

## OS BENEFÍCIOS DOS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS PARA OS CONFLITOS EMPRESARIAIS ENVOLVENDO DIREITOS DA PERSONALIDADE NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

THE BENEFITS OF ALTERNATIVE MEANS OF CONFLICT RESOLUTIONS FOR BUSINESS DISPUTES INVOLVING PERSONALITY RIGHTS IN THE BRAZILIAN LEGAL ORDER

**Marcelo Negri Soares\***  
**Maurício Avila Prazak\*\***  
**Luisa Comar Riva\*\*\***

\*Pós-Doutor (Universidade Nove de Julho – Uninove/SP)  
Doutor em Direito (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP)  
E-mail: negri@negrisoares.com.br  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0067-3163>

\*\*Doutor em Direito (Universidade de São Paulo - USP/SP)  
E-mail: mprazak@gmail.com  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2505-1379>

\*\*\*Bacharel em Direito (Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS))  
Mestre em Soluções Alternativas de Controvérsias Empresariais (Escola Paulista de Direito – EPD/SP)  
E-mail: luisa.riva@epd.edu.br  
ORCID:

**Como citar:** SOARES, Marcelo Negri; PRAZAK, Maurício Avila; RIVA, Luisa Comar. OS benefícios dos meios alternativos de soluções de conflitos para os conflitos empresariais envolvendo direitos da personalidade no ordenamento jurídico brasileiro. *Scientia Iuris*, Londrina, v. 28, n. 1, p. 97-116, mar. 2024. DOI: 10.5433/2178-8189.2024v28n1p97-116. ISSN: 2178-8189.

**Resumo:** Os meios alternativos de soluções de conflitos têm se mostrado uma solução para evitar a judicialização de lides. Assim, o presente estudo visa verificar se a criação dos institutos jurídicos que tutelam os meios extrajudiciais de solução de controvérsias são efetivas quanto aos conflitos empresariais e quais são seus principais benefícios na solução desses conflitos. Por meio do método hipotético dedutivo, pela análise de doutrina sobre o tema, legislação e artigos científicos relevantes, é possível concluir que os meios extrajudiciais de solução de controvérsias não podem ser utilizados em todos os casos, porque cada caso exigirá uma análise sobre qual será a melhor proposta de resolução. Ademais, o melhor para o caso concreto não pode partir da ideia de apenas “desafogar o judiciário”, mas sim de que cabe ao judiciário, agora através da sua política de multiportas, seguir cumprindo seu papel constitucional.

**Palavras-chave:** meios alternativos; solução de conflitos; judicial; extrajudicial.

**Abstract:** Alternative means of resolving conflicts have proven to be a solution to avoid the judicialization of disputes. Therefore, the present study aims to analyze the benefits of alternative means, especially in business conflicts. Through the hypothetical deductive method, through the analysis of doctrine on the

subject, legislation and relevant scientific articles, it is possible to conclude that extrajudicial means of resolving disputes cannot be used in all cases, because each case will require an analysis of what will be the best proposed resolution. Furthermore, the best thing for the specific case cannot come from the idea of just “relieving the judiciary”, but rather that it is up to the judiciary, now through its multi-door policy, to continue fulfilling its constitutional role.

**Keywords:** alternative means; conflict resolution; judicial; extrajudicial.

## INTRODUÇÃO

Ao longo de toda a história o direito, a norma jurídica, evoluiu com o objetivo de acompanhar as mudanças ocorridas na sociedade. Ainda assim, essa evolução não foi sempre pacífica. A realidade jurídica que vivemos hoje é fruto do esforço de homens e mulheres que se propuseram a estudar a sociedade e o direito com o objetivo de criar um ordenamento jurídico composto de normas justas, validas e eficazes.

No que tange a área do direito que trata das questões empresárias, essas mudanças têm acontecido de forma intensa desde a Revolução Industrial. A problemática do presente trabalho é verificar se a criação dos institutos jurídicos que tutelam os meios extrajudiciais de solução de controvérsias são efetivas quanto aos conflitos empresariais e quais são seus principais benefícios na solução desses conflitos.

O estudo se justifica em razão da importância do tema estudado para a realidade jurídica que vivenciada atualmente. A metodologia utilizada será a pesquisa bibliográfica e documental, seguida da análise interpretativa.

Para tanto alcançar os objetivos, abordaremos, em um primeiro momento, a criação de um ordenamento jurídico, para então estudarmos o ordenamento jurídico quanto aos meios extrajudiciais de solução de controvérsias, o que nos possibilitará concluir o trabalho percorrendo quanto aos benefícios deles na solução de conflitos empresariais.

## 1 HERMENÊUTICA JURÍDICA: A CRIAÇÃO DE UM ORDENAMENTO JURÍDICO

Norberto Bobbio (2003, p. 23) nos ensina que “a experiência jurídica é uma experiência normativa”, uma vez que “as normas jurídicas, não passam de uma parte da experiência normativa”, cujo objetivo é organizar a vida em sociedade. Porém, essa organização não é pacífica, tendo diferentes fontes e origens, as normas criadas enfrentam objeções e precisam seguir determinadas preceitos. O estudo da norma compete a área da hermenêutica jurídica e é nela que vamos buscar explorar na primeira parte do presente trabalho, com o objetivo de entendermos como o ordenamento jurídico brasileiro foi criado e a normatização dos Meios Extrajudiciais de Solução de Controvérsias nele.

### 1.1 NORMA

O estudo das normas que orientam o comportamento humano sempre foi de interesse do ser humano. No que tange ao estudo das normas jurídicas, esse interesse sempre foi primordial para a criação de um ordenamento jurídico que visasse a construção de uma sociedade justa e pacífica. Para entendermos melhor o conceito de ordenamento jurídico, precisaremos entender, de forma mais profunda e completa, o conceito e a criação das normas jurídicas.

Para Norberto Bobbio, uma norma “pode ser submetida a três valorações distintas, e que

estas valorações são independentes umas das outras. De fato, frente a qualquer norma jurídica podemos colocar uma tríplice ordem de problemas: 1) se é justa ou injusta; 2) se é válida ou inválida; 3) se é eficaz ou ineficaz” (Bobbio, 2003, p. 45). O que significa dizer que toda vez que vamos avaliar uma norma, para entender o seu conteúdo e a sua forma, devemos avaliar se ela é justa, válida e eficaz. Uma vez que, um ordenamento jurídico deve ser composto por normas que o sejam.

Para Maria Helena Diniz complementa essa ideia dizendo agregando o conceito da doutrina Tridimensional do Direito, que diz que o:

Direito é a integração normativa de fatos e valores, ante a triplicidade dos aspectos jurídicos – fato, valor e norma, não há como separar fato da conduta e nem valor ou finalidade a que a conduta está relacionada, nem a norma que incide sobre ela (Diniz, 1999, p. 141).

Sendo assim, o estudo da hermenêutica jurídica pode ser realizado considerando várias correntes, a seguir iremos discorrer sobre os conceitos de justiça, validade e eficácia da norma jurídica, seguindo a corrente liderada por Norberto Bobbio.

## **1.2 JUSTIÇA, VALIDADE, EFICÁCIA E DA NORMA**

Seguindo a linha de estudos de Norberto Bobbio dentro da hermenêutica jurídica, nos próximos itens iremos discorrer sobre os conceitos de justiça, validade e eficácia da norma jurídica.

### **1.2.1 Justiça**

Ao avaliarmos a questão de a norma jurídica ser justa, nos deparamos com o questionamento, ainda mais profundo do que seria justiça. O problema da justiça, assim chamada a questão por Norberto Bobbio passa pela valoração do que seria considerado justo pela sociedade. Ao pensar sobre a justiça ou não criada por uma norma, estamos pensando sobre quais são os princípios e valores sociais, bem como sobre quais são os elementos, situações, atores etc. que deverão ser protegidos pelas leis. (Bobbio, 2003) Sendo assim, para considerarmos uma norma justa, é preciso que essa norma proteja siga esses princípios e valores.

### **1.2.2 Validade**

Enquanto o elemento da justiça busca avaliar a existência da norma fazendo um juízo de valor dela, o problema da validade buscará entender a existência da norma considerando as suas características formadoras da norma como tal, ou seja, qual é o processo de criação que possibilita a uma norma ser uma norma jurídica dentro de um ordenamento jurídico (Bobbio, 2003). Uma norma jurídica será válida quando seguir o processo determinado para a criação de normas jurídicas dentro do ordenamento ao qual ela se destina.

### 1.2.3 Eficácia

A eficácia da norma considera o quanto a norma é capaz de ser seguida de forma espontânea ou coagida pelas pessoas a que se destina. Para isso, é preciso avaliar o caráter histórico-social da norma, bem como o poder de coação do Estado, para garantir que uma norma que não seja seguida de forma espontânea, seja seguida por coação (Bobbio, 2003).

Uma norma jurídica somente poderá ser eficaz, se for seguida pelas pessoas e se o seu não cumprimento for passível de uma penalidade.

## 2 A RELAÇÃO ENTRE JUSTIÇA, VALIDADE E EFICÁCIA DA NORMA

A relação entre justiça, validade e eficácia da norma pode gerar questionamentos, inclusive de ordem prática, quando nos deparamos com uma norma que cumpri um dos requisitos e não os demais. Porém, é preciso entender que a norma jurídica de fato e que estará formando o ordenamento jurídico cumprirá com os três requisitos, que devem ser analisados de forma única e não de maneira divergente, sob o risco de reduzirmos os resultados gerados pela norma jurídica, não só no ordenamento, mas na sociedade como um todo:

O problema da justiça dá lugar a todas aquelas investigações que visam elucidar os valores supremos a que tende o direito, em outras palavras, os fins sociais, cujo instrumento mais adequado de realização são os ordenamentos jurídicos, com seus conjuntos de leis, de instituições e de órgãos. Nasce daí a filosofia do direito como teoria da justiça. O problema da validade constitui o núcleo das investigações que pretendem determinar em que consiste o direito enquanto regra obrigatória e coativa, quais são as características peculiares do ordenamento jurídico que o distinguem dos outros ordenamentos normativos (como o moral), e, portanto, não os fins que devem ser realizados, mas os meios cogitados para realizar esses fins, ou o direito como instrumento de realização da justiça. Daí nasce à filosofia do direito como teoria geral do direito. O problema da eficácia nos leva ao terreno da aplicação das normas jurídicas, que é o terreno dos comportamentos efetivos dos homens que vivem em sociedade, dos seus interesses contrastantes, das ações e reações frente à autoridade, dando lugar às investigações em torno da vida do direito, na sua origem, no seu desenvolvimento, na sua modificação, investigações estas que normalmente são conexas a indagações de caráter histórico e sociológico. Daí nasce aquele aspecto da filosofia do direito que conflui para a sociologia jurídica (Bobbio, 2003, p. 52).

Sendo assim é conjunto de normas jurídicas justas, validas e eficazes criará o que conhecemos como ordenamento jurídico, tema do nosso próximo item.

## 2.1 ORDENAMENTO JURÍDICO

O ordenamento jurídico de um país como o Brasil, democrático e organizado através da tripartição dos poderes, é formado pelas normas criadas através do poder legislativo. O ordenamento jurídico será composto por diversas normas jurídicas, as quais tutelarão diversos temas, em diferentes níveis, mas sempre com coerência em si. Podemos, então, entender sistema jurídico como um sistema no qual não existem normas incompatíveis entre si. Independente da leitura que se faça da origem das normas, elas precisam ser compatíveis. O que não significa dizer que elas precisam se relacionar entre si, somente não podem ser contraditórias. Da mesma forma, não podemos deixar um conflito sem solução pela falta de uma norma, oriunda de uma lacuna legal (Bobbio, 2014).

## 2.2 ANTINOMIAS DO ORDENAMENTO JURÍDICO

Antinomias são relações de incompatibilidade entre normas que compõem um mesmo ordenamento jurídico. Antinomias devem ser resolvidas não pode acontecer dentro de um mesmo sistema jurídico, sob o risco de criar instabilidade e injustiça jurídicas. Quando uma antinomia é percebida, cabe ao legislativo e ao judiciário, cada um na sua esfera de atuação, solucionar a questão, acabando com a incompatibilidade e reestabelecendo a unidade do ordenamento jurídico (Bobbio, 2014).

Para que uma antinomia seja caracterizada, é preciso que as duas normas pertençam ao mesmo ordenamento jurídico e que as duas normas tenham o mesmo âmbito de validade temporal, espacial, pessoal e material. Sendo assim, uma antinomia pode nascer de duas normas que têm o mesmo âmbito de validade, de duas normas que têm âmbito de validade em parte igual e em parte diferente ou de duas normas que têm âmbito de validade igual, mas uma é mais restrita que a outra (Bobbio, 2014).

Para que a antinomia seja resolvida, serão utilizados os critérios cronológico, o hierárquico e o de especialidade. O critério cronológico diz que prevalecerá a norma posteriormente criada. No critério hierárquico, a antinomia será solucionada ao ser a norma superiormente hierárquica considerada como a norma a ser utilizada e recepcionada no ordenamento jurídico. Por fim, no critério de especialidade, quando houver antinomia entre uma norma geral e uma específica, a norma específica prevalecerá (Bobbio, 2014).

Porém, é possível que em determinado momento uma antinomia surja e haja a ausência de critérios para a solucionar, quando o conflito for entre normas contemporâneas, de mesmo nível e mesmo grau de generalidade ou de especificidade. Nesses casos, poderá haver a eliminação de uma das normas, ou a eliminação de uma das normas e a manutenção da outra, ou manutenção das duas, situação na qual será necessário fundamentar que a antinomia era aparente e não de fato, e que uma avaliação mais profunda provou que a incompatibilidade não existia (Bobbio, 2014).

Se a ausência de critérios é algo a ser avaliado pelo intérprete e operador do direito, o

conflito entre eles também precisa ser analisado. Os conflitos podem ser entre critério hierárquico e cronológico, critério de especialidade e cronológico, critério hierárquico e especialidade. Nesses casos, iremos solucionar o conflito entre os critérios buscando pela norma ou combinação de normas que garanta maior coerência com o ordenamento jurídico como um todo. Essa solução se respalda no fato de que deve haver entre as normas coerência, para que a justiça seja alcançada. A ausência ou o conflito de critérios gera o que chamamos de antinomias insolúveis, pois passa a não existir forma de solucionar o conflito das normas de forma a haver a manutenção de ambas no ordenamento (Bobbio, 2014).

Superadas as antinomias e compreendida a importância da compatibilidade das normas dentro do ordenamento jurídico, é preciso discorrermos quanto a existência de lacunas dentro de um sistema legal.

### 2.3 LACUNAS DO ORDENAMENTO JURÍDICO

A lacuna não vem somente da ausência de uma norma, mas da ausência de uma norma que gera uma solução satisfatória, ou seja, a ausência de uma norma justa. Lacunas são esperadas, uma vez que não há sistema jurídico perfeito. O ordenamento vai se ajustando a necessidade social, lacunas são esperadas nesse contexto (Bobbio, 2014).

Dois são os tipos de lacunas que podem existir, a lacuna própria e a lacuna imprópria. Sendo lacuna própria a lacuna que existe dentro do sistema jurídico de fato e lacuna imprópria a lacuna que existe no ordenamento jurídico de fato, em comparação a sistema jurídico perfeito e ideal (Bobbio, 2014).

As lacunas existentes poderão ser solucionadas através da heterointegração, autointegração, da analogia e dos princípios gerais do direito. Na heterointegração a completude do sistema jurídico será realizada através da utilização de recursos e normas de outros ordenamentos ou de outras fontes do direito (Bobbio, 2014). Já na autointegração será caracterizada pelo uso da analogia e de outros princípios do direito. Sendo a solução por analogia uma solução construída pelo uso de norma também usada em caso similar. Já os princípios gerais do direito, despertam divergência na sua interpretação, enquanto para alguns são todos os princípios e ideias que norteiam o direito, para outros, como Bobbio, são as normas gerais e fundamentais de um ordenamento jurídico (Bobbio, 2014).

Compreendida a formação do ordenamento jurídico a partir da relação entre as normas que o compõe, precisamos entender o ordenamento jurídico brasileiro no que tange aos meios extrajudiciais de soluções de controvérsias, para, então, entendermos a importância deles para a solução de conflitos empresariais.

### 3 OS MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

Para compreender sobre os benefícios dos meios extrajudiciais de solução de controvérsias na solução de conflitos empresariais, faz-se necessário entender sua origem no ordenamento jurídico brasileiro e a distinção entre os meios utilizados para a resolução dos conflitos. Tendo em vista que nesse momento tratar-se-á dos meios consensuais de controvérsias, faz-se necessário compreender a construção do ambiente legal e moral para a possibilidade de tais institutos, bem como a própria essência do direito. Entender a essência do direito, assim como sua ligação com o conceito e estrutura da medição é uma tarefa de difícil execução, uma vez que o próprio conceito de direito é muito diverso, não havendo entre os próprios doutrinadores da área um consenso (Diniz, 1999).

Após profundo estudo e constantes questionamentos sobre o tema, entendeu-se que a definição trazida por nos estudos de Miguel Reale é fonte inesgotável de conhecimento e clareza sobre a definição do que é direito para os nossos estudos, o autor diz que: “[...] o Direito corresponde à exigência essencial e indeclinável de uma convivência ordenada, pois nenhuma sociedade poderia subsistir sem um mínimo de ordem, de direção de solidariedade” (Reale, 1981, p. 10). E, por representar a construção de uma convivência pacífica e suprir o anseio de justiça na sociedade que o direito passa a ser tido como obrigatório (Carr, 2001).

