PORTIFÓLIO 2026
SOLUÇÕES PARA O SETOR PÚBLICO

SUMÁRIO

01 APRESENTAÇÃO 06

02 ASSESSORIA E CONSULTORIA EM SEGURANÇA PÚBLICA

2.1. Diagnóstico de Segurança Pública 07
2.2. Plano Municipal de Segurança Pública e Defesa Social 07
2.3. Monitoramento de Plano Municipal de Segurança Pública 08
2.4. Estruturação da governança integrada da segurança pública 08
2.5. Plano de Pacificação Comunitária 09
2.6. Plano de Pacificação Escolar 09
2.7. Plano de Governança Integrada 10
2.8. Monitoramento de Gestão de Crises 10

03 ASSESSORIA E CONSULTORIA POLÍTICAS PÚBLICAS, GOVERNANÇA E INTEGRIDADE

3.1. Pesquisa aplicada e diagnóstico situacional para políticas públicas 11
3.2. Formulação de políticas públicas setoriais articuladas ao ciclo orçamentário 11
3.3. Monitoramento e avaliação de políticas, programas e projetos públicos 12
3.4. Estruturação de sistemas de governança e gestão para resultados 12
3.5. Estruturação de ouvidorias e de instâncias de participação e controle social 13
3.6. Elaboração e revisão de códigos de ética e conduta 13
3.7. Implantação de programas de integridade pública 14
3.8. Prevenção e enfrentamento ao assédio moral e sexual no serviço público 14
3.9. Captação de recursos e elaboração de projetos para editais, convênios e emendas parlamentares 15
3.10. Fortalecimento institucional de associações, cooperativas e conselhos municipais 15

SUMÁRIO

04 **TREINAMENTOS EM PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS**

4.1. CURSOS DE NEGOCIAÇÃO E MEDIAÇÃO

4.1.1. Escola de negociadores 16
4.1.2. Curso básico de mediação 17
4.1.3. Curso de mediação familiar 17
4.1.4. Curso de mediação escolar 18
4.1.5. Curso de mediação comunitária 18
4.1.6. Curso de mediação sistêmica 19
4.1.7. Curso de ferramentas de mediação 19
4.1.8. Mediador 5.0 20

4.2. CURSOS DE PROCESSOS E CIRCULARES

4.2.1. Formação de facilitadores de círculos de paz 21
4.2.2. Curso de introdução à justiça restaurativa 21
4.2.3. Curso de dinâmicas para facilitadores de círculos 22

05 **FORMAÇÃO EM COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇAS**

5.1. COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

5.1.1. Curso Básico de CNV 23
5.1.2. Curso "Descomplicando os 4 passos" 24
5.1.3. Curso de Escutatória 24
5.1.4. Curso Facilitadores em CNV 25
5.1.5. PDC (Programa de Dialógos Compassivos) 25

5.2. DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇAS

5.2.1. Programa de formação de líderes 26
5.2.2. Curso de inclusão, igualdade e diversidade 26
5.2.3. Curso de identidade e relações de gênero 27
5.2.4. Formação de oficineiros 27
5.2.5. Formação de mobilizadores sociais 27

SUMÁRIO

06 **OFICINAS DE SOFT SKILLS**

6.1. Oficina "Como conduzir conversas difíceis" 29
6.2. Oficina "Seu estilo de liderança" 29
6.3. Oficina "Como chegar ao sim" 30
6.4. Oficina "Comunicação consciente" 30
6.5. Oficina "Equipe unida, resultados fortes" 31
6.6. Oficina de gestão das emoções 31

07 **OFICINAS DIVERSAS**

7.1. Oficina de educação em direitos humanos 32
7.2. Oficinas sob medida para municípios, órgãos e comunidades 32

08 **CONTATO** 33

Nossa Missão
Promover a cidadania e o desenvolvimento por meio de treinamento, assessoria, consultoria nos setores público e privado.

Nossos Valores
Ética, excelência técnica, compromisso com os direitos humanos, inovação e cultura de paz.

Nossa Visão
Ser referência nacional em consultoria para a efetivação de politicas públicas, acesso à justiça e segurança pública, com reconhecida pela qualidade técnica e impacto social.

APRESENTAÇÃO

A **Consenso Consultoria** atua desde 2018 junto a empresas e organizações do setor privado, oferecendo soluções técnicas baseadas em evidências, metodologias participativas e experiência comprovada em contextos de alta complexidade.

Nosso trabalho une conhecimento técnico-acadêmico e prática de campo para apoiar a gestão em governança, conformidade normativa, desenvolvimento humano e organizacional, e prevenção e tratamento estruturado de conflitos, antes que se transformem em passivos trabalhistas, jurídicos ou reputacionais.

Nossa equipe reúne especialistas em planejamento, direito e governança corporativa, mediação e resolução de conflitos, Comunicação Não-Violenta e processos restaurativos, gestão de pessoas e educação em direitos humanos, o que nos permite atender demandas que vão da conformidade normativa ao desenvolvimento de lideranças, com a mesma exigência técnica.

A Consenso Consultoria vem inovando a consultoria empresarial pela incorporação de novos instrumentos e metodologias - como as metodologias ativas, os Círculos de Construção de Paz e a Comunicação Não-Violenta -, cada vez mais adotados nas empresas como tecnologia de gestão, aplicados à melhoria do clima organizacional, ao desenvolvimento de soft skills de lideranças e equipes e à prevenção e ao tratamento estruturado de conflitos internos, repertório que poucas consultorias empresariais no Brasil reúnem sob o mesmo teto.

