



CENTRO UNIVERSITARIO NOSSA SENHORA APARECIDA - UNIFANAP
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO
Trabalho de Conclusão de Curso II

GILEANE FERREIRA DE AZEVEDO

MEDIAÇÃO: COMO FERRAMENTA PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS
NO RAMO IMOBILIÁRIO

Aparecida de Goiânia
2020

**MEDIAÇÃO: COMO FERRAMENTA PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS
NO RAMO IMOBILIÁRIO**

Trabalho de conclusão de Curso de Graduação em Direito Curso de Direito do Centro Universitário Nossa Senhora Aparecida (UNIFANAP) como requisito para a obtenção do Título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Ma. Núbia da Silva Ferreira de Medeiros.

Azevedo, Gileâne Ferreira de

A994r Mediação como ferramenta para resolução de conflitos no ramo imobiliário. / Gileâne Ferreira de Azevedo. – Aparecida de Goiânia-GO, 2020.

x, 36 f. : il ; 29 cm

Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Direito) – Centro Universitário Nossa Senhora Aparecida - UniFANAP, Campus Bela Morada, Aparecida de Goiânia, 2020.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Núbia da Silva Ferreira de Medeiros.

1. Conflito. 2. Mediação. 3. Justiça. 4. Conflitos Imobiliário. I. Título. II. Centro Universitário Nossa Senhora Aparecida.

CDU 347.235



DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a Deus que me deu oportunidade de estar viva e me amar infinitamente. A minha Avó Almerinda Ferreira Batista com sua sabedoria, passou todos seus ensinamentos para a formação de uma grande e forte mulher que sou, a minha mãe, Guiomar Ferreira de Azevedo sempre companheira de todas as horas, bem como à meu netinho Yker Gabriel de Azevedo que me trouxe muita alegria ao vim para este mundo. Por fim a todos amigos que me auxiliou direta e indiretamente em minha graduação.



AGRADECIMENTOS

À Professora Nubia Medeiros pela orientação e apoio.

Ao Altíssimo e eterno Deus que me deu a oportunidade de estar viva após 21 dias de luta, concedendo-me vitória sobre a COVID-19.

A todos docentes que com excelência ministraram com amor todas disciplinas sempre com técnica, profissionalismo e dedicação.

Aos meus colegas de trabalho como corretora e perita imobiliária que sou, pelo companheirismo e disponibilidade que me auxiliaram em vários momentos, tornando possível minha dedicação cada dia mais aos estudos.

Aos exemplos de lutas que vivi trazendo deste modo a conclusão: os transtornos vem porém os benefícios ficam, as lutas chegam porém a vitória e certa, para os que esperam no soberano, Altíssimo e Sempiterno Deus.



EPIGRAFE

“Pois eu sou o Senhor, o seu Deus,
Que o segura pela mão direita e lhe diz: Não
tema; eu o ajudarei.”

Isaías 41:13

RESUMO

A evolução histórica do conceito de justiça altera-se ao longo do tempo, importando em diversas e constantes mudanças, com o objetivo de ser cada vez mais célere e eficaz para todas as partes. Diante disso, surge os meios alternativos para solução de conflitos. A mediação é definida como uma intervenção por uma terceira pessoa que não faz parte na disputa, com o objetivo de ajudar as partes a resolver seu conflito pacificamente por meio de negociação e compromisso. O objetivo deste trabalho é discutir o desenvolvimento da mediação processual como método de tratamento de conflitos imobiliários. Trata-se de uma revisão bibliográfica com o método indutivo-descritivo e uma abordagem qualitativa. Para o tratamento de tais conflitos, conclui-se que a mediação processual é um método altamente recomendado, pois busca restabelecer a capacidade de diálogo entre as partes. No entanto, é necessário que se tenha empenho em facilitar o acesso a toda a população, educando-a e incentivando os meios alternativos de justiça.

Palavras-chave: Mediação. Conflito. Justiça. Conflitos imobiliários.

ABSTRACT

The historical evolution of the concept of justice has changed over time, importing in several and constant changes, with the objective of being faster and more effective for all parties. In view of this, alternative means for conflict resolution arise. A third person who is not part of the dispute, with the aim of helping the parties to resolve their conflict peacefully through negotiation and compromise, defines mediation as an intervention. The aim of this paper is to discuss the development of procedural mediation as a method of dealing with real estate conflicts. It is a literature review with the inductive-descriptive method and a qualitative approach. For the treatment of such conflicts, it is concluded that procedural mediation is a highly recommended method, as it seeks to reestablish the capacity for dialogue between the parties. However, efforts must be made to facilitate access for the entire population, educating and encouraging alternative means of justice.

Keywords: Mediation. Conflict. Justice. Real Estate Conflicts.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Métodos de decisão de litígios	24
Figura 2. Métodos de decisão dos litígios	25
Figura 3. Métodos e influência de terceiros	26

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1.	12
2.	14
2.1.	14
2.2.	18
2.3.	18
3.	20
3.1.	20
3.2.	24
3.3.	25
4.	27
4.1.	32
4.1.1.	36
5.	39
REFERENCIAS	41

INTRODUÇÃO

No Brasil, a responsabilidade do Judiciário sempre foi alvo de muita discussão, principalmente ao se falar da dinâmica dos julgamentos. Diante desse cenário, observa-se a grande preocupação dos operadores jurídicos que lidam de forma principalmente direta, sobre se tem sido suficiente no tratamento relacionado resposta dada aos usuários do sistema. Entretanto, a morosidade e a ineficiência são adjetivos que resumem de maneira bastante real como hoje é visto a justiça brasileira em face da demora em sentenciar e executar processos. De acordo com dados publicados na “Justiça Números – ano base de 2019 a taxa de congestionamento era de 7,8% (CNJ, 2019).

De fato, a sociedade passa por várias transformações, principalmente no

que diz respeito a concepções culturais e éticas, conseqüentemente aumentam as demandas judiciais e também a complexidade dessas lides. Concomitante com essa transformação histórica, surge a necessidade de se pensar em uma forma adequada de solucionar esses conflitos, de modo a desafogar o Judiciário e trazer para a sociedade uma efetividade e rapidez na solução dessas demandas incentivando as pessoas a resolver seus próprios problemas, comunicando-se em um ambiente seguro. A resolução de conflitos é baseada no respeito, na responsabilidade e na importância de relacionamentos bons, conscientes e significativos.

Após a EC 45/2004, a celeridade e duração razoável do processo foram elevadas a garantias fundamentais do processo e se mostram muito importantes, de modo que o perecimento de um direito se tornará quase impossível, ou seja, a solução dos conflitos trará de forma rápida a resposta para as partes pois servirá como um veículo através do qual as partes cheguem a soluções consensuais para conflitos dentro da comunidade. Além do mais, o que antes era um ideal, no atual Código de Processo Civil, estão positivadas a conciliação e a mediação, soluções essas que intrinsecamente buscam a efetivação dessas garantias tão importantes diante do cenário processual.

O novo Código de Processo Civil deu ênfase aos meios alternativos de resolução de conflitos a fim de minimizar os problemas na demora em sentenciar um processo. Pode-se dizer que mudança advém de uma necessidade de renovar e tornar mais acessível o Judiciário. Como é visto no artigo 334 do CPC a obrigatoriedade da realização da audiência de conciliação e mediação previa para todos os processos.

Conforme menciona Fernanda Tatuze (2008), a técnica de mediação vem proporcionar uma nova visão aos envolvidos propiciando que eles voltem a sua atenção para os verdadeiros interesses. Nada obstante, a problemática desse trabalho consiste em trazer a mediação no papel de extrema importância, não apenas diminuir a demora nos processos, mas criar um ambiente cooperativo e harmonioso e de uma forma mais pacificada trazer solução aos conflitos.

O presente trabalho irá contextualizar a mediação como um procedimento eficiente em termos de custos financeiros e emocionais para uma solução imediata para disputas legais que tradicionalmente levam meses até anos para

resolver através do sistema judicial. Mostrará como essa técnica pode ser importante para a Justiça brasileira.

Trata-se de um estudo bibliográfico descritivo através de duas formas de coleta de dados, sendo a primeira com base de dados nos artigos publicados em idioma português entre os anos de 2015 a 2020 disponíveis nos portais CAPES, Scielo e a segunda coleta de dados, por meio documental para o embasamento teórico através de Leis e Jurisprudências do sistema judiciário, ambos expostos de forma qualitativa.

O levantamento da produção bibliográfica foi realizado nos meses de janeiro a abril de 2020. A busca foi orientada pelos seguintes critérios: a) descritores: mediação, mediador, mediação imobiliária; justiça brasileira b) texto completo disponível na versão on-line.

