



Estratégias de Negociação e Mediação de Conflitos

Atividade da Disciplina

Professor: Leandro Cerutti

Membros:

Rita de Cássia Ramos Pereira (5117483)

Kailane dos Santos de Oliveira (5206020)

Irenilde Andrade dos Santos (6227205)

Daniel de Lima Claudino (5226938)

1. Identificação das Causas do Conflito

- Expectativas não atendidas
- Carência de informação
- Rivalidade entre equipes

1. Entendendo o conflito e suas causas

#	Do Ponto de Vista Da	Em relação	Devido	Ocorre	Tendo como Consequência	Causa(s) do Conflito ⁽¹⁾
1	Equipe de Atendimento (Líder Carlos)	À Equipe de Produção	<ul style="list-style-type: none"> - Acreditar que a equipe de produção não está cumprindo sua parte para garantir uma experiência positiva ao cliente - Não saber quando pode aceitar novos pedidos de última hora 	<ul style="list-style-type: none"> - Sensação de Frustração: Por não conseguir fornecer produtos suficientes para atender à demanda dos clientes (Resultado²) 	A equipe de atendimento: <ul style="list-style-type: none"> - Tem que tratar a insatisfação dos clientes - Tem que administrar longas filas - Aumenta a probabilidade de danos à reputação da padaria 	<ul style="list-style-type: none"> -Expectativas não atendidas -Carência de informação
2	Equipe de Produção (Líder Marta)	À Equipe de Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> - Quebra de Expectativa: Espera ser consultada previamente em relação aos pedidos de última hora 	<ul style="list-style-type: none"> - Sensação de Frustração: <ul style="list-style-type: none"> - Pois encomendas de última hora são realizadas sem consulta prévia (Atitude²); - Pois acreditam que a equipe de atendimento não colabora com o bom andamento dos trabalhos e torna mais difícil atender a clientela. 	A equipe de produção: <ul style="list-style-type: none"> - Está sobrecarregada e desmotivada; - Frequentemente precisa fazer horas extras; - Enfrenta em altos níveis de estresse e esgotamento (padeiros e confeitadores) - Entrega produtos com qualidade inferior para conseguir atender a demanda - Aumenta a probabilidade de danos à reputação da padaria 	<ul style="list-style-type: none"> -Expectativas não atendidas

2. Proposta de solução para o Conflito

Considerando as causas do conflito, opta-se em adotar o **estilo de gestão de conflito** com **abordagem de processo**, conforme orientado por Chiavenato (2008 apud SILVA, 2023, p. 71), tendo em vista que essa abordagem procura amenizar um conflito de três formas que serão implementadas como **proposta de solução** para o conflito em tela:

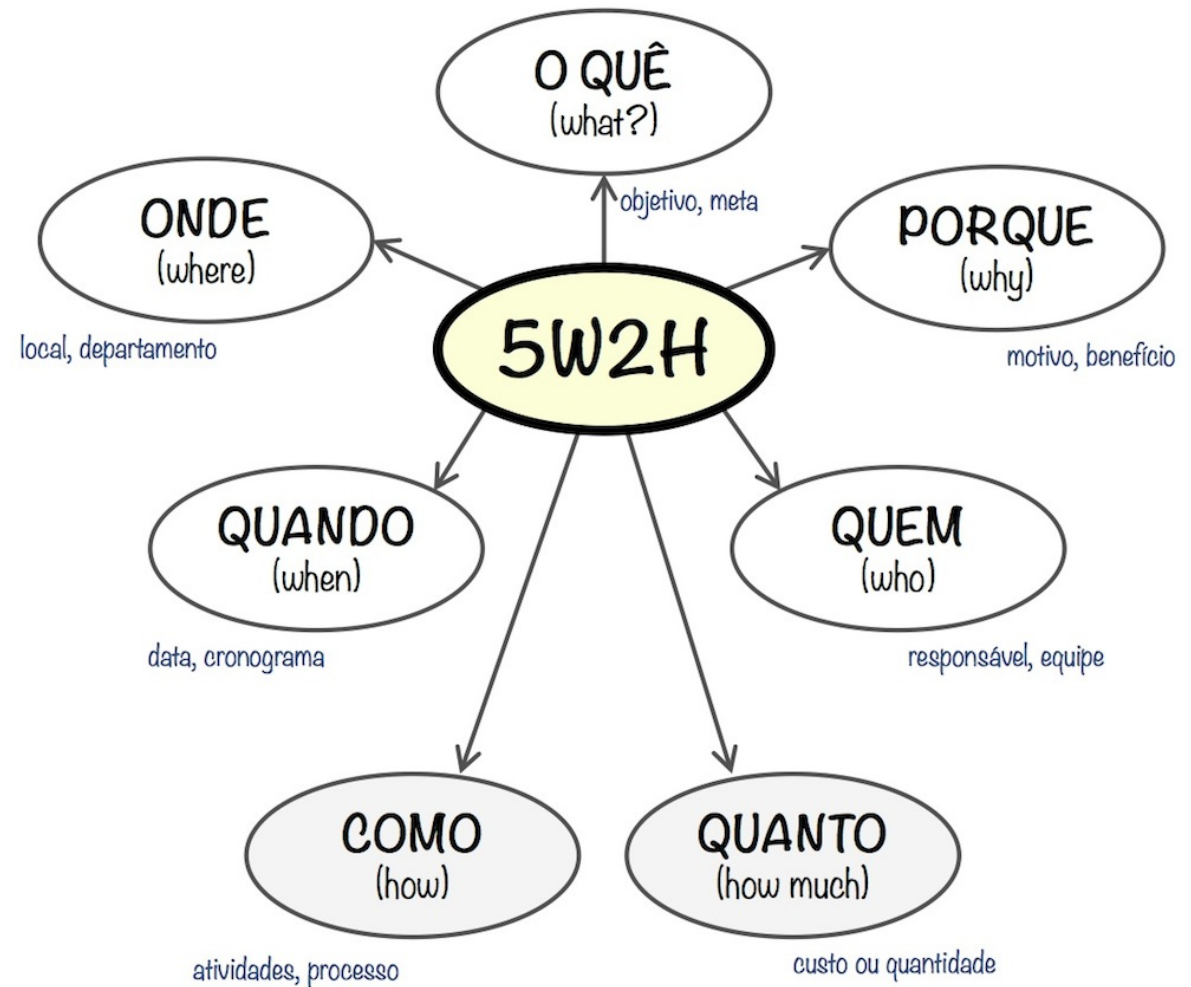
1. **Reunião entre as partes:** Onde serão abertos os motivos do conflito de maneira mais direta entre os envolvidos;
2. **Desativação do conflito,** onde uma das partes opta pela cooperação promovendo o acordo;
3. **Colaboração,** que ocorre após passadas as etapas anteriores, com as duas partes buscando uma resolução vantajosa para todos.

2.1 Técnica de Negociação Escolhida

- Segundo Silva (2023, p. 79-82), os principais **MÉTODOS** adequados de solução de conflitos são: **Negociação, Autocomposição, Conciliação, Mediação e Arbitragem**;
- A escolha sobre qual método adotar deve considerar uma série de **FATORES**, como tipo de disputa, vínculo entre as partes, nível de conflito etc.
- Para o caso em questão, optou-se em utilizar a **CONCILIAÇÃO**:
 - A conciliação é uma técnica utilizada na resolução de disputas em que há a figura de um terceiro, "o conciliador", responsável por escutar as partes a fim de estimulá-los a chegarem num acordo. O conciliador sugere e propõe soluções para o conflito, cabendo às partes aceitarem ou não essa proposta
 - A **CONCILIAÇÃO** será implementada na fase "**DESATIVAR CONFLITO**" do plano de ação a ser apresentado.

