

**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”  
FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS**

**WILLIAM ALBANO ROCHA**

**MEDIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL NOS CASOS DE COMPRA E VENDA DE  
IMÓVEL À LUZ DOS PRINCÍPIOS ESTABELECIDOS NA LEI DE MEDIAÇÃO E  
NO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 2015**

**FRANCA  
2019**

**WILLIAM ALBANO ROCHA**

**MEDIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL NOS CASOS DE COMPRA E VENDA DE  
IMÓVEL À LUZ DOS PRINCÍPIOS ESTABELECIDOS NA LEI DE MEDIAÇÃO E  
NO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 2015**

**Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências  
Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista  
“Júlio de Mesquita Filho”, como pré-requisito para a  
obtenção do título de Mestre em Direito. Área de  
concentração: Sistemas Normativos e Fundamentais  
da Cidadania**

**Orientadora: Profa. Dra. Flavia Foz Mange**

**FRANCA  
2019**

R672m Rocha, William Albano  
Mediação pré-processual nos casos de compra e venda de imóvel à luz dos princípios estabelecidos na Lei de Mediação e no Código de Processo Civil de 2015 / William Albano Rocha. -- Franca, 2019  
143 f.

Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Franca  
Orientadora: Flavia Foz Mange

1. CEJUSC. 2. Princípios. 3. Mediação pré-processual. 4. Conflitos. I. Título.

Sistema de geração automática de fichas catalográficas da Unesp. Biblioteca da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Franca. Dados fornecidos pelo autor(a).

Essa ficha não pode ser modificada.

**WILLIAM ALBANO ROCHA**

**MEDIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL NOS CASOS DE COMPRA E VENDA DE  
IMÓVEL À LUZ DOS PRINCÍPIOS ESTABELECIDOS NA LEI DE MEDIAÇÃO E  
NO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 2015**

**Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências Humanas e Sociais,  
Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, como pré-requisito  
para a obtenção do título de Mestre em Direito. Área de concentração: Sistemas  
Normativos e Fundamentais da Cidadania**

**BANCA EXAMINADORA**

**Presidente:** \_\_\_\_\_

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Flavia Foz Mange  
Universidade Estadual Paulista (UNESP)**

**1º Examinador:** \_\_\_\_\_

**Prof(a). Dr(a).** \_\_\_\_\_

**2º Examinador:** \_\_\_\_\_

**Prof(a). Dr(a).** \_\_\_\_\_

**Franca, \_\_\_\_\_ de fevereiro de 2019**

*Dedico este trabalho à minha mãe Solange e ao meu pai David.*

## AGRADECIMENTOS

Dedico esta dissertação aos meus pais, Solange e David. Obrigado por todo apoio que me deram até aqui e espero um dia retribuir toda confiança que depositam diariamente a mim. Amo vocês!

Agradeço aos meus familiares (Valéria, Claudete, Fábio, José) por estarem sempre ao meu lado, em especial à minha vó, Anézia, e ao meu avô, Euclides.

Agradeço a todos os docentes que tive o prazer de conhecer, pois, sem dúvidas, contribuíram para o meu crescimento pessoal, profissional e acadêmico. Agradeço a todos os funcionários da Unesp/Franca que me auxiliaram durante o mestrado, em especial, ao Nailton, por todo apoio.

Agradeço a todos os meus amigos, bem como aqueles que sempre fizeram e fazem parte da minha trajetória, em especial, Abdiel, por todo o suporte e incentivo que me deu durante o processo seletivo. Agradeço, também, aos meus amigos queridos: Arthur, Janderson e Rafael por todo o esteio.

Gratidão a todos os meus amigos incríveis que conheci durante o mestrado e compartilharam comigo esta jornada acadêmica. Em especial, à minha amiga de mestrado e vida, Bruna Morato, por todo o incentivo e por estar sempre presente a fim de dividir comigo a sua alegria, energia e positividade. Ao meu amigo de mestrado e vida, Adriano Pires, por todo o apoio que me deu durante os últimos anos. O mestrado me rendeu amigos eternos como vocês.

Agradeço imensamente à minha orientadora, Flavia Foz Mange, por todo ensinamento; suas orientações me fizeram crescer e ser melhor como pessoa, acadêmico e profissional. Gratidão pela confiança e por viabilizar a realização deste sonho.

Obrigado meu Deus por sempre me sustentar.

Rocha, William Albano. **Mediação pré-processual nos casos de compra e venda de imóvel à luz dos princípios estabelecidos na Lei de Mediação e no Código de Processo Civil de 2015**. 2019. 143f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 2019.

## RESUMO

A presente pesquisa apresenta um estudo sobre a mediação pré-processual nos casos de compra e venda de imóvel no Centro Judiciário de Solução de Conflitos (CEJUSC) de São José do Rio Preto – SP à luz dos princípios estabelecidos na Lei de Mediação e no Código de Processo Civil de 2015. Objetivou-se, a partir de um estudo de caso, de caráter qualitativo, verificar como e quando é aplicada referida mediação e se são utilizados os princípios que a norteiam, a saber: princípio da isonomia, princípio da decisão informada e os princípios da celeridade e economia processual. Examinou-se, além disto, como referido CEJUSC estrutura a mediação pré-processual nos mutirões em relação aos contratos inadimplentes de compra e venda de imóveis, e os motivos que levaram os compradores a este descumprimento. Justifica-se a pesquisa pelo tema da mediação pré-processual no âmbito judicial ter recente visibilidade na área jurídica, sendo mais discutido após o advento dos já mencionados dispositivos legais, quais sejam, a Lei de Mediação e o Código de Processo Civil de 2015. Quanto ao método, trata-se de uma abordagem multimetodológica, pautada na pesquisa bibliográfica, no levantamento de dados por meio de entrevista e na análise de conteúdo. Obteve-se como resultado, nos casos analisados, o distanciamento da aplicação dos princípios da isonomia e da decisão informada, além de uma exacerbada prática do princípio da celeridade e o uso do princípio da economia processual apenas para uma das partes. Também, durante as sessões, verificaram-se a vulnerabilidade econômica e jurídica dos compradores frente às imobiliárias e a falta de redistribuição de poderes por parte dos mediadores. Conclui-se que o uso do instituto da mediação pré-processual deve se pautar pela igualdade de armas, com a finalidade de assegurar que as partes estejam cientes e informadas quanto aos seus direitos e ao seu procedimento. Com isto, sendo aplicados os princípios analisados, as partes estarão esclarecidas e tomarão decisões de forma convicta e segura, tornando efetivo o cumprimento do acordo firmado.

Palavras-chaves: CEJUSC. Princípios. Mediação pré-processual. Conflitos.

Rocha, William Albano. **Mediação pré-processual nos casos de compra e venda de imóvel à luz dos princípios estabelecidos na Lei de Mediação e no Código de Processo Civil de 2015**. 2019. 143f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 2019.

### **ABSTRACT**

The present research presents a study on the pre-procedural mediation in the cases of purchase and sale of property in the Judicial Center for Conflict Resolution (CEJUSC) of São José do Rio Preto - SP in light of the principles established in the Mediation Law and in the Code of Civil Procedure of 2015. The purpose of this qualitative case study was to verify how and when the aforementioned mediation is applied and whether the principles that guide it are used, namely: principle of isonomy, principle of decision informed and the principles of celerity and procedural economy. It was also examined how CEJUSC referred to the structure of pre-procedural mediation in the groups in relation to the delinquent contracts of purchase and sale of real estate, and the reasons that led the buyers to this non-compliance. It is justified the research by the subject of pre-procedural mediation in the judicial scope to have recent visibility in the legal area, being more discussed after the advent of the already mentioned legal devices, that is, the Mediation Law and the Code of Civil Procedure of 2015. As for the method, it is a multi-methodological approach, based on bibliographic research, data collection through interview and content analysis. As a result, in the cases analyzed the distancing of the application of the principles of isonomy and informed decision, as well as an exacerbated practice of the principle of celerity and the use of the principle of procedural economy only for one of the parties. Also during the sessions were the economic and legal vulnerability of the buyers to the real estate companies and the lack of redistribution of powers by the mediators. It follows that the use of the pre-procedural mediation institute should be guided by equality of arms, in order to ensure that the parties are aware and informed of their rights and their procedure. Thus, if the principles analyzed are applied, the parties will be clarified and take decisions in a convincing and safe manner, making effective compliance with the signed agreement.

**Keywords:** CEJUSC. Principles. Pre-procedural mediation. Conflicts.



## LISTA DE FIGURAS

**Figura 01 - Informativo sobre o CEJUSC de São José do Rio Preto - SP ..... 60**

**Figura 02 - Informativo sobre o CEJUSC de São José do Rio Preto - SP.....61**

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 01 - Princípios que norteiam a mediação estabelecidos pela Lei de Mediação, Código de Processo Civil de 2015 e Resolução n. 125/10.....</b>	<b>42</b>
---	-----------

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 - idade e sexo dos compradores entrevistados .....	71
Gráfico 02 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados antes da sessão (pergunta 1) .....	73
Gráfico 03 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados antes da sessão(pergunta2).....	73
Gráfico 04 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados antes da sessão (pergunta 3) .....	74
Gráfico 05 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados antes da sessão (pergunta 4) .....	75
Gráfico 06 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 1) .....	77
Gráfico 07 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (segunda parte da pergunta 1) .....	78
Gráfico 08 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 2) .....	79
Gráfico 09 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 3) .....	81
Gráfico 10 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 4) .....	82
Gráfico 11 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 5) .....	83
Gráfico 12 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 6) .....	84
Gráfico 13 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 7) .....	85
Gráfico 14 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 8) .....	86
Gráfico 15 - gráfico de respostas dos advogados ou prepostos das empresas (pergunta 1) .....	93
Gráfico 16 - gráfico de respostas dos advogados ou prepostos das empresas (pergunta 2) .....	94

<b>Gráfico 17 - gráfico de respostas dos advogados ou prepostos das empresas (pergunta 3) .....</b>	<b>96</b>
<b>Gráfico 18 - gráfico de respostas dos advogados ou prepostos das empresas (pergunta 4) .....</b>	<b>97</b>
<b>Gráfico 19 - gráfico de respostas dos advogados ou prepostos das empresas (pergunta 5) .....</b>	<b>98</b>

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Art./art.	Artigo/artigo
CEJUSC	Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
CEJUSCs	Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania
CF/88	Constituição Federal de 1988
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC/2015	Código de Processo Civil de 2015
ed./Ed.	edição/ Edição
Ibidem	Na mesma obra
N. / n.	Número/número
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
Op. cit.	Obra citada
p.	página
SJRP	São José do Rio Preto
Trad.	Tradução
v.	volume

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO 1: MEDIAÇÃO COMO MECANISMO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS..</b>	<b>18</b>
1.1 A aplicação do instituto nos conflitos .....	19
1.2 Análise dos tipos de mediação de acordo com a Lei de Mediação e o Código de Processo Civil de 2015: mediação judicial e extrajudicial .....	25
1.2.1 Mediação Judicial.....	25
1.2.2 Mediação extrajudicial.....	32
1.3 Da mediação pré-processual.....	35
<b>CAPÍTULO 2: DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA MEDIAÇÃO .....</b>	<b>41</b>
2.1 Marcos regulatórios e os princípios da mediação.....	41
2.2 Dos princípios da isonomia, decisão informada, celeridade e economia processual.....	47
2.2.1 Princípio da isonomia .....	48
2.2.2 Princípio da decisão informada .....	51
2.2.3 Princípios da celeridade e economia processual.....	53
<b>CAPÍTULO 3: PESQUISA EMPÍRICA NO CEJUSC DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO-SP: ANÁLISE SOBRE A APLICAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO NOS CASOS DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL .....</b>	<b>58</b>
3.1 Introdução à pesquisa de campo.....	59
3.2 Análise de dados qualitativos .....	63
3.2.1 Dos roteiros de observação e de entrevista .....	63
3.2.2 Procedimento de abordagem dos entrevistados no CEJUSC de São José do Rio Preto nos casos de compra e venda de imóvel.....	69
3.2.3 Entrevista com os compradores nos casos de compra e venda de imóvel: questionário respondido antes da sessão .....	70
3.2.4 Entrevista com os compradores nos casos de compra e venda de imóvel: questionário respondido depois da sessão .....	76
3.2.5 Roteiro de entrevistas com Advogados(as) ou Prepostos da Empresa .....	91
3.2.6 Análise da atuação dos mediadores na sessão de mediação pré-processual .....	102

<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>111</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>116</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>121</b>
<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>122</b>
<b>APÊNDICE B.....</b>	<b>123</b>
<b>APÊNDICE C.....</b>	<b>128</b>
<b>APÊNDICE D.....</b>	<b>133</b>
<b>APÊNDICE E .....</b>	<b>135</b>
<b>APÊNDICE F .....</b>	<b>137</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>139</b>
<b>ANEXO A .....</b>	<b>140</b>
<b>ANEXO B .....</b>	<b>141</b>

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho analisou a mediação pré-processual, averiguando como estão sendo aplicados os princípios expressos na Lei de Mediação, Código de Processo Civil de 2015 e Resolução n.125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, por meio de um estudo de caso realizado no já citado CEJUSC de São José do Rio Preto (SP), envolvendo questões relativas à aquisição de imóveis.

A mediação, atualmente, possui grande destaque no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) de São José do Rio Preto (SP) em relação aos casos que envolvem compra e venda de imóveis.<sup>1</sup> A mediação é meio alternativo de resolução de conflitos, sendo que a mediação pré-processual é aquela que ocorre antes de qualquer judicialização da demanda.

Ressalta-se que, em geral, o conflito está relacionado a algo negativo, pejorativo em relação ao bem estar da relação social e interpessoal. O ser humano tende a resguardar sua integridade, que é interligada ao seu equilíbrio emocional.<sup>2</sup> Nos casos analisados no CEJUSC de São José do Rio Preto, os conflitos estavam relacionados aos imóveis dos compradores, sendo que estes, moravam ou pretendiam morar no local. Quando o conflito é instaurado, há um grande desequilíbrio emocional, pois muitos compradores, além do investimento realizado, depositam grande valor emocional sobre o bem, e, ao revés, temos a empresa, que deposita no conflito apenas valores de mercado, visando o lucro.

Nestes casos, assim, o conflito deve ser conduzido de maneira muito cautelosa, a fim de que todos os receios e medos que estão presentes nas sessões por parte do comprador sejam dirimidos pelo mediador, que deveria trazer esclarecimentos a parte mais vulnerável, com a finalidade de proporcionar a ambas as partes a segurança necessária para gerenciar e, possivelmente, resolver o conflito

---

<sup>1</sup> O CEJUSC de São José do Rio Preto vem demonstrando grande importância no uso da mediação pré-processual a fim de solucionar os conflitos existentes nos casos de compra e venda de imóvel.

<sup>2</sup> Ostia ressalta a importância de observar a saúde existente na relação entre as partes a fim de definir o tratamento que será aplicado no conflito existente: "Pode-se verificar também se o conflito é proveniente de um contrato *spot*, pontual, ou proveniente de uma relação continuada, como uma relação de vizinhança, familiar, societária. Em outras palavras, deve-se analisar se o tratamento desse conflito terá também que se atentar à saúde presente e futura desse vínculo entre as partes, assim como o histórico da relação." (OSTIA Paulo Henrique Raiol. Conciliação e acesso à justiça: um estado qualitativo dos centros judiciários de solução de conflitos e cidadania. São Paulo, 2018, p.80. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo).



No que tange ao Poder Judiciário, este, já congestionado com a grande quantidade de litígios<sup>3</sup>, além do excessivo formalismo, acaba por dificultar a solução de muitos conflitos no Brasil. Um processo, via de regra, acaba por demorar anos, e nem sempre o conflito é resolvido definitivamente. A demora no julgamento tem como uma de suas consequências o sofrimento e a angústia para ambas as partes, além de costumar ser mais prejudicial ainda à resolução da peleja.

O tema da mediação trouxe duas leis que ampliaram o campo de atuação do assunto e realçam a relevância do instituto, quais sejam, a Lei n. 13.140/2015<sup>4</sup> (Lei da Mediação) e o próprio Código de Processo Civil de 2015 (Lei n. 13.105/2015).<sup>5</sup> Entretanto, em 2010 houve normas quanto à temática, expressa na Resolução do CNJ n. 125/2010, que estabelecia e estabelece conceitos e procedimentos importantes quanto aos meios alternativos de resolução de conflitos.

Com o advento dos dispositivos mencionados, demonstrou-se que o caminho a ser trilhado nas próximas décadas é a utilização de um modelo que possibilite o diálogo, a celeridade, o acesso à justiça de forma efetiva e igualitária, e que atue utilizando como principal finalidade a cultura de paz,<sup>6</sup> além de auxiliar o Judiciário a fim de resolver os conflitos existentes, bem como atribuir maior empoderamento às partes quanto à resolução de seus próprios conflitos.

O presente trabalho buscou analisar nas mediações pré-processuais envolvendo compra e venda de imóveis, realizadas no CEJUSC de São José do Rio Preto (SP), os princípios da isonomia, da decisão informada, da celeridade, e o da

---

<sup>3</sup> Dados estatísticos apresentados pelo Conselho Nacional de Justiça em 2018. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/programas-e-aco-es/politica-nacional-de-priorizacao-do-1-grau-de-jurisdicao/dados-estatisticos-priorizacao>>. Acesso em: 16 out. 2018.

<sup>4</sup> A lei n.13.140/2015 dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. (BRASIL. Lei n.13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de Mediação. Brasília, DF: Senado, 2015). Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 21 ago. 2018).

<sup>5</sup> Lei n. 13.105/2015 - Art. 1º: "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. Art. 2º O processo começa por iniciativa da parte e se desenvolve por impulso oficial, salvo as exceções previstas em lei: § 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juizes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial". (BRASIL. Lei n.13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Senado, 2015). Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em: 20 ago. 2018).

<sup>6</sup> Vide resolução 53/243 de 6 de outubro de 1999. Declaração e Programa de Ação sobre uma Cultura de Paz. Disponível em: <<http://www.comitepaz.org.br/download/Declara%C3%A7%C3%A3o%20e%20Programa%20de%20A%C3%A7%C3%A3o%20sobre%20uma%20Cultura%20de%20Paz%20-%20ONU.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2018.

economia processual, estabelecidos nas leis anteriormente citadas – Lei da Mediação, Código de Processo Civil e na Resolução do CNJ n. 125/2010.

Assim, analisou-se se tais princípios são aplicados conforme o ordenamento jurídico, ou se há um distanciamento entre o que a lei disciplina e a prática, com fim de traçar resultados positivos e/ou negativos de sua aplicação ou não nos aludidos casos. Também observou-se como o referido CEJUSC estrutura a mediação pré-processual.

No desenvolvimento desta dissertação adotou-se o método de pesquisa bibliográfica, bem como o da pesquisa empírica, aliando-se, assim, teoria e prática.

A pesquisa bibliográfica foi elaborada por meio de exame de materiais já publicados que versem sobre o tema, como livros, artigos de periódicos, dissertações e teses, entendimentos jurisprudenciais e legislação pertinente.

Diante da opção pela metodologia empírica e pela técnica de entrevista, foram utilizados os seguintes materiais: I) Um roteiro estruturado para a coleta de dados; II) Termo de Consentimento Livre e Esclarecido<sup>7</sup> e III) gravador digital para registro do áudio das entrevistas, se necessário. Participaram deste estudo advogados ou prepostos (representantes das empresas) e compradores que compõem os conflitos nos casos de compra e venda de imóvel. Nota-se que foi observado como os mediadores do referido CEJUSC estão atuando, no sentido de aplicarem técnicas que possibilitem às partes maior igualdade de poder durante as sessões.

Esta pesquisa está dividida em três capítulos. Após a introdução, é abordada no primeiro capítulo a mediação como mecanismo de solução de conflitos e sua aplicação, com ênfase na mediação judicial e privada, e, por fim, a mediação pré-processual.

No segundo capítulo, foram abordados os princípios norteadores da mediação. Analisa-se os marcos regulatórios e os princípios do instituto. Tendo-se em vista que a dissertação versa sobre a mediação pré-processual, os princípios da isonomia, da decisão informada, da celeridade e da economia processual são analisados mais profundamente no sub-subcapítulo 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3 devido à sua importância para o

---

<sup>7</sup> De acordo com a resolução n. 510 de 07 de abril de 2016: “Capítulo 1 – Dos Termos e Definições: [...] V- consentimento livre e esclarecido: anuência do participante da pesquisa ou de seu representante legal, livre de simulação, fraude, erro ou intimidação, após esclarecimento sobre a natureza da pesquisa, sua justificativa, seus objetivos, métodos, potenciais benefícios e riscos”. Disponível em: < <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/reso510.pdf>>. Acesso em: 14 Jan. 2019.

assunto, servindo de insumo para a interligação com os dados obtidos na pesquisa de campo.

No terceiro capítulo, serão apresentadas as conclusões da pesquisa empírica realizada no CEJUSC de São José do Rio Preto (SP). É apresentada a metodologia e as informações coletados no campo, e, após, são analisados os dados qualitativos encontrados, a fim de se poder concluir ou não pela aplicação efetiva dos princípios norteadores da mediação, ou se a teoria ainda está distante da prática.

Por fim, apresentar-se-á a conclusão.

## **CAPÍTULO 1: MEDIAÇÃO COMO MECANISMO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

A mediação é um dos meios alternativos que vem ganhando grande visibilidade nas últimas décadas a fim de solucionar conflitos de forma mais célere, buscando cultivar o diálogo entre as partes para que ambos possam contribuir à resolução do conflito existente. Após 2015, com a promulgação da Lei de Mediação e a reforma do Código de Processo Civil, viabilizou-se grande promoção do instrumento com a nova legislação vigente.

Cabe ressaltar que se analisou no CEJUSC de São José do Rio Preto apenas casos que envolviam compra e venda de imóvel, porém, observa-se que o campo de atuação do referido órgão se dá em várias áreas do direito e em diversos outros casos<sup>8</sup>, como, por exemplo, na atuação na área do direito do consumidor, em casos que envolvam bancos, empresas de telefonia, em casos de locação, cobrança e acidentes de trânsito, em casos referentes à área do direito de família, como divórcio, reconhecimento de paternidade etc. Contudo, alguns dos grandes usuários da mediação pré-processual também são as imobiliárias, em especial nos casos que envolvem contratos de compra e venda de imóveis, que, através de convites, acionam a mencionada mediação com a finalidade de buscar solucionar os conflitos relacionados ao débito existente em relação aos contratos desses imóveis.

O objetivo deste capítulo é demonstrar a importância da mediação e a sua aplicação nos conflitos que possam ser resolvidos por via deste instrumento, bem como os marcos regulatórios do instituto.

Importantes se fazem tais análises a fim de se compreender melhor o instituto da mediação e os princípios que a norteiam. Através desta compreensão pode-se entender como a mediação pré-processual vem sendo aplicada nos casos de compra e venda de imóvel. Para tanto, foi analisado como os princípios da isonomia, da decisão informada, da celeridade e economia processual foram aplicados nas sessões observadas, a fim de se demonstrar se houve uma aplicação efetiva dos princípios de acordo com a legislação que disciplina estes, ou se houve um distanciamento em relação ao que a lei disciplina. A partir desta análise, saberemos como a mediação pré-processual está sendo estruturada no referido CEJUSC.

---

<sup>8</sup> Informações retiradas do informativo entregue ao público no CEJUSC de São José do Rio Preto, constante na página 60-61 (sessenta e sessenta e um) desta dissertação.

## 1.1 A aplicação do instituto nos conflitos

A mediação é mecanismo de autocomposição que tem por objetivo prevenir e/ou resolver conflitos existentes entre duas ou mais pessoas. Deste modo, é uma das formas de autocomposição, na qual existe a atuação de um terceiro participante, denominado mediador ou facilitador, que atua como um conselheiro e de maneira desinteressada e neutra no conflito, com o principal objetivo de reaproximar as partes conflitantes a fim de que elas próprias solucionem o conflito, de modo que ambas saiam satisfeitas com o acordo realizado. Segundo GUILHERME ALMEIDA o mecanismo de autocomposição,

É bem dizer que é um modo de solução que simplesmente se dá por meio dos próprios envolvidos, sem que eles se valham de uma terceira pessoa para defini-lo. Sua natureza jurídica nada mais é que um negócio jurídico bilateral, sem haver nenhuma jurisdição do mediador e do conciliador, por exemplo, já que a finalidade não é uma sentença e sim a autonomia de vontade das próprias partes que estruturam seus interesses.<sup>9</sup>

O instituto da mediação tem por objetivo possibilitar às partes um procedimento que proporcione resultados efetivos, no qual todos os envolvidos possam ter ganhos com o acordo realizado. Ainda, é um meio consensual predominante, apresentando-se como um instrumento facilitador, pois busca facilitar o diálogo entre as partes, ainda que por um viés avaliativo, no qual um terceiro possa intervir no momento da sessão.<sup>10</sup>

GUILHERME ALMEIDA define o conflito quando se “tem a presença de duas partes coabitando um mesmo espaço ou, ainda que distantes, interagindo de algum modo entre si; é possível que esses dois universos pendam para um mesmo lado”.<sup>11</sup>

O Código de Processo Civil de 2015<sup>12</sup>, em seu artigo 165, parágrafo 2º e 3º, traz uma definição sobre o que é mediação, quando distingue a atuação do mediador e conciliador. De acordo com o CPC/15 o mediador deverá atuar, preferencialmente, nos casos em haja vínculo anterior entre as partes, auxiliando os mediados à compreensão de questões e interesses relacionados ao conflito, possibilitando que as

---

<sup>9</sup> GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. Manual dos MESC's: meios extrajudiciais de solução de conflito. São Paulo: Editora Manole Ltda., 2016, p.7.

<sup>10</sup> ASPERTI, Maria Cecília de Araújo. Meios consensuais de resolução de disputas repetitivas: a conciliação, a mediação e os grandes litigantes do Judiciário. São Paulo, 2014, p.53. Dissertação (Mestrado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo.

<sup>11</sup> GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. Manual de arbitragem e mediação: conciliação e negociação. São Paulo: Saraiva Educação, 4 ed., 2018, p.36.

<sup>12</sup> BRASIL. Lei n.13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em: 25 fev. 2018.

partes restabeleçam o vínculo anterior, e possam, por si próprios, gerenciarem o conflito, de modo que, busquem soluções com ganhos mútuos.

Para melhor atuação do mediador, se faz necessária a capacitação e aperfeiçoamento desse através de cursos com o objetivo de auxiliá-lo, tornando-o mais preparado para as variadas situações nas quais atuará.<sup>13</sup>

Neste sentido, Ostia<sup>14</sup> observa que,

[...] os conciliadores e mediadores são imparciais devendo garantir a informação aos sujeitos, sem contudo, quebrar sua imparcialidade, muito menos atuar como advogado de uma das partes. As fronteiras não são claras em abstrato, cabendo ao terceiro, capacitado, verificar esses limites no caso concreto, assim como, por precaução, eventualmente, sugerir um intervalo na sessão para que as partes tenham a assistência necessária.

De acordo com o artigo 166, o CPC/15 buscou trazer os princípios que norteiam e se aplicam a mediação, como independência, imparcialidade, confidencialidade, da autonomia da vontade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

Torna-se recomendada a mediação, de acordo com o CPC/15, com a finalidade principal de que as partes reestabeleçam a comunicação perdida no qual gerou o conflito, tornando necessária a intervenção de um terceiro imparcial para que isto ocorra. Posto isto, o principal objetivo, inicialmente, não é resolver o conflito, o que só ocorrerá caso as partes minimamente consigam dialogar<sup>15</sup>, daí a necessidade de restabelecimento da comunicação precipuamente.<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> Para ASPERTI: “Mais importante do que se definir quais casos devem ser remetidos à conciliação e quais à mediação é o oferecimento de cursos de capacitação que trabalhem as técnicas e abordagens atinentes a esses dois meios, munindo o conciliador/mediador de uma “caixa de ferramentas” ampla e diversificada, capaz de auxiliá-lo nas mais diversas situações” (ASPERTI, Maria Cecilia de Araújo. Meios consensuais de resolução de disputas repetitivas: a conciliação, a mediação e os grandes litigantes do Judiciário. São Paulo, 2014, p. 151. Dissertação (mestrado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo.

<sup>14</sup> OSTIA Paulo Henrique Raiol. Conciliação e acesso à justiça: um estado qualitativo dos centros Judiciários de solução de conflitos e cidadania, 2018, p.97. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo.

<sup>15</sup> “A mediação é um trabalho de reconstrução simbólica do conflito, que é capaz de promover uma transformação no conflito por meio de uma reinterpretação que, conferindo novas significações à relação conflituosa, recrie a possibilidade de uma convivência harmônica das diferenças” (WARAT, Luis Alberto. O ofício do mediador. Florianópolis: Habitus, 2001.p.76).

<sup>16</sup> Conforme William Albano Rocha e Fernanda Cristina Barros Marcondes: “[...] não se trata apenas em colocar as partes para conversarem, deve-se fazer o exercício da empatia, ouvindo a versão que outro tem sobre o conflito, a fim de se chegar a compreensão e disposição interna que seja positiva para ambas as partes.” (ROCHA, W. A.; MARCONDES, F. C. B. Um estudo acerca da mediação mandatória com o advento do (novo)código de processo civil de 2015. Desafios em Tempos de Oportunidades. In: NETO, Silvio Carvalho; FADEL, Bárbara; OLIVEIRA, Paulo de Tarso (Orgs.). Franca: Uni-FACEF, 2017, p.1114).

Outro ponto importante do CPC/15, quanto a atuação do mediador, está relacionada a igualdade de poder, quando o legislador define que os mediadores devem auxiliar as partes a fim de que possam compreender questões e interesses relacionados ao conflito. Faz-se importante a interferência do mediador quando há desigualdade de poderes com a finalidade que as partes tenham total domínio de informações para gerenciarem o conflito existente.

SILVA ressalta a atuação do mediador nos conflitos e a importância do facilitador a fim de esclarecer possíveis percepções negativas que estejam prejudicadas pelo litígio. A autora ainda frisa que a correta percepção de cada indivíduo sobre os seus interesses diminuirá os ânimos e contribuirá para a eficácia e resolução do conflito,

O mediador atua pela percepção de erros que prejudicam a compreensão do presente e distorcem a percepção do futuro. A correta percepção dos interesses das pessoas envolvidas garantirá a eficácia do método e, conseqüentemente, a dissolução das desavenças. Segundo esse entendimento, o conflito existe por causa das diferenças. Portanto, se houver diminuição dessa tensão e aproximação das partes, o conflito será automaticamente aliviado ou extinto.<sup>17</sup>

O Conselho Nacional de Justiça segue a definição de mediação de acordo com o artigo 165, §3º do CPC/15, e ainda ressalta que a mediação “é uma conversa/negociação intermediada por alguém imparcial que favorece e organiza a comunicação entre os envolvidos no conflito.”<sup>18</sup>

Por sua vez, a Lei de Mediação<sup>19</sup>, lei n. 13.140/2015, define em seu artigo 1º, parágrafo único, a mediação como sendo “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”. Segue em seu artigo 2º, estabelecendo que a mediação é informada pelos princípios da imparcialidade do mediador, isonomia entre as partes; oralidade; informalidade; autonomia da vontade das partes; busca do consenso; confidencialidade; e boa-fé.

---

<sup>17</sup> SILVA, Érica Barbosa e. A efetividade da prestação jurisdicional civil a partir da conciliação, 2012, p.140. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo.

<sup>18</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Programas e ações. Conciliação e mediação. Perguntas frequentes. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/perguntas-frequentes/85618-o-que-e-mediacao>>. Acesso em: 24 jan. 2019.

<sup>19</sup> BRASIL. Lei n.13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de Mediação. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 24 jan. 2019.

Quanto à aplicação da mediação, RAMOS, conceitua alguns pontos importantes, como, por exemplo: “[...]rapidez e eficácia de resultados; a redução do desgaste emocional e do custo financeiro; garantia de privacidade e sigilo; redução da duração e reincidência de litígios; facilitação da comunicação etc.”<sup>20</sup>

Nota-se que o autor salienta a celeridade e a economia processual como pontos importantes para a mediação. De fato são, pois abarcam os princípios que compõe a estrutura essencial do instituto. Destaca-se nesta observação a relação desses pontos com a importância dos outros princípios que integram o instituto, pois além dos mencionados pelo autor, a ausência de outros princípios, como por exemplo, o princípio da decisão informada e o princípio da isonomia durante as sessões, podem desequilibrar e prejudicar a efetiva solução dos conflitos.

Necessário neste ponto ainda observar que a mediação deve ser aplicada conforme os princípios que a instruem, e, ademais, que a aplicação de um e o distanciamento de outro, caso não observados pelo mediador, podem prejudicar as sessões e as decisões tomadas pelas partes que se encontram em maior vulnerabilidade.

Durante a mediação “as partes conflitantes podem definir seus problemas e construir suas metas pelo exercício da autodeterminação, pelo empoderamento ou revalorização e pelo reconhecimento.”<sup>21</sup> Ressalta-se ser importante que os mediandos compreendam os sentimentos e emoções do outro e não apenas os seus.<sup>22</sup>

De acordo com GALHARDO, a mediação,

Possibilita a transformação da “cultura do conflito” em “cultura do diálogo” na medida em que estimula a resolução dos problemas pelas próprias partes. A valorização das pessoas é um ponto importante, uma vez que são elas os atores principais e responsáveis pela resolução da divergência. A busca do “ganha-ganha”, outro aspecto relevante da mediação, ocorre porque se tenta chegar a um acordo benéfico para todos os envolvidos. A mediação de conflitos propicia a retomada do diálogo franco, a escuta e o entendimento do outro. A visão positiva do conflito é considerada um ponto importante.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> RAMOS, Augusto Cesar. Mediação e arbitragem na justiça do trabalho. Jus Navigandi, Teresina, ano 6, n. 54, fev. 2002. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=2620>>. Acesso em: 26 ago. 2018.

<sup>21</sup> SILVA, Érica Barbosa e. A efetividade da prestação jurisdicional civil a partir da conciliação, 2012, p.141. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo.

<sup>22</sup> Ibidem, p.141.

<sup>23</sup> GALHARDO, Maria Paula Gouvêa Mediação. Alternativa à solução de conflitos. Série aperfeiçoamento de magistrados 8 - Judicialização da Saúde parte II, 2012, p. 96.



Assim, a mediação deve buscar dirimir a relação de “ganhador-perdedor” (predominante nos conflitos judiciais), que significa a solução do conflito a partir do resultado em que uma das partes “ganha tudo” e outra “perde tudo”, sendo o juiz, por ato próprio, que saneia o processo e decide a parte vencedora.

Ao revés, na mediação, impera a busca pela relação “ganhador-ganhador”, a fim de que ambas as partes conflitantes saiam ganhando, ainda que também tenham que ceder em alguns pontos. Em síntese, neste caso, quando as partes contribuem de forma positiva para sanar o conflito existente, colaborando uma com a outra, ambas se satisfazem com o resultado e com o acordo entre eles realizado, ainda que tenham cedido em alguns pontos para facilitar o acordo. Neste sentido, ZAPAROLLI,

O “interesse”, a partir da identificação das reais necessidades, aspirações, motivações, preocupações, temores e desejos dos envolvidos em situações conflitivas, indica o que efetivamente é relevante para a parte. O “interesse”, ao ser alcançado, facilita o rompimento das barreiras de rigidez, inflexibilidade e impermeabilidade, para novas possibilidades, além de demonstrar os pontos relevantes e comuns à redução das diferenças para a obtenção de um acordo.<sup>24</sup>

Ainda que no Judiciário um terceiro decida a lide, sendo este o Estado-juiz, é de se observar que, devido ao acúmulo comum de processos nas varas, em geral a solução do conflito vem de forma muito tardia, ocasionando angústias e sofrimentos às partes envolvidas. Ademais, é comum que a decisão do magistrado agrade muito uma das partes e traga grande descontentamento à outra, pois, por via lógica, é um terceiro impondo uma decisão (daí, portanto, ser heterocomposição),<sup>25</sup> e que não a compôs, como é o objetivo da mediação.

De acordo com CALMON:

A mediação tem como vantagens principais o fato de ser rápida, confidencial, econômica, justa e produtiva. O tempo normalmente gasto em um procedimento de mediação é muito reduzido, sobretudo se comparado ao tempo do processo judicial. Grande parte dos casos são resolvidos em uma só audiência, que pode demorar uma ou duas horas [...] O custo da mediação é em muito inferior ao custo do processo judicial.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> ZAPPAROLLI, Célia Regina. Procurando entender as partes nos meios de resolução pacífica de conflitos, prevenção e gestão de crises. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (coord.). *Negociação, Mediação, Conciliação, e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias*. Rio de Janeiro: Forense, 2 ed., 2019, p.122.

