

II Educom Sul

Educomunicação e Direitos Humanos

Ijuí - RS - 27 e 28 de junho de 2013

Mediação e Ouvidoria: Um novo paradigma para o tratamento dos conflitos¹

Maisa Machado Saldanha²

UNIJUI- Universidade Regional do Noroeste do Estado do RS
Ijuí, RS

SUMÁRIO: Introdução. 1. Mediação. 2. Ouvidoria. 3. Conflitos. Conclusão. Referências.

RESUMO: O presente trabalho analisa os institutos da ouvidoria e da mediação, bem como, a relação entre o trabalho do ouvidor e do mediador para o restabelecimento do diálogo entre as partes e, consequentemente, para o tratamento e resolução dos conflitos. A partir desses institutos procura-se demonstrar uma mudança de paradigma, ou seja, o abandono da cultura do litígio a favor da cultura do diálogo, devendo esses institutos caminhar juntos no tratamento dos conflitos, pois incentivam o diálogo, a busca de caminhos mais satisfatórios, almejando a paz e o exercício da cidadania.

Palavras-chave: Mediação; Ouvidoria; Conflitos; Diálogo; Cidadania.

RESUMEN: Este trabajo analiza los institutos de la Defensoría del Pueblo y la mediación, así como la relación entre el trabajo del Defensor del Pueblo y mediador para la reanudación del diálogo entre las partes y, en consecuencia, para el tratamiento y resolución de conflictos. A partir de estos institutos pretenden demostrar un cambio de paradigma, es decir, el abandono de la cultura de la controversia a favor de la cultura del diálogo, estos institutos deben caminar juntos para hacer frente a los conflictos ya promover el diálogo, la búsqueda de formas más satisfactorias, anhelando la paz y la ciudadanía.

¹ Trabalho apresentado no GT 2 Comunicações Científicas: Usos das Mídias e Tecnologias na Educação do II Encontro de Educomunicação da Região Sul. Ijuí/RS, 27 e 28 de junho de 2013.

² Bacharel em Direito pela UNIJUI – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Mestranda em Direitos Humanos pela mesma Instituição e Advogada. maisasaldanha@yahoo.com.br



II Educom Sul

Educomunicação e Direitos Humanos

Ijuí - RS - 27 e 28 de junho de 2013

Palabras Clave: Mediación. Defensor del Pueblo. Conflictos. Diálogo. Ciudadanía.

Introdução

Todas as relações, complexas ou não, de nossa sociedade em um determinado momento passaram ou passam pela “experiência” de conflitos. Em virtude da demanda e da complexidade dos conflitos, o presente estudo pretende conhecer e analisar os institutos da mediação e da ouvidoria como meio de tratamento de controvérsias, verificando sua contribuição para uma mudança de paradigma³, visando possibilitar uma cultura do diálogo no lugar do conflito, objetivando verificar sua relevância para as instituições, organizações e para o restabelecimento da cidadania.

Nesse sentido, através deste artigo procura-se detalhar os institutos da mediação e da ouvidoria como ferramentas úteis e benéficas à sociedade por apresentar um novo olhar sobre os conflitos e, também, uma nova forma de senti-los tendo em vista que os conflitos movem estruturas e fazem parte da evolução e das mudanças da nossa sociedade.

Assim, esses institutos são formas legítimas⁴ para o tratamento dos conflitos trazendo uma série de benefícios práticos a sociedade, muitas vezes sem acesso ao conhecimento sobre os meandros da justiça, proporcionando a essas a busca pelo direito e também à justiça, o que para algumas pessoas, até hoje, parece algo tão distante e inacessível.

No decorrer do trabalho verificaram-se as semelhanças entre os institutos da mediação e da ouvidoria, o que nos leva a acreditar que a conjunção dos perfis do ouvidor e do mediador pode ser de substancial importância para a prevenção e administração de conflitos nas organizações em que atuam, no caso das ouvidorias, ou quando solicitado pelas partes, no caso da mediação.

Por fim, importante lembrar que as figuras do ouvidor e do mediador, diante

³ O termo paradigma está sendo utilizado na acepção do senso comum de padrão de referência ou de modelo.

⁴ O termo legítimo quer dizer que os institutos fundamentam-se no direito ou na justiça.



II Educom Sul

Educomunicação e Direitos Humanos

Ijuí - RS - 27 e 28 de junho de 2013

das fragilidades dos atuais sistemas para tratamento dos conflitos, ganharam reconhecimento na sociedade contemporânea, haja vista que nossa sociedade requer novos modelos, como a mediação e a atuação das ouvidorias, baseadas no consenso e no diálogo. Todavia, o percurso é longo e muito há que se fazer para que esses dois institutos possam efetivamente dar a sua contribuição para o cumprimento de seus objetivos precípuos.