7 ASSESSORIA E CONSULTORIA EM SEGURANÇA PÚBLICA

2.1. DIAGNÓSTICO MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA

O diagnóstico identifica as dinâmicas de violência e criminalidade do município e os fatores de risco e de proteção presentes em cada território. A análise combina dados criminais, socioeconômicos, institucionais e territoriais com a escuta qualificada de secretarias municipais, forças de segurança e comunidade, realizada por meio de questionários, reuniões técnicas e, quando o contexto indicar, Círculos de Construção de Paz. O resultado estabelece as prioridades que orientam o Plano Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (PMSPDS).

Sem essa base, as prioridades de segurança tendem a ser definidas por percepção informal ou por demandas pontuais, e recursos limitados se dispersam em ações de baixo impacto. O diagnóstico georreferencia as ocorrências, delimita os territórios de maior vulnerabilidade e integra informações produzidas por diferentes secretarias. O produto final estabelece a linha de base dos indicadores que serão usados no monitoramento do plano (item 2.3).

2.2 PLANO MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL (PMSPDS)

O PMSPDS é o instrumento de planejamento que organiza as ações do município em prevenção da violência, redução da criminalidade e promoção da cultura de paz. O plano reúne, em um único documento, o diagnóstico (item 2.1), os eixos estratégicos, as metas, os indicadores e as responsabilidades de cada órgão envolvido.

A elaboração do plano é obrigação legal. A Lei nº 13.675/2018, que instituiu o Sistema Único de Segurança Pública (SUSP), determina que os municípios elaborem e implantem seus planos com base no Plano Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (Decreto nº 10.822/2021), sob pena de não receberem recursos da União para programas e ações da área. O cumprimento dessa exigência é fiscalizado pelo Ministério Público. O plano é construído com as secretarias municipais e as forças de segurança e atende aos requisitos que habilitam o município a pleitear recursos federais para a segurança pública. **A metodologia completa do serviço consta de portfólio específico, disponível mediante solicitação.**

2.3. MONITORAMENTO DE PLANO MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA

O monitoramento acompanha a execução do PMSPDS por meio de indicadores aferidos em periodicidade definida e de relatórios técnicos que registram o cumprimento das metas de cada eixo estratégico. Os relatórios servem à prestação de contas perante o Ministério Público, o Conselho Municipal de Segurança Pública e a sociedade.

Planos sem rotina de monitoramento tendem a se tornar documentos formais, sem execução nem correção de rumo quando o cenário de violência local se altera. O acompanhamento é realizado com as instâncias de governança da segurança pública existentes no município, como o Gabinete de Gestão Integrada Municipal (GGIM) ou o Conselho Municipal de Segurança Pública, e cada ciclo de aferição resulta em recomendações de ajuste ao plano. Nos municípios que ainda não dispõem dessas instâncias, a estruturação pode ser realizada em conjunto (item 2.4). As medições partem da linha de base estabelecida no diagnóstico (item 2.1).

2.4. ESTRUTURAÇÃO DA GOVERNANÇA INTEGRADA DA SEGURANÇA PÚBLICA

O serviço estrutura as instâncias de governança da segurança pública municipal: o Gabinete de Gestão Integrada Municipal (GGIM), o Conselho Municipal de Segurança Pública e a Câmara Técnica Intersetorial. Para cada instância, são definidos composição, atribuições e fluxos de decisão entre secretarias, forças de segurança e sociedade civil.

Sem uma instância formal de coordenação, cada secretaria trata a segurança de forma isolada, e nenhuma responde pelo conjunto das ações. O desenho parte da estrutura administrativa existente no município e resulta em papéis definidos para cada instância, minutas dos atos de criação ou reorganização e calendário de reuniões. A governança estruturada também sustenta a execução e o monitoramento do PMSPDS (itens 2.2 e 2.3).

2.5. PLANO DE PACIFICAÇÃO COMUNITÁRIA

O plano de pacificação comunitária é elaborado para territórios de alta vulnerabilidade social. Ele integra ações de prevenção primária da violência, fortalecimento de vínculos comunitários e mediação de conflitos locais à atuação das forças de segurança e da rede de proteção social já presente no território.

Intervenções exclusivamente repressivas tendem a deslocar a violência para outras áreas sem reduzi-la. O plano combina presença institucional, escuta comunitária e mediação de conflitos, com o objetivo de reduzir a reincidência de conflitos locais e ampliar a confiança da população nas instituições públicas. A escuta pode ser conduzida por meio de Círculos de Construção de Paz.

2.6 PLANO DE PACIFICAÇÃO ESCOLAR

O plano de pacificação escolar parte do diagnóstico dos conflitos e da violência no ambiente educacional e estabelece protocolos de prevenção e de resposta a situações de violência e bullying. O serviço inclui a formação de gestores e educadores em mediação escolar e Comunicação Não Violenta.

Sem protocolo comum, cada unidade responde aos episódios de violência de forma própria e reativa, o que compromete a segurança e o clima escolar da rede. O plano é construído com a Secretaria de Educação e define fluxos de prevenção e resposta válidos para todas as unidades, aplicados por equipes internas formadas durante o processo para mediar conflitos antes que se agravem.

2.7. PLANO MUNICIPAL DE GESTÃO DE CRISES

O plano municipal de gestão de crises mapeia os cenários de risco do município, como episódios de violência de grande repercussão, desastres e emergências de segurança, e define protocolos de resposta, cadeia de comando e estratégia de comunicação institucional para cada cenário.

Na ausência de plano, as decisões em situação de crise são tomadas sob pressão, sem papéis definidos e com comunicação desalinhada entre secretarias. O plano antecipa os cenários mais prováveis para o perfil de risco local e estabelece previamente quem decide, quem executa e quem comunica, o que reduz o tempo de resposta e a exposição institucional do município.

