

**SEGUNDO TERMO DE APOSTILAMENTO AO CONTRATO****Nº 049/2023**

O **TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO PARÁ**, inscrito no CNPJ/MF sob nº 04.789.665/0001-87, Inscrição Estadual n.º 15.191.280-7, com sede Travessa Magno de Araújo n.º 474, Bairro Telégrafo Sem Fio, CEP: 66113-055, nesta cidade de Belém, Estado do Pará, através de seu Presidente, o Conselheiro **LÚCIO DUTRA VALE**, **AUTORIZA**, de acordo com entendimentos do Tribunal de Contas da União (TCU), com a Instrução Processual acostada aos autos e com o § 8º do art. 65, da Lei nº 8.666/93, o **APOSTILAMENTO** ao Contrato nº 049/2023/TCM/PA, cujo objeto é a prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções e software, na modalidade fábrica de software, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, em regime de empreitada por preço unitário, definido por ponto de função, de acordo com as especificações e os padrões de desempenho e qualidade estabelecidos pelo Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará (TCM/PA)., firmado com a empresa **INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA.**, inscrita no CNPJ/MF nº 01.645.738/0021-12, com sede na Avenida Guido

Calai, no 1002 - Torre III, 1º andar - Panamérica Green Park, Jardim São Luis - CEP 05802-140, São Paulo/SP - Brasil. O presente termo tem como finalidade **conceder o reequilíbrio econômico financeiro por meio de reajuste** dos valores do contrato em tela no percentual de **4,806560% apurado por intermédio do IPCA** (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) no período acumulado de dezembro/2024 a dezembro/2025, sendo que a partir de 14 de dezembro de 2025 o valor unitário contratualizado passará a ser de **R\$ 728,65 (Setecentos e vinte e oito reais e sessenta e cinco centavos)** por ponto de função, fundamentado no §8º, art. 65, da Lei Federal 8.666/93, com a seguinte Classificação Orçamentária: 03101.01.126.1454-2354 - Operacionalização e Modernização do Parque Tecnológico/Comunicação; Fonte: 01500000001 e Natureza da Despesa: 339040, estando de acordo com o PA202617469.

Belém-PA, 25 de fevereiro de 2026.

**LÚCIO DUTRA VALE**

Conselheiro Presidente do TCM/PA

**Protocolo: 56122****GABINETE DO CORREGEDOR****ORDEM TÉCNICA****CONS. CEZAR COLARES****ORDEM TÉCNICA INTERNA DE SERVIÇO Nº 01/2026/CORREGEDORIA/TCMPA**

**REFERÊNCIA:** DISCIPLINA OS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PARA IMPLEMENTAÇÃO E EXECUÇÃO DA POLÍTICA DE MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO DISCIPLINAR PREVENTIVA NO ÂMBITO DO TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO PARÁ

**APROVAÇÃO:** O TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO PARÁ, considerando os termos da Resolução Administrativa nº 027/2025, que institui a Política de Mediação como Instrumento de Gestão Disciplinar Preventiva, e no exercício do poder regulamentar estabelecido no art. 4, IV, da referida Resolução, no exercício do poder regulamentar de organização de seus serviços auxiliares, na forma do artigo 2º, VI, da Lei Complementar nº 109, de 27 de dezembro de 2016 e do art. 2º, inciso VII, do Regimento Interno (Ato nº 23/2021), aprova e institui a presente **Ordem Técnica de Serviço – OTIS**, conforme deliberação adotada na Sessão Plenária de 16/12/2025, por intermédio da **Resolução Administrativa nº 027/2025/TCMPA**, orientando os procedimentos a serem realizados de forma integrada nas atividades de Mediação e Autocomposição de Conflitos.

**CAPÍTULO I****DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

1. A presente OTIS estabelece os procedimentos operacionais, fluxos de trabalho, formulários e rotinas administrativas necessários à implementação efetiva da Política de Mediação no TCMPA.
2. Todos os setores envolvidos deverão observar rigorosamente os procedimentos aqui estabelecidos, garantindo uniformidade, celeridade e qualidade na prestação do serviço de mediação.
3. A Corregedoria exercerá supervisão permanente sobre a aplicação desta OTIS, podendo expedir instruções complementares quando necessário.

