



Queiroz: Mediação extrajudicial previne disputas e reduz custos

É muito comum as grandes empresas investirem em campanhas publicitárias e outras ações para atrair os clientes, mas quando uma controvérsia surge, muitas instituições não estão preparadas para atender ao consumidor com o mesmo padrão de suporte realizado na venda. Nem sempre é possível realizar a captura das reclamações em Departamentos Estaduais de Proteção e Defesa do Consumidor (Procons) ou em outros canais. O resultado pode ser desastroso e gerar impacto negativo na imagem da empresa. Além disso, a disputa pode parar em um tribunal e os dispêndios podem comprometer a receita. A mediação e gestão de conflitos.



A mediação extrajudicial *online* é uma alternativa para as

empresas que buscam finalizar disputas de maneira célere, econômica e sem burocracia. O procedimento pode ser utilizado na fase pré-processual, ou seja, antes da instauração do processo. O cliente será acolhido por um mediador ao utilizar os canais de atendimento para registrar uma queixa. Essa é uma forma de evitar que o cliente fique chateado ou decepcionado com a empresa, afinal, no primeiro contato ele teve sua queixa atendida e obteve uma solução satisfatória para o seu problema, já que o reclamante participa na construção do acordo. Na mediação, busca-se atender às necessidades de todos os envolvidos.

O procedimento também pode ser utilizado em ações em qualquer fase do processo ou até mesmo após sentença proferida. A mediação está prevista no Código de Processo Civil (CPC) e busca finalizar controvérsias atendendo às necessidades das partes envolvidas na lide. A mediação surgiu como alternativa para desafogar o Poder Judiciário, conforme o levantamento realizado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), mais de 77 milhões de processos estão em tramitação. Com a pandemia do novo coronavírus, espera-se que o número de ações aumente, principalmente na esfera trabalhista.



A depender do caso, em média, uma ação pode levar de dois a três anos para ser julgada. Além disso, há a possibilidade de recurso para as partes, por isso, o prazo para que uma lide alcance um desfecho pode levar muito tempo e representar gastos excessivos para as empresas. Utilizar os canais de atendimento para evitar o surgimento de novas ações é uma estratégia que possui impacto positivo na receita da empresa e na fidelização dos clientes. Segundo o Relatório de Atendimento das Ouvidorias, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), 91,4% das demandas do setor de saúde suplementar e odontologia, foram solucionadas em até sete dias úteis e 7,7% de oito a 30 dias, e 0,9% acima de 30 dias. Esses dados revelam a importância do trabalho preventivo. Se essas demandas não fossem finalizadas nos canais de atendimento, provavelmente teriam como destino final a fila de um tribunal.

É importante destacar que a mediação extrajudicial possui segurança jurídica, o acordo firmado pelas partes possui o mesmo peso de uma sentença prolatada por um juiz, as partes devem cumprir todos os termos, conforme previsto no artigo 515, inciso III, CPC/2015 (Lei 13.105). Caso uma das partes não cumpra o acordo, o outro envolvido pode ingressar com um processo de execução e cobrar o valor total do acordo. Vale lembrar que o acordo deve ser de livre e espontânea vontade das partes, antes de assiná-lo, reclamante e reclamado devem ter a certeza de que poderão cumpri-lo e que a solução encontrada corresponde às expectativas de ambos.

Para as empresas, a mediação representa grande redução dos custos operacionais decorrentes da diminuição no índice de judicialização das reclamações, principalmente em casos em que há entendimento de chances reais de perda. Além do ganho financeiro, há melhoria da imagem da instituição perante ao cliente e a contribuição efetiva para a desjudicialização no Brasil.

Date Created

23/07/2021