2.8 SIMULAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE GESTÃO DE CRISES

O serviço mantém o plano de gestão de crises em condições de uso por meio de simulações periódicas com as equipes municipais, atualização dos cenários de risco e revisão dos protocolos de resposta.

Planos não testados costumam falhar no momento em que são acionados, por protocolos desatualizados, papéis que as equipes já não dominam e canais de comunicação nunca validados. Cada simulação gera um relatório com as falhas identificadas e as correções incorporadas ao plano.

3.1. PESQUISA APLICADA E DIAGNÓSTICO PARA SUBSIDIAR POLÍTICAS PÚBLICAS

A pesquisa aplicada produz o diagnóstico que fundamenta a formulação de políticas públicas municipais e estaduais. O levantamento combina dados secundários, pesquisas quantitativas e escuta qualificada da população atendida e dos servidores responsáveis pela execução das políticas, e identifica o problema a ser enfrentado, o público afetado e as respostas já existentes na rede pública.

Políticas formuladas sem diagnóstico tendem a reproduzir soluções genéricas, com baixa aderência à realidade local. A equipe alia formação acadêmica em pesquisa à experiência de campo em gestão municipal, e o relatório final traduz os achados em recomendações objetivas para a tomada de decisão. O mesmo material serve de base documental para justificar as escolhas da gestão perante órgãos de controle e a sociedade.

3.2. FORMULAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS SETORIAIS ARTICULADAS AO CICLO ORÇAMENTÁRIO

A formulação de políticas públicas setoriais, como assistência social, educação, saúde e desenvolvimento territorial, abrange desde a definição de diretrizes e objetivos até sua tradução em planos, programas e instrumentos de planejamento compatíveis com o Plano Plurianual (PPA), a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e a Lei Orçamentária Anual (LOA) do ente público.

A Lei de Responsabilidade Fiscal condiciona a criação ou a expansão de ações governamentais à compatibilidade com esses instrumentos (LC nº 101/2000, art. 16). Políticas formuladas fora do ciclo orçamentário, além de descumprirem essa exigência, tendem a ficar sem fonte de recurso definida e a ser descontinuadas na troca de gestão. O processo é conduzido com metodologias participativas, que envolvem secretarias, conselhos e sociedade civil, e resulta em políticas com objetivos mensuráveis e previsão orçamentária, condição para que sejam executadas e mantidas ao longo do tempo.

3.3 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS, PROGRAMAS E PROJETOS PÚBLICOS

O sistema de monitoramento e avaliação acompanha políticas, programas e projetos públicos por meio de indicadores de processo e de resultado, aferidos em periodicidade definida, e de relatórios técnicos que orientam correções de rumo e a prestação de contas.

Desde a Emenda Constitucional nº 109/2021, a avaliação de políticas públicas é dever da administração pública, com divulgação do objeto avaliado e dos resultados alcançados (CF, art. 37, § 16). Programas sem rotina de monitoramento raramente são corrigidos a tempo e dificilmente sobrevivem à troca de gestão. As rotinas de acompanhamento são dimensionadas à capacidade institucional de cada órgão, e os painéis e relatórios entregues mostram o que está funcionando e o que precisa de ajuste. Os mesmos registros sustentam pedidos de renovação de convênios e a participação em novos editais.

3.4. ESTRUTURAÇÃO DE SISTEMAS DE GOVERNANÇA E GESTÃO PARA RESULTADOS

O serviço estrutura o sistema de governança do ente público segundo os princípios da gestão para resultados: instâncias e fluxos de decisão, papéis de cada secretaria, comunicação interna e mecanismos de acompanhamento das metas de governo.

Sem uma arquitetura formal de governança, as decisões estratégicas ficam concentradas e pouco transparentes, e as metas de governo deixam de ser acompanhadas ao longo do mandato. O desenho parte do perfil institucional de cada ente, toma como referência a Política de Governança da Administração Pública Federal (Decreto nº 9.203/2017) e estabelece rotinas que permitem à gestão verificar o andamento de cada meta durante o mandato e corrigir o que estiver atrasado.

3.5. ESTRUTURAÇÃO DE OUVIDORIAS E DE INSTÂNCIAS DE PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

A estruturação de ouvidorias e de instâncias de participação e controle social segue a Lei nº 13.460/2017, que disciplina a atuação das ouvidorias em todos os entes federativos, em articulação com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). O serviço define os fluxos de recebimento, análise e resposta às manifestações da população, com prazos e responsáveis estabelecidos e mecanismos de retorno ao cidadão.

Canais sem processo estruturado tendem a gerar descrédito: manifestações ficam sem resposta, prazos não são cumpridos e a população deixa de participar. O desenho observa os prazos legais de resposta e se articula às instâncias de controle social existentes no município, o que fortalece a legitimidade da gestão e amplia a participação nas decisões públicas.

3.6. ELABORAÇÃO E REVISÃO DE CÓDIGOS DE ÉTICA E CONDUTA

Os códigos de ética e conduta são elaborados ou revisados para cada órgão ou entidade pública e estabelecem os princípios, deveres e vedações aplicáveis a servidores, agentes políticos e colaboradores.

Códigos copiados de outros entes sem adaptação raramente orientam as decisões do dia a dia ou resistem a um caso concreto de má conduta. A redação parte do diagnóstico dos riscos éticos específicos do órgão e adota linguagem acessível, para que o código seja aplicado na rotina. O conteúdo observa a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992, com as alterações da Lei nº 14.230/2021) e o estatuto dos servidores do ente, o que permite seu uso como referência objetiva em processos disciplinares e correicionais.

3.7. IMPLANTAÇÃO DE PROGRAMAS DE INTEGRIDADE PÚBLICA

O programa de integridade pública compreende o mapeamento de riscos de corrupção e de falhas de gestão, a definição de controles internos, a designação de responsáveis e os fluxos de reporte. O modelo segue os parâmetros da Controladoria-Geral da União (CGU) e o Decreto nº 9.203/2017, que tornou o programa obrigatório na administração federal e serve de referência para estados e municípios.

Programas restritos a normas formais não demonstram integridade perante os órgãos de controle. O programa é construído a partir do perfil de risco do órgão e mantém trilha de evidências da sua aplicação, o que oferece segurança jurídica aos gestores e credibilidade à instituição.

3.8. PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO SERVIÇO PÚBLICO

O programa de prevenção e enfrentamento ao assédio moral e sexual no serviço público reúne o diagnóstico dos fatores de risco, o protocolo de acolhimento e apuração de denúncias e a formação de gestores e servidores.

Na ausência de protocolo, o órgão fica exposto a passivos jurídicos e ao descumprimento da Lei nº 14.540/2023, que instituiu programa de prevenção e enfrentamento ao assédio sexual para a administração pública direta e indireta de todos os entes federativos. Quem sofre a violência permanece em ambiente de trabalho inseguro, e, no serviço público, a denúncia contra superiores hierárquicos enfrenta barreiras específicas. O programa é construído a partir da realidade do órgão, assegura sigilo e proteção a quem denuncia e prepara as chefias para reconhecer situações de assédio e agir diante delas.

3.9. CAPTAÇÃO DE RECURSOS E ELABORAÇÃO DE PROJETOS PARA EDITAIS, CONVÊNIOS E EMENDAS PARLAMENTARES

A assessoria apoia municípios, estados e organizações da sociedade civil na identificação de fontes de financiamento, como editais federais e estaduais, convênios, emendas parlamentares e parcerias institucionais, e na elaboração de projetos e planilhas orçamentárias.

Propostas são frequentemente reprovadas por falhas técnicas de formatação, orçamento incompatível com o instrumento ou ausência de documentos exigidos pelas plataformas de convênios, e não pela fragilidade da ideia. O acompanhamento vai da concepção da proposta à prestação de contas, segundo as regras vigentes para convênios com a União (Decreto nº 11.531/2023) e para emendas parlamentares (LC nº 210/2024), o que aumenta as chances de aprovação e amplia as fontes de recurso para as políticas prioritárias do ente ou da organização.

3.10. ELABORAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE ESTATUTOS E REGIMENTOS DE ASSOCIAÇÕES, COOPERATIVAS E CONSELHOS MUNICIPAIS

A assessoria a associações comunitárias, cooperativas e conselhos municipais de políticas públicas abrange a elaboração e a alteração de estatutos sociais, a estruturação de governança democrática e o apoio à participação qualificada nas instâncias de controle social do município.

Organizações e conselhos com estatutos desatualizados ou governança pouco clara têm dificuldade para acessar editais, prestar contas e sustentar a legitimidade de suas decisões perante associados e poder público. A Lei nº 13.019/2014 (Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil) fixa requisitos estatutários para a celebração de parcerias com o poder público, e a revisão dos estatutos os incorpora. O trabalho é conduzido com escuta das lideranças e da base social e resulta em regularidade jurídica e fortalecimento institucional das organizações que sustentam as políticas públicas no território.

4.1 CURSOS DE NEGOCIAÇÃO E MEDIAÇÃO

Os cursos desta seção formam servidores, equipes técnicas e lideranças comunitárias em negociação, mediação, justiça restaurativa e processos circulares, metodologias aplicadas à prevenção e ao tratamento de conflitos entre servidores, entre órgãos e nas relações da administração pública com cidadãos, comunidades e usuários de serviços públicos.

A Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015, art. 32) autoriza os entes federativos a criar câmaras de prevenção e resolução administrativa de conflitos, o que amplia a necessidade de servidores com essa formação.

4.1.1. ESCOLA DE NEGOCIADORES

Programa de formação em negociação que analisa os componentes, os papéis e as forças presentes em uma negociação, com ênfase no modelo de negociação baseada em interesses do Projeto de Negociação de Harvard. Destina-se a gestores e servidores que conduzem negociações institucionais, intersetoriais, contratuais ou com comunidades e usuários de serviços públicos.

Nas contratações públicas, a Nova Lei de Licitações autoriza a administração a negociar condições mais vantajosas com o primeiro colocado (Lei nº 14.133/2021, art. 61), o que torna a negociação parte da rotina das áreas de compras e contratos. Sem formação técnica, negociadores tendem a repetir padrões intuitivos, como concessões precoces, posições rígidas e desgaste desnecessário da relação. O programa combina fundamentos teóricos, estudos de caso e simulações práticas, e prepara os participantes para planejar negociações e conduzir acordos complexos com maior previsibilidade de resultado.

4.1.2. CURSO BÁSICO DE MEDIAÇÃO

Introdução aos fundamentos, princípios e técnicas da mediação de conflitos, método estruturado que favorece a comunicação entre as partes e as apoia na construção da própria solução. O curso prepara servidores de áreas como assistência social, ouvidoria, educação e gestão de pessoas para atuar na prevenção e no tratamento de disputas entre servidores, entre órgãos ou com cidadãos.

Conflitos sem tratamento adequado tendem a escalar e a gerar sobrecarga das ouvidorias, afastamentos e processos administrativos ou judiciais. Servidores capacitados em mediação podem intervir no início do conflito, com técnica, antes que ele se agrave.

4.1.3 CURSO DE MEDIAÇÃO FAMILIAR

O curso forma profissionais da rede de proteção social e do sistema de justiça para conduzir mediações em questões familiares, como guarda, convivência e alimentos, com técnicas voltadas a acordos duradouros e à preservação dos vínculos, especialmente quando há crianças e adolescentes envolvidos.

O Código de Processo Civil determina que, nas ações de família, sejam empreendidos todos os esforços para a solução consensual da controvérsia (art. 694). Ainda assim, conflitos familiares judicializados costumam se prolongar por anos e aprofundar o desgaste entre as partes, com impacto direto sobre crianças e adolescentes. As equipes de CRAS, CREAS e núcleos municipais de mediação ficam aptas a conduzir sessões de mediação familiar, o que favorece acordos construídos pelas próprias famílias.

4.1.4 CURSO DE MEDIAÇÃO ESCOLAR

O curso capacita gestores, educadores e equipes técnicas da rede pública de ensino para mediar conflitos entre estudantes, entre estudantes e educadores e entre famílias e escola, e contribui para uma cultura escolar de diálogo e resolução não violenta de conflitos.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação atribui às escolas o dever de promover medidas de prevenção e combate à violência e ações de cultura de paz (Lei nº 9.394/1996, art. 12, incisos IX e X). Escolas sem repertório técnico de mediação, porém, tendem a responder aos conflitos apenas com medidas disciplinares, que encerram o episódio, mas raramente evitam sua repetição. As equipes formadas passam a conduzir mediações e a preparar estudantes mediadores, o que contribui para reduzir episódios de violência e indisciplina.

4.1.5 CURSO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

O curso forma lideranças comunitárias, agentes públicos e equipes de assistência social para mediar conflitos de vizinhança, disputas territoriais e tensões comunitárias, e fortalece mecanismos locais de resolução antes que os conflitos cheguem à esfera judicial ou resultem em violência.

A Lei de Mediação reconhece a mediação comunitária e estende a ela suas disposições (Lei nº 13.140/2015, art. 42). O reconhecimento legal, porém, não cria canais de mediação, e comunidades sem essa estrutura acumulam conflitos crônicos, que acabam resolvidos pela força ou permanecem sem resposta do poder público. Lideranças e agentes capacitados passam a conduzir mediações comunitárias com legitimidade e técnica, o que reduz a pressão sobre os sistemas de segurança e de justiça.

4.1.6 CURSO DE MEDIAÇÃO SISTÊMICA

O curso aprofunda a prática da mediação a partir da perspectiva sistêmica e de princípios da inteligência sistêmica, que evidenciam dinâmicas relacionais nem sempre visíveis, mas que sustentam o conflito. É indicado para conflitos institucionais recorrentes, cuja origem está em padrões antigos de relação entre pessoas, equipes ou órgãos.

Conflitos de causa sistêmica, como um padrão de comunicação ou uma disputa histórica entre secretarias, resistem a soluções pontuais. O curso forma mediadores e gestores capazes de identificar essas dinâmicas e de construir soluções mais duradouras, com menor desgaste entre lideranças e servidores.

4.1.7 CURSO DE TÉCNICAS E FERRAMENTAS DE MEDIAÇÃO

O curso aprofunda técnicas e ferramentas de mediação, como escuta ativa, reformulação, perguntas circulares e construção de opções, com foco na aplicação imediata a situações reais do serviço público. Destina-se a mediadores já formados que precisam consolidar seu repertório técnico.

O domínio teórico da mediação não garante, por si só, a habilidade de conduzir uma sessão com partes emocionalmente envolvidas. A prática supervisionada transforma esse conhecimento em competência, e os mediadores ganham segurança na condução das sessões, o que amplia a resolução interna de conflitos.

4.1.8 MEDIADOR 5.0: ATUALIZAÇÃO AVANÇADA PARA MEDIADORES

Programa avançado de atualização para mediadores em exercício, que incorpora tendências da mediação institucional. Está organizado em três eixos: mediação on-line, inteligência emocional aplicada e integração da mediação aos programas de ouvidoria, compliance e integridade pública (itens 3.5 e 3.7).

A mediação online, admitida pela Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015, art. 46), exige técnicas próprias de condução: preparação das partes para o ambiente virtual, gestão de silêncios e interrupções, atenção a sinais não verbais com menor visibilidade e cuidados com a confidencialidade da sessão. O eixo de inteligência emocional trabalha a autorregulação do mediador e o manejo de sessões com alta carga emocional, situações em que a técnica isolada costuma ser insuficiente. O terceiro eixo trata da mediação como instrumento de gestão institucional, articulada aos canais de denúncia, aos fluxos de ouvidoria e aos programas de integridade, de modo que conflitos identificados nesses canais possam ser encaminhados para tratamento consensual quando adequado.

O programa mantém a equipe de mediação do órgão atualizada e preparada para conduzir sessões em formatos presenciais, remotos e híbridos, e amplia o papel da mediação dentro da estrutura de governança institucional.

4.2 CURSOS DE PROCESSOS CIRCULARES

4.2.1 FORMAÇÃO DE FACILITADORES DE CÍRCULOS DE PAZ

A formação capacita servidores, lideranças comunitárias e equipes de assistência social e educação para facilitar Círculos de Construção de Paz, metodologia sistematizada por Kay Pranis e aplicável à gestão de conflitos institucionais, comunitários e escolares e ao fortalecimento de vínculos e da cultura de escuta em territórios e órgãos públicos.

Reuniões tradicionais de resolução de conflitos tendem a reproduzir hierarquias e a silenciar vozes minoritárias. O círculo assegura a todos os participantes o mesmo espaço de fala, o que confere maior legitimidade às soluções construídas. Ao final, o órgão ou a comunidade passa a contar com facilitadores próprios, recurso de especial relevância em territórios marcados por conflitos históricos.

4.2.2 CURSO DE INTRODUÇÃO À JUSTIÇA RESTAURATIVA

O curso apresenta os fundamentos da justiça restaurativa, abordagem que desloca o foco da pergunta sobre quem violou a regra e qual a punição cabível para as perguntas sobre quem foi afetado e quais necessidades o dano gerou. Trata também da aplicação de práticas restaurativas no sistema de justiça, na escola pública e nas políticas de proteção social.

Processos exclusivamente punitivos encerram o episódio, mas não reparam a relação nem previnem a reincidência. No Poder Judiciário, a justiça restaurativa é política nacional desde a Resolução CNJ nº 225/2016. O curso oferece às equipes do sistema de justiça, da educação e da assistência social os fundamentos necessários para iniciar sua aplicação nos respectivos serviços.

4.2.3 CURSO DE DINÂMICAS PARA FACILITADORES DE CÍRCULOS

O curso reúne repertório prático de dinâmicas e técnicas de condução de círculos de diálogo, destinado a facilitadores já capacitados na metodologia básica dos Círculos de Construção de Paz. O conteúdo aprofunda os elementos estruturantes do círculo, como cerimônias de abertura e encerramento, uso do objeto da palavra, construção coletiva de valores e diretrizes e formulação de perguntas norteadoras, e amplia as possibilidades de cada um conforme o grupo e o objetivo do encontro.

A facilitação é adaptada a diferentes contextos institucionais e comunitários, como reuniões de equipe, assembleias comunitárias e rodas de escuta com a população. Cada contexto pede escolhas distintas de ritmo, linguagem e atividade: um círculo com servidores de uma mesma secretaria não se conduz como uma roda de escuta em território com conflitos históricos ou um encontro com adolescentes em ambiente escolar. O curso trabalha essas escolhas por meio de vivências, análise de casos e prática supervisionada de condução.

Facilitadores com repertório limitado tendem a repetir a mesma dinâmica e perdem eficácia com o tempo. O curso prepara os participantes para ajustar a condução dos círculos a cada finalidade, o que sustenta o engajamento das equipes e da comunidade ao longo de processos contínuos.

5.1 CURSOS DE COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

Os cursos desta seção desenvolvem competências de comunicação e de liderança no serviço público. A Comunicação Não Violenta (CNV), sistematizada por Marshall Rosenberg, é aplicada à melhoria do clima institucional, ao desenvolvimento de lideranças e à prevenção de conflitos no atendimento à população. Os cursos de desenvolvimento de lideranças preparam servidores e lideranças comunitárias para a gestão de pessoas, a mobilização social e a multiplicação de conhecimento nas equipes.

5.1.1. CURSO BÁSICO DE CNV

Introduz os quatro componentes da Comunicação Não Violenta (observação, sentimento, necessidade e pedido), método para se expressar e escutar de forma clara e empática, sem julgamento. Melhora a qualidade da comunicação entre equipes, lideranças e a população atendida, e reduz ruídos, mal-entendidos e a escalada de pequenos atritos em conflitos maiores.

Muitos conflitos institucionais têm origem na forma como as pessoas se comunicam, mais do que em divergências reais de interesse: julgamentos disfarçados de observação, pedidos disfarçados de exigência. A CNV oferece um método replicável para identificar e corrigir esse padrão, e servidores e lideranças praticam sua aplicação em situações reais do serviço. O resultado esperado é a redução de conflitos interpessoais evitáveis, feedbacks mais eficazes e um clima institucional mais colaborativo.

5.1.2. CURSO “DESCOMPLICANDO OS 4 PASSOS”

Curso prático e de curta duração que aplica, por meio de exercícios e estudos de caso, os quatro passos da CNV a situações comuns do serviço público. É uma porta de entrada à CNV para equipes sem disponibilidade para uma formação extensa e prioriza a aplicação imediata sobre o aprofundamento teórico.

Nem toda equipe precisa iniciar por uma formação longa. Em muitos casos, o maior ganho está em destravar o uso dos quatro passos em situações cotidianas de atendimento, e o formato enxuto favorece a adesão de equipes operacionais com agenda restrita, como as de atendimento ao público e plantões. O resultado é um ganho rápido de repertório comunicacional, com pouco tempo de afastamento da rotina, e um primeiro passo para as formações mais aprofundadas em CNV (itens 5.1.1 e 5.1.4).

5.1.3. CURSO DE ESCUTATÓRIA

Desenvolve a escuta empática e qualificada, a capacidade de escutar para compreender, e não apenas para responder. É competência central para lideranças, equipes de atendimento ao cidadão, ouvidorias, assistência social e gestão de pessoas, com efeito direto na qualidade das relações de trabalho e do atendimento.

Muitas falhas de comunicação no serviço público estão na escuta, e não na fala: interrupções, julgamentos precoces, respostas automáticas. Lideranças e equipes praticam a escuta empática em situações de atendimento, feedback e gestão de conflitos. O resultado esperado é um atendimento mais qualificado à população, chefias mais próximas de suas equipes e menos conflitos originados pela sensação de não ser ouvido.

5.1.4. CURSO DE FACILITADORES EM. CNV

Forma multiplicadores internos capazes de disseminar os princípios da Comunicação Não Violenta e de facilitar rodas e dinâmicas de CNV nas equipes do órgão ou da rede municipal. A formação amplia o alcance para além dos participantes do curso inicial e cria uma rede interna de facilitadores. O percurso combina aprofundamento nos fundamentos da CNV, técnicas de facilitação de grupos e prática supervisionada de condução de rodas. Os participantes aprendem a planejar encontros, adaptar dinâmicas ao perfil de cada equipe e conduzir situações de tensão que surgem durante as rodas. Também são preparados para levar essa conduta a momentos da rotina institucional, como reuniões de equipe e o acolhimento de novos servidores.

Depender apenas de facilitadores externos limita a continuidade da CNV no serviço público. Ao final, o órgão conta com um quadro de facilitadores próprios e certificados, aptos a conduzir rodas e dinâmicas de forma autônoma, o que reduz os custos recorrentes de capacitação e a dependência de consultoria externa.

5.1.5. PDC - PROGRAMA DE DIÁLOGOS COMPASSIVOS

Programa continuado de práticas de diálogo baseadas na CNV, com encontros recorrentes para equipes e lideranças que já concluíram a formação básica. Cada encontro parte de situações reais trazidas pelos participantes, e a facilitação aplica os quatro componentes da CNV a casos concretos da rotina do órgão.

A periodicidade e o formato dos encontros são definidos com o órgão, conforme a disponibilidade das equipes. Os temas surgem das próprias demandas do grupo, como atendimentos desgastantes e feedbacks que não foram bem recebidos. Treinamentos pontuais, sem reforço continuado, tendem a perder efeito em poucos meses. Os encontros periódicos mantêm a prática em uso, consolidam os ganhos da formação inicial e oferecem às equipes um espaço seguro e regular para exercitar o diálogo.

5.2. CURSOS DE DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇAS

5.2.1 PROGRAMA DE FORMAÇÃO DE LIDERANÇAS PÚBLICAS

Programa modular de desenvolvimento de lideranças públicas, que articula competências técnicas de gestão a habilidades comportamentais, como comunicação, feedback, gestão de conflitos e tomada de decisão. Atende servidores em diferentes estágios de carreira e trabalha os desafios de gestão de pessoas que a formação técnica não cobre. A estrutura modular permite ajustar o percurso ao perfil de cada grupo, e os módulos podem ser contratados em conjunto ou separadamente, conforme a necessidade do órgão.

A nomeação para cargos de chefia no serviço público costuma considerar a competência técnica do servidor, e a formação em gestão de pessoas raramente acompanha essa transição. O programa preenche essa lacuna e permite que lideranças recém-nomeadas e experientes aprimorem a condução de suas equipes. As competências desenvolvidas permanecem com os servidores e com o órgão, independentemente de mudanças de governo.

5.2.2. CURSO DE INCLUSÃO, IGUALDADE E DIVERSIDADE

O curso prepara lideranças e equipes para promover ambientes de trabalho e serviços públicos inclusivos. O conteúdo abrange vieses inconscientes, equidade de oportunidades e políticas públicas de diversidade. Como em qualquer organização, os vieses inconscientes operam em decisões cotidianas do serviço público: a forma de atender um cidadão, a distribuição de tarefas na equipe, a indicação para funções de confiança. O curso torna esses mecanismos visíveis por meio de situações práticas e oferece critérios objetivos para orientar essas decisões.

Políticas de inclusão dependem de quem as aplica no dia a dia. Com a formação, passam-se a reconhecer vieses nas próprias rotinas e dispõem de instrumentos para corrigi-los, tanto no atendimento a públicos historicamente sub-representados quanto nas relações internas das equipes.

5.2.3. CURSO DE IDENTIDADE E RELAÇÕES DE GÊNERO

O curso aborda os fundamentos das relações de gênero aplicados ao serviço público e oferece base técnica para políticas institucionais de equidade e para a prevenção do assédio e da discriminação de gênero (item 3.8).

O conteúdo trata dos conceitos de gênero e identidade, dos estereótipos que se reproduzem no atendimento e nas relações de trabalho, do uso da linguagem e do acolhimento de relatos de discriminação ou violência.

A Lei Maria da Penha prevê a capacitação permanente das polícias, das guardas municipais, do corpo de bombeiros e dos profissionais de segurança pública, assistência social, saúde, educação, trabalho e habitação em questões de gênero e de raça ou etnia (Lei nº 11.340/2006, art. 8º, VII). O curso atende a essa previsão e prepara lideranças e equipes para conduzir com segurança técnica os casos de assédio e discriminação e o atendimento a mulheres e a pessoas de diferentes identidades de gênero.

5.2.4. FORMAÇÃO DE OFICINEIROS

A formação prepara servidores e lideranças para planejar e conduzir oficinas e capacitações internas, e constitui um quadro próprio de facilitadores, os oficineiros, aptos a multiplicar conteúdos de desenvolvimento humano e de políticas públicas.

O percurso cobre as etapas de uma oficina, da definição de objetivos à avaliação dos resultados, passando pela construção do roteiro, pela escolha de metodologias ativas e pela condução do grupo. Cada participante conduz uma oficina durante a formação e recebe retorno técnico sobre sua atuação.

Com oficineiros próprios, parte das demandas de capacitação passa a ser atendida internamente, sem o custo recorrente de contratações externas a cada nova necessidade.

5.2.5. FORMAÇÃO DE MOBILIZADORES SOCIAIS

A formação prepara lideranças comunitárias e agentes públicos para planejar e conduzir processos de mobilização social, com escuta comunitária, articulação de redes locais e engajamento da população em torno de políticas e projetos públicos.

Os participantes aprendem a mapear os atores e as redes presentes no território, a escolher o formato de escuta adequado a cada situação (rodas, assembleias, círculos de diálogo) e a converter o que foi ouvido em propostas e ações. A formação se aplica diretamente a processos que exigem participação social, como a elaboração de planos municipais (itens 2.2 e 3.2).

Políticas construídas sem participação da comunidade tendem a enfrentar baixa adesão e questionamentos sobre sua legitimidade. Mobilizadores formados conduzem a escuta e o engajamento com método, e os projetos resultantes refletem com mais fidelidade as demandas do território.

As oficinas têm curta duração e foco prático, com aplicação imediata, e são voltadas ao desenvolvimento de competências comportamentais específicas de lideranças e equipes.

