

**II FÓRUM DE  
OUVIDORIAS  
PÚBLICAS**





# O papel das Ouvidorias Públicas na Mediação de Conflitos Organizacionais

Tania Almeida. Consultora, docente e pesquisadora em Mediação de Conflitos e Facilitação de Diálogos. Diretora-Presidente do MEDIARE – Diálogos e Processos Decisórios. Mestre em Mediação de Conflitos. Short Term Consultant do Programa Latinoamericano de Mediação de Conflitos do Branco Mundial. Integra a Comissão de Mediação da OAB RJ. Autora de Caixa de Ferramentas em Mediação – aportes práticos e teóricos

# O cenário mundial e o diálogo

- Economia Globalizada
- Mercados Comuns
- Forum Social Mundial
- Forum Econômico Mundial
- Fusões Empresariais
- União Européia

As ideias são filhas de sua época.  
PL / CPC/Resolução 125 CNJ

# Mediação de Conflitos

Um processo de negociação assistida por um terceiro imparcial – o mediador –, cuja finalidade é construir **consenso**, além de **restaurar o diálogo** entre as partes em conflito e viabilizar que encontrem soluções de **benefício mútuo** em ambiente protegido pelo **sigilo**.

Um processo estruturado de diálogo - *tempestivo, adequado e efetivo*

*Princípio da Adequação*

## O mediador de conflitos

- O mediador é um **terceiro imparcial** que, por meio de uma **série de técnicas** de comunicação e de negociação, especialmente, auxilia as partes em conflito a **exporem as suas ideias, a identificarem os seus interesses** (comuns, complementares ou divergentes) e a co-construírem **alternativas de solução** que apresentem **benefício mútuo**.

Imparcialidade, credibilidade, competência, diligência

Autoria das partes e sustentabilidade dos acordos

# Os mediandos

- São os **protagonistas do processo**, tendo autonomia para decidir, inicialmente, sobre a sua participação na mediação
- O posterior andamento do processo depende da **qualidade da comunicação** que vier a ser estabelecida entre eles
- Devem ser convidados a assumirem uma postura **autoimplicativa e empática**
- São os **co-autores** das alternativas de solução de benefício mútuo e os principais responsáveis pela sustentabilidade do acordo eventualmente firmado

Autonomia da vontade

Resgate do protagonismo

Negociação → Mediação → Conciliação  
→ Arbitragem → Resolução Judicial



Quanto mais o processo se aproxima da negociação, menores os custos

# Ampliando os benefícios da Mediação

- Prevenção na formação e reincidência dos conflitos
- Restauro do diálogo e da relação social – *ganha ganha*
- Aprimoramento da comunicação e de habilidades para negociações futuras
- Sustentabilidade do acordado - autoria

Co-responsabilidade nas decisões co-construídas

Aplicabilidade em qualquer área da convivência social

# Benefícios para o mundo corporativo

Why Businesses need Mediation – Michael Leathes

- Controle sobre o processo e sobre o resultado se mantém com as partes, em contraste com as incertezas do litígio e da Arbitragem
- Customização do processo
- Confidencialidade
- Melhora na comunicação
- Estabelece pontes entre diferenças culturais
- Realidades comerciais são consideradas
- Redução de custos e de tempo
- Soluções criativas e duradouras (customizados)
- Manutenção e melhora das relações continuadas
- Riscos baixos se comparados com os benefícios

# Benefícios dos processos inclusivos de diálogo

- Construção de um fórum de **diálogo aberto e plural**
- Tomada de **decisões pautadas na satisfação mútua** e no mútuo benefício
- Geração de **decisões públicas legítimas**, consequentes à participação
- Construção e **implementação de ações coletivas** a partir do diálogo

# Valores dos processos colaborativos de diálogo

- Participação **plena** (de todos os envolvidos)
- Compreensão e **satisfação** mútuas
- Soluções **inclusivas**
- Responsabilidade **compartilhada**

# Sofisticação das competências do ouvidor / facilitador



Encaminhamento sistemático de relatórios ao corpo gestor com informações que visem:

- correção de falhas
- redirecionamento de ações
- gerar insumos para o redirecionamento de estratégias corporativas para a melhoria contínua dos processos e serviços

Peça fundamental do Sistema de Gestão de Informações.

Base de pesquisa quantitativa e qualitativa.

Fonte: Ouvidoria x Mediação: reflexões sobre um conflito

Antonio Semeraro Rito Cardoso

# Possíveis demandas do ouvidor / facilitador

- Buscar **soluções** para as questões levantadas
- Otimizar as forma de **comunicação**
- Preservar a **imagem** pública da organização
- **Reduzir processos** administrativos e judiciais
- Procurar, de forma **consensual, solução efetiva**

Enorme alcance social – interferência no curso de vida das pessoas

Fonte: Ouvidoria x Mediação: reflexões sobre um conflito

Antonio Semeraro Rito Cardoso

# Possíveis demandas do ouvidor / facilitador

- Atuar como **solucionador final** de problemas não resolvidos por outras instâncias, antes da intervenção do Estado
- Servir como **polo de integração e de comunicação organização-clientes** internos e externos
- Mediar conflitos entre os **clientes internos e externos e a organização**

Enorme alcance social – interferência no curso de vida da empresa

Fonte: Ouvidoria x Mediação: reflexões sobre um conflito

Antonio Semeraro Rito Cardoso

# Muito obrigada!

[www.mediare.com.br](http://www.mediare.com.br)  
[mediare@mediare.com.br](mailto:mediare@mediare.com.br)