

A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE EMPRESARIAL E A MEDIAÇÃO COMO FERRAMENTA

CONFLICT RESOLUTION IN THE BUSINESS ENVIRONMENT AND MEDIATION AS A TOOL

Marli Monteiro

Doutora em Saúde Coletiva pela USP; Docente das Faculdades integradas de Bauru; Email: marli.monteiro@adv.oabsp.org.br

RESUMO

O presente estudo objetiva investigar os conflitos empresariais, explorando o instituto da mediação como ferramenta adequada para solução mais célere quando surgem controvérsias na área empresarial e menor desgaste para os envolvidos. Utilizou-se os métodos exploratório e descritivo, fundamentados em uma abordagem qualitativa, apoiada em pesquisas bibliográficas. Nota-se que características essenciais à mediação são benéficas para a resolução dos conflitos corporativos, sendo algumas delas: a confidencialidade; a celeridade; o estímulo ao diálogo e ao consenso; e o caráter educativo do processo de mediação. Como resultado principal observou-se a existência de uma compatibilidade entre a utilização da mediação e a solução adequada de conflitos desenvolvidos no âmbito empresarial, notadamente pelo desestímulo à cultura do litígio, a conscientização sobre o acesso à justiça e o incentivo ao uso de métodos alternativos para resolução de conflitos, visando a preservação da empresa e da sua função social.

Palavras-chave: Mediação empresarial; Autocomposição; Conflito; Empresa; Acesso à justiça.

ABSTRACT

The present study aims to investigate business conflicts, exploring the institute of mediation as an adequate tool for faster resolution when controversies arise in the business area and less wear and tear for those involved. Exploratory and descriptive methods were used, based on a qualitative approach, supported by bibliographic research. It is noted that essential characteristics of mediation are beneficial for the resolution of corporate conflicts, some of which are: confidentiality; speed; encouraging dialogue and consensus; and the educational nature of the mediation process. As the main result, it was observed the existence of a compatibility between the use of mediation and the adequate resolution of conflicts developed in the business environment, notably by discouraging the culture of litigation, the awareness about access to justice and the encouragement of the use of alternative methods for conflict resolution, aiming at the preservation of the company and its social function.

Keywords: Business mediation; Self-composition; Conflict; enterprise; Access to justice.

1 INTRODUÇÃO

Os conflitos são inerentes à vida em sociedade, e nem sempre são negativos, pois muitos podem levar ao crescimento e envolvimento maior das pessoas na organização. Percebe-se, com a evolução do direito, que a resolução adequada destes deve ser um objetivo em qualquer organização social para que o convívio e o relacionamento dos indivíduos sejam harmônicos (VASCONCELOS, 2008). No âmbito empresarial essa máxima não é diferente, conflitos que eclodem no seio de empresas devem ser tratados com atenção e cuidado necessários para uma resolução apropriada possibilite a continuidade da empresa e das relações comerciais.

Para tanto, é importante que se compreenda a dinâmica de instauração e desenvolvimento de conflitos dentro das relações humanas, de modo que esta questão será abordada no desenvolvimento do presente artigo.

A mediação pode ser conceituada como: “[...] 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, 2015).

O instituto da mediação busca reestabelecer a comunicação entre as partes através de um mediador, com o objetivo de alcançar um consenso e um estado de cooperação mútua, visando, desta forma, a conservação ou o aprimoramento das relações que existiam antes da deflagração do conflito (VASCONCELOS, 2008). O processo pelo qual ela desenvolve-se é autocompositivo e estimula as partes resolverem seus conflitos de forma ativa através do diálogo e da cooperação (VACONCELOS, 2008). Ao assumirem essa postura, as partes se tornam capacitadas para lidar com futuros conflitos de forma adequada, evitando o relacionamento de uma visão negativa ao conflito e adotando uma visão positiva e construtiva.