O estudo está estruturado em três partes, a primeira parte buscou identificar as características e definições de conflitos. O segundo capítulo, apresentará conceitos sobre mediação apresentando as principais características do mediador. O Terceiro capítulo trouxe a mediação no conflito imobiliários, possibilitando uma análise exploratória sobre como a mediação pode ajudar na resolução de conflitos.

1. DIREITO IMOBILIÁRIO

O Direito Imobiliário, ramo específico do Direito Privado, tem experimentado grande expansão no Brasil e sua abrangência vai muito além da regulamentação dos direitos decorrentes da propriedade imobiliária, nele incluem também, áreas referentes a contratos, cartórios, responsabilidade civil, família e defesa do consumidor, para garantir uma abordagem sistemática a qualquer discussão jurídica envolvendo bens imóveis (PONTES, 2018; ROCHA, 2014). Ou seja, o seu fundamento está no direito de propriedade, nos desdobramentos do exercício deste direito.

Diversas Leis envolvem o ramo do direito imobiliário, entretanto uma das mais importantes é o próprio Código Civil que aborda um capítulo voltado aos direitos reais (direito as coisas), que incluem determinações sobre propriedade,

posse, vizinhança entre outros.No artigo 1.196 do C.C menciona “considera-se possuidor todo aquele que tem de fato o exercício, pleno ou não, de algum dos poderes inerentes à propriedade” (NEVES, 2010).

É válido ressaltar que o Direito real pode ser classificado em direito sobre a coisa própria, real sobre coisa alheia, real de fruição, real de garantia, direito real de aquisição. Enquanto o direito pessoal é baseado na relação jurídica onde o sujeito ativo pode exigir do sujeito passivo determinado acerto.

Em continuidade as leis que norteiam o direito imobiliário, têm-se as Leis nº 8.245/91 que refere a locação de imóveis, a Lei 4.594/64 que regulamenta a profissão do corretor, Lei 4.380/64 que traz as normas quanto ao sistema financeiro de habitacional e por último a Lei 6.015/73 que aborda os registros públicos (NEVES; 2010; SALES; 2010).

O código do consumidor também apresenta relação com o direito imobiliário no que tange a análise de cláusulas contratuais abusivas, e qualquer ato que prejudique o consumidor (CAVALCANTE, 2020).

A lei 8.078/90 também dispõe sobre os direitos básicos do consumidor que menciona quanto a prática de propaganda enganosa:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas

De acordo com Matos (2013) no Direito Imobiliário envolve as fases anteriores à aquisição da propriedade compondo:

a) compra e venda: o profissional poderá subsidiar o comprador e ou vendedor com informações pertinentes a análise documental do imóvel, elaboração de contratos, acompanhamento das partes na lavratura da escritura pública, análise de contratos com financiadoras imobiliárias entre outras;

b) financiamento; análise de contratos com financiadoras imobiliárias entre outras, revisão de contratos de financiamentos habitacionais;

c) locação: confecção do contrato, alterações ou análise de cláusulas contratuais, cobrança e outras hipóteses de atuação dentro da relação locatícia tais

como, cobrança de aluguéis ou ações de despejo;

d) usucapião que engloba aquisição da propriedade por meio da usucapião.

Assim como, no exercício da propriedade, compondo as ações: a) o direito de construir; b) locação; c) direito de vizinhança; d) venda; e) condomínio; f) ações possessórias; g) doação, entre outros.

2. MEDIAÇÃO

2.1. CONCEITOS

O termo mediação é derivado do latim “mediare” que traz o sentido de intervir, ou seja, intervenção de maneira pacífica e imparcial da solução de conflitos. Mediare é também da expressão “mediatione”. Podendo ser conceituada como uma forma saudável de solucionar conflitos jurídicos, particularmente nas ações de família. De acordo com VEZZULLA (1994), pode-se dizer que a mediação sempre existiu em todas as partes do mundo

A mediação é tão antiga, quanto o próprio conflito. Na cultura oriental é desde muitos séculos o método preferido para resolver controvérsias. O

Japão é um dos países que possui o menor número de juízes por habitante, e a China possui mais de um milhão de pessoas treinadas como mediadores [...] (VEZZULLA, 1994, p.12).

César Fiuza (1995, p. 51) afirma que:

[...] mediação é palavra polissêmica, utilizada tanto como sinônimo de corretagem, enquanto intermediação mercantil, quanto como equivalente jurisdicional, na solução de conflitos de interesses. Enquanto equivalente jurisdicional, a mediação ocorre quando terceiro intervém na disputa, a fim de propor-lhe solução, ou seja, a fim de promover acordo entre os contendores.

No Brasil podem-se reconhecer traços da mediação desde o século XII, embora não seja prevista em legislações anteriores. Segundo Claro e Cunha, durante o período monárquico e nos primórdios da República o direito brasileiro teve conhecimento dos meios complementares para tratar pendências existentes (ZIMMERMANN, 2014). Atualmente, a mediação vem sendo discutida pela preocupação de encontrar meios para responder a dificuldade que existem em comunicar-se (SPENGLER, 2018)

A mediação pode acontecer numa pluralidade de técnicas que vão desde a negociação a terapia e possuir ação em vários cenários, um deles bastante discutido neste trabalho; Direito Imobiliário (MORAIS; SPENGLER, 2012). Há uma riqueza de benefícios que a mediação oferece em comparação ao litígio. A mediação traz despesas de resolução reduzidas, menos estresse, maior satisfação de resolução, relações mais fortes de pós-resolução e muito mais. Age como ferramenta em busca do entendimento entre pessoas com relação de continuidade é cada vez mais necessária nos âmbitos extrajudicial e judicial e como método não vinculativo de resolução de disputas (NETO, 2015). A mediação através de princípios estabelece padrões referentes a sua prática. Assim como, abordagens, oportunidades e limites da mediação, um método de resolução de conflitos que abrange uma ampla gama de práticas.

Tabela 1 - Mediação

Tipologia	Característica
Consentimento	Apresenta-se como um processo voluntário os dois lados têm interesse em participar em prol da resolução o conflito

Imparcialidade	O Mediador não pode julgar ou favorecer um dos envolvidos. O equilíbrio deve ser respeitado de maneira justa no processo
Confidencialidade	O mediador é obrigado a não divulgar nenhuma informação de que tenha conhecimento durante a mediação. Quaisquer exceções a esta regra devem ser explicitadas às partes.
Autodeterminação	A responsabilidade e missão do mediador é promover o diálogo e facilitar a resolução voluntária de uma disputa. As partes têm a propriedade do processo e a responsabilidade de encontrar uma solução mutuamente acordada
Conflito de interesse	O mediador não deve ter interesse no resultado, nem mesmo em uma solução pacífica. Se o mediador acredita que há um conflito de interesses (conhecer, favorecer uma parte, etc.), o mediador deve se recusar.
Competência	Treinamento e experiência são fundamentais na mediação. Normalmente, é preciso um treinamento, prática e experiência substanciais para obter credenciamento e credibilidade
Segurança	A mediação deve ocorrer em um local fisicamente seguro. O mediador deve criar um ambiente em que as partes possam conversar livremente e confiar na integridade do mediador e do processo
Qualidade	Menciona a capacidade do mediador de estar ciente de seus próprios julgamentos e suposições, para não afetar negativamente o processo.

Fonte: TROVILHO, 2015

No artigo 149 DO Código de Processo Civil, lei 13.105 de 16 de março de 2015 menciona sobre mediação como auxiliar da justiça e traz:

São auxiliares da Justiça, além de outros cujas atribuições sejam determinadas pelas normas de organização judiciária, o escrivão, o chefe de secretaria, o oficial de justiça, o perito, o depositário, o administrador, o intérprete, o tradutor, o mediador, o conciliador judicial, o partidor, o distribuidor, o contabilista e o regulador de avarias

A mediação é um dos vários procedimentos para resolver um conflito, sendo baseada na participação voluntária das partes. Trata-se de um procedimento em que um intermediário sem julgamento (o mediador) facilita sistematicamente a comunicação entre as partes com o objetivo de permitir que as próprias partes assumam a responsabilidade de resolver as suas divergências. Uma das principais características são a confidencialidade do procedimento e a neutralidade do mediador (SOUZA, 2015).

De acordo com Barcellar (2012), o mediador serve como um terceiro neutro que ajuda as partes em disputa a chegar a uma solução voluntária e mutuamente aceitável. O mediador é meramente um facilitador no processo e não

tem poder de decisão autoritário.

Fernanda Tartuce (2008) destaca esse papel da terceira pessoa:

É gerir a qualidade da comunicação entre os intervenientes do conflito com o fito de privilegiar a solução dos problemas que os opõe, de forma que os próprios litigantes construam de forma pacífica a solução mais adequada. Desse modo, a intervenção passa a ser menos onerosa, mais célere, e mais co-participativa, servindo como meio adequado para propiciar a convivência social, visto que o conflito ter se solucionado de forma pacífica (TARTUCE, 2008 p.14).