<https://www.tcmpa.tc.br/>

← Consulta via leitora de QR Code/ Este Diário Oficial Eletrônico do TCMPA é GRATUITO e sua autenticidade poderá ser confirmada na página do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará na Internet, no Endereço: <https://www.tcmpa.tc.br/diario-oficial-eletronico/>

## CAPÍTULO II DA ESTRUTURA OPERACIONAL

### SEÇÃO I DA CORREGEDORIA

4. A Corregedoria é responsável pela gestão operacional da política de mediação.
5. Compete à Corregedoria:
- a. Manter e atualizar o cadastro de mediadores capacitados;
  - b. Designar mediadores conforme critérios desta OTIS;
  - c. Avaliar a admissibilidade da mediação conforme art. 9º da Resolução nº 027/2025/TCMPA;
  - d. Manter a guarda dos termos e registros das sessões de mediação;
  - e. Elaborar e manter registros estatísticos dos procedimentos.
6. Para execução das competências do item anterior, a Corregedoria designará um servidor para atuar como Gestor de Mediação, responsável pela coordenação operacional, registros e comunicações.

### SEÇÃO II DOS CANAIS DE ACOLHIMENTO E ESCUTA

7. Os canais de acolhimento e escuta definidos no art. 8º da Resolução nº 027/2025/TCMPA operarão conforme os seguintes procedimentos:
- a. Realizará escuta qualificada do servidor;
  - b. Identificará conflitos durante atendimentos de rotina;
  - c. Orientará servidores sobre a possibilidade de mediação;
  - d. Formalizará encaminhamentos à Corregedoria
8. Qualquer dos canais mencionados deverá informar a possibilidade de instauração da mediação e encaminhar o caso à Corregedoria mediante o envio do original da Ficha de Encaminhamento (Anexo I)

### SEÇÃO III DO CADASTRO DE MEDIADORES

9. O cadastro de mediadores será organizado em lista única, com as seguintes informações:
- a. Nome completo
  - b. Certificação em mediação;
  - c. Disponibilidade de horários;
  - d. Número de mediações realizadas;
  - e. Índice de satisfação das partes;
10. A distribuição dos casos observará sistema de rodízio, considerando:
- a. Ordem sequencial da lista;
  - b. Disponibilidade do mediador;
  - c. Complexidade do caso;
  - d. Impedimentos e suspeições.

### SEÇÃO IV DO ESPAÇO FÍSICO

11. As sessões de mediação ocorrerão em sala específica que deverá conter:
- a. Mesa redonda;
  - b. Cadeiras confortáveis em mesmo nível;



- c. Caneta e papel disponível para todos;
- d. Climatização apropriada;
- e. Sinalização de “sala em uso”.

12. A sala deverá estar localizada em área de fácil acesso, com acessibilidade para pessoas com deficiência, de preferência, em local reservado.

### CAPÍTULO III DOS PROCEDIMENTOS

#### SEÇÃO I DA AVALIAÇÃO DE ADMISSIBILIDADE

13. Recebido o encaminhamento, a Corregedoria avaliará a admissibilidade, verificando:
- a. Se o conflito enquadra-se nas hipóteses do art. 1º, §1º da Resolução nº 027/2025/TCMPA;
  - b. Se o caso não se enquadra nas exclusões do art. 1º, §5º da Resolução nº 027/2025/TCMPA.
14. A decisão da admissibilidade será:
- a. Comunicada ao solicitante;
  - b. Devidamente fundamentada quando indeferida conforme Termo de Inadmissibilidade de Mediação (Anexo VIII);
  - c. Registrar no sistema de controle de mediações.

#### SEÇÃO II DA NOTIFICAÇÃO E ACEITE

15. Admitida a mediação, a Corregedoria convidará as partes, segundo o princípio da oralidade, para que manifeste seu interesse em participar do procedimento de Mediação.
16. O convite considerar-se-á recusado caso não haja manifestação no prazo estabelecido, conforme art. 10, §1º da Resolução nº 027/2025/TCMPA.
17. A recusa por qualquer das partes implica o encerramento imediato do procedimento, com registro no sistema.

#### SEÇÃO III DO AGENDAMENTO E PREPARAÇÃO

18. Aceita a mediação por todas as partes, proceder-se-á ao agendamento da primeira sessão em até 7 dias úteis.
19. O agendamento considerará:
- a. A disponibilidade comum das partes e mediadores;
  - b. Reserva de sala apropriada;
  - c. Duração prevista de 60 minutos, em regra.
20. As partes serão comunicadas da data e horário com antecedência mínima de 1(um) dia útil.

#### SEÇÃO IV DAS SESSÕES DE MEDIAÇÃO

21. A primeira sessão observará o seguinte roteiro:

- I. Fase de Abertura:
- a. Apresentação dos mediadores;
  - b. Explicação do procedimento e regras;



- c. Confirmação da voluntariedade;
- d. Assinatura do Termo de Confidencialidade (Anexo II).

**II. Fase de Relatos Iniciais:**

- a. Cada parte expõe sua perspectiva sem interrupção, com tempo igual para ambas as partes;
- b. Mediadores fazem anotações dos pontos principais.

**III. Fase de Identificação de questões:**

- a. Mediadores resumem pontos convergentes e divergentes;
- b. Partes confirmam ou ajustam o entendimento.

**IV. Fase de Exploração dos interesses**

- a. Aprofundamento das necessidades das partes;
- b. Aplicação de técnicas de mediação;
- c. Identificação de pontos de possível consenso.

**V. Fase de Construção de Soluções**

- a. Geração conjunta entre as partes de alternativas;
- b. Avaliação da viabilidade das propostas.

**22.** Compete aos mediadores aplicar as técnicas de mediação previstas no Guia Operacional de Técnicas de Mediação (Anexo III), assegurando a condução do procedimento de forma imparcial, equilibrada e confidencial, sem prejuízo de outras técnicas adequadas.

**23.** O mediador poderá reunir-se com as partes separadamente, conforme art. 15 da Resolução nº 027/2025/TCMPA.

**24.** O não comparecimento injustificado de qualquer das partes implica o encerramento do procedimento, nos termos do art. 10, §2º da Resolução nº 027/2025/TCMPA.

**25.** Ao final da última sessão do procedimento de mediação será disponibilizado as partes o formulário de avaliação de satisfação (Anexo VII)

## SEÇÃO V

### DA DOCUMENTAÇÃO DAS SESSÕES

**26.** De cada sessão será lavrado registro, simplificada (Anexo IV), contendo

- a. Data, horário de início e término;
- b. Identificação dos presentes;
- c. Registro de acordos parciais, se houver;
- d. Agendamento de próxima sessão, quando aplicável.

**27.** É vedado registrar o conteúdo específico das discussões, preservando-se a confidencialidade.

**28.** O registro será arquivada na Corregedoria.

## CAPÍTULO III

### DO ACORDO E SEU CUMPRIMENTO

## SEÇÃO I

### DA FORMALIZAÇÃO DO ACORDO

**29.** Alcançado o consenso, será redigido Termo de Mediação (Anexo V) contendo:

- a. Número do procedimento e data;
- b. Qualificação completa das partes;
- c. Considerandos com breve contextualização;



- d. Cláusulas com obrigações específicas e detalhadas;
  - e. Prazos certos para cumprimento;
  - f. Previsão de reunião de acompanhamento;
  - g. Assinatura das partes e mediadores.
30. A redação das cláusulas observará:
- a. Linguagem clara e objetiva;
  - b. Obrigações exequíveis e mensuráveis;
  - c. Indicação de “quem”, “o que”, “quando” e “como”;
  - d. Ausência de termos vagos ou ambíguos.
31. Não havendo acordo, será lavrado Termo de Mediação (Anexo V), consignando o resultado do procedimento, com a devida fundamentação e assinatura das partes e mediadores, encerrando-se a mediação.

## SEÇÃO II DO ACOMPANHAMENTO

32. Será realizado acompanhamento da implementação do acordo conforme art. 19 da Resolução nº 027/2025/TCMPA, por prazo estipulado pelas partes.
33. Da reunião de acompanhamento será lavrado Termo de Cumprimento (Anexo VI), atestando o cumprimento integral/parcial das obrigações ou o descumprimento.
34. O descumprimento injustificado será comunicado à Corregedoria para as providências cabíveis, conforme art. 20 da Resolução nº 027/2025/TCMPA.

## CAPÍTULO IV DO ENCERRAMENTO

35. O procedimento será encerrado nas hipóteses do art. 21 da Resolução nº 027/2025/TCMPA.
36. Em qualquer hipótese será redigido Termo de Mediação (Anexo V) contendo o motivo do encerramento, o resultado alcançado (acordo ou não) e a assinatura das partes e mediadores.

## CAPÍTULO V DA CONFIDENCIALIDADE

37. Todas as informações produzidas na mediação são confidenciais, nos termos do art. 16 da Resolução nº 027/2025/TCMPA, não podendo ser utilizadas em processos administrativos ou judiciais.
38. Os documentos produzidos na mediação serão arquivados em processo sigiloso, com acesso restrito aos envolvidos no procedimento.