As empresas estão inseridas em um cenário de relevância para o cidadão, sendo que o desenvolvimento de suas atividades empresariais leva ao desenvolvimento econômico do país, a geração de empregos e renda. Nesse contexto, é de grande importância que os conflitos instalados nesse âmbito sejam solucionados de maneira adequada e eficiente, levando não só a continuidade da empresa como também ao acesso à justiça.

Objetiva-se com o presente estudo, correlacionar as características da mediação com a resolução adequada de conflitos eclodidos no âmbito empresarial, relacionando a mediação empresarial com o acesso à justiça.

2 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Tradicionalmente, o conflito, era visto como algo negativo. “Em regra, intuitivamente se aborda o conflito como um fenômeno negativo nas relações sociais que proporciona perdas para, ao menos, uma das partes envolvidas” (AZEVEDO, 2016, p. 47). Porém, sabe-se que é improvável a existência de uma relação interpessoal plenamente consensual. Deve-se entender que o conflito é inevitável, então, em vez de tentar suprimi-lo do convívio social é necessário que se aprenda a lidar com ele. Destaca-se que quando um conflito é bem conduzido pode resultar em mudanças positivas e novas oportunidades de ganho mútuo para os envolvidos (VASCONCELOS, 2008).

Com a evolução doutrinária surgiu a moderna teoria do conflito, segundo a qual, o conflito é inerente a sociedade, uma vez que ele é decorrente das relações e interações entre os indivíduos. Tais relações envolvem elementos que divergem de pessoa para pessoa, podendo se falar nas percepções de mundo, nos sentimentos, nas crenças pessoais e interesses particulares de cada um, e, no dissenso entre os posicionamentos dos indivíduos é catalizador de conflitos (VASCONCELOS, 2008).

Sobre a percepção do conflito a partir da teoria moderna:

A possibilidade de se perceber o conflito de forma positiva consiste em uma das principais alterações da chamada moderna teoria do conflito. Isso porque a partir do momento em que se percebe o conflito como um fenômeno natural na relação de quaisquer seres vivos é possível se perceber o conflito de forma positiva (AZEVEDO, 2016, p. 49).

Segundo Vasconcelos (2008) o conflito interpessoal é composto por três partes: o aspecto relacional, o aspecto objetivo e a trama decorrente da dinâmica existente entre os dois aspectos anteriores. O aspecto relacional abrange a relação interpessoal existente entre os indivíduos, cada um com seus respectivos interesses, crenças, sentimentos, percepções e expectativas. O elemento objetivo é traduzido como o problema concreto, a razão objetiva para a existência do conflito, Já a trama, que também pode ser chamada de processo, é composta pelas circunstâncias, onde, como, quando etc. Tecnicamente falando, a trama “[...] expressa as contradições entre o dissenso na relação interpessoal e as estruturas, interesses ou necessidades contrariadas” (VASCONCELOS, 2008, p. 20).

Observa-se, com isso, que o conflito é inerente a convivência em sociedade, porém, é necessário lidar adequadamente com as controvérsias para evitar que elas se desdobrem gerando efeitos negativos. Compreender quais as necessidades e quais os interesses de cada parte se que são responsáveis pelos desentendimentos essenciais para o tratamento adequado dos conflitos. Nesse contexto, o processo de mediação, visa justamente o tratamento adequado dos conflitos e o estímulo à comunicação entre as partes, como se verá a seguir.

2.1 O processo de mediação

Um dos maiores desafios da mediação é a utilização de técnicas e ferramentas para tentar obter uma mudança no comportamento das partes de forma que estas passem a lidar com o conflito de maneira mais eficaz, abandonando a perspectiva do conflito como algo negativo e hostil. Isso ocorre, entre outros motivos, por ser a mediação um instrumento de

pacificação social, principalmente, por facilitar a retomada do diálogo entre as partes (TARTUCE, 2008 in CAHALI, 2018).

O diálogo estabelecido no processo de mediação será útil para esclarecer situações e recuperar a comunicação direta das partes, podendo inclusive melhorar o relacionamento dos envolvidos em situações posteriores. Tal resultado decorre do fato da mediação ser um método adequado para resolver situações complexas que envolvam vínculos emocionais ou relações que se desenvolvem em múltiplas esferas sociais. (BACELLAR, 2012). No mesmo sentido, Cahali (2018, p. 93) assevera que: “a mediação é indicada para situações em que existe um vínculo jurídico ou pessoal entre os envolvidos no conflito”.

Para chegar ao *status* de método adequado, a mediação se apoia em diversas áreas de conhecimento; como a psicologia, sociologia, antropologia e a filosofia; buscando soluções com ganhos para as partes e que possibilitem a continuidade das relações desenvolvidas antes do surgimento do conflito (BACELLAR, 2012).

A mediação ganhou respeito e espaço nos últimos tempos, e seus proveitosos resultados passaram a ser reconhecidos não só pela acomodação de interesses alcançada como potencial resultado de seu desenvolvimento, como também, e especialmente, pelo benefício de melhorar a conduta das partes, inspirando o sentimento de pacificação das relações sociais, até mesmo se frustrada a composição. (CAHALI, 2018, p. 95-96).

Na mediação, as partes, não assumem a posição de adversários, como ocorre em métodos em que uma das partes vence e a outra perde, nesta, os mediandos se tornam corresponsáveis pela solução do conflito, ou seja, espera-se que o acordo obtido por eles seja favorável para ambos (VASCONCELOS, 2008).

No ambiente corporativo, onde comportam múltiplos vínculos estes são adequadamente solucionados através da mediação devido ao fato de que “a mediação tem por finalidade desvendar os verdadeiros interesses, desejos, necessidades (lide sociológica) que esconde por trás das posições (lide processual), que, em ocorrendo, faz com que naturalmente surja o acordo” (BACELLAR, 2012, p. 117).

Nesse sentido, o processo de mediação possibilita a investigação dos elementos subjetivos que levaram ao estado de divergência, objetivando a prevenção ou correção dos pontos de conflito surgidos a partir da interação e organização humana, como aponta Cahali (2018). O mediador conduz as partes à descoberta das causas do conflito e isso possibilita a remoção dessas causas, desse modo, chega-se a solução da controvérsia (NEVES, 2018).

A Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, conhecida como lei da mediação, estabelece normas sobre esse instituto. Além de normas gerais e específicas para mediações judiciais e

extrajudiciais essa lei determina os princípios que irão reger os processos de mediação, sendo eles: a imparcialidade do mediador; a isonomia entre as partes; a oralidade; a informalidade; a autonomia da vontade das partes; a busca do consenso; a confidencialidade e a boa-fé (BRASIL, 2015).

Trata-se de um processo em que um terceiro imparcial e independente coordena reuniões separadas ou conjuntas com as pessoas envolvidas em conflitos, sejam elas físicas ou jurídicas, com o objetivo de promover uma reflexão sobre a inter-relação existente, a fim de alcançar uma solução, que atenda a todos os envolvidos (BRAGA NETO, 2020, p. 205).

Os conflitos que podem ser objeto da mediação, segundo a legislação brasileira, são aqueles que envolvam direitos disponíveis ou direitos indisponíveis que admitam transação, nesse último caso é necessário que após o consenso das partes haja a homologação judicial e é exigido que durante o procedimento ocorra a intervenção do Ministério Público (BRASIL, 2015).

A mediação é um método voluntário, ou seja, todas as partes devem optar pela sua utilização livremente. Nessa linha de ideias, o processo só existe se as partes realmente desejarem que ele ocorra. Um dos desdobramentos dessa autonomia da vontade é a possibilidade das partes escolherem quais regras irão reger o conflito, quais os temas serão objeto de discussão e quem será o mediador. Para que a mediação possa ocorrer e gerar resultados positivos é necessário que ela se desenvolva em um ambiente de cooperação ou colaboração (BRAGA NETO, 2020).