Segundo Lia Sampaio e Adolfo Neto mediação corresponde:

Há um método de resolução de conflitos em que um terceiro independente e imparcial coordena reuniões conjuntas ou separadas com as partes envolvidas em conflito. E um de seus objetivos é estimular o diálogo cooperativo entre elas para que alcancem a solução das controvérsias em que estão envolvidas (BRAGA; SAMPAIO, 2007 p.21 e 22).

Nota-se que após a Lei 13.140/15 e do Código Processo Civil houve uma efetiva necessidade de aprofundar nos estudos sobre o tema mediação, trazendo uma maneira de estabelecer um novo paradigma na busca de métodos alternativos consensuais e não adversarias. (ALMEIDA et.al, 2015).

Os mediadores ajudam as partes a resolver disputas facilitando a discussão e incentivando as partes a explorar, reconhecer e compreender as motivações e interesses do outro. Advogados, juízes e mediadores devem lembrar às partes em um conflito que as razões pragmáticas para resolver um caso ou disputa são às vezes igualmente ou mais importantes do que as questões específicas que estão sendo contestadas (MELLO, 2011).

E baseando-se nisso Filipo traz a afirmativa de que:

O sucesso de uma mediação não está vinculado à obtenção de um acordo que possa dar fim ao processo, mas sim à melhoria da comunicação, aspecto este ao qual o Tribunal, enquanto instituição, não parece estar tão sensível. (FILIPO, 2014, p.154).

As considerações de Rosemary Padilha (1999 p.22) no tocante o posicionamento da mediação no sistema de resolução de conflitos:

Para cumprir com o objetivo de agilizar a Justiça, a mediação deveria ser o primeiro serviço prestado ou disponível às pessoas que, não conseguindo chegar a um consenso por si mesmas, buscam a ajuda de um terceiro.

2.2. AREAS DE ATUAÇÃO DA MEDIAÇÃO

Por ser considerada como pacificador na resolução de conflitos a mediação pode ser facilmente aplicada a várias situações litigantes em diversas áreas. Existem inúmeras áreas de atuação do Mediador na sociedade, como por exemplo, no âmbito civil, que trata de questões de posse e propriedade, casos de perdas e danos, inventários e dissolução de sociedade. Podemos destacar ainda:

a) A mediação no âmbito familiar que trata da separação e divórcio de casais, bem como tutela dos filhos, pensão de alimentos de direito dos filhos, adoção, etc.

b) A mediação penal que trata de processos de crimes contra a honra, crimes puníveis com pena de prisão não superior a 5 anos ou com punição não referente a pena de prisão, reconstrução ou reparação de bens danificados, pagamento de quantias pecuniárias, etc.

c) A mediação comunitária que trata da manutenção da ordem e do bem-estar de uma comunidade e de todos os empecilhos resultantes desta (AGUIAR, 2010 n.p)

Entretanto, de acordo com Aguiar (2010) existe outras áreas de atuação para um mediador, sendo elas: área ambiental, comercial, seguros, desportiva, escolar, hospitalar, laboral e política.

2.3. PAPEL DO MEDIADOR NO ORDENAMENTO JURIDICO

É válido ponderar que o mediador não deve ser comparado a um conselheiro, pois na realidade os dois possuem características e conceitos distintos. O papel do mediador é dar às partes a melhor chance possível de garantir uma

resolução. Para possibilitar isso, eles devem facilitar as negociações, desafiar suposições e instilar em ambos os lados um senso de 'realidade'. Já conselheiro tem o papel de induzir as partes, opinando e influenciando nas decisões a serem tomadas (ALMEIDA 2008).

Uma das principais vantagens da mediação é a neutralidade inerente ao mediador, sem pressionar as partes a se estabelecerem ou oferecerem muito rapidamente seu próprio ponto de vista sobre as questões de maneira conciliatória. O mediador não impõe um acordo às partes como na arbitragem, nem simplesmente participa das negociações. Eles estão lá para ajudar as partes a chegarem a uma solução mutuamente aceitável; eles operam como um pacificador (SOUZA, 2015).

O mediador deve ter em mente o fato de que ambas as partes estão presentes pelo mesmo motivo - elas querem uma solução para a disputa. Eles devem garantir que seja promovido um ambiente em que as pessoas possam falar sem medo de represálias ou discriminação e que todos estejam concentrados em conjunto na tarefa em questão. (NETO, 2000). Muitas vezes, há alguma confusão sobre se um mediador deve seguir técnicas facilitadoras ou avaliativas ou se deve haver uma mistura completa e fluida de ambas (MOORE, caput. WALDO 2004, pág. 58)

Diante disso, Riskin (2002) cita que fornecer o ambiente certo, incentivar a discussão, reunir as pessoas certas no momento certo, é a facilitação. Avaliar pontos fortes e fracos é a avaliação, da qual o mediador não deve ser um espectador imparcial. Os mediadores devem ser livres e capazes de adaptar os procedimentos para melhor atender às partes. Se mais sessões antes da reunião precisam ser organizadas ou mais especialistas trazidos, por exemplo. Vale ressaltar a importância que existe de o mediador saber as técnicas de mediação.

Waldo (2004 p.59), menciona que:

Identificar os verdadeiros interesses das partes é a tarefa mais difícil da mediação, tendo em vista que pode ocorrer de as partes não identificarem claramente seus interesses e nem como superá-los, sem contar que podem tentar ocultá-los por considerarem mais proveitoso que o oponente não tome conhecimento de algumas particularidades.

Martinelli e Almeida (1998 p.12) traz o entendimento que uma das

habilidades do mediador é escutar buscando o equilíbrio e cita:

O papel do mediador é buscar o equilíbrio entre as partes, já que pertence a eles a capacidade decisória e, ao mediador, cabe à responsabilidade de reestabelecer o diálogo entre as partes.

Assim sendo, o principal papel do mediador é facilitar a comunicação entre as partes em conflito, com o objetivo de ajudá-las a alcançar uma solução voluntária para sua disputa que seja oportuna, justa e econômica (SPLENGER, 2010). Embora o mediador gere a reunião e seja responsável pelos procedimentos, não deve impor soluções ou decisões e não tem poder para forçar um acordo. Uma solução só deve ser alcançada mediante acordo entre as partes. Eles são responsáveis pela resolução final da disputa. Além disso, um mediador não tem o direito ou o dever de fornecer aconselhamento jurídico às partes, mesmo que seja advogado. As partes devem procurar aconselhamento jurídico unicamente com seus consultores jurídicos. O mediador, no entanto, pode levantar questões e ajudar as partes a explorar opções (SALES, 2014).

3. CONFLITOS

3.1. CONCEITOS

De acordo com o dicionário Aurélio (2002) conflito “é a ausência de concordância, de entendimento; oposição de interesses, de opiniões; divergência”. Etimologicamente, a origem surge do latim *conflictus*, significa choque, embate das pessoas que lutam; reencontro; discussão; altercação; desordem; antagonismo; oposição; conjuntura; momento crítico. Segundo Robbins, “pode ser uma força positiva, como defende abertamente a tese de que um mínimo de conflito é absolutamente necessário para o desempenho eficaz de um grupo”. (ROBBINS, 2010, p. 326).

Segundo Bobbio (1998, p.225), pode-se definir conflito a partir de seus componentes. Existe um acordo sobre o fato de que o conflito é uma forma de interação entre indivíduos, grupos, organizações e coletividades que implica choques para o acesso e a distribuição de recursos escassos. No caso da guerra, fala-se não do conflito pessoal, mas do conflito social.

De acordo com FOLLET (1997) conflito trata-se:

(...) algo inerente às relações humanas e dele não podemos fugir, representa a diferença que habita a individualidade humana. Cada indivíduo tem propósitos, desejos e vontades pessoais que muitas vezes conflitam com os de outros. Devemos, assim, aproveitar a energia do atrito causado pela divergência de interesses, ideias e visões de mundo para construir novas realidades, novos relacionamentos, em patamares mais produtivos para todos os envolvidos no conflito. Pela Teoria Moderna do Conflito uma opção válida para solução dos conflitos é afastar as abordagens dominadora, comumente adotada, e excessivamente concessiva para adotar uma terceira forma, a integradora de interesses de forma construtiva (FOLLET, 1997 p. 298).

Condizente com as palavras da autora Follet é preciso usar esta desavença com um fim construtivo, a partir das diferenças de cada um pode-se criar uma nova realidade, ou seja, o conflito não pode ser rotulado como algo negativo, pois diante da evolução social é comum alguns conflitos trazerem mudanças sociais. Sendo responsável pela ação de tornar-se positivo desde que os envolvidos passem a reconhecê-lo como uma possibilidade de evolução, no qual é incentivado pelas técnicas de mediação que levam as partes a efetivos meios de aprendizado quanto à resolução dos conflitos, adquirindo o conhecimento de interesses e sentimentos para gerar uma aproximação real das partes e consequente humanização do conflito decorrentes do “problema” a ser solucionado (SIMMEL, 1983, p.123-124).