1. Mediação

A etimologia e origem da palavra mediação, medius, mediator, surgiu para designar a intervenção humana entre duas partes. De acordo com Bolzan e Spengler (2012, p. 145) “o termo mediação procede do latim mediare, que significa mediar, intervir, dividir ao meio. Derivada da palavra mediare também a expressão mediatone e toda uma série de outras palavras”. Esses mesmos autores ainda definem (2012, p. 146)

[...] a palavra mediação evoca o significado de centro, meio, de equilíbrio, compondo a ideia de um terceiro elemento que se encontra entre as duas partes, não sobre, mas entre elas. Por isso, a mediação é vista como um processo em virtude do qual um terceiro (o mediador) ajuda os participantes em uma situação conflitiva a tratá-la, o que se expressa em uma solução aceitável e estruturada de maneira que permita ser possível a continuidade das relações entre as pessoas envolvidas no conflito. Trata-se de uma “gestão ativa de conflitos pela catálise de um terceiro” através de uma “técnica mediante a qual são as partes mesmas imersas no conflito quem tratam de chegar a um acordo com a ajuda do mediador, terceiro imparcial que não tem faculdades de decisão”.

Nesse sentido, a mediação é uma forma de intervir numa situação difícil entre duas ou mais pessoas, ou ainda, é o meio de restabelecimento de uma comunicação rompida, de um diálogo franco e pacífico, a qual objetiva encontrar um

II Educom Sul

Educomunicação e Direitos Humanos

Ijuí - RS - 27 e 28 de junho de 2013

consenso entre as partes. Desta forma, a mediação aparece como um modo natural⁵ enquanto é, paradoxalmente, considerada como um modo alternativo de tratamento de conflitos que opõem duas ou mais pessoas, dois ou mais pontos de vista ou posições opostas. Sica (2011, p. 162) menciona:

Mediar, portanto, parece ser prática tão antiga quanto a vida em comunidade. Não se trata aqui de fazer “escorço histórico” da mediação, o que seria inviável e sempre acabaria por reduzir a dimensão ampla da atividade enfocada, mas vale lembrar que mediare, do latim antigo, é dividir, abrir ao meio, termo que se adapta para indicar a finalidade de enfrentar dinamicamente uma situação problemática e abrir canais de comunicação bloqueados; refere-se à atividade em que uma parte terceira e neutra ajuda dois ou mais sujeitos a compreenderem o motivo e a origem de um conflito, a confrontarem os próprios pontos de vista e encontrarem uma solução, sob a forma de reparação, mais simbólica do que material. A mediação visa a restabelecer o diálogo entre as partes para poder alcançar um objetivo concreto: a realização de um projeto de reorganização das relações, com resultado o mais satisfatório possível para todos.

Assim, a mediação, através do diálogo entre as partes, permite a criação ou recriação da relação. Trata-se de um procedimento consensual de tratamento de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial – o mediador-, escolhido ou aceito pelas partes, age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência. As pessoas envolvidas nesse conflito são de fato as responsáveis pela decisão que melhor as satisfaça, sendo que através da Mediação, buscam-se laços entre os envolvidos no litígio que possam amenizar a discórdia e facilitar a comunicação. Muitas vezes as pessoas estão de tal modo ressentidas que não conseguem visualizar nada de bom no histórico do relacionamento entre elas. A Mediação estimula, por meio do diálogo, o resgate dos objetivos comuns que possam existir entre os indivíduos que estão vivendo um determinado problema.

Mister frisar, que a mediação promove o restabelecimento do diálogo, ou seja, o fator mais importante na resolução de conflitos está na capacidade do

⁵ O termo natural refere-se à liberdade de escolha pelas partes desse instituto para o tratamento dos conflitos.

II Educom Sul

Educomunicação e Direitos Humanos

Ijuí - RS - 27 e 28 de junho de 2013

mediador se posicionar como um facilitador do diálogo entre as partes, buscando o entendimento e incentivando que os envolvidos na questão tenham a capacidade e autonomia na solução do conflito, sendo que a mediação possibilita a transformação da “cultura do conflito” em “cultura do diálogo”.

Com isso, o mediador deve comportar-se de forma imparcial e neutra, comprometendo-se a assegurar a confidencialidade do que é dito, devendo solicitar às partes o mesmo compromisso. O mediador através de técnicas⁶ enaltece e propõe a valorização das pessoas tendo em vista que são elas os atores principais e responsáveis pela resolução da divergência.

