



## ESTADO DE GOIÁS

**Instrução Normativa nº 05/2023** (Publicada DO 9/10/2023)

Estabelece diretrizes para **Mediação de Conflitos** entre a Administração Pública e os usuários do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Goiás.

**O SECRETÁRIO DE ESTADO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**, no uso de suas atribuições legais, em especial os incisos I e II, § 1º do art. 40, da Constituição do Estado de Goiás; art. 76, I e III, da Lei nº 21.792, de 16 de fevereiro de 2023, e o art. 2º, inciso I e § 1º, inciso I do Decreto Estadual nº 9.543, de 23 de outubro de 2019, e considerando o que consta no processo SEI nº 202311867001890, resolve:

Art. 1º A Controladoria-Geral do Estado de Goiás, por meio da Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral, coordenará os procedimentos de mediação de conflitos entre os órgãos da Administração Pública e os usuários do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Goiás.

Art. 2º O propósito da implementação da prática da mediação é promover a resolução consensual de conflitos e ampliar o diálogo entre cidadão e os órgãos da administração pública, a fim de aprimorar a qualidade do serviço prestado pelos órgãos e elevar a satisfação dos usuários.

Art. 3º Os casos passíveis de mediação serão avaliados a partir das respostas da pesquisa de satisfação no sistema informatizado de ouvidoria e seguirão os seguintes critérios:

- a) resposta de manifestação classificada como “não resolvida”;
- b) nota menor do que 6 (seis);
- c) pesquisa de satisfação respondida nos últimos 30 dias.

Art. 4º Caberá à Gerência de Ouvidoria Setorial do órgão ou entidade eleger os casos passíveis de mediação, conforme critérios definidos no art. 3º, e à Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral fazer o juízo de admissibilidade dos casos.

Parágrafo único. A Gerência de Ouvidoria Setorial notificará a área técnica, setor responsável pelo tratamento da manifestação, sobre a admissibilidade, e esta, alternativamente, terá três dias úteis para a resolução do conflito.

Art. 5º O usuário do caso admitido será convidado a participar da sessão de mediação.

Art. 6º A parte da administração pública convocada para sessão de mediação será sempre integrante da área técnica demandada na manifestação de ouvidoria ou seu superior.

Art. 7º A Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral agendará e conduzirá as sessões de mediação, realizadas preferencialmente por meio virtual, fornecendo informações claras às partes sobre o processo, objetivos, estrutura, confidencialidade, imparcialidade do mediador e a importância da participação ativa e colaborativa de todos os envolvidos.

Parágrafo único. Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada, em qualquer hipótese, salvo se as partes, expressamente, decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei.

Art. 8º Durante as sessões de mediação, o mediador facilitará a comunicação entre as partes, promoverá a escuta ativa, e buscará opções para a resolução do conflito.

Art. 9º Se as partes chegarem a um acordo durante a mediação, este deverá ser formalizado por escrito, destacando os pontos acordados e as responsabilidades de cada parte por meio do plano de ação.

Parágrafo único. O acordo deverá ser compreendido e aceito por todas as partes envolvidas.

Art. 10. Caso não seja possível chegar a um acordo por meio da mediação, a Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral respeitará a autonomia das partes e finalizará o processo dando a elas conhecimento, preservando a confidencialidade dos assuntos tratados e arquivando os registros das sessões.

Art. 11. As equipes das ouvidorias serão capacitadas em técnicas de mediação, a fim de desempenharem o papel de mediadoras e facilitadoras do diálogo de forma eficaz, garantindo a imparcialidade, a confidencialidade, a voluntariedade e a autonomia dos envolvidos, por meio da empatia e da habilidade para a condução da resolução de conflitos.

Art. 12. Caberá à Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral promover a divulgação e sensibilização sobre a mediação como opção para a resolução de manifestações, informando aos usuários sobre seus benefícios e como ela pode contribuir para a obtenção de soluções mutuamente satisfatórias e a preservação dos relacionamentos entre a Administração Pública e os usuários de seus serviços.

Art. 13. O processo de mediação deverá ser avaliado a cada semestre para verificação da eficácia e da qualidade técnica dos procedimentos adotados, bem como o grau de satisfação do usuário quanto aos serviços prestados.

Art. 14. O ouvidor setorial realizará o acompanhamento pós-mediação para garantir a implementação e a eficácia do acordo, a verificação do cumprimento dos termos acordados, o monitoramento do progresso da resolução do conflito e a resolução de quaisquer problemas que possam surgir durante a implementação.

Art. 15. Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir da data de sua publicação.

HENRIQUE MORAES ZILLER  
Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado