

Centro de Referência em
Mediação e Conciliação

DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

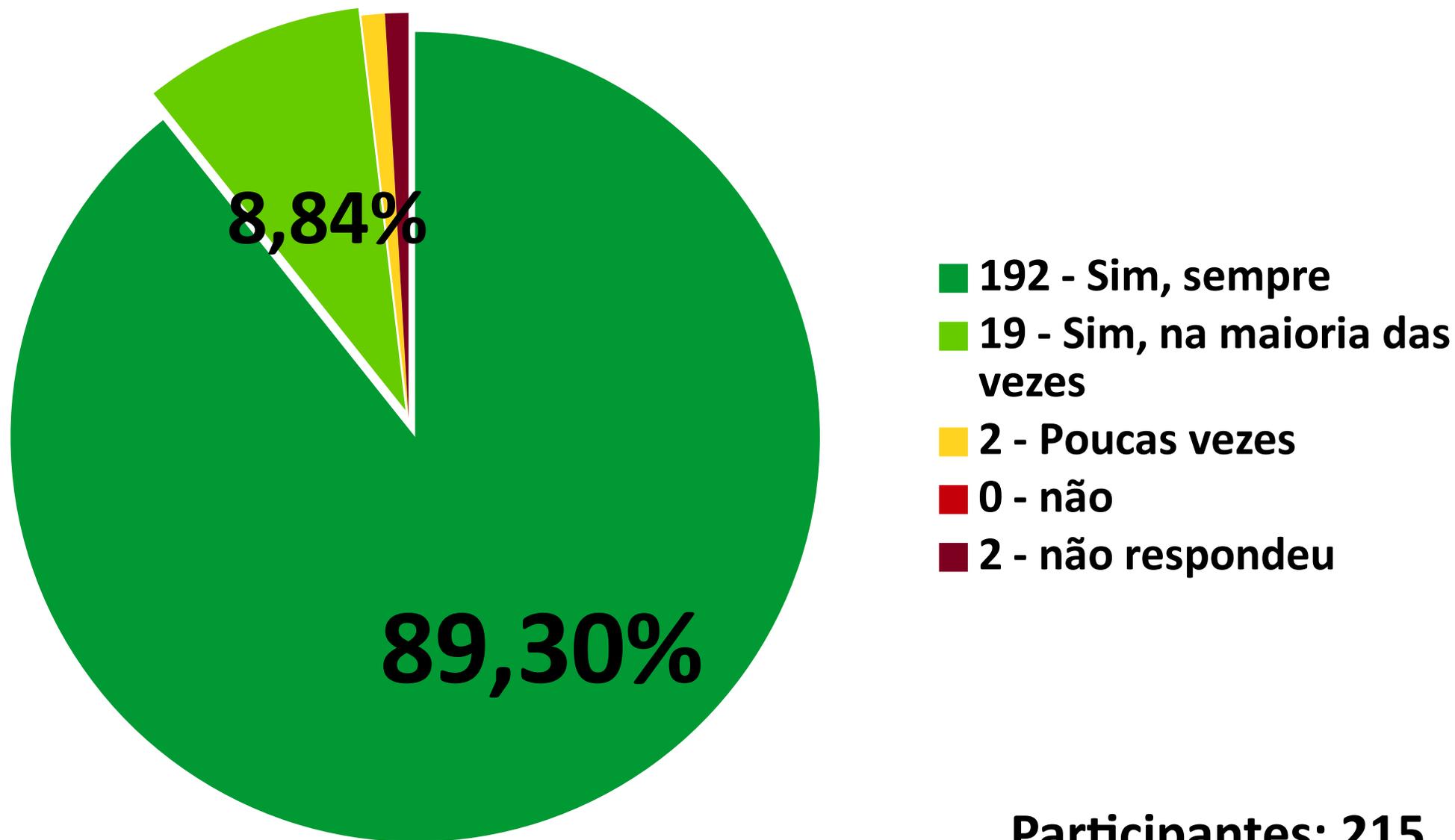
I Curso de Capacitação de Mediadores – DPERs



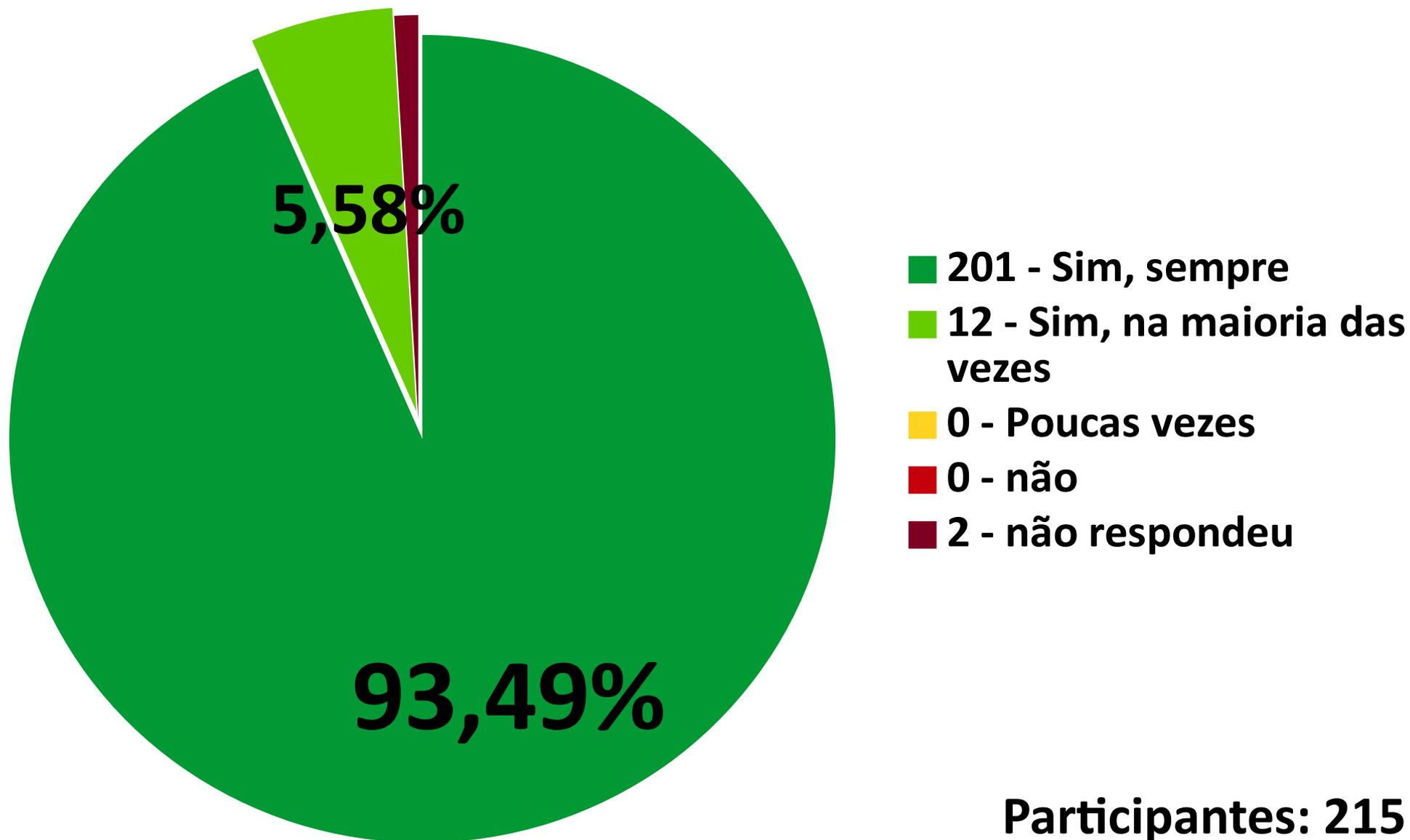
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- De agosto à dezembro de 2017;
- Sessões realizadas
 - 20 com termo de Não Comparecimento;
 - 102 com termo de Atendimento;
 - 14 com termo de Entendimento Provisório;
 - 108 com termo de Entendimento;
 - TOTAL DE SESSÕES AGENDADAS: 244
 - TOTAL DE SESSÕES REALIZADAS: 224
 - EM MÉDIA 45 SESSÕES POR MÊS!!

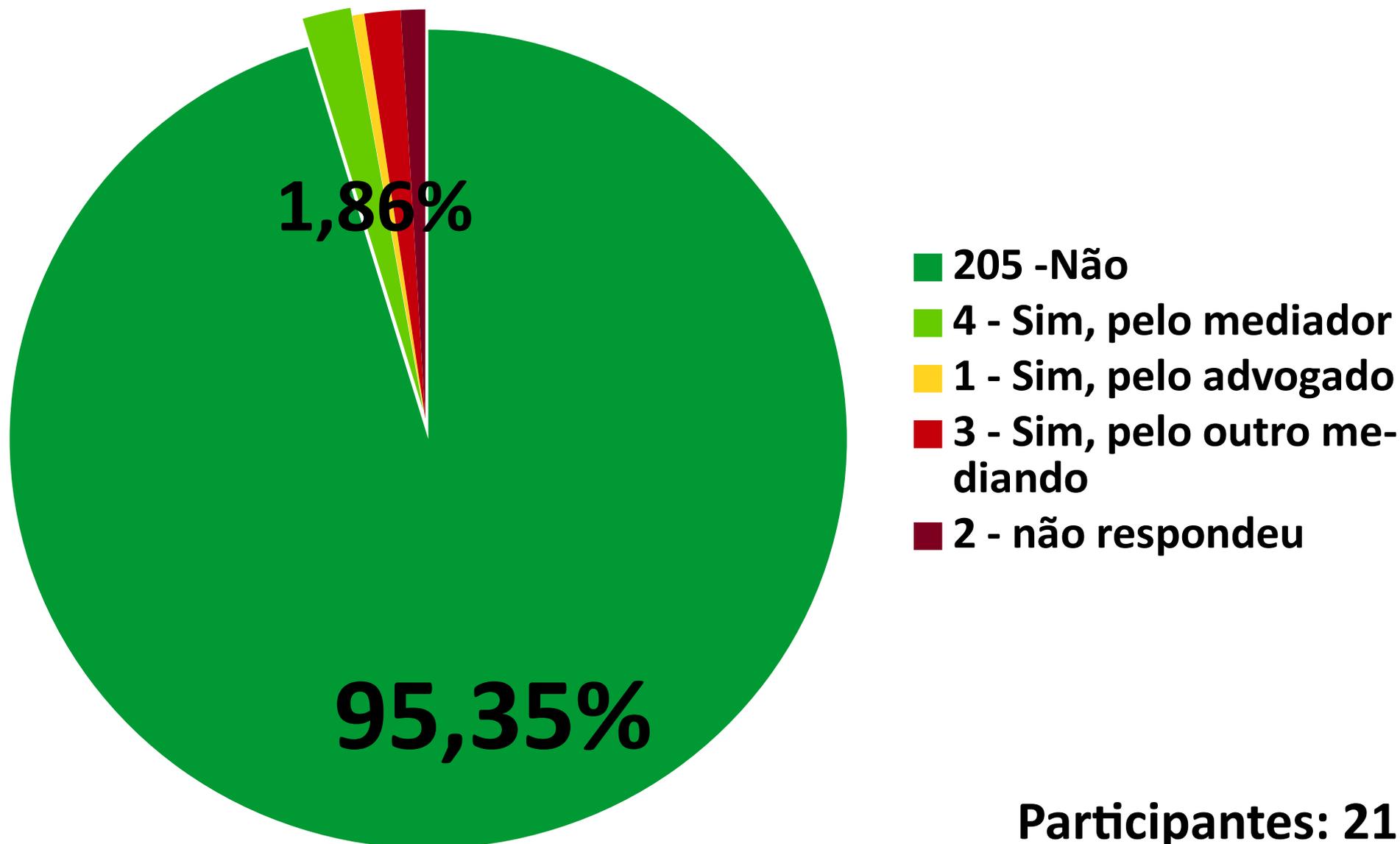
1 - VOCÊ TEVE OPORTUNIDADE DE SE MANIFESTAR DURANTE A MEDIAÇÃO?



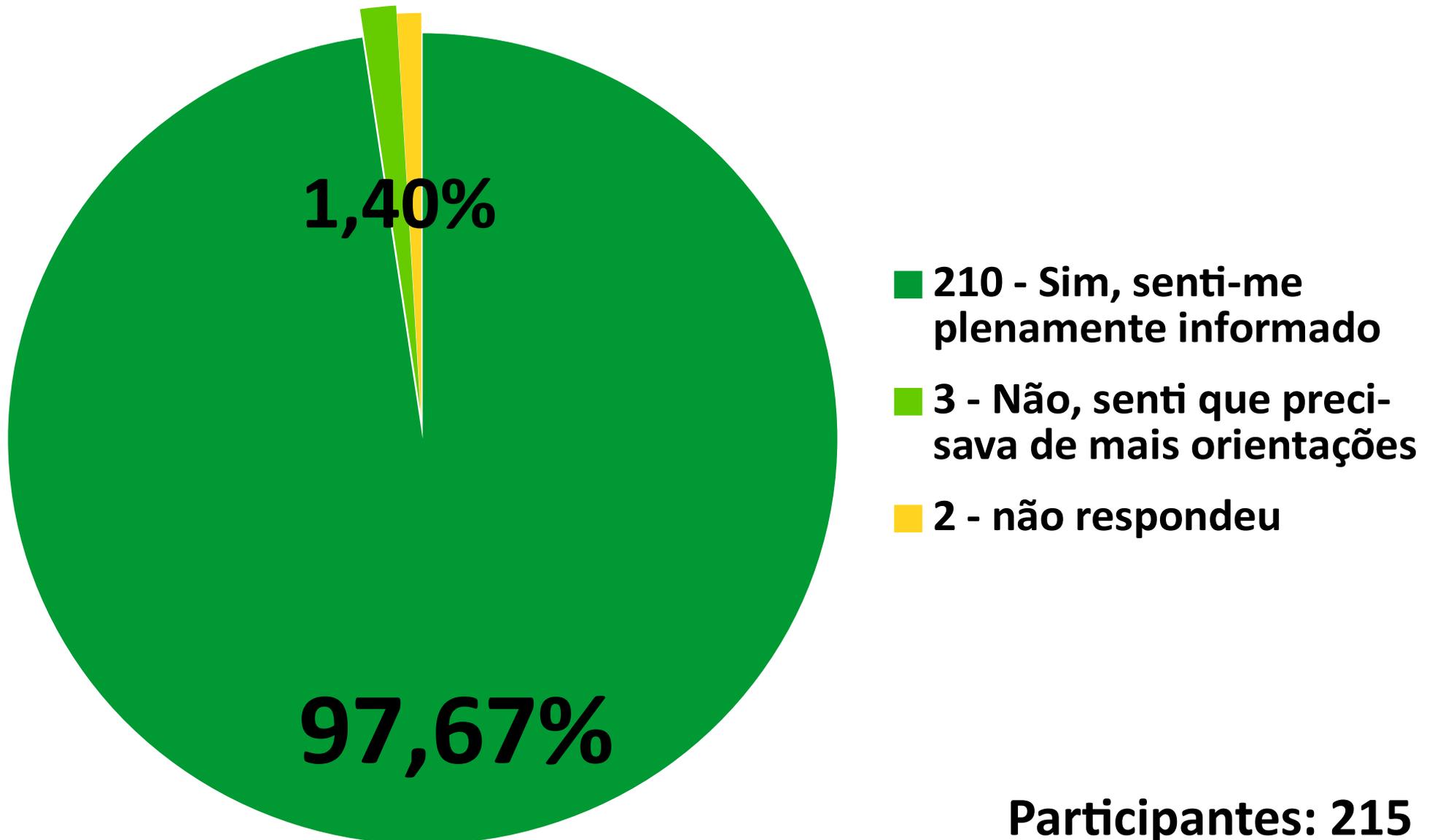
2 – VOCÊ SE SENTIU OUVIDO PELO MEDIADOR DURANTE A MEDIAÇÃO?



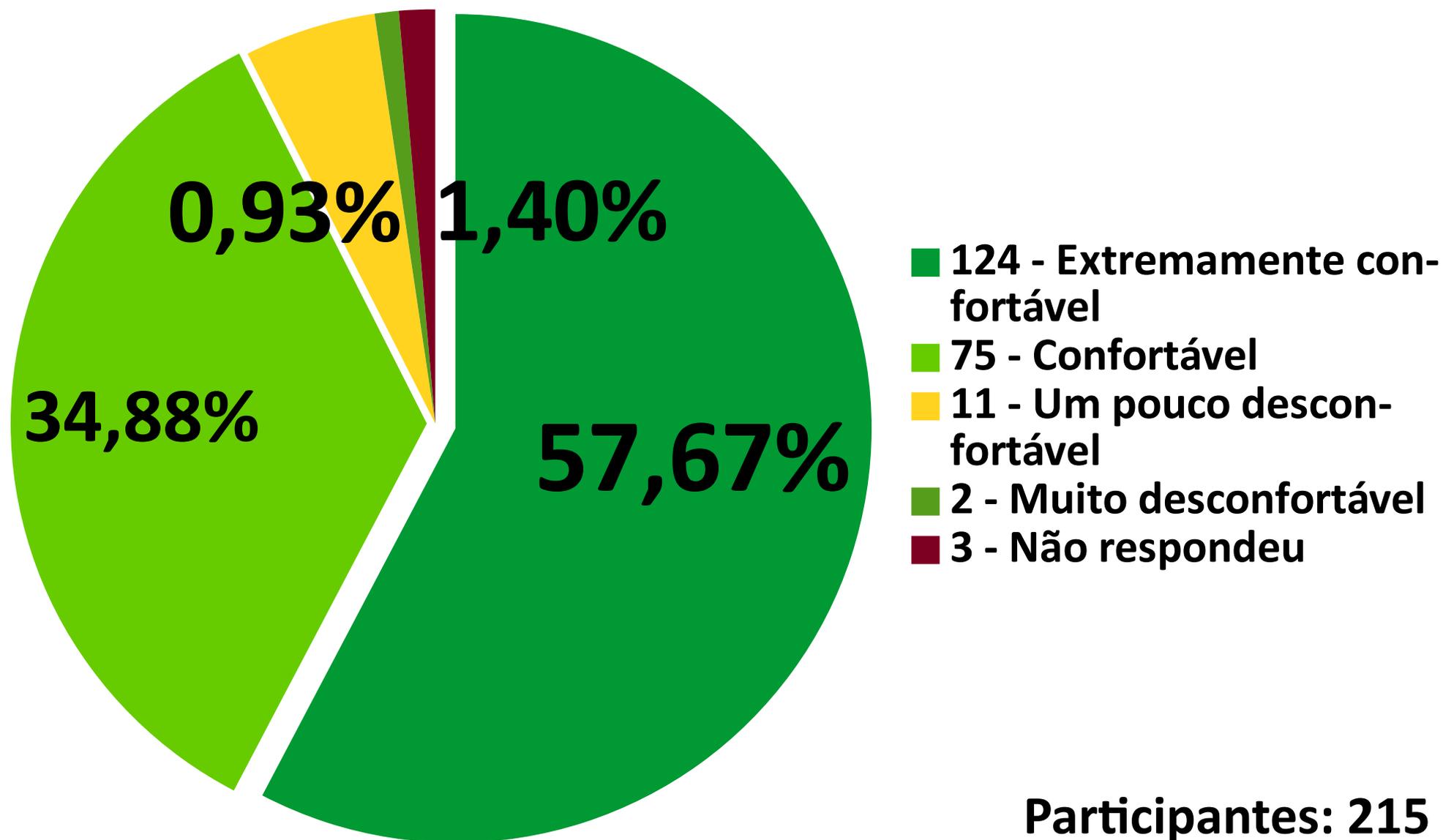
3 – VOCÊ SE SENTIU PRESSIONADO PARA REALIZAR UM ACORDO?



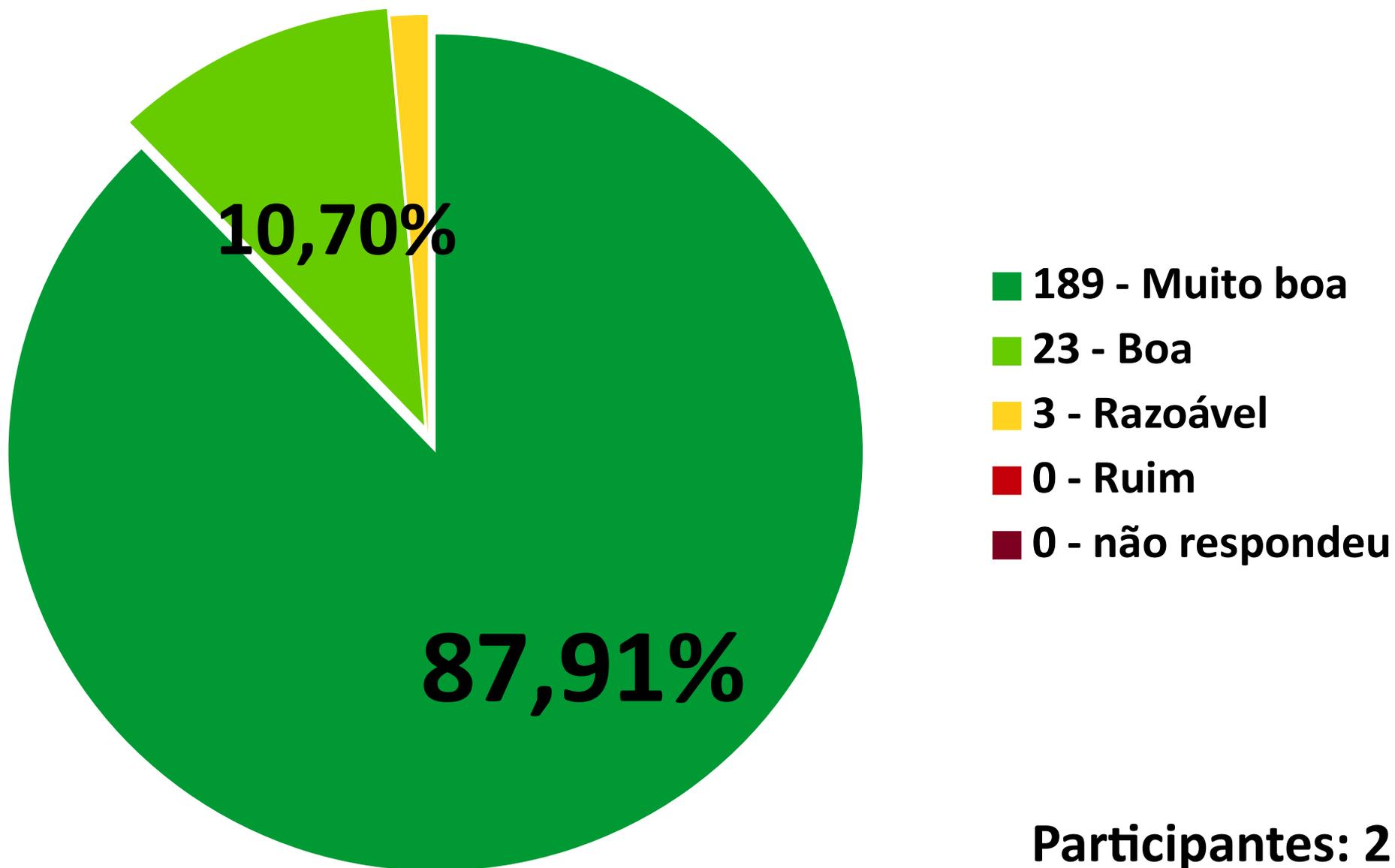
4 – VOCÊ SENTIU QUE POSSUÍA TODAS AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA TOMAR DECISÕES DURANTE A MEDIACÃO??



5 – VOCÊ SE SENTIU CONFORTÁVEL DURANTE A MEDIAÇÃO?



7 – COMO VOCÊ AVALIA A CONDUÇÃO DA MEDIAÇÃO PELO MEDIADOR?



7 – COMO VOCÊ AVALIA A CONDUÇÃO DA MEDIAÇÃO PELO MEDIADOR?

POR QUÊ?

“Ambos mediadores foram extremamente sensíveis e bem preparados”

“Passaram muita calma e foram transparentes na conversa”

“Pois foram imparciais e ouviram as partes igualmente

“Excelente percepção do objetivo buscado pelos mediandos. Condução tranquila das discussões propostas”

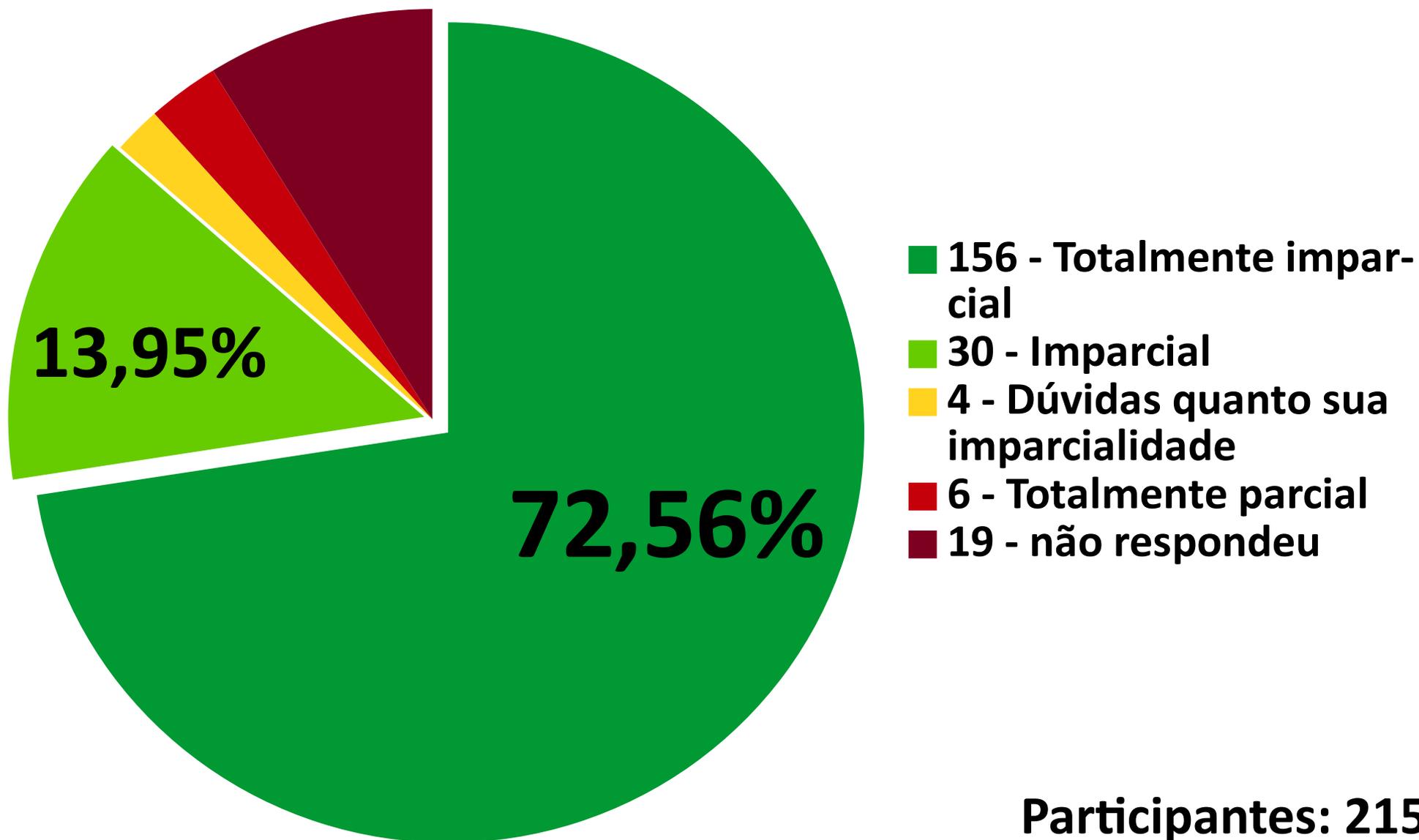
“Clareza, calma, conhecimento e gentileza”

“Nos passaram confiança e escutam a gente o tempo todo”

“Souberam conversar comigo e fizeram com que eu me sentisse confiante”

Participantes: 215

8 – COMO VOCÊ AVALIA A IMPARCIALIDADE DO MEDIADOR?



8 – COMO VOCÊ AVALIA A IMPARCIALIDADE DO MEDIADOR?

POR QUÊ?

“Favoreceu ambas as partes deixando-nos decidir as melhores soluções para os problemas”

“Não interviram nas decisões”

“Ouviram ambas as partes, deixando a decisão para nós”

“Senti por parte deles o mesmo olhar para ambos, de maneira respeitosa”

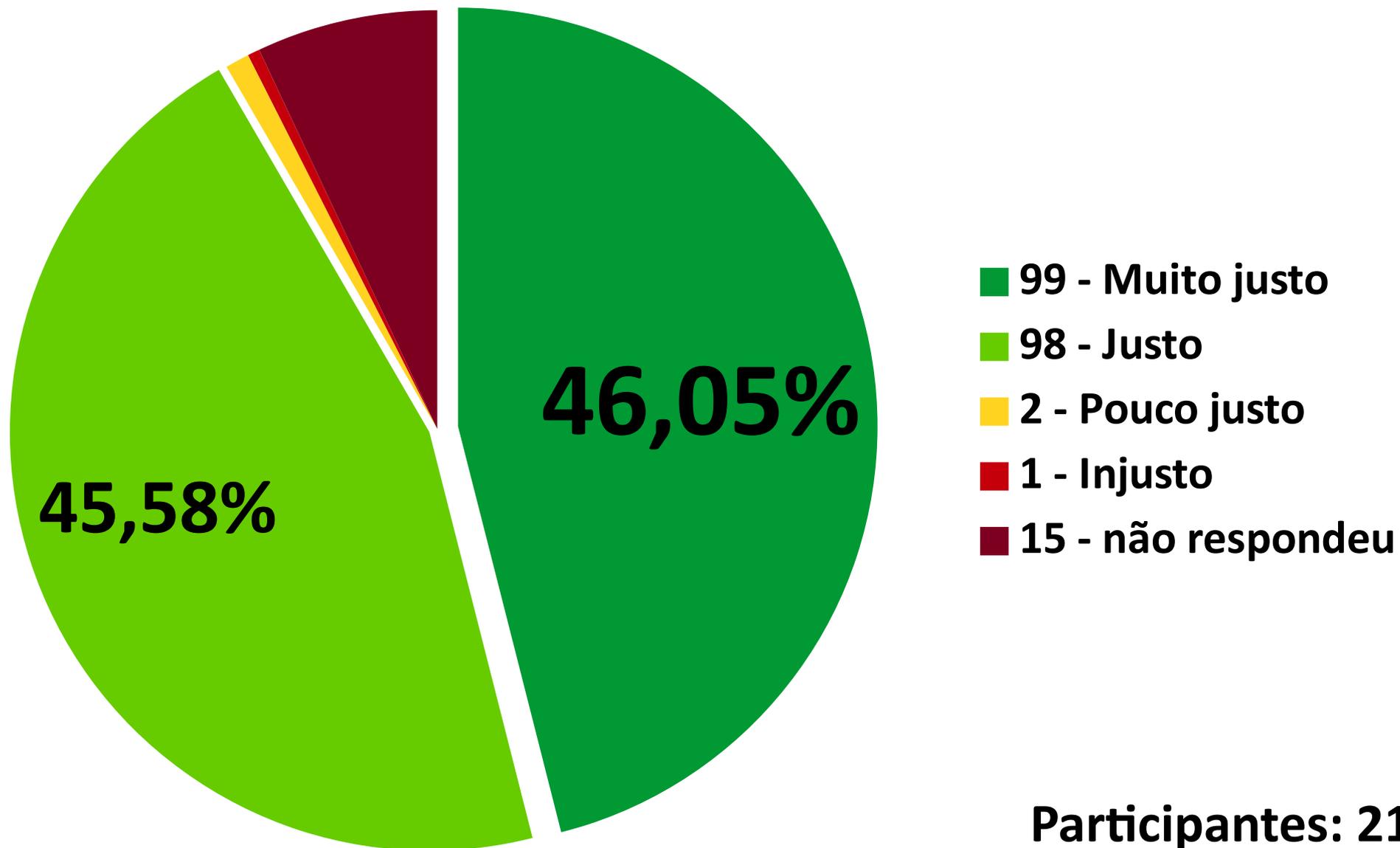
“Pois não defendeu nem acusou nenhuma das partes”

“Porque entende os lados e fizeram com que a gente se comunique mais”

“Me passaram conforto”

Participantes: 215

9 – EM SUA OPINIÃO, O RESULTADO DA MEDIAÇÃO FOI JUSTO?



9 –EM SUA OPINIÃO, O RESULTADO DA MEDIAÇÃO FOI JUSTO?

POR QUÊ?

“Bem justo mesmo”

“Nada foi imposto”

“Foi resolutivo para ambas as partes”

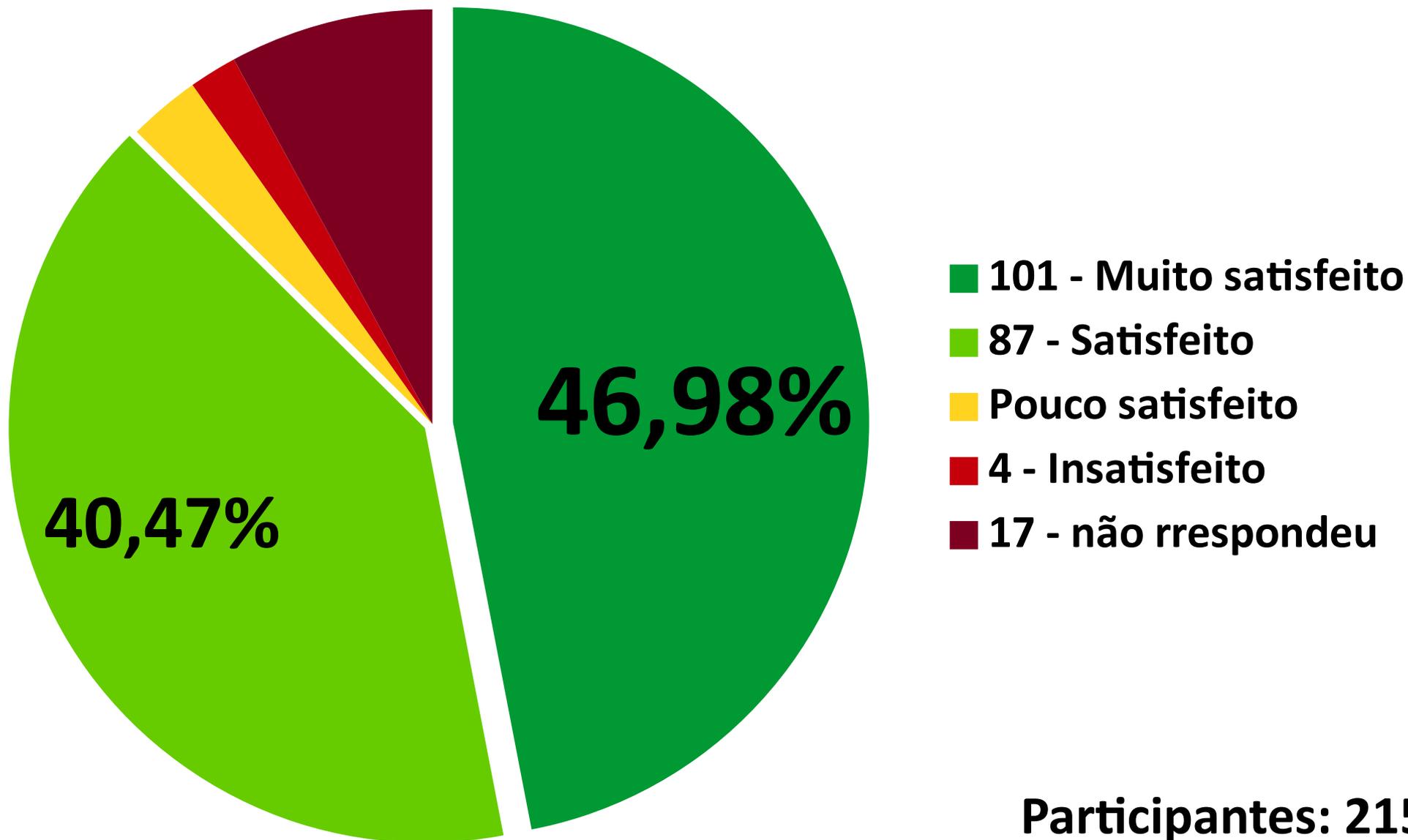
“Tivemos diálogo muito saudável”

“Atendeu ambas as partes”

“Foi bom para ambos os lados”

Participantes: 215

10 – VOCÊ FICOU SATISFEITO COM O RESULTADO DA MEDIAÇÃO?



10 – VOCÊ FICOU SATISFEITO COM O RESULTADO DA MEDIAÇÃO?

POR QUÊ?

“Tudo esclarecido, bom mesmo”

“Consegui melhorar o diálogo”

“Foi entrado em um consenso onde ficou bom para ambos”

“Deu tudo certo”

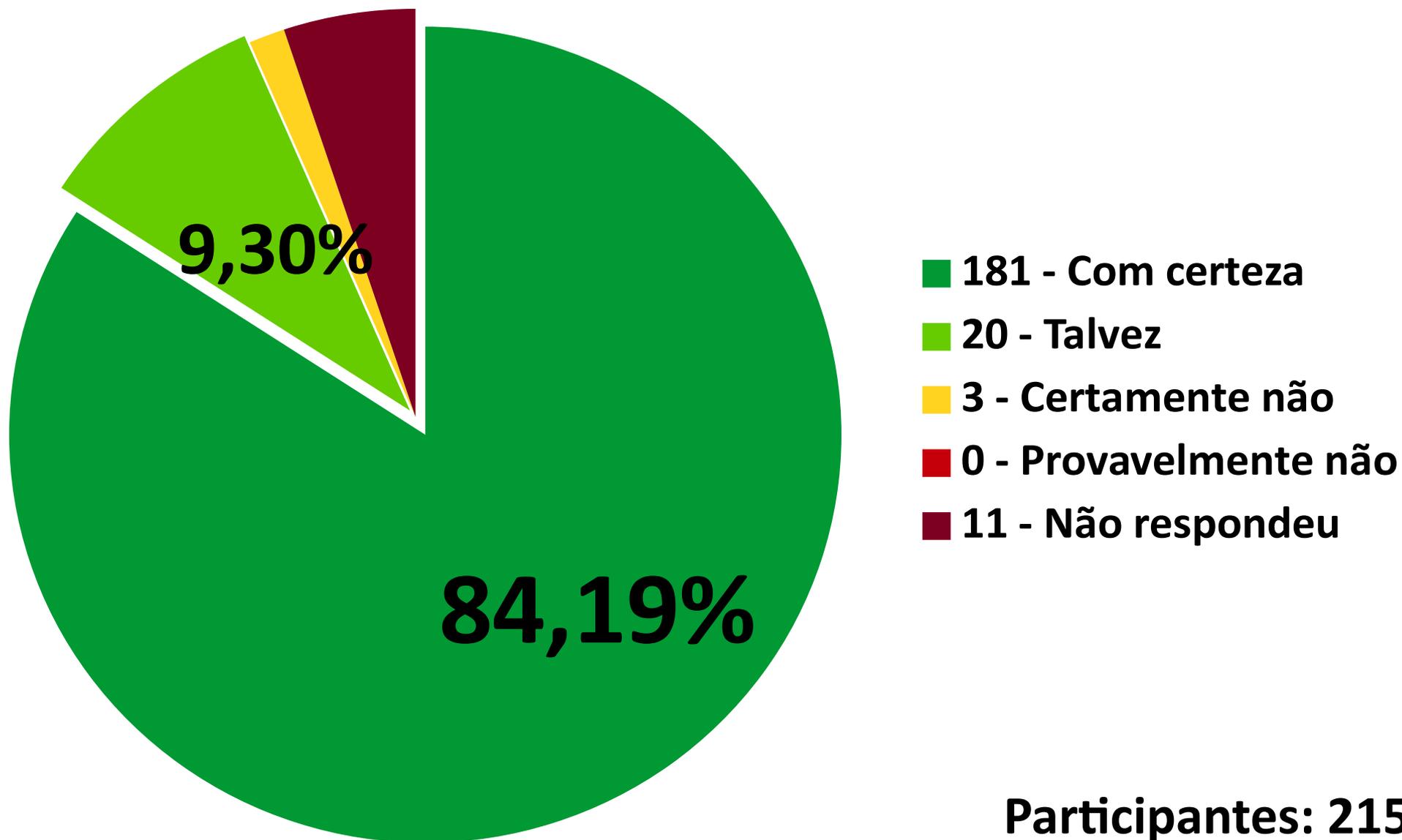
“Pois conseguimos chegar ao objetivo esperado”

“As duas partes saíram ganhando”

“Obtive informações referente a vida com algumas coisas”

Participantes: 215

**11 – NO CASO DE UM NOVO CONFLITO, VOCÊ PROCURARIA NOVAMENTE A
MEDIACÃO?**



11 – NO CASO DE UM NOVO CONFLITO, VOCÊ PROCURARIA NOVAMENTE A MEDIACÃO?