## CAPÍTULO VI DA GESTÃO DOCUMENTAL E REGISTROS

### SEÇÃO I DO SISTEMA DE CONTROLE

39. A Corregedoria manterá sistema de controle contendo:
- a. Cadastro de mediadores;
  - b. Registro de todos os procedimentos;
  - c. Agenda de sessões e acompanhamentos;
  - d. Biblioteca de documentos padrão;



- e. Relatórios estatísticos;
- f. Avaliações de satisfação.

40. O acesso ao sistema de controle é restrito ao Gestor de Mediação, podendo os Mediadores, mediante solicitação, consultar apenas os casos de sua responsabilidade.

41. Os documentos físicos serão organizados em pasta própria para cada procedimento, contendo:

- a. Documentos de encaminhamento;
- b. Termos de confidencialidade;
- c. Registros das sessões;
- d. Termo de Mediação;
- e. Termo de Cumprimento.

42. O prazo de guarda documental:

- a. Procedimento com acordo: 2 anos;
- b. Procedimento sem acordo: 1 ano;
- c. Relatórios estatísticos: guarda permanente.

## CAPÍTULO VII DO MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

### SEÇÃO I DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

43. Serão monitorados os seguintes indicadores:

- a. Número de solicitações recebidas por ano;
- b. Taxa de aceitação da mediação pelas partes;
- c. Tempo médio de duração dos procedimentos;
- d. Índice de acordos alcançados;
- e. Taxa de cumprimento dos acordos;
- f. Grau de satisfação das partes;
- g. Índice de reincidência de conflitos.

44. A coleta de dados será realizada mediante:

- a. Registro contínuo no sistema de controle;
- b. Aplicação do Formulário de Avaliação (Anexo VII) na última sessão de mediação;

### SEÇÃO II DOS RELATÓRIOS

45. Será elaborado relatório anual contendo:

- a. Análise completa de indicadores;
- b. Quantitativo de procedimentos iniciados e encerrados;
- c. Status dos casos em andamento;
- d. Casos de sucesso (devidamente anônimos);
- e. Principais dificuldades identificadas;
- f. Necessidades de capacitação ou estrutura;
- g. Propostas de aperfeiçoamento da política;
- h. Recomendações estratégicas para o próximo período.

## CAPÍTULO VIII DAS DIRETRIZES PARA MEDIADORES

46. Deveres dos mediadores:

- a. Manter imparcialidade absoluta entre as partes;



- b. Preservar rigorosamente a confidencialidade;
- c. Declarar impedimentos e suspeições;
- d. Atuar com diligência e presteza;
- e. Promover ambiente de diálogo respeitoso;
- f. Abster-se de impor soluções ou emitir julgamentos;
- g. Buscar capacitação continuada;
- h. Observar as diretrizes éticas da mediação.

**47. Vedações aos mediadores:**

- a. Atuar como testemunha sobre fatos da mediação;
- b. Prestar assessoria jurídica às partes;
- c. Quebrar a confidencialidade, salvo exceções legais;
- d. Pressionar as partes para aceitação de acordos;
- e. Mediar conflitos nos quais tenha interesse pessoal;
- f. Receber vantagens além daquelas inerentes à função.

### **CAPÍTULO IX DA CAPACITAÇÃO**

**48. O curso e a certificação de formação básica em mediação será ministrado pela Escola de Contas, abrangendo:**

- a. Fundamentações teóricas da mediação;
- b. Técnicas de comunicação e negociação;
- c. Legislação aplicável;
- d. Ética e confidencialidade;
- e. Práticas supervisionadas.

### **CAPÍTULO X DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**49. Os casos omissos serão decididos pelo Corregedor, ouvido o Gestor de Mediação.**

**50. Esta OTIS será revisada anualmente ou sempre que necessário para seu aperfeiçoamento.**

**51. Integram esta OTIS os seguintes anexos:**

- Anexo I** – Ficha de Encaminhamento
- Anexo II** – Termo de Confidencialidade
- Anexo III** – Guia Operacional de Técnicas de Mediação
- Anexo IV** – Registro da Sessão
- Anexo V** – Termo de Mediação
- Anexo VI** – Termo de Cumprimento
- Anexo VII** – Formulário de Avaliação
- Anexo VIII** – Termo de Inadmissibilidade de Mediação
- Anexo IX** – Fluxograma

**52. Esta OTIS entra em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial Eletrônico do TCMPA**

Belém, 24 de fevereiro de 2026.