<sup>25</sup> SALES, Lília Maia de Moraes. *Justiça e mediação de conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2004, p. 61-62.

<sup>26</sup> CALMON, Petrônio. *Fundamentos da mediação e da conciliação*. Rio de Janeiro: Forense, 2007, p. 121-122.

Frisa-se, ainda, que a mediação não almeja substituir o Poder Judiciário, mas sim auxiliá-lo na resolução de demandas passíveis de sua aplicação.<sup>27</sup>

SALES relata que “o Poder Judiciário continua com o pleno poder constitucional de solucionar os conflitos [...] e a mediação, pela sua efetivação, auxiliará nessa tarefa de resolução de conflitos evitando o número exagerado de processos nas Cortes”.<sup>28</sup>

Contudo, é necessário que o Poder Judiciário empreenda o uso da mediação de maneira adequada, caso este seja o mais propício para tal demanda, não visando utilizar o mecanismo meramente como uma supressão da demanda contenciosa.<sup>29</sup>

Nesse sentido, OSTIA<sup>30</sup> enfatiza que,

[...] na busca pela eliminação de demandas visando a redução do acervo de casos, ao controlar os ditames das mediações e conciliações, judiciais e pré-processuais, o Judiciário pode implementar os mecanismos consensuais não como filtros de reencaminhamento à via adequada, mas sim de contenção. Desse modo, reteria as demandas nas vias consensuais, impedindo seu ingresso ou seu pleno desenvolvimento no mecanismo da adjudicação estatal. Esse filtro não teria como finalidade a adequação no tratamento, mas sim, a redução do número de casos, por meio da constituição de um entrave.

O ideal, é que mediação atue como medida alternativa à solução de conflitos ao Poder Judiciário, agrupando mecanismos que tornem efetivo o acesso à justiça, na qual desenvolva e seja aplicada uma cultura de paz<sup>31</sup>, demonstrando, ainda, que a melhor solução para os conflitos provavelmente se dará com o diálogo, através da autonomia que as partes possuem de conduzir seus interesses, além de estimular a reaproximação e a continuidade dos vínculos pessoais, seja no âmbito familiar ou dos negócios, possibilitando que o acordo possa ser cumprido voluntariamente.

<sup>27</sup> OSTIA ressalta que: “Na relação entre o Poder Judiciário e os mecanismos consensuais, deve-se considerar esse Poder não como um ente diferente, mas sim como um ator interessado, tanto no desenvolvimento de sua função institucional perante a sociedade, assim como na preservação de interesses corporativos.” (OSTIA Paulo Henrique Raiol. Conciliação e acesso à justiça: um estado qualitativo dos centros Judiciários de solução de conflitos e cidadania. São Paulo, 2018, p.110. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo).

<sup>28</sup> SALES, Lília Maia de Moraes. Justiça e mediação de conflitos. Belo Horizonte: Del Rey, 2004, p. 67.

<sup>29</sup> Op.cit, p.111.

<sup>30</sup> Ibidem, p.111.

<sup>31</sup> “A Cultura de Paz está intrinsecamente relacionada à prevenção e à resolução não-violenta dos conflitos. É uma cultura baseada em tolerância, solidariedade e compartilhamento em base cotidiana, uma cultura que respeita todos os direitos individuais - o princípio do pluralismo, que assegura e sustenta a liberdade de opinião - e que se empenha em prevenir conflitos resolvendo-os em suas fontes, que englobam novas ameaças não-militares para a paz e para a segurança como exclusão, pobreza extrema e degradação ambiental. A Cultura de Paz procura resolver os problemas por meio do diálogo, da negociação e da mediação, de forma a tornar a guerra e a violência inviáveis.” UNESCO. Comitê Paulista para a década da cultura de paz. Disponível em < [http://www.comitepaz.org.br/a\\_unesco\\_e\\_a\\_c.htm](http://www.comitepaz.org.br/a_unesco_e_a_c.htm)>. Acesso em: 05 de jan. 2019.

## 1.2 Análise dos tipos de mediação de acordo com a Lei de Mediação e o Código de Processo Civil de 2015: mediação judicial e extrajudicial

No ano de 2015, foi modificada a estrutura de normatividade da resolução de conflitos no âmbito privado. O referido ano promulgou a lei de mediação trazendo à baila os requisitos e a aplicação do instrumento nos conflitos. Além desse grande ganho, no mesmo ano, foi promulgado o Código de Processo Civil de 2015, no qual inseriu o tema da mediação em seus dispositivos legais.<sup>32</sup>

Desta forma, com base na Lei de mediação e no Código de Processo Civil de 2015, analisemos a diferença entre mediação judicial e extrajudicial, no qual reside no fato da mediação judicial ter aplicação quando um processo já está instaurado, iniciado, enquanto a mediação extrajudicial é aplicada nos conflitos em que ainda não exista ação judicial instaurada. Contudo, tanto a mediação pós-processual quanto a pré-processual fazem parte dos ambientes judiciais, como será analisado a seguir.

### 1.2.1 Mediação Judicial

A mediação judicial é realizada em audiências nos fóruns ou nos CEJUSCS, e é acompanhada por um mediador judicial – ou seja, capacitado e com inscrição no órgão de atuação. Ressalta-se que a mediação judicial alçou *status* legal com o Código de Processo Civil de 2015.<sup>33</sup> Segundo GUILHERME ALMEIDA:

A mediação judicial, como o próprio nome faz entender, é aquela que ocorre dentro do curso de uma ação judicial [...] Nela existe a coordenação de um mediador judicial, sujeito a compromisso, que autoriza aquele a ser recusado por qualquer das partes, no prazo de cinco dias, a partir de sua nomeação. São aplicadas, ainda, as normas que regulam a remuneração e a responsabilidade dos peritos.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup> OSTIA Paulo Henrique Raiol. Conciliação e acesso à justiça: um estado qualitativo dos centros Judiciários de solução de conflitos e cidadania. São Paulo, 2018, p.112-113. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo).

<sup>33</sup> Código de Processo Civil de 2015 - Art. 165: “Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição. § 1º A composição e a organização dos centros serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça”. (BRASIL. Lei n.13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Senado, 2015). Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em: 25 out 2018).

<sup>34</sup> GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. Manual dos MESCS: meios extrajudiciais de solução de conflito. São Paulo: Editora Manole Ltda., 2016, p.31-32.

Nota-se, que a mediação judicial poderá ser realizada nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania na fase processual, ou na fase pré-processual, por se tratar de um tipo de mediação judicial, como disciplina o caderno de respostas do Conselho Nacional de Justiça<sup>35</sup>.

Em relação à cidade de São José do Rio Preto, os processos instaurados com possibilidades de acordos, são encaminhados pelo juiz ao CEJUSC para que as partes busquem resolver os conflitos pela via da autocomposição, na fase processual.

Quanto à criação dos centros judiciários, destaca-se que o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) de São José do Rio Preto – SP foi instalado em novembro de 2013<sup>36</sup>, pelo Tribunal de Justiça da mesma cidade, possuindo como empresa parceira o Centro Universitário de Rio Preto (UNIRP), e teve o patrocínio, à época, do hospital “Austa Clinicas”. Nota-se que a criação deste CEJUSC estava em consonância com a resolução n. 125/2010 do CNJ, que estipulava a criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos em seu artigo 7º, estipulando que tais núcleos eram incumbidos de instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania de acordo com o inciso IV (redação dada pela emenda n. 1, de 31.01.13), contudo tal redação foi incorporada pelo CPC/15, na subseção III, sobre mediação judicial, em seu artigo 165, que atualmente estipula que: “os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação [...]”.<sup>37</sup>

Conforme TARTUCE<sup>38</sup>,

Há regras praticamente semelhantes que repetem iniciativa inaugurada pela Resolução n. 125/2010 do CNJ, que no art. 8º estipulou aos Tribunais o dever de criar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (“Centros” ou “Cejuscs”) para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária e de família, assim como aos Juizados Especiais Cíveis, Criminais e Fazendários.

<sup>35</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Conciliação e Mediação. Perguntas e respostas. Brasília: CNJ, 2017, p. 10-15. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/11/792a36b2facd828e3b0a2cd36adf3907.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2018.

<sup>36</sup> Em conversa com o responsável do CEJUSC de São José do Rio Preto, a criação do órgão deu-se em consonância com a Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça.

<sup>37</sup> BRASIL. Lei n.13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em: 25 fev. 2018.

<sup>38</sup> TARTUCE, Fernanda. Mediação nos conflitos civis. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018, p.304.

As unidades judiciárias mencionadas têm como responsabilidade as realizações de audiências de conciliação ou mediação, que têm caráter consensual, nas quais atuam os conciliadores e mediadores, orientando e estimulando o uso do processo de autocomposição. GAJARDONI conceitua que há uma certa autonomia quanto à criação destas unidades em relação ao Judiciário, sendo “essencial para o funcionamento do modelo civil proposto pelo CPC/2015, em que as tarefas de conciliação/mediação, preferencialmente, não serão afetas ao magistrado”.<sup>39</sup>

Os CEJUSCS podem auxiliar os Juizados e Varas, no que concerne a realização de audiências da mediação na fase processual; ainda, quanto a fase pré-processual as sessões serão realizadas dentro do CEJUSC, via de regra. Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos devem abranger três setores (Setor de Conciliação processual; Setor de Conciliação pré-processuais, e Setor de Cidadania).<sup>40</sup>

O setor de conciliação pré-processuais, atendem os conflitos que ainda não foram encaminhados ao judiciário, ou seja, quando não há processo em curso. O setor de conciliação processual, por sua vez, atende conflitos que já estejam em curso pela via judicial, no qual haverá, se houver possibilidade de acordo, despacho do juiz encaminhando o conflito ao órgão do judiciário, que agendará e realizará a audiência, e que, posteriormente, independente do resultado, será remetido novamente para a Vara responsável do processo. O setor de Cidadania, constante no parágrafo único do artigo 1º da Resolução n. 125/2010 do CNJ, estipula ser dever dos órgão judiciário oferecer meios a fim de prestar informações, orientações aos cidadãos que compareçam no local, e criar mecanismos de soluções de conflitos para atender as demandas existentes<sup>41</sup>.

Quanto a atuação do mediador judicial, importante se faz analisar como a Lei de Mediação<sup>42</sup> disciplina os seus requisitos sobre o tema da mediação judicial, visto

---

<sup>39</sup> GAJARDONI, Fernando. Comentário ao art. 165. In: DELLORE, Luiz; DUARTE, Zulmar; ROQUE, André; GAJARDONI, Fernando (coords.). Teoria geral do processo: comentários ao CPC de 2015. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p.538.

<sup>40</sup> BRIQUET, Enia Cecília. Manual de mediação: teoria e prática na formação do mediador. Rio de Janeiro: Vozes, 2016, p.216-217.

<sup>41</sup> Ibidem, p.217-218.

<sup>42</sup> Lei de Mediação - Art. 11: “Poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça”. (BRASIL. Lei n.13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de Mediação. Brasília, DF: Senado, 2015). Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 24 nov. 2018).

que o papel dos facilitadores é fundamental para que as partes estejam bem informadas a fim de decidirem, por si só, o conflito. De acordo com o artigo 11 da referida lei, o mediador judicial, deve ser capacitado com noções básicas de direito, bem como possuir graduação há pelo menos dois anos em curso de ensino superior, no qual o curso de graduação seja reconhecido pelo Ministério da Educação.<sup>43</sup>

Destaca-se, ainda, que o art. 167, §3º do CPC/2015 determina que no credenciamento do conciliador, mediador e das câmaras privadas de conciliação e mediação, deverá constar todos os dados importantes de sua atuação, como número do processo, sucesso ou não da atividade etc.

Já o art. 167, §4º do CPC/2015 prevê que os tribunais devem publicar, após sistematizados, os dados do parágrafo anterior, a fim de dar conhecimento à população para fins estatísticos e de avaliação.<sup>44</sup>

Sequencialmente, o art. 167, §5º do CPC/2015 dispõe que “Os conciliadores e mediadores judiciais cadastrados na forma do *caput*, se advogados, estarão impedidos de exercer a advocacia nos juízos em que desempenhem suas funções”.<sup>45</sup> Esta previsão consiste em evitar que o mediador possua “regalias” em seu exercício como advogado, tendo em vista o contato frequente com o local no qual atua como mediador.

GRINOVER critica tal presunção legal, pois para ela não há sentido privar o mediador-advogado de atuar no local onde preste seus serviços como facilitador à resolução de conflitos:

Isso parece absolutamente insensato, pois a regulamentação da conduta ética e das sanções que podem ser impostas ao terceiro facilitador é mais que suficiente para desencorajar qualquer iniciativa nesse sentido. Parece, também, insultuoso para a classe dos advogados. Desencoraja os advogados a exercerem as funções de conciliador/mediador. E é de duvidosa aplicabilidade, pois o Estatuto da OAB não prevê o impedimento.<sup>46</sup>

Como destacado, a mediação judicial estabelecida pelo Código de Processo Civil de 2015 e pela Lei de Mediação, trouxeram vários artigos que contemplam a

---

<sup>43</sup> TARTUCE, Fernanda. Mediação nos conflitos civis. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: Método, 2018, p.305.

<sup>44</sup> *Ibidem*, p.307.

<sup>45</sup> BRASIL. Lei n.13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em: 25 fev. 2018.

<sup>46</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. Os métodos consensuais de solução de conflitos no novo CPC. In: O novo Código de Processo Civil: questões controvertidas. São Paulo: Atlas, 2015, p.11.

aplicação e estruturação do procedimento da mediação judicial, inclusive no que se refere à atuação do mediador judicial. Notadamente, há disciplina mais específica entre os artigos 165 e 175 do CPC/2015, que estão na Seção V (Dos conciliadores e mediadores judiciais), que, por sua vez, pertence ao Capítulo III (Dos auxiliares da Justiça) do Título IV (Do juiz e dos auxiliares da Justiça), que está no Livro III (Dos sujeitos do Processo) da parte geral.

Desta forma, o Poder Judiciário deve, sempre que possível, promover e estimular o uso dos meios alternativos para as soluções de conflito, como, por exemplo, o uso da mediação judicial a fim de diminuir a morosidade dos processos que se encontram estacionados no âmbito judicial.<sup>47</sup> Neste sentido, ressalta-se a importância de novos modelos de acesso à realização da justiça:

Releva-se, assim, o fundamento social das vias conciliativas, consistente na função de pacificação social. Esta, via de regra, não é alcançada pela sentença, que se limita a ditar autoritariamente a regra para o caso concreto, e que, na grande maioria dos casos, não é aceita de bom grado pelo vencido, o qual contra ela costuma insurgir-se com todos os meios na execução; e que de qualquer modo se limita a solucionar a parcela de lide levada a juízo, sem possibilidade de pacificar a lide sociológica, em geral mais ampla, da qual aquela emergiu, como simples ponta do iceberg. Por isso mesmo, foi salientado que a Justiça tradicional se volta para o passado, enquanto a Justiça informal se dirige ao futuro. A primeira julga e sentencia, a segunda compõe, concilia, previne situações de tensões e rupturas, exatamente onde a coexistência é um relevante elemento valorativo.<sup>48</sup>

Necessário pontuar, no cerne da mediação judicial, a discussão que vem sendo feita durante e após a promulgação do Código de Processo Civil de 2015<sup>49</sup> sobre a obrigatoriedade da mediação, pois o Código exige, em seu artigo 319, inciso VII, que o autor indique na petição inicial se deseja ou não encaminhar o conflito à mediação ou conciliação<sup>50</sup>.

---

<sup>47</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Relatório anual do CNJ: 2016. Brasília: CNJ, 2017. Disponível em: <<http://cnj.jus.br/publicacoes/relatorios-publicacoes>>. Acesso em: 25 ago. 2018.

<sup>48</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; NETO, Caetano Lagrasta. “Os fundamentos da Justiça conciliativa” in *Mediação e gerenciamento do processo – revolução na prestação jurisdicional*. São Paulo: Atlas, 2007, p. 03-04.

<sup>49</sup> “Referida etapa inicial criada pelo NCPD, muito embora a audiência de conciliação já ocorresse em etapa intermediária do processo no Código revogado, trouxe diversas indagações entre os juristas e partes sobre seu objetivo e as reais consequências que a aplicação dessa nova previsão pode ocasionar ao desenvolvimento dos processos judiciais”. (BIRAL, Camila. *Mediação e conciliação no Novo CPC e a tentativa de tornar mais célere o processo*. Estadão. São Paulo, 14 abr. 2016, em alta. Disponível em: <https://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/mediacao-e-conciliacao-no-novo-cpc-e-a-tentativa-de-tornar-mais-celere-o-processo/>>. Acesso em: 01 fev. 2019).

<sup>50</sup> BRASIL. Lei n.13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em: 25 nov. 2018.

Contudo se tal decisão não estiver presente/expresa, o juiz, então, determinará que o autor a emende ou a complete no prazo de 15 dias (artigo 319 c/c 321 do CPC/2015).

O artigo 334, §4º, incisos I e II do CPC/2015, deixa claro que apenas não será designada audiência de conciliação ou mediação caso ambas as partes manifestarem expressamente o desinteresse ou se a natureza da causa inadmitir a autocomposição. Neste sentido, Siviero, observando o referido artigo, relata que,

Isso significa que embora a norma processual inclua a autonomia da vontade no rol de princípios informadores da mediação, o que ela faz em seguida é esvaziar-lhe o sentido. A primeira impressão transmitida pela leitura do artigo 334 é a de que a mediação foi pensada para servir como obstáculo ao exercício legítimo do direito de ação, atendendo aos propósitos de celeridade do Judiciário – beneficiado com o filtro de admissibilidade das demandas recém-instituído – e aos litigantes de má-fé interessados na procrastinação do julgamento da lide<sup>51</sup>.

Ainda, o §5º do artigo 334 do mesmo Código fixa que o réu deverá manifestar o seu desinteresse em participar da audiência de mediação, em petição escrita, ao menos 10 dias antes do dia designado para a audiência.<sup>52</sup>

Nota-se que o referido artigo apresenta uma obrigatoriedade disfarçada de anuência pelas partes, apresentando uma obrigatoriedade presumida em caso de não haver manifestação expressa de ambas as partes pela não realização de mencionada audiência.<sup>53</sup>

Sobre o processo de instauração da mediação obrigatória, além de afastar a voluntariedade do instituto, cria-se uma nova fase processual, o que claramente contraria o princípio da celeridade processual, um dos pontos importantes na utilização de meios alternativos de solução de conflitos. Insta observar que há necessidade de que as sessões sejam, se possíveis, únicas a fim de garantir resultados céleres e positivos nos conflitos existentes, contudo sempre ponderando a aplicação de outros princípios importantes a fim de não tornar precária a decisão das partes pelo tempo célere da sessão, impor a obrigatoriedade da mediação aos

---

<sup>51</sup>SIVIERO, Karime Silva. Aspectos Polêmicos da Mediação Judicial Brasileira: uma análise à luz do novo código de processo civil e da lei de mediação. Cadernos do Programa de Pós-Graduação. Rio Grande do Sul, 2015, p.320.

<sup>52</sup> Código de Processo Civil de 2015 – Art. 334, § 5º: “O autor deverá indicar, na petição inicial, seu desinteresse na autocomposição, e o réu deverá fazê-lo, por petição, apresentada com 10 (dez) dias de antecedência, contados da data da audiência”.

<sup>53</sup> Segundo Siviero: “[...]o Código introduziu no sistema jurídico uma espécie de obrigatoriedade mitigada para o processo de mediação, uma obrigatoriedade presumida e que somente pode ser elidida por meio da anuência concreta dos litigantes”. (Op.cit, p.321).



conflitantes que não almejam solucionar o conflito pela via do instituto é prolongar ainda mais os conflitos dentro do judiciário. Importante neste ponto é promover a informação e importância da mediação durante o processo e deixar a critério da parte escolher se fará uso ou não deste para buscar resolver o conflito, afinal o princípio da voluntariedade também deve ser garantido às partes.

Destarte que mesmo antes da lei havia-se essa discussão, na qual a obrigatoriedade da mediação era criticada, como menciona GABBAY em sua tese de 2011: “a obrigatoriedade não está relacionada à obtenção do acordo, mas à submissão das partes à mediação”.<sup>54</sup>

A autora ainda faz uma crítica quanto à ineficiência desta obrigatoriedade quando as partes não desejam se submeter ao instituto. Neste sentido, o processo poderia ter seus custos elevados e com maior demora para a resolução dos conflitos.<sup>55</sup>

Alguns processos não possuem neutralidade, o que causa um desequilíbrio de poder durante as sessões destas mediações obrigatórias,

Alguns aspectos da mediação podem servir aos interesses de uma parte sobre a outra. Pressão indevida para resolução é mais facilmente perceptível quando uma parte mais fraca entra em mediação com um participante dominante, e ela se torna vulnerável a uma resolução forçada, que pode não ser no seu melhor interesse. Além disso, o desequilíbrio de poder simplesmente pode não ser tão visível ou óbvio para o juiz ou o mediador.<sup>56</sup>

A obrigatoriedade da mediação, compromete a credibilidade da mediação a ser realizada no Judiciário, quando há imposição às partes de utilizar o instituto contra a sua vontade, contrariando o princípio da voluntariedade.

A mediação quando imposta pode desestabilizar ainda mais o conflito, vez que numa situação forçosa, não há uma condição adequada para o tratamento do atrito, ocasionando uma descaracterização evidente da via consensual.<sup>57</sup>

---

<sup>54</sup> Para GABBAY: “A crítica que se faz quanto a essa obrigatoriedade é de que sem a anuência e vontade de ambas as partes em participar deste momento autocompositivo, a mediação não tem utilidade e nem potencial para se desenvolver, criando-se apenas uma fase a mais no procedimento, quando incidental ao processo judicial, o que eleva os custos e o tempo de demora.” (GABBAY, Daniela Monteiro. *Mediação e Judiciário: Condições necessárias para a institucionalização dos meios autocompositivos de solução de conflitos*. São Paulo, 2011, p.84. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo).

<sup>55</sup>Ibidem, p.84.

<sup>56</sup> BRIQUET, Enia Cecilia. *Manual de mediação: teoria e prática na formação do mediador*. Rio de Janeiro: Vozes, 2016, p.227.

<sup>57</sup>“A aplicação da conciliação e mediação de forma indiscriminada desconsidera a relação de adequação entre os mecanismos e o conflito, assim como apresenta o enfoque quantitativo, em detrimento de uma perspectiva qualitativa, buscando o maior número de acordos e, desse modo, retendo a evolução dos casos. Assim, essa prática tende a gerar aplicações patológicas, desnaturar as

Há muito que se percorrer para que seja efetivamente entendida a relevância da construção de consensos para a pacificação social, porém por mais que ainda haja uma dificuldade nos “ajustes” do instituto da mediação no âmbito judicial, frisa-se que a justiça brasileira já começou a aderir ao uso do instituto a fim de sair do campo meramente técnico, permitindo novos olhares acerca dos meios alternativos de solução de conflitos, em destaque, a mediação.

Destarte que a mera garantia da mediação judicial, não traz a segurança necessária para que o conflito seja resolvido da melhor forma. É importante observar que além da promoção pelos tribunais e dos profissionais estabelecidos pela legislação, cabe ao judiciário criar cursos de aperfeiçoamento aos mediadores e juízes; informativos claros e concisos aos cidadãos; reuniões semestrais com os mediadores, juízes e cidadãos, a fim de que a atuação dos profissionais proporcionem e abarquem todos os instrumentos necessários para que as partes consigam decidir o conflito da melhor forma possível, utilizando-se do instituto para isso.

Ademais, as reuniões e a participação dos cidadãos junto ao Setor de Cidadania dos CEJUSC, podem melhorar a forma como o CEJUSC vem estruturando suas sessões, a fim de proporcionar melhores condições e maiores informações às partes, vez que muitas dessas podem estar em situação de vulnerabilidade durante às sessões.

### 1.2.2 Mediação extrajudicial

A legislação vigente disciplinou, ainda, a mediação extrajudicial, também denominada mediação privada, que pode ser realizada por mediadores independentes, na qual sua atuação se dá fora dos muros jurisdicionais.<sup>58</sup> A mediação extrajudicial é entendida como um “[...] instituto que conta com a participação de alguém alheio a qualquer processo judicial e que não dispõe das normas já lançadas.”<sup>59</sup>

---

características da via, o que, por sua vez, colabora com o descrédito dos meios consensuais.” (OSTIA Paulo Henrique Raiol. Conciliação e acesso à justiça: um estado qualitativo dos centros Judiciários de solução de conflitos e cidadania. São Paulo, 2018, p.121. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo.

<sup>58</sup> TARTUCE, Fernanda. Mediação nos conflitos civis. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018, p.299.

<sup>59</sup> GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. Manual dos MESCs: meios extrajudiciais de solução de conflito. São Paulo: Editora Manole Ltda., 2016, p.32.

LIMA JUNIOR salienta a importância da mediação extrajudicial como via alternativa ao processo judicial,

[...]mais do que tornar eficiente a Mediação Judicial, estiver internalizado com naturalidade no pensamento comum da nossa sociedade o empoderamento que as pessoas possuem de encaminhar suas divergências para uma ambiente de diálogo[...]. E que para o exercício desse Poder, não necessita do Estado, a menos que não se disponha de recursos para fazê-lo de modo privado, pode fazer diretamente, ou pelo auxílio de profissionais ou de instituições especializadas, como se faz nos demais problemas da vida, fomentando a Mediação Extrajudicial.<sup>60</sup>

De acordo com a Lei de Mediação,<sup>61</sup> a realização da mediação extrajudicial poderá ser conduzida por qualquer pessoa capaz que possua a confiança das partes a fim de atuar como facilitador no conflito existente, buscando de forma objetiva resolver o embate da melhor forma possível.

Referida lei<sup>62</sup> dispõe, ademais, em seu artigo 10, a possibilidade das partes serem assistidas por advogados ou defensores públicos. Nota-se, ainda, que o artigo destaca em seu parágrafo único que ambas as partes devem estar assistidas, não havendo o andamento processual se apenas um dos lados constituir defensor.

Analisa-se neste ponto, que o artigo 10 exprime a ideia de faculdade das partes estarem acompanhadas de defensores ou advogados, contudo o parágrafo único impossibilita a realização da sessão se uma das partes não estiverem assistidas. De fato, o legislador quis garantir a igualdade de poderes durante as sessões de mediação extrajudicial.

Percebe-se que a Lei de Mediação busca a equidade e igualdade no processo de autocomposição, posto que as partes deverem ter os mesmos auxílios – a “igualdade de armas” torna-se presente também na autocomposição, portanto.

De acordo com Briquet, o desequilíbrio de poder pode ser dirimido caso os mediadores avaliativos busquem redistribuir o poder entre às partes através de um

---

<sup>60</sup> LIMA JUNIOR, Asdrubal Nascimento. Os desafios da mediação no Brasil. In: NASCIMBENI, Asdrubal Franco; BERTASI, Maria Odete Duque; RANZOLIN, Ricardo Borges. Temas de mediação e arbitragem. São Paulo: Lex Editora, 2017, p.68-69.

<sup>61</sup> Lei 13.140/2015 - Art. 9º: “Poderá funcionar como mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se”. (BRASIL. Lei n.13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de Mediação. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 24 nov. 2018).

<sup>62</sup> Lei 13.140/2015 - Art. 10: “As partes poderão ser assistidas por advogados ou defensores públicos. Parágrafo único. Comparecendo uma das partes acompanhada de advogado ou defensor público, o mediador suspenderá o procedimento, até que todas estejam devidamente assistidas”. (Ibidem).

direcionamento, no qual se garanta uma solução ao conflito por um viés mais justo e igualitário<sup>63</sup>.

Outra questão importante que a mencionada lei enfatiza é o previsto em seu art. 42, que refere-se a outras espécies de formas de resolução alternativa de conflitos, tais como as mediações comunitárias e escolares.<sup>64</sup>

Torna-se necessária adaptação das regras legais às realidades vivenciadas no que concerne à mediação extrajudicial, lembrando o procedimento mais informal nesta modalidade.

Nota-se que a mediação privada pode ser conduzida por qualquer pessoa que seja da confiança dos interessados. Frisa-se que a mediação privada pode ser dividida em mediação institucional, na qual há a presença de centros ou associações de mediação, e em mediação independente, que é realizada sem vínculos com a esfera judicial ou associação/centro de mediação, situação em que os facilitadores, então, serão indicados livremente pelos interessados.

Para TARTUCE,

A mediação privada oferece mais uma alternativa para reduzir tempo e custos na solução de conflitos. Embora normalmente ela seja realizada antes da instauração de uma relação processual, nada obsta que litigantes em conflito busquem dirimi-lo pela mediação extrajudicial mesmo havendo um processo pendente; nesse caso, é possível pedir a suspensão do feito enquanto participam das sessões consensuais. Como, porém, há a sensação de que os processos no Brasil demoram muito, é comum que os envolvidos atuem em uma dupla perspectiva, participando da mediação e “tocando” o processo.<sup>65</sup>

Como exemplo de mediação extrajudicial, SALES ressalta a importância da mediação comunitária, que “visa a oferecer àqueles que vivem em condições menos afortunadas possibilidades de conscientização de direitos, resolução e prevenção de conflitos em busca da paz social.”<sup>66</sup>

---

<sup>63</sup> BRIQUET, Enia Cecilia. Manual de mediação: teoria e prática na formação do mediador. Rio de Janeiro: Vozes, 2016, p.176

<sup>64</sup> Lei 13.140/2015 - Art. 42: “Aplica-se esta Lei, no que couber, às outras formas consensuais de resolução de conflitos, tais como mediações comunitárias e escolares, e àquelas levadas a efeito nas serventias extrajudiciais, desde que no âmbito de suas competências”. (BRASIL. Lei n.13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de Mediação. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 24 nov. 2018).

<sup>65</sup> TARTUCE, Fernanda. Mediação nos conflitos civis. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018, p.299.

<sup>66</sup> SALES, Lilian Maia de Moraes. Justiça e mediação de conflitos. Belo Horizonte: Del Rey, 2004, p.135.

Ainda, a mediação privada nas questões comunitárias<sup>67</sup> consiste em utilizar a simplicidade, informalidade e economia nas questões suscitadas. Tal procedimento traz total abertura aos cidadãos leigos, visto que estes poderão conduzir o conflito através da oralidade. Segundo ZAPPAROLLI: “[...] para cada ecologia (considerando cultura, códigos culturais, geografia, antecedentes históricos etc.) uma metodologia se desenha a partir da composição da presença de partes com diferentes perfis, em maior ou menor número.”<sup>68</sup>

O intuito da mediação privada, como sua aplicação em questões comunitárias, por exemplo, tem como objetivo aproximar o cidadão da administração da justiça. A mediação brasileira tende a ser realizada por instituições e mediadores autônomos e o possível acordo poderá produzir efeitos em caráter de título executivo extrajudicial, havendo, ainda, a possibilidade de homologação em juízo a fim de constituir título executivo judicial.<sup>69</sup>

### 1.3 Da mediação pré-processual

A mediação pré-processual<sup>70</sup> está ligada ao poder judiciário, sendo realizada no ambiente judicial<sup>71</sup> dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, mas ocorre numa fase pré-processual que, portanto, antecede a propositura de uma

---

<sup>67</sup> Para BERTASO e PRADO a mediação comunitária é identificada como: “[...] participações e envolvimento da cidadania em seus problemas cotidianos, sem excessos de delegações. A mediação comunitária possui, assim, uma dimensão político-pedagógica, além de ser um procedimento ou técnica de resolução de conflitos, já que está na base da construção de espaço dialogais de uma comunidade democrática”. (BERTASO, João Martins; PRADO, Keila Sim do. Aspectos de mediação comunitária, cidadania e democracia. *Novos Estudos Jurídicos*, Itajaí, v. 22, n.1, jan-abr. 2017, p. 66).

<sup>68</sup> ZAPPAROLLI, Célia Regina. Procurando entender as partes nos meios de resolução pacífica de conflitos, prevenção e gestão de crises. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. *Negociação, Mediação, Conciliação, e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias*. Rio de Janeiro: Forense, 2 ed., 2019, p.114.

<sup>69</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018, p.303.

<sup>70</sup> A mediação pré-processual também é denominada mediação judicial pré-processual. Vide o grupo de estudos de mediação empresarial privada do comitê brasileiro de arbitragem (GEMEP –CBAr), na qual define o termo: mediação judicial pré-processual, separando-a, ainda, da mediação extrajudicial. Disponível em: <<http://cbar.org.br/site/wp-content/uploads/2016/05/GEMEP-CBAr-Enunciados-19-05-2016.pdf>>. Acesso em: 20 de Jan. 2019. Deste modo, analisa-se que a mediação pré-processual feita nos CEJUSCs ou nos fóruns é interpretada como uma espécie da mediação judicial.

<sup>71</sup> Da Mediação Judicial: Art. 24 – “Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, pré-processuais e processuais, e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição”. (BRASIL. Lei n.13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de Mediação. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 23 ago. 2018).

ação. Para SILVA essa ligação não corresponde apenas à prestação jurisdicional de homologação dos acordos pelos juízes,

Essa ligação não decorre apenas da prestação jurisdicional relacionada à atividade homologatória realizada pelas juízes após as sessões que resultam em acordo, mas de fato ao funcionamento do Setor, que fica sujeito ao controle e fiscalização das atividades realizadas e dos respectivos conciliadores e mediadores.<sup>72</sup>

Os CEJUSCS, no Setor de Conciliação pré-processual, atendem à demanda de conflitos que não foram acionados pela via judicial, podendo ser utilizado o instituto da mediação ou da conciliação a fim de solucionar o conflito através da fase pré-processual.<sup>73</sup>

Podem ser objeto de conciliação ou mediação pré-processual as causas cíveis em geral (acidentes de trânsito, cobranças, dívidas bancárias, conflitos de vizinhança) e causas de família, como divórcio, pedido de pensão alimentícia, guarda de filhos, regulamentação de visitas etc. Se for conseguido um acordo, este será homologado pelo juiz e terá eficácia de título executivo judicial.<sup>74</sup>

O Código de Processo Civil de 2015 instituiu, em seu artigo 165, a promoção e criação pelos tribunais dos meios alternativos à resolução de conflitos, em especial os procedimentos de autocomposição.<sup>75</sup>

De acordo com o artigo 3º, §2º e §3º do CPC/2015:<sup>76</sup>

§2º - O estado promoverá, sempre que possível, a solução dos conflitos.

§3º - A conciliação, a mediação e outros métodos consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

MANCUSO realça que mediação judicial poderá ocorrer no âmbito pré-processual: “por submissão ao direito da parte, acordos diversos, ajustamentos de

<sup>72</sup> SILVA, Érica Barbosa e. A efetividade da prestação jurisdicional civil a partir da conciliação. São Paulo, 2012, p.188. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo.

<sup>73</sup> “A conciliação pré-processual é relevante por dar oportunidade às partes de resolverem o conflito, evitando o processo judicial. É evidente que o conciliador não exerce jurisdição, nem os Setores Extrajudiciais de Conciliação e Mediação são órgãos jurisdicionais, mas não resta dúvida tampouco que integram o sistema de Justiça e atuam em colaboração com o Poder Judiciário, o que resta pacificado com a Resolução nº 125 do CNJ”. (Ibidem, p.189).

<sup>74</sup> BRIQUET, Enia Cecília. Manual de mediação: teoria e prática na formação do mediador. Rio de Janeiro: Vozes, 2016, p.217.

<sup>75</sup> Código de Processo Civil de 2015 - Art. 165: “Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição”. (BRASIL. Lei n.13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em 24 out. 2018).

<sup>76</sup> Ibidem.

conduta, remissão de dívidas[...]”<sup>77</sup>; deste modo, a mediação pré-processual possibilita que as partes busquem resolver o conflito existente antes da fase processual, no qual conseguirão, através do diálogo, ajustar acordos que propiciem benefícios para ambas, evitando gastos às partes; ao judiciário, e agilizando a demanda de casos no CEJUSC, ou seja, diminuindo significativamente os conflitos na que seriam encaminhados à fase processual.<sup>78</sup>

Ressalta-se que a Resolução n. 125/2010 do CNJ em seu artigo 8º, disciplina este conceito de promoção dos métodos alternativos de autocomposição, estabelecendo a necessidade de criação de novas unidades judiciárias voltadas para a realização de reuniões de mediação, bem como ao desenvolvimento de programas que auxiliem, orientem e estimulem os métodos autocompositivos. Disciplina referido artigo:

Os tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejuscs), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão.<sup>79</sup>

Neste sentido, referida resolução estimula a criação, pelo Poder Judiciário, de CEJUSCs, a fim de possibilitar um viés alternativo e célere para a resolução de conflitos no âmbito do judiciário.

