



XXII Encontro dos Procons Municipais de Mato Grosso do Sul

Sistema Estadual de Defesa do Consumidor de MS

8, 9 e 10 de novembro de 2023 - Corumbá/MS

REALIZAÇÃO



PREFEITURA DE
CORUMBÁ



FUNDAÇÃO
ESCOLA DE GOVERNO
DE MATO GROSSO DO SUL



SEODC
Secretaria Executiva
de Orientação e
Defesa do Consumidor

SEAD
Secretaria de Estado
de Assistência Social e
dos Direitos Humanos



Ruy Celso Barbosa Florence

Desembargador do Tribunal de Justiça - MS

REALIZAÇÃO



PREFEITURA DE
CORUMBÁ



FUNDAÇÃO
**ESCOLA DE GOVERNO
DE MATO GROSSO DO SUL**



SEODC
Secretaria Executiva
de Orientação e
Defesa do Consumidor

SEAD
Secretaria de Estado
de Assistência Social e
dos Direitos Humanos



GOVERNO DE
**Mato
Grosso
do Sul**

XXII Encontro dos Procons Municipais de Mato Grosso do Sul

“A CONCILIAÇÃO NOS PROCONS”

REALIZAÇÃO



PREFEITURA DE
CORUMBÁ



FUNDAÇÃO
ESCOLA DE GOVERNO
DE MATO GROSSO DO SUL



SEODC
Secretaria Executiva
de Orientação e
Defesa do Consumidor

SEAD
Secretaria de Estado
de Assistência Social e
dos Direitos Humanos



GOVERNO DE
**Mato
Grosso
do Sul**



PROIBIDA A REPRODUÇÃO
DESTES CONTEÚDO

Métodos adequados de solução de conflitos

- **Prevenção**
- **Negociação**
- **Conciliação**
- **Mediação**
- **Arbitragem**
- **Avaliação por Terceiro Neutro**
- **Ajuizamento**

Métodos adequados de solução de conflitos

CDC – Prevenção – Conscientização

Qual você prefere?

Colete salva-vidas
proativo



Te protege de uma
possível queda no mar

Boia salva-vidas
reativo



Jogam para você
depois que está no mar

RECLAMAÇÃO NO PROCON

- Exposição do fato

Você já tentou negociar com a outra parte?

**No dia da audiência o Conciliador deve
chegar com antecedência e preparar a
sala e os funcionários**

Evitar imagens de disputas ou derrotas

PROIBIDA A REPRODUÇÃO
DESTES CONTEÚDOS

Quer decidir pela via rápida? Conciliar é o melhor caminho.





**O conciliador deve sempre que possível
buscar as partes na sala de espera,
agindo com discrição.**

PROIBIDA A REPRODUÇÃO
DESTES CONTEÚDO



PROIBIDA
DESTAQUE

PRODUÇÃO
COMTEUDO

Disposição na sala



INICIADA A AUDIÊNCIA

- Conseguem negociar?

Iniciar a tentativa de conciliação

PROIBIDA A REPRODUÇÃO
DESTES CONTEÚDO

CARACTERÍSTICAS DA CONCILIAÇÃO

- 1) Ausência de vínculo anterior entre as partes;**
- 2) Foco na solução do conflito (escuta);**
- 3) Facilitador com autonomia de sugestões;**
- 4) Brevidade na busca de resultados;**

MEDIAÇÃO NO PROCON

É possível e deve ser buscada quando se perceber a existência de vínculo mais duradouro entre as partes.

A busca deve ser mais focada no restabelecimento do vínculo

VONTADE DE RESOLVER

**Ao deparar-se com as leis antipoluição,
a Toyota contratou mil engenheiros e a
Ford mil advogados.**

CONCILIADOR

ARQUITETO DA PAZ

Obrigado!



PROIBIDA A REPRODUÇÃO
DESTES CONTEÚDO