Entretanto, existe a possibilidade legal da mediação ser prevista em contrato anterior ao surgimento do conflito, e, nessa situação, existe a obrigatoriedade do comparecimento dos participantes na primeira reunião de mediação. Ninguém pode ser obrigado a permanecer em um processo de mediação, então, o processo será encerrado caso após a primeira reunião obrigatória alguma das partes não deseje continuar (BRASIL, 2015).

O objetivo do legislador era a promoção da segurança jurídica quando estipulou a autonomia da vontade como princípio norteador e logo após limitou-a com a previsão da obrigatoriedade da primeira reunião caso exista cláusula de mediação. Desta forma, o legislador criou um meio de efetivar a previsão contratual da mediação, que na época da lavratura do contrato era fruto da vontade das partes (BRAGA NETO, 2020).

Destaca-se, ainda, que a mediação é encerrada através da lavratura do seu termo final que relatará o que foi decidido entre as partes. Caso o termo final celebre acordo entre as partes ele terá a força de um título executivo extrajudicial, podendo ainda ser um título executivo judicial quando for homologado judicialmente. Com essas previsões o legislador garantiu a

eficácia e obrigatoriedade jurídica dos acordos obtidos como resultado da mediação (BRASIL, 2015).

Por se tratar de um contrato em que as manifestações de vontade convergem para um mesmo fim (contratar um terceiro imparcial para promover a mediação) é classificado como plurilateral. É também oneroso, já que o mediador deve ser remunerado pelos serviços prestados (BRAGA NETO, 2020).

Vê-se que a mediação pode ser descrita como método consensual de solução de conflitos, que possibilita a discussão do problema através da intervenção de terceiro imparcial e visa a preservação das relações, tido como um método favorável para a pacificação social.

2.2 Conflitos empresariais e a mediação

No âmbito empresarial, o ideal seria que sempre que um conflito surgisse, as partes se voltassem para uma cooperação mútua buscando preservar o interesse social e cumprir as regras éticas e jurídicas de conduta societária. No entanto, esse cenário utópico não é o que se desenvolve na maioria dos casos, sendo necessário que a sociedade apele a estímulos externos na tentativa de obter um comportamento cooperativo dos agentes (SALOMÃO FILHO, 2019).

O interesse social vem sendo objeto de estudo de diversas teorias durante os anos, o contratualismo diz que o interesse social é um reflexo do interesse dos sócios; a teoria institucionalista, no seu viés mais extremo, caracteriza a autopreservação da empresa como elemento principal do interesse social; já a teoria do contrato organização, identifica o interesse social como a estruturação e organização mais apta a solucionar os conflitos que surgem entre o feixe de contratos e relações jurídicas que formam a sociedade empresarial (SALOMÃO FILHO, 2019).

Apesar da divergência doutrinária relativa ao conteúdo do interesse social, as teorias mais aceitas deixam claro que o interesse da empresa não se confunde com o interesse individual dos sócios, as necessidades e ambições. Além disso, pode-se dizer que os rumos de uma empresa envolvem diversos interesses, podendo-se citar como interessados, além dos próprios sócios, a comunidade em que as atividades se desenvolvem, o mercado, os trabalhadores e o Fisco.

Quando as sociedades buscam o consenso e cooperação visando a resolução dos conflitos corporativos, a mediação é um aliado útil. Nesse método se busca a construção conjunta de soluções customizadas, individualizadas de acordo com o caso concreto, que levem em conta os interesses negociais das partes e seus necessidade, sem perder o interesse

social de vista. No processo de mediação, as partes irão dialogar e abordar os interesses e necessidades comuns, buscando construir conjuntamente uma solução para o conflito (SIMÕES, 2019).