Segundo ASPERTI:

O momento da escolha do meio também se mostra relevante. Por exemplo, no caso de meios consensuais de cunho facilitativo, argumenta-se pelas vantagens de se remeter o caso antes da apresentação da defesa e da instrução probatória, propiciando que as partes cheguem mais “desarmadas” para a sessão e não se atenham às suas posições, que se consolidam ao longo do processo de elaboração da defesa, réplica e preparação para os demais atos processuais. Nesse sentido, poderia ser vantajoso o encaminhamento para a conciliação ou a mediação no âmbito pré-processual, ou seja, já dentro do Judiciário porém antes do ajuizamento da demanda judicial, evitando-se os desgastes e os custos decorrentes do processo.<sup>80</sup>

---

<sup>77</sup> MANCUSO, Rodolfo de Camargo. O plano piloto de conciliação em segundo grau de jurisdição, do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, e sua possível aplicação aos feitos de interesse da Fazenda Pública. Separata da Revista dos Tribunais, ano 93, v.820,2004, p.19.

<sup>78</sup> Ibidem.

<sup>79</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 125 de 29 de novembro de 2010, artigo 8º. Redação dada pela Emenda n.2, de 08 de março de 2016. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em 15 Jan. 2019.

<sup>80</sup> ASPERTI, Maria Cecília de Araújo. Meios consensuais de resolução de disputas repetitivas: a conciliação, a mediação e os grandes litigantes do Judiciário. São Paulo: 2014, p. 76. Dissertação (Mestrado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo.

A mediação pré-processual vem ganhando destaque nos últimos anos, obtendo seu espaço para que as partes se utilizem do instituto para resolver seus conflitos. Há um caminho árduo para que o instituto da mediação, na fase pré-processual, seja reconhecido e acionado pelos cidadãos, contudo o incentivo proposto pela nova legislação faz-se grande aliado para que a aplicação da mediação pré-processual consiga assentar-se como medida alternativa aos conflitos existentes.

Na mediação pré-processual a presença do advogado é facultativa durante as sessões,

Nas mediações pré-processuais e pós-processo, a regra não é a presença dos advogados, sempre presentes na paraprocessual. Há, em ambas (pré e pós-processo), maior flexibilidade na vinda de outros envolvidos no conflito que não sejam as partes legitimadas a uma ação judicial.<sup>81</sup>

Ressalta-se que por uma questão de equiparação de poder torna-se importante a presença de um advogado/defensor<sup>82</sup>, visto que a vulnerabilidade de um dos conflitantes pode ensejar uma desproporcionalidade e eventual prejuízo na decisão considerada por esse.

Acerca dos artigos<sup>83</sup> 8º, §1º e 10 da Resolução, tem-se que:

§1º As sessões de conciliação e mediação pré-processuais deverão ser realizadas nos Centros, podendo, excepcionalmente, as sessões de conciliação e mediação processuais ser realizadas nos próprios Juízos, Juizados ou Varas designadas, desde que o sejam por conciliadores e mediadores cadastrados junto ao Tribunal (inciso VI do art. 7º) e supervisionados pelo Juiz Coordenador do Centro (art. 9º).

Art. 10. Cada unidade dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania deverá obrigatoriamente abranger setor de solução de conflitos pré-processual, setor de solução de conflitos processual e setor de cidadania. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16).

---

<sup>81</sup> ZAPPAROLLI, Célia Regina. Procurando entender as partes nos meios de resolução pacífica de conflitos, prevenção e gestão de crises. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. Negociação, Mediação, Conciliação, e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. Rio de Janeiro: Forense, 2 ed., 2019, p.113.

<sup>82</sup> “[...] é essencial tanto quanto conscientizar o profissional da advocacia para estimular a busca da convergência, também, que o perceba com seu devido valor no processo de construção do consenso, e dê o correspondente tratamento, prestigiando a importância que sua atuação proativa pode significar na construção de uma resposta que satisfaça razoavelmente aos interesses das partes[...]” (LIMA JUNIOR, Asdrubal Nascimento. Os desafios da mediação no Brasil. In: NASCIMBENI, Asdrubal Franco; BERTASI, Maria Odete Duque; RANZOLIN, Ricardo Borges. Temas de mediação e arbitragem. São Paulo: Lex Editora, 2017, p.57).

<sup>83</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 125 de 29 de novembro de 2010, artigo 8º. Redação dada pela Emenda n.2, de 08 de março de 2016. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/buscatas-adm?documento=2579>>. Acesso em 15 Jan. 2019.



No caderno de perguntas e respostas do CNJ,<sup>84</sup> é reiterada a afirmação de que a mediação e conciliação podem ser utilizadas em fase anterior à propositura da ação, ou seja, na fase pré-processual, visando, justamente, a não judicialização de conflitos.

Tem-se, no mesmo documento, que qualquer pessoa pode buscar o setor pré-processual do CEJUSC, a fim de solicitar o agendamento. Na maioria dos casos, será expedido um convite à parte contrária para que esta possa participar da sessão.<sup>85</sup> A carta-convite “pode ser levada pelo próprio reclamante ou encaminhada por qualquer meio de comunicação”.<sup>86</sup> Caso haja acordo, o mediador encaminhará o termo da mediação ao distribuidor, no qual poderá ser homologado como título executivo judicial.<sup>87</sup>

Como observa o referido caderno, as sessões de mediação pré-processual são realizadas no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC). É de se observar que de acordo com o CNJ, o comparecimento das partes é facultativo.<sup>88</sup>

Incumbe destacar que diferente da fase pré-processual, a audiência da fase processual, designada de acordo com o artigo 334<sup>89</sup> do CPC/2015, em seu §8º, estabelece consequências legais quanto ao não comparecimento das partes na sessão de conciliação, aplicando inclusive, multa de até 2% sob a vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, e que não é revertida à parte contrária, por ser considerado ato atentatório à dignidade da justiça.

Observou-se no CEJUSC de São José do Rio Preto, na fase pré-processual, nos casos de compra e venda de imóvel, que as empresas faziam o agendamento no órgão do judiciário e acionavam os compradores a fim de que comparecessem ao CEJUSC para negociarem dívidas. Notou-se que há grande demanda de conflitos

---

<sup>84</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Conciliação e Mediação. Perguntas e respostas. Brasília: CNJ, 2017, p. 15-16. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/11/792a36b2facd828e3b0a2cd36adf3907.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2018.

<sup>85</sup> Ibidem, p.16.

<sup>86</sup> Ibidem, p.16.

<sup>87</sup> GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. Manual dos MESC's: meios extrajudiciais de solução de conflito. São Paulo: Editora Manole Ltda., 2016, p.33.

<sup>88</sup> Conforme o Conselho Nacional de Justiça: “o comparecimento das partes é facultativo, na Semana Nacional da Conciliação ou fora dela, não havendo previsão para imposição de qualquer tipo de sanção pelo não comparecimento sem justificativa. Contudo, a pessoa que não comparecer deixará de aproveitar uma oportunidade de solução do conflito por ela mesma”. (Op.cit, p. 34).

<sup>89</sup> De acordo com o Código de Processo Civil de 2015 - Art. 344, § 8º: “O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado”. (BRASIL. Lei n.13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Senado, 2015). Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em 22 out. 2018).

agendados no referido órgão, como conflitos bancários, dívidas, e conflitos de família. O responsável pelo CEJUSC ressaltou, em conversa com o pesquisador, que vem aumentando o número de casos encaminhados à fase pré-processual em diversas áreas, inclusive na empresarial.

Como visto na pesquisa de campo, muitas empresas (imobiliárias, nos casos de compra e venda de imóvel) começaram a verificar grandes vantagens em utilizar o instrumento como forma facilitadora de solucionar os conflitos através de negociações, seja pela celeridade que o instituto possibilita, através dos mutirões, seja pela redução de custos que a mediação também proporciona.

## **CAPÍTULO 2: DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA MEDIAÇÃO**

Neste capítulo serão analisados os princípios que norteiam o instituto da mediação, destrinchando-os a fim de se demonstrar a importância destes e, principalmente, verificar a aplicação dos referidos nas sessões que utilizam a mediação pré-processual como instrumento alternativo à resolução de conflitos.

Analisar-se-á detalhadamente os princípios da isonomia, da decisão informada, da celeridade e o da economia processual, visto que estes foram os utilizados como parâmetros para se averiguar como a mediação pré-processual está sendo aplicada e estruturada no CEJUSC de São José do Rio Preto.

Com esta análise, torna-se nítida a importância do uso harmônico dos princípios analisados durante as sessões, visto que a aplicação exacerbada do princípio da celeridade e o da economia processual pode, por exemplo, distanciar a efetiva aplicação dos princípios da isonomia e o da decisão informada, o que, por certo, traz um problema estrutural marcante na utilização da mediação a fim de solucionar os conflitos referentes aos casos estudados. Ademais, tal desarmonia pode trazer grande desigualdade de poder entre as partes, posto uma estar mais interessada na rapidez do processo e a outra tentando entender o que está ocorrendo de fato, por exemplo.

### **2.1 Marcos regulatórios e os princípios da mediação**

Os princípios da mediação foram elencados em variadas iniciativas no Brasil, no qual não possui um rol taxativo. Importante destacar que os princípios devem ser expostos antes de começar a sessão, para que as partes possam ter conhecimento mínimo do que os resguardam. Evidente que o mediador poderá esclarecer/reforçar, durante a sessão, quaisquer dúvidas que as partes venham a necessitar, caso seja substancial.<sup>90</sup>

---

<sup>90</sup>BAYER, Sandra Regina Garcia Olivan. Mediação de Conflitos Familiares. In: NASCIMBENI, Asdrubal Franco; BERTASI, Maria Odete Duque; RANZOLIN, Ricardo Borges. Temas de mediação e arbitragem. São Paulo: Lex Editora, 2017, p.306-307.

A Lei da Mediação<sup>91</sup> (Lei n. 13.140/2015) destaca em seu art. 2º que a mediação será norteada 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; VI - boa-fé.

O artigo 166 do Código de Processo Civil de 2015 por sua vez, estabelece que, em relação à mediação e à conciliação, “são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia de vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada”.<sup>92</sup> Frisa-se, novamente, que este código reservou dez artigos disciplinando a matéria, demonstrando sua relevância para a atual sistemática processual civil.

Por seu turno, o artigo 1º da resolução 125/2010<sup>93</sup>, em seu anexo III, estabelece que os princípios da mediação que norteiam a atuação de conciliadores e mediadores judiciais são os da confidencialidade, competência, imparcialidade, neutralidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes (resolução alterada pela emenda n. 1 de 2013).

Abaixo se tem uma tabela para identificar quais princípios norteiam a mediação, identificando quais deles estão estabelecidos em todas as legislações e quais estão apenas em uma ou duas das três legislações que disciplinam o tema:

**Tabela 01 - Princípios que norteiam a mediação estabelecidos pela Lei de Mediação, Código de Processo Civil de 2015 e Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça.**

<b>Lei de Mediação</b>	<b>Código de Processo Civil de 2015</b>	<b>Resolução n.125/10 do CNJ</b>
Imparcialidade do mediador	Imparcialidade	Imparcialidade

<sup>91</sup> BRASIL. Lei n.13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de Mediação. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 23 set. 2018.

<sup>92</sup> BRASIL. Lei n.13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em 23 set. 2018.

<sup>93</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 125 de 29 de novembro de 2010. Redação dada pela Emenda n. 1, de 31 de janeiro de 2013. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em 23 set. 2018.

Autonomia da vontade das partes	Autonomia da vontade	Autonomia
Confidencialidade	Confidencialidade	Confidencialidade
Informalidade	Informalidade	
Oralidade	Oralidade	
	Decisão Informada	Decisão Informada
	Independência	Independência
		Validação
		Competência
		Respeito à ordem pública e às leis vigentes
		Empoderamento
Busca do consenso		
Boa-fé		
Isonomia entre as partes		

**Fonte:** Lei de mediação<sup>94</sup>. Código de Processo Civil de 2015<sup>95</sup>. Resolução n.125/10 do CNJ<sup>96</sup>.

<sup>94</sup> BRASIL. Lei n.13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de Mediação. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 23 set. 2018.

<sup>95</sup> \_\_\_\_\_. Lei n.13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em 23 set. 2018.

<sup>96</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 125 de 29 de novembro de 2010. Redação dada pela Emenda n. 1, de 31 de janeiro de 2013. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em 23 set. 2018.

A análise dos princípios da mediação é de suma importância para que tal instituto seja mais adequado na prática. A mediação possui várias diretrizes que destacam a relevância deste método de autocomposição, como será demonstrado nos casos de compra e venda de imóvel no CEJUSC de São José do Rio Preto (SP). A corroborar tal ideia, tem-se em MENDONÇA que,

[...] o reconhecimento dos direitos humanos e da dignidade dos indivíduos, a consciência da necessidade de participação democrática em todos os níveis sociais e políticos, a crença de que o indivíduo tem o direito de participar e ter controle das decisões que afetam a própria vida, os valores éticos que devem nortear os acordos particulares e, finalmente, a tendência a uma maior tolerância às diversidades que caracterizam toda cultura no mundo moderno-contemporâneo.<sup>97</sup>

O princípio da informalidade,<sup>98</sup> é um dos basilares do instituto. A informalidade no diálogo favorece a comunicação entre os conflitantes e o mediador, e, via de consequência, tende a gerar um menor grau de formalidades, fomentando uma possível calma e tranquilidade no procedimento, que estimula a resolução positiva do conflito entre as partes, que saem do ambiente formal dos processos estritamente comandados por um juiz.<sup>99</sup>

É de se concluir, assim, que a utilização do formalismo nas questões existentes enseja barreiras na resolução dos conflitos, vez que as tensões, nervosismos e ânimos exaltados acabam dificultando um meio mais adequado para resolverem o problema de forma amigável. OLIVEIRA ressalta que:

[...] o rigor do formalismo resulta temperado pelas necessidades da vida, agudizando-se o conflito ante o aspecto unívoco das características externas e a racionalização material, que deve levar a cabo o órgão judicial, entremeada de imperativos éticos, regras utilitárias e de conveniência ou postulados políticos, que rompem com a abstração e a generalidade.<sup>100</sup>

Outro ponto importante para se destacar, relaciona-se com o princípio da independência, sendo este conexo com o princípio da informalidade, visto que a atuação dos conciliadores, bem como dos mediadores judiciais, deve se dar pela

<sup>97</sup> MENDONÇA, Ângela Hara Buonomo. A reinvenção da tradição do uso da mediação. Revista dos Tribunais, 2004, p.145.

<sup>98</sup> Estabelecido na Lei de Mediação, em seu artigo 2º, inciso IV. (BRASIL. Lei n.13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de Mediação. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 23 set. 2018).

<sup>99</sup> SALES, Lilia Maia de Moraes. Justiça e mediação de conflitos, Belo Horizonte: Del Rey, 2003, p.51.

<sup>100</sup> OLIVEIRA, Carlos Alberto Álvaro de. O processo civil na perspectiva dos direitos fundamentais. Revista Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Direito PPGDir. /UFRGS, Rio Grande do Sul, n.4, v.2, p.124, jun./jul. 2004. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/ppgdir/article/viewFile/49187/30822>>. Acesso em: 26 jun. 2018.

autonomia e liberdade, não devendo existir qualquer subordinação ou influência do Judiciário para sua efetivação, devendo apenas serem observados os limites legais das possibilidades de acordo.<sup>101</sup>

A Resolução n. 125/2010 do CNJ,<sup>102</sup> associa a independência e a autonomia, ressaltando a atuação dos mediadores e conciliadores, como sendo o:

[...] dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexequível.

Como bem observam CAMBI e FARINELLI, a atuação dos conciliadores e mediadores deve estar pautada na “autonomia para conduzir a negociação da melhor forma e no interesse dos litigantes, desde que não excedam os limites legais, morais ou impostos pelos próprios envolvidos”.<sup>103</sup>

Pelo princípio da confidencialidade<sup>104</sup> entende-se que é o “dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes [...]”.

Há um compromisso do mediador perante as partes no sentido de estabelecer que somente será divulgado aquilo que estiver compactuado entre elas, e, assim sendo, os atos não autorizados durante o processo de mediação serão mantidos em sigilo. O §1º do art. 30 da Lei de Mediação destaca que a confidencialidade se estende aos prepostos, advogados, assessores técnicos, entre outras pessoas que tenham direta ou indiretamente participado do processo de mediação.

O princípio da boa-fé, que fora introduzido pela Lei de Mediação em relação à temática, impõe a todos os envolvidos no processo de mediação o dever de atuar com lealdade e probidade em todos os seus atos<sup>105</sup>. De acordo com TARTUCE<sup>106</sup>: “o princípio da boa-fé é de suma relevância na mediação: participar com lealdade e real

<sup>101</sup> TARTUCE, Fernanda. Mediação nos conflitos civis. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018, p. 211.

<sup>102</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 125 de 29 de novembro de 2010, anexo III, artigo 1º, V. Redação dada pela Emenda n. 1, de 31 de janeiro de 2013. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em 17 Jan. 2019.

<sup>103</sup> CAMBI, Eduardo; FARINELLI, Alisson. Conciliação e mediação no Novo Código de Processo Civil (PLS 166/2010). Revista de Processo, v. 194, abr., 2011, p. 280.

<sup>104</sup> Resolução n. 125/2010 – anexo III, artigo 1º, inciso I.(Op.cit).

<sup>105</sup> TARTUCE, Fernanda. Mediação nos conflitos civis. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018, p. 222.

<sup>106</sup> Ibidem, p.223.

disposição de conversar são condutas essenciais para que a via consensual possa se desenvolver de forma eficiente”.

O princípio da oralidade é disciplinado pela Lei de Mediação, em seu artigo 2º, inciso III. Tal princípio versa sobre o diálogo ou comunicação serem imprescindíveis para que os conflitantes consigam dirimir e/ou resolver o conflito existente, inclusive na elaboração de propostas que se propõem em aderirem para sanar o problema, mais do que a forma escrita, posto que o restabelecimento da comunicação é de suma importância ao processo de autocomposição<sup>107</sup>.

Durante todo o procedimento, a exposição oral de fatos e indagações são de extrema relevância, pois as partes possuem a liberdade e a necessidade de serem ouvidas efetivamente. A proposta é que elas tenham um formalismo menor e mais liberdade para falar sobre os pontos controvertidos, tornando-se, desta forma, tais requisitos primordiais na solução do conflito, além de se objetivar que o peso da linguagem jurídica possua menor impacto na audiência<sup>108</sup>.

Já por princípio da imparcialidade entende-se como o,

Dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente<sup>109</sup>.

Desta forma, o mediador deve agir de forma imparcial no conflito existente, garantindo aos mediados a forma mais adequada de exporem seus próprios pontos de vista e, conseqüentemente, tornando possível que busquem em conjunto um resultado que satisfaça ambas as partes nas circunstâncias que estão inseridos.

O princípio da busca pelo consenso é inerente à autocomposição, e permeia a atuação do mediador no diálogo entre as partes. Observa-se que esta diretriz não consta no novo CPC/2015, mas, no entanto, foi destacada como princípio na Lei de Mediação (Lei n. 13.140/2015, art. 2º, VI).

A respeito da autonomia de vontade, também conhecida como voluntariedade das partes, essas devem estar dispostas a aceitarem o uso do instituto a fim de

---

<sup>107</sup> TARTUCE, Fernanda. Mediação nos conflitos civis. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.p.212.

<sup>108</sup>Ibidem, p.213.

<sup>109</sup> Estabelecido pelo Código de Condutas para Mediadores Judiciais: Resolução n. 125/2010 do CNJ, anexo III, artigo 1º, IV. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 125 de 29 de novembro de 2010. Redação dada pela Emenda n. 01 de 31 de janeiro de 2013. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em 17 Jan. 2019.



possibilitar a tentativa de acordo frente ao conflito existente, não havendo imposição do mediador ou do judiciário para que seja realizada, aderindo, assim, o uso da mediação desde o início até o fim do procedimento<sup>110</sup>.

O tema da autonomia da vontade é abordado pela Resolução n. 125/2010 do CNJ<sup>111</sup>, que diz ser o dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, garantindo-lhes que possam chegar a um consenso, decidindo de forma voluntária e não coercitiva, tomando suas próprias decisões durante todo o processo, bem como podendo até mesmo interrompê-lo caso verifiquem a sua necessidade.

Cabe ressaltar que não há como exercer liberdade sem o conhecimento das variadas possibilidades que a realidade enseja. Em muitos casos, as partes não possuem o conhecimento necessário para conduzirem o conflito, seja pela falta de informação adequada, comunicação ou direcionamento sobre as alternativas existentes para tal situação, sendo necessária uma abordagem ampla sobre tais possibilidades que estão disponíveis para resolver um conflito.

## **2.2 Dos princípios da isonomia, decisão informada, celeridade e economia processual**

A abordagem aprofundada dos princípios da isonomia, decisão informada, celeridade e economia processual torna-se parâmetro importante a fim de possibilitar soluções plausíveis aos conflitos existentes nas mediações pré-processuais que envolvam os casos de compra e venda de imóvel no CESJUSC de São José do Rio Preto – SP. Contudo, a análise também demonstrará quais as consequências às partes caso a aplicação destes princípios não seja respeitada no momento da negociação e do acordo.

No que toca à análise do princípio da isonomia, é importante salientar que nos casos de compra e venda de imóvel levados ao CEJUSC de São José do Rio Preto - SP têm-se partes com realidades econômicas demasiadamente distintas, pois de um lado há grandes litigantes (pessoa jurídica), ou seja, com grande capacidade financeira, bem como elevado conhecimento jurídico através de seus advogados ou

---

<sup>110</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 125 de 29 de novembro de 2010, anexo III, artigo 1º, V. Redação dada pela Emenda n. 1, de 31 de janeiro de 2013. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em 17 Jan. 2019.

<sup>111</sup> Ibidem.

prepostos, e de outro, pequenos litigantes, pessoas físicas – hipossuficientes, em muitos casos, que na maioria das vezes estão sem condições financeiras e com pouco ou nenhum conhecimento jurídico. Assim, analisou-se se estão ou não sendo tomadas as medidas necessárias a fim de que as partes estejam ou fiquem em situação de igualdade de poderes no momento da mediação pré-processual.

Quanto ao princípio da decisão informada, analisou-se o conhecimento do comprador acerca dos fatos, de modo a observar se ele estava decidindo de acordo com suas convicções ou se ele não tinha o conhecimento necessário para que tomasse a melhor decisão. Buscou-se, por fim, verificar se houve o esclarecimento de todos os pontos importantes por parte dos mediadores no momento das negociações.

No que tange à aplicação do princípio da celeridade, bem como da economia processual, buscou-se averiguar se estes princípios estão sendo aplicados de forma a possibilitar vantagens que sejam benéficas a todos os envolvidos no conflito ou se estão beneficiando apenas uma das partes, tendo por hipótese os grandes litigantes, que detêm maior conhecimento dos aspectos jurídicos envolvidos, além de maior poder aquisitivo.

Portanto, através do estudo destes princípios na pesquisa empírica, foi possível analisar as vantagens e desvantagens da mediação pré-processual nos casos de compra e venda de imóvel do CEJUSC de São José do Rio Preto, possibilitando a pesquisa verificar, também, como o referido CEJUSC vem estruturando a mediação pré-processual após a Lei de Mediação e o Código de Processo Civil de 2015.

### 2.2.1 Princípio da isonomia

O princípio da isonomia ou igualdade consta expressamente no rol de princípios de Lei de Mediação em seu artigo 2º, inciso II: “A mediação será orientada pelos seguintes princípios: [...] II - isonomia entre as partes [...]”.

Cita-se ainda que tal princípio está fundamentado no artigo 5º, “caput” da CF/88 que expressamente versa que: “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza [...]”<sup>112</sup>. Referida igualdade é a formal, ou seja, aquela igualdade

---

<sup>112</sup> BRASIL. Constituição Federal de 1988. Art. 5º, Caput, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 23 ago. 2018.

que consiste em dar tratamento idêntico, independentemente de cor, nacionalidade, gênero ou até mesmo condição financeira. A título de distinção cita-se a igualdade material, no qual há um tratamento desigual, na medida que os indivíduos de desigualam, indo além do artigo 5º da CF/88, buscando uma “interpretação sistemática de vários dispositivos constitucionais, a começar pelo Preâmbulo”<sup>113</sup>.

Portanto, o mediador deve observar tal princípio, a fim de possibilitar o tratamento isonômico entre as partes, oferecendo oportunidades iguais para ambas, em todas as etapas do processo de mediação. Observa-se que,

O mediador, ao atuar para facilitar a obtenção da autocomposição deve praticar e preservar a igualdade entre as partes. Cabe-lhe, não apenas agir com igualdade em relação às partes, mas também, e sobretudo, neutralizar desigualdades, atuando para compensar fraquezas apresentadas por uma delas, tais como pobreza, desinformação, carências psicológicas ou afetivas, deficiência cultural etc.<sup>114</sup>

Observa-se que durante a mediação “a exposição das partes e de suas razões, pode ser percebida uma gritante disparidade de poder entre os envolvidos na negociação [...]”<sup>115</sup>. Assim, é nítido que cabe ao mediador estar ciente das dificuldades e necessidades pessoais de cada sujeito, intervindo quando necessário para que as partes possam estar em igual tratamento nas disputas durante as sessões.

Quando há nas disputas poder desigual, o mediador deve atentar-se a dois tipos de situações:

[...]de percepção (em que a disparidade de poder não é percebida e há uma errônea consideração da situação) e de existência de relações extremamente assimétricas (em que uma parte está em uma posição muito mais fraca e ambas as partes sabem disso).<sup>116</sup>

Identificadas as desigualdades de poder mencionadas, a atuação do mediador é de extrema importância, pois ele poderá buscar equilibrar a força e/ou a influência de ambas as partes, a partir de técnicas estratégicas.<sup>117</sup>

Deve-se observar que nos casos de compra e venda de imóvel, os compradores (pequenos litigantes) possuem uma vulnerabilidade predominante frente

<sup>113</sup> MARTINS, Flávio. Curso de Direito Constitucional. 3. Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais LTDA., 2017, p.826-827.

<sup>114</sup> CUNHA, Leonardo Carneiro da. Da mediação. In: CABRAL, Trícia Navarro Xavier; CURY, Cesar Felipe. Lei de Mediação comentada artigo por artigo: dedicado à memória da Profª Ada Pellegrini Grinover. São Paulo: Editora Foco, 2018. cap.1, p.11.

<sup>115</sup> TARTUCE, Fernanda. Mediação nos conflitos civis. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018, p. 228.

<sup>116</sup> Ibidem. 229.

<sup>117</sup> Ibidem, p. 230.

às empresas (os grandes litigantes), sendo necessária a atuação do mediador para redistribuir os poderes durante as sessões.<sup>118</sup> Tartuce descreve,

Se constatar a configuração de uma notória situação de desequilíbrios entre as partes, o mediador deve alertar sobre a importância de que ambas obtenham, organizem e analisem dados, estimulando-as a planejarem uma eficiente atuação na negociação.<sup>119</sup>

Nesse mesmo sentido CUNHA<sup>120</sup> menciona que “ao neutralizar ou diminuir desigualdades, o mediador promove a igualdade substancial, reequilibrando a posição das partes no procedimento destinado à obtenção da autocomposição.”

Ressalta que os usufrutuários com demandas frequentes, como por exemplo, empresas que atuam em demandas repetitivas possuem maiores vantagens, tendo em vista que detêm recursos consideráveis; num outro polo encontram-se os litigantes casuais com poucos recursos<sup>121</sup>, o que torna importante por parte do mediador, a observância das desvantagens entre as partes durante as sessões a fim de buscar redistribuir os poderes, no qual seja satisfatório um possível acordo entre as partes.

Percebe-se, assim, o quão importante é a atuação do mediador quando há um desequilíbrio de poder, pois o mediador deve buscar diminuir estas vantagens de influência, e caso não a faça, poderá, inclusive, prejudicar a celebração do acordo.

A análise deste princípio, na pesquisa de campo, teve como objetivo central verificar se há uma igualdade entre os conflitantes no momento da mediação pré-processual; para isso, analisou-se a atuação do mediador, no sentido de verificar se o facilitador está contribuindo a fim de possibilitar uma “igualdade de armas” entre as partes no momento do possível acordo, observando quais técnicas, caso haja esta desigualdade de poder nas sessões, estão sendo utilizadas a fim de garantir a isonomia.

---

<sup>118</sup> Para ASPERTI: “[...] os litigantes com mais recursos têm melhores condições de “navegar” esse sistema complexo de normas e de envidar esforços para a consolidação de interpretações por parte dos agentes públicos e julgadores que lhes sejam mais favoráveis.” (ASPERTI, Maria Cecília de Araújo. Acesso à justiça e técnicas de julgamento de casos repetitivos. São Paulo, 2018, p.76. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo).

<sup>119</sup>TARTUCE, Fernanda. Mediação nos conflitos civis. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018, p.230.

<sup>120</sup> CUNHA, Leonardo Carneiro da. Da mediação. In: CABRAL, Trícia Navarro Xavier; CURY, Cesar Felipe. Lei de Mediação comentada artigo por artigo: dedicado à memória da Profª Ada Pellegrini Grinover. São Paulo: Editora Foco, 2018. cap.1, p.11.

<sup>121</sup> ASPERTI, Maria Cecília de Araújo. Acesso à justiça e técnicas de julgamento de casos repetitivos. São Paulo: 2018, p.78. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo.

Na pesquisa de campo analisou-se os seguintes pontos: I) se ambas as partes estavam assessoradas por seus advogados no momento da sessão ou se apenas a empresa estava (as empresas sempre são representadas por advogados ou prepostos); II) se há um possível desequilíbrio de poder quanto ao grau de instrução do comprador nos mutirões analisados; III) se o comprador tinha conhecimento sobre o CEJUSC e sobre o uso da mediação pré-processual (possibilidades/direitos) e da ação judicial.

Através destas questões buscou-se compreender os resultados e benefícios destes acordos firmados, para identificar, de maneira geral, quem são os reais beneficiados destes acordos – empresas, compradores ou ambos?

### 2.2.2 Princípio da decisão informada

O princípio da decisão informada está expresso na Resolução n.125/2010<sup>122</sup> em seu anexo III, no art. 2º, inciso II, e determina que a decisão informada é o dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido.

Ainda, o princípio também é contemplado no CPC/2015, que determina: “A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, [...] e da decisão informada”<sup>123</sup>.

Referido princípio não consta expressamente no rol dos princípios da Lei de Mediação, contudo, não pode o mediador eximir-se de cumpri-lo no momento da mediação extrajudicial, pois o sistema jurídico que envolve a autocomposição o prevê em outros dispositivos, que já mencionados, devendo, assim, ser observado.

De acordo com MIRANDA NETTO,<sup>124</sup> esse princípio está ligado ao esclarecimento de questões que possam surgir no curso do procedimento da medição, pelas partes envolvidas, no que tange à juridicidade da decisão que se tomou.

#### Segundo CUNHA:

Pelo princípio da decisão informada, os interessados devem receber informações quantitativas e qualitativas sobre a composição que podem

<sup>122</sup> Conselho Nacional de Justiça. Resolução n.125/2010. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em 23 set. 2018.

<sup>123</sup> Artigo 166 do Código de Processo Civil: Lei n.º 13.105/2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm)>. Acesso em: 26 ago. 2018.

<sup>124</sup> MIRANDA NETTO, Fernando Gama de; SOARES, Irineu Carvalho de Oliveira; ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de. A Mediação no Novo Código de Processo Civil. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p.114.

realizar, sendo advertidas das possíveis implicações e dos riscos a serem assumidos. É necessário, enfim, que os interessados sejam bem informados para que não sejam surpreendidos por qualquer consequência inesperada da solução pela qual venham a optar.<sup>125</sup>

O princípio da decisão informada emana da boa-fé, tendo em vista que as partes devem estar informadas sobre o procedimento e como a sessão será conduzida, além dos ganhos e possíveis perdas, quando se submetem ao uso deste instrumento; sendo importante que haja lisura em todo o percurso.<sup>126</sup>

É de se ressaltar que a aplicação deste princípio se dá em todas as etapas do processo de autocomposição, inclusive nos contatos que o antecedem. Neste sentido, incumbe ao mediador manter o jurisdicionado ciente quanto aos seus direitos, bem como do contexto fático no qual esteja inserido<sup>127</sup>.

Desta forma, as informações quanto ao procedimento da mediação devem ser esclarecidas pelo terceiro imparcial, a fim de que as partes envolvidas no conflito possam seguir participando das sessões cientes dos seus direitos, das possibilidades, além de compactuarem de forma voluntária na adesão do uso do instituto pela via consensual.

A falta de esclarecimentos sobre o instituto, bem como informações jurídicas, desencadeiam decisões prejudiciais à parte mais vulnerável do conflito. Observa-se que a falta dessas informações trazem decisões inseguras ao mediando mais vulnerável no momento de decidir a melhor alternativa para o conflito, o que resulta em desigualdade de poder entre as partes.

Deste modo, analisou-se, quanto a aplicação do princípio da decisão informada, na pesquisa de campo, os seguintes pontos: I) como o comprador, inadimplente com o contrato de compra e venda, estava sendo convidado às reuniões desses mutirões; II) se o mediador informou às partes e deixou-as cientes durante a sessão, como disciplina o artigo 166 do CPC/15; III) se o comprador possuía ciência quanto as consequências de assinar ou não o acordo.

---

<sup>125</sup> CUNHA, Leonardo Carneiro da. Da mediação. In: CABRAL, Trícia Navarro Xavier; CURY, Cesar Felipe. Lei de Mediação comentada artigo por artigo: dedicado à memória da Prof<sup>a</sup> Ada Pellegrini Grinover. São Paulo: Editora Foco, 2018. cap.1, p.17.

<sup>126</sup> Ibidem, p. 17

<sup>127</sup> TARTUCE, Fernanda. Mediação nos conflitos civis. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018, p. 207.

### 2.2.3 Princípios da celeridade e economia processual

O artigo 5º da CF/88, modificado pela Emenda Constitucional n. 45 de 2004, preceitua em seu inciso LXXVIII que: “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.<sup>128</sup>

Desta forma, a celeridade deve ser aplicada, sempre que possível, a fim de diminuir a morosidade do Judiciário no que concerne às demandas dos jurisdicionados que buscam garantir seus direitos por meio judicial.

Seguindo tal entendimento constitucional transfigura-se uma orientação a todos os legisladores e operadores do direito, tendo em vista ser um direito fundamental expresso no ordenamento jurídico vigente.<sup>129</sup>

Para RENAULT e BOTTINI, a celeridade prevista artigo 5º da CF/88, em seu inciso LXXVIII, deve ser tratada como um princípio e não como uma mera norma de aplicação,

Trata-se, evidentemente, de um princípio constitucional, uma diretriz, e não de uma norma de aplicabilidade imediata. No entanto, consiste em orientação clara ao intérprete e ao legislador, e eiva de inconstitucionalidade qualquer proposta no sentido contrário, ou seja, que disponha sobre mecanismos de retardamento do andamento de feitos. (...) O ordenamento jurídico infraconstitucional precisa ser fundamental a celeridade do processo. Perante este novo princípio, faz-se necessário o ajuste dos processos judiciais civis, penais, trabalhistas, e todos os demais, para que contemplem mecanismos de racionalização da prestação jurisdicional.<sup>130</sup>

Ressalta-se que celeridade nos meios alternativos, especialmente na mediação, busca o acúmulo de atos, tornando o seu tratamento mais célere e com respostas mais efetivas que o contencioso, nos casos em que o uso do instrumento seja facilitador à resolução da disputa.<sup>131</sup>

---

<sup>128</sup> “De forma geral, a mencionada emenda trouxe muitas inovações para o sistema judicial e responde à preocupação de uma jurisdição mais veloz, evidenciando que o princípio da celeridade está na pauta do dia.” (SILVA, Érica Barbosa e. A efetividade da prestação jurisdicional civil a partir da conciliação. São Paulo, 2012, p.48. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo).

<sup>129</sup>Ibidem, p.46.

<sup>130</sup> RENAULT, Sérgio Rabello Tamm; BOTTINI, Pierpaolo. “Primeiro passo”, in Reforma do Judiciário. Coordenação de Sérgio Rabello Tamm Renault e Pierpaolo Bottini. São Paulo: Saraiva, 2005, p.08.

<sup>131</sup> GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. Manual dos MESCs: meios extrajudiciais de solução de conflito. São Paulo: Editora Manole Ltda., 2016, p.40.