POR QUÊ?

“Melhor forma de resolvermos problemas”

“Vou ser ouvida e ajudada”

“Espero não precisar, mas se for necessário é a forma mais prática”

“Sem dúvidas”

“Pela agilidade na resolução”

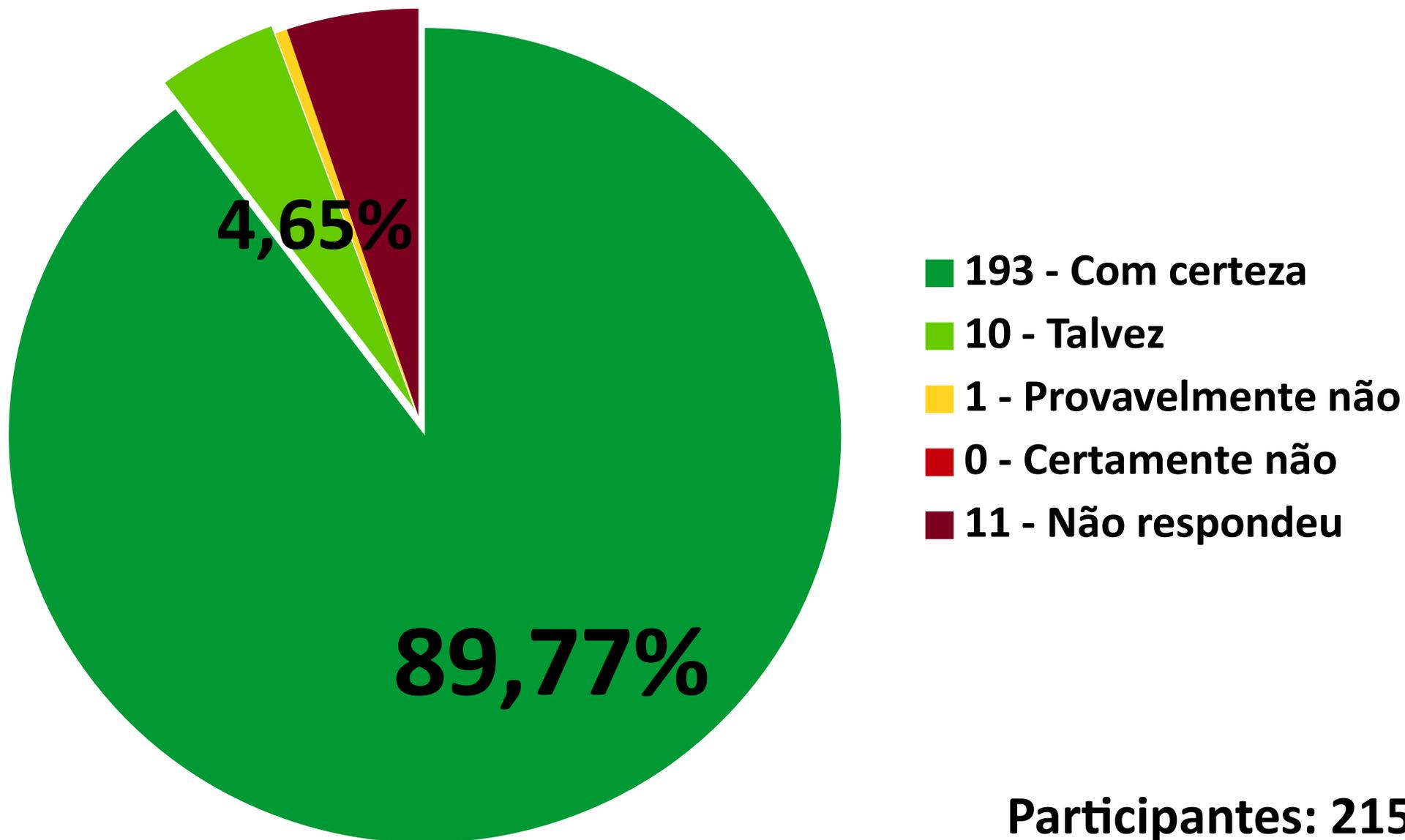
“É melhor dialogar do que discutir”

“Excelente trabalho”

“Pois me senti seguro”

Participantes: 215

12 – VOCÊ INDICARIA A MEDIAÇÃO PARA ALGUM CONHECIDO?



12 – VOCÊ INDICARIA A MEDIAÇÃO PARA ALGUM CONHECIDO?

POR QUÊ?

“Muito produtivo”

“Muitas pessoas desconhecem”

“Pois temos possibilidades de expressar tudo que pensamos”

“Não é nada parecido com audiência”

“É uma solução ótima e rápida”

