

RESOLUÇÃO Nº XXXX/2023

Dispõe sobre a regulamentação dos procedimentos e diretrizes quanto à aplicação da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral e o Núcleo de Solução Consensual de Conflitos no âmbito da Universidade Federal do Vale do São Francisco.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias:

CONSIDERANDO a Lei nº 13.140/2015, a Lei de Mediação;

CONSIDERANDO as Portarias CGU nº 581/2021 e nº 3.126/2021;

CONSIDERANDO a Portaria nº 492 da UNIVASF, de 13 de agosto de 2018, referente a instituição do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos;

CONSIDERANDO a aprovação pela maioria da plenária do Conselho Universitário, na sessão ordinária realizada no dia XX de XXXX de 2023.

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a regulamentação dos procedimentos e diretrizes quanto à aplicação da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral e o Núcleo de Solução Consensual de Conflitos no âmbito da Universidade Federal do Vale do São Francisco.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data da sua aprovação pelo Conselho Universitário.

Sala das Sessões, XX de XXXX de 2023.

TÉLIO NOBRE LEITE
PRESIDENTE

ANEXO
RESOLUÇÃO Nº XXX/2023 – CONUNI

RESOLUÇÃO Nº XXX/2023 – CONUNI, DE XX DE XXXX DE 2023.

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CAPÍTULO I

DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO DESTA RESOLUÇÃO

Art. 1º Esta Resolução estabelece as diretrizes e procedimentos para aplicação, preferencialmente, da mediação e conciliação pela Ouvidoria Geral e o Núcleo de Solução Consensual de Conflitos para o tratamento das demandas e dos tipos de manifestações registradas com o teor conflitivo sobre direito disponível.

Parágrafo Único. Esta Resolução poderá ser aplicada para os conflitos envolvendo qualquer pessoa interessada e integrante da comunidade acadêmica, bem como usuários do serviço público desta IES.

Art. 2º O Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF) é a unidade administrativa responsável pela promoção da resolução, de forma consensual e pacífica, dos conflitos decorrentes das relações interpessoais entre servidores(as), estudantes e colaboradores no âmbito da UNIVASF, quando do desenvolvimento de atividades acadêmicas ou administrativas.

Art. 3º O Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF) integra a estrutura da Ouvidoria Geral, será presidido pelo Ouvidor Geral e composto por servidores(as) do quadro efetivo, indicados e designados pelo Reitor, que atuarão como mediadores e conciliadores.

§ 1º Antes da designação do Reitor, poderá ser realizado processo seletivo com o objetivo de identificar interessados que atendam aos requisitos estabelecidos por normativo interno da Ouvidoria Geral.

Art. 4º O Núcleo de Solução Consensual de Conflitos atuará de forma preventiva, estratégica e resolutiva.

CAPÍTULO II

DAS DIRETRIZES E PRINCÍPIOS

Art. 5º As atividades de mediador e conciliador serão executadas em observância aos princípios e diretrizes da dignidade da pessoa humana, conduta ética, isonomia, da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade das partes, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade, da decisão informada, do respeito à ordem pública, validação, isonomia entre as partes, busca do consenso e boa-fé.

CAPÍTULO III

DAS DEFINIÇÕES

Art. 6º Para os fins desta Resolução, consideram-se:

I – Conflito: processo natural de toda sociedade, um fenômeno necessário para a vida humana, que pode ser um fator positivo na mudança e nas relações ou destrutivo segundo a forma de regulá-lo.

II – Mediador: colaborador que atuará, preferencialmente, nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliando os interessados a compreenderem as questões e os interesses em conflito, de modo que esses possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos;

III – Conciliador: o conciliador atuará, preferencialmente, nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, sugerindo soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem;

IV – Interessados: pessoas envolvidas na controvérsia ou conflito e que voluntariamente optaram por participar da sessão de mediação e conciliação;

V – Reclamação: demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

VI – Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

VII – Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VIII – Comunicação: este tipo de manifestação não permite que o usuário acompanhe o seu tratamento, assim como não obriga a emissão de resposta conclusiva por parte do demandado. Ainda, para que possam receber o devido tratamento, faz-se necessária a apresentação informações suficientes e elementos mínimos probatórios;

IX – Isonomia: tratamento sem distinção e igualitário entre os interessados de modo a assegurar formalmente e materialmente o equilíbrio das ações executadas na mediação e conciliação.