Atualmente, devido ao número demasiado de processos que estão em trâmite no país, cerca de 80 milhões de processos<sup>132</sup>, urge que propostas que viabilizem uma maior celeridade nos processos sejam postas, sendo a autocomposição uma dessas possibilidades. De acordo com ALMEIDA GUILHERME:

Não obstante, como é de conhecimento público, há a instauração do Código de Processo Civil de 2015, que procura de algum modo acelerar o procedimento utilizado normalmente. Mesmo assim – e aqui não cabe nenhuma crítica aberta à iniciativa ao códex-, o ritmo dos atos processuais é ainda mais lento do que o ritmo conservado na mediação<sup>133</sup>.

De acordo com FREITAS E SÉRGIO, a mediação surgiu, assim como outros meios alternativos à resolução de conflitos, para reduzir a morosidade do judiciário, possibilitando maior celeridade nos conflitos existentes:

[...] a crise do Poder Judiciário, ocorre devido a vários fatores como, crise estrutural, excesso de burocracia e a lentidão da Justiça, causado por um sistema antiquado e lento, que não está de acordo com a sociedade contemporânea, que, por meio da tecnologia é rápida e ágil, e por consequência não consegue dar resposta a essa grande demanda de litígios. Diante desse cenário, surge a necessidade de procurar formas que dessem maior alternativa, dinâmica, agilidade e eficiência na prestação jurisdicional. Nessa busca, atentou-se a nova realidade mundial do uso dos meios consensuais de solução de conflitos, entre eles está a mediação, com a expectativa de um primeiro momento desafogar o judiciário possibilitando seu melhor funcionamento, e em seguida instaurar na sociedade a consciência da cultura de paz<sup>134</sup>.

Observa-se vez mais que a demora da decisão, como é sabido, aumenta as angustias entre as partes<sup>135</sup>, podendo acarretar consequências mais negativas ao conflito. Neste sentido, a celeridade processual através da mediação possibilita dirimir o conflito de forma mais rápida e amigável, em muitos casos, além de contribuir para

<sup>132</sup> Dados estatísticos apresentados pelo Conselho Nacional de Justiça em 2018. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/politica-nacional-de-priorizacao-do-1-grau-de-jurisdicao/dados-estatisticos-priorizacao>>. Acesso em: 16 out. 2018.

<sup>133</sup> GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. Manual dos MESC: meios extrajudiciais de solução de conflito. São Paulo: Editora Manole Ltda., 2016, p.40.

<sup>134</sup> FREITAS, Frederico Oliveira; SÉRGIO, Débora Bastos. A aplicação da mediação no novo Código de Processo Civil e seus mecanismos em busca da pacificação social. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XIX, n. 152, 2016, p.1.

<sup>135</sup> “Por ser vida, o processo com duração demasiada é fonte de angustias e os efeitos sociais de sua demora também são sentidos na medida em que as pessoas se veem desestimuladas a cumprir a lei, quando sabem que outras a descumprem reiteradamente e obtêm manifestas e indevidas vantagens, das mais diversas naturezas. Portanto, é crucial que um processo assim provoca não apenas efeitos negativos àqueles que dele participam, mas também a toda a coletividade. Há ainda os efeitos econômicos decorrentes do atraso na consecução da justiça, pois são favorecidas a especulação com a demora da prestação jurisdicional e os que têm muito a perder com a excessiva duração do processo” (LUCON, Paulo Henrique dos Santos. Eficácia das decisões e execução provisória. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2000, p. 171).



a diminuição do congestionamento de processos no âmbito judiciário<sup>136</sup>. Neste sentido, CARNELUTTI:

[...] o tempo é inimigo do processo, o qual o juiz deve travar uma guerra sem trégua, mas o tempo é também algo inato ao processo, a ponto de um não sobreviver sem o outro. Daí, a preocupação dos operadores do direito em abreviá-lo, através da eliminação de formalismos inúteis, de demoras injustificáveis, e de protelações maliciosas<sup>137</sup>.

Cabe destacar que a celeridade espelha respostas rápidas, estende-se a prestação jurisdicional, mas observando a duração razoável do processo. Contudo, como observa SILVA: “(...) é preciso inserir a adequação como elemento qualitativo à resposta dos conflitos.”<sup>138</sup>

Outro ponto importante a se destacar está ligado à economia processual. CUNHA E LEITÃO relatam que há economia nos custos do processo e no tempo dos litígios quando falamos das vantagens ao se utilizar da mediação a fim de dirimir os conflitos existentes:

O processo apresenta inúmeras vantagens, que fazem dela um método reorganizador do cenário do litígio[...] Poderemos dizer que a mediação apresenta diversas vantagens, quer em termos práticos, quer em termos pessoais[...]Em termos práticos, podemos dizer que a mediação diminui os custos que são inerentes à gestão de conflitos, reduz o tempo de resolução do mesmo, [...]mantem o caráter sigiloso do conflito e, por último, trata-se de um meio de resolução alternativa de conflitos com cariz de flexibilidade e de informalidade. Em termos pessoais e relacionais, podemos dizer que a mediação permite que haja um melhoramento no relacionamento entre as partes ou, se for o caso, pode evitar a sua deterioração<sup>139</sup>.

As vantagens trazidas pelo uso da mediação impedem que os custos com processos sejam maiores, já que havendo acordo na sessão de mediação entre as partes, além da diminuição de custos<sup>140</sup>, a duração do conflito será menor, causando,

<sup>136</sup> Sobre o congestionamento dos processos, o Conselho Nacional de Justiça relata que “Enquanto a taxa de congestionamento do 2º grau é de 54%, no 1º grau é de 20 pontos percentuais a mais: 74%. A carga de trabalho do magistrado é o dobro (7.219 no 1º grau e 3.531 no 2º grau) e os Indicadores de produtividade dos servidores e dos magistrados são maiores na primeira instância. Esses dados, por tribunal e segmento de justiça, estão apresentados no Relatório Justiça em Números 2018 e podem ser acessados pelo menu lateral desta página”. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Dados estatísticos. Brasília: CNJ, 2018). Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-aco-es/politica-nacional-de-priorizacao-do-1-grau-de-jurisdicao/dados-estatisticos-priorizacao>>. Acesso em: 11 nov. 2018.

<sup>137</sup> CARNELUTTI, Francesco. Apud CARREIRA ALVIM, J.E. Tutela Antecipada na Reforma Processual. Rio de Janeiro: Destaque, 1995, p.06.

<sup>138</sup> SILVA, Érica Barbosa e. A efetividade da prestação jurisdicional civil a partir da conciliação, 2012, p.51. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo.

<sup>139</sup> CUNHA, Pedro; LEITÃO, Sofia. Gestão Construtora de Conflitos. 2. ed. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa, 2012, p.52.

<sup>140</sup> “Com efeito, o procedimento de mediação, como os demais MESC’s, pode oferecer valores que a priori chamariam a atenção. No entanto, basta se analisar com um pouco mais de cautela para perceber

assim, não só uma economia financeira, mas também de tempo, alinhando-se, deste modo, à celeridade. Contudo, o mediador deve-se atentar a aplicação dos princípios, pois a aplicação do princípio da celeridade de maneira efetiva, sem a observância de outros princípios importantes, como o da decisão informada, pode desequilibrar o poder entre às partes, ocasionando um distanciamento do que a lei disciplina e prejudicando a aplicação do instituto na prática.

Na pesquisa de campo foram analisados os seguintes pontos em relação à celeridade: I) se o comprador/devedor possuía tempo hábil para refletir sobre o assunto e decidir de acordo com suas vontades, visto que o tempo para cada sessão nestes mutirões possuem um prazo muito curto (cerca de dez a quinze minutos); II) se houve um tempo razoável para que fosse explicado o procedimento da mediação aos compradores; III) se houve tempo hábil para sanar possíveis dúvidas que o comprador/devedor teve durante às sessões de mediação pré-processual, a fim de analisar se os compradores estavam informados antes de tomar qualquer decisão; IV) quais os benefícios para as empresas com o uso da mediação pré-processual nos mutirões que realizam, identificando-se quais foram as vantagens predominantes de acordo com as respostas dos advogados(as) ou prepostos das empresas, ou seja, se para as empresas o uso do princípio da celeridade, e o da economia processual são fatores principais para acionarem o instituto da mediação ou não, na fase pré-processual.

Caminhando para o fim deste capítulo, tem-se a comprovação da importância dos princípios norteadores da mediação, vez que estes contribuem para que as sessões proporcionem meios facilitadores e norteadores, com o objetivo de que as partes possam se sentir seguras sobre as medidas que tomarão para o conflito existente.

Também cabe ressaltar que o princípio da isonomia das partes é de grande relevância para que as partes possam estar em igualdade de poderes a fim de que ambas cooperem e tomem a melhor decisão, em conjunto, ao conflito. O princípio da decisão informada tem como finalidade deixar as partes cientes sobre informações importantes a fim de que tenham todos os esclarecimentos necessários para tomarem sua decisão. Ainda, o princípio da celeridade busca trazer maior rapidez aos conflitos,

---

que em muitas ocorrências o processo judicial maior, as pessoas gastam mais, também, com taxas e custas processuais no sistema Judiciário.” (GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. Manual dos MESCs: meios extrajudiciais de solução de conflito. São Paulo: Editora Manole Ltda., 2016, p.39).

enquanto o princípio da economia processual contribui para diminuição de gastos às partes envolvidas.

Na pesquisa empírica, constante no próximo capítulo, foi observada a aplicação ou não dos princípios da isonomia, decisão informada, celeridade, e economia processual durante as mediações pré-processuais, tentando-se assim alinhar teoria e prática.

### **CAPÍTULO 3: PESQUISA EMPÍRICA NO CEJUSC DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO-SP: ANÁLISE SOBRE A APLICAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO NOS CASOS DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL**

A pesquisa tem como recorte a análise de casos de compra e venda de imóvel. A escolha pela temática de imóveis se dá pela grande demanda de casos que são levados ao CEJUSC de São José do Rio Preto.<sup>141</sup>

A cidade de São José do Rio Preto possui grande fluxo de imobiliárias que comercializam imóveis, devido ao grande crescimento de vendas na cidade no período de 2014 a 2017<sup>142</sup>. Contudo, muitos compradores acabam ficando inadimplentes com as parcelas do financiamento, motivo que leva tais empresas a buscarem na mediação pré-processual uma alternativa que seja econômica e célere para negociar a dívida em caso de inadimplência das parcelas destes imóveis. Outro ponto a se destacar é o direito de acesso à moradia versus a retomada do imóvel caso a inadimplência não seja resolvida nas sessões.

Ainda que a mediação pré-processual esteja em fase embrionária na cidade, posto ser recente sua implementação na cidade, instalado em novembro de 2013, a utilização do instituto vem ganhando propulsão e se tornando crescente nos casos mencionados. Contudo, questionou-se, os motivos dessas inadimplências e quais as consequências jurídicas e sociais aos compradores que não puderem garantir o pagamento.

---

<sup>141</sup> “São José do Rio Preto é um município brasileiro localizado no interior do estado de São Paulo. Pertencente à mesorregião e microrregião de mesmo nome, localiza-se a noroeste da capital do estado, distando desta cerca de 442 km. Ocupa uma área de 431,963 km<sup>2</sup>, sendo que 119,48 km<sup>2</sup> estão em perímetro urbano. A população estimada para 2015, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, é de 442.548 habitantes, sendo então o décimo segundo mais populoso de São Paulo e o 52º do país. Emancipada de Jaboticabal na década de 1850, o nome do município é uma mistura entre o padroeiro, São José, e o Rio Preto, rio que banha o município. Hoje, é formada pelos distritos de Engenheiro Schmitt, São José do Rio Preto (Distrito-Sede) e Talhado, e subdivide-se em cerca de 360 bairros, loteamentos e residenciais. É um dos principais polos industriais, culturais e de serviços do interior de São Paulo. Sua história econômica esteve por muito tempo ligada à cafeicultura, também presente em grande parte do estado de São Paulo, principalmente no início do século XX. Segundo pesquisa da Fundação Getúlio Vargas, publicada na revista Você S.A., São José do Rio Preto é a 18ª colocada no ranking das cidades brasileiras mais promissoras para se construir uma carreira profissional. A Firjan classificou a cidade como a 2ª mais desenvolvida do país[...]” Sobre São José do Rio Preto. Prefeitura de Rio Preto. Disponível em: < <https://www.riopreto.sp.gov.br/sobre/>>. Acesso em 10 fev. 2019.

<sup>142</sup> Estudo do Mercado Imobiliário de SJRP 2017. Secovi. Disponível em: <<http://www.secovi.com.br/pesquisas-e-indices/estudos/estudo-mercado-imobiliario-sjrp-2017>>. Acesso em 10 fev. 2019.

Devido ao tema recortado, foram escolhidas imobiliárias como figurantes do polo demandante, possibilitando a análise de sua atuação na relação contratual com os compradores.

Analisou-se, se há a aplicação dos princípios da isonomia, decisão informada, celeridade, e economia processual nos casos observados, averiguando como estes casos estão sendo solucionados no CEJUSC de São José do Rio Preto à luz dos princípios que norteiam a mediação, a fim de saber como o referido CEJUSC vem estruturando a mediação pré-processual.

### **3.1 Introdução à pesquisa de campo**

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) de São José do Rio Preto – SP foi solenemente instalado aos 22 dias do mês de novembro do ano de 2013, possuindo como empresa parceira o Centro Universitário de Rio Preto (UNIRP). À época o Doutor Desembargador Ivan Ricardo Garisio Sartori – Presidente do Tribunal de Justiça no momento – nomeou como Juiz Coordenador o Doutor Paulo Sérgio Romero Vicente Rodrigues.


Frisa-se que o CEJUSC de São José do Rio Preto analisado está instalado em um prédio cedido pelo Centro Universitário de São José do Rio Preto, universidade parceira do referido, no qual possui três salas de audiência, espaço para pré-atendimento, sala para os conciliadores, bem como um cartório.<sup>143</sup> Ressalta-se que o CEJUSC está localizado perto da universidade parceira e os mediandos possuem conhecimento sobre o local.

Abaixo seguem os informativos (figura 01 e 02) entregues ao público pelo CEJUSC de São José do Rio Preto, no qual especifica a atribuição, o funcionamento e os conflitos que podem ser encaminhados ao órgão do Poder Judiciário:

---

<sup>143</sup> Mediação de conflitos desafoga Fórum. Diário da Região. 17 de dezembro de 2013. Disponível em: < [https://www.diariodaregiao.com.br/index.php?id=/cidades/materia.php&cd\\_matia=731879](https://www.diariodaregiao.com.br/index.php?id=/cidades/materia.php&cd_matia=731879)>. Acesso em: 20 nov. 2018.

Figura 01 - Informativo sobre o CEJUSC de São José do Rio Preto - SP



**CEJUSC**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA - SP**  
**MEDIÇÃO e CONCILIAÇÃO JUDICIAL**  
 O Caminho mais rápido para a SOLUÇÃO de conflitos!!!

Você já ouviu falar sobre **CONCILIAÇÃO**? Se a resposta for **NÃO**, leia atentamente este informativo e saiba que através dela você pode solucionar seu conflito rapidamente e tudo homologado pelo juiz.

**01 - Você sabe o que é e como funciona o Centro Judiciário de Solução de Conflito e Cidadania (CEJUSC)?**  
 É um setor criado e administrado pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo em parceria com empresas interessadas em auxiliar o judiciário. O objetivo é a solução dos conflitos, de forma rápida, sigilosa e eficaz. O setor realiza sessões de conciliação e mediação entre as partes envolvidas no conflito, intermediadas por profissionais devidamente capacitados, chamados conciliadores ou mediadores. As sessões são marcadas tanto na fase processual (quando já há um processo em andamento), quanto na fase pré-processual (quando ainda não existe processo em andamento).

**02 - Onde são realizadas as sessões de conciliação e mediação?**  
 Em São José do Rio Preto, as sessões são realizadas no CEJUSC, situado na Av. Constituição nº 1504-A, funcionando de 2ª a 6ª feira, das 9h às 17h.

**03 - Qual o prazo para agendamento destas sessões?**  
 As sessões são marcadas num prazo de 15 a 30 dias, aproximadamente.

**04 - Como faço para agendar uma sessão pré-processual?**  
 Passo 01: O interessado procura o Cejusc pessoalmente e passa por uma triagem para saber se sua demanda é de competência do Centro. Passo 02: Se sim, é encaminhado para o atendimento, onde apresenta os documentos e conta sua história. Passo 03: O funcionário colhe as informações e marca uma data para a audiência de conciliação. Passo 04: O Cejusc encaminha uma carta-convite convidando a outra parte para uma tentativa de acordo. Passo 05: No dia agendado, se ambas as partes comparecem, um conciliador ou mediador comanda a audiência. Passo 06: Se há acordo, o mesmo é homologado pelo juiz e tem valor de sentença judicial, colocando um ponto final na questão. Passo 07: Caso não haja

**Figura 02 - Informativo sobre o CEJUSC de São José do Rio Preto - SP**

acordo, a pessoa que procurou o Cejusc é orientada sobre como proceder a fim de garantir seus direitos.

**05 - Quais conflitos podem ser tratados através deste setor?**  
O setor de mediação e conciliação da Justiça estadual destina-se a solução dos mais variados conflitos. Em São José do Rio Preto, podem ser solucionados conflitos envolvendo Direito do consumidor (bancos, empresas de telefonia, etc...), acidentes de trânsito, locação, cobrança, etc... Na área de direito da família atende-se situações como, por exemplo, pensão alimentícia, reconhecimento de paternidade, divórcio, união e dissolução estável (estes apenas nas conciliações processuais). Conflitos existentes contra a União, ou relacionados ao Direito do trabalho, não poderão ser apreciados pelo setor de conciliação e mediação.

**06 - O que ocorre se for feito o acordo?**  
Havendo o acordo, será homologado pelo juiz de Direito, passando a valer como título executivo. Ou seja, se o acordo for descumprido, poderá ser executado.

**07 - E se não houver acordo?**  
Não havendo acordo, as partes poderão prosseguir com o processo, caso já tenha sido ajuizado, ou ainda ajuizar uma ação posteriormente.

**08 - Quanto custa?**  
Este serviço é gratuito.

**09 - Quais as vantagens?**  
Como você já percebeu, são inúmeras as vantagens da utilização da conciliação e mediação. Neste setor, busca-se a solução mais adequada dos conflitos, incentivando a participação de ambas as partes pela busca de um resultado que satisfaça a todos, preservando o relacionamento e restabelecendo o diálogo entre elas. Os conflitos são solucionados de forma rápida, segura e gratuita, fazendo com que todos ganhem: você, o judiciário e o país.

**CEJUSC**  
Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania  
Tribunal de Justiça de São Paulo

INFORMAÇÕES  
**(17) 3211 3240**  
Av. Constituição, 1504-A, Boa Vista  
São José do Rio Preto - SP

**Empresa Parceira**

**AUSTA**clínicas  
Gente Cuidando de Gente

Tel. 17 3203 1414 • www.BUSTA.com.br  
R. Antonio Garva Monteiro, 465 - São José do Rio Preto - SP

O presente trabalho aborda o uso da mediação pré-processual nos casos que envolvam a compra e venda de imóvel no CEJUSC da cidade de São José do Rio Preto – SP. Buscou-se analisar os motivos da escolha da mediação na fase pré-processual, a fim de resolver o conflito existente, quais são os beneficiários desse processo e a aplicação dos princípios referentes à mediação nestas sessões.

Empresas da região possuem grande interesse na aplicação deste instrumento, a fim de evitar custos com ações, tendo em vista que os mutirões realizados por

empresas da região possibilitam abranger um número significativo de casos e resolvê-los rapidamente, conforme o princípio da celeridade e economia processual.

É de se notar, que é impossível não fazer uma análise, ainda que *en passant*, sobre a crise econômica que o país vive há alguns anos, e que, também afetou o setor imobiliário. Deste modo, é de fácil percepção que houve um incentivo considerável para a aquisição da casa própria, mas, ao mesmo tempo, uma forte alta no desemprego<sup>144</sup>. Assim, devido às atraentes condições ofertadas pelo mercado, e que, mesmo sabendo previamente que grande parte dos compradores não conseguirá arcar com os custos dos financiamentos, e a impossibilidade dos adquirentes em após algum tempo não conseguirem arcar com tais dívidas.

Destaca-se a reportagem do site do jornal Estadão publicada em 27 de agosto de 2018<sup>145</sup>, que cita a retomada de mais de 70 mil imóveis que foram leiloados desde 2014 no Brasil, quando de fato a crise no país começou a trazer seus efeitos negativos para o setor imobiliário, em razão das inadimplências geradas principalmente pelo desemprego de milhares de compradores, como bem relata a reportagem de Fernando Nakagawa: “a inadimplência cresceu à medida que a crise elevou o desemprego e reduziu a capacidade financeira das famílias”<sup>146</sup>.

Neste sentido, demonstra-se a necessidade das empresas (vendedoras), em utilizarem o instituto a fim de resolver a inadimplência desses compradores. Observando-se que, por óbvio, as empresas não têm como interesse principal rescindir o contrato, mas sim, em geral, para refazê-lo com novas taxas de juros ou condições de pagamento, e, como última opção, caso não haja tratativa de acordo, a rescisão do contrato.

Como relatado acima, a iniciativa em resolver o conflito se dá, inicialmente, pela empresa que possui casos sobre compra e venda de imóvel, e que, desta forma, realizam mutirões através de representantes (advogados ou prepostos) a fim de que sejam convocados os compradores inadimplentes para tentarem negociar a dívida.

---

<sup>144</sup> VETTORAZZO, Lucas. Retomada de imóveis por dívida cresce durante crise. Folha de São Paulo. São Paulo, 15 de maio de 2017, Mercado. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2017/05/1884053-retomada-de-imoveis-por-divida-cresce-durante-crise.shtml>>. Acesso em: 18 dez. 2018.

<sup>145</sup> NAKAGAWA, Fernando. Bancos retomaram 70 mil imóveis por falta de pagamento desde 2014. Estadão. São Paulo, 27 de agosto de 2018, Economia e Negócios. Disponível em: <<https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,bancos-retomaram-70-mil-imoveis-por-falta-de-pagamento-desde-2014,70002474630>>. Acesso em 18 Jan. 2019.

<sup>146</sup> Ibidem.



Deste modo, partindo-se do ponto de que a iniciativa se dá pelos chamados grandes litigantes (aqui se referindo ao poder aquisitivo deles frente ao dos compradores), necessária se faz uma análise sobre quais os benefícios que estão diretamente ligados ou não às partes, no que tange ao uso da mediação pré-processual nos casos de compra e venda de imóvel, e se estes mutirões possibilitam um acordo que seja benéfico aos conflitantes ou se este tipo de mutirão beneficia apenas um deles.

### **3.2 Análise de dados qualitativos**

Observa-se de início que a pesquisa não tem o fim de ser quantitativa. Não se está à procura de em quantos processos se aplica este ou aquele princípio, nem se busca uma amostragem. Assim, o que a pesquisa realmente busca é aliar teoria e prática, para que não seja apenas uma pesquisa bibliográfica esta dissertação, mas sim uma pesquisa bibliográfica com a efetiva análise de como são aplicados os princípios, que têm alto grau de abstração em sua essência, em órgãos do Judiciário, enriquecendo e contribuindo para uma nova visão do Direito, que não se contenta apenas com teoria.

Desta forma, trata-se assim de análise qualitativa, onde se buscou observar a aplicação, ou não, dos princípios vistos em teoria.

#### **3.2.1 Dos roteiros de observação e de entrevista**

A pesquisa dividiu-se em três partes. A primeira compreendeu um questionário direcionado ao comprador, com perguntas antes da sessão e depois da sessão. A segunda parte, direcionada ao advogado ou preposto representante da empresa, contou com um questionário de perguntas. A terceira parte, por fim, abrangeu um roteiro de observação direcionado aos mediadores, a fim de analisar sua atuação durante as sessões de mediação pré-processuais.

Optou-se pelo roteiro de observação dos mediadores visto a importância que se faz a análise da atuação deles durante as sessões, em razão do facilitador ser o elo entre as partes, devendo garantir que estas estejam em igualdade de poderes a

fim de tomarem suas decisões da melhor maneira. A atuação dos mediadores também é fundamental para que seja garantida, durante as sessões, a aplicação dos princípios. Deste modo, buscou-se verificar se há, por parte dos facilitadores, a aplicação efetiva dos princípios e se houve eventuais ponderações destes para que as partes estivessem seguras ao tomar sua decisão.

O questionário de perguntas ao comprador dividiu-se em duas partes, a saber, antes e depois da sessão. Tal escolha deu-se tendo em vista a importância de buscar saber como os compradores se sentiam e qual era sua compreensão durante as duas fases. Na primeira, enquanto aguardavam na sala de espera, buscou-se verificar o grau de compreensão dos fatos antes deles terem contato com os advogados ou prepostos da empresa e mediador na sessão, com o intuito de averiguar o grau de informação dos compradores sobre o CEJUSC e a mediação pré-processual. A segunda parte do questionário procurou analisar as percepções dos compradores após a sessão, a fim de se apurar se os entrevistados se sentiram seguros e amparados pelos mediadores, no sentido de estarem bem informados sobre o procedimento da mediação pré-processual e sobre a proposta da empresa. Buscou-se saber, ainda, se a decisão que o comprador tomou teve amparo nas informações recebidas pelos mediadores, possibilitando que ele decidisse de forma segura e de acordo com suas convicções no que concerne o conflito existente.

As respostas dos compradores, vulneráveis no momento da sessão pelo que já exposto, possibilita analisar como os casos de compra e venda são estruturados e quais medidas que os mediadores buscaram tomar a fim de que esta desigualdade de poder fosse sanada durante a mediação pré-processual para que houvesse um acordo justo e igualitário para ambas as partes, tendo em vista que os compradores possuem grande vulnerabilidade social, econômico e jurídica.

O questionário de entrevista com os(as) advogados(as) ou prepostos da empresa constituiu apenas uma etapa, sendo que nele constaram sete perguntas que pudessem proporcionar informações sobre as vantagens do instituto da mediação pré-processual à empresa. A intenção era compreender até que ponto as vantagens buscadas pelas empresas poderiam interferir num acordo justo, ou seja, que apenas beneficiasse às empresas e não os compradores. Aqui se parte da hipótese de, por ter o comprador uma vulnerabilidade de conhecimento jurídico e uma vulnerabilidade financeira frente às empresas, o comprador inicia as sessões em desvantagens de poder em relação às empresas.

As observações voltadas para a sessão, bem como as entrevistas com questionários do comprador e advogado(a) ou preposto da empresa, tornaram-se importantes a fim de buscar compreender como a mediação pré-processual está sendo estruturada pelo CEJUSC. As observações do roteiro e as respostas dos questionários puderam cruzar informações essenciais, com o intuito de demonstrar como os mediadores vem atuando no que tange a vulnerabilidade do comprador frente à empresa (redistribuição de poderes), quais os motivos e vantagens para a empresa a fim de buscar a mediação pré-processual como instrumento mais adequado para solucionar os conflitos que envolvam compra e venda de imóvel, se houve desvantagens aos compradores vulneráveis durante a mediação pré-processual, e por fim, como os princípios estavam sendo aplicados, ou não, durante as sessões.

Destaca-se, antes da análise dos dados, que os questionários de respostas que serviram de parâmetro para as observações e conclusões do que foi obtido à campo constam no anexo desta dissertação (apêndices A, B e C).

Para registro das observações nas sessões de mediação pré-processuais, houve roteiro aos mediadores (apêndice F), no qual foram utilizados alguns procedimentos necessários para análise de desempenho, a fim de observar se os mediadores utilizaram, ou não, técnicas para que as partes estivessem esclarecidas e em igualdade de poder para decidir o conflito nas sessões observadas.

O procedimento de análise envolveu doze perguntas elaboradas pelo pesquisador a fim de observar a atuação dos mediadores durante as sessões, em que foram estruturadas perguntas e respostas que o pesquisador assinalava com “sim” ou “não”, bem como um campo, dentro de cada pergunta, para inserir comentários das observações durante as sessões de mediação pré-processual.

Deste modo, o roteiro de observação para os mediadores foi estruturado com as seguintes perguntas:

- I. No momento da abertura da sessão foi explicado as partes o que é mediação pré-processual?
- II. No momento de abertura da sessão o mediador explicou a diferença entre mediação e ação judicial ao comprador?
- III. Foi explicado que as partes não são obrigadas a fazerem um acordo?
- IV. Foi explicado que a ausência de acordo não traria qualquer tipo de penalidade ao comprador?
- V. Foi informada a situação atual dos débitos do comprador e a proposta da empresa?

VI. O mediador usou técnicas de perguntas ou espelhamento para verificar o grau de compreensão das partes (ou do comprador)?

VII. O comprador estava acompanhado de advogado?

VIII. O comprador pode oferecer sua proposta para pagamento das parcelas vencidas e vincendas?

IX. O comprador conseguiu explicar suas dúvidas ao mediador e ao advogado ou preposto da empresa durante a sessão?

X. Depois do acordo, o mediador deixou claras as condições e deveres para o cumprimento do acordo às partes?

XI. Foi lido o acordo antes das partes assinarem?

XII. O comprador ficou com uma cópia do acordo?

Como já exposto, apesar das perguntas estarem bem delimitadas, foram inseridos neste roteiro de observações comentários do pesquisador menos descritivos e mais analíticos, buscando mesclar esses dois instrumentos para se analisar as impressões tidas no campo. Os dados qualitativos estão relacionados as observações analisadas durante a pesquisa.

Quanto ao roteiro de questionário utilizado para entrevistar os participantes das sessões de mediação pré-processuais, além de ser dividido em duas partes, houve separação em questionário com perguntas fechadas, abertas e semiabertas. Nota-se que foram desenvolvidos dois questionários às partes, um para o comprador(a) do imóvel e outro para o advogado(a) ou preposto da empresa.

No questionário de entrevista direcionado para o comprador do imóvel, dividiu-se em duas etapas: a primeira etapa denominada “antes da sessão”, no qual continham perguntas abertas, a saber:

I. Você sabe o que é CEJUSC?

II. Como você foi convidado a vir ao CEJUSC?

III. Você sabe o motivo que o trouxe ao CEJUSC?

IV. Você sabe a diferença entre mediação e ação judicial?

A segunda etapa denominada “depois da sessão”, no qual continham perguntas abertas, a saber:

I. Você recebeu todas as informações necessárias do mediador para tomar sua decisão? Sentiu que faltou alguma informação?

II. O tempo da mediação foi suficiente para que você decidisse sobre a proposta da empresa?

III. Estar acompanhado por um advogado(a) proporciona mais conforto no momento de você decidir sobre o problema?

IV. Você acha que a proposta feita pela empresa o beneficia para dar continuidade ao pagamento das parcelas? Por quê?

Outra parte que compõe esta etapa denominada “depois da sessão” continha perguntas semiabertas, a saber:

I. Você se sentiu seguro para tomar sua decisão? (Aqui se encontram as seguintes alternativas: muito; um pouco; não me senti seguro);

II. Você acredita que sua decisão foi a melhor a fim de solucionar o problema/conflicto? (Aqui se encontram as seguintes alternativas: sim; não; mais ou menos);

III. Você conseguirá cumprir todas as parcelas que foram acordadas na sessão? (Aqui se encontram as seguintes alternativas: sim; não; talvez);

IV. Você sabe quais as consequências do não pagamento do acordo realizado? (Aqui se encontram as seguintes alternativas: sim; não).

No questionário de entrevista direcionado ao advogado(a) ou preposto houve perguntas semiabertas, a saber:

I. É o próprio CEJUSC ou a empresa que faz o convite ao comprador para comparecer na sessão do CEJUSC? (Aqui se encontram as seguintes alternativas: CEJUSC; empresa; CEJUSC e Empresa);

II. Quais as vantagens dos mutirões para a empresa? (Aqui se encontram as seguintes alternativas que poderiam ser respondidas em mais de uma alternativa: Os mutirões contribuem para a diminuição de gastos para empresa; Os mutirões contribuem para a solução dos conflitos de maneira mais célere num único período; Resolver vários conflitos contribuindo para o não ingresso de demanda judicial; Garante o recebimento de pelo menos mais uma parte do pagamento; Repactuação de juros);

III. Quais os resultados mais comuns na sessão? (Aqui se encontram as seguintes alternativas que poderiam ser respondidas em mais de uma alternativa: Acordo, se possível indicar percentual \_\_\_%; Não acordo; Reagendamento de uma nova sessão);

IV. A empresa controla os índices de cumprimento destes acordos e sabe quais os percentuais destes cumprimentos? (Aqui se encontram as seguintes alternativas: sim; não);

V. Caso não haja acordo ou este não seja cumprido, quais são as medidas que a empresa adota? (Aqui se encontram as seguintes alternativas que poderiam ser respondidas em mais de uma alternativa: Notifica o comprador sobre possíveis medidas judiciais cabíveis pelo descumprimento do acordo; Ingressa com ação judicial sem notificar o comprador; Busca contato direto com o comprador para saber os motivos e possíveis datas para o pagamento).

Ainda, o questionário de entrevista termina com duas perguntas abertas, a saber:

VI. Como advogado(a) (ou preposto) você acredita que a mediação possibilite que os conflitos sejam resolvidos de forma mais eficiente e célere? Por quê?

VII. A empresa incentiva o uso da mediação pré-processual por quais motivos?

Por fim, ressalta-se que as entrevistas autorizadas<sup>147</sup> pela Plataforma Brasil<sup>148</sup> junto ao Comitê de Ética<sup>149</sup> continham o número total de 20(vinte) entrevistados, 15 (quinze) compradores e 5 (cinco) advogados(as) ou prepostos, porém, como o uso da mediação pré-processual possui pouco tempo de implementação no CEJUSC de São José do Rio Preto – SP (instalado em novembro de 2013), foram entrevistados quatro advogados(as) ou prepostos das imobiliárias atuantes na mediação pré-processual. Quanto aos questionários dos compradores, onze foram entrevistados, pois muitos não compareceram as sessões agendadas, o que dificultou entrevistar um número maior de pessoas, mas que não interferiu na qualidade das entrevistas e dos resultados obtidos.

A mediação pré-processual voltada para os casos de compra e venda de imóvel através de mutirões no CEJUSC de São José do Rio Preto parece estar aumentando sua demanda, o que soa como uma grande engrenagem que aos poucos vem ganhando a propulsão necessária para funcionar de maneira eficaz. Também é de se observar que a demanda pode estar aumentando por conta da crise econômica que também está assolando o país, com taxas de desemprego altas.

De acordo com o site do G1 publicado no dia 05/01/2017<sup>150</sup> mais de 13 mil imóveis foram retomados pelo banco da Caixa Econômica Federal no Brasil devido à mencionada crise, muitos dos inadimplentes estavam desempregados e não

---

<sup>147</sup> Vide processo para a aprovação da pesquisa empírica. (BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde, 2013, p. 1-17). Disponível em: < [http://conselho.saude.gov.br/Web\\_comissoes/conep/aquivos/CNS%20%20Norma%20Operacional%20001%20-%20conep%20finalizada%2030-09.pdf](http://conselho.saude.gov.br/Web_comissoes/conep/aquivos/CNS%20%20Norma%20Operacional%20001%20-%20conep%20finalizada%2030-09.pdf)>. Acesso em: 13 Jan. 2019).

<sup>148</sup> A “Plataforma Brasil é um sistema eletrônico criado pelo Governo Federal para sistematizar o recebimento dos projetos de pesquisa que envolvam seres humanos nos Comitês de Ética em todo o país”. (Universidade Federal de Alagoas. Plataforma Brasil. Disponível em: < <https://ufal.br/ufal/pesquisa-e-inovacao/etica/pesquisa/submissao-de-projetos/plataforma-brasil>>. Acesso em: 13 Jan. 2019.

<sup>149</sup> “O Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) é um colegiado interdisciplinar e independente, com “munus público”, que deve existir nas instituições que realizam pesquisas envolvendo seres humanos no Brasil, criado para defender os interesses dos sujeitos da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos (Normas e Diretrizes Regulamentadoras da Pesquisa Envolvendo Seres Humanos - Res. CNS 196/96, II.4)”. (BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Manual Operacional Para Comitês de Ética em Pesquisa. Brasília: Ministério da Saúde, 2002, p.11. Disponível em: < [http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/livros/manual\\_ceps.pdf](http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/livros/manual_ceps.pdf)>. Acesso em: 14 Jan. 2019.

<sup>150</sup> Crise faz disparar número de imóveis retomados por falta de pagamento. G1. 05 Jan. 2017. Disponível em: < <http://g1.globo.com/bom-dia-brasil/noticia/2017/01/crise-faz-disparar-numero-de-imoveis-retomados-por-falta-de-pagamento.html>>. Acesso em: 18 Jan. 2019.

possuíam condições para honrar as prestações dos imóveis. De acordo com o Advogado de Brasília Raul Rodrigues<sup>151</sup> - especialista em Direito Imobiliário:

As pessoas estão perdendo o emprego ou então tendo sua capacidade financeira diminuída severamente. Então, chega um momento, que mesmo depois de abandonar várias contas a pagar, mesmo assim elas não conseguem pagar o que é mais importante que é seu financiamento imobiliário.