6.1 OFICINA "COMO VENCER CONVERSAS DIFÍCEIS"

Oficina prática para a condução de conversas difíceis, como feedbacks corretivos, comunicação de decisões impopulares e negociações institucionais delicadas. Os participantes trabalham clareza, empatia e assertividade em situações que costumam ser adiadas ou conduzidas sob tensão.

Diante de uma conversa difícil, a reação comum é adiá-la ou conduzi-la de forma abrupta, e as duas escolhas geram desgaste para a equipe e para o clima institucional. A oficina oferece um roteiro prático, aplicado em simulações durante o próprio encontro, para que essas conversas aconteçam no momento adequado e com menos desgaste para todos os envolvidos.

6.2 OFICINA "SEU ESTILO DE LIDERANÇA"

Oficina de autoconhecimento aplicada à liderança. Os participantes identificam o próprio estilo de liderança, reconhecem os pontos fortes e os pontos de atenção de sua atuação e relacionam esse estilo aos valores e ao propósito que orientam seu trabalho no serviço público.

Cada estilo de liderança produz efeitos distintos sobre a equipe, e conhecê-lo permite usá-lo com intenção. Ao final, cada participante dispõe de um retrato do próprio estilo e de passos práticos definidos para a gestão de pessoas em seu contexto de trabalho.

6.3 OFICINA "COMO CHEGAR AO SIM"

Oficina baseada nos princípios da negociação por interesses do Projeto de Negociação de Harvard, que trabalha técnicas para construir acordos vantajosos para todas as partes. Funciona como introdução prática à negociação colaborativa e pode anteceder a formação completa da Escola de Negociadores (item 4.1.1).

Muitas negociações institucionais e com a comunidade são conduzidas como disputas em que um lado ganha o que o outro perde. A identificação dos interesses de cada parte permite ampliar o resultado para ambos, e a oficina aplica esse método a situações da rotina da gestão pública.

6.4 OFICINA "COMUNICAÇÃO CONSCIENTE"

Oficina de atenção plena aplicada à comunicação interpessoal, voltada a reduzir respostas automáticas em interações profissionais sob pressão. É indicada para equipes com alta demanda e contato direto com o público, como atendimento ao cidadão, ouvidorias e áreas operacionais.

Em momentos de pressão, respostas reativas geram atritos desnecessários e desgastam a relação entre o serviço público e a população. Os participantes praticam técnicas de autorregulação aplicáveis no próprio momento do atendimento, para responder com mais estabilidade a situações de tensão.

6.5 OFICINA "EQUIPE UNIDA, RESULTADOS FORTES"

Oficina voltada à coesão e à confiança entre integrantes de uma mesma equipe, por meio de dinâmicas de integração e de comunicação colaborativa. É indicada para equipes recém-formadas ou em processo de integração após mudança de gestão ou reestruturação institucional.

Equipes com baixa coesão apresentam mais atritos e menos colaboração espontânea, e a construção de confiança tende a ser lenta quando depende apenas do convívio. A oficina acelera esse processo de forma planejada e favorece a integração das equipes em momentos de transição.

6.6 OFICINA DE GESTÃO DAS EMOÇÕES

Oficina que trabalha o reconhecimento e a regulação emocional como competências de liderança e de convívio profissional. Desenvolve a inteligência emocional de lideranças e equipes, com impacto direto na qualidade das decisões tomadas sob pressão e nas relações interpessoais no trabalho.

Decisões tomadas sob forte carga emocional tendem a comprometer a relação com a equipe, a imagem da instituição e a qualidade da própria decisão. Os participantes desenvolvem um repertório prático de regulação emocional, aplicável a reuniões tensas, atendimentos difíceis e momentos de crise.

Esta seção reúne a oficina de educação em direitos humanos e as oficinas desenvolvidas sob medida para as necessidades específicas de cada município, órgão ou comunidade.

7.1. OFICINA DE EDUCAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS

Oficina introdutória aos fundamentos dos direitos humanos aplicados ao serviço público. O conteúdo relaciona os direitos humanos às situações concretas do atendimento à população e às políticas institucionais de integridade (item 3.7), e orienta a cultura do órgão por esses princípios.

A observância dos direitos humanos na prestação de serviços é critério de avaliação da sociedade e dos órgãos de controle, e aparece com frequência entre os requisitos de editais, convênios e parcerias com organismos de financiamento. Ao final, a equipe domina os fundamentos de direitos humanos aplicados ao serviço público e está preparada para incorporá-los à rotina de atendimento.

7.2. OFICINAS SOB MEDIDA PARA MUNICÍPIOS, ÓRGÃOS E COMUNIDADES

As oficinas sob medida são desenvolvidas a partir do levantamento das demandas específicas de cada município, órgão, equipe ou comunidade. Temas e metodologias do portfólio são combinados a conteúdos e estudos de caso da realidade local, e a oficina pode tratar também de temas não previstos nas seções anteriores.

Cada território e cada órgão público têm cultura, desafios e linguagem próprios. Uma oficina construída a partir dessa realidade dialoga diretamente com a experiência dos participantes e tende a alcançar maior adesão do que um conteúdo padronizado.

CONTATO

Para agendar uma reunião técnica com a equipe da Consenso, com apresentação da metodologia e discussão de uma proposta adequada às necessidades do seu município ou órgão, utilize os contatos abaixo.

CONSENSO TREINAMENTO, ASSESSORIA E CONSULTORIA LTDA.

31.546.290/0001-05

consensodigital.contato@gmail.com

(71) 99640- 9037

Rua Doutor José de Peroba, n. 297, Edf. Atlanta Empresarial, sala 1104, Stiep, Salvador/BA



FLORINDA BARRETO

+71 99630-0911



MARINA LIBÓRIO

+71 99333-0327