

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022



CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS

Prática Extensionista

RELATÓRIO FINAL (2º semestre/2025)

CURSO: Direito.

DISCIPLINA: Instrumentos de Promoção da Justiça Social.

TÍTULO DO PROJETO/AÇÃO: Mediação de conflito em local de trabalho.

PERÍODO DE EXECUÇÃO: 2025.2

Data Início: 04 de setembro de 2025

Data Término: 19 de novembro de 2025

EQUIPE:

Nome Completo	Matrícula
Adriana Gomes Tabosa	2313180000176
Camila Duarte e Silva	2213180000221
Evelyn Raposo	2123180000133
Jamille Vitória Pereira Ribeiro	232318000057
Núbia Araújo Santos	2213180000201
Pedro Lucas Duarte França	2223180000049
Stefany Santos Silva	2213180000134
Ítalo Vieira Barros	2313180000068

PROFESSOR (A) ARTICULADOR (A) (orientador (a)):

Luiza Cristina de Castro Faria

INSTITUIÇÃO PARCEIRA: CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS - UNIPROCESSUS

PÚBLICO-ALVO: Sociedade como um todo.

RESUMO

O presente projeto abordou a mediação de conflitos no ambiente de trabalho na escola particular Aquarella Baby Kids, com foco na prevenção de litígios, melhoria das relações interpessoais e fortalecimento da comunicação interna. A ação prática consistiu em uma conversa com gestores, que ficaram responsáveis por retransmitir as orientações aos demais funcionários, e

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

na distribuição de cartilhas informativas sobre técnicas de mediação, comunicação não violenta e cooperação entre equipes.

O projeto integra fundamentos teóricos, legais e práticos, mostrando que a mediação contribui para reduzir conflitos, preservar vínculos profissionais, melhorar o clima organizacional e desafogar o Judiciário, evitando a judicialização de questões que podem ser resolvidas de forma consensual. Dessa forma, evidencia-se que a mediação é uma ferramenta estratégica para gestão de pessoas, promovendo ambientes laborais mais saudáveis, colaborativos e produtivos.

RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se que o presente trabalho contribua para a compreensão da mediação de conflitos como uma ferramenta eficaz de prevenção e resolução de problemas no ambiente de trabalho. A ação realizada com os gestores e a distribuição das cartilhas devem:

- Fortalecer o diálogo e a comunicação interna entre colaboradores;
- Incentivar a cooperação e o trabalho em equipe;
- Diminuir a quantidade de processos trabalhistas, contribuindo para desafogar o Judiciário;
- Promover a redução de conflitos e a prevenção de litígios;
- Preservar os vínculos profissionais e melhorar o clima organizacional;
- Estimular a retransmissão das orientações pelos gestores para toda a equipe, ampliando o alcance da mediação.

Quantidade de beneficiários (estimativa)

Cerca de 20 funcionários.

Observações:

O projeto foi realizado na escola particular Aquarella Baby Kids, envolvendo gestores que se comprometeram a retransmitir as orientações para toda a equipe, garantindo maior alcance da mediação.

A distribuição das cartilhas contribuiu para o esclarecimento de conceitos, técnicas de mediação e práticas de comunicação eficaz, servindo como material de consulta para os funcionários.

Durante a ação, foi possível perceber o interesse e a receptividade dos gestores, evidenciando a importância de integrar práticas de mediação ao cotidiano da escola. A experiência reforça que a mediação de conflitos não apenas previne litígios, mas também fortalece o diálogo, a cooperação e o clima organizacional, beneficiando tanto os colaboradores quanto a instituição.

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

ANEXOS AO RELATÓRIO:

Cartilha informativa, imagens do dia da ação, e da apresentação em sala.



**UNI
PROCESSUS**
centro universitário

As técnicas de mediação no ambiente de trabalho são essenciais para resolver conflitos de forma pacífica e construtiva, promovendo um clima organizacional mais saudável.

Método alternativo e colaborativo de resolução de divergências. Baseado no diálogo, cooperação e imparcialidade. Não busca "quem vence", mas soluções equilibradas.

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

NO AMBIENTE DE TRABALHO

CONFLITOS ORGANIZACIONAIS

São desentendimentos, atritos ou divergências que ocorrem entre indivíduos ou grupos dentro de uma empresa.

Causas comuns: interesses divergentes, falhas na comunicação, pressão por resultados, escassez de recursos.

Efeitos negativos: queda da produtividade, estresse, clima ruim.

Efeitos positivos (se bem geridos): resultados positivos como inovação, novas ideias, fortalecimento da comunicação e resolução de problemas.

TÉCNICAS de mediação no trabalho

Técnicas de redução: resolução conjunta de problemas, concessões mútuas, metas comuns.

Técnicas de estímulo: trazer pontos de vista divergentes.

Ferramentas essenciais: comunicação não violenta, escuta ativa e empatia.

Estabeleça limites: entre vida pessoal e profissional.

Resolução de Problemas Colaborativa: foca em encontrar uma solução que atenda aos interesses de todas as partes. Exigindo comunicação aberta e a busca por um consenso.

Treinamento em Habilidade de Comunicação: oferecer workshop e treinamentos pode ajudar a desenvolver a empatia, escuta ativa e assertividade.

Estabelecer Normas e Procedimentos: criação de regras claras sobre como as disputas devem ser tratadas, ajudando a estruturar a resolução de conflitos e evitar que eles escalem.

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022



O PAPEL DO GESTOR COMO *mediador*

Deve agir como **integrador**.

Competências necessárias:

- **Técnicas** (ferramentas de gestão);
- **Humanas** (empatia, escuta ativa, confiança);
- **Conceituais** (visão estratégica).

Gerenciar conflitos não significa eliminá-los, mas sim transformar uma situação potencialmente destrutiva em uma oportunidade de crescimento. Quando abordados com maturidade e de forma construtiva, os conflitos podem fortalecer o trabalho em equipe, melhorar a tomada de decisões e levar a um ambiente de trabalho mais resiliente.





BENEFÍCIOS DA MEDIAÇÃO

- Reduz custos com litígios;
- Diminui absenteísmo;
- Melhora o clima organizacional;
- Fortalece equipes;
- Estimula inovação;
- Preserva relações de trabalho.



MEDIAÇÃO

é mais que resolver conflitos

→ **é construir cooperação.**



Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022



Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022



Professor(a) articulador(a)

Coordenador(a) de Curso

Coordenador(a) de Extensão