Fazendo uso desse conceito de direito, o sistema de justiça estatal foi criado com o objetivo de organizar as demandas por justiça na sociedade. A justiça pública como a conhecemos hoje no Brasil e no mundo é uma construção que nasce juntamente com o Estado Moderno, em substituição a justiça privada, praticada desde os primeiros contatos humanos e marcada pela autotutela, a exemplo da Lei de Talião, prevista no Código de Hamurabi em 1700 a.C. – “olho por olho, dente por dente”. Ou ainda marcada pela criação de acordos, através da autocomposição, ou também da designação de um terceiro, normalmente alguém mais velho e respeitado pelo grupo social em questão, através da heterocomposição ou arbitragem. O nascimento do poder estatal perante os conflitos privados pode ser encontrado entre 200 d.C. e 565 d.C., na terceira fase do Direito Romano, quando o Estado Romano passa a indicar os árbitros que seriam responsáveis pela arbitragem e pela solução do conflito existente, indicando o que as partes envolvidas deveriam fazer, como nos ensina (Pantoja; Almeida, 2021).

Desde então o Estado vem proibindo a autotutela e chamando para si a responsabilidade da solução dos conflitos gerados dentro de sua jurisdição e da pacificação da sociedade em suas diversas instâncias. Porém, com o tempo, o poder judiciário passou a se mostrar “incapaz de solucionar satisfatoriamente todo o volume de demandas que lhes eram submetidas”, uma vez que, “Os Tribunais não têm sido capazes de garantir decisões rápidas, definitivas e eficazes à população” (Pantoja; Almeida, 2021, p. 58).

Hoje, três são as dificuldades apontadas a plena eficácia a realização da justiça através do judiciário: a econômico-financeira, decorrente dos elevados custos que envolve a judicialização

de uma demanda; a organizacional, originárias dos direitos difusos e coletivos, uma vez que a necessidade reiterada de demandar o poder público para processos de massa não trazem resultados eficientes quando analisado o custo-benefício de tais questões e a processual, pois o processo judicial, como prescrito no atual ordenamento jurídico, nem sempre supre as necessidades do caso concreto (Pantoja; Almeida, 2021).

Na busca por uma solução, “pesquisadores propuseram as famosas ondas renovatórias do processo”, as quais serviram como base ao longo dos últimos anos para as mudanças apresentadas dentro do processo civil. Três são as ondas surgidas no movimento de atualização e aperfeiçoamento do processo civil: “(i) a assistência judiciária integral e gratuita aos necessitados; (ii) à tutela dos interesses metaindividuais; e (iii) ao aperfeiçoamento dos instrumentos processuais e utilização de novos mecanismos, dentro e fora da jurisdição” (Oliveira; Pontes; Pelajo, 2021, p. 315).

Esse último item é de particular interesse para o presente trabalho, pois é nele que encontramos os meios consensuais de solução de controvérsias.

Como ensina a Professora Zapparolli (2003, p 50), os meios consensuais partem do pressuposto de que “a justiça estritamente formal e adversarial fomenta conflitos e, muitas vezes, mais violência”. Porém, a fim de evitar confusões quanto à impossibilidade dos meios consensuais frente à jurisdição estatal, faz-se mister entender a diferença entre a autotutela, vedada pelo Estado e a autocomposição e a heterocomposição.

Na autotutela estamos diante de uma situação na qual uma das partes poderá impor sua vontade às demais, impedindo assim a intervenção estatal e gerando um resultado potencialmente arbitrário, incapaz de restabelecer a harmonia entre elas. Por sua vez, quando falamos sobre os meios alternativos estamos falando sobre uma atitude na qual “ambas as partes renunciam ou conciliam voluntariamente suas pretensões” (Oliveira; Pontes; Pelajo, 2021, p. 315), criando um ambiente propício à criação de uma solução que restabeleça o equilíbrio entre as partes e sane os problemas vivenciados por elas, sem a necessidade de atuação do Estado. Sendo assim, os meios consensuais não visam a quebra do poder estatal, mas, tão somente, criar possibilidades de criação de acordos pacificadores das relações humanas.

Os meios alternativos, atualmente, dividem o ordenamento jurídico brasileiro com as normas que garantem ao Estado exercer sua tradicional jurisdição em situações nas quais eles não forem escolhidos pelas partes e/ou não forem condizentes com as necessidades do caso concreto. Os meios alternativos não foram inseridos entre as normas brasileiras com o intuito de diminuir o papel da justiça pública, mas, sim, com o objetivo de criar um ambiente no qual as partes possam assumir a responsabilidade. Nesse sentido, protagonistas das decisões desenhadas conjuntamente e não, somente, atores que deverão cumprir uma sentença proferida pelo juiz responsável pelo caso. Tal ação visa ainda permitir a manutenção das relações comerciais e familiares, bem como permitir aos indivíduos que aprendam sobre si, sobre o outro e sobre o conflito que estão vivendo, para que não precisem vivenciar tal experiência novamente (Tartuce, 2021).

Os meios alternativos de controvérsias estão atualmente previstos na legislação brasileira através da Constituição Federal de 1988, da Lei de Arbitragem, do Código de Processo Civil de

2015, da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça de 2010 e de outras leis formuladas com o objetivo de trazer maior aplicabilidade e clareza quanto ao tema. Sendo assim, nosso ordenamento não só reconhece e prevê, como estimula os meios alternativos de controvérsias.

### 3.1 MEDIAÇÃO

A mediação é um meio pacífico solução de controvérsias, é também um meio de autocomposição, uma vez que as partes chegam a uma solução sem que um terceiro lhes direcione uma sentença, cabendo as partes através dos princípios da isonomia entre as partes, da oralidade, da informalidade, da autonomia das partes, da busca do consenso, da confidencialidade e da boa-fé, apresentados no artigo 2º da Lei de Mediação. Considerada como uma das possibilidades dentro do conceito de Tribunal Multiportas, a mediação é entendida juntamente com a arbitragem e a conciliação como “meios mais simples, mais rápidos e mais eficazes para a definitiva resolução de conflitos” (Pantoja, Almeida, 2021, p. 69). Especificamente em relação a mediação, podemos encontrá-la, no ordenamento brasileiro, na Constituição Federal de 1988, em seu preambulo consta:

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembleia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição Da República Federativa Do Brasil (Brasil, 1988).

A Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010, prevê a mediação em nosso ordenamento, nos seguintes termos:

Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. (Redação dada pela Resolução nº 326, de 26.6.2020) Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, nos termos do art. 334 do Código de Processo Civil de 2015, combinado com o art. 27 da Lei 13.140, de 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação), antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão. (Redação dada pela Resolução nº 326, de 26.6.2020) (Brasil, 2010).

O Código de Processo Civil 13.105/2015 (Brasil, 2015a) prevê no art. 3º, parágrafos 2º e 3º, a mediação como um meio possível de soluções de controvérsias, com a seguinte redação:

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.  
§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de

conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial (Brasil, 2015a).

Na sequência cronológica de normas que tutelam a mediação em nosso ordenamento temos a Lei de Mediação 13.140 de 2015, que em seu artigo primeiro determina:

Esta Lei dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Parágrafo único. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia (Brasil, 2015b).

Quanto aos princípios da mediação, o artigo segundo da referida lei diz que:

Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios:

- I - imparcialidade do mediador;
- II - isonomia entre as partes;
- III - oralidade;
- IV - informalidade;
- V - autonomia da vontade das partes;
- VI - busca do consenso;
- VII - confidencialidade;
- VIII - boa-fé (Brasil, 2015b).

### 3.3.1 Modelos de mediação

Ao longo do presente estudo pudemos compreender o embasamento legal da mediação, a seguir buscamos apreender acerca de embasamento técnico. A mediação foi tecnicamente desenvolvida considerando alguns modelos, os quais partem de diferentes abordagens do conflito, da solução e do papel das partes e de suas relações. O método Linear ou Acordista busca criar um diálogo entre os envolvidos, com o intuito de estimular que eles possam criar uma solução que seja satisfatória para ambos. Por sua vez, o método Transformativo tem foco no relacionamento existente entre as partes, ele parte do pressuposto de que transformar a relação conflituosa em uma relação pautada no respeito e no acordo. Por fim, o último método por nós trabalhado é o narrativo, que tem como prioridade o uso da linguagem utilizada e seu papel na solução do conflito (Pantoja; Almeida; Jonathan, 2021).

No Brasil, temos uma predominância de uso dos métodos linear e transformativo, porém, é importante lembrar que não existe um método que seja considerado o ideal, sendo possível a escolha de um método ou a combinação de dois ou três, considerando a necessidade do caso concreto e as abordagens que trarão mais e melhores resultados as partes (Isoldi, 2021).

Independente da escolha do método ou dos métodos, o processo de mediação seguirá um raciocínio lógico, estabelecido em etapas, para que a solução pode ser encontrada e o conflito

resolvido.

### 3.3.2 Etapas do processo de mediação

A Lei de Mediação (Brasil, 2015b) norteia a realização da sessão de mediação, porém, cada mediação é um sistema fechado em si mesmo, o que garante ao mediador liberdade para conduzir a mediação da melhor maneira para o caso concreto. No entanto, algumas etapas costumam acontecer de maneira regular na maior parte das situações, essas etapas serão definidas e explicadas ao longo das próximas linhas. A seguir elencar-se-ão as fases descritas por Fernanda Medina Pantoja; Rafael Alves de Almeida, Evan Jonathan (2021):

- I - Pré-mediação ou estágio preliminar. Esse primeiro momento é marcado pela apresentação da mediação, em regra será o primeiro contato das partes com o mediador, o que permitirá ao mesmo entender mais sobre a situação e os envolvidos, aproveitando o momento para motivar as partes a participarem da mediação, a depender o caso concreto, esse momento pode ser feito através de uma reunião privada ou em conjunto com ambas as partes. É sugerido que o condutor aproveite o momento para se aproximar de forma empática e cuidadosa. (Pantoja, Almeida; Jonathan, 2021)
- II - Abertura da mediação. Ao realizar a abertura cabe ao mediador começar ajudando as partes a se sentarem de forma confortável, se acompanhadas, seus advogados também devem ser conduzidos de forma educada e a promover uma organização espacial produtiva para a mediação. Após todos estarem sentados, deve o mediador se apresentar, dizendo seu nome, sua formação e falando também sobre os honorários que serão praticados. Ao fazer isso cabe ao mediador verificar a comunicação não-verbal dos envolvidos e apresentar os princípios envolvidos no processo de mediação (Pantoja, Almeida; Jonathan, 2021)
- III - Acesso ao conflito. Utilizando da escuta empática e do princípio do não julgamento o mediador deve aproveitar esse momento para entender o ponto de vista de cada parte envolvida, acessando os principais pontos de divergência e descrevendo “os fatos como são percebidos, a história e contexto da pauta, as diferentes opiniões e emoções” (Pantoja, Almeida; Jonathan, 2021, p. 246).
- V - Investigação profunda do conflito. Após o entendimento do problema central, a etapa da investigação profunda é o momento para que seja explorada a comunicação entre as partes, criando um ambiente seguro. Muitas vezes essa fase é usada pelo mediador para a realização das sessões privadas, que permite o empoderamento e o reconhecimento das partes. É muito importante que o mediador se atente ao princípio da imparcialidade durante as sessões individuais, visando a manutenção do ambiente seguro para as partes envolvidas (Pantoja, Almeida; Jonathan, 2021).
- V - Redefinição do conflito e criação de alternativas. Esse novo estágio trará as partes a

possibilidade de construir novas soluções para o conflito, através da apresentação dos interesses e prioridades em uma comunicação não violenta entre os envolvidos. O papel do mediador passa a ser estimular as partes na construção de uma nova percepção dos acontecimentos, de modo a possibilitar a ideia de uma solução do tipo ganha-ganha e de soluções não previstas ou aceitas anteriormente, justamente pela falta de interesse em um final baseado em concessões e respeito mútuos (Pantoja, Almeida; Jonathan, 2021).

