



## Código de Ética e Deontologia dos Mediadores de conflito - Portugal

### PREÂMBULO

O Código de Ética e Deontologia tem por objectivo fixar os requisitos éticos e deontológicos da Mediação de Conflitos, em benefício da sua credibilidade e qualidade técnica.

O presente Código estabelece os princípios e as normas que orientam a mediação e a acção do mediador, quer nas relações deste com pessoas singulares ou colectivas – os mediados - que recorrem aos seus serviços, quer entre mediadores e outros profissionais, estipulando os direitos e deveres relativos ao mediador.

#### 1. Natureza das regras deontológicas:

As regras deste Código de Ética e Deontologia aplicam-se aos mediadores de conflitos e destinam-se a garantir o pleno cumprimento da missão de mediador. A inobservância destas regras pelo mediador é passível de responsabilidade disciplinar nos termos regulamentares das Associações que adoptem o presente código.

Nenhuma disposição do Código de Ética e Deontologia substitui ou anula as regras de conduta e os códigos de deontologia a que os mediadores estejam sujeitos quando no exercício de outras actividades profissionais.

#### 2. A Mediação de Conflitos:

A Mediação é um meio alternativo de resolução de conflitos. Enquanto processo não adversarial, voluntário, privado e confidencial tem em vista estabelecer a relação entre duas ou mais pessoas ou organizações e facilitar a resolução construtiva do conflito através da participação de um terceiro, o mediador.

A Mediação é uma resposta célere e adequada, afirmando-se na sua utilidade social e pública, reforçando a cidadania. A confiança dos participantes no processo de mediação é essencial.

2

#### O Papel do Mediador:

A actividade do mediador baseia-se no respeito absoluto pela Dignidade e pelos Direitos da Pessoa Humana.

O mediador é um profissional independente e imparcial, comprometido com o sigilo e capacitado para facilitar o diálogo entre os mediados e ajudá-los a procurar o melhor resultado consubstanciado num acordo que os satisfaça mutuamente.

O mediador está desprovido do poder de imposição de uma decisão vinculativa, sendo responsabilidade dos mediados chegar ou não a um acordo.

## Capítulo I

### Disposições Gerais

## **ARTIGO 1º**

### **(Âmbito)**

1. O presente Código de Ética e Deontologia aplica-se a todos os mediadores de conflitos cujas Associações o venham a adoptar.
2. As Associações que em Assembleia-geral venham a adoptar o presente Código têm por dever velar pelo respeito e aplicação do mesmo.

## **Capítulo II**

### **Princípios Fundamentais**

## **ARTIGO 2º**

### **(Autonomia da Vontade das Partes)**

3

1. A Mediação fundamenta-se no princípio da autonomia da vontade das partes.
2. A Mediação é um processo voluntário e a responsabilidade das decisões tomadas no decurso do processo cabe aos mediados.
3. O mediador deve assegurar a plena autonomia das partes durante todo o processo de mediação, recusando-se a mediar processos em que esta autonomia possa estar afectada.
4. Em relação à questão controvertida, o mediador não decide pelos mediados, não defende, representa ou aconselha qualquer deles, nem faz prevalecer soluções.

## **ARTIGO 3º**

### **(Independência)**

1. O mediador tem o dever de salvaguardar, sob todas as formas, a independência inerente à sua função, condição fundamental da sua actividade.
2. O mediador deve pautar a sua conduta pela independência, isento de qualquer pressão, seja esta resultante dos seus próprios interesses, valores pessoais ou de influências externas.
3. O mediador é responsável pelos seus actos e não tem subordinação, técnica ou deontológica, a profissionais de outras áreas.

## **ARTIGO 4º**

### **(Imparcialidade)**

O mediador é um terceiro imparcial em relação aos mediados e à questão controvertida, devendo abster-se de qualquer acção ou comportamento, seja ele verbal ou não verbal, que manifeste qualquer tipo de preferência.

## **ARTIGO 5º**

4

### **(Credibilidade)**

Em todas as circunstâncias deve o mediador desempenhar as suas funções de forma credível, sendo independente, franco, coerente e competente.

## **ARTIGO 6º**

### **(Competência)**

O mediador deve ter a capacidade para mediar o conflito existente entre os mediados, satisfazendo as expectativas razoáveis dos mesmos, procurando a permanente actualização dos seus conhecimentos científicos e da sua preparação técnica.

## **ARTIGO 7º**

### **(Confidencialidade)**

1. O processo de mediação é por sua natureza confidencial, devendo o

mediador manter sob sigilo todas as informações de que tenha conhecimento no âmbito do processo de mediação, delas não podendo fazer uso em proveito próprio ou de outrem.