Gize-se que o mediador é aquela terceira pessoa escolhida ou aceita pelas partes que, com técnicas próprias, facilita a comunicação, possibilitando um diálogo pacífico e um acordo satisfatório, dito de outra forma, o mediador é o condutor da mediação de conflitos – terceiro imparcial que auxilia o diálogo entre as partes com o intuito de transformar o impasse apresentado, diminuindo a hostilidade, possibilitando que as próprias partes encontrem uma solução satisfatória para o conflito. Em regra, pode ser qualquer pessoa capaz e que seja da confiança das partes pois não há exigência de formação acadêmica ou nível de escolaridade para exercer essa função⁷.

Segundo Bolzan e Spengler (2012, p. 158)

O mediador é o terceiro que intermedeia as relações entre as partes envolvidas. A forma como age frequentemente é o elemento determinante do êxito ou não do processo. Conforme dito anteriormente, utilizando-se da autoridade a ele conferida pelas partes, deve restabelecer a comunicação entre estas. Sua função primordial é a de um facilitador, eis que deve proporcionar às partes as condições necessárias para que alcancem a melhor solução para seu conflito. É função também do mediador conduzir as negociações, seu

⁶ “O tratamento dos conflitos pela mediação pode acontecer mediante uma pluralidade de técnicas que vão da negociação à terapia”. (Spengler, Fabiana Marion. Da Jurisdição à Mediação: por uma outra cultura no tratamento dos conflitos. Ijuí. UNIJUI, 2010, p. 319).

⁷ “Fundamental para o bom andamento do processo de mediação é a figura do terceiro - o mediador. Este pode ser qualquer pessoa que, porventura as partes, órgão estatal ou privado, venham a indicar. Entretanto, recomenda-se, devido à seriedade e à científicidade do instituto, que o mediador seja alguém preparado para exercer tais funções e que possua o conhecimento jurídico e técnico necessário para o bom desenvolvimento do procedimento”.(Morais, José L. Bolzan e Spengler, Fabiana Marion Mediação e Arbitragem – Alternativas à Jurisdição! 3^a ed. Porto Alegre. Livraria do Advogado, 2012, p.157).

II Educom Sul

Educomunicação e Direitos Humanos

Ijuí - RS - 27 e 28 de junho de 2013

papel é o de um “facilitador”, educador e comunicador”. Trata-se de um interventor com autoridade que não faz uso dessa autoridade

Nesse sentido, o mediador⁸ deve ser capaz de entender o conflito, ser paciente, inteligente, criativo, confiável, objetivo, hábil na comunicação e imparcial com relação ao processo. Cabe ao mediador facilitar o diálogo, ouvir as partes antes de tudo, devendo conduzir a sessão de mediação de uma forma tranquila, sem querer decidir o conflito, tendo em vista que lhe cabe apenas o papel de auxiliar as partes em busca da solução do conflito.

2. Ouvidoria

A palavra Ouvidor surgiu a partir de Ombudsman⁹, expressão de origem nórdica, a qual resulta da junção da palavra ombud, que significa “representante”, “procurador”, com a palavra man “homem”. A palavra em sua forma original foi adotada em vários países, assumindo denominação própria em outros países de origem Hispânica, Defensor Del Pueblo, França, Médiateur e Portugal, Provedor de Justiça.

Volpi (2002, p. 58) “classifica ombudsman como de origem sueca, palavra composta por ombuds (“representante”, “portador”, “intermediário”) e man (homem no sentido genérico humano)”. O autor ainda explica, como no idioma sueco não há flexão feminina, nem no plural mencionar ombudswoman é interpretação equivocada.

De acordo com Vismona (2001, p.11):

⁸ “O mediador pode ser indicado pelos conflitantes conforme sua vontade. Assim, ele deve ser alguém preparado para exercer a função possuindo conhecimento jurídico e técnico necessário para o bom desenvolvimento do processo. Moore considera o mediador “uma pessoa indiretamente envolvida na disputa”. É um fator crítico no manejo e na resolução do conflito, pois consiste na participação de uma pessoa externa, portadora de novas perspectivas com relação às questões que dividem as partes e processos mais eficientes para construir relacionamentos que conduzem à solução dos problemas.” (Ghisleni, Ana Carolina e Spengler, Fabiana Marion. Mediação de conflitos a partir do Direito Fraterno. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2011, p. 50.

⁹ VISMONA, Edson Luiz et al. A ouvidoria no Brasil. 1^a ed. São Paulo: ABO, 2001.