X – Independência: dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento;

XI – Imparcialidade: dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;

XII – Autonomia da vontade das partes: deve haver mediação e conciliação somente se os interessados consentirem espontaneamente;

XIII – Confidencialidade: dever de manter sigilo acerca do ocorrido durante a sessão de conciliação ou de mediação;

XIV – Oralidade: os procedimentos serão, predominantemente, praticados de forma oral e simples por meio do contato direto entre os interessados;

XV – Informalidade: os procedimentos de mediação e conciliação serão praticados com flexibilidade e simplicidade sempre em observância ao devido processo legal;

XVI – Decisão informada: dever de manter os interessados plenamente informadas quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual estão inseridas;

XVII – Respeito à ordem pública: a sessão de mediação respeitará os preceitos da Constituição Federal e o regimento interno da Universidade do Vale do São Francisco;

XVIII – Validação: Dever de estimular os interessados a perceberem-se reciprocamente como seres humanos merecedores de atenção e respeito.

XIX – Busca do consenso: a consensualidade deverá ser prioridade nas ações desenvolvidas;

XX – Boa-fé: mediador, conciliador e interessados atuarão de forma colaborativa com lealdade e respeito aos valores éticos e morais;

XXI – Empoderamento: estimular os interessados para que possam atuar de forma ativa para solução pacífica do conflito.

TÍTULO II

DO TRATAMENTO DE CONFLITOS

CAPÍTULO I

DAS TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Art. 7º As atividades dos mediadores e conciliadores serão desenvolvidas, preferencialmente, por meio do uso de técnicas que permitam resultados do tipo ganha-ganha revestidos sempre de consensualidade.

Art. 8º Serão utilizadas as técnicas de escuta ativa; separar as pessoas dos problemas; focar nos interesses dos envolvidos e não nas suas posições; criar opções de ganho mútuo; mapear critérios objetivos para legitimar a escolha das opções; não intervir sem necessidade; depois de ouvir atentamente o que cada um dos interessados narrou, passar o mediador ou conciliador para uma nova fase; enfatizar o resumo da comunicação; conduzir os interessados a se imaginarem no lugar do outro e, sempre quando mais viável, realizar a mediação e conciliação online.

Parágrafo único. As técnicas poderão ser utilizadas isoladamente ou cumulativamente, bem como poderão ser incorporadas outras técnicas com potencial de resolução consensual de conflitos priorizando os resultados do tipo ganha-ganha.

CAPÍTULO II

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 9º Os procedimentos de mediação e conciliação serão desenvolvidos por meio das seguintes etapas:

I – Preparatória;

II – Abertura;

III – Mapeamento e exploração;

IV – Desenvolvimento;

V – Encerramento.

Art. 10º A etapa preparatória compreende as ações preliminares de análise da situação conflitiva realizada pela Ouvidoria Geral e por um servidor integrante do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos, quando em conjunto:

I – Decidirão se o tipo do conflito pode ser submetido à sessão de mediação e conciliação;

II – No caso de decisão positiva do inciso anterior, consultarão os envolvidos no conflito do respectivo interesse e disponibilidade em participar da sessão de mediação e conciliação, cujo prazo de resposta será até cinco dias úteis;

III – No caso de resposta positiva do inciso anterior, definirão os nomes de até dois servidores como mediadores e conciliadores dentre os membros do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos para atuar no caso conflitivo;

IV – Reunir-se-á com os mediadores e conciliadores com no mínimo trinta dias de antecedência à primeira sessão de mediação e conciliação para definição do plano de trabalho.