Nesse contexto, o mediador vai atuar com o objetivo de aperfeiçoar, melhorar ou reestabelecer a comunicação entre os envolvidos, de modo a facilitar o diálogo. O diálogo é essencial para a colaboração e criação de soluções para os conflitos. Ou seja, o mediador objetiva criar um ambiente propício à comunicação entre os mediados, buscando a neutralização de sentimentos negativos para facilitar a formação de negociações, através do fomento a escuta e ao respeito mútuo (CAHALI, 2018).

Existem diversos benefícios relativos utilização da mediação para solucionar os conflitos que se desenvolvem no âmbito empresarial. Podem ser citadas a celeridade e confidencialidade do processo, sendo que, a mediação gera um ambiente, sigiloso, seguro e tranquilo para que as partes possam chegar a uma solução concreta. Em comparação, observa-se que no poder judiciário as demandas só gozam do sigilo em poucas situações; além de que o apelo a jurisdição estatal representa um alto custo (SIMÕES, 2019). Ademais, por reunirem tais características, as soluções judiciais podem comprometer o desenvolvimento do empreendimento, não sendo uma boa opção para o âmbito empresarial ou corporativo (CAHALI, 2018).

Destaca-se ainda que, a mediação é considerada como técnica de estímulo à autocomposição dos conflitos), ou seja, as partes são responsáveis por chegarem a uma solução. Quando se fala em métodos heterocompositivos (como o poder judiciário e o juízo arbitral) o panorama é diferente; pois um terceiro imparcial apresenta uma solução que pode ser imposta as partes. Sobre a obtenção de soluções para os conflitos, como se vê

[...] tanto o juiz quanto o árbitro ficam adstritos ao pedido formulado pelo requerente, não podendo decidir fora do que lhe é posto. Já na mediação, as partes e os advogados podem construir a solução que lhes pareça a mais conveniente à situação e perante determinadas circunstâncias, sem estarem amarradas as posições inicialmente apresentadas (SIMÕES, 2019, p. 39).

Importante reconhecer que a mediação torna possível a continuidade de relações nutridas antes da eclosão de conflitos. Isso ocorre, pois, há prioridade na transformação do padrão relacional através da comunicação, apropriação e conhecimento (VASCONCELOS, 2008).

2.3 Hipóteses de Mediação empresarial

No contexto das empresas familiares, verifica-se o surgimento de conflitos, devido a fatores como a maior convivência e intimidade entre as pessoas e a possível confusão de papéis na relação familiar e profissional. Existe, nesse caso, a sobreposição desses sistemas relacionais diferentes, que possuem dinâmicas diferentes. No âmbito da família o afeto e a emoção regem as relações, já no âmbito profissional a racionalidade voltada ao lucro e o profissionalismo são predominantes. Destaca-se ainda, que a confusão entre empresa e família, tanto no tocante ao patrimônio quanto ao tocante aos papéis desempenhados, é recorrente nessas situações (AGUIRRE; CHISTÉ, 2019).

Os conflitos nesse cenário são complexos e devem ser tratados adequadamente para que se evite prejuízo à atividade empresarial. Muitas empresas familiares enfrentam crises severas devido à deficiência referente à tomada de decisões já que por vezes os sócios são incapazes de alcançarem um consenso e cooperarem para gerir a empresa de maneira objetiva (AGUIRRE; CHISTÉ, 2019).

É possível perceber que a mediação possui características essenciais para o tratamento adequado desses conflitos. Primeiramente, ela servirá para esclarecer situações, recuperando a comunicação direta. Isso é possível através da atuação do mediador que tenta provocar uma mudança comportamental nas partes, de modo que os interessados consigam perceber e a reagir ao conflito de uma maneira mais eficaz. (BACELLAR, 2012).

Outro problema recorrente é o que envolve propriedade intelectual. Esse tipo de conflito muitas vezes engloba questões de grande repercussão, podendo envolver segredos industriais e questões técnicas que devem permanecer em sigilo (FERREIRA; CASTRO; TOSCANO; MOSER, 2015).