II Educom Sul

Educomunicação e Direitos Humanos

Ijuí - RS - 27 e 28 de junho de 2013

Ombudsman significa “expressão de origem nórdica, resulta da junção da palavra ombud, que significa “representante”, “procurador” com a palavra man – homem e não comporta variação (de número ou de gênero).

Assim, o ombudsman clássico teve a sua origem na Suécia¹⁰, um país de vanguarda em proteção social, proporcionando uma excelente qualidade de vida a seu povo, no início do século XX. A palavra é originária do Sueco e não pode ser traduzida para a nossa língua. Conforme, Centurião (2003, p.59):

Ombudsman é palavra recente em nosso vocabulário, ainda não muito bem definida em seu significado – ou significados – pois o termo se mostra multifacetado em acepções e possibilidades. Já o ouvidor, é palavra mais antiga entre nós, porém com significado diverso em sua origem. O Ouvidor do Rei de tempos coloniais era representante da coroa imperial, em seu nome fiscalizando e aplicando justiça. O completo oposto do Ouvidor da máquina estatal de hoje, que é representante do cidadão perante o Estado.

Larocca (2004, p. 38) não concorda com as diferenças conceituais, apenas com as aplicadas à prática funcional. Segundo esta autora “ouvidoria e ombudsman são as mesmas funções. Sua diferença consiste na tradição de se relacionar, a ouvidoria ao serviço público e o ombudsman às instituições privadas”.

Desta forma, verifica-se que ombudsman e ouvidor são termos empregados para designar o mesmo profissional, que, na estrutura das organizações, tem a função de representar o cidadão dentro da empresa. Frisa-se que no Brasil utilizam-se as duas expressões¹¹: Ouvidor, denominação predominante no setor público e Ombudsman, predominante no setor privado. Certamente razões históricas aliadas à cultura de não utilização de termos estrangeiros em instituições públicas, conduziram a essa duplicidade de denominação.

No Brasil, a história da Ouvidoria começa com a chegada dos portugueses, em 1500. Inicialmente, a função da justiça era exercida pelo Rei que, auxiliado por

¹⁰ Em desacordo com todos os autores anteriores, Filho (2004, p. 151) sustenta polemicamente que o termo ombudsman é norueguês e não sueco, “como pensam alguns erroneamente”, mas precisamente do nórdico antigo, e não deve ser traduzido como “ouvidor”, mas “representante”.

¹¹ Fonte: www.sefaz.pe.gov.br/ouvidoria, acesso em 11/05/2013

II Educom Sul

Educomunicação e Direitos Humanos

Ijuí - RS - 27 e 28 de junho de 2013

funcionários, os quais nesta época eram chamados de “ouvidores”, resolviam as questões relacionadas ao dia-a-dia da Colônia. Foi, porém, Tomé de Sousa¹², em 1549, quem verdadeiramente deu início à estruturação do Poder Judiciário no Brasil, ao estabelecer o Governo-Geral e trazer consigo o primeiro Ouvidor-Geral, Pero Borges. Durante um bom tempo, a administração da Justiça, no Brasil, fez-se por intermédio de tal figura, a quem se podia recorrer no caso de haver discordância com relação às decisões dos Ouvidores setoriais, responsáveis pelas Comarcas estabelecidas em cada uma das Capitanias Hereditárias.

Assim, a ouvidoria no Brasil foi inspirada no modelo de ombudsman da Suécia, criado há mais de 200 anos, e se fortaleceu com a constituição de 1988, que estabeleceu níveis democráticos de participação do cidadão pautado em princípios de cidadania que se confirmou com a criação do CDC (Código de Defesa do Consumidor) em 1990.

Nesse sentido, a Ouvidoria é um canal de comunicação direto entre o cidadão e as organizações. É um órgão interlocutor com a sociedade, recebendo dela reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimulando a participação do cidadão no controle e avaliação da prestação dos serviços. É, portanto, um órgão estratégico, um poderoso instrumento para a transformação institucional permanente, favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades e processos, em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, um caminho efetivo na busca da qualidade, da transparência e da efetividade da cidadania, além de preservar os princípios¹³ que devem nortear a conduta da administração pública.

Nessa perspectiva, a Ouvidoria tem a finalidade de empreender ações na defesa dos direitos individuais e coletivos da comunidade geral, e o aperfeiçoamento das atividades institucionais destinadas a atender aos segmentos da sociedade civil e aos demais setores da sociedade. A Ouvidoria sinaliza que a administração da organização compromete-se com a transparência administrativa, com a eficiência e com a ética.