2. O mediador não pode ser testemunha em qualquer causa relacionada, ainda que indirectamente, com o objecto da mediação.

3. O dever de confidencialidade sobre toda a informação respeitante ao conteúdo da mediação só pode cessar nas circunstâncias previstas na lei ou quando seja absolutamente necessário para a defesa da dignidade, direitos e interesses legítimos do próprio mediador, mediante parecer favorável do Conselho de Ética e Deontologia.

#### **ARTIGO 8º**

##### **(Diligência)**

5

O mediador deve ser diligente, efectuando o seu trabalho de forma conscienciosa, prudente e eficaz, assegurando as condições para o desenrolar do processo de acordo com as disposições do presente Código.

#### **ARTIGO 9º**

##### **(Livre Escolha do Mediador)**

Aos mediados assiste o direito à livre escolha do mediador.

### **Capítulo III**

#### **Deveres Gerais do Mediador**

#### **ARTIGO 10º**

##### **(Deveres face à atribuição do processo)**

Face à atribuição do processo, o mediador tem os seguintes deveres:

1. Aceitar conduzir processos para os quais se sinta capacitado pessoal e tecnicamente, actuando de acordo com os princípios fundamentais estabelecidos no Capítulo I deste Código e de outras normas a que eventualmente esteja sujeito.

2. Dar a conhecer aos intervenientes no processo qualquer impedimento ou relacionamento que possa pôr em causa a sua imparcialidade ou independência e não conduzir o processo nessas circunstâncias.

3. Avaliar a aplicabilidade da mediação ao caso concreto, antes de aceitar conduzir o processo.

#### **ARTIGO 11º**

##### **(Deveres face ao processo)**

Face ao processo, constituem deveres do mediador:

6

1. Elucidar os mediados sobre a natureza, finalidade, fases do processo, e em que consistem, bem como as regras a serem observadas por todos.

2. Informar os mediados sobre o carácter sigiloso de todo o processo e de que não poderá ser arrolado como testemunha por qualquer dos mediados em processo relacionado com o objecto da mediação, devendo também assegurar-se

que o mesmo é respeitado por terceiros.

3. Fazer uso de todas as técnicas e conhecimentos que auxiliem os mediados a dialogar e levar a bom termo o processo, devendo procurar manter-se profissionalmente actualizado e aperfeiçoar os seus conhecimentos técnicos.

4. Sugerir aos mediados a intervenção ou a consulta de técnicos especializados em determinada matéria, quando isso se revele necessário ou útil ao entendimento e equilíbrio dos mesmos.

5. Interromper o processo, se estiver ou vier a estar perante algum impedimento ético ou legal, bem como se algum dos participantes o solicitar.

#### **ARTIGO 12º**

##### **(Deveres face aos mediados)**

Face aos mediados, o mediador tem os seguintes deveres:

1. Ser substituído com o consentimento dos mediados, por motivos excepcionais, tendo em conta que a livre escolha do mediador pressupõe o estabelecimento de uma relação de confiança;
2. Averiguar, antes de dar início ao processo, se os mediados estão já esclarecidos sobre os princípios fundamentais que norteiam o processo, bem como sobre a sua tramitação, custos, honorários e regras e, caso não o estejam, prestar as necessárias informações;
- 7
3. Alertar os mediados para a conveniência em, sempre que o queiram, consultar ou fazer-se acompanhar de advogado;
4. Assegurar-se que os mediados têm legitimidade para intervir no processo e garantir que aos mesmos seja dada igual oportunidade de expor e falar sobre o conflito que os opõe, devendo zelar pelo equilíbrio de poder no processo;
5. Garantir o carácter confidencial das informações que vier a receber no decurso da sua actividade;
6. Formalizar por escrito a adesão dos mediados à mediação, após serem prestadas todas as informações;
7. Organizar e dirigir a mediação, colocando-se ao serviço das pessoas, auxiliando-as a dialogar, apelando ao respeito mútuo e à cooperação;
8. Abster-se de impor qualquer acordo aos mediados, bem como fazer promessas ou dar garantias acerca dos resultados do processo, devendo adoptar um comportamento responsável e de franca colaboração com os mediados;
9. Garantir igual oportunidade aos mediados se, no decurso do processo, o mediador tiver necessidade de falar separadamente com cada um deles, devendo fazê-lo apenas com o conhecimento e consentimento de ambos;
10. Pautar-se pelo mesmo carácter sigiloso durante as reuniões individuais, esclarecendo o mediador com cada um dos mediados, no final da sessão, aquilo que pode ser revelado ao outro participante e qual a informação que não poderá ser revelada;
11. Facilitar a obtenção pelos mediados de um Acordo de Mediação que os satisfaça mutuamente;
12. Não actuar como profissional contratado por qualquer um dos mediados no decurso do processo de mediação.