Por essa razão, instituições renomadas na área da Propriedade Industrial (PI) incentivam o uso da mediação e de outros métodos alternativos em detrimento da tradicional jurisdição estatal. Esse é o caso da Organização Internacional de Propriedade Intelectual (OMPI), que é uma “agência especializada da Organização das Nações Unidas, dedicada ao desenvolvimento de um sistema internacional de propriedade intelectual (“PI”) equilibrado e acessível” (FERREIRA; CASTRO; TOSCANO; MOSER, 2015, p. 42).

A OMPI não só recomenda a utilização da mediação como forma adequada de resolução de conflitos relativos à propriedade intelectual como também incentiva a utilização de métodos alternativos de resolução de disputa e, por isso, criou o seu Centro de Mediação e Arbitragem, que possui atuação internacional e é especializado em PI e disputas relativas a tecnologias (WIPO).

A OMPI relata que a mediação é uma opção atraente para as partes que valorizam a preservação ou o aprimoramento do relacionamento que era desenvolvido anteriormente ao conflito; para aqueles que primam pela confidencialidade e para quem busca por soluções rápidas que não danifiquem a reputação da sociedade empresária (WIPO).

Destaca-se principalmente a utilidade na mediação relativa a conflitos de PI internacionais, já que, nesse tipo de situação se as questões forem levadas ao poder judiciário estas tornam ainda mais complexas, pois, uma só demanda pode chegar aos tribunais de diversos países devido aos critérios de competência relativos a cada situação. Esse tipo de litígio envolve alto custos, burocracia e podem se estender por longo período de tempo. Ao optarem pela utilização de métodos como a mediação extrajudicial as partes conseguem resolver toda a demanda através de um só procedimento, escolhendo as normas que serão aplicadas e contam com a uniformidade de decisões (BLOCK, 2017).

2.4 Conflitos em sistemas de franquias

A franquia empresarial é um sistema em que um franqueador através de um contrato concede a um franqueado a autorização para a utilização de marca e outros objetos de propriedade intelectual. A função econômica do contrato de franquia é focada em um modelo de distribuição de produtos ou serviços que foram criados pelo franqueador e este é um modelo facilmente reconhecido pelo consumidor devido aos sinais distintivos licenciados pelo franqueador (NEGRÃO, 2020).

Nas franquias empresariais não são formadas relações hierárquicas entre franqueador e franqueado, sendo que este último é dono do próprio negócio e não um empregado da empresa franqueadora. Nessas situações é importante que seja estabelecida uma relação de parceria entre as partes visando sempre a prosperidade da marca e dos outros objetos de propriedade industrial utilizados por ambos, já que essa situação traz benefícios mútuos. Entre essas duas partes, que são juridicamente independentes, é formada uma complexa relação. (VANCE; FÁVERO; LUPPE, 2008). Sobre essa relação existente entre as partes, observa-se que:

[...] a empresa franqueadora delega à empresa franqueada a responsabilidade de representar sua imagem e seu negócio aos consumidores. Com isso, ao mesmo tempo em que a empresa franqueadora amplia sua rede de distribuição, limita o contato direto com seus consumidores às unidades próprias. (VANCE; FÁVERO; LUPPE, 2008, p. 60)

Por ser um contrato de longa duração, configura-se entre as partes uma relação duradoura e continuada. Nesse cenário, destaca-se, que uma das funções do contrato é

proporcionar uma resolução efetiva e não traumática dos conflitos que possam surgir durante o cumprimento do contrato, de maneira que a relação seja conservada durante o tempo necessário para a satisfação dos interesses envolvidos no negócio jurídico. (KROETZ, 2019)

Nesses contratos complexos e de longa duração seria ideal que as partes agissem com cooperação, além disso, essas relações estão sujeitas aos efeitos do tempo e, conseqüentemente, a uma série de modificações subjetivas e objetivas de condições (RAMOS, 2019).