Modernamente, a função do Ouvidor está relacionada às tarefas de ouvir e

¹² Fonte: www.sefaz.pe.gov.br/ouvidoria, acesso em 11/05/2013

¹³ Art. 37 da Constituição Federal de 1988 define os princípios da administração pública entre eles: Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

II Educom Sul

Educomunicação e Direitos Humanos

Ijuí - RS - 27 e 28 de junho de 2013

encaminhar as solicitações do cidadão. As experiências dos municípios e estados que instalaram Ouvidorias têm comprovado a importância da aliança entre governantes e governados para o fortalecimento das instituições democráticas.

Nas esferas do governo, o Município de Curitiba, Estado do Paraná, foi o primeiro a oferecer um serviço de atendimento ao cidadão disponível desde 1986. Até 2002, no país haviam apenas 40 Ouvidorias vinculadas ao governo federal. As Ouvidorias Públicas fazem parte do bloco estruturado pela Ouvidoria Geral da União, órgão ligado a Controladoria Geral da União – CGU. Nesse caso, a Ouvidoria tem por finalidade estabelecer o elo entre o cidadão e a Administração Pública.

Com isso, nesse cenário surgem as ouvidorias visando uma ação autônoma e representativa na sociedade civil, um instituto que surge como um canal de confiança, muitas vezes como o último recurso de acesso das pessoas às organizações.

Nesse sentido, a Ouvidoria tem a finalidade de mediar¹⁴ as relações entre as pessoas e as organizações. Tem por propósito conhecer o grau de satisfação do usuário, buscar soluções para as questões levantadas, oferecer informações gerenciais e sugestões aos dirigentes da empresa ou do órgão, visando o aprimoramento dos seus produtos ou dos serviços prestados, contribuindo para a melhoria dos processos administrativos e das relações interpessoais com seus públicos, interno e externo.

Desta forma, o ouvidor tem o papel¹⁵ de proteger o cidadão contra a violação de direitos ou abuso de poder, injustiças ou contra a má administração do serviço público, tornando a ação governamental mais transparente oferecendo aos agentes públicos maior responsabilização por suas ações.

Pode ser qualquer funcionário indicado pela alta gestão da organização. É um profissional que deve agir de forma independente, devendo monitorar as atividades administrativas da organização. O ouvidor deve reportar e recomendar mudanças para prevenir eventuais injustiças, sendo aquela pessoa que atua com rapidez, imparcialidade, autonomia e senso de justiça e que pode resolver os problemas das pessoas. É um aliado na defesa dos consumidores e usuários.

¹⁴ “Considerando que, a função do Ouvidor/Ombudsman visa o aperfeiçoamento do Estado, da Empresa, a busca da eficiência e da austeridade administrativa”. Código de Ética dos Ouvidores.

¹⁵ Código de Ética dos Ouvidores. <http://www.abonacional.org.br/artigo.php?codigo=8>, acesso em 11/05/2013.

II Educom Sul

Educomunicação e Direitos Humanos

Ijuí - RS - 27 e 28 de junho de 2013

Na organização, o ouvidor é um mediador de conflitos¹⁶, defensor das relações éticas e transparentes, que busca soluções junto às áreas da organização, sensibilizando os dirigentes e recomendando mudanças em processos de melhorias contínuas, influenciando os gestores para que a organização tome a decisão mais correta e de acordo com os direitos dos cidadãos.

Sinaliza-se, que a mediação de conflitos tem papel relevante em qualquer ouvidoria, porém essa é apenas uma das funções por ela desempenhadas e não pode ser confundida com a razão maior da existência da ouvidoria, que é a de procurar harmonizar o relacionamento entre a organização e o cidadão, alavancando a qualidade do serviço ou do produto. Não se trata, todavia, de negar a importância e a necessidade do acolhimento e do tratamento das questões de forma individual, mas cuidar para que isso seja realizado sem prejuízo da manutenção do foco no coletivo.

Para tanto, é importante que o ouvidor detenha alguns atributos¹⁷ básicos, dentre os quais: Ética¹⁸, imparcialidade¹⁹, confiabilidade²⁰, autonomia²¹ e atitudes propositivas²². De forma geral, toma-se o Ouvidor como um representante do cidadão, portanto, alguém a quem cabe zelar pelos seus legítimos interesses perante as instituições em que atua.

¹⁶ “Finalmente, considerando que, no exercício das suas atividades os Ouvidores/Ombudsman devem defender intransigentemente os direitos inerentes da pessoa humana, balizando suas ações por princípios éticos, morais e constitucionais”. Código de Ética dos Ouvidores.