Assim, torna-se relevante o estudo sobre o setor imobiliário, podendo ser um reflexo da crise do país e seus efeitos nos casos de compra e venda de imóvel na cidade de São José do Rio Preto através da mediação pré-processual realizada no CEJUSC. Buscou-se averiguar, além do foco principal deste estudo (analisar a aplicação dos princípios da isonomia, decisão informada, celeridade, e economia processual), as causas e efeitos destas inadimplências às empresas e aos compradores, quais medidas são tomadas, quais intervenções os mediadores tomaram a fim de que o acordo realizado entre as partes pudesse viabilizar o pagamento da dívida, bem como garantir ao comprador o acesso à moradia e à justiça.

### 3.2.2 Procedimento de abordagem dos entrevistados no CEJUSC de São José do Rio Preto nos casos de compra e venda de imóvel

A análise de dados no CEJUSC de São José do Rio Preto seguiu um cronograma elaborado pelo pesquisador. Estando com a pauta de sessões em mãos, comparecia-se nas datas marcadas e se aguardava o mediador chamar até a sala específica na qual ocorriam as mediações pré-processuais.

Enquanto o pesquisador esperava o início de cada sessão, aproveitava-se o momento para explicar a pesquisa, bem como assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, após, era realizada uma breve entrevista com os compradores na sala onde aguardavam a sua vez de serem chamados. Desta forma, o pesquisador fazia as entrevistas seguindo a ordem elaborada no questionário, além do questionário destinado ao comprador ser entregue aos entrevistados, em parte, para que

---

<sup>151</sup> Crise faz disparar número de imóveis retomados por falta de pagamento. G1. 05 Jan. 2017. Disponível em: < <http://g1.globo.com/bom-dia-brasil/noticia/2017/01/crise-faz-disparar-numero-de-imoveis-retomados-por-falta-de-pagamento.html>>. Acesso em: 18 Jan. 2019.

pudessem responder as perguntas no campo do questionário denominado “antes da sessão”.

O mediador apresentava o pesquisador às partes e dizia se tratar de uma dissertação de mestrado no âmbito do Direito pela Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – Unesp. O pesquisador, após licença do mediador, explicava o processo de entrevista e a importância do estudo no âmbito da mediação pré-processual. Interessante destacar que por se tratar de mutirão, o pesquisador conseguia apresentar todas as informações para todos os envolvidos de uma só vez, pedindo que respondessem a primeira parte do questionário e explicando que posteriormente, após o fim da sessão de cada um, voltaria a entregar a outra parte do questionário denominado “depois da sessão”, a fim de que o respondessem.

Salienta-se que todo o procedimento e informações que eram necessários para a pesquisa foram esclarecidos aos compradores e aos advogados(as) ou prepostos da empresa, como, por exemplo, o sigilo da entrevista, a não informação de nomes e a utilização das entrevistas exclusivamente para elaboração do capítulo da pesquisa empírica.

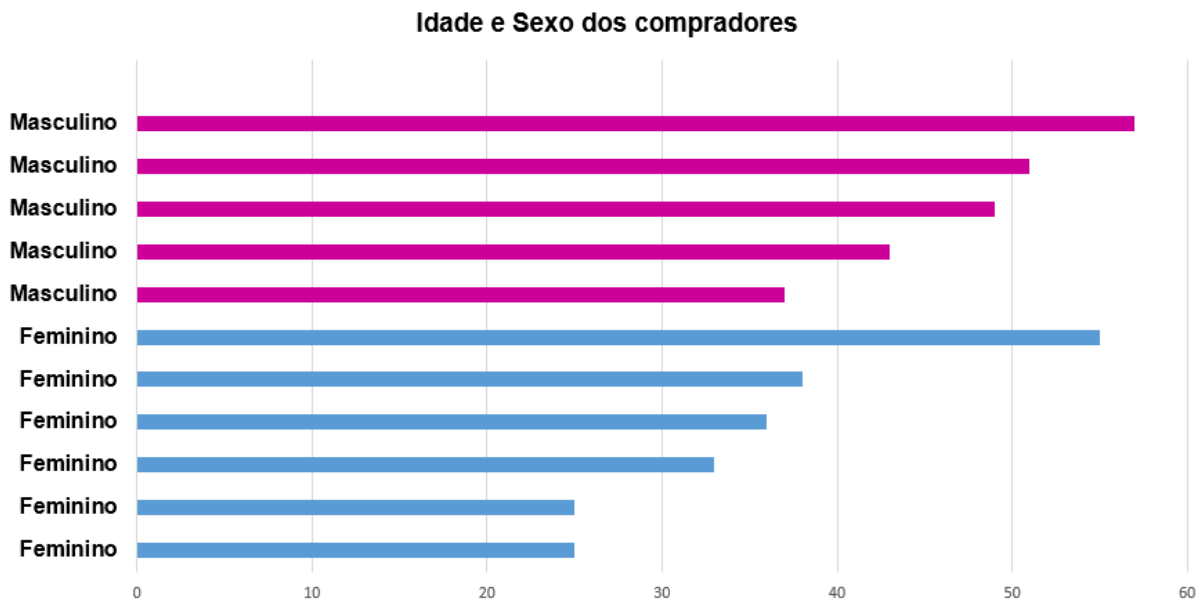
### 3.2.3 Entrevista com os compradores nos casos de compra e venda de imóvel: questionário respondido antes da sessão

O objetivo da primeira parte da entrevista, baseava-se no princípio da informação, ou seja, buscou verificar qual o nível de informação do comprador antes de participar da sessão, no que tange ao conhecimento sobre o CEJUSC, bem como o procedimento da mediação pré-processual.

Inicialmente, relata-se sobre a entrevista com os compradores inadimplentes. Estes aguardavam em uma sala até que fossem chamados para negociar a dívida e se possível, chegar a um acordo para sanar o conflito existente.

Dos entrevistados mencionados abaixo no gráfico 01, nota-se que houve seis mulheres e cinco homens entrevistados com idades variadas. Ressalta-se que um entrevistado homem não autorizou sua participação e por isso não foi incluído nesta pesquisa.



**Gráfico 01 - idade e sexo dos compradores entrevistados**

Cumpra-se observar que a idade média dos participantes coincide justamente com a fase de vida em que estão economicamente ativos, ou seja, em que são produtivos e, em geral, aptos a gerar renda. O que se vê é que, ainda que não fosse o foco da pesquisa, tendo tais idades e se analisando num contexto mais social sobre as possibilidades que os levaram a inadimplir os contratos, é provável que tenham tido qualquer problema no âmbito trabalhista, ou de desemprego, ou de diminuição de salários etc<sup>152</sup>.

Destaca-se que para os compradores há uma grande pressão interna – emocional – envolvida, pois se trata de um imóvel para planos futuros ou até mesmo para os casos que alguns deles já estão morando e investindo no imóvel, o que pode prejudicar a sua decisão de buscar outras formas que sejam mais vantajosas para conseguirem manter o pagamento das parcelas atrasadas dos imóveis. Em um dos casos analisados, um dos entrevistados disse que “Deus providenciou um emprego para que ele(a) continuasse a ter renda para pagar as prestações acordadas”.

Para a empresa é apenas mais um caso dentre vários, pouco importando se ocorrer a retomada do imóvel, pois não há valor sentimental, essencial à sua sobrevivência, como é para o comprador, pois para os grandes litigantes o único

<sup>152</sup> Vide notícia do G1 sobre a crise financeira e desemprego que inviabilizaram o pagamento das prestações de imóveis pelos compradores, o que levou à retomada do bem pelo Banco. (Crise faz disparar número de imóveis retomados por falta de pagamento. G1. 05 Jan. 2017). Disponível em: <<http://g1.globo.com/bom-dia-brasil/noticia/2017/01/crise-faz-disparar-numero-de-imoveis-retomados-por-falta-de-pagamento.html>>. Acesso em: 19 Jan. 2019.

objetivo almejado nas sessões é o lucro que está por trás dos imóveis e mesmo por trás das dívidas dos compradores.

De acordo com Raquel Rolnik<sup>153</sup> “a moradia - a do mundo real, concreto – conecta-se com rede abstrata de circulação de valor via dívida e sua possibilidade de recuperação, com juros, ao longo do tempo, esperada pelo investidor que nela apostou”. A autora<sup>154</sup> segue:

Para a pessoa ou as pessoas que nela vivem, a moradia tem outras dimensões e significados. Especialmente para aqueles que se endividaram para além das suas possibilidades e riquezas, um dos significados é a expectativa de aumento de renda prometida pela valorização do imóvel hipotecado. Mas essa expectativa desfaz-se, diante da falta de qualquer outro lugar para morar, quando não é mais possível participar da “ciranda”.

O questionário denominado “antes da sessão” trazia quatro perguntas que buscavam analisar o grau de conhecimento e percepção dos compradores sobre o CEJUSC, bem como da mediação pré-processual. A ideia deste questionário de respostas era analisar o quão informados estão os compradores sobre o procedimento/funcionalidades da mediação pré-processual nos casos de compra e venda de imóvel.

A primeira pergunta do questionário é relacionada com o conhecimento do comprador em relação ao CEJUSC, verifica-se que o conhecimento dos entrevistados quanto ao CEJUSC é negativo, visto que mais de 70% dos entrevistados desconhecem o CEJUSC. Ressalta-se que um dos entrevistados, afirmou saber o que era o CEJUSC citando que era um lugar de “pequenas causas”. Têm-se que há uma falta de informação, até mesmo quando os compradores dizem saber o que é o órgão. Destarte, nesse ponto, que os mediadores deveriam no momento da abertura da sessão, esclarecerem aos compradores sobre as atribuições e funções do CEJUSC, o que não ocorreu nas sessões. Fica evidente que há um distanciamento do princípio da informação pela falta de esclarecimento dos mediadores aos compradores.

---

<sup>153</sup> ROLNIK, Raquel. Guerra dos lugares: a colonização da terra e da moradia na era das finanças. São Paulo: Boitempo, 2015, p.75.

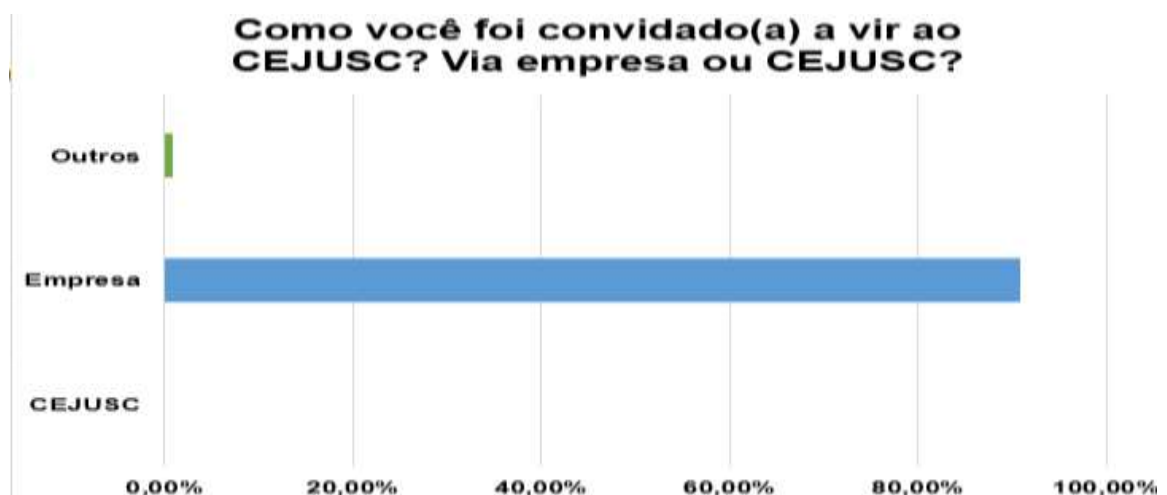
<sup>154</sup> Ibidem, p. 75.

**Gráfico 02 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados antes da sessão (pergunta 1)**



Em relação à segunda pergunta, o pesquisador buscou analisar como o comprador foi convidado a participar da sessão. Frisa-se que os entrevistados, em sua maioria, disseram que a iniciativa de convidá-los se deu através da empresa, demonstrando a grande atuação das empresas na seara pré-processual a fim de buscar solucionar os conflitos de compra e venda de imóvel. Observa-se que há um acesso frequente das empresas a fim de buscarem na mediação pré-processual convidar os compradores com o objetivo de solucionar o conflito.

**Gráfico 03 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados antes da sessão (pergunta 2)**



No que tange a terceira pergunta, buscou-se analisar os motivos que levaram os compradores a participarem da sessão, perguntando a eles se sabiam do motivo

que os levaram ao CEJUSC. Interessante destacar que todos possuíam conhecimento sobre o motivo de estarem participando da sessão através dos mutirões. Dentre algumas respostas, os entrevistados citaram alguns dos motivos, como, por exemplo: “pela dívida”, “devolver o terreno”, “conciliação”, “atraso”, “dívida das parcelas”. Desta forma, os compradores estavam informados sobre os motivos de estarem nas sessões, respeitando-se o princípio da informação, no que concerne ao contexto fático que estavam inseridos.

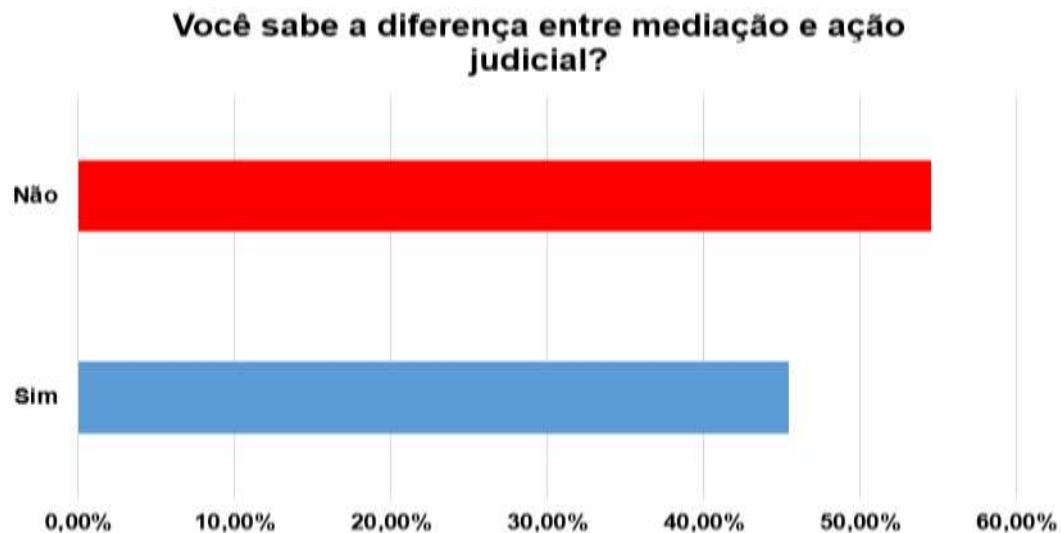
**Gráfico 04 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados antes da sessão (pergunta 3)**

**Você sabe o motivo que o trouxe até o CEJUSC?**



Na quarta e última pergunta, foi questionado aos entrevistados se eles sabiam a diferença entre mediação e ação judicial. Analisou-se que a maioria dos entrevistados disseram não saber a diferença, alguns, que disseram saber a diferença, falaram que: “a mediação é um meio de acordo entre as partes”, que a mediação se trata de “fazer acordo na justiça”. Nota-se que nenhum dos casos em que os compradores diziam saber a diferença entre mediação e ação judicial, houve uma resposta efetiva sobre a diferença, eles apenas responderam dizendo o que era mediação para eles. Assim, analisa-se que há pouca ou nenhuma ciência das partes sobre a diferença entre mediação e ação judicial. Observa-se que tal diferença não foi explicada durante as sessões pelos mediadores, distanciando-se de informações necessárias sobre o procedimento da mediação e direitos garantidos pela lei, o que por certo, os deixam em desigualdade frente às empresas, deste modo, o princípio da decisão informada, bem como o princípio da isonomia entre às partes não foram aplicados de maneira efetiva.

**Gráfico 05 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados antes da sessão (pergunta 4)**



Na conversa que se dava antes da sessão, um dos entrevistados disse que estava se sentindo pressionado pela empresa para fazer o acordo, mas que tentaria buscar uma solução. Analisando a situação, o pesquisador percebeu que o entrevistado estava se sentindo inseguro e nervoso durante a espera da sessão. Outra observação que foi falada por alguns entrevistados era que a proposta já havia sido feita antes do agendamento das sessões pela empresa e que as sessões seriam apenas para formalizar a proposta já encaminhada aos compradores. Contudo, o pesquisador verificou que não havia espaço adequado para que as propostas dos compradores fossem aceitas, assemelhando-se a proposta a um contrato de adesão, que tinha como pena a judicialização do assunto.

Referente às análises da primeira parte do questionário, frisa-se que não foram sanadas informações pertinentes aos compradores durante as sessões, sobre o procedimento da mediação e seus direitos, não respeitando, por tanto, o princípio da decisão informada, visto não ter havido espaço para que os compradores que questionaram as propostas pudessem, através do diálogo, buscar outras alternativas que os beneficiassem a fim de darem continuidade ao pagamento das parcelas dos imóveis. Ainda, presenciou-se uma grande vulnerabilidade dos compradores, distanciando também o princípio da isonomia dos casos analisados.

### 3.2.4 Entrevista com os compradores nos casos de compra e venda de imóvel: questionário respondido depois da sessão

Após as sessões, o pesquisador entregava a outra parte da pesquisa, denominada “depois da sessão”, para que os compradores respondessem com suas percepções sobre a mediação pré-processual que participaram pouco antes.

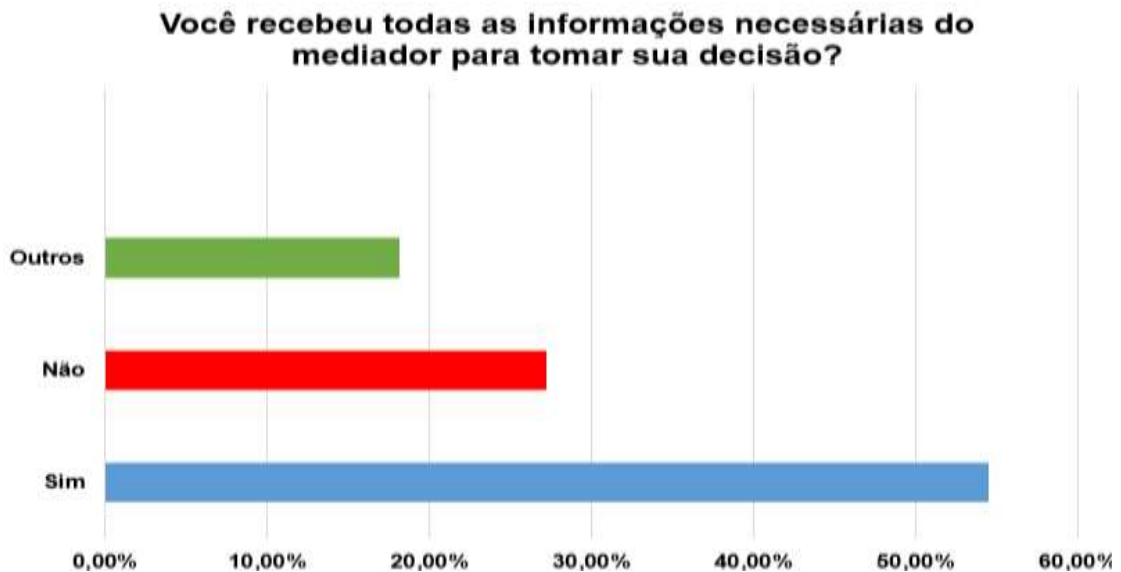
Ressalta-se que eram perguntas abertas, mas que devido ao tempo de se deslocar do CEJUSC para suas obrigações cotidianas, os compradores responderam de forma mais objetiva àquilo que foi perguntado, apenas alguns tendo sido mais específicos nas respostas.

A primeira pergunta dentre as quatro estava relacionada ao mediador, buscando analisar se a decisão que o entrevistado tomou foi pautada pela segurança e informação que o facilitador apresentou durante a sessão, questionando, ainda, se o entrevistado sentiu falta de alguma informação do mediador durante a sessão.

Em relação à primeira parte da pergunta (se o comprador recebeu todas as informações necessárias do mediador para tomar sua decisão), grande parte dos entrevistados responderam estar bem informados no momento de decidir o conflito, alguns dos entrevistados, por sua vez, responderam que não receberam todas as informações e gostariam de outras alternativas para solucionar o conflito.

Há uma divisão de respostas, trazendo certo questionamento se houve uma aplicação efetiva do princípio da decisão informada quanto as decisões tomadas, vez que compradores relataram se sentirem inseguros durante a decisão e não saber se conseguiriam cumprir o acordo firmado.

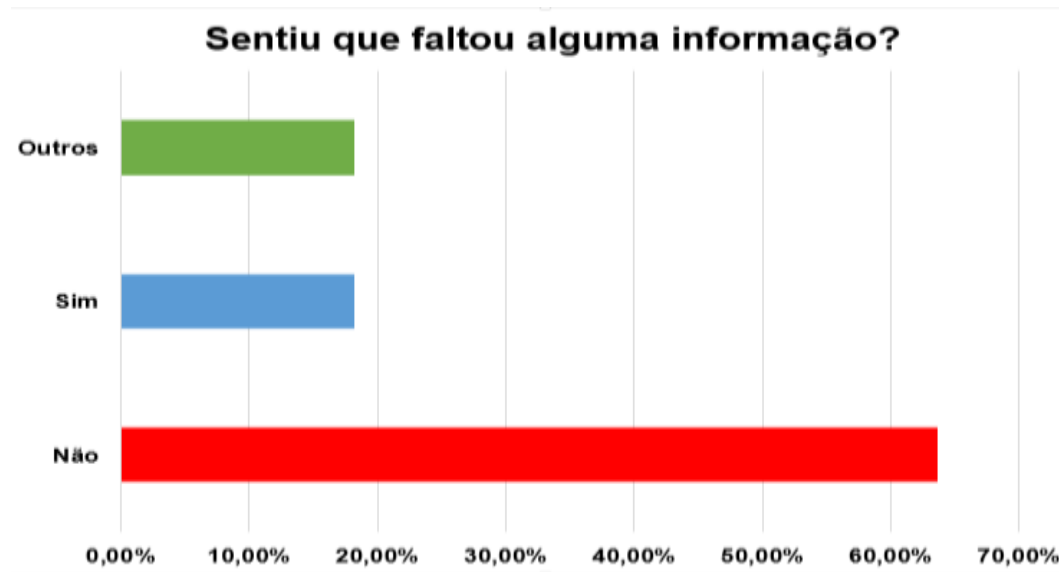
**Gráfico 06 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 1)**



Quanto a segunda parte da primeira pergunta (se o comprador sentiu falta alguma informação do mediador), têm-se que mais de 60% dos entrevistados falaram não sentir falta de informações, outros disseram “sim” para a pergunta, enquanto alguns entrevistados relataram que: “queria saber outra alternativa para resolver as prestações”; “mais ou menos”, demonstrando assim, que, ao fim, não foram bem esclarecidos.

Durante as sessões observadas poucas eram as informações que garantissem maior igualdade e esclarecimento entre as partes, como já visto, não se falava sobre o procedimento da mediação, não se buscou fazer uma observação introdutória sobre o que era o CEJUSC, o tempo era muito curto e os compradores não eram esclarecidos sobre seus direitos. Se por um lado, há, mesmo que de forma inconsciente, a aplicação efetiva do princípio da isonomia e decisão informada nos casos analisados por parte dos compradores, de acordo com as análises deste pesquisador, há um grande distanciamento destes princípios na prática.

**Gráfico 07 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 1)**



A segunda pergunta estava relacionada com o tempo da sessão e se este foi suficiente para que o comprador tomasse sua decisão. Em relação ao tempo da mediação, os compradores acharam que o tempo da sessão foi suficiente para tomarem a melhor decisão em relação à resolução do conflito, com exceção de um comprador. O pesquisador notou que as sessões eram rápidas, em torno de 10 minutos cada, contando da abertura até o seu encerramento, o que causou até certa estranheza os entrevistados terem dito ser suficiente o tempo para uma decisão. Assim, algumas hipóteses podem ser levantadas, como, por exemplo, os compradores apenas queriam se livrar daquela incômoda situação, ou os advogados ou prepostos das empresas realmente apresentaram a possível renegociação como uma espécie de contrato de adesão, no sentido de ter que assinar para não judicializar, ou as partes realmente estarem conscientes e acharem adequado o possível acordo, ou, por fim, não ter havido esclarecimento adequado acerca daquela renegociação – o que parece mais plausível diante da surpreendente resposta à essa questão.

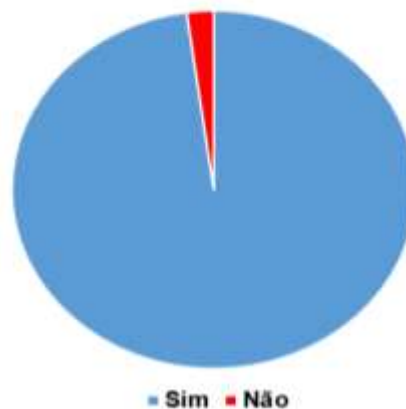
De acordo com os compradores houve aplicação do princípio da celeridade durante as sessões que participaram, com exceção de um comprador, contudo, de acordo com a pesquisa realizada por este pesquisador notou-se que devido ao pouco tempo de mediação, não foi possível o esclarecimento de diversos pontos observados



na sessão, relacionados aos direitos dos compradores e ao procedimento da mediação pré-processual, o que distancia a aplicação da decisão informada dos casos analisados e conseqüentemente o da isonomia. O fato de haver a efetiva aplicação do princípio da celeridade nos casos não torna efetiva a aplicação dos outros princípios, pois a desproporcionalidade em relação aos princípios da decisão informada e isonomia tornam a mediação prejudicial aos compradores, afastando o tempo do comprador refletir sobre outras alternativas que o beneficiaria em sua decisão.

**Gráfico 08 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 2)**

**O tempo da mediação foi suficiente para que você decidisse sobre a proposta da empresa?**



A terceira pergunta direcionou-se a indagar ao comprador sobre a participação do(a) advogado(a) durante a sessão e se a presença dele(a) poderia trazer segurança a fim de decidir sobre o conflito, sendo que a maioria dos compradores responderam que traria mais conforto e segurança a presença do(a) advogado(a) nas sessões, um entrevistado disse que a presença do profissional “com certeza” faz a diferença no momento de decidir na sessão, sinalizando, ainda, que acha adequado o tempo de sua sessão, desde que acompanhada por um causídico.

Nota-se que em todos os casos observados os compradores não estavam acompanhados por advogados(as), e a ausência de informações necessárias, sejam ligadas ao procedimento da mediação ou de direitos resguardados pela lei, não foram supridas pelos mediadores. O que, por certo, levou a maioria dos compradores a se sentirem inseguros, e, em desvantagens durante as sessões. Demonstra-se o

distanciamento do princípio da isonomia das partes, tendo em vista a insegurança dos compradores que, possivelmente, sentiram-se vulneráveis frente aos representantes das empresas, o que não foi sanado integralmente pelos mediadores através de informações que os deixassem mais seguros e confiantes, bem como em igualdade de poderes com às empresas para decidirem de acordo com suas reais vontades e necessidades.

A falta de informação e igualdade frente às empresas, tornam-se reflexos da insegurança dos compradores, e por isso responderem que a presença dos advogados traria mais segurança no momento de decidir sobre o conflito, assim, denota-se que não foi respeitado o princípio da decisão informada novamente nesta pergunta.

Neste ponto cabe observar, de acordo com a lei de mediação, que a mediação judicial traz, em determinados casos, uma faculdade às partes de estarem ou não acompanhadas de advogados ou defensores<sup>155</sup>, enquanto a mediação extrajudicial traz a necessidade de ambas as partes estarem assistidas durante as sessões caso uma das partes esteja acompanhada e a outra não<sup>156</sup>.

Importante refletir que, mesmo que a mediação pré-processual seja uma das modalidades de mediação judicial, a faculdade que se faz das partes estarem acompanhadas de advogado ou defensor acaba impossibilitando que os compradores obtenham informações necessárias para realizar um acordo seguro, visto a falta de informação por parte dos facilitadores durante as sessões.

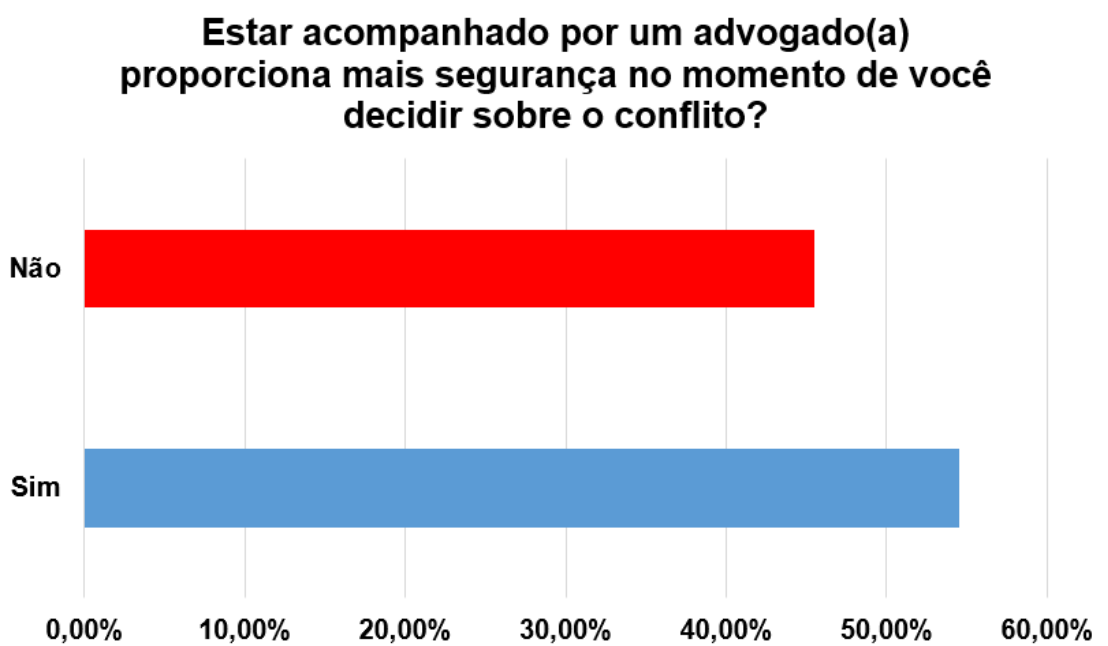
O que torna importante, assim como é exigida na mediação extrajudicial, a assistência de advogados ou defensores para ambas as partes a fim de proporcionar maior igualdade de poderes durante as sessões de mediação pré-processuais.

---

<sup>155</sup> Art. 26: “As partes deverão ser assistidas por advogados ou defensores públicos, ressalvadas as hipóteses previstas nas Leis nos 9.099, de 26 de setembro de 1995, e 10.259, de 12 de julho de 2001”. (BRASIL. Lei n.13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de Mediação. Brasília, DF: Senado, 2015). Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 10 fev. 2019.

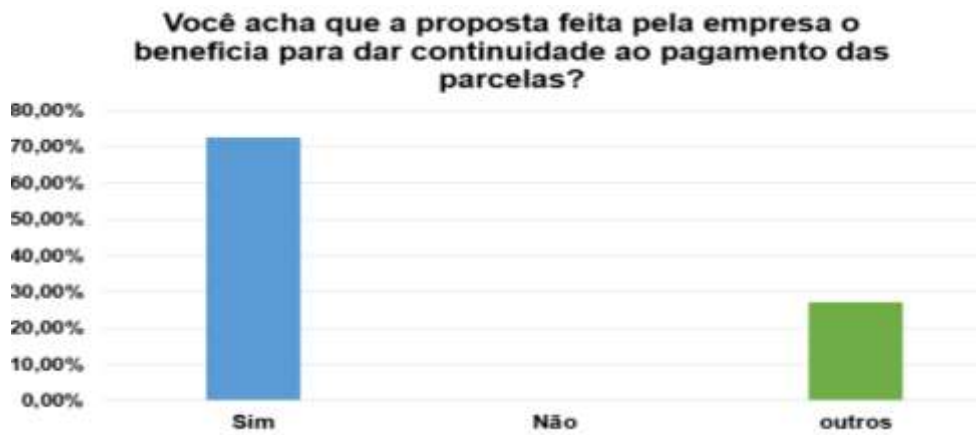
<sup>156</sup> Art. 10: “As partes poderão ser assistidas por advogados ou defensores públicos. Parágrafo único. Comparecendo uma das partes acompanhada de advogado ou defensor público, o mediador suspenderá o procedimento, até que todas estejam devidamente assistidas”. (Ibidem).

**Gráfico 09 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 3)**



A quarta pergunta, feita ao término da sessão com os compradores, estava relacionada com a satisfação deles quanto à proposta feita pela empresa possibilitando ao comprador dar continuidade com o pagamento das parcelas, no qual os compradores, em sua maioria, falaram que a proposta os beneficiaram para manter o pagamento das parcelas dos imóveis, e fizeram algumas observações, como por exemplo: “a parcela facilitou o pagamento”, além de um dizer que a proposta se enquadrava na sua “situação econômica” para dar continuidade ao pagamento, outro disse que “ajudou”; outro entrevistado disse que não tão enfaticamente que a proposta “talvez” ajudasse, dizendo que a “falta de dinheiro” poderia inviabilizar novamente os pagamentos, visto a proposta feita pela empresa e o acordo realizado, outro entrevistado respondeu dizendo que devolveria o terreno, assim, não manteria as parcelas.

**Gráfico 10 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 4)**



Dentre as respostas obtidas, chamou a atenção a de um dos entrevistados, que disse ter se sentido pressionado em realizar o acordo e que não obteve espaço para tentar propor uma alternativa para a inadimplência existente, tendo, contudo, realizado o acordo, mas ainda saindo da sessão com incertezas tanto sobre algumas informações quanto à sua própria possibilidade em cumprir o pactuado. Outro comprador relatou que a falta de condições financeiras dificulta a contratação de um advogado para acompanhar a sessão, e ainda ressaltou que também se sentiu pressionado no momento da sessão.

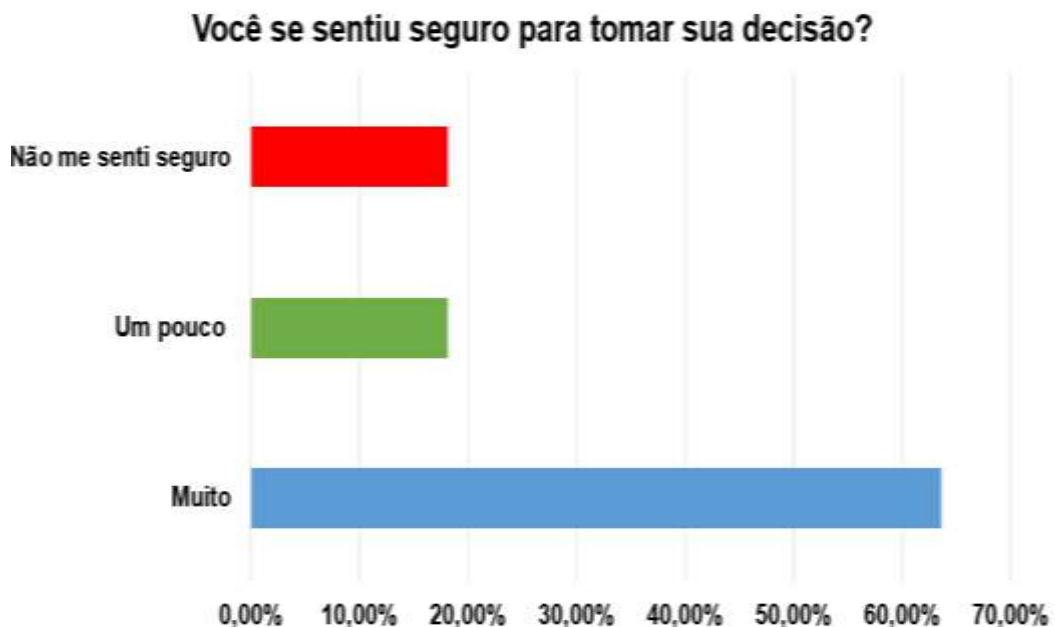
É de se observar que este comprador respondeu à última pergunta dizendo que talvez conseguisse pagar o que foi acordado. Assim, repisa-se o que mencionado anteriormente: vale mais um acordo ruim do que judicializar a questão? Não nos parece, pois fica nítido com este parágrafo que ao menos dois dos entrevistados, ou seja, 25% deles, não se sentiram minimamente confortáveis para exporem melhor suas situações financeiras e possibilidades, além de estarem desassistidos por advogado, por simplesmente não terem como pagar um.