- VI - Formulação e negociação de proposta. Agora envolvidos em uma atmosfera de cooperação, as partes podem começar a definir opções e analisar a viabilidade das soluções desenhadas na fase anterior. A visão de futuro e da possibilidade de abandonar o conflito, passa a ser maior do que a visão de passado e as dores geradas pelo problema levado até aquele momento. O mediador pode começar a formular possibilidades através das situações de mais fácil resolução, o que aumenta ainda mais a satisfação das partes com a mediação. (Pantoja, Almeida; Jonathan, 2021)
- VII - Tomada de decisão consensual e término da mediação. A tomada de decisão pode acontecer pela realização ou não do acordo, e, independente do acordo ser realizado, a sessão de mediação será considerada eficaz se tiver promovido o diálogo franco e respeitoso entre as partes. Afinal, tal comunicação poderá permitir que o acordo venha a ser construído em momento posterior. O acordo quando firmado poderá ser parcial ou total, provisório ou definitivo, a depender do local em que se realiza e da vontade das partes (Pantoja, Almeida; Jonathan, 2021).
- VIII – Acompanhamento. O acompanhamento não é uma fase obrigatória e irá acontecer a depender do entendimento do mediador e do ambiente no qual a mediação irá acontecer. Independente da realização oficial dessa etapa, é importante que a comunicação siga aberta entre as partes (Pantoja, Almeida; Jonathan, 2021).

Uma vez que entendemos sobre as etapas da mediação, é necessário entender em quais situações esse meio consensual de conflitos poderá ser utilizado pelas partes como forma de construir um acordo.

### 3.1.3 Atores do processo de mediação

Ao longo da mediação diversos personagens podem compor a sessão de mediação, bem como o processo como um todo. Cada um desses personagens tem um papel especial na construção do acordo e sua conduta impacta diretamente a efetividade do mesmo após a finalização da mediação (Almeida; Paiva, 2021). Vamos agora entender como cada ator se posiciona e agrega ao processo de autocomposição por mediação, segundo explicações de Diogo A. Rezende de Almeida e Fernanda Paiva (2021):

- I – Mediador. O mediador é o profissional responsável pela mediação, ele deve conduzir a

sessão de forma organizada e produtiva, não existe, como já visto, uma regra obrigatória para a condução da sessão, o que permite que o mediador possa gerir a mesma da forma que lhe parecer mais condizente com a necessidade do caso concreto. As habilidades exigidas do profissional vão de técnicas a comportamentais, devendo o mediador respeitar os códigos de conduto do mediador, as regras previstas da instituição na qual ele está inscrito e os limites previstos na lei (Almeida; Paiva, 2021).

Nesse sentido, Fernanda Paiva e Diego Almeida (2021, p. 278) citam Boulle, Jones e Goldblatt que estabelecem as principais obrigações do mediador na condução de sua atuação, sendo elas:

(i) o desenvolvimento de ambiente de confiança, no qual os mediandos sintam-se confortáveis para expor seus sentimentos e suas emoções; (ii) o estabelecimento de estrutura que permita a tomada de decisões em atmosfera cooperativa; (iii) a promoção de comunicação construtiva, consubstanciada na compressão mútua de todos os interesses envolvidos e na tentativa de se pensar soluções capazes de gerar ganhos para todos os participantes; (iv) a facilitação da negociação; (v) a instrução das partes; (vi) a demonstração às partes de seu poder de decisão e de seu papel de protagonismo.

II – Comediador. A presença de um segundo mediador pode acontecer em uma das quatro hipóteses seguintes: por aprendizagem, por conhecimento técnico, por questões operacionais ou por outras distinções subjetivas. A mediação poderá ser requisitada por uma das partes ou por decisão do mediador (Almeida; Paiva, 2021).

III – Partes. Qualquer pessoa que esteja envolvida em um conflito ou na eminência de se envolver em um pode procurar por uma mediação. Para participar da mediação é necessário comparecer às sessões, estar disposto a colaborar, agir de boa-fé, cumprir o pactuado e remunerar o mediador. Na sessão de mediação as partes precisam estar dispostas a assumirem o protagonismo da situação e desenharem a solução do conflito (Almeida; Paiva, 2021).

IV – Advogado. O advogado é uma figura de extrema importância para a solução dos conflitos, porém, em processos de mediação é necessário que o advogado ao representar e orientar a sua parte ajuste a postura de adversidade pela postura da autocomposição, caso contrário, a sua presença poderá impedir que a sessão se desenvolva como o esperado e a negociação não seja construída (Almeida; Paiva, 2021).

V – Auxiliares. Visando o entendimento completo dos acontecimentos que deram origem ao conflito, pode ser necessário que haja a contratação de auxiliares como advogados, contadores e profissionais de áreas técnicas, os quais poderão agregar conhecimento as partes, para que elas façam a melhor autocomposição possível diante do caso concreto (Almeida; Paiva, 2021).

VI - Poder Público: defensores promotores e juízes. Na mudança da ideia de justiça pública

para a justiça privada, o poder público através de suas instituições tem importante papel, uma vez que em muitos casos depender de seus agentes o auxílio das partes e dos advogados para a escolha e aceitação do método da mediação (Almeida; Paiva, 2021).

VII - Rede de apoio dos participantes. A rede de apoio dos participantes é composta das pessoas que lhes são mais próximas e que mais podem ajudar no momento da sessão. A participação direta dessa rede deve ser sempre analisada ou requerida considerando o impacto positivo ou não da mesma para a mediação (Almeida; Paiva, 2021).

Os benefícios dos métodos alternativos e, em especial dos processos autocompositivos já foram elencados no presente trabalho, vamos agora entender mais sobre os benefícios construídos pela mediação e quando a mesma deve ser escolhida.