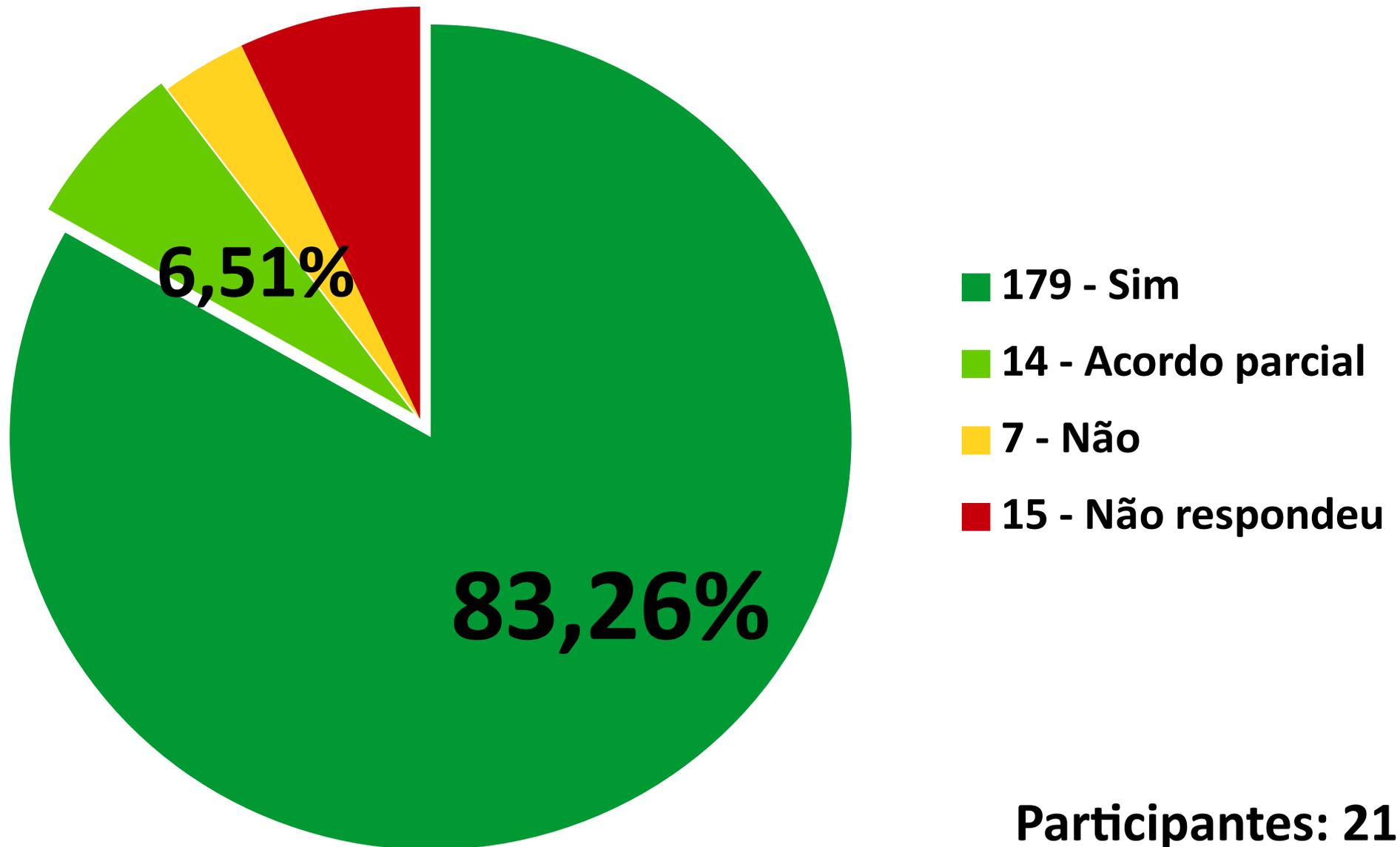
“Poupa o estresse para ficar na frente de um juiz”

“Pois é uma forma rápida de resolver questões”

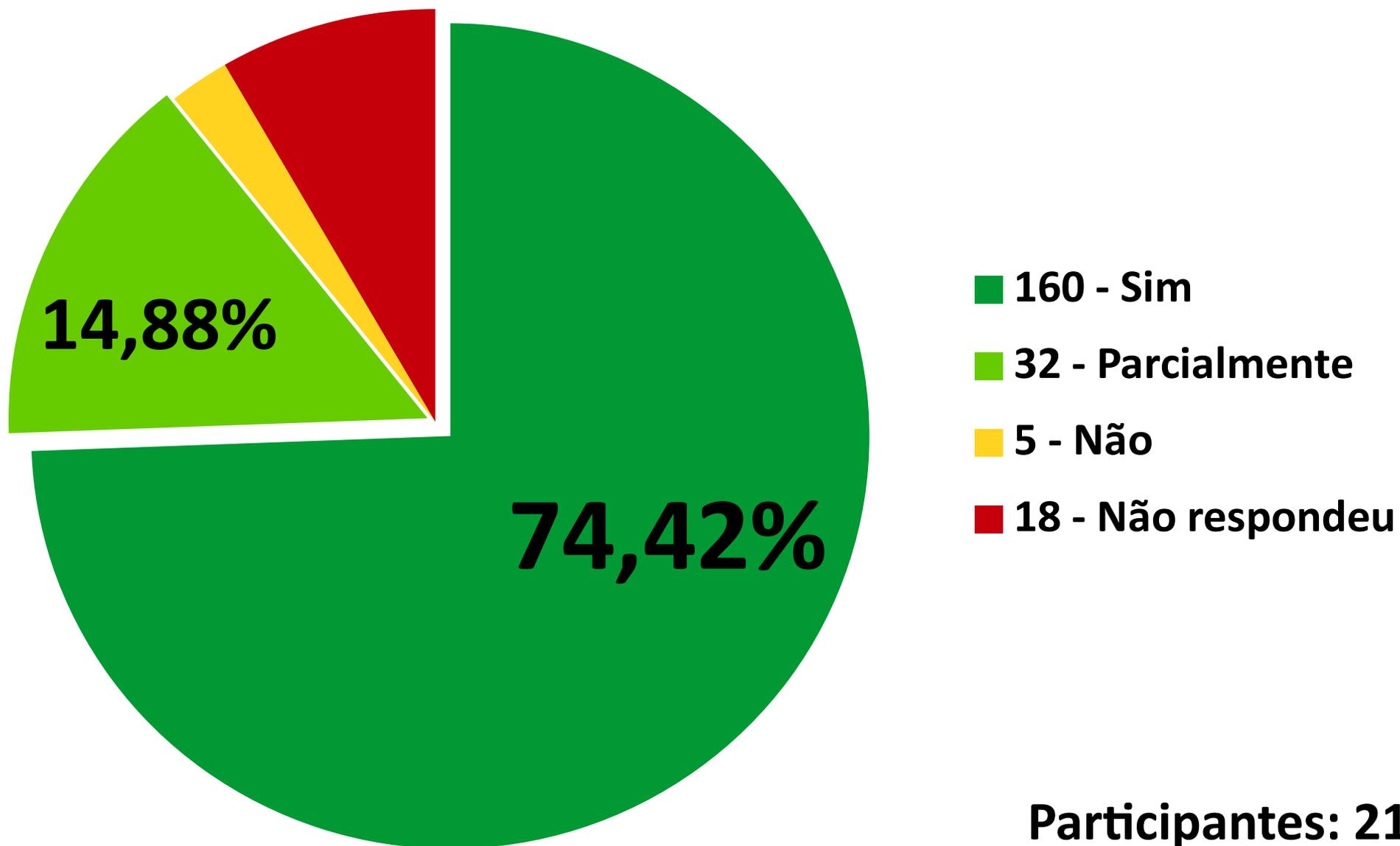
“É o ideal”

Participantes: 215

13 – A MEDIAÇÃO RESULTOU EM UM ACORDO?



14 – EM SUA OPINIÃO, HOVE MELHORA NO DIÁLOGO, COMO RESULTADO DA MEDIACÃO?





“O segredo da mudança é o foco, não na luta contra o velho, mas na construção do novo”

Sócrates