

**Escola de Governo  
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva  
de Valorização  
e Qualidade de Vida**

**Secretaria  
de Economia**



Curso

## **Gestão de conflitos em ouvidoria**

Apresentação

**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Secretário de Economia do Distrito Federal**

André Clemente Lara de Oliveira

**Secretária Executiva de Valorização e Qualidade de Vida do Distrito Federal**

Adriana Barbosa Rocha de Faria

**Diretora-Executiva da Escola de Governo do Distrito Federal**

Juliana Neves Braga Tolentino

**Escola de Governo do Distrito Federal**

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70.610-610

Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

[www.egov.df.gov.br](http://www.egov.df.gov.br)

Curso  
**Gestão de conflitos em ouvidoria**

Michelle Gomes Heringer Caldeira

Escola de Governo  
do Distrito Federal  
Secretaria Executiva  
de Valorização  
e Qualidade de Vida  
Secretaria  
de Economia



## Conflito

É uma situação que envolve um problema, uma dificuldade e pode, posteriormente, resultar em confrontos, geralmente entre duas partes ou mais, cujos interesses, valores e pensamentos podem demonstrar posições diferentes e opostas.

Escola de Governo do Distrito Federal    Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida    Secretaria de Economia     GDF E tempo de ação.

## Disputa

As partes envolvidas passam a não ouvir nem considerar os argumentos do outro, adotam postura de resistência, demonstrando muita convicção no que pensam. Nessa etapa, os envolvidos não admitem retroceder, pois isso significaria perder a luta.

**É a fase pública do conflito.**

## O diálogo como instrumento para resolução de conflitos

## Debate x Diálogo

Por meio da figura do mediador, as partes envolvidas em uma disputa têm condições de atingir posição de equilíbrio e buscar, **pelo diálogo**, possibilidades particularizadas para a solução da disputa.

## Debate

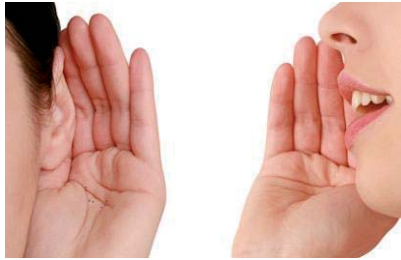
É ter um ponto de vista fixo e tentar convencer os outros de que se está certo.

Do debate costumam resultar as opiniões existentes e a resistência a mudanças.



## Diálogo

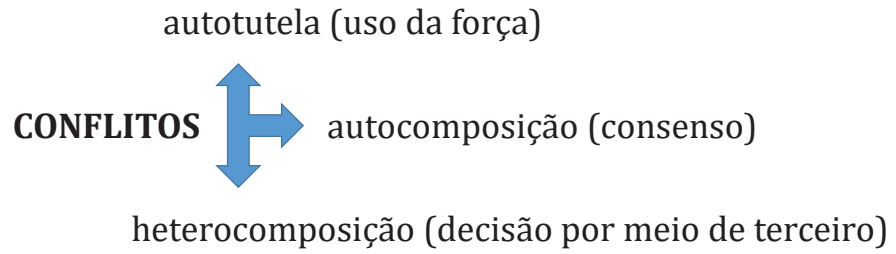
Abordar uma questão com a mente aberta, a fim de se compreender o ponto de vista dos outros e, talvez, criar nova perspectiva. É comum que o diálogo chegue ao compromisso e ao desejo de mudar.



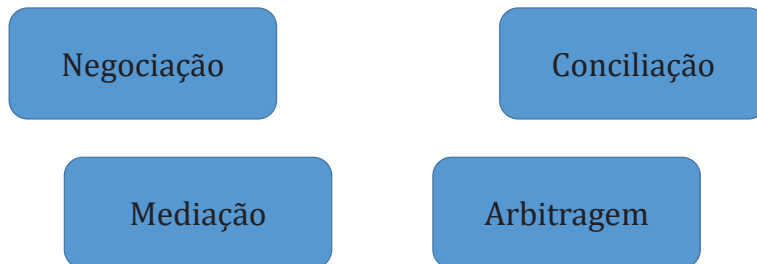
O diálogo convida seus participantes a se distanciarem de posições e de necessidades e a trabalharem em prol dos interesses e das necessidades de todos os envolvidos no conflito.

Com a comunicação, as pessoas podem ser sensibilizadas para valorizar as diferenças e ampliar as alternativas de soluções que possam beneficiar o todo.

## Modalidades de resolução de conflitos



## Formas de trabalhar com o conflito



## Conciliação x Mediação

Conciliação	Mediação
A postura do conciliador é interventiva.	O mediador atua apenas como facilitador da comunicação.
O conciliador interfere no conflito, apresentando sugestões, propostas e formas de solucioná-lo.	O mediador auxilia as partes a restabelecerem a comunicação e a elaborarem acordos reciprocamente satisfatórios, para finalizar as divergências.
A finalidade é o acordo.	O acordo é uma consequência possível.
É mais adequada para conflitos de interesse que não compreendam relação continuada.	É mais adequada para solução de conflitos em que as partes continuarão a ter contato uma com a outra.

## A ouvidoria pública como espaço de resolução de conflitos

A ouvidoria pública é uma instância de controle e de participação social.

Pode ser compreendida como instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado.



A Ouvidoria desempenha papel pedagógico muito importante e fundamental, pois traz informações e conhecimentos ao cidadão, permitindo maior reflexão dos envolvidos nas demandas.

## O papel, os objetivos e os atributos do facilitador de resolução de conflitos

## Papel do facilitador

- Auxiliar as partes na compreensão das questões e dos interesses em conflito;
- Administrar as interações entre as partes para que estas sejam eficientes;
- Zelar pelo equilíbrio de poder entre as partes;
- Zelar pela exequibilidade dos acordos;
- Formular perguntas;
- Criar propostas inclusivas.

## Características de um bom facilitador

- É neutro;
- Cria ambiente positivo;
- É paciente;
- Deixa as partes à vontade;
- Usa linguagem apropriada;
- É empático;
- É acessível;
- Sabe utilizar a voz e o contato visual;
- Sabe utilizar o silêncio;
- É articulado;
- É objetivo.

## O facilitador deve:

- manter-se atento;
- manter o controle da situação;
- estabelecer o tom;
- evitar que as partes utilizem termos agressivos;
- manter o foco na resolução da situação de conflito;

- reformular as acusações como necessidades ou pedidos;
- auxiliar as partes a encontrar interesses comuns;
- auxiliar as partes a desenvolver opções;
- utilizar linguagem imparcial;
- não realizar julgamento.

## **A legislação relacionada à resolução de conflitos no âmbito do Governo Distrital e o papel das ouvidorias**

## **Técnicas de resolução de conflitos aplicadas ao contexto das ouvidorias do Distrito Federal**



**Obrigada pela participação!**

**Michelle Gomes Heringer Caldeira**

Chefe da Assessoria de Apoio aos Julgamentos

Controladoria-Geral do Distrito Federal

99267-9260 / 2108-3316

[michelle.heringer@cg.df.gov.br](mailto:michelle.heringer@cg.df.gov.br)