¹⁷ Associação Brasileira de Ouvidores. www.abonacional.org.br, acesso em 13/05/2013.

¹⁸ Ética: Atuar fundamentada em um conjunto de valores morais e em princípios éticos capazes de garantir conduta imparcial e senso de justiça que possibilitem identificar oportunidades de melhorias, recomendar mudanças nos processos de trabalho e nos procedimentos e, assim, contribuir para a credibilidade da instituição. www.abonacional.org.br, acesso em 13/05/2013.

¹⁹ Imparcialidade: Trabalhar pautada em fatos, à luz do princípio da igualdade, que possibilite efetuar recomendações que agreguem valor ao cidadão, à organização e à sociedade. www.abonacional.org.br, acesso em 13/05/2013.

²⁰ Confabilidade: Ouvir o cidadão com atenção, respeito, e atuar com transparência, pautando-se em uma conduta de coerência, imparcialidade, compromisso com prazos na busca de uma solução efetiva. www.abonacional.org.br, acesso em 13/05/2013.

²¹ Autonomia: Ser detentora da autonomia necessária para que possa transitar tanto internamente como externamente, bem como ter acesso às informações necessárias para a formulação de proposições de melhorias. www.abonacional.org.br, acesso em 13/05/2013.

²² Atitudes propositivas: Transformar as manifestações legítimas em soluções propositivas (essa palavra não tem no dicionário), buscando a orientação ao cidadão, melhorias nos processos de trabalho, desenvolvimento de novos produtos e serviços. www.abonacional.org.br, acesso em 13/05/2013.

II Educom Sul

Educomunicação e Direitos Humanos

Ijuí - RS - 27 e 28 de junho de 2013

Conflito

Na história da humanidade sempre existiram conflitos e desavenças. Conflito é uma situação que revela desentendimento, confronto de opiniões, entre duas ou mais pessoas, situação essa que não pode ser vista apenas sob o aspecto negativo, pois pode representar a oportunidade de crescimento e coesão entre as pessoas, permite o desenvolvimento de capacidades sociais e, também, uma maior capacidade de mudanças.

De acordo com Spengler (2010, p. 242):

Derivado do antigo latim, a palavra conflito tem como raiz etimológica a ideia de choque, ou ação de chocar, de contrapor ideias, palavras ideologias, valores ou armas. Por isso, para que haja conflito é preciso, em primeiro lugar, que as forças confrontantes sejam dinâmicas, contendo em si o sentido da ação, reagindo umas sobre as outras. Na tentativa de uma explicação mais esmiuçada para a palavra conflito, tem-se que consiste em um confrontamento entre dois seres ou grupos da mesma espécie que manifestam, uns a respeito dos outros, uma intenção hostil, geralmente com relação a um direito. Para manter esse direito afirmá-lo ou restabelecê-lo, muitas vezes lançam mão da violência, o que pode trazer como resultado o aniquilamento de um dos conflitantes.

Assim, o conflito pode ser descrito como a tensão que surge quando nos defrontamos com as diferenças de opiniões, opções e atitudes. É inerente ao relacionamento humano e poderá contribuir para nosso desenvolvimento, quando reconhecemos sua existência e procuramos métodos pacíficos para sua resolução. Por fim Warat, citado por Fabiana e Theobaldo Spengler (2012, p.33), bem explica:

A mudança de lentes ao olhar para os conflitos traz uma nova concepção deles. As divergências passam a ser vistas como oportunidades alquímicas, as energias antagônicas como complementares, e o Direito como solidariedade. As velhas lentes que fragmentavam, classificavam e geravam distâncias vão para a lixeira. Começamos a entender que cada homem não é uma mônada isolada, que não são fragmentos sem conexão. Cada um é interdependente e produto forçado das interações. A sociedade é unicamente produto da complexidade desses vínculos.



II Educom Sul

Educomunicação e Direitos Humanos

Ijuí - RS - 27 e 28 de junho de 2013

Impende observar que o conflito também é importante para o desenvolvimento e amadurecimento democrático das relações sociais pois, não obstante o conflito ser considerado uma perturbação que rompe com a harmonia e equilíbrio da sociedade, ele é importante, uma vez que impede a estagnação social podendo contribuir para o desenvolvimento da sociedade quando se reconhece a sua existência e ocorre a busca por métodos pacíficos para sua resolução.

