



Resolução Alternativa de Conflitos

A experiência da CGRAI e a prática internacional

CGRAI/OGU/CGU

Coordenação-Geral de Recursos de Acesso à Informação

Rafael Antonio Dal-Rosso



Há um conflito. E agora? Qual a melhor opção?

Acordo entre as partes (autocomposição)	Híbrido	Decisão por terceiro (heterocomposição)
--	---------	--

Negociação

Avaliação
antecipada/facilitação

Arbitragem

Mediação

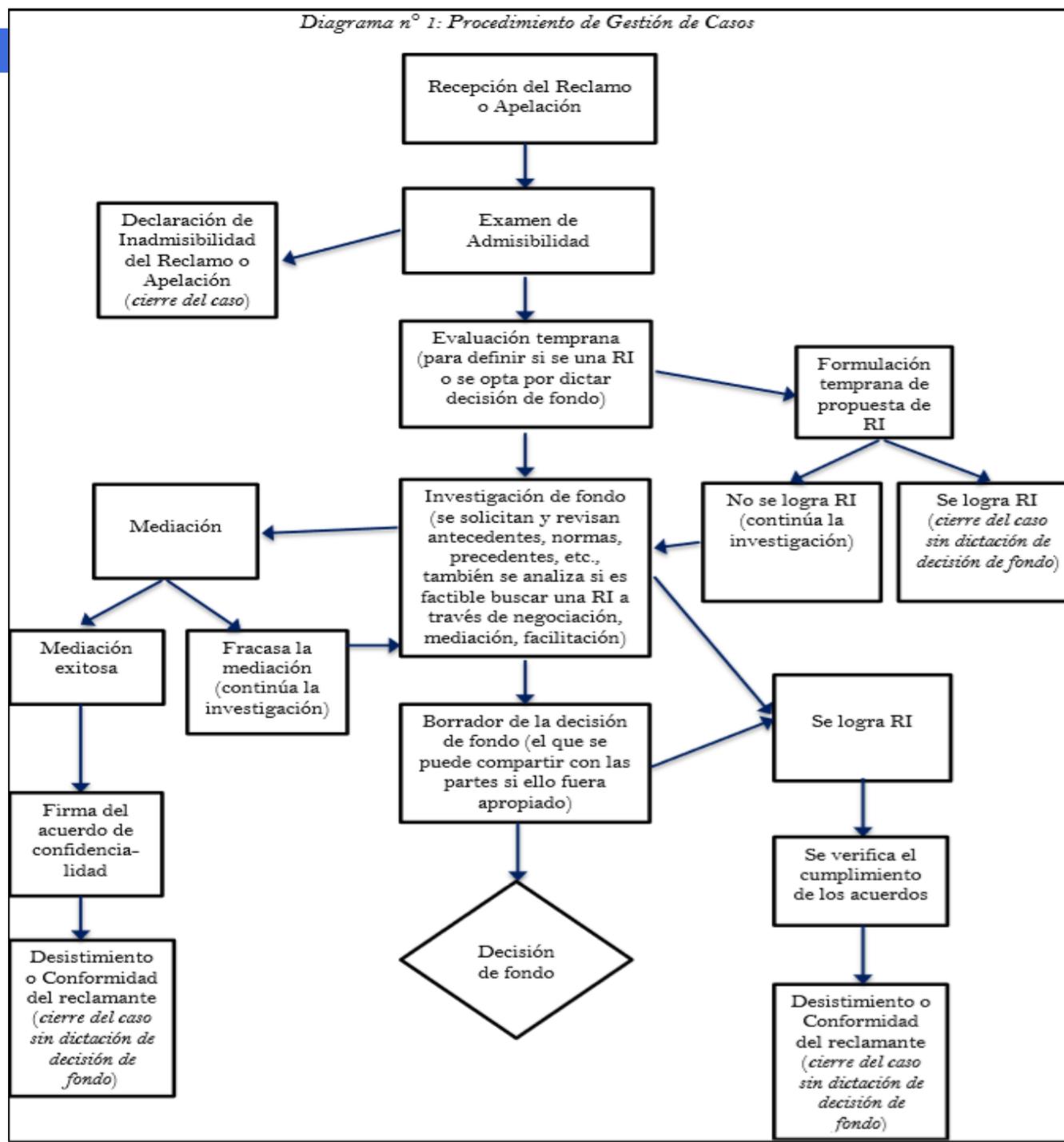
Conciliação

Resolução judicial



Experiência internacional

- Objetivo da viagem
- Ombudsman/ICO - Inglaterra, Escócia e Irlanda
- Diferenças omb: Poder decisão, independentes.
- Qual o conflito?
- Equipes diversificadas. Informalidade.
- Não há treinamento formal
- Importância do recrutamento – questionadores, experiência
- Equipes e tutores.





Experiência internacional

- Resolução não é utilizada em qualquer caso. Triagem.
- Mediação não. Diálogo com cada uma das partes. Manejar expectativas. Provável desfecho.
- Tentar compreender a demanda. Solicitação pode não ser atendida, mas outra providência é tomada que satisfaz o cidadão.
- Orientar o cidadão sobre o canal adequado, quando a demanda não é compatível.
- Pedido formal de desculpas. Ex: punção lombar. Problemas secundários.



Experiência internacional

- Paul Kenny. Conhece bem as pessoas da área, o tema. Sensibilidade, proatividade.
- “Se uma questão pode ser resolvida com um telefonema, então esse é o melhor caminho”.
- Advice under report. Conhece os dois lados e dá um conselho.



Experiência internacional

- Obter informação relevante. Perguntas esclarecedoras. Solicitação de documentação.
- Pesquisar e identificar oportunidades de resolução potencial. Fazer recomendações.
- Identificar legislação aplicável para tentar resolução e, novamente fazer recomendações.
- Se comunicar com cidadão e autoridades, buscando resolução. Convencimento.
- Recomendar solução.



A experiência da CGRAI

- Atividade CGRAI
- Resolução Negociada: o que é? Quando fazemos?
- E-mails, contatos telefônicos e ofícios (dificultam). Reuniões presenciais recorrido.
- Perda de objeto: Vantagens.



Caso G.M.G. x IF

- Grande quantidade de solicitações (mais de 100). 33 recursos à CGU.
- Caráter de controle social. Pedidos difícil compreensão.
- Ex: acesso a processos de licitação, informações de auxílio viagem, motivo de os alunos não terem acesso a estacionamento no instituto.
- Cidadão intimidado (buscar pessoalmente)



Caso G.M.G. x IF

- Informações incompletas ou negadas.
Omissões.
- Art. 15, §2º, 7.724/12: demandar grande manuseio.
- Denúncias cidadão à CGU
- Ambas as partes estavam erradas em alguns pontos.



Caso G.M.G. x IF

- Reunião para busca de soluções: CGU-IF-GMG
- Solução dos recursos e orientação das partes, corrigindo desvios de interpretação da LAI.
- 2 reuniões, várias perdas de objeto e desprovimentos.



Qual tipo de ADR as Ouvidorias devem utilizar?

Obrigado

Rafael.rosso@cgu.gov.br

(61)2020-6732