### **3.1.4 Situações jurídicas em que a mediação pode acontecer**

A escolha pela mediação como solução alternativa de controvérsias deve ser feita considerando as características de cada situação. Entre as áreas nas quais a mediação pode produzir bons resultados para as partes e o desfecho do conflito em tela temos a Mediação Corporativa, a Mediação Familiar, a Mediação Comunitária, a Mediação Escolar, a Mediação Socioambiental e a Mediação Internacional.

A Mediação Corporativa é a mediação realizada no ambiente empresarial, ela é possível graças a mudança dentro do universo corporativo, que tem buscado cada vez mais soluções alternativas visando soluções duradouras e lucrativas (Almeida; Paiva, 2021). A Mediação Familiar, por sua vez, não tem como foco principal a lucratividade do acordo, mas a manutenção dos vínculos existentes no âmbito familiar e a responsabilidade de seus membros uns pelos outros e pelo caso concreto (Lobo; Pelajo, 2021). Por sua vez, a Mediação Comunitária costuma acontecer fora do Poder Judiciário e tem como principal objetivo estabelecer espaços de comunicação dentro da comunidade. Enquanto a Mediação Escolar visa ensinar os jovens a lidarem com os conflitos e criar um ambiente seguro para evitar o ensino dentro do ambiente escolar. (Chispino; Aldenucci; Meurer, 2021) A Mediação Socioambiental tem como grande objetivo trabalhar o equilíbrio entre a sustentabilidade ambiental, o governo, o mercado e populações locais que convivem em um determinado local (Rossi; Silva, 2021). A última área de mediação que trabalharemos é a Mediação Internacional, nessa mediação o conflito pode ter origem nas mais diversas áreas, da corporativa a ambiental, passando pelo familiar, aqui, o mais importante é a existência de conflitos culturais e legais, em decorrência das questões geográficas existentes no caso concreto (Delicado; Horácio, 2021).

Para além das questões temáticas, a escolha da mediação deve considerar os atores envolvidos e a capacidade deles em cumprir seus papéis ao longo dela.

### 3.2 CONCILIAÇÃO

O instituto da conciliação apresenta muitos pontos em comum com a mediação. A conciliação também é um método autocompositivo e pacífico, que pode vir a acontecer judicial ou extrajudicialmente. Assim como a mediação, ela contará com a presença de um terceiro, o conciliador, que auxiliará as partes no processo de autocomposição. Porém, diferentemente do que ocorre em uma mediação, na qual o mediador deve auxiliar as partes na criação de uma solução, o conciliador pode ter um papel mais ativo, fazendo sugestões e ajudando de forma mais ativa as partes no desenho do acordo. E, ainda que o conciliador não decida o conflito, ele pode “desarmar os espíritos e levar as partes a exercer suas vontades no caso concreto” (Tartuce, 2022, p. 552).

### 3.3 Arbitragem

Entre os mecanismos que ganharam destaque nos últimos anos temos a arbitragem, que “ao lado da jurisdição estatal, representa uma forma heterocompositiva de solução de conflitos” (Cahali, 2020, p. 121). Esse instituto está presente no ordenamento jurídico brasileiro desde a Constituição do Império (Cahali, 2020, p. 34) e foi sistematizado como o conhecemos hoje pela Lei n. 9.307 de 23 de setembro de 1996, conhecida como a Lei de Arbitragem (Brasil, 1996), conforme art. 1º:

Art. 1º As pessoas capazes de contratar poderão valer-se da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis. § 1º A administração pública direta e indireta poderá utilizar-se da arbitragem para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis. (Incluído pela Lei nº 13.129, de 2015) (Vigência)\_ § 2º A autoridade ou o órgão competente da administração pública direta para a celebração de convenção de arbitragem é a mesma para a realização de acordos ou transações. (Incluído pela Lei nº 13.129, de 2015) (Vigência)\_ Art. 2º A arbitragem poderá ser de direito ou de equidade, a critério das partes. § 1º Poderão as partes escolher, livremente, as regras de direito que serão aplicadas na arbitragem, desde que não haja violação aos bons costumes e à ordem pública. § 2º Poderão, também, as partes convencionar que a arbitragem se realize com base nos princípios gerais de direito, nos usos e costumes e nas regras internacionais de comércio. § 3º A arbitragem que envolva a administração pública será sempre de direito e respeitará o princípio da publicidade (Brasil, 2015c).

Cabendo a todos os processos de arbitragem seguir as regras previstas nessa norma. A arbitragem sustenta-se nos seguintes princípios elencados por Cahali (2020):

- O princípio da autonomia da vontade, que reconhece a autonomia das partes para escolher pela arbitragem.
- O princípio competência-competência, que permite ao “árbitro decidir de ofício, ou por provocação das partes, as questões acerca da existência, validade e eficácia da convenção de arbitragem e do contrato que contenha a cláusula compromissória” art. 8º da Lei n.

9.307/1996 (Brasil, 1996).

- O princípio do devido processo legal, que assegura que todas as regras previstas para o processo serão seguidas.

Compreendidos os meios extrajudiciais de controvérsias e como eles estão presentes no nosso ordenamento jurídico, vamos entender os benefícios dos mesmos para a solução de conflitos empresariais.

#### **4 OS BENEFÍCIOS DOS MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS PARA SOLUCIONAR CONFLITOS EMPRESÁRIAS**

Todos os institutos relacionados a solução extrajudicial de solução de controvérsias trarão vantagens e desvantagens a depender do caso concreto. Sendo que a escolha por um deles deverá considerar as particularidades da questão que será pacificada.

De maneira geral, entre as vantagens estão soluções com maior capacidade de adesão pelos envolvidos na demanda, por isso, soluções que são mais efetivas, mais pessoais, mais rápidas e mais baratas. Uma vez que no caso da mediação, da conciliação e da arbitragem, as partes escolheram por um desses métodos e pela saída das vias judiciais. Por outro lado, os MESCS podem apresentar desvantagens quando usados por uma das partes para evitar a coerção estatal.