Conclusão

No mundo contemporâneo, onde a violência impera e assusta, o medo e o número de conflitos aumentam de forma exponencial, a mediação e a ouvidoria surgem como uma ferramenta para o tratamento dos conflitos e pela busca do diálogo e a paz. Nesse sentido, esses institutos além de instrumentos voltados para o tratamento consensual dos conflitos, fortalecem a cultura da paz, do diálogo e da busca pela cidadania, já que analisam o problema, possibilitando uma conversa entre as partes e, consequentemente, a administração das controvérsias.

Frisa-se que embora apresentem inúmeros benefícios, os institutos da mediação e da ouvidoria não são muito conhecidos pela população, e até pelo meio acadêmico seu conhecimento ainda é restrito, motivo pelo qual sua utilização como meio de tratamento de controvérsias ainda é limitado.

Conforme mencionado anteriormente, o mediador funciona como um terceiro imparcial escolhido de comum acordo pelos litigantes, ao ouvidor cabe, por sua vez, ser um canal de estreitamento entre o cidadão, que se encontra insatisfeito com um serviço ou com a instituição que prestou o serviço gerador da insatisfação. Todavia, os objetivos da ouvidoria e da mediação convergem para o mesmo fim, ou seja, o tratamento do conflito.

Assim, os institutos da mediação e da ouvidoria podem ser utilizados como métodos alternativos de tratamento dos conflitos. Trata-se de um processo voluntário²³,

²³ Voluntário no sentido de que as partes têm a faculdade de escolher se vão utilizar-se dos institutos da mediação ou da ouvidoria.

II Educom Sul

Educomunicação e Direitos Humanos

Ijuí - RS - 27 e 28 de junho de 2013

imparcial, privado e confidencial, em que um terceiro – o mediador ou ouvidor – facilitará o diálogo para a construção de uma solução mutuamente aceitável.

Com relação aos benefícios da utilização desses institutos constata-se²⁴ que há manutenção do relacionamento entre cliente e empresa pois há um reforço da relação entre esses; Preservação da imagem da empresa ou de uma pessoa é outro benefício. Sendo a Mediação e a Ouvidoria um processo privado e sigiloso, poderá ocorrer sem que o conflito venha a público, se as partes assim o desejarem; Redução de passivos judiciais contra a organização ou contra as pessoas por meio da solução administrativa de conflitos, evitando prejuízos por crises de imagem ou devido à perda de clientes; Aumento da satisfação dos consumidores e respeito à valorização da marca em decorrência do aumento do grau de confiabilidade da organização junto aos usuários de seus serviços ou produtos; Fortalecimento dos princípios de cidadania.

Ressalta-se que a mediação e a ouvidoria visam potencializar os recursos, as habilidades das pessoas para o restabelecimento do diálogo entre as partes e, consequentemente, o tratamento do conflito e a busca de caminhos mais satisfatórios através do consenso, haja vista que a busca da solução de conflitos pela via judicial acarreta, sem dúvida, desgaste para ambas as partes, além de impor ônus financeiros que podem perfeitamente ser evitados.

Desta forma, nas últimas décadas, com o aumento do número de conflitos entre as pessoas aliado à capacidade crítica do usuário brasileiro e a simplificação da relação da administração pública com os cidadãos, ficou clara a incapacidade das pessoas e do setor de atendimento a clientes em resolver problemas, controvérsias e outros aspectos e exigências vindas dos diversos setores da sociedade. O resultado foi a evolução que sofreram as ouvidorias como canal de comunicação aberta para o cidadão se fazer ouvir, bem como, o fortalecimento do instituto da mediação.

Através da mediação e da ouvidoria procura-se estabelecer um canal ágil e direto de comunicação entre as pessoas, o cliente e a empresa, o cidadão e o órgão público, o trabalhador e o seu sindicato, o associado e sua entidade, o profissional e o seu conselho, o usuário e o concessionário.

²⁴ VISMONA, Edson Luiz et al. A ouvidoria brasileira. São Paulo: ABO, 2005.

II Educom Sul

Educomunicação e Direitos Humanos

Ijuí - RS - 27 e 28 de junho de 2013

Os institutos da ouvidoria e da mediação são ferramentas imprescindíveis para humanizar e estreitar o relacionamento com o cliente, bem como, para o tratamento dos conflitos haja vista que utilizam-se de sensibilidade e objetividade para tratar os conflitos. Importante lembrar que a mediação e a ouvidoria visam abandonar a cultura do litígio, dando oportunidade à cultura do diálogo, devendo esses institutos caminhar juntos no tratamento dos conflitos pois incentivam o diálogo, a paz e o exercício da cidadania.

