

## 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 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.



**ERS**

ENTIDADE  
REGULADORA  
DA SAÚDE



**ERS**

ENTIDADE  
REGULADORA  
DA SAÚDE

## Resolução de Conflitos na ERS

Mediação ou conciliação  
de conflitos

### CONTACTO



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**



Rua S. João de Brito, 621 L 32  
4100-455 Porto



A informação constante do folheto informativo não dispensa a leitura atenta da legislação em vigor aplicável.

[www.ers.pt](http://www.ers.pt)

## 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 CA, 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 e 2016,** 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 CA 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.