Há tempos o conflito é característica presente na sociedade e indefere o nível intelectual de seus membros, pois faz parte da sociedade a contraposição de ideias e visões acerca de determinado fato, baseando-se nisso, tem-se “que a sociedade é constituída por organizações sociais, grupos e indivíduos que possuem percepções e perspectivas próprias da realidade que os circunda” (OLIVEIRA, 2007, p.9).

O conflito possui diferentes formas podendo ser classificado como de

interesses, necessidades, de opinião. Na maioria dos casos as divergências de opiniões se dão pela dificuldade que as pessoas têm de estabelecer um diálogo e se comunicarem, fazendo com que haja dificuldade para sanar os problemas em função da própria incapacidade de identificar a raiz do conflito ou os aspectos intrínsecos que redundam nele (TAUCHERT, 2017). “No caso do conflito não se adequar a nenhuma, ele será encaminhado para o procedimento de adjudicação, qual seja, o Poder Judiciário” (SPENGLER, 2015, p.28).

Diante disso, os conflitos podem ser retratados de duas formas: negativa e positiva (MARTINELLI, 1997). No primeiro, forma negativa, os problemas não são tratados de maneira produtiva. O conflito será negativo se as diferenças não forem abordadas, as expectativas não forem controladas, o desacordo se concentrar em suposições e não em fatos, ou os indivíduos envolvidos não desejarem encontrar uma solução. No segundo forma positiva, existe a mensuração que o conflito pode trazer de positivo, como pode ser benéfico, especialmente por trazer opiniões e visões diferentes (CNJ, 2018).

A percepção do conflito tratada de forma positiva torna-se uma das principais mudanças da chamada moderna teoria do conflito. Disposto como acontecimento natural das relações humanas, o conflito deixa de ser conceituado como algo negativo. Nessa metodologia os sentimentos como a raiva e o ressentimento, comuns nos litígios, dão lugar a reações construtivas que levam à busca de uma solução satisfatória para todos os envolvidos. Não visa julgar ou conceituar o certo ou errado, mas sim trazer a possibilidade de existência de interesses mútuos (GALDINO, 2005).

Observa-se que em muitas das vezes existe uma fuga perante uma situação conflituosa, ou seja, compreende-se que só existam conflitos negativos. O que não é verdade, Cathy Constantino, (1997) compara o conflito com a água: se há em demasia pode ser destrutiva como nas inundações, se há pouca limita o crescimento, como nas secas. Deutsch (1973) menciona que o conflito nem sempre pode ser evitado, e o conflito nem sempre é algo ruim. Reforçando esse entendimento, Martinelli menciona que existem então duas maneiras de encarar o conflito: uma negativista, que encara o conflito como apenas prejudicial, e outra de encarar o conflito de maneira positiva, procurando verificar as possibilidades de aprendizagem e enriquecimento em termos pessoais e culturais (MARTINELLI,

1997).

De acordo com Luciane Moessa de Souza, os tipos de conflitos vistos pelos mediadores oferece uma maneira de examinar as causas básicas dos conflitos. Souza alega que, os problemas dentro dos conflitos estão centralizados em uma ou mais arenas (SOUZA 2014 p. 19-23).

- Mediação avaliadora objetiva-se encaminhar para um acordo
- Mediação Transformativa as partes entre si criam a solução para os conflitos.
- Mediação Narrativa busca resolver de imediato o conflito

Entretanto, Deutsch (1973 p.13) trouxe uma visão diferente da classificação de conflito, considerando o contexto social que os separam em vários tipos:

1) Conflito verídico como sendo um conflito verdadeiro que ambas as partes têm interesses diferentes que só podem ser resolvidos com a "perda" de uma das partes.

2) Conflito contingente quando uma alternativa oferece um resultado comprometedor "parte errada".

3) Conflito deslocado onde as partes estão discutindo sobre coisas erradas, incapazes de entender onde está o problema real. Os outros tipos de conflito, de acordo com a classificação de Deutsch, são "latentes", "falsos", "relação", "informação", "interesse", "estruturais" e "valor".

A caracterização que é dada na tipologia de conflitos é uma forma de se conhecer melhor a origem da desavença e a melhor estratégia de tratá-lo de acordo com sua especificidade, ressaltando que neste processo de globalização em que há uma maior interação entre as pessoas, é cada vez mais tendencioso que situações de divergências se ampliem, sendo fato que enquanto houver relações sociais entre as pessoas sempre teremos opiniões contrariadas ou ameaçadas em busca de uma verdade que seja absoluta na visão parcial dos indivíduos

(OLIVEIRA, 2007)

3.2. CONFLITO IMOBILIÁRIO

O conflito de interesse mais comum em cenários imobiliários ocorre entre agentes imobiliários e seus clientes. Isso ocorre porque os agentes imobiliários têm motivações concorrentes entre uma comissão imediata e um resultado que deixa seus clientes felizes em longo prazo. Existe um relacionamento fiduciário entre o cliente e o agente licenciado. O cliente tem uma expectativa legal de que seus interesses serão melhor atendidos pelo seu agente (WERNER, 2015).

A aquisição de um terreno, a incorporação de um condomínio edilício, a construção de um shopping Center, são alguns exemplos de negócios imobiliários complexos, que envolvem uma série de contratos, várias partes interessadas, múltiplos relacionamentos e parcerias comerciais que se espera manter. Compradores e vendedores têm muito em jogo e os contratos precisam ser escritos de maneira clara e apropriada para garantir que os interesses de cada parte da venda sejam protegidos adequadamente (ABRAINCO, 2010)

A compra ou o aluguel de um imóvel para residir ou para instalar um negócio também é um negócio imobiliário, e que se caracteriza, dentre outros aspectos, por envolver uma ansiedade e uma expectativa muito grande entre as partes envolvidas. Nesse contexto, os conflitos locatícios trazem diversos fatores como: descumprimento de contrato, cobrança de valores não estabelecidos em acordo, atrasos na entrega de imóveis, exigências de fim de contrato e outros (CAMPOS, 2019).

De fato, embora se trate de um negócio jurídico, há muitas emoções envolvidas, afinal, além da expectativa de como será realmente o resultado da construção, pode representar “o sonho da casa própria”, a ansiedade acerca do sucesso de um negócio, o medo acerca da capacidade de cumprimento das obrigações financeiras assumidas, etc (FIGUEIREDO 2019).

O mercado imobiliário, portanto, é um ramo que envolve múltiplos fatores, múltiplas partes, múltiplos e intensos sentimentos, o que, naturalmente, abre a possibilidade para o advento de igualmente múltiplos conflitos. Como por

exemplo; defeitos nas unidades autônomas, atraso na entrega das chaves, baixa frequência de clientes no início da operação do shopping. Algumas das principais razões pelas quais surgem conflitos nas transações imobiliárias incluem: falha na divulgação dos vendedores, ou seja, ocultar defeitos, omitir informações pode levar a conflitos. Nesses casos, o comprador de uma propriedade pode entrar com uma ação contra o vendedor por fazer declarações enganosas ou por não divulgar.

Outro fator que influencia são os contratos e a importância que existe em serem escritos com muita clareza e compreensíveis para ambas as partes no contrato. Assim como, também devem ser suficientemente claros para que o tribunal determine se o contrato é válido, para determinar o que constitui uma violação do contrato e para determinar como uma parte que não violou é danificada por uma violação. Se um contrato não for escrito adequadamente e as obrigações de cada parte não forem claras, isso quase garante que um conflito ocorrerá. Caso exista falha no desempenho e uma das partes do contrato não conclua a transação resultará em litígio.

3.3. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

O mais importante é como o conflito será resolvido e se as consequências serão construtivas ou destrutivas. A resolução dos conflitos pode ser de várias maneiras, desde uma luta à votação assim como acordos, sejam eles impostos pela presença de uma autoridade ou normas rígidas. Documentadamente, a humanidade utilizou de diversas maneiras para solucioná-los. (MARTINELLI; ALMEIDA, 2011, 46-52).

Baseando-se nisso, o papel de mediador pode ser em variados, desde um amigo a uma necessidade de ser realizada por um profissional habilitado (BRASIL, 2019 apud MARTINELLI, 2002, 21). No caso dos conflitos postos à solução pela via judicial, a terceira pessoa é representada pelo Estado, personificado no juiz, a quem o contrato social delegou o poder de resolver definitivamente o problema.