Referências

- BASTOS, Marco Aurélio. **A ouvidoria pública do Paraná.** Monografia apresentada à disciplina de Metodologia Científica. Curitiba: UNBRASIL, 2006.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil.** São Paulo: Saraiva, 1988.
- CHIAVENATO, Adalberto. **Teoria Geral da Administração**, S. Paulo, 3ºEd. Vol 2, 1987.
- CENTURIÃO, Alberto. **Ombudsman: a face da empresa cidadã: como e por que instalar uma ouvidoria.** 1ª ed. São Paulo: Educator, 2003.
- FILHO, Auto. **Ouvidoria: Em busca do culto corajoso da liberdade.** In: SÁ, Adísia; VILANOVA, Fátima; MACIEL, Roberto (Orgs.). **Ombudsman, ouvidores: transparência, mediação e cidadania.** Fortaleza, Demócrita Rocha, 2004, p. 139-161.
- GLASL, Friedrich. **Auto-Ajuda em Conflitos.** Ed. Antroposófica. 4ª Ed, 2012.
- GHISLENI, Ana Carolina e SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos a partir do Direito Fraterno.** Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2011.
- LAROCCA, Maria Teresa Grimaldi. **Análise da inserção estratégica do ombudsman na relação da empresa e seus públicos.** São Paulo, 2004. Tese (Mestrado em Administração) – PUC-SP.
- LYRA, Rubens Pinto (org.). **A ouvidoria na esfera pública brasileira.** 1ª ed. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB; Curitiba: Editora Universitária UFPR, 2000.
- MORAIS, José L. Bolzan e SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e Arbitragem – Alternativas à Jurisdição!** 3ª ed. Porto Alegre. Livraria do Advogado, 2012.
- OLIVEIRA, João E. **A ouvidoria e a administração pública.** In: VISMONA, Edson L. A ouvidoria no Brasil. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado: Associação Brasileira de Ouvidores, 2000.
- SÁ, Adísia. VILANOVA, Fátima e MACIEL, Roberto. **Ombudsmen, ouvidores: transparência, mediação e cidadania.** 1ª ed, Fortaleza: Edições Demócrita Rocha, 2004.

II Educom Sul

Educomunicação e Direitos Humanos

Ijuí - RS - 27 e 28 de junho de 2013

SALES, Lília Maia de Moraes. **A mediação de conflitos e a pacificação social.** In: SALES, Lilia Maia de Moraes. (Org.). Estudos sobre mediação e arbitragem. Rio – São Paulo – Fortaleza: ABC Editora, 2003, p. 134 – 135.

SICA. Leonardo. **Mediação e Reconstrução do Sistema de Regulação Social “Crime - Pena”.** In: SPENGLER, Fabiana Marion. LUCAS, Doglas César. (Orgs.). Justiça Restaurativa e Mediação: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais. Ijuí. UNIJUI, 2011, p.161 - 199.

SILVA, João Roberto da. **A mediação e o processo de mediação.** São Paulo: Paulistanajur, 2004.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação: por uma outra cultura no tratamento dos conflitos.** Ijuí. UNIJUI, 2010.

SPENGLER, Fabiana Marion. SPENGLER, Theobaldo Spengler Neto. (Orgs.). **Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas.** 1.ed. - Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012.

SPENGLER, Fabiana Marion. LUCAS, Doglas César. (Orgs.). **Justiça Restaurativa e Mediação: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais.** Ijuí. UNIJUI, 2011.

VALDES, Dayse. **Ouvidorias, Participação e Cidadania: elementos essenciais, desafios comuns.** Cuiabá: 2^a Encontro de Ouvidoria Públcas do Centro – Oeste, 2005.

VISMONA, Edson Luiz et al. **A ouvidoria no Brasil.** 1^a ed. São Paulo: ABO, 2001.

VISMONA, Edson Luiz et al. **A ouvidoria brasileira.** São Paulo: ABO, 2005.

VOLPI, A. Giangrande. **Na Trilha da Excelência - Uma Lição de Relações Públcas e Encantamento de Clientes.** Ed. Negócio, 2002.

WARAT, Valéria. **Mediação e psicopedagogia: um caminho para construir.** In: WARAT, Luis Alberto (Org.). Em nome do acordo: a mediação no direito. 2. ed. Argentina: Almed, 1999.

Sites Eletrônicos

<http://www.abonacional.org.br>, acesso em 13/05/2013.

<http://www.ouvidoria.pr.gov.br>, acesso em 11/05/2013.

<http://www.sefaz.pe.gov.br/ouvidoria>, acesso em 11/05/2013.