Entendemos que, apesar da possibilidade de escolha de qualquer um dos meios, a depender da necessidade, os mais usados pelas empresas brasileiras serão a conciliação e a arbitragem, pelas possibilidades criadas por cada uma delas.

#### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após o levantamento e a análise dos dados, verificou-se que o direito foi criado pelo homem com o objetivo de ajudá-lo a conviver de forma harmoniosa, pacífica e produtiva, o Estado, através do pacto social, tomou para si a responsabilidade por gerenciar e cuidar dos conflitos existentes com o intuito de preferir soluções justas e que garantissem o equilíbrio das relações sociais.

Através das normas o pacto social estabeleceu regras e criou o ordenamento jurídico. Porém, com a evolução da sociedade e o surgimento de diferentes demandas fez-se necessária a busca por novos formatos de soluções de controvérsias, muitas das quais existiam, de forma embrionária, nas civilizações antigas. Como toda mudança legislativa, os Meios Extrajudiciais de Solução de Controvérsias não podem ser utilizados em todos os casos, sendo necessário, como o exposto no presente artigo, averiguar qual a melhor escolha para o caso concreto.

Portanto, por meio do método utilizado, o presente estudo atingiu seu objetivo em verificar se a criação de meios alternativos de resolução de conflitos são efetivos em lides empresariais, sendo possível concluir que o melhor para o caso concreto não pode partir da ideia de “desafogar o

judiciário”, mas sim da ideia de que cabe ao judiciário, agora através da sua política de multiportas, seguir cumprindo seu papel constitucional. A sociedade está em constante evolução, aceitar isso e buscar novas formas de gerar e sustentar a justiça, a dignidade da pessoa humana e o respeito para com o próximo é o objetivo do direito e deve ser o objetivo máximo de todos os envolvidos com os meios de soluções de controvérsias, sejam eles judiciais ou extrajudiciais.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Diogo A. Rezende. PAIVA, Fernanda. Dinâmica da mediação: atores. *In*: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes**. 3. ed. Salvador: Ed JusPodivm, 2021.
- BOBBIO, Norberto. **Teoria do ordenamento jurídico**. São Paulo: Édipo, 2014.
- BOBBIO, Norberto. **Teoria da norma jurídica**. São Paulo: Édipo, 2003.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.
- BRASIL. **Lei nº 9.307 de 23 de setembro de 1996**. Dispõe sobre a arbitragem. Brasília, DF: Presidência da República, 1996.
- BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. O processo civil será ordenado, disciplinado e interpretado conforme os valores e as normas fundamentais estabelecidos na Constituição da República Federativa do Brasil, observando-se as disposições deste Código. Brasília, DF: Presidência da República, 2015a.
- BRASIL. **Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF: Presidência da República, 2015b.
- BRASIL. **Lei nº 13.129, de 26 de maio de 2015**. Altera a Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, e a Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, para ampliar o âmbito de aplicação da arbitragem e dispor sobre a escolha dos árbitros quando as partes recorrem a órgão arbitral, a interrupção da prescrição pela instituição da arbitragem, a concessão de tutelas cautelares e de urgência nos casos de arbitragem, a carta arbitral e a sentença arbitral, e revoga dispositivos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. Brasília, DF: Presidência da República, 2015c.
- BRASIL. **Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2010.
- CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem: mediação conciliação tribunal multiportas**. 8. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.
- CARR, Edward Hallet. **Vinte anos de crise: 1919-1939: uma introdução ao estudo das relações**

internacionais. Brasília: UnB/IPRI, 2001.

CHRISPINO, Álvaro Bernardes Célia; ALDENUCCI, Lidercy; MEURER, Olívia. Mediação escolar: uma via para a convivência pacífica. *In*: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. 3. ed. Salvador: Ed JusPodivm, 2021.

DELICADO, Nuno; HORÁCIO, Falcão. Mediação Internacional. *In*: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. 3. ed. Salvador: Ed JusPodivm, 2021.

DINIZ, Maria Helena. **Compêndio de introdução à ciência do direito**. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 1999.

ISOLDI, Ana Luiza. Diferentes modelos: manejo da linguagem e pertinência dos estilos na mediação. *In*: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. 3. ed. Salvador: Ed JusPodivm, 2021.

LOBO, Monica; PELAJO, Samantha. Mediação familiar: algumas premissas emocionais e jurídicas. *In*: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. 3. ed. Salvador: Ed JusPodivm, 2021.

OLIVEIRA, Marcello; PONTES, Mariana Veras Lopes; PELAJO, Samantha. Regulamentação da mediação: fundamentos jurídicos. *In*: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. 3. ed. Salvador: Ed JusPodivm, 2021.

PANTOJA, Fernanda Medina; ALMEIDA, Rafael Alves; JONATHAN, Eva. Os métodos 'alternativos' de solução de conflitos (ADRs). *In*: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. 3. ed. Salvador: JusPodivm, 2021.

REALE, Miguel. **Lições preliminares de direito**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 1981.

ROSSI, Maria Teresa Baggio; SILVA, Victor Paulo Azevedo Valente. Mediação ambiental. *In*: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. 3. ed. Salvador: Ed JusPodivm, 2021.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 6. ed. São Paulo: Método, 2021.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.

ZAPPAROLLI, Célia. R. A experiência pacificadora da mediação: uma alternativa contemporânea para a implementação da cidadania e da justiça. *In*: MUSZKAT, Malvina Ester (coord.). **Mediação de conflitos, pacificando e prevenindo a violência**. São Paulo: Summus, 2003.

**Como citar:** SOARES, Marcelo Negri; PRAZAK, Maurício Avila; RIVA, Luisa Comar. OS benefícios dos meios alternativos de soluções de conflitos para os conflitos empresariais envolvendo direitos da personalidade no ordenamento jurídico brasileiro. *Scientia Iuris*, Londrina, v. 28, n. 1, p. 97-116, mar. 2024. DOI: 10.5433/2178-8189.2024v28n1p97-116. ISSN: 2178-8189.

Recebido em: 02/10/2023.

Aprovado em: 26/10/2023.