

GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
Ouvidoria-Geral do Estado - OGE

Portaria nº 2 de 01 de março de 2022

Institui a Resolução Pacífica de Conflitos  
aplicada ao contexto das Ouvidorias  
Públicas, no âmbito da Ouvidoria Geral do  
Estado.

A **OUVIDORA GERAL DO ESTADO**, no uso das atribuições que lhe confere a **Lei Complementar nº. 965 de 20.12.2017**, Seção I, Art. 41, Inciso I.

**CONSIDERANDO** a competência da Ouvidoria Geral do Estado - OGE de “ouvir os reclamos da população a respeito dos serviços públicos encaminhando-os aos Órgãos responsáveis pelos mesmos e dando retorno aos reclamantes das medidas corretivas ou esclarecedoras tomadas pela Administração Pública Estadual, bem como manter o Governador informado sobre as reclamações ou queixas da população quanto à qualidade dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual”, nos termos do **art. 112 da Lei Complementar nº 965, de 20 de dezembro de 2017**;

**CONSIDERANDO** a atribuição da Ouvidoria Geral do Estado - OGE de “formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III e IV da Lei Federal nº 13.460, de 2017”;

**CONSIDERANDO** que as Unidades Setoriais de Ouvidoria são tecnicamente subordinadas à Ouvidoria Geral do Estado, Órgão Central do Sistema, conforme disposição no Art. 1º da Instrução Normativa Conjunta nº. 004/2021/OGE-OUVGER, de 22 de março de 2021, que estabelece as orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Estadual para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

**CONSIDERANDO** que a resolução pacífica de conflitos surge como um bom método de atuação por parte das ouvidorias por meio do diálogo entre as partes, e que a resolução pacífica permite a criação ou 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, a resolução de conflitos surge como um bom método de atuação por parte das ouvidorias;

**CONSIDERANDO** a necessidade de adoção de mecanismos de negociação e resolução pacífica de conflitos no âmbito da Ouvidoria-Geral do Estado.

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Cabe a Ouvidoria Geral do Estado – OGE disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, observando os seguintes princípios:

- I - empatia;
- II - imparcialidade;
- III - isonomia entre as partes;
- IV - autonomia da vontade das partes;

- V - busca do consenso;
- VI - boa-fé;
- VII - proporcionalidade entre meios e fins; e
- VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

§ 1º As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado por esta Portaria.

§ 2º O disposto no caput deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

**Art. 2º** A Ouvidoria Geral do Estado poderá utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias nos quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

Parágrafo único. Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão indicáveis quando:

I - as partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;

II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;

III - a resolução pacífica de conflitos implicar a transigência sobre:

a) aplicação de ato normativo; ou

b) conduta passível de responsabilização de agente público; e

IV - quando decorrente de denúncia.

**Art. 3º** Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

I - assegurar às partes igualdade de tratamento;

II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;

III - zelar pela rápida solução do conflito;

IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;

V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível; e

VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

**Art. 4º** Em casos de infrações leves, a OGE poderá propor às partes medidas consensuais de resolução pacífica de conflito, como alternativa aos incidentes identificados.

Parágrafo único. Para os fins desta Portaria, considera-se infração leve a conduta que não seja punível com PAD - Processo Administrativo Disciplinar, nos termos da Lei Complementar nº 68/92, bem como no Código de Ética Funcional do Servidor Público Civil do Estado de Rondônia (Decreto nº 20.7861/16).

**Art. 5º** Por meio do Acordo de Resolução Pacífica de Conflito - ARPC o servidor público interessado assume a responsabilidade a que deu causa e compromete-se a ajustar sua conduta e a observar os deveres e proibições previstas na legislação vigente.

**Art. 6º** Não poderá ser celebrado o Acordo de Resolução Pacífica de Conflito com o servidor público que, nos últimos 6 (seis) meses, tenha gozado do benefício estabelecido por este normativo.

**Art. 7º** A proposta para celebração do Acordo de Resolução Pacífica de Conflito poderá ser feita de ofício ou a pedido do servidor ou gestor.

**Art. 8º** O Acordo de Resolução Pacífica de Conflito deverá conter:

I - a qualificação do servidor público envolvido;

II - a qualificação da autoridade celebrante;

III- os fundamentos de fato e de direito para sua celebração, número único do Processo (NUP) do Fala.BR e número do processo eletrônico SEI (caso tiver);

III - o prazo e o modo para o cumprimento das obrigações;

§ 1º O prazo de cumprimento não poderá ser superior a 1 (um) ano.

