

ECONOMIA

Mediação é canal para manter cliente

MARCELO SANTOS

EDITOR

A mediação pode ser ferramenta das empresas que querem preservar seu principal ativo, o cliente, segundo o coordenador nacional da Câmara Brasileira de Mediação e Arbitragem Empresarial (CBMAE), Eduardo Vieira.

Em palestra ontem na conclusão do Curso de Mediação Empresarial da Câmara de Conciliação e Arbitragem da Associação Comercial de Santos (ACS), ele lembrou que as empresas podem evitar processos demorados e caros na Justiça, ao mesmo tempo em que ouvem a clientela.

Vieira afirma que a mediação é voltada para disputa menos complexas, que é a maioria dos casos que podem ser resolvidos por meio da conciliação. Já a arbitragem, diz ele, é indicada para situações de maior complexidade e risco e valor financeiro mais elevado.

A diferença entre mediação e arbitragem, explica ele, é que a primeira facilita a comunicação entre as partes e não interfere no resultado. O segundo método pode até realizar a conciliação, mas há a figura do árbitro imparcial que dará uma sentença final, com ampa-



FABIANA STELINA/ACS

Vieira: mediação deve ser inserida na estratégia de gestão empresarial

ro legal, mas que, diferentemente das decisões do Judiciário, não cabe recurso. Uma das partes pode até tentar cancelar a arbitragem, mas apenas se houve vício, parcialidade ou até suborno do profissional.

A vantagem, diz o coordenador da câmara, é a rapidez para resolver disputas e a um custo menor.

No caso da mediação, ele cita o exemplo de uma empresa que tinha uma equipe de ouvidores que resolvia de 10% a 15% das queixas dos clientes.

Com o uso desse método direto no atendimento ao consumidor, afirma Vieira, o percentual de solução subiu para 70%. “Estudos apontam que uma empresa

leva oito anos para se posicionar no mercado e poucos segundos para ter sua imagem destruída nas redes sociais”.

MUTIRÃO DA ACS

A ACS e a CBMAE realizam entre os dias 24 e 28 um mutirão para as empresas negociarem suas dívidas. Os interessados já podem se cadastrar na associação (3212-8200).