#### **ANEXO I**

#### **FICHA DE ENCAMINHAMENTO**

**SETOR SOLICITANTE:** \_\_\_\_\_

**RESPONSÁVEL:** \_\_\_\_\_

**DATA:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



<https://www.tcmpa.tc.br/>



← Consulta via leitora de QR Code/ Este Diário Oficial Eletrônico do TCMPA é GRATUITO e sua autenticidade poderá ser confirmada na página do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará na Internet, no Endereço: <https://www.tcmpa.tc.br/diario-oficial-eletronico/>

**DADOS DAS PARTES ENVOLVIDAS:**

PARTE 1: \_\_\_\_\_

SETOR: \_\_\_\_\_

**FUNÇÃO:**

- Servidor(a) Efetivo(a)  
 Servidor(a) Comissionado(a)  
 Estagiário(a) Superior  
 Estagiário(a) Ensino Médio  
 Terceirizado(a)

CONTATO: \_\_\_\_\_

PARTE 2: \_\_\_\_\_

SETOR: \_\_\_\_\_

**FUNÇÃO:**

- Servidor(a) Efetivo(a)  
 Servidor(a) Comissionado(a)  
 Estagiário(a) Superior  
 Estagiário(a) Ensino Médio  
 Terceirizado(a)

CONTATO: \_\_\_\_\_

**NATUREZA DA SOBREPOSIÇÃO DE INTERESSES:**

- Interpessoal entre colegas  
 Hierárquico com superior  
 Hierárquico com subordinado  
 Relacionado ao clima organizacional

 Outros: \_\_\_\_\_**DESCRIÇÃO SUCINTA DO CASO**

---

---

---

---



## ANEXO II

## TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

## PARTES:

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

## MEDIADORES:

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Nós, partes e mediadores acima identificados, **DECLARAMOS** que todos os fatos narrados, opiniões emitidas e informações fornecidas nas sessões de mediação são **CONFIDENCIAIS**, comprometendo-nos a não divulgar qualquer informação sobre elas em qualquer ambiente ou para qualquer pessoa, salvo as exceções previstas nos artigos 30 e 31 da Lei nº 13.140/2015.

E por ser verdade, firmamos o presente.

Belém/PA \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

## ASSINATURAS

---

---

---

---

---

## ANEXO III

## GUIA OPERACIONAL DE TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO

A mediação constitui um processo estruturado de resolução de conflitos que demanda do profissional mediador o domínio de técnicas específicas para facilitar a comunicação entre as partes e promover a construção colaborativa de soluções. O presente guia apresenta as principais ferramentas comunicacionais e estratégicas que fundamentam a prática mediativa eficaz.

Cada técnica possui indicações específicas de aplicação e procedimentos operacionais que devem ser compreendidos tanto em sua dimensão individual quanto em sua articulação sistêmica.

Este guia operacional organiza as técnicas de forma didática e prática, fornecendo ao mediador um referencial teórico-metodológico que pode ser consultado e aplicado durante as sessões. A sistematização aqui apresentada busca contribuir para a padronização de procedimentos e o aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços de mediação oferecidos.



<https://www.tcmpa.tc.br/>



← Consulta via leitora de QR Code/ Este Diário Oficial Eletrônico do TCMPA é GRATUITO e sua autenticidade poderá ser confirmada na página do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará na Internet, no Endereço: <https://www.tcmpa.tc.br/diario-oficial-eletronico/>

## RECONTEXTUALIZAÇÃO

**DEFINIÇÃO:** Transformação de declarações emocionais ou acusatórias em linguagem neutra e construtiva.

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL:** O mediador deve identificar elementos de ataque pessoal ou linguagem destrutiva presente na fala das partes. Em seguida, extrai o interesse ou necessidade subjacente contido na mensagem original. O próximo passo consiste em reformular a declaração utilizando linguagem neutra e focada no problema, mantendo o conteúdo essencial sem a carga emocional negativa que compromete a comunicação efetiva.

**INDICADORES DE APLICAÇÃO:** Esta técnica se aplica quando há presença de acusações diretas entre as partes, uso de linguagem ofensiva ou generalizada, expressões de raiva ou frustração exacerbada, ou bloqueios comunicacionais causados por linguagem inadequada que impede o progresso da sessão.

## IDENTIFICAÇÃO DE PROPOSTAS IMPLÍCITAS

**DEFINIÇÃO:** Reconhecimento e verbalização de soluções não expressas diretamente pelas partes.

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL:** O mediador analisa o discurso em busca de necessidades não atendidas que possam indicar caminhos de solução. Identifica padrões de reclamação que sugiram alternativas não verbalizadas. Em seguida, verbaliza a proposta implícita de forma interrogativa, permitindo que a parte confirme se a interpretação está correta e se deseja explorar aquela possibilidade como alternativa viável.

