



08, 09, 10 e 11 de novembro de 2022
ISSN 2177-3866

GESTÃO DE CONFLITOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE CÂMARA DE MEDIAÇÃO

CÂNDIDA DUTRA GARCIA COUGO DA COSTA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM)

SHEILA KOCOUREK

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM)

JOÃO TELMO DE OLIVEIRA FILHO

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM)

GESTÃO DE CONFLITOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE CÂMARA DE MEDIAÇÃO

Introdução

Conflitos são presentes no cotidiano das pessoas, uma vez que são inerentes às relações interpessoais, em especial nas relações de trabalho. Desta maneira, os métodos de autocomposição existentes, surgem como meios cooperativos e dialogados para resolver os conflitos de maneira eficaz. A implementação de câmara de mediação é um exemplo de boa prática de governança e gestão de pessoas a qual será apresentada como possibilidade junto a uma Instituição de Ensino Superior (IES).

Contexto Investigado

Tendo em vista fortalecer o programa de integridade da IES de estudo, em conformidade com a proposição da Controladoria Geral da União, como instrumento de prevenção de desvios éticos e de conduta, postulou-se este estudo com vistas a compor Câmaras de Mediação de Conflitos, as quais têm como objetivo funcionar como ambientes apropriados para a tentativa de solução de conflitos e de restauração das relações com base no diálogo e sem necessidade de judicialização.

Diagnóstico da Situação-Problema

A escolha deste tema se dá em virtude da necessária mudança na gestão de conflitos no âmbito dos órgãos públicos, a fim de contribuir com a redução dos números de sindicâncias e processos administrativos, quando poderiam ser resolvidas extrajudicialmente, dentro da IES. Os dados da Comissão Permanente de Sindicâncias e Processos Administrativos Disciplinares (COPSPAD) demonstrou que entre os anos de 2019 a 2021 foram encerrados 37 Processos Administrativos Disciplinares e 28 Sindicâncias, com desfechos pouco satisfatórios no que tange ao reestabelecimento das relações interpessoais.

Intervenção Proposta

O estudo em tela tem por objetivo analisar a concepção dos servidores da Unipampa sobre a possibilidade de criação de uma Câmara de Mediação na Instituição para auxiliar na resolução dos conflitos interpessoais internos. Para o alcance do objetivo geral foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: verificar como a Unipampa resolve os conflitos interpessoais e identificar a concepção dos servidores da Unipampa sobre os métodos alternativos de resolução de conflitos, bem como a opinião deles acerca da criação de uma Câmara de Mediação Institucional.

Resultados Obtidos

Após análises dos resultados do questionário e do grupo focal, percebeu-se que a maioria dos servidores da IES preferem ou já utilizam o diálogo entre os litigantes para resolverem os conflitos interpessoais existentes, demonstrando que a utilização de melhores técnicas, como a da mediação, pode ser bem recebida na Instituição e agregar na resolução dos conflitos. Ainda, a mediação foi considerada como o método mais conhecido pelos respondentes. No que diz respeito à opinião dos servidores sobre a criação de uma Câmara de Mediação Institucional, 77,7% informaram que concordam.

Contribuição Tecnológica-Social

Foi possível demonstrar alternativas mais eficazes para resolver os conflitos interpessoais na IES e afirma-se que pode ser viável a instauração de uma Câmara de Mediação Institucional, pois a pesquisa demonstrou que haverá interesse e acolhimento dos gestores e dos servidores da

Instituição. Ainda, a aplicação da mediação fomentará a integridade pública na Universidade e contribuirá com a melhoria do clima organizacional. Consequentemente, haverá uma mudança cultural na maneira como as relações interpessoais são vivenciadas e a efetividade e a qualidade do serviço público serão alcançadas.