Em decorrência do risco de conflito, à dinâmica da relação existente entre franqueado e franqueador, e ao efeito do tempo sobre os contratos, observa-se frequentemente a inclusão de cláusulas que preveem a mediação como instrumento de solução de conflitos nas franquias empresariais. A previsão desse tipo de cláusula tem como objetivo possibilitar que as partes resolvam seus conflitos de forma simples, barata, confidencial, rápida e consensual, de uma maneira em que os interesses e objetivos comerciais das partes sejam privilegiados e respeitados (KROETZ, 2019).

3 CONCLUSÃO

Os estudos realizados permitem concluir que as características essenciais da mediação são benéficas para a resolução dos conflitos corporativos, sendo as principais delas: a confidencialidade; a celeridade; o estímulo ao diálogo e ao consenso; a autocomposição; o princípio norteador da autonomia das vontades; o objetivo de manutenção das relações desenvolvidas antes da eclosão do conflito; e o caráter educativo do processo de mediação.

Ademais, observa-se que o caráter educativo do estímulo a autocomposição através do diálogo, consenso e reflexão é um importante diferencial para qualquer membro de sociedades empresárias. A adoção de uma visão positiva em relação ao conflito traz benefícios para a empresa e o seu desenvolvimento. Essa postura deve ser buscada, pois, conflitos podem acarretar em encerramento de sociedades empresárias ou no mau desempenho e produtividade, entre outros malefícios, que devem ser evitados devido a importância das empresas para o desenvolvimento social e econômico de um Estado.

Observa-se que hipótese trazida à discussão, que existe compatibilidade entre a utilização da mediação e a resolução adequada de conflitos desenvolvidos no âmbito empresarial.

Destaca-se, com este estudo, que o potencial educativo da mediação, que consegue contribuir para “[...] um maior grau de efetividade da ordem jurídica e para a difusão de valores éticos que criem uma cultura que se caracterize, ao mesmo tempo, por valorizar a

responsabilidade individual e pelo seu compromisso com o bem-estar coletivo”. (SOUZA, 2015, p. 77). Sobre tal potencial educativo acrescenta-se que quando a sociedade assume o papel de protagonista na solução dos conflitos, através de métodos como a mediação, fica nítido que devido a essa reforma trazida pelo movimento de acesso à justiça houve o desenvolvimento nos indivíduos de uma consciência de cidadania ativa no jogo democrático. (VASCONCELOS, 2008)

Então, ao falar-se da mediação empresarial em específico a situação não é diferente do panorama geral da mediação. O acesso a soluções justas (social e juridicamente) é possibilitado pela discussão do acordo livremente entre as partes, formando soluções criativas, democráticas e benéficas para as partes envolvidas.

Pode-se falar também da rapidez do processo de mediação quando comparado com o poder judiciário. Com a utilização da mediação os conflitos são resolvidos em um tempo razoável, que é um elemento essencial do acesso à justiça efetivo, principalmente no meio empresarial em que a celeridade é muito importante para a continuidade de uma empresa de forma competitiva no mercado.

Ademais, em relação ao caráter educativo da mediação, pode-se observar que os empresários, sócios e demais envolvidos na mediação empresarial podem aprender com o processo, uteis ao ambiente corporativo e ao convívio social, tendo em vista que os mediandos são estimulados a resolver os próprios conflitos, de maneira autônoma e pacífica, valorizando a comunicação e a reflexão.

REFERÊNCIAS

AGUIRRE, Caio Eduardo de; CHISTÉ, Paula de Magalhães. Mediação em empresas familiares. In: BRAGA NETO, Adolfo (org.). **Mediação empresarial: experiências brasileiras**. São Paulo: Editora CLA Culturas, 2019. p. 88-104.

ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha. A mediação de conflitos em casos concretos. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (org.). **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020. p. 254-274.

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**, 5 ed. Brasília: Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, 2016. 337 p.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.