Em tempos, os conflitos eram resolvidos de forma intuitiva, sendo em

muitos dos casos o uso da violência. Conceituava-se tecnicamente como autodefesa ou na forma popular como fazer “justiça pelas próprias mãos”. Porém com a mudança das sociedades surgiu com a intervenção de terceiros no conflito, que poderiam ser eleitos pelas partes, como no caso da arbitragem, ou o próprio Estado, o que implica a criação do Poder Judiciário (PERPETUO et.al 2018)

Hoje, diante do crescimento da sociedade, sobretudo das mudanças culturais e éticas, qualquer forma de solucionar os conflitos pode ser denominada como métodos alternativos de Resolução e internacionalmente reconhecido como ADR “Alternative Dispute Resolution” (AMORIM, 2017). Há doutrinadores que criticam a palavra “alternativos” afirmando que deveriam ser denominados meios mais “adequados” de resolução de conflitos.

O termo ADR em resumo significa que para cada tipo de conflito existe uma solução mais adequada de resolução, que não necessariamente precisa passar pelo judiciário. Compreende a reunião das partes, com uma pessoa independente treinada, para explorar se uma elucidação mutuamente satisfatória pode ser encontrada na disputa que ocorreu entre elas. ADR é um local de direito onde procura-se dinamicamente a complementação (AMORIM, 2017).

Um dos principais motivos pelos quais as partes podem preferir os procedimentos de ADR é que, diferentemente do litígio contraditório, os procedimentos de ADR geralmente são colaborativos e permitem que as partes entendam as posições umas das outras. A ADR também permite que as partes apresentem soluções mais criativas que um tribunal não pode legalmente impor.

Os operadores do direito devem observar o tipo de conflito, a melhor estratégia de acordo com a complexidade do caso, custos, tempo, análise econômica do direito, avaliar se seria mais adequado um método consensual ou adversaria para a resolução, e dentre estes qual o que melhor se enquadra economicamente (PERPETUO et.al 2018).

Para dar efetividade aos interesses das partes existem diversos métodos de resolução, tais como: a) Arbitragem - Processo semelhante a um julgamento informal em que um terceiro imparcial ouve cada lado de uma disputa e emite uma decisão. b) Mediação - Um processo colaborativo em que um mediador trabalha com as partes para chegar a uma solução mutuamente aceitável; c) Negociação

a participação é voluntária e não há necessidade terceiros que facilitem o processo de resolução ou imponham uma resolução. d) na conciliação o terceiro facilitador, conciliador, pode sugerir soluções criativas para as partes e auxiliar na negociação (AMORIM, 2017).

Em todos pode-se observar que o mais importante é a efetivação da Dignidade da Pessoa Humana. Grande parte dos processos judiciais nota-se a ausência do diálogo e acabam passando a responsabilidade aos advogados.

Como qualquer assunto complicado, um conflito é único em termos de seu assunto específico, as motivações das partes e o contexto geral. Portanto, decisões sobre como e quando tentar resolver qualquer conflito específico deve ser tomado em consideração a esses atributos. Nesse sentido, pactua-se com o conceito empregado pela Tartuce (2008, 25) que remete na ideia de que a mediação sobrepõe as outras técnicas no sentido de que o acordo final tende a favorecer ambos os lados e não compromete a relação interpessoal.

Quando as partes chegam a um acordo, todos saem ganhando, diferentemente do ocorrido em um processo judicial, onde certamente a possibilidade de acordo é quase ínfima, tendo, pois, um distanciamento da possibilidade de alcance da convivência social, pois uma das partes deve ceder (perder) e outra ganhar (vencer)

Como toda técnica existe riscos a serem analisados, como por exemplo, redução à condição de um mero instrumento a serviço do sistema judiciário em crise. Pode-se destacar também que muita crítica partem do conceito de que a informalidade empregada pela mediação traga insegurança e incertezas jurídicas.

4. JUSTIÇA RESTAURATIVA

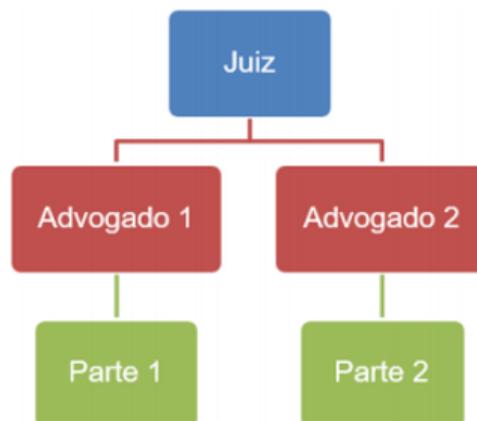
Primeiramente é relevante citar que o Brasil é definido pelo positivo fenômeno do acesso à justiça como direito a todo e qualquer brasileiro, bem como aos estrangeiros aqui residentes (LUCHIARI, 2012). Conceitua-se como Jurisdição a função de julgar conflitos em um determinado território, por assunto ou em razão

da pessoa. No que se refere à jurisdição, a justiça brasileira é caracterizada pelo seu Princípio do Duplo Grau de Jurisdição, cabendo aqui explicar que:

(..) indica a possibilidade de revisão, por via de recurso, das causas já julgadas pelo juiz de primeiro grau (ou primeira instância), que corresponde à denominada jurisdição inferior, garantindo um novo julgamento por parte dos órgãos da jurisdição superior, ou órgãos de segunda instância. (SOUSA JUNIOR, 2009, s.p.).

É entendido que no momento de intervenção do conflito o juiz não conhece inicialmente a situação que originou os fatos. Ele irá tomar cognição do conflito, mediante ao que será apresentado pelos advogados de ambas as partes, os quais também não conhecem a situação geradora da controvérsia. Dessa forma, o juiz toma conhecimento de uma situação derivada, que já passou por várias etapas anteriores de interpretação (PANTOJA; ALMEIDA, 2016). O que pode ser ilustrado na figura 1 elaborada pelo Departamento de Pesquisas Judiciárias do Conselho Nacional de Justiça que detalha a interação mínima dos diferentes atores que atuam em um processo judicial.

Figura 1. Métodos de decisão de litígios



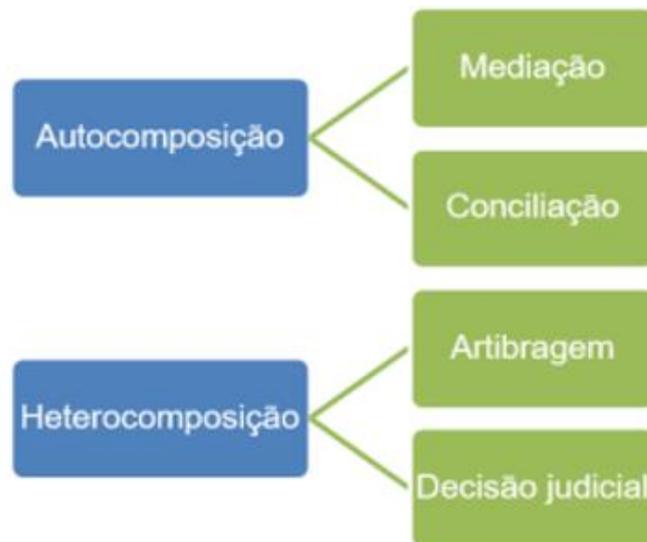
Fonte: CNJ, 2019 p.25

Quando conflitos são reconhecidos formalmente e demandam ingerência de uma instância para solucioná-los, independentemente de sua forma passam a ser designados por litígio. A resolução de litígios abrange dois modos: processos adjudicatórios no qual a decisão vem de ordem jurídica, em que uma terceira pessoa impõem sua decisão. Já os processos consensuais são aqueles em que as partes possuem controle tantos dos resultados como dos termos do processo. Neste caso,

o terceiro, tem a função limitada em auxiliar as partes na resolução do litígio e não impor uma solução (FRADE, 2003).

Entre os especialistas em Direito, é mais aceita a classificação entre dois eixos; da autocomposição ou heterocomposição. Na autocomposição, as partes trabalham o conflito com ou sem auxílio de uma pessoa estranha e não existe qualquer decisão, mas sim um acordo. A justiça brasileira, em sua atualidade, tende a promover, no desenvolvimento e no aprimoramento de mecanismos para o alcance da autocomposição. (WAMBIER; WAMBIER, 2016, p. 219). A Figura 2 demonstra essa situação:

Figura 2. Métodos de decisão dos litígios



Fonte: CNJ, 2019 p.25

Em seu estudo sobre autocomposição e heterocomposição, Grinover revela que durante um longo tempo foram considerados como instrumentos próprios das sociedades primitiva e tribais, enquanto a civilização moderna adotou o processo baseado na jurisdição como forma insuperável de solução de conflitos. (In: GRINOVER, WATANABE, 2013, p.1).