**INDICADORES DE APLICAÇÃO:** A técnica é apropriada quando surgem queixas repetitivas sobre situações específicas, expressões de desejo por mudanças comportamentais, narrativas que sugerem alternativas não verbalizadas, ou sinais de abertura para negociação mascarados por resistência aparente das partes envolvidas.

## ESCUITA ATIVA

**DEFINIÇÃO:** Processo de recepção integral e demonstrativa da comunicação das partes.

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL:** O mediador mantém postura corporal aberta e receptiva durante toda a interação. Utiliza confirmações verbais e não-verbais apropriadas ao contexto. Parafraseia periodicamente o conteúdo recebido para demonstrar compreensão e permitir correções. Evita interrupções desnecessárias que possam prejudicar o fluxo comunicacional e demonstra interesse através de expressões faciais adequadas à situação apresentada.

**INDICADORES DE APLICAÇÃO:** A escuta ativa é fundamental quando há necessidade de estabelecer rapport com as partes, durante momentos de alta carga emocional, em situações de desconfiança no processo de mediação, ou nas fases iniciais quando é preciso estabelecer confiança e credibilidade no procedimento.

**DEFINIÇÃO:** Reflexão das expressões verbais e emocionais das partes para demonstrar compreensão.

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL:** O mediador identifica a emoção predominante na fala da parte envolvida. Reflete essa emoção utilizando linguagem similar à empregada pela pessoa. Mantém tom de voz compatível com o estado emocional apresentado, evitando julgamentos ou interpretações pessoais que possam distorcer a mensagem original. Usa esta técnica como ponte para aprofundamento da questão em discussão.

**INDICADORES DE APLICAÇÃO:** O espelhamento é adequado durante expressões emocionais intensas das partes, quando há necessidade de validação emocional, em momentos de vulnerabilidade que exigem acolhimento, ou em situações de incompreensão mútua que impedem o avanço do diálogo construtivo.

## PRODUÇÃO DE OPÇÃO E TESTE DE REALIDADE

**DEFINIÇÃO:** Geração sistemática de alternativas seguida de avaliação de viabilidade prática.



<https://www.tcmpa.tc.br/>



← Consulta via leitora de QR Code/ Este Diário Oficial Eletrônico do TCMPA é GRATUITO e sua autenticidade poderá ser confirmada na página do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará na Internet, no Endereço: <https://www.tcmpa.tc.br/diario-oficial-eletronico/>

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL:** A fase de produção envolve estimular brainstorming sem julgamentos iniciais das ideias apresentadas. O mediador registra todas as opções sugeridas pelas partes, incentiva criatividade e pensamento lateral, evitando avaliações prematuras que possam inibir a geração de alternativas. Na fase de teste, analisa a viabilidade econômica de cada opção, avalia factibilidade temporal e logística, considera implicações legais e sociais, e testa a aceitabilidade mútua das propostas apresentadas.

**INDICADORES DE APLICAÇÃO:** Esta técnica se aplica quando há esgotamento de soluções óbvias, necessidade de soluções criativas para problemas complexos, durante o momento de construção efetiva de acordos, ou em situações que apresentam múltiplas possibilidades de resolução que precisam ser organizadas e avaliadas.

## SISTEMA DE PERGUNTAS ESTRATÉGICAS

### PERGUNTAS ABERTAS

**DEFINIÇÃO:** Questionamentos que exigem elaboração e reflexão, impossibilitando respostas monossilábicas.

**ESTRUTURA OPERACIONAL:** O mediador inicia as perguntas com palavras interrogativas como "como", "por que", "o que" e "qual", evitando induções ou direcionamentos que possam comprometer a neutralidade. Permite tempo adequado para reflexão e resposta, utilizando esta modalidade para explorar sentimentos, necessidades e interesses subjacentes ao conflito apresentado.

### PERGUNTAS CIRCULARES

**DEFINIÇÃO:** Questionamentos que exploram perspectivas relacionais e sistêmicas do conflito.

**ESTRUTURA OPERACIONAL:** O mediador solicita a visão de uma parte sobre a percepção da outra, explora impactos das ações em terceiros envolvidos na situação. Investiga dinâmicas relacionais complexas que influenciam o conflito e amplia a perspectiva além da visão individual, promovendo compreensão sistêmica da situação conflituosa.

### PERGUNTAS REFLEXIVAS

**DEFINIÇÃO:** Questionamentos que promovem autoconhecimento e análise introspectiva.

**ESTRUTURA OPERACIONAL:** O mediador foca em aprendizados e crescimento pessoal decorrentes da experiência conflituosa. Explora motivações e valores subjacentes às posições assumidas, estimula análise de padrões comportamentais recorrentes e promove responsabilização sem culpabilização das partes envolvidas.