3.1 Plano de Implementação de Solução

- Para implementação da proposta de solução apresentada no slide anterior, será adotado um plano de ação seguindo a metodologia 5W2H;



#	O que?	Quem?	Quando?	Onde?	Como?	Por quê?	Quanto?
1	Elaborar material para reunião	- Alta direção	- Em até 5 dias úteis	Sala da direção	- Elaborar relatórios de vendas e produção - Realizar análises - Mapear o processo de trabalho "receber pedido" AS-IS - Elaborar slides	- Estimar o tempo da reunião - Realizar comunicação eficiente e eficaz - Otimizar custos do plano de ação	R\$ 0
2	Reservar sala de reunião	- Alta direção	Em até 1 dia útil	Coworking "X"	-Ligando para o telefone do coworking 83 9999-9999	Obter informações necessárias para comunicação organizacional interna	R\$ 0
3	Comunicar convocação para reunião	- Alta Direção	Em Até 2 dias úteis	Sala de reuniões (Coworking X)	- Elaboração de cartaz - Convocação verbal com os participantes, no final do expediente	- Garantir a participação de todos em ambiente adequado	R\$ 0
4	Realizar reunião	- Alta Direção - Equipe de Atendimento - Equipe de Produção	Dentro de 5 dias úteis, no máximo	Sala de reuniões (Coworking X)	- Com projeção de slides - Utilizando quadro branco	- Realizar comunicação eficiente e eficaz - Garantir a identificação e caracterização plena do conflito, suas causas e consequências -Apresentar processo de trabalho "Receber pedido" AS-IS - Identificar e expor os problemas atuais do processo de trabalho - Viabilizar uma solução conjunta para o conflitos e problemas - Preparar entrega para Solução (#2) de Desativação do Conflito	R\$ 150

3.2 Atividades do Plano de Ação (Cronograma: O que? e Quando?)

Plano de Ação: nome-do-plano-de-ação

Fase: Reunião

1. **O que ?** Elaborar material para reunião **Quando ?** Em até 5 dias úteis
2. **O que ?** Reservar sala de reunião **Quando ?** Em até 1 dia útil
3. **O que ?** Comunicar convocação para reunião **Quando ?** Em Até 2 dias úteis
4. **O que ?** Realizar reunião **Quando ?** Dentro de 5 dias úteis, no máximo

Fase: Desativar Conflito

5. **O que ?** Identificar e detalhar atividade(s) críticas do processo de trabalho **Quando ?** No dia da reunião
6. **O que ?** Identificar e detalhar expectativas das atividade(s) críticas do processo de trabalho **Quando ?** No dia da reunião
7. **O que ?** Homologar expectativas e detalhes das atividades **Quando ?** No dia da reunião

3.2 Atividades do Plano de Ação (Cronograma: O que? e Quando?)

Fase: Colaboração

- 8. **O que ?** 1º Aferição das métricas **Quando ?** 15 dias após a reunião
- 9. **O que ?** 2º Aferição das métricas **Quando ?** 45 dias após a reunião
- 10. **O que ?** 3º Aferição das métricas **Quando ?** 60 dias após a reunião
- 11. **O que ?** Reunião de apresentação dos resultados e aferição dos benefícios **Quando ?** Após a 3º aferição das métricas
- 12. **O que ?** Coffe-break de confraternização **Quando ?** Após a reunião de apresentação dos resultados

4. Métricas

A fim de averiguar o sucesso da **proposta de solução apresentada**, serão estabelecidas as **métricas de sucesso** abaixo:

- Tempo de espera em minutos em fila
- Satisfação no atendimento
- Satisfação dos colaboradores

5. Benefícios

Um vez concluído o **plano de ação** e aferidas as **métricas de sucesso** estabelecidas, será possível verificar o alcance dos seguintes **benefícios** para a organização:

- Solução do conflito entre equipes de atendimento e produção;
- Capacidade de produção definida e comunicada previamente entre as equipes de atendimento e produção;
- Capacidade de entrega comunicada de forma clara e tempestiva;
- Aumento da satisfação dos clientes;
- Filas de tamanho mínimo e aceitáveis;
- Motivação das equipes de atendimento e produção;
- Volume de horas extras estimadas comunicadas as equipes previamente;
- Qualidade de vida no trabalho;
- Manutenção do padrão de qualidade e excelência nos produtos entregues aos clientes;

Se você quer ir rápido, vá sozinho.
Mas se quiser ir longe, vá acompanhado.

(Provérbio Africano)

Muito Obrigado !!!