De acordo com Junior:

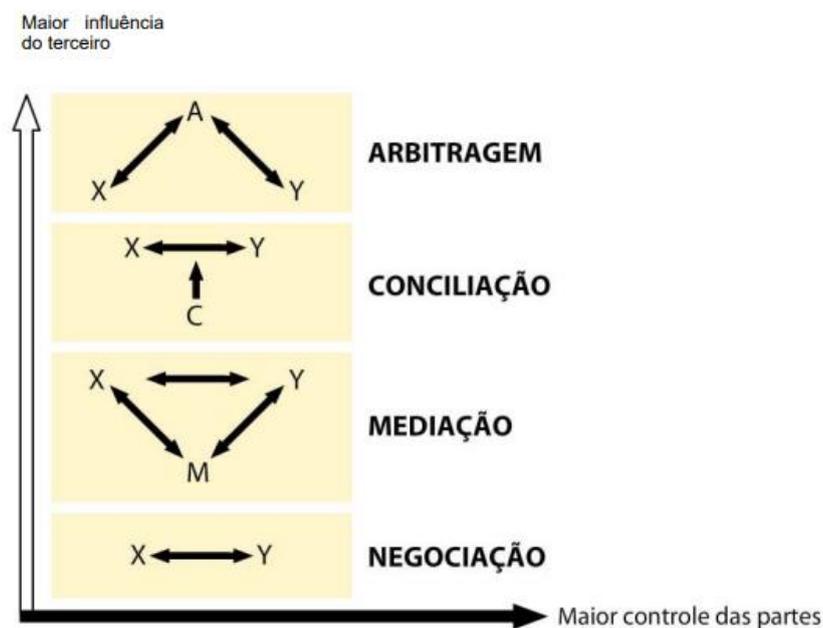
(...) à autocomposição pode ser entendido um reforço da popular no exercício do poder – no caso, o poder de solução dos litígios. Tem, também por isso, forte caráter democrático. O propósito evidente é tentar dar início

a uma transformação cultural – da cultura da sentença para a cultura da paz (JUNIOR, 2017 p.305).

Pantoja e Almeida (2016) sugerem que, na verdade, esses métodos deveriam ser tratados como adequados e não alternativos, já que não configuram alternativa ou oposição à jurisdição. São instrumentos que complementam o Poder Judiciário, conforme já citado anteriormente. Quando se diz meios adequados, entende-se que existe um método de resolução mais acertado para cada tipo de conflito, que irá atender especificamente à natureza e às particularidades de cada caso.

Nesse sentido, pode-se ser correlacionar por meio de um gráfico quais método possuem maior interferência de terceiros.

Figura 3. Métodos e influência de terceiros



Fonte:Conseg, 2010

Considerando os benefícios da conciliação e mediação, em 2010, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Resolução CNJ 125/2010 estabeleceu Política Judiciária Nacional de tratamento aos Conflitos de Interesses determinando a criação de núcleos com a finalidade de realizarem sessões pré-processuais de mediação e conciliação (BRASIL, 2010).

O novo Código de Processo Civil adota e aprofunda essas reformas para a maioria dos casos transacionáveis. Como regra, antes do caso prosseguir para uma solução adjudicatória, ele deverá ser submetido aos processos de solução consensual.

No seu art. 3º, §3º, o Código de Processo Civil prevê que a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial” (CPC, 2015 p.02).

No artigo 166 do Código de Processo Civil, cita os princípios necessários que a mediação seja eficiente e maior confiança das partes envolvidas. “A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada”.

Observa-se que o artigo determina que a mediação e a conciliação são regidas pelos princípios da independência, da imparcialidade, do autorregramento da vontade, da normalização, conflito, confidencialidade, oralidade, informalidade e da decisão informada (CPC, 2015).

Para Takahashi, deve ser considerado também como princípio, embora não previsto legalmente, o da normalização do conflito, pois este só será “normalizado” se as partes ficarem satisfeitas concretamente com o seu desfecho (TAKAHASHI, 2015).

Os princípios indicados pelo artigo 166 do CPC são o da independência, que rege a atuação da mediação que tem 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 o bom desenvolvimento da mediação da;

- a) Imparcialidade, que consiste na postura do mediador em não ter qualquer espécie de interesse no conflito;
- b) Autonomia da vontade, que consiste na participação voluntária dos envolvidos no conflito e munidos da intenção de resolver da melhor forma o conflito;

- c) Confidencialidade, que consiste no sigilo profissional do mediador que não pode expor o que se passa nas sessões de mediação;
- d) Oralidade e da informalidade que consistem na comunicação entre os participantes de forma mais simplificada, informal e com linguagem simples e acessível e da decisão informada que consiste em informar as partes de todas as informações quantitativas e qualitativas acerca da composição para não terem surpresas por qualquer consequência inesperada da solução pelo qual se compuseram. (DIDIER JR., 2019, 328)

4.1. MEDIAÇÃO IMOBILIARIA

De acordo com Silva (2008, 44) existe a forma convencional de resolução de conflitos, trata-se de “uma ação judicial, através da qual as pessoas podem invocar o Poder Judiciário para que este solucione a questão.” Fazendo com que o Estado tenha a tutela de resolver os conflitos em face do imperativo que “fazer justiça com as próprias mãos”, forma essa vedada que também é conhecida como “autodefesa” ou “vingança privada”.

O Poder Judiciário sempre se preocupou com o aperfeiçoamento da prestação de serviços. Embora, mesmo com toda dedicação, seus órgãos tradicionais não são suficientes para atender à demanda.

Segundo Spengler (2010, 107), métodos alternativos de resolução de conflitos, como mediação, têm o intuito de diminuir a demanda do Poder Judiciário, já que possuem maior dinamismo e velocidade para solucionar conflitos. São utilizados de modo a não sobrecarregar o Judiciário, o que já ocorre devido ao excesso de formalidade, demora dos procedimentos, além de fatores administrativos.

De acordo com Filho (2017, 60) a crise da justiça brasileira é oriunda de um “exacerbamento processual” em consequência dos números exagerados de recursos para os quais se tem para a solução dos litígios, ou seja, pode-se considerar que os problemas enfrentados pelo Poder Judiciário é reflexo da sobrecarga excessiva de processos repetitivos. O acúmulo de processos morosos

prejudica àqueles que necessitam, sendo de responsabilidade do Poder Judiciário buscar alternativas.

Os métodos de solução de conflitos passaram por um desenvolvimento histórico e geográfico durante a evolução humana. Considerando a atual conjuntura do Judiciário, a política do governo é incentivar pela prática da mediação. A Lei nº 13.140 de 2015 visa promover a mediação como uma alternativa viável, eficaz e eficiente processo judicial, reduzindo assim os custos legais, acelerando a resolução de litígios e aliviando o estresse e a animosidade que frequentemente acompanham os processos judiciais (SPENGLER, 2010, 125).

Torna-se então um tratamento menos oneroso, mais ágil, e mais humano e facilitando o diálogo, nos ajustes das situações, servindo como meio harmônico para propiciar a convivência social, visto que o conflito será explanado de forma pacífica.

Em pesquisa realizada pelo CNJ em 2018 sobre os avanços da mediação na justiça brasileira, dos 256.056 processos analisados, 22.276 passaram por algum procedimento de conciliação ou mediação. Compreende-se que se comparado a totalidade dos processos é bastante baixa, ou seja, existe ainda muito espaço para aperfeiçoamento de técnicas. Outra observação realizada na mesma pesquisa se dá quanto a duração dos processos, na conciliação ou mediação o processo tem sua duração em média de 585 dias, diferentemente dos processos não homologados que possui em média 1.061 dias (CNJ, 2018, 23).

A mediação é diferente das demais práticas tradicionais de justiça devido a sua atuação estar direcionada a sociedade. Trata-se de um processo voluntário em que um terceiro imparcial auxilia a solucionar um conflito composto por um ou mais pessoas, que buscarão solucionar a buscar uma solução que seja mutuamente aceitável para resolvê-lo. O maior desafio da mediação é aceitar a diferença e a diversidade, o dissenso e a desordem por eles gerados. Sua principal aspiração não consiste em propor novos valores, mas em “restabelecer a comunicação entre aqueles que cada um traz consigo” (SPENGLER, 2010, 186)

Entretanto, é necessário reconhecer que a mediação não é apenas o meio de acesso à Justiça, apenas para reduzir os processos no sistema judiciário. A mediação é um meio de tratamento de conflitos não só quantitativamente, mas

qualitativamente mais eficaz. Proporciona às partes a apropriação do problema, organizando o “tempo” e as “práticas” do seu tratamento, responsabilizando-se por tais escolhas e construindo os caminhos que considera possíveis (RITT, 2016, 16).