§ 2º Adota-se o modelo de formulário, destinado a regulamentar Acordo de Resolução Pacífica de Conflito constante do Anexo I (0027870997).

**Art. 9º** A celebração do Acordo de Resolução Pacífica de Conflito será comunicada à chefia imediata do servidor público, com o envio de cópia para conhecimento do seu efetivo cumprimento.

**Art. 10** O descumprimento do compromisso firmado através do ARPC ou tratando-se de infrações não alcançadas pela mediação, serão adotadas as medidas correcionais cabíveis.

**Art. 11** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

Porto Velho, 7 de Abril de 2022.

**ETELVINA DA COSTA ROCHA**

Ouvidora-Geral do Estado



Documento assinado eletronicamente por **ETELVINA DA COSTA ROCHA**, **Ouvidor(a)**, em 11/04/2022, às 08:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017.](#)



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0024336106** e o código CRC **1406D9CE**.

**Referência:** Caso responda esta Portaria, indicar expressamente o Processo nº 0068.067562/2022-72

SEI nº 0024336106

**ACORDO DE RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS – ARPC NO ÂMBITO DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE RONDÔNIA.**

**PROCESSO RELACIONADO**

Processo Eletrônico SEI nº

Fala.br NUP nº

**1 - IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR COMPROMISSÁRIO**

NOME:

MATRÍCULA:

TELEFONE:

UNIDADE DE EXERCÍCIO:

E-MAIL:

**2 - AUTORIDADE CELEBRANTE**

NOME:

CARGO:

**3 - PROPOSTA DE APRC**

DE OFÍCIO

A PEDIDO

**4 - FUNDAMENTOS DE FATO E DIREITO**

A **OUVIDORA GERAL DO ESTADO**, no uso das atribuições que lhe confere a **Lei Complementar nº. 965 de 20.12.2017**, Seção I, Art. 41, Inciso I.

**CONSIDERANDO** a competência da Ouvidoria Geral do Estado - OGE de “ouvir os reclamos da população a respeito dos serviços públicos encaminhando-os aos Órgãos responsáveis pelos mesmos e dando retorno aos reclamantes das medidas corretivas ou esclarecedoras tomadas pela Administração Pública Estadual, bem como manter o Governador informado sobre as reclamações ou queixas da população quanto à qualidade dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual”, nos termos do **art. 112 da Lei Complementar nº 965, de 20 de dezembro de 2017**;

**CONSIDERANDO** a atribuição da Ouvidoria Geral do Estado - OGE de “formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III e IV da Lei Federal nº 13.460, de 2017”;

**CONSIDERANDO** que as Unidades Setoriais de Ouvidoria são tecnicamente subordinadas à Ouvidoria Geral do Estado, Órgão Central do Sistema, conforme disposição no Art. 1º da Instrução Normativa Conjunta nº. 004/2021/OGE-OUVGER, de 22 de março de 2021, que estabelece as orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Estadual para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

**CONSIDERANDO** que a resolução pacífica de conflitos surge como um bom método de atuação por parte das ouvidorias por meio do diálogo entre as partes, e que a resolução pacífica permite a criação ou 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, a resolução pacífica de conflitos surge como um bom método de atuação por parte das ouvidorias;

**CONSIDERANDO** a necessidade de adoção de mecanismos de negociação e resolução pacífica de conflitos no âmbito da Ouvidoria-Geral do Estado.

**CONSIDERANDO** que no âmbito da Ouvidoria Geral do Estado de Rondônia tramita o Processo Eletrônico SEI nº 0068.0000/2022-00 referente xxxxxx registrata no sistema Fala.Br

sob o NUP:xxxxxx , que versa sobre suposta prática de xxxxxxxxxxxx cometida por servidor público com lotação xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

A autoridade celebrante firma o presente compromisso, por meio do qual o servidor interessado assume a responsabilidade de trabalhar de forma a evitar futuros conflitos em sua unidade gestora pela irregularidade e/ou conduta desabonadora a que deu causa e compromete-se a ajustar sua conduta ea observar os deveres e proibições previstos na legislação vigente.

#### **5 - PRAZO DE CUMPRIMENTO**

O prazo para o cumprimento das obrigações assumidas no item anterior será de 6 (seis) meses. Em caso de reincidência o servidor será encaminhado à Corregedoria para que sejam adotadas as providências necessários quanto ao caso.

#### **6 - LOCAL E DATA**

Porto Velho, RO, de de 2022.

ASSINATURA DO COMPROMISSÁRIO

ASSINATURA DA AUTORIDADE CELEBRANTE