



## O PAPEL DA ERS

Com o procedimento de resolução de conflitos, a ERS pretende 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 e contribuir para a diminuição da litigiosidade/ conflitualidade no sector 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 legalidade e exequibilidade.

Para exposição do seu caso e solicitação de aconselhamento prévio, contacte a ERS através do e-mail [mediacao@ers.pt](mailto:mediacao@ers.pt), ou pelo número de telefone: 22 20 92 350/360.  
A informação constante do folheto informativo não dispensa a leitura atenta da legislação em vigor aplicável.



**Entidade Reguladora da Saúde**  
R. de São João de Brito, 621  
4100 Porto

T 222 092 350  
F 222 092 351  
[geral@ers.pt](mailto:geral@ers.pt)  
[www.ers.pt](http://www.ers.pt)

## RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA ERS 2018

Mediação ou conciliação de conflitos



**ERS**

**ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE**



## O QUE É A MEDIAÇÃO OU CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS?

Trata-se de um meio alternativo (extrajudicial) de resolução de conflitos, em que as partes (mediados), 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 esse conflito (conciliação).

## VANTAGENS DO RECURSO AO PROCEDIMENTO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.

**Voluntário** | a mediação têm de ser pedida pelas partes - em conjunto ou por iniciativa de uma delas, com o consentimento posterior da outra. Os mediados podem a qualquer momento - em conjunto ou individualmente -, desistir do procedimento.

**Colaborativo** | o contexto de confronto, ou do conflito, é transformado num contexto colaborativo, empático, onde é favorecida a comunicação e a reflexão dos mediados, 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.

**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.

**Executoriedade do acordo** | 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 prescrição e caducidade.

## QUEM É QUEM?

**Entidade Mediadora do Conflito** | recebe o pedido e efetua uma avaliação preliminar do objeto do conflito, aceitando ou recusando a mediação. Em caso de aceitação, informa os mediados da aceitação do pedido, do número do processo de resolução de conflitos, bem como da identificação e endereço eletrónico do mediador que conduzirá o procedimento. Em caso de recusa, informa as partes sobre a possibilidade de recorrer a outros mecanismos alternativos de resolução de conflitos. e pode encaminhar as partes para outra entidade de resolução alternativa de litígios.

**Mediados** | são as partes em conflito, sendo a mediação voluntária, estas têm de pedir à ERS que faça a mediação do conflito que as opõe e estar dispostas a alcançar um acordo que o possa resolver.

**Mediador** | é o técnico superior de regulação do quadro da ERS, com formação adequada, designado pelo Conselho de Administração, que conduz a mediação ou conciliação. O mediador é um terceiro neutro e imparcial que conduz a mediação com base em critérios de independência, imparcialidade e equidade. É o mediador que contacta as partes e agenda a sessão de pré-mediação (de carácter obrigatório). Esta sessão visa a explicitação do funcionamento e regras do procedimento.

**Representantes e/ou acompanhantes dos mediados** | os mediados podem ser acompanhados por representantes legais (por exemplo, advogado, solicitador) ou outros técnicos/peritos.

## INTERVENÇÃO DA ERS. PERCURSO E RESULTADOS OBTIDOS.

**Desde 2011**, a ERS tem conduzido diversos processos de mediação entre as contrapartes contratuais, no âmbito dos contratos de gestão de hospitais em regime de parceria público-privada. Até à entrada em vigor dos novos Estatutos da ERS, em 2014, a sua atividade era limitada à mediação ou conciliação de conflitos entre estabelecimentos prestadores do SNS ou entre estes e operadores do sector privado e social.

**Nos anos de 2015 a 2017**, a ERS alargou o seu âmbito de intervenção e passou a conduzir processos de mediação entre estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e utentes.

**Em aproximadamente 75%** dos processos conduzidos, até à data, foi obtido um acordo pelas partes.

**Na mediação ou conciliação de conflitos**, quem decide são os mediados. Contrariamente aos meios tradicionais de resolução de conflitos, não há um "vencedor" e um "perdedor". Ambos ganham. O mediador utiliza técnicas que promovem a pacificação, a conciliação e que facilitam a comunicação eficaz, levando os mediados a optar por um acordo total ou parcial, ou então por um não acordo.

**No caso de os mediados chegarem a um acordo**, este é reduzido a escrito e assinado pelas partes e pela Entidade Mediadora do Conflito, através do Conselho de Administração da ERS. Se não houver acordo, é emitida uma declaração de não acordo, mantendo-se a possibilidade de as partes utilizarem a arbitragem ou a via judicial.