Além dessas perguntas mais abertas, o questionário trouxe outras quatro perguntas fechadas, a seguir expostas, para medir a segurança dos compradores com a decisão tomada.

Em relação à quinta pergunta desta segunda parte, denominada “depois da sessão”, questionou-se acerca da decisão tomada pelo comprador, indagando-se ao entrevistado sobre o grau de segurança que sentiu no momento da sessão para tomar sua decisão, sendo que para os compradores a resposta foi positiva. Ressalta-se neste ponto que mais de 50% dos compradores responderam na pergunta 3(três) que

se sentiriam mais seguros para tomarem sua decisão se estivessem acompanhados de advogado(a) durante a sessão, o que nos indaga se realmente houve segurança por parte dos compradores para tomarem sua decisão, bem como se sabiam o que estavam respondendo, e se sentiam-se confortáveis de responder algo diferente.

**Gráfico 11 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 5)**



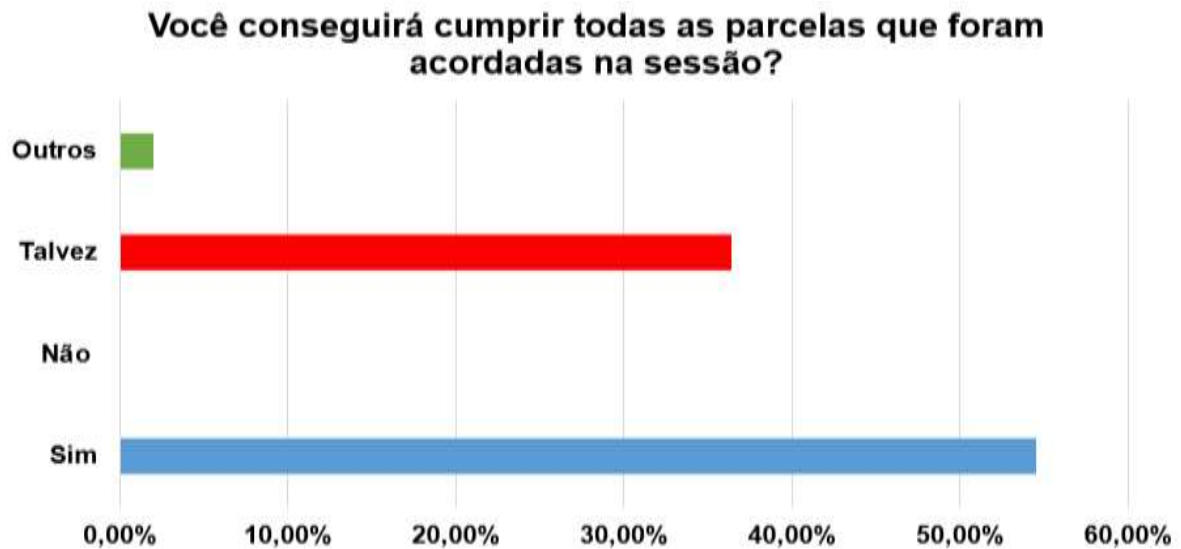
Já a sexta pergunta também se relacionou com a decisão tomada pelo comprador, e se ele acreditava que a sua decisão havia sido a melhor alternativa para solucionar o conflito existente. Para mais de 90% dos compradores, estes acreditaram que a decisão seria a melhor alternativa para solucionar o conflito, contudo em comparação com a pergunta 7 (sete) quase 50% dos entrevistados disseram que teriam dúvidas sobre o pagamento das parcelas do acordo realizado. Indaga-se: se possuem dúvidas quanto ao pagamento das parcelas acordadas, como o comprador pode responder que a decisão foi a melhor? Destarte que, inconscientemente, estes compradores não estavam bem informados a fim de decidirem uma melhor alternativa ao conflito, com a finalidade de ter a plena certeza de que poderiam honrar as parcelas acordadas. Evidente que houve um distanciamento do princípio da decisão informada, ainda que inconsciente dos compradores durante as sessões, chega-se a esta conclusão através das observações do campo e respostas contraditórias dos entrevistados.

**Gráfico 12 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 6)**



No que tange à sétima questão, perguntou-se se o comprador conseguiria cumprir todas as parcelas que foram acordadas na sessão, as respostas foram variadas, demonstrando que, talvez, a mediação pré-processual não seja a melhor opção para efetivamente se resolver um conflito com fim comercial. Isto pois, ao que aparenta, parece que as empresas apenas se utilizam dessa técnica de modo *pro forma*, ou seja, apenas para esgotar mais uma possibilidade de conciliação antes de uma já provável ação judicial, afastando o princípio da decisão informada de sua aplicação na prática, vez que se houvesse informação suficiente aos que responderam à pergunta de forma insegura, talvez pudessem ter decidido de outra forma o conflito, buscando medidas que pudessem tornar a decisão benéfica e efetiva para o cumprimento do acordo, sem receios quanto ao pagamento, ou, simplesmente, não acordando com as pessoas jurídicas envolvidas nos conflitos. Ressalta-se que o último entrevistado rescindiu o contrato, compondo o gráfico como “outros”.

**Gráfico 13 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 7)**



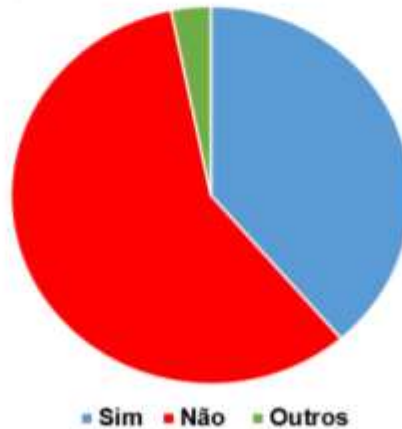
Tocante à oitava questão, foi perguntado sobre o conhecimento dos compradores quanto às consequências do não pagamento das parcelas do novo acordo realizado, à luz do princípio da informação, evidenciando-se, de acordo com as respostas dos compradores, em sua maioria, desconhecem as consequências do não cumprimento do acordo.

Durante as observações, ao final da sessão, quando era realizado o acordo, apenas era explicado, de forma sucinta, o que fora estipulado, no entanto os compradores não eram esclarecidos sobre as consequências da inadimplência, nem pelos(as) advogados(as) ou prepostos, nem pelos mediadores.

Vê-se que a balança da justiça, numa mediação pré-processual com relação à matéria comercial, pende para um dos lados, e não é para o dos mais vulneráveis. Destarte que novamente há uma precariedade quanto à aplicação do princípio da decisão informada nos casos analisados.

**Gráfico 14 - gráfico de respostas dos compradores entrevistados depois da sessão (pergunta 8)**

**Você sabe quais as consequências do não pagamento do acordo realizado?**



Por fim, ressalta-se que a análise buscada no questionário de entrevista do comprador, antes da sessão, tinha como intuito analisar à luz do princípio da informação, a compreensão do comprador sobre o CEJUSC e se ele sabia a diferença entre mediação e ação judicial, a fim de analisar os seus conhecimentos sobre o CEJUSC e o procedimento da mediação pré-processual antes do contato direto com a empresa e mediador, com o intuito de averiguar se com base no princípio da informação houve a aplicação do princípio da decisão informada durante as sessões observadas.

Posteriormente, analisou-se as considerações do comprador após a sessão, a fim de saber se houve informações suficientes para que ele tomasse a melhor decisão ao conflito de acordo com suas convicções, bem como se houve igualdade de poderes durante as sessões, no qual o comprador, vulnerável na sessão, pudessem estar confiante e esclarecido de seus direitos e procedimentos que fazem parte da mediação pré-processual, para decidirem sobre o conflito. Analisou-se, também, a aplicação, ou não, dos princípios da isonomia, decisão informada, celeridade e economia processual de acordo com as observações e respostas dos entrevistados.

Em relação às entrevistas que antecediam a sessão, cabe destacar que oito dos onze entrevistados não sabiam o que era o CEJUSC, e que, ainda, seis dos onze compradores não sabiam a diferença entre mediação e ação judicial. Nota-se que a maioria desses compradores possuía pouca informação, as quais, por certo, deveriam



ser esclarecidas pelos mediadores durante as sessões, o que não aconteceu. Deste modo, o mediador deveria, durante as sessões, informar aos compradores, vulneráveis na relação contratual, sobre tais informações a fim de que os entrevistados pudessem estar mais conscientes sobre as funções e características do CEJUSC, bem como estarem cientes que o conflito não estava sendo resolvido através de uma ação judicial e sim, por uma mediação na fase pré-processual. Na entrevista “antes da sessão”, analisou-se, portanto, que o princípio da decisão informada não foi aplicado durante as sessões.

Depois da sessão, durante as entrevistas, em relação à primeira parte da pergunta 1(um) (“Você recebeu todas as informações necessárias do mediador para tomar sua decisão?”), dos onze compradores entrevistados, seis disseram ter recebido informações necessárias para tomarem a sua decisão, e três disseram que não receberam todas as informações devidas do mediador, enquanto dois entrevistados disseram que precisavam de “mais alternativas” para tomar a melhor decisão, ou que receberam “mais ou menos” as informações necessárias. Já a segunda parte da pergunta (“Sentiu que faltou alguma informação?”) teve o objetivo de saber dos compradores se eles sentiram falta de alguma informação, sendo que dois entrevistados disseram que sim, outros sete disseram “não”, enquanto dois entrevistados disseram que precisavam de “mais alternativas” para tomar a melhor decisão, ou que sentiram “mais ou menos” que faltaram informações.

De acordo com a maioria dos compradores, pela resposta dada às duas partes da pergunta, disseram estar satisfeitos com as informações recebidas pelo mediador. Contudo, com as análises feitas, praticamente nenhuma informação quanto ao instituto da mediação foi informada, como a não obrigatoriedade do acordo, a diferença entre mediação e ação judicial, a ausência de penalidade se não houvesse acordo, qual o objetivo e função da mediação ao caso, por exemplo, não foi trazida pelos mediadores, o que pode ter prejudicado a decisão do comprador pela falta de informações que poderiam trazer maior segurança à decisão tomada. Desta forma, mesmo que os compradores pensassem estar bem informados, por motivos de desconhecimento do procedimento e vulnerabilidade que possuíam, estes não receberam as devidas informações, o que influencia, inclusive, no princípio da isonomia dos casos analisados.

Em relação à pergunta dois (“O tempo da mediação foi suficiente para que você decidisse sobre a proposta da Empresa?”), dos onze entrevistados, dez disseram que

o tempo da mediação foi suficiente para decidir sobre a proposta da empresa, enquanto apenas um dos entrevistados disse que o tempo “não” foi suficiente para decidir sobre a proposta da empresa. Assim, a maioria dos compradores acharam que o tempo da mediação foi suficiente para tomar sua decisão. Contudo, como se destaca na pergunta sete (“Você conseguirá cumprir todas as parcelas que foram acordadas na sessão?”), seis compradores falaram que conseguiriam cumprir com as parcelas acordadas na sessão, quatro disseram que talvez conseguissem, enquanto apenas um não respondeu à pergunta. Há, como evidente, uma contrariedade, vez que dez disseram que o tempo da mediação foi suficiente, mas quatro dos entrevistados disseram que tem dúvidas quanto ao pagamento acordado na sessão. Nota-se que se o tempo fosse suficiente como a priori responderam, os compradores não sairiam, provavelmente, com dúvidas sobre o pagamento do acordo, sinalizando insegurança quanto à decisão tomada, o que, por certo, seria dirimida se houvesse mais tempo para que eles pudessem pensar sobre a proposta, bem como os mediadores teriam mais tempo para esclarecerem possíveis dúvidas, vez que foram “cortadas” pelo curto tempo de cada sessão. Desta forma, a aplicação do princípio da celeridade, ao comprador, não se torna eficaz, pois o tempo sendo curto prejudica o comprador para refletir sobre a proposta da empresa, bem como de receber informações que poderiam auxiliá-los a decidir de uma maneira mais consciente o conflito, o que consequentemente não os deixariam em dúvida quanto ao pagamento do acordo. Prevalece, portanto, o uso do princípio da celeridade em detrimento da aplicação do princípio da informação.

Em relação a pergunta três (Estar acompanhado por um advogado(a) proporciona mais conforto no momento de você decidir sobre o problema?) dos onze entrevistados, seis falaram que “sim”, enquanto cinco responderam “não”, que não esclarece muito sobre a necessidade, nestes casos, da presença ou não de um advogado pelo comprador. Entretanto, pensando-se no princípio da paridade de armas, é de se deduzir que é necessária a presença do advogado em tais casos, pois o outro lado, das empresas, sempre é representado ou por um advogado(a) ou por um preposto com muito conhecimento sobre contratos e a empresa que representa, trazendo, naturalmente, uma desvantagem ao comprador que vai às sessões sem advogado, o que, por certo, distancia o princípio da isonomia nos casos analisados. Indaga-se o porquê do legislador trazer uma exigência na mediação extrajudicial sobre a assistência de advogados e defensores para ambas as partes, caso uma esteja

acompanhada e outra não, enquanto na mediação judicial há brechas deixadas pelo legislador sobre a faculdade de assistência, o que, por certo, acaba prejudicando a igualdade de poderes durante as sessões de mediação pré-processuais analisadas.

Em relação à pergunta quatro (“Você acha que a proposta feita pela empresa o beneficia para dar continuidade ao pagamento das parcelas? Por quê?”), dos onze entrevistados, oito entrevistados falaram “sim”, outros dois entrevistados responderam de forma variada: “talvez, falta de dinheiro”, “ajudou”. Apenas um não respondeu à pergunta. Assim, o princípio da decisão informada, de acordo com o comprador, aparenta ser aplicado, pois houve diálogo entre as partes, na qual demonstrou informações, pelo ponto de vista dos compradores, que auxiliaram na sua decisão. Contudo, alguns compradores ainda ficaram inseguros sobre a proposta. Ressalta-se que quatro compradores disseram que tinham dúvidas quanto ao pagamento do acordo, o que levanta suspeita se a proposta feita pela empresa realmente é vantajosa aos compradores.

Quanto à pergunta cinco (“Você se sentiu seguro para tomar sua decisão?”), sete entrevistados disseram se sentir seguros para tomar a decisão, dois entrevistados disseram que se sentiram “um pouco” seguro para tomar a decisão, enquanto dois entrevistados disseram não se sentiram seguros. Questiona-se, neste ponto, que dois compradores disseram se sentirem “um pouco inseguros” e outros dois disseram “não se sentirem” seguros. Analisa-se a contradição de respostas de um dos compradores, vez que o mesmo respondeu que em outra questão que a proposta dava condições de continuar com o pagamento das parcelas, no entanto respondeu nesta que se sentiu “um pouco” seguro com sua decisão, o que parece desvelar que realmente não estava bem informado quanto à decisão tomada.

Em relação à pergunta seis (“Você acredita que sua decisão foi a melhor a fim de solucionar o conflito?”), dez entrevistados disseram que a sua decisão foi a melhor a fim de resolver o conflito, enquanto apenas um disse que não foi a melhor decisão tomada. Observa-se, assim, que comparando com outras perguntas e respostas, há uma grande contradição, pois dez entrevistados alegaram nesta pergunta que a decisão tomada foi a melhor a fim de resolver conflito, contudo, noutras questões, alguns disseram se sentir inseguros com a decisão, que almejaram maiores explicações ou outras propostas da empresa, e, no entanto, afirmam que a decisão foi a melhor alternativa a fim de solucionar o conflito. Ressalta-se novamente a falta de informação adequada por parte dos mediadores neste ponto, pois o curto tempo

da mediação acaba por ratificar a desigualdade previamente aventada entre as partes presente nas sessões.

Quanto à pergunta oito (“Você sabe quais as consequências do não pagamento do acordo realizado?”), quatro entrevistados sabiam as consequências do não pagamento do acordo realizado, seis entrevistados não sabiam as consequências do não pagamento, enquanto apenas um não respondeu à pergunta. Demonstra-se que o princípio da decisão informada não foi aplicado, visto que a maioria dos entrevistados saíram das sessões sem saber as consequências do não cumprimento do acordo.

Podemos concluir, de acordo com a análise de respostas, ou seja, com as contradições entre perguntas que se relacionam, bem como a análise do pesquisador durante as sessões, que o princípio da decisão informada durante as sessões distancia-se do que a lei determina, pois as respostas que foram cruzadas deixam evidente a insegurança dos compradores sobre a decisão tomada. A falta de esclarecimento pelos mediadores e o receio dos compradores em perder os seus imóveis, por certo, fazem com que os compradores acreditem que, caso realizem o acordo e consigam manter as parcelas, já se torna uma vantagem. Contudo, a falta de informações trazidas na sessão, inviabiliza que os compradores possam de maneira concreta decidirem de acordo com suas convicções, ou saberem da implicação do não cumprimento do novo acordo, por exemplo.

Quanto ao princípio da isonomia, a diferença entre a pessoa jurídica e a pessoa física nas sessões é extremamente visível. A falta de informação aos compradores torna-o ainda mais vulnerável. O que demonstra que o princípio da isonomia não é observado de maneira efetiva pelos mediadores a fim de buscarem redistribuir os poderes com o intuito de garantir ao comprador o mesmo acesso jurídico que os representantes das empresas detêm durante a sessão. Essa falta de interferência dos mediadores possibilitam, por certo, que os compradores acreditem estar realizando um acordo benéfico, o que de fato muitas vezes não está, pois em respostas alguns entrevistados disseram que não tinham certeza se conseguiriam pagar as parcelas acordadas durante a sessão. Ora, tanto assim que há entrevistados que fizeram o acordo, mas saíram inseguros se tomaram a melhor decisão. Fica evidente que a desigualdade entre as partes não é sanada pelo mediador durante as sessões, seja pela falta de advogado com o comprador, seja pela falta de informação devida (não aplicabilidade do princípio da decisão informada nestes casos), ocorrendo, assim,

uma desigualdade latente quanto ao poder de decisão entre as partes, colocando o comprador em vulnerabilidade durante as sessões. Desta forma, observou-se que o princípio da isonomia não foi respeitado durante as sessões analisadas.

Quanto ao princípio da celeridade, por mais que os compradores digam que o tempo foi suficiente, muitos saíram com dúvidas quanto ao cumprimento do pagamento das parcelas, alguns inseguros sobre a decisão tomada, outros com anseios sobre outras alternativas a proposta que era oferecida. Ressalta-se neste ponto que apenas a celeridade nos casos analisados não é suficiente para que o comprador tome sua decisão da melhor maneira possível. A informação adequada aos compradores, e um tempo que seja realmente suficiente para que tirem dúvidas, tomem melhores decisões conscientemente deve ser respeitado.

Em relação à economia processual, nota-se que muitos compradores não sabiam se pagariam as parcelas do acordo. A reflexão que se faz é: o simples fato da mediação pré-processual não trazer gastos, torna-se benéfico ao comprador o uso do instituto? Pelo que se foi analisado, não. A insegurança sobre honrar as parcelas acordadas, bem como a falta de informação sobre as consequências do não pagamento destas, podem sinalizar consequências mais drásticas aos compradores, entre uma delas, perder o imóvel por falta de condição financeira. Conclui-se, assim, que o princípio da economia processual pode não trazer vantagens aos compradores, que, por serem vulneráveis, e terem pouco tempo pra decidirem, podem acabar resolvendo de maneira pior, o que gerará gastos ou perdas muito maiores após o acordo firmado sem os devidos esclarecimentos.

### 3.2.5 Roteiro de entrevistas com Advogados(as) ou Prepostos da Empresa

Assim como foram elaborados questionários para os compradores, também foram feitos outros para que os advogados(as) ou prepostos que representam as empresas ou imobiliárias, que realizam os mutirões na região, pudessem responder perguntas elaboradas com o intuito de analisar a perspectiva deles na utilização da mediação pré-processual nos casos de compra e venda de imóvel.

Observa-se que houve receio por parte de alguns dos entrevistados, pois tinham medo das respostas comprometerem seu emprego dentro do ambiente de trabalho. Um dos entrevistados pediu ao mediador responsável pela sessão se era

seguro responder o questionário que foi encaminhado e o mediador, após analisá-lo, disse que não havia problema em responder, visto que a pesquisa está protegida pelo anonimato. Ressalta-se que mesmo com todas as informações e clareza sobre o objeto da pesquisa, os entrevistados se sentiam mais seguros caso o mediador explicasse novamente a importância da pesquisa para a academia.

O questionário de perguntas foi encaminhado após o final das sessões, mas, como os mutirões envolviam duas empresas, o pesquisador foi até algumas outras que desenvolvem esta cobrança por inadimplência de imóvel e tentam novos acordos na mediação pré-processual, para que eles pudessem também responder o questionário a fim de sabermos quais são as perspectivas/vantagens das empresas sobre o uso da mediação pré-processual nos casos de compra e venda de imóvel.

Foram elaboradas 7 (sete) perguntas para se conseguir obter informações precisas quanto à motivação no tocante ao uso da mediação pré-processual e as vantagens que o método traz às empresas como medida alternativa ao judiciário.

Nota-se que, basicamente, são apenas duas imobiliárias que realizam mutirões no CEJUSC de São José do Rio Preto, o que dificultou a entrevista com mais advogados ou prepostos nas sessões. Contudo, o pesquisador buscou entrevistar outros advogados(as) que também se utilizam da mediação pré-processual para os casos de compra e venda de imóvel na região.

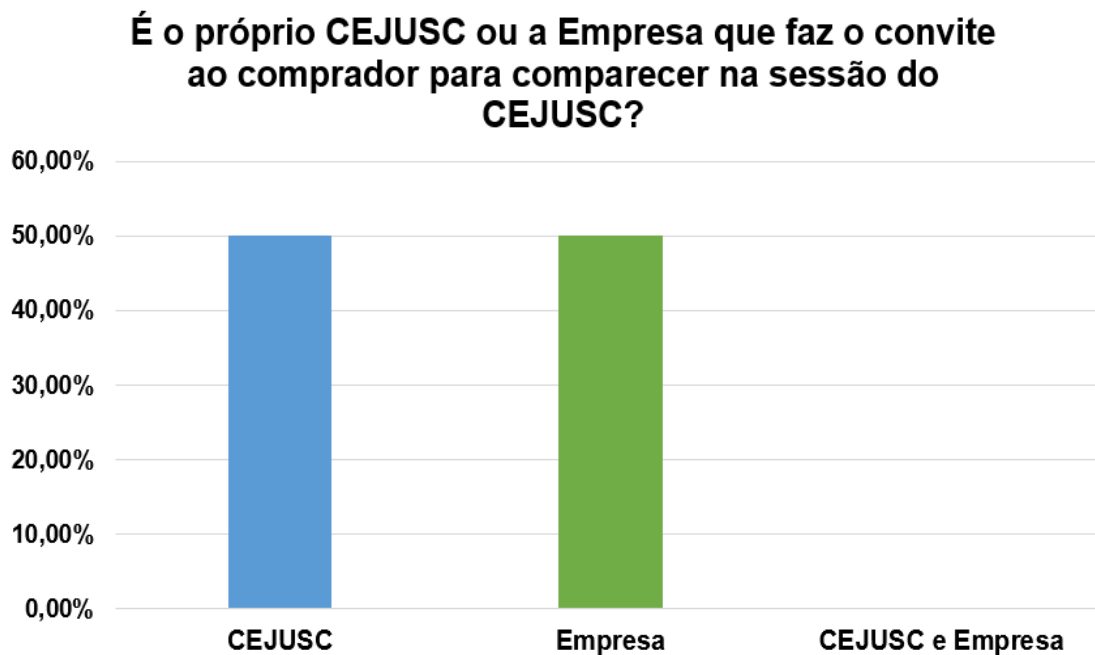
Abaixo, os quadros de respostas que demonstram variadas questões, desde o convite para as sessões, até a importância, vantagens e resultados que a mediação pré-processual possibilita às pessoas jurídicas.

Em relação à primeira questão, foi perguntado se havia sido o CEJUSC ou a empresa que teve a iniciativa de fazer o convite ao comprador para comparecer à sessão de mediação pré-processual. As respostas foram variadas, para alguns entrevistados o CEJUSC que tinha a iniciativa de fazer os convites aos compradores, enquanto para outros era a própria empresa que tinha a iniciativa de fazer os convites aos compradores.

Salienta-se neste quesito que um dos entrevistados respondeu à pergunta indagando, ao mesmo tempo, o mediador. O mediador disse ao advogado(a) ou preposto que era o próprio CEJUSC que encaminhava o convite, o entrevistado acompanhou a informação do mediador e respondeu à pergunta do questionário neste sentido.

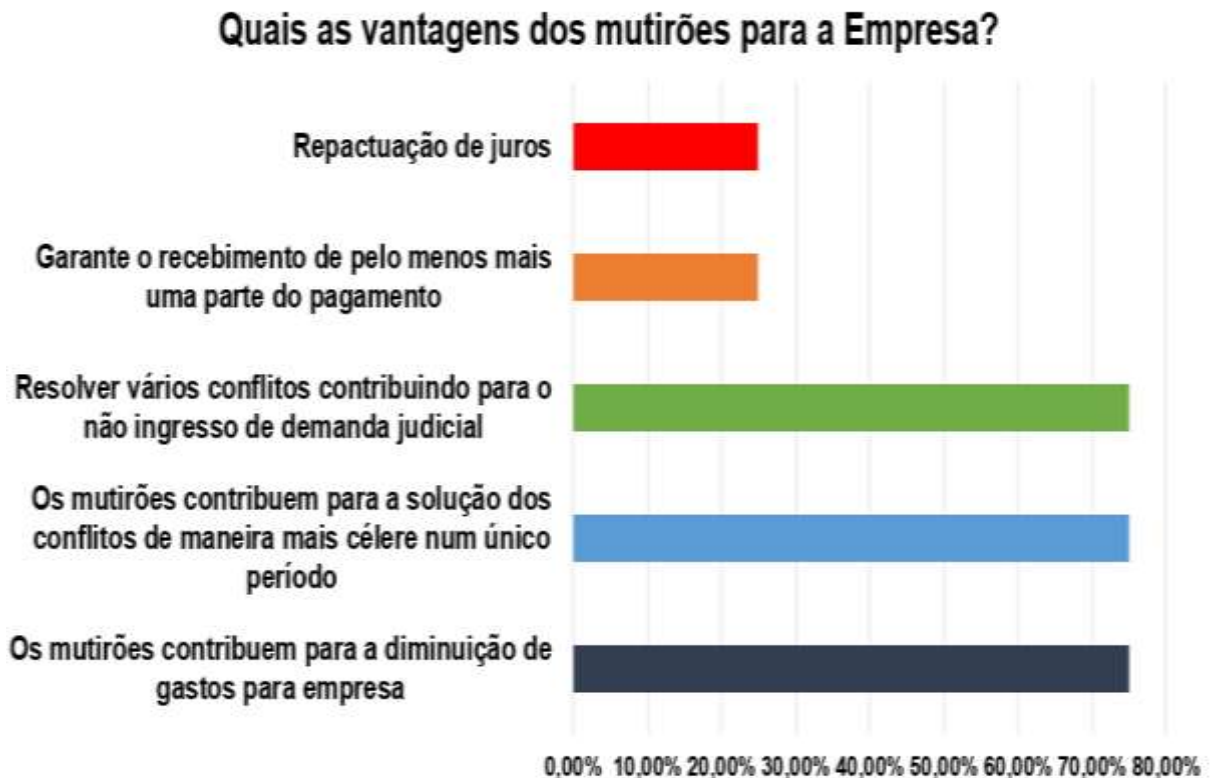
Entretanto, com base nas entrevistas dos próprios compradores que participaram do mutirão, todos responderam que o convite foi realizado pela empresa; ressalta-se ainda que os compradores disseram que já tinham sido contactados anteriormente pela imobiliária a fim de tentarem negociar as parcelas atrasadas do imóvel, chamou a atenção da divergência da resposta do(a) referido(a) entrevistado(a) que precisou da intervenção do mediador para saber tal resposta.

**Gráfico 15 - gráfico de respostas dos advogados ou prepostos das empresas (pergunta 1)**



No que diz respeito à pergunta 2 (dois), esta versava sobre as vantagens dos mutirões para a empresa. Foi esclarecido aos advogados(as) ou prepostos que poderiam responder a mais de uma alternativa, caso achassem que mais opções se enquadrariam no que a empresa preza como objetivo quanto ao uso da mediação pré-processual nos casos de compra e venda de imóvel.

**Gráfico 16 - gráfico de respostas dos advogados ou prepostos das empresas  
(pergunta 2)**



Nota-se que as empresas consideram a economia processual e a celeridade como grandes atrativos. Um dos entrevistados disse que uma das vantagens do mutirão é que eles beneficiam a solução dos conflitos, assim como a “celeridade” e “diminuição de gastos com processo” (economia processual) no qual possibilitam resolver muitos casos que demorariam anos se optasse por escolher o meio judicial a fim de solucioná-los.

Evidente, assim, que o princípio da celeridade é bem vantajoso às empresas quando optam pela escolha da mediação pré-processual através dos mutirões. Entretanto, as pessoas jurídicas, que em geral são representadas por operadores do direito ou pessoas com muito conhecimento sobre os interesses das empresas, sabem conscientemente o que é a celeridade e as vantagens dela para seus processos ou pré-processos, mas se chama a atenção que para os compradores, que disseram serem suficientes 10 minutos para tomarem uma decisão importante – qual seja, ou concordar com o acordo ou judicializar a demanda – é bem provável que a celeridade não lhes beneficie tanto.



Mais expressamente, como pesquisador e observador, penso que o tempo de cada sessão, em média de dez a quinze minutos, dos casos analisados, inviabiliza certos pontos para que os compradores possam decidir com tranquilidade e real conhecimento o conflito, pois em muitos casos saíram com dúvidas em relação às suas decisões. Acresce-se, ainda, que havia falta de informação na abertura da sessão por parte do mediador, como, por exemplo, explicar o que era mediação, que as partes não eram obrigadas a aceitarem a proposta, e sobre mecanismos que pudessem possibilitar mais segurança e amparo ao comprador, o que, a meu ver, tornava a sessão menos justa.

De fato, é simples verificar que entre dez e quinze minutos não há como haver uma sessão de mediação amparada por todos os princípios como deveria ser. Assim, pode ser uma contradição esperar que haja maior cuidado quanto aos princípios nos mutirões, já que o objetivo é justamente que seja mais rápido, entretanto, tais informações – necessárias e básicas para uma sessão equânime em relação ao conhecimento do conflito – deveriam ser repassadas aos compradores, que ainda têm uma posição vulnerável, tanto economicamente quanto ao conhecimento sobre o instituto, sob pena de serem pactuados acordos ruins e que não serão cumpridos a contento.

Quanto à pergunta 3 (três) do questionário, os advogados ou prepostos deveriam responder quais são os resultados mais comuns que ocorrem durante as sessões nos casos de compra e venda de imóvel.

É de grande importância registrar que durante o período de observações das sessões, apenas um comprador solicitou reagendamento para que refletisse sobre a nova proposta, mas em nenhum dos casos houve negativa ou levantamento de questões que inviabilizassem a efetivação da proposta.

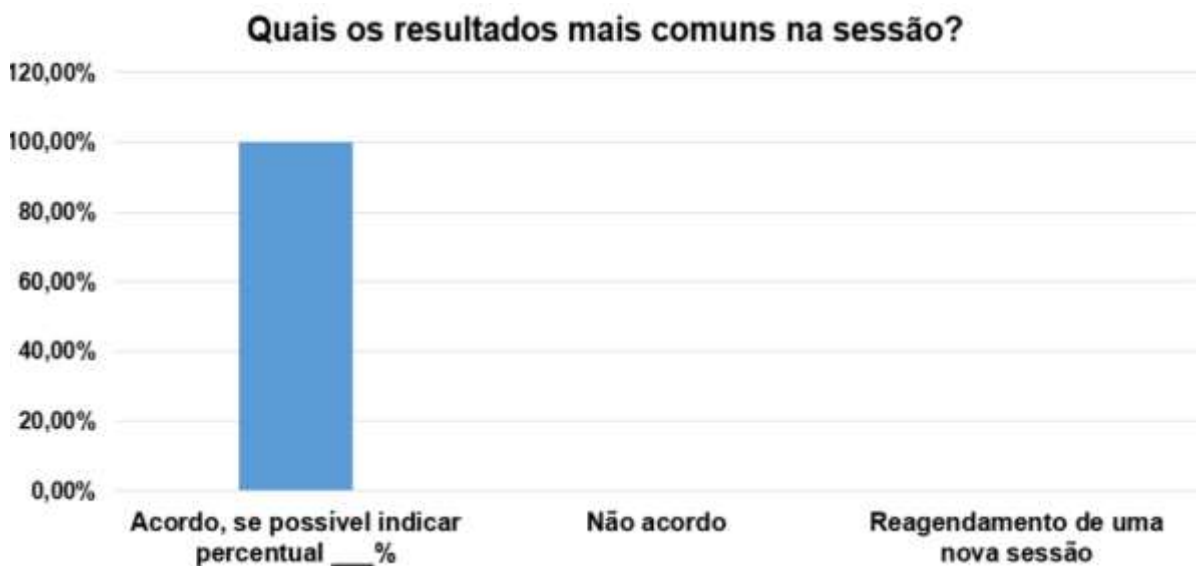
Ressalta-se que um dos prepostos disse ao pesquisador que estava muito satisfeito com o uso da mediação pré-processual para a empresa, relatando que em 90 % dos casos<sup>157</sup> que a pessoa jurídica encaminhava ao CEJUSC havia acordo, evitando a longa espera do judiciário para resolvê-los. Segundo ele, pela mediação pré-processual a empresa conseguiria resolver mais casos em menos tempo, possibilitando maior êxito para a solução dos conflitos e pagamento da dívida. O entrevistado ainda falou que sempre propõe alternativas para que os compradores

---

<sup>157</sup> Apêndice C. Pergunta 3 - Quais os resultados mais comuns na sessão?

possam realizar o pagamento das parcelas que estão atrasadas. De acordo com tal resultado unânime à pergunta, demonstra-se que o uso da mediação pré-processual no CEJUSC de São José do Rio Preto vem se apresentando como um meio alternativo e efetivo à resolução de conflitos nos casos de compra e venda de imóvel, ao menos para as empresas.

**Gráfico 17 - gráfico de respostas dos advogados ou prepostos das empresas  
(pergunta 3)**



A pergunta 4 (quatro), por seu turno, relaciona-se ao cumprimento desses acordos feitos nos mutirões. O pesquisador queria analisar se há um controle desses cumprimentos pela empresa, sendo que todos os entrevistados disseram que havia o controle desses acordos realizados nas sessões de mediação pré-processual. O que demonstra que para as empresas o acompanhamento posterior aos acordos é essencial para se averiguar se há o cumprimento do que fora acordado nas sessões.

**Gráfico 18 - gráfico de respostas dos advogados ou prepostos das empresas  
(pergunta 4)**

**A empresa controla os índices de cumprimento destes acordos e sabe quais os percentuais destes cumprimentos?**

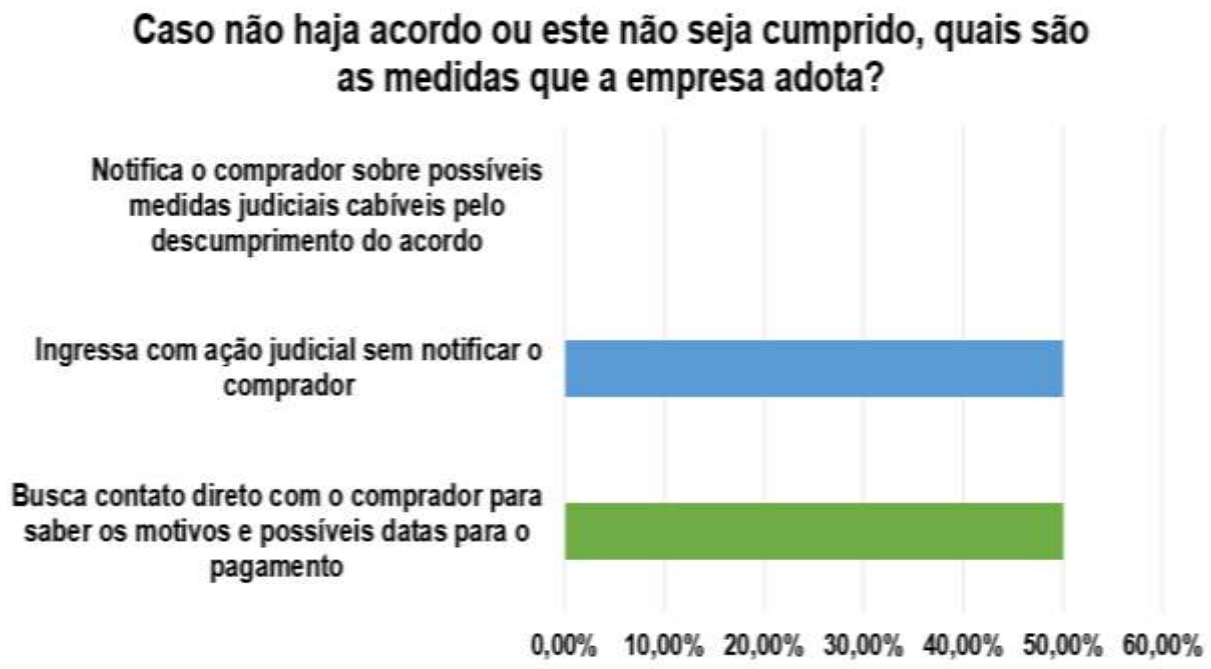


Já a quinta pergunta objetivou analisar quais as consequências do não cumprimento desses acordos, que são controladas pela empresa após sua realização nas sessões do CEJUSC, buscando-se ainda averiguar quais os efeitos de quando não há acordo nas sessões. Constavam como alternativas a notificação ao comprador informando medidas judiciais cabíveis pela inadimplência; o ingresso direto pela empresa pela via judicial sem notificar o comprador inadimplente; contato direto com o comprador para saber os motivos pelo não cumprimento do acordo e possíveis datas para a realização do pagamento que foi acordado no CEJUSC.