V – No plano de trabalho deverá constar a data, horário e formato da primeira sessão de mediação e conciliação com possibilidade de flexibilização para se adequar à disponibilidade dos interessados.

VI – Formalizarão, preferencialmente por e-mail ou qualquer forma de comunicação, pedido de confirmação de interesse dos envolvidos no conflito em participar da sessão de mediação e conciliação na data, horário e formato indicados.

Parágrafo único. O pedido de confirmação deverá informar de forma sucinta e clara: os nomes dos mediadores e conciliadores; explicar sobre o procedimento colaborativo da sessão de mediação e conciliação; necessidade de respeito aos princípios e diretrizes tutelados nesta Resolução e disponibilidade de canal de comunicação para esclarecimento de dúvidas.

Art. 11 Após a confirmação do interesse mútuo em participar da sessão de mediação e conciliação, a qualquer momento, os interessados poderão apresentar a solução pacífica de forma voluntária, cuja decisão poderá ser redigida a termo para assinatura dos interessados e mediadores e conciliadores.

Art. 12 A etapa de abertura da sessão de mediação e conciliação deverá ocorrer em condições e tratamento de acordo com os princípios da isonomia e boa-fé, devendo ocorrer preferencialmente:

I – Apresentação dos mediadores e conciliadores, bem como os interessados, cuja ordem será definida de forma preliminar em comum acordo.

II – Esclarecimento acerca do papel de cada participante na sessão e de eventuais dúvidas;

III – Esclarecimento gerais de como funcionará a sessão de mediação e conciliação com possibilidade de manifestação ao longo da sessão, possibilidade de sessões individuais, definição de tempo de fala de cada interessado e da própria sessão e demais regras de comum acordo.

Art. 13 A etapa de mapeamento e exploração ocorrerá com a coleta inicial dos relatos dos interessados objetivando a identificação dos interesses e os separando das posições eventualmente declaradas na sessão.

Parágrafo único. Nessa etapa, os mediadores e conciliadores poderão fazer perguntas relevantes para esclarecimento de algum ponto não compreendido, bem como por meio da escuta ativa, resumir e parafrasear as narrativas iniciais promovendo o acolhimento e legitimação das emoções expostas pelos interessados.

Art. 14 Na etapa do desenvolvimento os mediadores e conciliadores auxiliarão os interessados a compreenderem a possibilidade de entendimento mútuo, gerando alternativas a fim de identificarem quais as melhores opções, estimulando a criatividade em observância da ordem pública.

Art. 15 A etapa de encerramento ocorre após exauridas as possibilidades de entendimento, havendo consenso total ou parcial, redigir-se-á o termo de encerramento com o resumo do que foi acordado, o que deverá ser lido perante os interessados e colhida a assinatura de cada um.

Parágrafo único. Não havendo consenso, a sessão será encerrada e coletada as assinaturas de todos os participantes.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16 O termo de encerramento com consenso dos interessados constituirá título executivo extrajudicial em conformidade com a Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015.

Art. 17 Poderão ocorrer sessões individuais nos casos de conflitos com maior complexidade.

Art. 18 Todas as sessões respeitarão o princípio da confidencialidade, sendo vedada a qualquer participante a revelação das informações, exceto quando expressamente autorizado.

Art. 19 As sessões de mediação e conciliação deverão ser concluídas em até 60 dias corridos, podendo haver prorrogação de até 30 dias corridos de comum acordo.

Art. 20 Os demais prazos serão definidos em comum acordo entre os interessados e mediadores e conciliadores.

Art. 21 As sessões de mediação e conciliação acontecerão, preferencialmente, na sede da Ouvidoria Geral. Caso não seja possível, poderá ocorrer de forma presencial no campus universitário escolhido ou por meio de sessão remota.

Art. 22 A capacitação dos mediadores e conciliadores deverá ser inserida no plano de capacitação da IES de forma contínua.

Art. 23 Esta Resolução entra em vigor em XX de XXXX de XXXX.