## ANEXO IV

### REGISTRO DA SESSÃO

PROCEDIMENTO Nº \_\_\_\_\_ MEDIAÇÃO/2025 SESSÃO Nº \_\_\_\_\_

Aos \_\_\_\_\_ dias do mês de \_\_\_\_\_ do ano de dois mil e vinte e \_\_\_\_\_, às \_\_\_\_\_ horas e \_\_\_\_\_ minutos, realizou-se sessão de mediação sob condução do(a) \_\_\_\_\_

#### PRESENTES:

Além do(a) condutor da sessão, compareceram:

Qualificação da Parte 1 (Nome, CPF)

Qualificação da Parte 2 (Nome, CPF)

#### REGISTRO DE ACORDOS:

( ) Durante a sessão, não foram estabelecidos acordos.



<https://www.tcmpa.tc.br/>



← Consulta via leitora de QR Code/ Este Diário Oficial Eletrônico do TCMPA é GRATUITO e sua autenticidade poderá ser confirmada na página do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará na Internet, no Endereço: <https://www.tcmpa.tc.br/diario-oficial-eletronico/>

Durante a presente sessão, foram estabelecidos os seguintes acordos:

#### PRÓXIMA SESSÃO

( ) Não foi agendada nova sessão nesta oportunidade.

Foi agendada nova sessão para o dia \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, às \_\_\_\_ horas e \_\_\_\_\_ minutos, no mesmo local.

#### ENCERRAMENTO:

Nada mais havendo a tratar, a sessão foi encerrada às \_\_\_\_ horas e \_\_\_\_ minutos, do que, para constar foi lavrada a presente registro, que vai assinado por todos os presentes. Em conformidade com as disposições normativas, fica preservada a confidencialidade das discussões, não sendo registrado o conteúdo específico dos debates ocorridos. O presente registro será arquivada na Corregedoria.

Belém, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_,

Parte 1

Parte 2

Mediador Principal

Mediador Auxiliar

#### ANEXO V

#### TERMO DE MEDIAÇÃO

PROCEDIMENTO Nº \_\_\_\_\_ MEDIAÇÃO/2025

#### PARTES:

Qualificação da Parte 1 (Nome, CPF)

Qualificação da Parte 2 (Nome, CPF)

**CONSIDERANDO** que as partes participaram voluntariamente de procedimento de mediação interpessoal, que (ou não) alcançaram consenso sobre as questões tratadas, que desejam formalizar os compromissos assumidos.

**ACORDAM** o seguinte:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente acordo visa estabelecer compromissos mútuos para (descrição específica sucinta).



<https://www.tcmpa.tc.br/>



← Consulta via leitora de QR Code/ Este Diário Oficial Eletrônico do TCMPA é GRATUITO e sua autenticidade poderá ser confirmada na página do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará na Internet, no Endereço: <https://www.tcmpa.tc.br/diario-oficial-eletronico/>

**CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES**

A Parte 1 compromete-se a:

- a) [obrigação específica com prazo determinado]
- b) [obrigação específica com prazo determinado]

A Parte 2 compromete-se a:

- a) [obrigação específica com prazo determinado]
- b) [obrigação específica com prazo determinado]

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO ACOMPANHAMENTO**

As partes reunir-se-ão em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ para verificação do cumprimento.

Por estarem justas e acordadas, as partes assinam o presente termo. Belém/PA, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

---

**Parte 1**

---

**Parte 2**

---

**Mediador Principal**

---

**Mediador Auxiliar**

**ANEXO VI****TERMO DE CUMPRIMENTO**

PROCEDIMENTO Nº \_\_\_\_\_ MEDIAÇÃO/2025

Em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, reuniram-se as partes para verificação do cumprimento do acordo firmado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

**SITUAÇÃO VERIFICADA:**

- ( ) Cumprimento integral de todas as obrigações
- ( ) Cumprimento parcial
- ( ) Descumprimento
- ( ) Necessidade de ajustes.

**OBSERVAÇÕES:**

---

---

---

---



<https://www.tcmpa.tc.br/>



← Consulta via leitora de QR Code/ Este Diário Oficial Eletrônico do TCMPA é GRATUITO e sua autenticidade poderá ser confirmada na página do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará na Internet, no Endereço: <https://www.tcmpa.tc.br/diario-oficial-eletronico/>

**CONCLUSÃO:**

- ( ) Acordo cumprido – Procedimento encerrado  
 ( ) Necessário acompanhamento adicional em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.  
 ( ) Comunicação à Corregedoria para providências.