De acordo com Persegui e Neves (2019, 07) “O foco da mediação não é a resolução em si, mas sim a causa do conflito, pois objetiva reformular a situação controversa que tenha ocasionado o conflito entre as partes”. A mediação pode ser considerada como a melhor opção para a realização da autonomia, da cidadania, da democracia e dos direitos humanos, constituindo as práticas sociais de mediação em um mecanismo de exercício da cidadania, bem como educar as partes envolvidas no conflito a tomarem decisões.

Assim, Warat (2004, 67) salienta que a mediação é a transformação do conflito pela própria identidade, colaciona-se:

A mediação é: A inscrição do amor no conflito. Uma forma de realização da autonomia. Uma possibilidade de crescimento interior através dos conflitos. Um modo de transformação dos conflitos a partir das próprias identidades. Uma prática dos conflitos sustentada pela compaixão e pela sensibilidade. Um paradigma cultural e um paradigma específico do Direito Um modo particular de terapia uma nova visão da cidadania, dos direitos humanos e da democracia (WARAT, 2004 p.67)

Observa-se uma forma muito clara e direcionada em reconhecer que a mediação tem o intuito de empoderamento assim como promoção do exercício da cidadania, e demonstrar a capacidade de solucionar o conflito sem ter que recorrer ao terceiro. Segundo Sales (2010, 184), destaca-se “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 fator relevante, uma vez que são elas os atores principais e responsáveis pela resolução do conflito.

Assim sendo, é inevitável salientar que esse é o intuito da justiça restaurativa que consiste numa técnica de solução de conflito e violência que se orienta pela criatividade e sensibilidade a partir da escuta dos ofensores e das vítimas, buscando a resolução de conflitos, não apenas a função de cura das feridas para os envolvidos e para a comunidade, mas também uma função transformadora,

pois o objetivo das práticas restaurativas é proporcionar a mudança existencial dos sujeitos envolvidos (LOPES; SILVA, 2018)

Com a mediação nota-se a existência de uma negociação inclusiva, isto é, ambos ganham diferente do conceito de negociação competitiva onde se tem ganha-perde ou perde-perde. Os meios alternativos de solução de conflitos primam pela ênfase na democracia participativa, responsabilizando os próprios envolvidos pela solução. Esses meios democráticos de solução de conflitos permeiam a atividade jurisdicional, com o propósito de que se transformem em prática constante e não em mera formalidade (VENTURA, 2019)

A mediação pode acontecer mediante umas várias técnicas que vão da negociação à terapia, assim como uma variedade de contextualizações nos quais é possível aplicá-la: mediação judicial, no Direito do Trabalho, familiar imobiliário, entre outros. Possuem como base o preceito de unir aquilo que se rompeu, 33 restabelecer uma relação, ou seja, tratar o conflito que deu origem ao rompimento. Existem muitas casas de mediação espalhadas por todo o País.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) estima-se que o Brasil há 1.747 mediadores cadastrados de 13 estados, além do Distrito Federal. São Paulo e Goiás têm, respectivamente, 1.155 e 206 mediadores cadastrados. Em ordem decrescente vem ainda BA (130); RS (83); MG (77); RJ (37); SE (19); DF (13); PA (11); RN (6); PB (5); PE (2); CE (2) e AC (1) no entanto, o número ainda fica muito aquém da necessidade (CNJ, 2017).

Praticamente qualquer tipo de desacordo ou disputa pode ser resolvido usando mediação ou arbitragem. Normalmente, a disputa será resolvida mais rapidamente e a um custo menor do que por meio de litígios de qualquer tipo. As disputas comuns incluem reivindicações de não divulgação e deturpação de informações sobre a condição da propriedade. Outras disputas comuns incluem reivindicações por desempenho específico ou violação contratual.

Com todas as pressões envolvidas em uma transação imobiliária, os valores envolvidos, bem como os possíveis apegos emocionais dos vendedores em suas casas, as disputas podem acontecer a qualquer momento. A maioria das disputas imobiliárias termina em mediação em algum momento. O Contrato de Compra exige mediação e os tribunais exigem que as partes participem de alguma

forma de resolução alternativa de disputa (como mediação) antes que o tribunal apresente o caso para julgamento (BECKER, 2016)

A mediação tem vantagens importantes sobre o litígio e a esmagadora maioria dos casos submetidos à mediação é resolvida. Se as partes seguirem as etapas acima, aumentarão suas chances de resolver seu caso na mediação e poderão evitar levar sua disputa por um longo e caro julgamento (ANDRADE, 2011)

As disputas imobiliárias podem ser muito caras para litigar por meio de arbitragem ou processo judicial. O custo que as partes incorrem no litígio pode ser maior do que o que levaria para resolver o caso no início. A mediação pode ser útil na resolução de casos adiantados para evitar essa despesa (FERNANDES, 2008).

Compreende-se que quando instalado seu procedimento, a mediação deverá ser objeto de um contrato respeitando todos os regulamentos que norteiam a prática. De acordo com o Regulamento Modelo da Mediação do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem a solicitação da mediação, assim como o convite à outra parte para participar, deve preferencialmente ser formulários escritos (CONIMA, 2020).

O regulamento também orienta que a iniciação da mediação seja realizada por meio de uma entrevista, onde permitirá ambas as partes apresentar suas controvérsias e relatar quais as expectativas e interesses para chegar a uma resolução. Logo após, há um esclarecimento sobre como será conduzido o processo de mediação. Caso o processo se encerre com o acordo entre as partes, há assinatura do termo de acordo, bem como uma declaração escrita pelo mediador, e uma conjunta com as partes.

4.1.1. Contrato na mediação imobiliária

A palavra contrato de acordo com sua etimologia advém do latim vulgar com tractare – tratar (algo) com alguém. Embora o código civil não traga uma definição exata sobre contrato, de maneira mais ampla, pode ser compreendido como uma promessa exequível por lei, que pode ser uma promessa de realizar ou abster-se de fazer algo.

A celebração de um contrato requer o consentimento mútuo de duas ou mais pessoas, uma delas normalmente fazendo uma oferta e a outra aceitando. Se uma das partes não cumprir a promessa, a outra tem direito a reparação judicial.

Segundo Capelotti (2009), o contrato pode ser considerado como um negócio jurídico que pode ser unilateral, bilateral e plurilateral. O autor menciona que alguns doutrinadores compreender que existe duas espécies de negócios jurídicos bilaterais: os contratos e os acordos. Buscando embasamento na ideia exposta por Bessone:

Nos contratos haveria composição de interesses opostos ou divergentes, enquanto nos acordos os interesses seriam paralelos e convergentes para um fim comum (como em acordos entre acionistas) (BETTI, 1969, p. 198).

Por sua vez, o contrato de mediação é definido como o contrato em que o principal objetivo seja intermediar a comunicação entre duas ou mais indivíduos, respeitando a sua impessoalidade da função.

Nesse sentido, Oliveira (2016) menciona que:

Mediação é o contrato pelo qual uma parte (o mediador) se vincula para com a outra (o comitente ou solicitante) a, de modo independente e mediante retribuição, preparar e estabelecer uma relação de negociação entre este último e terceiros (os solicitados) com vista à eventual conclusão definitiva de negócio jurídico.

Para que se celebre um contrato de mediação faz-se necessário que se estabeleça elementos característicos da mediação como, imparcialidade com foco na resolução do conflito, onde o mediador não possa exercer influência da tomada de decisão. Dentre suas responsabilidades está incluso o favorecimento a encontros eventuais para celebrar o contrato por meio de uma comunicação pluridireccional, buscando sempre o resultado.

Por ser um contrato de prestação de serviços no contrato de mediação imobiliária é estabelecido algumas partes que comprem o contrato, sendo elas:

- Objeto de mediação
- Identificação dos mediadores
- Localização onde serão as sessões

- As partes interessadas,
- As obrigações de cada parte
- Honorários;
- Condições de remuneração, formas de pagamento
- Custas

Nesse sentido Oliveira (2016 p.12 apud Varela) que o “contrato de mediação imobiliária é uma das modalidades do contrato de prestação de serviços, segundo o qual uma das partes se obriga a conseguir interessado para certo negócio e a aproximar esse interessado da outra parte”. Para Castelo (2013) trata-se de um contrato estruturalmente idêntico ao tipo social do contrato de mediação geral.

Para Miranda (apud Rizzardo p.758), a única responsabilidade atribuída ao mediador imobiliário é aproximação das partes, deixando a cargo das partes a conclusão do negócio. A autora, menciona que existe diferença entre contrato de corretagem e mediação, uma vez que corretagem está relacionado a um conjunto de ações de comércio, e dentro dessas ações existe a conclusão do negócio jurídico.

