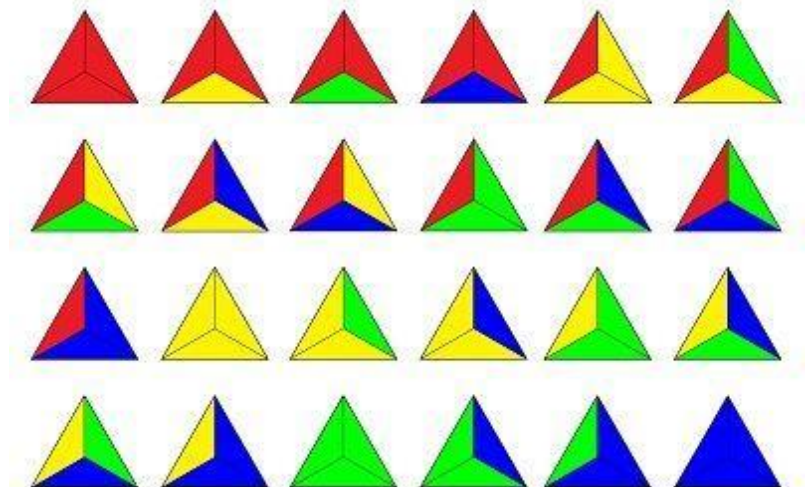
“Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.” Lei 13140/2015





Há diferença entre mediação e conciliação?

- O conciliador auxilia as partes a chegar a um acordo mediante concessões recíprocas....
- O mediador por sua vez utiliza técnicas para restabelecer o diálogo criando a oportunidade para que os conflitantes construam conjuntamente a melhor solução para o conflito...
- Há controvérsias, mas.....



Código de Processo Civil

- **O conciliador, que atuará preferencialmente** nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.
- **O mediador, que atuará preferencialmente** nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Mediação Extrajudicial - Lei 13.140/2015

- Esta Lei dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e *sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.*
- Poderá funcionar como mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se.

Mediação nas Ouvidorias Públicas

- “ [...] o Estado-administrador pode (e mesmo deve) desempenhar sua tarefa de boa gestão da coisa pública em colaboração com os administrados, no contexto global da chamada democracia participativa, estimulada em vários dispositivos da Constituição de 1988 [...] mesmo na legislação infraconstitucional nota-se o incentivo à participação da comunidade [...]”

Rodolfo de Camargo Mancuso

Ouvidoria Geral



ZELADORIA

Manutenção

Prestação serviços



E-SIC

Pedidos de
Informação
Pública



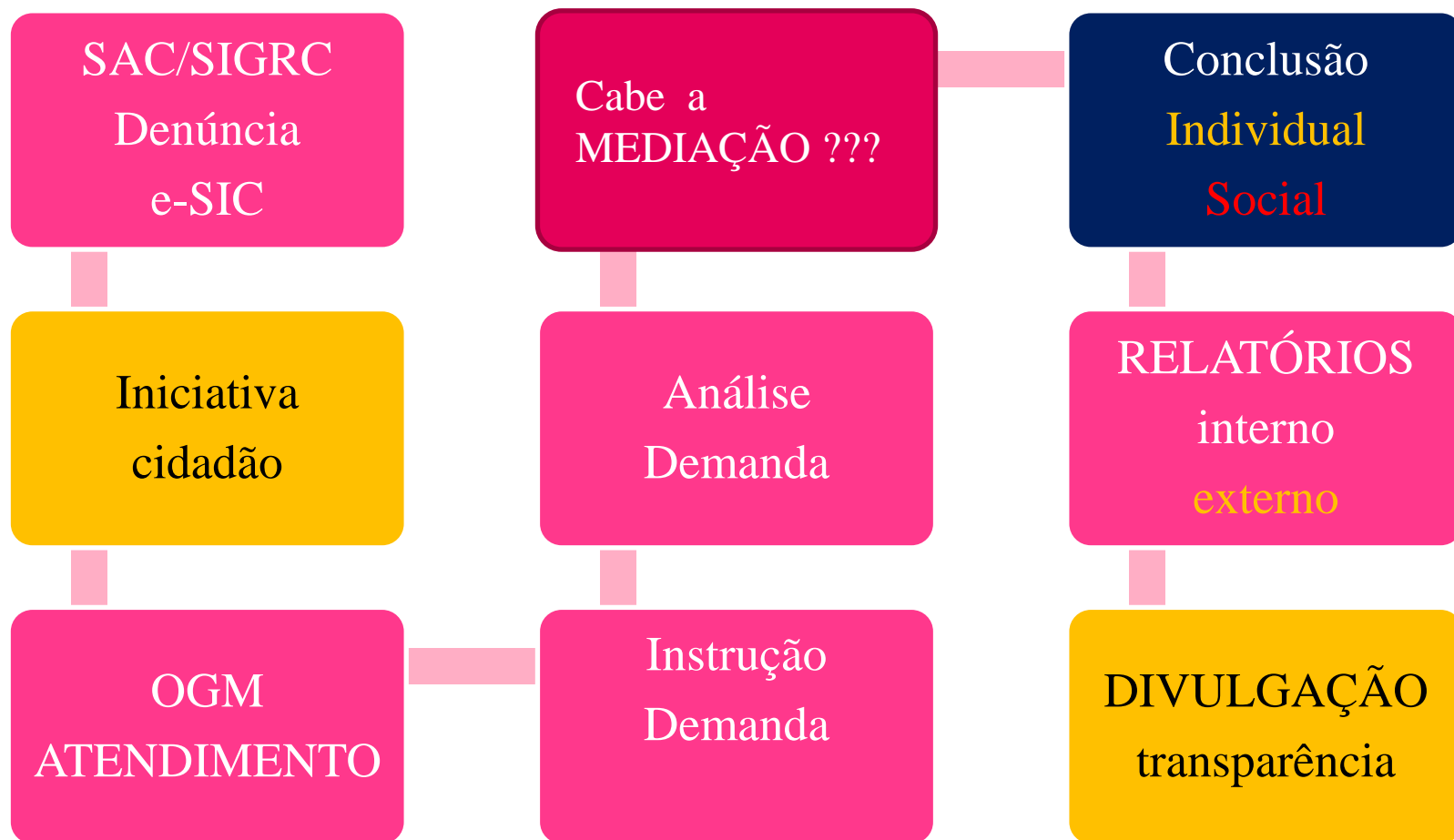
Denúncias

Assédio Sexual

Assédio Moral

Interface identificada após análise e encaminhamento

Ouvidoria Geral



Vamos refletir sobre o quadro?

Tema	Reclamação Possível	Cabe Mediação?
Atingidos por incêndio / enchente	Ações Preventivas	
Carroceiros /Catadores	Atrapalha o trânsito	
Uso de espaço público	Coibir briga agendada pela internet	

E se fosse?

Mediação transformando
conflitos em oportunidades

OBRIGADA !

mlsampaio@prefeitura.sp.gov.br

mlusampaio@yahoo.com.br