**ANEXO VII****FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO**

AVALIAÇÃO DO PROCEDIMENTO Nº \_\_\_\_\_ MEDIAÇÃO/2025.

Nessa ação você é:

- ( ) Requerido (parte que foi acionada no processo)      ( ) Requerente (parte que deu entrada no processo)

Para esse caso, a mediação foi:

- ( ) Muito Apropriada      ( ) Pouco apropriada      ( ) Apropriada      ( ) Inapropriada

Houve acordo sobre:

- ( ) Todas as questões      ( ) Algumas questões      ( ) Não houve acordo

Você se sentiu pressionado(a) a fechar um acordo?

- ( ) Sim      ( ) Não      ( ) Em parte

Aspecto ou comportamento que fez com que se sentisse pressionado:

---



---

Você acredita que a mediação contribuiu para evitar conflitos futuros?

- ( ) Sim      ( ) Não      ( ) Em parte

Você participaria do processo de mediação novamente?

- ( ) Sim      ( ) Não

Você recomendaria a mediação para outras pessoas?

- ( ) Sim      ( ) Não

Assinale o seu nível geral de satisfação com a mediação?

- ( ) Muito satisfeito      ( ) Satisfeito      ( ) Insatisfeito      ( ) Muito Insatisfeito      ( ) Indiferente

**Satisfação com a mediação e seus resultados**

Sentiu-se auxiliado(a) pelo mediador para negociar melhor com a outra parte?

- ( ) Sim      ( ) Não      ( ) Em parte

Sentiu que participou da construção da solução?

- ( ) Sim      ( ) Não      ( ) Em parte

Sentiu-se melhor compreendido(a) pela outra parte?

- ( ) Sim      ( ) Não      ( ) Em parte

Sentiu que compreende melhor a outra parte?

- ( ) Sim      ( ) Não      ( ) Em parte



Se necessário, justifique sua resposta:

---



---

Com o auxílio da escala abaixo, por favor, avalie os seguintes aspectos:

5  
Excelente
4  
Bom
3  
Regular
2  
Ruim
1  
Péssimo
N/A  
Não se aplica

Mediadores: A: \_\_\_\_\_ e B: \_\_\_\_\_

(inserir nome e sobrenome) (inserir nome e sobrenome)

Apresentação do mediador e das regras gerais de mediação	A:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)
	B:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)
Auxílio na comunicação com a outra parte	A:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)
	B:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)
Ajuda dada para aperfeiçoar as propostas e alcançar um acordo	A:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)
	B:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)
Imparcialidade e neutralidade (não julgar nenhuma das partes, não tomar partido)	A:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)
	B:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)
Atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos	A:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)
	B:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)
Esclarecimento de possíveis dúvidas em relação ao acordo	A:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)
	B:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)
Avaliação geral dos mediadores	A:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)
	B:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)

**Aspectos Gerais**

Facilidade de encontrar o local da mediação	A:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)
Atendimento dado pelos servidores do Tribunal ao chegar no local	A:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)
Tempo de espera para a sessão de mediação	A:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)
Qualidade do espaço físico para a realização da mediação	A:	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(N/A)

**Visão do TCM PA**

A sua imagem do TCM PA melhorou depois da mediação?

( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte

Foi possível ver o TCM PA como um centro de paz?

( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte

Foi possível perceber o cuidado do TCM PA com o usuário?

( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte

Registre no espaço abaixo elogios, sugestões e críticas sobre a mediação:

---



---



---



---

Nome: \_\_\_\_\_



<https://www.tcmpa.tc.br/>



← Consulta via leitora de QR Code/ Este Diário Oficial Eletrônico do TCM PA é GRATUITO e sua autenticidade poderá ser confirmada na página do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará na Internet, no Endereço: <https://www.tcmpa.tc.br/diario-oficial-eletronico/>

**ANEXO VIII**

**TERMO DE INADMISSIBILIDADE DA MEDIAÇÃO**

Aos \_\_\_\_ dias do mês de \_\_\_\_\_ de 2025, a Corregedoria do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará, após análise do caso encaminhado referente ao conflito entre (nome das partes), decidiu pela não admissibilidade da mediação, nos termos do Art. 9º, § 1º da Resolução Administrativa nº 027/2025/TCMPA.

**FUNDAMENTAÇÃO**

(Indicar os motivos que tornam a mediação inaplicável)

---



---



---



---

**ASSINATURA**

Coord. da Corregedoria/TCMPA

**ANEXO IX**

**FLUXOGRAMA**