Em todos os casos que foram analisados nas sessões não houve informação aos compradores sobre as medidas que seriam adotadas em caso de descumprimento do acordo, e ao final, quando era lido o acordo, também não havia informação sobre qual medida seria adotada pela empresa se o inadimplente não honrasse o acordo.

Desta forma, confirma-se que o instituto da mediação pré-processual nos casos envolvendo questões comerciais não beneficiam os endividados, mas apenas em aparência, com parcelas mais diluídas que em geral contém altos juros embutidos. Neste ponto, ressalta-se que o princípio da decisão informada não foi respeitado.

**Gráfico 19 - gráfico de respostas dos advogados ou prepostos das empresas  
(pergunta 5)**



Por fim, as duas últimas perguntas estavam ligadas à importância da mediação pré-processual na opinião de cada entrevistado. Destaca-se a recorrente reclamação em relação ao congestionamento e lentidão das demandas processuais no âmbito do Judiciário, que fazem o uso da mediação pré-processual ser necessária e importante como meio alternativo à resolução de conflitos, sendo que o principal princípio ventilado por eles no tocante ao assunto é o da celeridade e da economia processual.

Abaixo seguem as perguntas feitas e as respostas dos advogados ou prepostos na íntegra, a fim de demonstrar, do ponto de vista dos entrevistados, o que a empresa acredita ser importante e vantajoso quando utilizam a mediação pré-processual para solucionar os conflitos existentes. Resposta do participante 1(um):

19/12/18. Pergunta 6. **Entrevistador:** Como advogado (ou preposto), você acredita que a mediação possibilite que os conflitos sejam resolvidos de forma mais eficiente e célere? Por quê?

**Participante 1:** Sim. O processo judicial, em razão de sua quantidade e escassez de servidores, torna a prestação jurisdicional muito lenta e às vezes até mesmo ineficaz. A mediação abrange a parte mais efetivamente, desmistificando a figura do juiz, e facilitando a resolução do conflito<sup>158</sup>.

<sup>158</sup> Apêndice C. Pergunta 6 - Como advogado (ou preposto) você acredita que a mediação possibilite que os conflitos sejam resolvidos de forma mais eficiente e célere? Por quê?

Ainda quanto ao incentivo da mediação pré-processual pela empresa o entrevistado, tem-se:

19/12/18. Pergunta 7. **Entrevistador:** A empresa incentiva o uso da mediação pré-processual por quais motivos?

**Participante 1:** Medida mais célere e econômica de obter um resultado efetivo com relação aos “pedidos”, oportunizando o cliente que se mantenha na cadeia de crédito, voltando a ser um novo consumidor futuramente<sup>159</sup>.

O participante 2 (dois) observou que a empresa busca sempre respeitar os clientes que estão envolvidos nos conflitos. Ainda disse que tal relação de confiança e respeito com eles possibilita a isenção de juros e parcelamento da dívida das parcelas vencidas. De acordo com a fala do participante:

19/12/18. Pergunta 6. **Entrevistador:** Como advogado (ou preposto) você acredita que a mediação possibilite que os conflitos sejam resolvidos de forma mais eficiente e célere? Por quê?

**Participante 2:** Sim. Tratamos as mediações com muita tranquilidade e sempre respeitamos as condições de nossos clientes. Assim conseguimos a retirada de juros e parcelamento da dívida<sup>160</sup>.

O participante seguiu respondendo a última pergunta do questionário dizendo sobre a importância de tais incentivos para que grande parcela desses acordos seja cumprida. É de se notar assim, que quando a empresa tem o olhar voltado para a autocomposição, numa real possibilidade de ambas as partes colocarem seus pontos de vista, que os acordos costumam ser mais cumpridos, sendo bons acordos, ao revés do que geralmente ocorre, onde a empresa quer apenas impor uma possibilidade de não judicialização da demanda – o que por si só já atemoriza grande parte das pessoas, forçando-as a assinarem algo que não entendem bem – o que gera acordos ruins e que normalmente não se cumprem.

19/12/18. Pergunta 7. **Entrevistador:** A empresa incentiva o uso da mediação pré-processual por quais motivos?

**Participante 2:** A empresa incentiva, pois verificamos que os acordos em sua grande maioria, sempre são cumpridos<sup>161</sup>.

O participante 3 respondeu com frases sucintas o questionário, pois devido ao mutirão que estava sendo realizado, após seu término, teria que checar os acordos realizados no dia. Quanto à pergunta 6 (seis), por exemplo, o participante relatou que

---

<sup>159</sup> Apêndice C. Pergunta 7 - A empresa incentiva o uso da mediação pré-processual por quais motivos?

<sup>160</sup> Op.cit.

<sup>161</sup> Op.cit.

a mediação possibilita que “as partes resolvam de forma mais rápida e eficiente” os conflitos, e seguiu respondendo à pergunta 7(sete), dizendo que a empresa incentiva o uso da mediação pré-processual por trazer “agilidade” à resolução dos conflitos existentes.

19/12/18. Pergunta 6. **Entrevistador:** Como advogado (ou preposto) você acredita que a mediação possibilite que os conflitos sejam resolvidos de forma mais eficiente e célere? Por quê?

**Participante 3:** Sim, as partes resolvem de forma mais rápida e eficiente<sup>162</sup>.

E por fim respondeu à última questão:

19/12/18. Pergunta 7. Entrevistador: A empresa incentiva o uso da mediação pré-processual por quais motivos?

**Participante 3:** Sim, agilidade<sup>163</sup>.

O participante 4 observou que sua empresa sempre incentivou o uso da mediação pré-processual pelos resultados positivos que o instituto traz. Observa-se, assim, que todos os participantes trouxeram a mediação pré-processual como ferramenta importante para a resolução dos conflitos, atribuindo ao instituto celeridade e economia processual nas peijas envolvendo compra e venda de imóvel.

19/12/18. Pergunta 6. **Entrevistador:** Como advogado (ou preposto) você acredita que a mediação possibilite que os conflitos sejam resolvidos de forma mais eficiente e célere? Por quê?

**Participante 4:** Sim. Possibilita a resolução de conflitos de forma mais célere<sup>164</sup>.

Segue respondendo a última pergunta:

19/12/18. Pergunta 7. **Entrevistador:** A empresa incentiva o uso da mediação pré-processual por quais motivos?

**Participante 4:** Sim, exatamente em razão do acima especificado<sup>165</sup>.

Apurando-se as respostas dos entrevistados, portanto, verifica-se que a grande importância que as empresas vislumbram na mediação pré-processual para resolução dos conflitos é a celeridade e a economia processual.

Com relação ao princípio da decisão informada, bem como o da isonomia, não houve respostas dos advogados ou prepostos trazendo a importância que eles

---

<sup>162</sup> Apêndice C. Pergunta 6 - Como advogado (ou preposto) você acredita que a mediação possibilite que os conflitos sejam resolvidos de forma mais eficiente e célere? Por quê?

<sup>163</sup> Apêndice C. Pergunta 7 - A empresa incentiva o uso da mediação pré-processual por quais motivos?

<sup>164</sup> Op.cit.

<sup>165</sup> Op.cit.

possuem no momento de resolver o conflito. Apenas uma exceção: um dos entrevistados disse buscar conversar e analisar as propostas do comprador para que ninguém “saia em desvantagem” da decisão tomada. Contudo, esta atitude de se colocar no lugar do outro não está relacionada necessariamente com o que comprador pensa ou necessita para que possa honrar seus compromissos, mas sim o interesse sendo, precipuamente, da empresa ter o pagamento que o acordo poderá proporcionar. De qualquer modo, foi a mais louvável resposta ouvida.

Nota-se que, nos casos analisados, as propostas costumam ser inalteráveis, já vindo prontas da empresa, não se possibilitando que sejam efetivamente frutos de um acordo, mas sim de uma imposição. Entretanto, quando possível alguma mudança, é em pouco ou insignificante aspecto, sendo que são feitas pela empresa, mantendo-se, assim as propostas pré-estabelecidas antes das sessões.

Nas respostas obtidas, não houve um questionamento sequer ou fala dos entrevistados – advogados ou prepostos das empresas – trazendo a importância do princípio da decisão informada, ou seja, da importância de informar a parte contrária sobre o que a mediação poderia possibilitar para que os envolvidos pudessem resolver os conflitos conjuntamente. Faltou informação, ademais, quanto a eventuais descumprimentos dos acordos pactuados durante as sessões, no sentido da empresa avisar, por exemplo, quais as medidas que a empresa adotaria.

O que se verifica, assim, é que o que mais importa às empresas é a celeridade e economia processual, pois, por via lógica, tais princípios são compatíveis com a falta de informação repassada à outra parte, bem como com a possibilidade de acordo rápido para que os compradores voltem a pagar as parcelas devidas.

Por fim, viu-se que há um distanciamento considerável entre empresa-comprador quando não observados os princípios que viabilizam uma interação maior entre eles, como o da decisão informada ou o da isonomia. Entretanto notou-se que há, de forma efetiva, a aplicação dos princípios da celeridade e da economia processual. Assim, a balança da Justiça pende muito mais para um dos lados no que toca à mediação pré-processual em casos envolvendo imóveis, como verificado na pesquisa, sendo este lado o da empresa.

Em relação às respostas dos entrevistados, nota-se que, por conta da ausência de observação aos princípios da decisão informada e da isonomia, a sessão visa simplesmente a assinatura de um pacto previamente confeccionado que visa

pagamentos e resultados para a empresa, pouco ou nada se importando com a realidade do comprador inadimplente.

Assim, conclui-se que os princípios mais respeitados na mediação pré-processual em reação ao tema abordado são o da celeridade e o da economia processual, enquanto os mais violados são o da decisão informada e isonomia.

Também se verificou a ausência dos facilitadores, a fim de equilibrarem a sessão, visto o peso que o conhecimento técnico dos advogados e prepostos tem sobre os compradores, sendo tal fato muito prejudicial a estes.

### 3.2.6 Análise da atuação dos mediadores na sessão de mediação pré-processual

No roteiro de registro das observações realizadas nas sessões de mediação, utilizou-se, como já especificado na introdução deste capítulo, um roteiro estruturado para observar como o CEJUSC de São José do Rio Preto vem organizando a mediação pré-processual nos casos de compra e venda de imóvel realizada através de mutirões.

O roteiro de observação incluiu analisar como o mencionado CEJUSC vem aplicando alguns dos princípios basilares do instituto nas sessões, como o princípio da decisão informada, da isonomia, da celeridade e o da economia processual.

O procedimento de análise envolveu doze itens de observação, tendo sido estruturadas perguntas e respostas para serem assinaladas com “sim” ou “não”, bem como um campo, dentro de cada pergunta, para inserir comentários importantes acerca das observações analisadas nas já mencionadas sessões.

Concernente à primeira pergunta (no momento da abertura da sessão foi explicado às partes apenas o que era mediação pré-processual?), dentre os onze casos analisados, não existiram informações que pudessem esclarecer às partes, e principalmente ao comprador, os objetivos e vantagens que a mediação pré-processual poderia trazer ao caso concreto. Foram proferidas frases curtas na abertura da sessão, relacionadas à resolução dos conflitos (explicando aos compradores a importância de se resolver a inadimplência das prestações do imóvel), e o motivo dos compradores estarem na sessão.

Posteriormente, os mediadores identificavam os advogados(as) ou prepostos da empresa, ao qual, sequencialmente, era repassada a palavra para que pudesse



falar sobre a proposta que a empresa trazia à sessão. Eram também frases curtas, visto a celeridade e demanda de casos do mutirão, necessitando que os mediadores fossem sucintos na abertura. Entretanto, este curto tempo, que durava em média de dez a quinze minutos, acabava inviabilizando uma informação precisa sobre a utilidade da mediação pré-processual.

Desta forma, não houve informação sobre o procedimento da mediação e quais as possibilidades que o instituto traz. As frases que eram utilizadas pelos mediadores na abertura da sessão estavam relacionadas à resolução dos conflitos (explicando aos compradores a importância de se resolver a inadimplência das prestações do imóvel), e o motivo dos compradores estarem na sessão. Informações importantes ao comprador sobre a importância, características e vantagens da mediação pré-processual foram esquecidas, o que claramente vai em sentido contrário ao princípio da decisão informada, pois o comprador deveria estar ciente quanto ao uso do instituto e o porquê deste método ser escolhido para resolver o conflito existente.

Em relação à segunda pergunta (no momento de abertura da sessão, o mediador explicou a diferença entre mediação e ação judicial ao comprador?), sendo que dos onze casos analisados<sup>166</sup> não houve uma explicação específica sobre a diferença entre mediação e ação judicial, mais uma vez, nota-se que há uma deficiência no sentido de esclarecer ao comprador e informá-lo sobre a diferença entre a demanda judicial e a extrajudicial. Como analisado nas entrevistas, seis, dos onze entrevistados disseram não saber esta distinção, de modo que em determinado momento da sessão, a decisão do comprador poderia ser motivada por um viés mais impositivo, ou seja, por achar que estava participando de uma demanda judicial e que sua decisão de “não fazer o acordo” traria consequências mais graves, como penalidades, multas. Relativamente à quarta pergunta (foi explicado que a ausência de acordo não traria qualquer tipo de penalidade ao comprador?), dos onze casos observados, não houve informações sobre as consequências jurídicas ou punitivas caso não se cumprisse um eventual acordo firmado. Em consonância com a segunda pergunta observada, não houve ressalvas durante a sessão sobre este questionamento, deixando incertezas ao comprador sobre qual medida tomar,

---

<sup>166</sup> Você sabe a diferença entre mediação e ação judicial? - Pergunta 4(quatro) realizada aos compradores antes da sessão, no qual 54,55% dos entrevistados disseram não saber a diferença, enquanto 45,45% dos entrevistados disseram saber a diferença, mas não explicaram qual seria.

trazendo aquela ideia de imposição e pressão a fim de resolver o conflito, visto a falta de informação sobre estes questionamentos analisados.

Importantes informações ao comprador que não foram esclarecidas, deixando uma insegurança aparente ao comprador, o que prejudica a aplicação do princípio da isonomia, por estarem as partes em desigualdade de poder, além de contrariar o princípio da decisão informada pela ausência de informações necessárias para que o comprador pudesse se sentir mais seguro durante a sessão e tomar a decisão mais confiante, seja para realizar o acordo ou simplesmente discordar da proposta e não realizar o acordo.

Quanto à terceira pergunta (foi explicado às partes que elas não são obrigadas a fazerem um acordo?), sendo que dos onze casos analisados, não houve informações sobre a não obrigatoriedade do acordo durante a sessão, o que nos leva à mesma análise da segunda pergunta, no sentido de demonstrar ao comprador que ele não está sendo obrigado a tomar ou deixar de tomar qualquer atitude durante a sessão, pois a mediação é um meio no qual as partes decidem o conflito em comum acordo, desta análise temos que a falta da informação nos traz novamente a ideia de desigualdade de poder, por estarem os compradores em desvantagem com as empresas, no que concerne informações jurídicas necessárias para que ambas possam ter a mesma ciência e segurança a fim de tomarem a melhor decisão, prejudicando e distanciando os princípios da isonomia e decisão informada, pois há a possibilidade dos compradores se sentirem pressionados e decidirem de forma precipitada o conflito devido à falta de informação e instrução no momento da sessão.

Em referência à quinta pergunta (foi informado a situação atual dos débitos do comprador e a proposta da empresa?), em todos os casos a situação atual dos débitos do comprador era informada a ele pelo advogado(a) ou preposto da imobiliária, momento em que estes, falavam da proposta almejada pela empresa. Em relação à proposta, um dos entrevistados, depois da sessão, disse que sentiu falta de saber outras alternativas para o acordo, tendo relatado que: “Teria que ter mais opções para o acordo”; desta forma nota-se que as propostas eram praticamente únicas, impossibilitando outras alternativas que beneficiassem a forma de pagamento para o comprador.

Indaga-se neste ponto, que informações mais burocráticas, relacionadas à inadimplência da parte contrária eram abordadas, enquanto informações sobre a mediação foram atropeladas durante a sessão. O que se questiona neste ponto é até

que ponto o princípio da celeridade que norteia a mediação deve ser utilizado para as resolução dos conflitos? Talvez a ausência de todas as informações até aqui citadas, não foram questionadas pelo fato dos mutirões serem demasiadamente céleres. Portanto é necessário ponderar com afincos o uso dos princípios, nem mais e nem menos, com a finalidade de garantir eficácia aos acordos, levando em conta um conjunto de características, principiológicas e jurídicas que norteiam o instituto, viabilizando a melhor alternativa ao conflito.

No tocante à sexta pergunta tinha como objetivo analisar se os mediadores utilizaram técnicas de perguntas para verificar o grau de compreensão das partes (ou do comprador), sendo que se observou que apenas em alguns momentos os mediadores atuavam para esclarecerem esparsos pontos sobre a dívida ou proposta da empresa ao comprador, mas não houve perguntas específicas, em especial do comprador, para se poder analisar o grau de compreensão das partes com maior precisão.

Em alguns momentos foram repassadas algumas informações pelos mediadores às partes, bem sucintas, como exemplo: esclarecimento das propostas e a importância de resolver o conflito; contudo, não foram técnicas que pudessem colocar o comprador numa igualdade de poderes no momento da mediação, tanto que em três casos observados, os entrevistados disseram que estavam pressionados ou que gostariam de saber mais sobre as possibilidades da proposta, o que nota-se que tais dúvidas não foram observadas durante a sessão e não foram supridas a fim de viabilizar mais segurança ao comprador, causando deficiências na aplicação do princípio da isonomia e da decisão informada.

Com a sétima pergunta, analisou-se se o comprador estava acompanhado de advogado(a), sendo fato que nenhum estava acompanhado nas sessões observadas.

Dos compradores entrevistados 50% disseram que estariam mais seguros com a presença de um advogado no momento da sessão. Em análise a esta resposta, vê-se que os compradores se sentiram inseguros e talvez até incertos quanto a decisão tomada. Um ponto a se destacar é que a falta de informação em algumas das observações analisadas durante as sessões pudessem ser supridas caso houvesse advogados(as) auxiliando os compradores, o que não justifica a ausência dessas informações pelos mediadores, mas em meio a tais circunstâncias pudesse injetar ao comprador maior esclarecimento e segurança para tomar a sua decisão. Outro fator está relacionado com a vulnerabilidade econômica do comprador, pois são pessoas

simples, que estão inadimplentes, o que torna mais difícil contratar um advogado(a), sendo necessário que os mediadores apresentem mecanismos que estabilizem e garantam a igualdade entre às partes. Como já se viu, poucos foram os instrumentos introduzidos durante a sessão para garantir a isonomia e informação entre as partes. É de se indagar, portanto, que se os compradores tivessem as devidas informações, talvez os acordos fossem realizados de forma mais benéfica ao comprador, ou, nem houvesse acordo no momento pré-processual.

Em relação à oitava pergunta (“o comprador pode oferecer sua proposta para pagamento das parcelas vencidas e vincendas?”) analisada na sessão, observou-se que dos onze casos, todos puderam questionar ou contrariar a proposta da empresa, inclusive sugerindo novas formas de pagamento para cumprir o acordo e pagar as parcelas atrasadas. Quanto às propostas feitas pelos compradores que foram acolhidas, têm-se algumas breves alterações pouco significativas no cômputo geral, como a data de pagamento ou mês que se iniciaria o pagamento, por exemplo, que foram aceitas pelo advogado(a) ou preposto da empresa. O que para grande maioria dos casos não inviabilizou os acordos que foram formalizados, contudo, dois entrevistados se queixaram da forma como a empresa lidou com as contrapropostas, dizendo que se sentiram pressionados a fazerem o acordo e que não tiveram outras alternativas/propostas que facilitassem o pagamento das parcelas vencidas e vincendas.

Quanto à nona pergunta, (“o comprador conseguiu sanar suas dúvidas com o mediador e o advogado ou preposto da empresa durante a sessão?”), analisada na sessão, observou-se que todos tiveram a possibilidade de questionar a proposta da empresa, ou até mesmo oferecer propostas para facilitar o pagamento, mas o pesquisador observou que tais questionamentos eram estritamente direcionados aos advogados(as) ou prepostos da empresa, o que pode ter desestabilizado o princípio da isonomia, visto que a falta de interferência dos mediadores para informar e sanar possíveis dúvidas, pode prejudicar a decisão final do comprador. Destarte que o princípio da decisão informada acaba não sendo aplicado de maneira efetiva, pois, se há um esclarecimento pela empresa, pode-se questionar se a informação repassada ao comprador fosse para viabilizar a informação a fim de que o comprador decidisse de acordo com suas expectativas, ou, estritamente voltada àquilo que fosse mais vantajoso para a empresa; assim, a intervenção direta ou indireta dos mediadores

tornam-se necessárias para neutralizar medidas que possam tornar a sessão desigual para uma das partes, em especial ao comprador.

A décima pergunta questionava se depois do acordo o mediador deixou claras as condições e deveres para o cumprimento do acordo às partes, sendo que em todos os casos houve informações quanto o que fora acordado pelo(a) advogado(a) ou representante da empresa, contudo eram informações sucintas sobre como funcionaria o pagamento.

Um dos entrevistados disse que sentiu falta de saber “quais consequências do não cumprimento do acordo” ao final da sessão.

Pertinente à décima primeira pergunta, observou-se se foi lido o acordo antes das partes assinarem, sendo que em todos os casos foram lidos pelos mediadores ou pelo advogado(a) ou preposto da empresa o que fora acordado entre as partes; informações estas, ligadas estritamente à forma estipulada das prestações para o pagamento da dívida; nota-se que a leitura era bastante célere.

Quanto à décima segunda perguntava-se se o comprador ficava com uma cópia do acordo, dos onze casos analisados, apenas um comprador ficou com a cópia do acordo. Em alguns casos era entregue apenas a declaração de comparecimento para que os compradores entregassem em seu serviço. Em contato com os compradores, posterior a sessão, estes relatavam que não estavam com uma cópia do acordo, com exceção de um, o que demonstra a falta de informação durante a sessão, bem como a grande vulnerabilidade e desigualdade dos compradores durante as sessões, impossibilitando-o de analisar ou simplesmente ler com mais calma o que fora esclarecido fora das sessões.

No que tange as observações das três últimas perguntas, o pesquisador observou que os mediadores ou advogado(a) ou preposto das empresas deixaram claras as condições e deveres para o cumprimento do acordo às partes em consonância com os princípios da decisão informada. Contudo, sentiu-se que, por serem muito rápidas as sessões, respeitando, em parte, o princípio da celeridade, não foram abordados esclarecimentos importantes como as consequências do não cumprimento do acordo e as correspondentes medidas que a empresa adotaria.

Em todos os casos foi lido o acordo às partes antes de assinarem o acordo, ponto importante, pois viabiliza parte das informações necessárias às partes daquilo que foi decidido durante a sessão, contudo não foi entregue uma cópia do acordo aos compradores, com exceção de um caso. Ressalta-se que em conversa com o

responsável pelo CEJUSC de SJRP, este disse que o acordo não possui autos, e que é homologado pelo juiz, possuindo acesso pelo e-SAJ<sup>167</sup>, contudo, caso as partes queiram retirar uma cópia da homologação do acordo, poderá ser solicitada ao CEJUSC. Frisa-se que a não entrega do acordo realizado nas sessões aos compradores, em sua maioria, deixam dúvidas sobre a informação devida e a isonomia das partes neste ponto, vez que somente a empresa ficava com o acordo assinado na maioria dos casos observados, o que claramente hierarquiza a pessoa jurídica frente ao comprador. Fica ainda mais evidente que as vantagens das sessões são voltados para os grandes litigantes, no qual o comprador não possui respaldo, com exceção de um caso, sobre o que acordou, posto que não fica com cópia do que fora acordado. Conclui-se que, através das observações realizadas em campo, há alguns empecilhos quanto ao uso dos princípios da isonomia e decisão informada. Nota-se, mediante análises, que parte das informações necessárias e básicas que deveriam ser esclarecidas às partes, principalmente ao comprador, parte mais vulnerável da relação empresa-comprador, não foram abordadas, o que dificulta uma decisão mais segura e consciente do comprador.

Como exemplos, tem-se que não ocorreu: explicar ao comprador o que é a mediação pré-processual, a diferença entre mediação e ação judicial, informar sobre a não obrigatoriedade do acordo, tornando-se precárias e principalmente, distanciando a aplicação do princípio da decisão informada à prática dos conflitos existentes no CEJUSC de São José do Rio Preto.

É de se ressaltar que, ainda que exista necessidade de melhorias, parte das informações importantes foi repassada às partes, como, por exemplo, o mediador tendo falado sobre a importância de se realizar o acordo ou ter informado ao comprador que as partes estão na sessão pra buscar um resultado positivo ou de ter feito a leitura do acordo em voz alta, apresentando aquilo que foi acordado.

Quanto à aplicação do princípio da isonomia, ela é precária, já que há falta de informações aos compradores, o que deixa uma desigualdade de poder presente no momento do comprador decidir, e, às vezes, mesmo decidindo por pactuar o acordo, talvez mais adiante ele possa não conseguir cumprir o que fora acordado, já que não

---

<sup>167</sup> “O portal e-SAJ é uma solução que visa facilitar a troca de informações e agilizar o trâmite processual por meio de diversos serviços WEB voltados para os advogados, cidadãos e serventários da justiça”. Disponível em < <https://esaj.tjsp.jus.br/esaj/portal.do?servico=740000>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

são oferecidas outras alternativas para que ele tenha liberdade de escolha para decidir qual é a melhor proposta para seu contexto de vida.

Frisa-se, ainda, que a pouca interferência dos mediadores para ponderarem e igualarem, através de técnicas, as condições das partes, principalmente do comprador, também é problemática recorrente nesses mutirões, pois os compradores não estavam, em nenhum caso, acompanhados de advogados(as), e são, em geral, pessoas vulneráveis, que buscam ter acesso à moradia, com pouco ou nenhum conhecimento sobre normas e princípios que norteiam a mediação. Neste ponto, é necessária maior consciência dos mediadores quanto ao seu papel de pesar a balança da Justiça e tentar equilibrá-la.

Ademais, observou-se um tom um pouco impositivo dos advogados(as) ou prepostos, em alguns casos, quanto à necessidade do comprador inadimplente assinar o acordo, pois o advogado(a) ou preposto faz a proposta a ele ao mesmo tempo em que avisa que o inadimplemento pode causar a perda do imóvel. Se não há uma efetiva informação que facilite a clareza dos objetivos, princípios e procedimentos da mediação aos compradores, através da atuação dos mediadores, com a finalidade de esclarecê-los quanto aos termos do possível acordo, a possibilidade daquele comprador se sentir pressionado e induzido a assinar um acordo que nem sempre é adequado à sua realidade passa a ser muito alta.

Ressalta-se que em alguns casos observei que a empresa apenas deixava claro sobre as consequências da inadimplência caso o acordo não fosse realizado, o que evidenciava, de forma indireta ao comprador, que aquele era o momento de decidir se possuía “interesse” em continuar com sua propriedade – que seria demonstrado se assinasse um acordo com a empresa – ou provavelmente perdê-la por decisão judicial, frisa-se que em nenhum momento foi explicado às partes quanto tempo essa demanda judicial perduraria caso não houvesse acordo. Em muitos casos, por exemplo, o comprador aparentava ter receio de perder o imóvel, achando que era um bom negócio assinar o acordo, ainda que não tivesse perfeita noção dos novos juros e parcelas pactuadas.

Observou-se, ainda, que durante as sessões o comprador pouco falava. Numa ou outra esparsa intervenção, questionavam algo da proposta, resta claro que se põem numa relação de hierarquia, onde os advogados(as) ou prepostos sabem muito e podem estatuir as cláusulas de um “acordo”, enquanto um mero comprador, em geral em situação de vulnerabilidade social, têm-se desinformado e fragilizado durante

as sessões. Um dos entrevistados relatou, por exemplo, que se sentiu “pressionado” a fazer o acordo pré-estabelecido pela empresa, e outro disse, ainda, que “não teve muitas opções”.

É notável, desta forma, a falta real de paridade de armas, inclusive na falta de interferência dos mediadores para que esta importante característica da mediação fosse respeitada minimamente. De fato, tanto o princípio da decisão informada, como o da isonomia, não pareceram muito importantes às pessoas jurídicas.

A aplicação do princípio da celeridade, entretanto, é um dos mais atrativos para a empresa buscar nesses casos. De fato, as sessões são céleres e chegam (ou quase impõem) num acordo entre às partes (dos casos observados). Contudo, vê-se que diante desta celeridade, os compradores têm pouco tempo para receberem a informação necessária e refletir sobre a proposta com tranquilidade. Os mutirões, como já diversas vezes mencionado, duram de 10 a, no máximo, 15 minutos. A falta de informação dispensada ao comprador certamente passa pelo curto tempo de cada sessão.

Indaga-se, assim, se existe alguma ponderação de um princípio sobre o outro, e a resposta, como se aplica a todos os princípios, é que devem coexistir, não havendo, inicialmente, princípio mais importante que outro.

O uso do princípio da economia processual também é um dos mais importantes para as empresas, posto, em geral, resolverem diversos conflitos em poucos minutos e em mutirões, o que gera não só uma economia de tempo, mas financeira também.

É necessário, deste modo, que os princípios estejam em constante harmonia, a fim de proporcionar mais igualdade aos envolvidos, no qual haja relação de “ganha-ganha” entre as partes. Diante dos conflitos observados, os mediadores devem se atentar às questões de vulnerabilidade dos compradores, aplicando instrumentos que facilitem a clareza das informações, buscando trazer aos compradores todos os esclarecimentos para que este consiga decidir com mais tranquilidade, segurança e consciência.

Ainda que as sessões sejam céleres, é necessário que todas as informações e buscas pela igualdade entre as partes sejam garantidas, pois caso falte a aplicação efetiva de alguns princípios determinantes no procedimento da mediação, acabará havendo enfraquecimento das decisões dos compradores que se encontram em vulnerabilidade, gerando, no mais das vezes, acordos que pouco tempo depois não são cumpridos.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação, em especial a partir de 2010, com a resolução do CNJ, começou a ganhar visibilidade como meio alternativo à resolução de conflitos. Em 2015 com o advento da Lei de Mediação e a promulgação do novo Código de Processo Civil, fincou-se a importância de tal instituto como medida eficaz na solução de conflitos, possibilitando que sejam resolvidos de maneira célere, através do diálogo e cooperação entre as partes envolvidas.

A Lei de Mediação, bem como o Código de Processo Civil de 2015, demonstram que é necessário a promoção do instituto pelos tribunais, advogados e funcionários do judiciário. Fato esse que faz com que a cultura do “ganha-perde”, apresentada durante o trabalho, que resumidamente diz respeito à quando uma das partes tudo ganha e a outra tudo perde, venha declinando nos últimos anos, o que demonstra que o judiciário vem buscando uma nova cultura para os conflitos existentes, que proporcione menos morosidade aos conflitos, além de transferir o poder às partes para que estas solucionem o conflito da forma que achem ser mais viável. Dá-se a esta nova forma de tentar solucionar os conflitos o nome de cultura de paz, que busca com que as pessoas retornem o diálogo a fim de que por si só resolvam seus problemas.

A ideia de uma resolução de conflitos da espécie “ganha-ganha”, que versa sobre as duas partes do conflito cederem para poderem ambas também ganharem, está interligada à cultura de paz, desta forma demonstrando-se que o ordenamento jurídico vem entendendo que o incentivo aos meios alternativos possibilita não somente a resolução dos conflitos e a celeridade, mas uma nova forma em que as partes saiam do conflito entendendo o problema do outro, na qual seja, ou ao menos tentada, o restabelecimento da relação e os laços que haviam sido perdidos.

Destaca-se que é necessário entender que a mediação rege-se por princípios fundamentais que devem ser respeitados e observados durante as sessões de mediação, a fim de que os mediandos possam decidir da melhor maneira o conflito existente. Princípios, assim, são nortes, que servem para guiar a conduta tanto do mediador como das partes envolvidas.

Como analisado, o princípio da isonomia refere-se ao poder igualitário que as partes devem ter durante a sessão com a finalidade de estarem em harmonia para resolverem o conflito, sem que haja hierarquia entre as partes, vez que a mediação

incentiva a cooperação, o diálogo e o “ganha-ganha”. Mencionado princípio também diz respeito ao fato de as partes estarem cientes de que para que um bom acordo ocorra, é necessário que ambas cedam, pois quando apenas um dos lados cede, não há isonomia, e sim hierarquia.

O princípio da decisão informada, por seu turno, demonstra a importância do jurisdicionado estar ciente durante as sessões sobre o instituto e suas funcionalidades, através de informações claras e objetivas, sendo dever do mediador intervir e garantir informações necessárias às partes. Ainda, deve o facilitador, percebendo a desigualdade de poder, redistribuí-lo e garantir à parte vulnerável acesso igualitário as informações, seja do instituto ou de questões jurídicas que envolvam e se apliquem ao conflito.

Os princípios da celeridade e, economia processual se demonstram importantes quando falamos de mediação. Além da diminuição de gastos, quando comparado com um conflito presente em processos de heterocomposição, as partes podem resolver o conflito em menos tempo, até mesmo numa única sessão. O que beneficia as partes economicamente e/ou emocionalmente, pois o tempo que esperariam para resolverem o conflito num processo judicial é, em geral, um martírio para os envolvidos, que, por conta das angústias e sofrimentos, com o passar do tempo aumentam.

Assim, a mediação restabelece a comunicação, diminui a morosidade presente nos conflitos, além de também minimizar os custos quando comparados com os conflitos de heterocomposição presentes no judiciário.

Neste sentido, a pesquisa de campo, de cunho qualitativo, desenvolvida no CEJUSC de São José do Rio Preto, buscou analisar os casos de compra e venda de imóvel em sessões de mediação pré-processual. Foram analisados onze casos, a fim de observar como o CEJUSC vem aplicando o instituto. Para isso, foram utilizados como subsídio para a pesquisa os princípios da isonomia, da decisão informada, da celeridade e da economia processual como parâmetros, com o intuito de analisar se há uma aplicação efetiva desses princípios na prática.

Quanto à aplicação do princípio da celeridade, as sessões são céleres e chegam num acordo entre as partes. Contudo, vê-se que diante desta celeridade, até extremada, os compradores têm pouco tempo para receberem a informação necessária e refletir sobre a proposta com maior tranquilidade, o que ocasiona dúvidas

e questionamentos aos compradores para saberem conscientemente sobre a melhor alternativa para o conflito.

O uso do princípio da economia processual também é um dos mais importantes para as empresas, posto, em geral, resolver diversos conflitos em poucos minutos e em mutirões, o que gera não só uma economia de tempo, mas financeira também, contudo, como verificado, não se demonstra vantajoso aos compradores.

Em relação ao princípio da decisão informada, este não foi respeitado durante as sessões observadas, pois houve falta de esclarecimentos básicos e necessários pelos mediadores, talvez devido à celeridade das sessões, que acabavam por deixar os compradores inseguros e desinformados quanto aos seus direitos, bem como sobre informações a respeito do procedimento (da mediação) que estavam sendo utilizadas para solucionar os conflitos. A falta de informação nas sessões tornaram precárias as decisões, tomadas, às pressas, pelos compradores, que poderão se arrepender da medida adotada.