#### **ARTIGO 13º**

##### **(Deveres face à Instituição)**

8

Face à Instituição onde exerce a sua actividade, constituem deveres do mediador:

1. Zelar pela qualidade dos serviços prestados pela instituição onde exerça a sua actividade, nomeadamente, quanto ao seu nível de formação e qualificação;
2. Actuar no respeito pelas normas éticas e deontológicas previstas neste Código e zelar pelo cumprimento dos procedimentos da Instituição na qual exerça a sua actividade.

## **ARTIGO 14º**

### **(Deveres face aos colegas)**

Face aos seus colegas, o mediador tem o dever de:

1. Tratá-los com urbanidade, respeito e consideração, de modo a promover a dignificação da actividade;
2. Não intervir na prestação de serviços de mediação que estejam a ser efectuados por outro mediador a não ser a seu pedido, ou quando estiver a actuar em co-mediação.

## **Capítulo IV**

### **Direitos do Mediador**

## **ARTIGO 15º**

### **(Direitos no exercício da actividade)**

Para além de outros que resultem da lei e dos Estatutos das respectivas Associações, constituem direitos dos mediadores no exercício da sua actividade profissional:

9

1. Auferir uma remuneração justa e proporcional à complexidade e especialização do serviço prestado e ao regime de trabalho atribuído;
2. Exercer livremente a sua actividade, em especial no que se refere à metodologia e aos procedimentos a adoptar, no respeito pela lei e pelo presente Código;
3. Utilizar o seu título profissional de mediador de conflitos, promovendo a sua actividade e divulgando obras ou estudos, sem prejuízo do segredo profissional;
4. Requerer a certificação da sua qualificação profissional;
5. Requisitar os meios e as condições de trabalho que promovam o respeito pela ética e deontologia;
6. Recusar tarefa ou função que considere incompatível com o seu título, com os seus direitos ou deveres;
7. Requerer a intervenção da Associação de Mediadores de Conflitos a que pertença na defesa dos seus interesses éticos, deontológicos e profissionais;
8. Pronunciar-se sobre a elaboração e aplicação da legislação relativa ao exercício da Mediação;
9. Solicitar Parecer ao Conselho de Ética e Deontologia sobre a actividade de Mediação de conflitos.

## **ARTIGO 16º**

### **(Honorários)**

1. Os honorários do mediador devem corresponder ao serviço prestado e ser fixados com moderação, atendendo ao tempo despendido, à complexidade do processo e à prática entre os mediadores.
2. O mediador não pode fazer depender os seus honorários do resultado da mediação.

10

3. O mediador apenas deve receber honorários em dinheiro, podendo solicitar provisões para despesas, caso sejam necessárias.
4. As regras respeitantes à fixação dos honorários devem ser comunicadas aos participantes antes do início do processo de mediação.

## **ARTIGO 17º**

### **(Publicidade Informativa)**

1. Toda a divulgação da actividade do mediador deve ter como finalidade

exclusiva informar as pessoas em geral, e os mediados, em particular, sobre os serviços prestados de uma forma clara, honesta e objectiva, devendo o mediador abster-se do uso de meios que possam ser considerados desprestígiantes para a actividade.

2. O mediador não pode divulgar o nome dos mediados.

3. Para divulgar a sua actividade, o mediador pode fazer uso de qualquer meio que não esteja em conflito com este Código, designadamente:

- a) Placas de dimensões razoáveis, colocadas no edifício onde exerce a sua actividade, que apenas devem indicar o nome do mediador ou mediadores ou da respectiva sociedade, a actividade e eventualmente, o horário de expediente;
- b) Cartões de visita;
- c) Papel de carta;
- d) Folhetos, jornais, revistas ou outras publicações editadas pelo mediador ou por terceiros;
- e) Correio electrónico e sítios na Internet;
- f) Conferências, seminários, colóquios, acções de formação promovidos pelo mediador ou por associações de que seja membro, com o fim de divulgar a Mediação de Conflitos.
- f) Conferências, seminários, colóquios, acções de formação promovidos pelo mediador ou por associações de que seja membro, com o fim de divulgar a Mediação de Conflitos.

## **Capítulo V**

### **Disposições Finais**

#### **ARTIGO 18º**

##### **(Entrada em vigor)**

O presente Código entra em vigor a 1 de Julho de 2003