

Resolução de conflitos na ERS – Mediação ou Conciliação



Outubro de 2015

O que é a mediação ou conciliação de conflitos?

Trata-se de um meio alternativo (extrajudicial) de resolução de conflitos, em que as partes, sendo auxiliadas por um terceiro imparcial, um mediador, procuram chegar a um acordo que resolva o conflito que as opõe (mediação), podendo o mediador propor soluções para o conflito (conciliação).

Quem é quem?

- **ERS:** entidade mediadora do conflito, com atribuições legais para intervir na mediação ou conciliação de conflitos.
- **Mediador:** técnico superior do quadro da ERS, com formação adequada, designado pelo Conselho de Administração, que conduz o procedimento de resolução de conflitos.
- **Mediados:** as partes em conflitos. Isto é,
 - **(conflitos entre) Estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde** - estabelecimentos do setor público, privado e/ou social.
 - **(conflitos entre) Estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e entidades financiadoras** no âmbito das parcerias público-privadas, contratos de concessão, de convenção ou relações contratuais afins no setor da saúde.
 - **(conflitos entre) Estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e utentes.**

Em regra, os conflitos mediáveis são **bilaterais** (duas partes/duas pessoas singulares ou coletivas – as pessoas coletivas são representadas, na mediação, por um representante por estas indicado). É possível admitir uma mediação multilateral em função das partes envolvidas no conflito. Por exemplo, uma relação contratual em que as partes contratuais sejam constituídas por mais do que uma pessoa singular ou coletiva.

- **Representantes/acompanhantes dos mediados:** acompanham os mediados nas sessões de mediação. Podem ser representantes legais (por exemplo: advogado, solicitador) ou outros técnicos (peritos).



O Papel da ERS:

- Com o procedimento de resolução de conflitos, a ERS visa:
- Constituir uma alternativa aos meios tradicionais da resolução de conflitos (os meios judiciais);
- Fomentar uma cultura de diálogo, de escuta ativa e de melhoria contínua das relações interpessoais entre os diversos intervenientes do setor da saúde em Portugal.
- Contribuir para a diminuição da litigiosidade/conflitualidade no setor da saúde em Portugal.

A ERS disponibiliza, nas suas instalações, serviços de mediação ou conciliação, cujo procedimento é conduzido com independência e imparcialidade. A ERS analisa todos os documentos pertinentes para a resolução do conflito de forma cautelosa, assim como assiste os mediados na redação do acordo, observando pela sua legalidade e exequibilidade.



Vantagens do procedimento de mediação ou conciliação de conflitos:

É um meio alternativo de resolução de litígios, que evita a morosidade e os elevados custos associados ao recurso aos tribunais.

O procedimento é:

- **Voluntário:** as partes têm de pedir à ERS - em conjunto ou por iniciativa de uma delas, com o consentimento posterior da outra - que faça a mediação do conflito que as opõe e estar dispostas a alcançar um acordo que possa resolver o conflito.
- **Colaborativo:** o contexto de confronto ou do conflito é transformado num contexto colaborativo, empático, onde é favorecida a comunicação e a reflexão das partes, estimulando a criação de opções para a resolução do conflito.
- **Informal:** é um processo simples, flexível, onde a linguagem utilizada é acessível, sendo evitada a linguagem técnica do Direito. Após a aceitação da mediação, é realizada uma sessão de pré-mediação (obrigatória), que pode, no mesmo dia, ser seguida da realização de uma sessão de mediação conjunta. No decurso do procedimento podem ser realizadas uma ou mais sessões de mediação conjuntas, em função da complexidade do conflito. Podem ainda ser feitas sessões privadas.
- **Célere:** o conflito pode ser resolvido no mesmo dia ou (em regra) até um prazo máximo de 90 dias.
- **Gratuito:** a intervenção da ERS através do procedimento de resolução de conflito é gratuita.
- **Confidencial:** todos os intervenientes no procedimento: o mediador, os mediados e os seus representantes têm de guardar confidencialidade relativamente ao procedimento de resolução do conflito.



Outras vantagens:

- **O resultado obtido:** na mediação ou conciliação de conflitos, quem decide são as partes. Contrariamente aos meios tradicionais de resolução de conflitos, não há uma parte “vencedora” e uma parte “perdedora”. Ambas as partes ganham. O mediador utiliza técnicas que promovem a pacificação e a conciliação e facilitam a comunicação eficaz, levando as partes a optar por um acordo total ou parcial ou não acordo.
- **Imparcialidade e igualdade na condução do procedimento:** o mediador é um terceiro imparcial e neutro que assegura um tratamento equitativo dos mediados, em condições de igualdade e equilíbrio.
- **Executoriedade:** o acordo tem força executiva, sem necessidade de homologação judicial, desde que verificadas as condições legalmente estabelecidas.
- **Suspensão dos prazos de prescrição e caducidade:** a partir da data em que os mediados assinam o protocolo de mediação (sessão de pré-mediação), suspendem-se os prazos de caducidade e prescrição.
- **Termo do procedimento:** as partes podem a qualquer momento, em conjunto ou individualmente, desistir do procedimento.
- **O acesso à justiça:** o recurso aos meios alternativos de resolução de litígios não limita nem impede o acesso aos tribunais.



Intervenção da ERS - resultados obtidos no passado

Antes da entrada em vigor dos seus novos Estatutos, a ERS podia intervir, apenas, na mediação ou conciliação de conflitos entre estabelecimentos do SNS ou entre os mesmos e operadores do sector privado e social.

Neste contexto, conduziu seis procedimentos de mediação entre as contrapartes contratuais, no âmbito da gestão dos contratos de parceria público-privada.

A ERS obteve uma elevada taxa de sucesso com estes procedimentos, tendo sido formalizados acordos totais ou parciais entre os mediados em cinco dos seis procedimentos.

PROCESSO ⁽¹⁾	PARTES	ÂMBITO	RESULTADOS
MED/001/11	ARSN e Escala Braga – Sociedade Gestora do Estabelecimento, S.A.	Contrato de parceria público-privada do Hospital de Braga	Acordo
MED/002/11	Idem	Idem	Acordo
MED/001/12	Idem	Idem	Acordo
MED/002/12	ARSLVT e HPP Saúde – Parceria Cascais, S.A.	Contrato de parceria público-privada do Hospital de Cascais	Acordo
MED/001/14	ARSLVT e SGHL – Sociedade Gestora do Hospital de Loures	Contrato de parceria público-privada do Hospital de Loures	S/ acordo
MED/002/14	ARSLVT e HPP Saúde – Parceria Cascais, S.A.	Contrato de parceria público-privada do Hospital de Cascais	Acordo

(1)Fonte: Relatórios de atividade da ERS dos anos de 2011, 2012 e 2014, publicados em www.ers.pt.

Resolução de conflitos na ERS – Mediação ou Conciliação

Contactos

Para exposição do seu caso e solicitação de aconselhamento prévio, contacte a ERS através do e-mail mediacao@ers.pt, ou pelo número de telefone **222092350.**