A falta de informação, que distancia a aplicação do princípio da informação nos casos observados também, aos compradores ainda evidencia uma desigualdade de poder entre as partes, pois os compradores, pela falta de informação e de assistência, acabam fazendo acordos que beneficiam, por certo, mais as empresas do que a eles mesmos, ou seja, trazendo desvantagens aos compradores de acordo com as suas próprias decisões.

O princípio da isonomia, nos casos analisados, afasta-se do que a lei determina, pois pela celeridade que os mutirões possuem, os mediadores ficam impossibilitados de informar aos compradores dados necessários sobre o instituto, além de não utilizar técnicas que possam orientar os compradores sobre questões jurídicas a fim de que estejam bem informados no momento de decidirem o conflito, de acordo com suas convicções e anseios.

Ainda sobre o princípio da isonomia, pela falta de informação jurídica e informações concernentes à mediação, o comprador fica ainda mais vulnerável frente às empresas durante a sessão. Vez mais, repisa-se, os mediadores observados, pelo curto tempo que tiveram de atuação nas sessões, não conseguiram redistribuir os poderes, o que ocasionou uma desigualdade latente entre as partes nas sessões observadas, distanciando-se assim do que a Lei de Mediação e o Código de Processo Civil determinam. Neste sentido, a desigualdade predominante entre as partes, nos

casos de compra e venda de imóvel, não está promovendo o acesso à justiça aos compradores de forma efetiva.<sup>168 169</sup>

Portanto, há de se refletir que a aplicação dos princípios deve ser ponderada, para que proporcionem a aplicação necessária de cada um deles a fim de que as partes estejam em igualdade de poder durante a resolução dos conflitos. Não se pode colocar como mais importante o princípio da celeridade em face de outros princípios, como o da isonomia e o da decisão informada, pois, conforme analisado, desestabiliza a parte mais vulnerável, o que, por certo, distancia-se do que a legislação busca sobre o uso da mediação nos conflitos.

Necessário, portanto, que o CEJUSC de São José do Rio Preto buscasse reestruturar os mutirões que envolvam casos de compra e venda de imóvel, procurando desenvolver técnicas que auxiliem os mediadores, para que estes possam ter uma pauta que abarque a aplicação dos princípios analisados, além de um maior tempo para as sessões, que seja suficiente para que as partes estejam bem informadas, e que haja igualdade de poder. Desta forma, o comprador, parte mais vulnerável do conflito, seria posto em condição de igualdade com os advogados(as) ou prepostos que representam as empresas.

Assim, nas sessões de mediações observadas, viu-se que a hierarquização de alguns princípios sobre outros deixou brechas sensíveis que acabaram por desestruturar a aplicação efetiva dos princípios na mediação pré-processual nos casos de compra e venda de imóvel.

O uso do instituto ainda é recente no CEJUSC de São José do Rio Preto, crendo-se que com o passar do tempo trará uma estruturação mais adequada, com aplicação prática dos princípios mencionados e previstos em leis, vez que a demanda existente no CEJUSC citado vem aumentando, e, provavelmente, a experiência com

---

<sup>168</sup> TARTUCE realça que: “o cerne do acesso à justiça não é possibilitar que todos possam ir à corte, mas sim que a justiça possa ser realizada no contexto em que se inserem as pessoas, com a salvaguarda da imparcialidade da decisão e da igualdade efetiva das partes”. (TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018, p.81).

<sup>169</sup> Conforme ASPERTI: Tem-se, portanto, que os principais usuários do sistema (aqueles que possuem uma maior “fatia” do acesso) são pessoas jurídicas de porte e recursos significativos que conseguem, ao menos em tese, usufruir de vantagens no processo judicial em razão desses recursos e da recorrência com que atuam em casos similares. De outro lado, há os usuários ocasionais (com uma menor “fatia” de acesso), com menos recursos e que, em muitos casos, litigam contra esses litigantes repetitivos. É nítida, portanto, a má distribuição do acesso à justiça, que é usufruído, majoritariamente, por “aqueles que têm”. (ASPERTI, Maria Cecília de Araújo. *Acesso à justiça e técnicas de julgamento de casos repetitivos*. São Paulo, 2018, p.78. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo).

o uso deste mecanismo trará bons frutos e contribuirá ainda mais para a resolução de conflitos como um meio alternativo ao Poder Judiciário da cidade.

Contudo, até que este dia chegue, é necessário buscar estruturas que auxiliem e contribuam para que a aplicação dos princípios seja efetiva, assim como disciplina a Lei de Mediação e o Código de Processo Civil de 2015, na qual os mediadores possam, com tempo, redistribuírem o poder entre as partes durante as sessões, bem como aplicar de forma ponderada cada princípio, nem mais e nem menos que o essencial, para que as partes estejam em igualdade a fim de decidirem de forma mais segura e justa a peleja.

Outro ponto relevante que se traz é sobre a importância da presença de advogados(as) e/ou defensores públicos para que os compradores estejam assistidos durante as sessões de mediação pré-processuais, em especial aqui tratado, nos casos de compra e venda de imóvel, a fim de que os compradores que estejam em situação de desigualdade e vulnerabilidade frente às empresas, possam se sentir amparados e esclarecidos, garantindo que referida mediação possibilite bons frutos às partes, justiça e acordos que não resultem em atrição.

Assim, por fim, o que se tem com a presente pesquisa é que nem sempre um acordo feito é um bom acordo. Não há dúvidas quanto à positividade das novidades trazidas nos últimos anos quanto à solução de conflitos no âmbito da mediação extrajudicial e judicial, em especial na fase pré-processual, entretanto, ainda está engatinhando em alguns aspectos, como, por exemplo e como analisado, na questão da aplicação dos princípios basilares do instituto da mediação. Não se pode cair na ideia de que a mediação será sempre benéfica. É sempre bom quando há sempre partes bem informadas, bem amparadas e bem cientes de suas decisões, e, ademais, quando todos os mediadores são bem preparados para a função. A via judicial também não pode ser tratada como uma vilã em nosso sistema jurídico, ao revés, é, e enquanto assim perdurar, inafastável a todas as questões que lhe são trazidas.

Portanto, a busca pelas soluções de conflito no âmbito da mediação pré-processual é novidade essencial aos novos tempos, entretanto, não pode ser feita sem o devido atendimento aos seus cuidados inerentes e, principalmente, sem atenção aos princípios que norteiam e devem permear o referido instituto.

## REFERÊNCIAS

ASPERTI, Maria Cecília de Araújo. **Meios consensuais de resolução de disputas repetitivas**: a conciliação, a mediação e os grandes litigantes do Judiciário. Dissertação (Mestrado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, 2014.

\_\_\_\_\_. **Acesso à justiça e técnicas de julgamento de casos repetitivos**. Orientador: Carlos Alberto de Salles. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, 2018.

ASSEMBLEIA GERAL DA ONU(AG). Resolução 53/243 de 6 de outubro de 1999. **Declaração e Programa de Ação sobre uma Cultura de Paz**. Disponível em: <<http://www.comitepaz.org.br/download/Declara%C3%A7%C3%A3o%20e%20Programa%20de%20A%C3%A7%C3%A3o%20sobre%20uma%20Cultura%20de%20Paz%20-%20ONU.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2018.

BAYER, Sandra Regina Garcia Oliven. Mediação de Conflitos Familiares. In: NASCIMBENI, Asdrubal Franco; BERTASI, Maria Odete Duque; RANZOLIN, Ricardo Borges (Orgs.). **Temas de mediação e arbitragem**. São Paulo: Lex Editora, 2017, p.289-310.

BERTASO, João Martins; PRADO, Keila Sim do. **Aspectos de mediação comunitária, cidadania e democracia**. *Novos Estudos Jurídicos*, Itajaí, v. 22, n.1, jan-abr. 2017.

BIRAL, Camila. Mediação e conciliação no Novo CPC e a tentativa de tornar mais célere o processo. **Estadão**. São Paulo, 14 abr. 2016, em alta. Disponível em: <https://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/mediacao-e-conciliacao-no-novo-cpc-e-a-tentativa-de-tornar-mais-celere-o-processo/>>. Acesso em: 01/02/2019.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Art. 5º, Caput, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 23 ago. 2018.

\_\_\_\_\_. Lei n.13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em: 20 ago. 2018.

\_\_\_\_\_. Lei n.13.140, de 26 de junho de 2015. **Lei de Mediação**. Brasília, DF: Senado, 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 21 ago. 2018.

\_\_\_\_\_. **Ministério da Saúde**. Conselho Nacional de Saúde, 2013, p. 1-17. Disponível em: <[http://conselho.saude.gov.br/Web\\_comissoes/conep/aquivos/CNS%20%20Norma%2](http://conselho.saude.gov.br/Web_comissoes/conep/aquivos/CNS%20%20Norma%2)>

Operacional%20001%20-%20conep%20finalizada%2030-09.pdf>. Acesso em: 13 Jan. 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Manual Operacional Para Comitês de Ética em Pesquisa**. Brasília: Ministério da Saúde, 2002, p.11. Disponível em: <[http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/livros/manual\\_ceps.pdf](http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/livros/manual_ceps.pdf)>. Acesso em: 14 Jan. 2019.

BRIQUET, Enia Cecilia. **Manual de mediação**: teoria e prática na formação do mediador. Rio de Janeiro: Vozes, 2016.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

CAMBI, Eduardo; FARINELLI, Alisson. **Conciliação e mediação no Novo Código de Processo Civil (PLS 166/2010)**. Revista de Processo, v. 194, abr., 2011.

CARNELUTTI, Francesco. Apud CARREIRA ALVIM, J.E. **Tutela Antecipada na Reforma Processual**. Rio de Janeiro: Destaque, 1995.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Conciliação e Mediação**. Perguntas e respostas. Brasília: CNJ, 2017, p. 10-15. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/11/792a36b2facd828e3b0a2cd36adf3907.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2018.

\_\_\_\_\_. **Dados estatísticos**. Brasília: CNJ, 2018. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/politica-nacional-de-priorizacao-do-1-grau-de-jurisdicao/dados-estatisticos-priorizacao>>. Acesso em: 11 nov. 2018.

\_\_\_\_\_. **Programas e ações**. Conciliação e mediação. Perguntas frequentes. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/perguntas-frequentes/85618-o-que-e-mediacao>>. Acesso em: 24 jan. 2019.

\_\_\_\_\_. **Relatório anual do CNJ**: 2016. Brasília: CNJ, 2017. Disponível em: <<http://cnj.jus.br/publicacoes/relatorios-publicacoes>>. Acesso em: 25 ago. 2018.

\_\_\_\_\_. **Resolução n. 125 de 29 de novembro de 2010**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em 15 Jan. 2019.

G1. **CRISE faz disparar número de imóveis retomados por falta de pagamento**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/bom-dia-brasil/noticia/2017/01/crise-faz-disparar-numero-de-imoveis-retomados-por-falta-de-pagamento.html>>. Acesso em: 18 Jan. 2019.

CUNHA, Leonardo Carneiro da. Da mediação. In: CABRAL, Trícia Navarro Xavier; CURY, Cesar Felipe. **Lei de Mediação comentada artigo por artigo**: dedicado à memória da Profª Ada Pellegrini Grinover. São Paulo: Editora Foco, 2018, p.8-19.

CUNHA, Pedro; LEITÃO, Sofia. **Gestão Construtora de Conflitos**. 2. ed. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa, 2012.

FREITAS, Frederico Oliveira; SÉRGIO, Débora Bastos. **A aplicação da mediação no novo Código de Processo Civil e seus mecanismos em busca da pacificação social**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XIX, n. 152, 2016.

GABBAY, Daniela Monteiro. **Mediação e Judiciário: Condições necessárias para a institucionalização dos meios autocompositivos de solução de conflitos**. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.

GAJARDONI, Fernando. **Comentário ao art. 165**. In: DELLORE, Luiz; DUARTE, Zulmar; ROQUE, André; GAJARDONI, Fernando (coords.). *Teoria geral do processo: comentários ao CPC de 2015*. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

GALHARDO, Maria Paula Gouvêa Mediação. **Alternativa à solução de conflitos**. Série aperfeiçoamento de magistrados 8 - Judicialização da Saúde parte II, 2012.

GEMEP-CBAr. **ENUNCIADOS GEMEP - CBAr sobre mediação**. 19 de maio de 2016. Disponível em: <<http://cbar.org.br/site/wp-content/uploads/2016/05/GEMEP-CBAr-Enunciados-19-05-2016.pdf>>. Acesso em: 20 de Jan. 2019.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Os métodos consensuais de solução de conflitos no novo CPC**. In: *O novo Código de Processo Civil: questões controvertidas*. São Paulo: Atlas, 2015.

GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; NETO, Caetano Lagrasta. **“Os fundamentos da Justiça conciliativa” in Mediação e gerenciamento do processo – revolução na prestação jurisdicional**. São Paulo, Atlas, 2007.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. **Manual dos MESC's: meios extrajudiciais de solução de conflito**. São Paulo: Editora Manole Ltda., 2016.

\_\_\_\_\_. **Manual de arbitragem e mediação: conciliação e negociação**. São Paulo: Saraiva Educação, 4 ed., 2018.

LIMA JUNIOR, Asdrubal Nascimento. Os desafios da mediação no Brasil. In: NASCIMBENI, Asdrubal Franco; BERTASI, Maria Odete Duque; RANZOLIN, Ricardo Borges (Orgs.). **Temas de mediação e arbitragem**. São Paulo: Lex Editora, 2017, p.51-70.

LUCON, Paulo Henrique dos Santos. **Eficácia das decisões e execução provisória**. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2000.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **O plano piloto de conciliação em segundo grau de jurisdição, do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, e sua possível**



**aplicação aos feitos de interesse da Fazenda Pública.** Separata da Revista dos Tribunais, ano 93, v.820,2004.

MARTINS, Flávio. **Curso de Direito Constitucional.** 3. Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais LTDA., 2017.

MEDIAÇÃO de conflitos desafoga Fórum. **Diário da Região.** São José do Rio Preto, 17 de dezembro de 2013, Cidades. Disponível em: < [https://www.diariodaregiao.com.br/index.php?id=/cidades/materia.php&cd\\_matia=731879](https://www.diariodaregiao.com.br/index.php?id=/cidades/materia.php&cd_matia=731879)>. Acesso em: 20 nov. 2018.

MENDONÇA, Ângela Hara Buonomo. **A reinvenção da tradição do uso da mediação.** Revista dos Tribunais, 2004.

MIRANDA NETTO, Fernando Gama de; SOARES, Irineu Carvalho de Oliveira; ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de. **A Mediação no Novo Código de Processo Civil.** Rio de Janeiro: Forense, 2015.

NAKAGAWA, Fernando. Bancos retomaram 70 mil imóveis por falta de pagamento desde 2014. **Estadão.** São Paulo, 27 de agosto de 2018, Economia e Negócios. Disponível em: < <https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,bancos-retomaram-70-mil-imoveis-por-falta-de-pagamento-desde-2014,70002474630>>. Acesso em 18 Jan. 2019.

OLIVEIRA, Carlos Alberto Álvaro de. O processo civil na perspectiva dos direitos fundamentais. **Revista Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Direito PPGDir. /UFRGS,** Rio Grande do Sul, n.4, v.2, p.119-130, jun./jul. 2004. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/ppgdir/article/viewFile/49187/30822>>. Acesso em: 26 jun. 2018.

OSTIA Paulo Henrique Raiol. **Conciliação e acesso à justiça:** um estado qualitativo dos centros Judiciários de solução de conflitos e cidadania. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, 2018.

RAMOS, Augusto Cesar. **Mediação e arbitragem na justiça do trabalho.** Jus Navigandi, Teresina, ano 6, n. 54, fev. 2002. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=2620>>. Acesso em: 26 ago. 2018.

RENAULT, Sérgio Rabello Tamm; BOTTINI, Pierpaolo. **“Primeiro passo”, in Reforma do Judiciário.** Coordenação de Sérgio Rabello Tamm Renault e Pierpaolo Bottini. São Paulo: Saraiva, 2005.

ROCHA, W. A.; MARCONDES, F. C. B. Um estudo acerca da mediação mandatória com o advento do (novo)código de processo civil de 2015. **Desafios em Tempos de Oportunidades.** In: NETO, Silvio Carvalho; FADEL, Bárbara; OLIVEIRA, Paulo de Tarso (Orgs.). Franca: Uni-FACEF, 2017. p.1112-1121.

ROLNIK, Raquel. **Guerra dos lugares:** a colonização da terra e da moradia na era das finanças. São Paulo: Boitempo, 2015.

SALES, Lilia Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

\_\_\_\_\_. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

SECOVI. **Estudo do Mercado Imobiliário de SJRP 2017**. Disponível em: <<http://www.secovi.com.br/pesquisas-e-indices/estudos/estudo-mercado-imobiliario-sjrp-2017>>. Acesso em 10 fev. 2019.

SILVA, Érica Barbosa e. **A efetividade da prestação jurisdicional civil a partir da conciliação**. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.

SIVIERO, Karime Silva. **Aspectos Polêmicos da Mediação Judicial Brasileira: uma análise à luz do novo código de processo civil e da lei de mediação**. Cadernos do Programa de Pós-Graduação. Rio Grande do Sul, 2015.

**Sobre São José do Rio Preto**. Prefeitura de Rio Preto. Disponível em: <<https://www.riopreto.sp.gov.br/sobre/>>. Acesso em 10 fev. 2019.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

UNESCO. **Comitê Paulista para a década da cultura de paz**. Disponível em <[http://www.comitepaz.org.br/a\\_unesco\\_e\\_a\\_c.htm](http://www.comitepaz.org.br/a_unesco_e_a_c.htm)>. Acesso em: 05 de jan. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Plataforma Brasil**. Disponível em: <<https://ufal.br/ufal/pesquisa-e-inovacao/etica/pesquisa/submissao-de-projetos/plataforma-brasil>>. Acesso em: 13 Jan. 2019.

VETTORAZZO, Lucas. Retomada de imóveis por dívida cresce durante crise. **Folha de São Paulo**. São Paulo, 15 de maio de 2017, Mercado. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2017/05/1884053-retomada-de-imoveis-por-divida-cresce-durante-crise.shtml>>. Acesso em: 18 dez. 2018.

WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.

ZAPPAROLLI, Célia Regina. Procurando entender as partes nos meios de resolução pacífica de conflitos, prevenção e gestão de crises. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (orgs.). **Negociação, Mediação, Conciliação, e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias**. Rio de Janeiro: Forense, 2 ed., 2019, p.93-126.

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A

### Questionários de respostas dos compradores antes da sessão

	1 - Você sabe o que é o Cejusc?	2 - Como você foi convidado a vir ao Cejusc?	3 - Você sabe o motivo que o trouxe até o Cejusc?	4 - Você sabe a diferença entre mediação e ação judicial?
C1	Não	Carta/empresa	Sim	Sim
C2	Sim	Carta/empresa	Sim	Não
C3	Não	Carta/empresa	Sim	Não
C4	Não	Carta/empresa	Sim	Não
C5	Sim	Carta/empresa	Sim	Não
C6	Não	Carta/empresa	Sim	Sim
C7	Sim	Não respondeu	Sim	Sim
C8	Não	Carta/empresa	Sim	Não
C9	Não	Carta/Empresa	Sim	Sim
C10	Não	Carta/Empresa	Sim	Sim
C11	Não	Carta/Empresa	Sim	Não

## APÊNDICE B

### Questionário dos compradores depois da sessão

	1- Você recebeu todas as informações necessárias do mediador para tomar sua decisão? Sentiu que faltou alguma informação?	2- O tempo da mediação foi suficiente para que você decidisse sobre a proposta da Empresa?	3- Estar acompanhado por um advogado(a) proporciona mais segurança no momento de você decidir sobre o conflito?	4- Você acha que a proposta feita pela empresa o beneficia para dar continuidade ao pagamento das parcelas? Por quê?
C1	Queria saber a alternativa para resolver as prestações	Sim	Sim	Sim
C2	Sim; não	Sim	Não	Sim
C3	Sim; não	Sim	Sim	Sim, situação econômica
C4	Sim; não	Sim	Não	Talvez, falta de dinheiro
C5	Não; não	Sim	Sim	Ajudou
C6	Mais ou menos	Foi suficiente	Não	Sim, a parcela facilitou o pagamento
C7	Sim; não	Sim	Com certeza	Sim
C8	Sim; não	Sim	Não	Sim
C9	Não; Sim	Sim	Sim	Sim
C10	Sim; Não	Sim	Sim	Sim
C11	Não; Sim	Não	Não	Não respondeu

<b>5- Você se sentiu seguro para tomar sua decisão?</b>			
	<b>Muito</b>	<b>Um pouco</b>	<b>Não me senti seguro</b>
<b>C1</b>	X		
<b>C2</b>	X		
<b>C3</b>	X		
<b>C4</b>		X	
<b>C5</b>			X
<b>C6</b>	X		
<b>C7</b>	X		
<b>C8</b>	X		
<b>C9</b>	X		
<b>C10</b>		X	
<b>C11</b>			X

<b>6- Você acredita que sua decisão foi a melhor a fim de solucionar o conflito?</b>			
	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Um pouco</b>
<b>C1</b>	X		
<b>C2</b>	X		
<b>C3</b>	X		
<b>C4</b>		X	
<b>C5</b>	X		
<b>C6</b>	X		
<b>C7</b>	X		
<b>C8</b>	X		
<b>C9</b>	X		
<b>C10</b>	X		
<b>C11</b>	X		

<b>7- Você conseguirá cumprir todas as parcelas que foram acordadas na sessão?</b>			
	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Talvez</b>
<b>C1</b>	<b>X</b>		
<b>C2</b>	<b>X</b>		
<b>C3</b>	<b>X</b>		
<b>C4</b>	<b>X</b>		
<b>C5</b>			<b>X</b>
<b>C6</b>			<b>X</b>
<b>C7</b>			<b>X</b>
<b>C8</b>			<b>X</b>
<b>C9</b>	<b>X</b>		
<b>C10</b>	<b>X</b>		
<b>C11</b>	<b>Não respondeu</b>	<b>Não respondeu</b>	<b>Não respondeu</b>



<b>8 - Você sabe quais as consequências do não pagamento do acordo realizado?</b>		
	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
<b>C1</b>		<b>X</b>
<b>C2</b>	<b>X</b>	
<b>C3</b>	<b>X</b>	
<b>C4</b>		<b>X</b>
<b>C5</b>		<b>X</b>
<b>C6</b>		<b>X</b>
<b>C7</b>		<b>X</b>
<b>C8</b>	<b>X</b>	
<b>C9</b>		<b>X</b>
<b>C10</b>	<b>X</b>	
<b>C11</b>	<b>Não respondeu</b>	<b>Não respondeu</b>

## APÊNDICE C

### Questionário dos advogados(as) ou prepostos das empresas

1) É o próprio CEJUSC ou a Empresa que faz o convite ao comprador para comparecer na sessão do CEJUSC?			
	CEJUSC	Empresa	CEJUSC e Empresa
E1	X		
E2		X	
E3	X		
E4		X	

2) Quais as vantagens dos mutirões para a Empresa?					
	Os mutirões contribuem para a diminuição de gastos para empresa	Os mutirões contribuem para a solução dos conflitos de maneira mais célere num único período	Resolver vários conflitos contribuindo para o não ingresso de demanda judicial	Garante o recebimento de pelo menos mais uma parte do pagamento	Repactuação de juros
E1	X		X		
E2		X			
E3	X	X	X		
E4	X	X	X	X	X

<b>3) Quais os resultados mais comuns na sessão?</b>			
	<b>Acordo, se possível indicar percentual ___%</b>	<b>Não acordo</b>	<b>Reagendamento de uma nova sessão</b>
<b>E1</b>	<b>X – 50%</b>		
<b>E2</b>	<b>X – 60%</b>		
<b>E3</b>	<b>X – 60%</b>		
<b>E4</b>	<b>X – 90%</b>		

<b>4) A empresa controla os índices de cumprimento destes acordos e sabe quais os percentuais destes cumprimentos?</b>		
	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
<b>E1</b>	<b>X</b>	
<b>E2</b>	<b>X</b>	
<b>E3</b>	<b>X</b>	
<b>E4</b>	<b>X</b>	

<b>5) Caso não haja acordo ou este não seja cumprido, quais são as medidas que a empresa adota?</b>			
	<b>Busca contato direto com o comprador para saber os motivos e possíveis datas para o pagamento</b>	<b>Ingressa com ação judicial sem notificar o comprador</b>	<b>Notifica o comprador sobre possíveis medidas judiciais cabíveis pelo descumprimento do acordo</b>
<b>E1</b>	X		
<b>E2</b>		X	
<b>E3</b>	X		
<b>E4</b>		X	

**6) Como advogado (ou preposto) você acredita que a mediação possibilite que os conflitos sejam resolvidos de forma mais eficiente e célere? Por quê?**

Respostas dos participantes entrevistados na íntegra:

**Resposta. Participante 1:** Sim. O processo judicial, em razão de sua quantidade e escassez de servidores, torna a prestação jurisdicional muito lenta e às vezes até mesmo ineficaz. A mediação abrange a parte mais efetivamente, desmistificando a figura do juiz, e facilitando a resolução do conflito.

**Resposta. Participante 2:** Sim. Tratamos as mediações com muita tranquilidade e sempre respeitamos as condições de nossos clientes. Assim conseguimos a retirada de juros e parcelamento da dívida.

**Resposta. Participante 3:** Sim, as partes resolvem de forma mais rápida e eficiente.

**Resposta. Participante 4:** Sim. Possibilita a resolução de conflitos de forma mais célere.

**7) A empresa incentiva o uso da mediação pré-processual por quais motivos?**

Respostas dos participantes entrevistados na íntegra:

**Resposta. Participante 1:** Medida mais célere e econômica de obter um resultado efetivo com relação aos “pedidos”, oportunizando o cliente que se mantenha na cadeia de crédito, voltando a ser um novo consumidor futuramente.

**Resposta. Participante 2:** A empresa incentiva, pois verificamos que os acordos em sua grande maioria, sempre são cumpridos.

**Resposta. Participante 3:** Sim, agilidade.

**Resposta. Participante 4:** Sim, exatamente em razão do acima especificado.

## APÊNDICE D

### Questionário do comprador

#### **Antes da sessão**

- 1) Você sabe o que é o CEJUSC?
- 2) Como você foi convidado a vir ao CEJUSC?
- 3) Você sabe o motivo que o trouxe ao CEJUSC?
- 4) Você sabe a diferença entre mediação e ação judicial?

#### **Depois da sessão**

- 1) Você recebeu todas as informações necessárias do mediador para tomar sua decisão? Sentiu que faltou alguma informação?
- 2) O tempo da mediação foi suficiente para que você decidisse sobre a proposta da Empresa?
- 3) Estar acompanhado por um advogado(a) proporciona mais segurança no momento de você decidir sobre o conflito?
- 4) Você acha que a proposta feita pela empresa o beneficia para dar continuidade ao pagamento das parcelas? Por quê?

**5)** Você se sentiu seguro para tomar sua decisão?

( ) Muito

( ) Um pouco

( ) Não me senti seguro

**6)** Você acredita que sua decisão foi a melhor a fim de solucionar o problema/conflito?

( ) Sim

( ) Não

( ) Mais ou menos

**7)** Você conseguirá cumprir todas as parcelas que foram acordadas na sessão?

( ) Sim

( ) Não

( ) Talvez

**8)** Você sabe quais as consequências do não pagamento do acordo realizado?

( ) Sim

( ) Não



**APÊNCIDE E****Questionário do Advogado ou Preposto**

- 1)** É o próprio CEJUSC ou a Empresa que faz o convite ao comprador para comparecer na sessão do CEJUSC?
- ( ) CEJUSC
  - ( ) Empresa
  - ( ) CEJUSC e Empresa
- 2)** Quais as vantagens dos mutirões para a Empresa?
- ( ) Os mutirões contribuem para a diminuição de gastos para empresa
  - ( ) Os mutirões contribuem para a solução dos conflitos de maneira mais célere num único período
  - ( ) Resolver vários conflitos contribuindo para o não ingresso de demanda judicial
  - ( ) Garante o recebimento de pelo menos mais uma parte do pagamento
  - ( ) Repactuação de juros
- 3)** Quais os resultados mais comuns na sessão?
- ( ) Acordo, se possível indicar percentual \_\_\_\_%
  - ( ) Não acordo
  - ( ) Reagendamento de uma nova sessão
- 4)** A empresa controla os índices de cumprimento destes acordos e sabe quais os percentuais destes cumprimentos?

( ) Sim

( ) Não

**5)** Caso não haja acordo ou este não seja cumprido, quais são as medidas que a empresa adota?

( ) Notifica o comprador sobre possíveis medidas judiciais cabíveis pelo descumprimento do acordo

( ) Ingressa com ação judicial sem notificar o comprador

( ) Busca contato direto com o comprador para saber os motivos e possíveis datas para o pagamento

**6)** Como advogado (ou preposto) você acredita que a mediação possibilite que os conflitos sejam resolvidos de forma mais eficiente e célere? Porque?

---

---

---

---

**7)** A empresa incentiva o uso da mediação pré-processual por quais motivos?

---

---

---

---

## APÊNDICE F

### Roteiro de observação das sessões

Questionário de Roteiro – Observações	Sim	Não	Comentários
No momento da abertura da sessão foi explicado as partes o que é mediação <u>pré</u> -processual?			
No momento de abertura da sessão o mediador explicou a diferença entre mediação e ação judicial ao comprador?			
Foi explicado que as partes não são obrigadas a fazerem um acordo?			
Foi explicado que a ausência de acordo não traria qualquer tipo de penalidade ao comprador?			
Foi informado a situação atual dos débitos do comprador e a proposta da empresa?			
O mediador usou técnicas de reperguntas ou espelhamento para verificar o grau de compreensão das partes (ou do comprador)			
O comprador estava acompanhado de advogado?			
O comprador pode oferecer sua proposta para pagamento das			

parcelas vencidas e vincendas?			
<input type="checkbox"/> comprador conseguiu explicar suas dúvidas ao mediador e ao advogado ou preposto da empresa durante a sessão?			
Depois do acordo, o mediador deixou claro as condições e deveres para o cumprimento do acordo às partes?			
Foi lido o acordo antes das partes assinarem?			
<input type="checkbox"/> comprador ficou com uma cópia do acordo?			

## **ANEXOS**

## ANEXO A

## TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)



NOME DO PARTICIPANTE: \_\_\_\_\_  
 DATA DE NASCIMENTO: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_. IDADE: \_\_\_\_  
 DOCUMENTO DE IDENTIDADE: TIPO: \_\_\_\_ Nº \_\_\_\_ SEXO: M ( ) F ( )  
 ENDEREÇO: \_\_\_\_\_  
 BAIRRO: \_\_\_\_\_ CIDADE: \_\_\_\_\_ ESTADO: \_\_\_\_\_  
 CEP: \_\_\_\_\_ FONE: \_\_\_\_\_

Eu, \_\_\_\_\_, declaro, para os devidos fins ter sido informado verbalmente e por escrito, de forma suficiente a respeito da pesquisa: "Um estudo sobre a mediação pré-processual nos casos de compra e venda de imóvel à luz dos princípios estabelecidos na Lei de Mediação e no Código de Processo Civil de 2015". O projeto de pesquisa será conduzido por William Albano Rocha, do Programa de Pós-Graduação em Direito da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da UNESP - Campus Franca, orientado pela Profa. Dra. Flávia Foz Mange, pertencente ao quadro docente da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais/UNESP/Franca. Estou ciente de que este material será utilizado para apresentação de: dissertação de mestrado, observando os princípios éticos da pesquisa científica e seguindo procedimentos de sigilo e discricão. O trabalho, em síntese, tem o objetivo de analisar o respeito aos princípios legais da mediação pré-processual realizada no CEJUSC da cidade de São José do Rio Preto-SP entre empresas vendedoras de imóveis e compradores. Fui esclarecido, ainda, sobre os propósitos da pesquisa, os procedimentos que serão utilizados e riscos, e a garantia do anonimato e de esclarecimentos constantes, além de ter o meu direito assegurado de interromper a minha participação no momento que achar necessário, além de ter recebido uma cópia deste Termo, podendo assim lê-lo quantas vezes se fizer necessário. Declaro, por fim, não ter sofrido nenhum tipo de pressão ou coação, decidindo participar voluntariamente da pesquisa, concordando com todas as informações prestadas acima e autorizando a utilização das informações por mim fornecidas, sem a minha identificação.

São Paulo(SP), \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Assinatura do participante

Pesquisador Responsável  
 Nome: William Albano Rocha  
 Endereço: Rua Alfredo de Souza Barbeiro, 345, Bairro Ribeirão Claro, CEP 15110-000,  
 Guapiaçu (SP). Tel:(17) 98188-5559 E-mail:williamtruce@hotmail.com

Orientador  
 Profa. Dra. Flávia Foz Mange: Endereço: Av. Eufrásia Monteiro Petrágia, 900, Jd. Dr.  
 Antonio Petrágia, 14409-160, Franca (SP). E-mail:flaviamange@gmail.com

## ANEXO B

UNESP - FACULDADE DE  
CIÊNCIAS HUMANAS E  
SOCIAIS/CAMP. DE FRANCA



**COMPROVANTE DE ENVIO DO PROJETO**

**DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

**Título da Pesquisa:** Um estudo sobre a mediação pré-processual nos casos de compra e venda de terreno após a Lei de Mediação e o Código de Processo Civil de 2015

**Pesquisador:** WILLIAM ALBANO ROCHA

**Versão:** 1

**CAAE:** 03293818.2.0000.5408

**Instituição Proponente:** Faculdade de Ciências Humanas e Sociais- Unesp - Campus de Franca

**DADOS DO COMPROVANTE**

**Número do Comprovante:** 142575/2018

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

Informamos que o projeto Um estudo sobre a mediação pré-processual nos casos de compra e venda de terreno após a Lei de Mediação e o Código de Processo Civil de 2015 que tem como pesquisador responsável WILLIAM ALBANO ROCHA, foi recebido para análise ética no CEP UNESP - Faculdade de Ciências Humanas e Sociais/Camp. de Franca em 23/11/2018 às 08:48.

Endereço: Av. Eufrasia Monteiro Petraglia, 900.  
Bairro: Jd. Antonio Petraglia CEP: 14.409-190  
UF: SP Município: FRANCA  
Telefone: (16)3706-8723 Fax: (16)3706-8724 E-mail: com.teetica@franca.unesp.br

UNESP - FACULDADE DE  
CIÊNCIAS HUMANAS E  
SOCIAIS/CAMP. DE FRANCA



**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP**

**DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

**Título da Pesquisa:** Um estudo sobre a mediação pré-processual nos casos de compra e venda de terreno após a Lei de Mediação e o Código de Processo Civil de 2015

**Pesquisador:** WILLIAM ALBANO ROCHA

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 03293616.2.0000.5406

**Instituição Proponente:** Faculdade de Ciências Humanas e Sociais- Unesp - Campus de Franca

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

**DADOS DO PARECER**

**Número do Parecer:** 3.038.158

**Apresentação do Projeto:**

O presente Projeto de Pesquisa está de acordo com a legislação do Sistema CEP/CONEP.

**Objetivo da Pesquisa:**

São exequíveis.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Está de acordo com as legislações vigentes.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Todos os requisitos foram apresentados.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Não há.

**Recomendações:**

Não há.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Não há.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

A coordenadora aprova "ad referendum" do colegiado o parecer do relator.

Endereço: Av. Euzásia Monteiro Petraglia, 900  
Bairro: Jd. Antonio Petraglia CEP: 14.409-160  
UF: SP Município: FRANCA  
Telefone: (16)3706-8723 Fax: (16)3706-8724 E-mail: comitecia@franca.unesp.br



UNESP - FACULDADE DE  
CIÊNCIAS HUMANAS E  
SOCIAIS/CAMP. DE FRANCA



Continuação do Parecer: 3.030.198

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PE_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1142291.pdf	14/11/2018 15:06:12		Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_rosto.pdf	14/11/2018 15:06:53	WILLIAM ALBANO ROCHA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	14/11/2018 14:51:53	WILLIAM ALBANO ROCHA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Pesquisa.pdf	14/11/2018 14:27:06	WILLIAM ALBANO ROCHA	Aceito
Outros	questionario.pdf	13/11/2018 21:14:55	WILLIAM ALBANO ROCHA	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	DEC.jpg	13/11/2018 12:50:34	WILLIAM ALBANO ROCHA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

FRANCA, 26 de Novembro de 2018

Assinado por:  
Helen Barbosa Raiz Engler  
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Eufrasia Monteiro Petraglia, 900  
Bairro: Jd. Antonio Petraglia CEP: 14.409-160  
UF: SP Município: FRANCA  
Telefone: (16)3706-8723 Fax: (16)3706-8724 E-mail: comiteetia@franca.unesp.br