BEDIN, Gabriel de Lima; SPENGLER, Fabiana Marion. O direito de acesso à justiça como concretização dos direitos humanos: garantias no âmbito nacional e internacional. In:

SPENGLER, Fabiana Marion; BEDIN, Gilmar Antônio (org.). **Acesso à justiça, direitos humanos & mediação. Curitiba:** Multideia, 2013. p. 91-109.

BRAGA NETO, Adolfo. Mediação de conflitos: conceito e técnicas. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (org.). **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem:** curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020. p. 203-249.

BRASIL. **Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 23 de julho de 2020, às 16h10min.

BRASIL. **Lei n. 13.996, de 26 de dezembro de 2019.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20192022/2019/lei/L13966.htm#:~:text=1%C2%BA%20Esta%20Lei%20disciplina%20o,tamb%C3%A9m%20ao%20direito%20de%20uso>. Acesso em: 31 de agosto de 2020, às 16h23min.

CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem: mediação: conciliação:** tribunal multiportas. 7. ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça,** Porto Alegre, 1988.

DONIZETTI, Elpídio. **Curso didático de direito processual civil.** 20. ed., São Paulo: Atlas, 2017.

FERREIRA, Gonçalo da Cunha; CASTRO, Ignacio de; TOSCANO, Leandro Emilio; MOSER, Luis Gustavo Meira. “O Uso da Mediação para a Resolução de Disputas de Propriedade Intelectual – A Experiência Internacional. **Revista Brasileira de arbitragem**”. Edição especial, 2015, p. 36-51. Disponível em: <http://cbar.org.br/site/wp-content/uploads/2015/03/RBA_Especial_PIArbMed.pdf>. Acesso em: 23 de julho de 2020, às 15h50min.

KROETZ, Maria Candida do Amaral. A mediação em contratos empresariais de longa duração. In: BRAGA NETO, Adolfo (org.). **Mediação empresarial:** experiências brasileiras. São Paulo: Editora CLA Culturas, 2019. p. 113-128.

NEGRÃO, Ricardo. **Curso de direito comercial e de empresa.** 9 ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020, 496 p., 2 v.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito processual civil.** 10. ed., Editora Juspodivm, 2018.

RAMOS, Vitor de Paula. A dependência econômica nos contratos de longa duração. **Revista Brasileira de Direito Civil- RBDCivil.** Belo Horizonte, v. 20, p.17-38, abr./jun. 2019. Disponível em: <<https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/384>>. Acesso em: 31 de agosto de 2020 às 16h00min.

SALOMÃO FILHO, Calixto. **O novo direito societário: eficácia e sustentabilidade.** 5. ed., São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

SANTOS, Ricardo Goretti. **Acesso à justiça e mediação: ponderações sobre os obstáculos à efetivação de uma via alternativa de soluções de conflito.** 2008. 285 p. Dissertação-mestrado em direito, Faculdade de Direito de Vitória, Vitória, 2008.

SILVA, Paulo Eduardo Alves da. Resolução de disputas: métodos adequados para resultados possíveis e métodos possíveis para resultados adequados. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (org.). **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020. p. 36-6.

SIMÕES, Alexandre Palermo. Mediação nos conflitos comerciais. In: BRAGA NETO, Adolfo (org.). **Mediação empresarial: experiências brasileiras**. São Paulo: Editora CLA Culturas, 2019. P. 33-50.

VANCE, Patrícia de Salles; FÁVERO, Luiz Paulo Lopes; LUPPE, Marcos Roberto. “Franquia empresarial: um estudo das características do relacionamento entre franqueadores e franqueados no Brasil”. **Revista de Administração-RAUSP**, São Paulo, v. 43, n° 1, p. 59-71, 2008. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223417484005>>. Acesso em: 31 de agosto de 2020 às 15h50min.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

WIPO, *World Intellectual Property Organization. Alternative dispute resolution*. Disponível em: <<https://www.wipo.int/amc/en/>>. Acesso em: 31 de agosto de 2020 às 17h23min.