Diferentemente, o Tribunal de Justiça Goiano (TJGO) diz que mediação e corretagem são sinônimos, pois a corretagem atua como um intermediador nos negócios. Nos dizeres de Diniz (2006) o próprio Código Civil expõem essa proximidade entre os temas ao mencionar em seus artigos 723 e 725 e 726 conforme exposto:

Art. 723.O corretor é obrigado a executar a mediação com diligência e prudência, e a prestar ao cliente, espontaneamente, todas as informações sobre o andamento do negócio;

Art. 725.A remuneração é devida ao corretor uma vez que tenha conseguido o resultado previsto no contrato de mediação, ou ainda que este não se efetive em virtude de arrependimento das partes.

Art. 726.Iniciado e concluído o negócio diretamente entre as partes, nenhuma remuneração será devida ao corretor; mas se, por escrito, for ajustada a corretagem com exclusividade, terá o corretor direito à remuneração integral, ainda que realizado o negócio sem a sua mediação, salvo se comprovada sua inércia ou ociosidade.

O que pode ser observado nessas divergências doutrinárias é que embora no Código Civil tenha a corretagem uma atividade de intermediação ambas a

parte. Seu objetivo é fechar o negócio, independentemente se as cláusulas não estejam claras para uma das partes. Corroborando, Assis (2011) ressalta que a atuação do mediador é mais imparcial, ao contrário do corretor que visa apenas obter sua comissão, mostrando assim sua total parcialidade no negócio.

5. CONCLUSÃO

É simplesmente natural que as pessoas, como indivíduos e grupos, que diferem em vários aspectos como por exemplo sistema de crenças que incluem

aspirações, valores, objetivos e necessidades tenham conflitos. Em suma, nota-se que a mediação fornece um fórum e uma atmosfera em que as partes obtêm entendimento, são compreendidas e trabalham juntas para explorar opções de resolução. Ao resolver disputas na mediação, as partes determinam por si mesmas o que é importante e, finalmente, o resultado da situação.

A mediação traz o fortalecimento quantitativo e qualitativo do sistema judicial de resolução de litígios, nota-se o um dos fatores ligados ao desenvolvimento institucional e a sua notoriedade está ligado a existência de instituições confiáveis para fazer valer a democracia e preservar os direitos prometidos pelo sistema.

É de suma importância também ressaltar que a mediação proporciona o resgate participativo da comunidade, a comunicação, a responsabilidade, a alteração de atitudes e comportamentos, incentivando a comunicação e a solidariedade social.

Diante disso, a pesquisa conseguiu demonstrar a importância da mediação como sendo uma técnica valiosa na resolução de problemas reais disputas imobiliárias. Mas a eficácia do processo depende da disposição dos as partes busquem genuinamente compromisso, as habilidades e a experiência do mediador, e a experiência e criatividade dos advogados das partes. É definitivamente bem-sucedido tempo suficiente para torná-lo um mecanismo que vale a pena usar para resolver disputas.

REFERENCIAS

AGUIAR, Leonardo Pessoa De. **A mediação no Âmbito familiar - Aguiar - JurisWay.** Jurisway.org.br. Disponível em: <https://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=4121>. Acesso em: 4 Dec. 2020.

ALMEIDA, Tânia. **Caixa de Ferramentas da Mediação** – Aportes práticos e Teóricos, Rio de Janeiro: Editora Dash, 2014.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de Amorim. A resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. *Pensar*, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017. DOI: 10.5020/2317-2150.2017.v22n2p514

ASSIS, Araken de. **Contratos Nominados. Revista dos Tribunais:** São Paulo 2005.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**, Editora Saraiva, São Paulo, 2012, p. 87

BARCELLOS Ana Paula, et.al. **Legitimação dos Direitos Humanos.** 2002. Rio de Janeiro. *Renovar*. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/286635/mod_resource/content/1/Aula%2012.pdf disponível em 19/04/2020

BESSONE, Darcy. **Do contrato: teoria geral.** 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1997

BOBBIO, Norberto, 1909- **Dicionário de política** | Norberto Bobbio, Nicola Matteucci e Gianfranco Pasquino; trad. Carmen C, Varriale et ai.; coord. trad. João Ferreira; rev. geral João Ferreira e Luis Guerreiro Pinto Cacais. - Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1ª ed., 1998.

BRAGA, Adolfo; SAMPAIO, Lia. **O que é Mediação de Conflitos.** Brasiliense Primeiros Passos, 2007. FISCHER, Roger; PATTON, Bruce; URY, William. Como chegar ao sim. Rio de Janeiro, Editora Imago, 1994, p. 33-113

BRASIL. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de mediação judicial.** 5. ed. Brasília: CNJ, 2015.

_____. Câmara dos Deputados. **Lei n.º 13.105/2015.** Novo Código de Processo Civil (NCPC). Disponível em: Acesso em 04.12.2020

_____. **Lei n.º 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Acesso em 04.12.2020.

_____. **Lei nº 13.105 de** 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. Disponível em Acesso em: 07nov. 2015.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 04.02.2020.

CAMPOS. Daiane Silva Xavier. **Mediação extrajudicial como meio de desjudicializar os conflitos nas relações locatícias comerciais.**2019. 76f. Monografia (especialista) Faculdade Baiana de Direito e Gestão. Bahia.

CAPELOTTI, J. **Considerações acerca do conceito de contrato** - Âmbito Jurídico. Disponível em: [https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/consideracoes-acerca-do-conceito-de-contrato/#:~:text=Etimologicamente%2C%20contrato%20vem%20do%20latim,algo\)%20com%20\(algu%C3%A9m\).&text=1.321%3A%20%E2%80%9C%20contrato%20%C3%A9%20o,17\)](https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/consideracoes-acerca-do-conceito-de-contrato/#:~:text=Etimologicamente%2C%20contrato%20vem%20do%20latim,algo)%20com%20(algu%C3%A9m).&text=1.321%3A%20%E2%80%9C%20contrato%20%C3%A9%20o,17).). Acesso em: 17 nov. 2020.

CAVALCANTE, Antônio Pimentel. Os municípios brasileiros e a defesa do consumidor. **Jus.com.br**. Disponível em <https://jus.com.br/artigos/82673/os-municipios-brasileiros-e-a-defesa-do-consumidor>. 2020 Acesso em: 4 Dec. 2020.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CNJ.CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2019**. Brasília:2019. Disponível:https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf. Acesso em: 04.12.2020

CONIMA. **Regulamento Modelo Mediação**. Disponível em: <<https://conima.org.br/mediacao/regulamento-modelo-mediacao/>>. Acesso em: 18 Nov. 2020.

CONSTANTINO, Cathy A.; MERCHANT, Christina Sickles. **Diseño de sistemas para enfrentar conflictos: una guía para crear organizaciones productivas y sanas**. EdicionesGranica SA, 1997.

COSTA, Anderson Yagi **Análise sobre a morosidade do Poder Judiciário brasileiro** e propostas de intervenção [manuscrito] / Anderson Yagi COSTA. - 2018.

Curso Mediação de Conflitos 1. [s.l.: s.n., s.d.]. Disponível em: <http://www.conseg.pr.gov.br/arquivos/File/MediacaoConflitos_completo.pdf>. Acesso em: 17 Nov. 2020.

DEUTSCH, Morton. **A resolução do conflito**. In: AZEVEDO, André Gomma (org). Estudos em arbitragem, mediação e negociação. Brasília: *Ed. Grupos de Pesquisa*, v. 3, 2004, p. 29 - 40.

DICIO,**Dicionário Online de Português**, definições e significados de mais de 400 mil palavras. Todas as palavras de A a Z.<<https://www.dicio.com.br/conflito/>> Disponível em: 16/04/2020.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. 20. ed. São Paulo: Saraiva, 2006, v. 7.

SPENGLER, Fabiana Marion;NETO, TheobaldoSpengler. Do conflito à solução.Santa Cruz do Sul: **Esserenel mondo**, 2015.

FIGUEIREDO, Laurady. **Lei Prejudica o Consumidor na Rescisão de Contratos de Compra de Imóveis na Planta**. 2019. Meusite. Disponível em: <<https://www.lauradyfigueiredo.com.br/post/lei-prejudica-o-consumidor-na-rescis%C3%A3o-de-contratos-de-compra-de-im%C3%B3veis-na-planta>>. Acesso em: 4 Dec. 2020.

FILHO, Fernando Forte. A crise do poder judiciário: os mecanismos alternativos de solução de conflitos como condição de possibilidade para a garantia do acesso à justiça. 2017. **Revista da AJURIS**. Porto Alegre

FILPO, Klever Paulo Leal. **Mediação judicial: discursos e práticas**. Rio de Janeiro: Mauad. Faperj, 2016

FISCHER, Roger; PATTON, Bruce; URY, William. **Como chegar ao sim**. Rio de Janeiro, Editora Imago, 1994, p. 33-113

FIUZA, C. **Teoria geral da arbitragem**. Belo Horizonte: Dei Rey, 1995. p.51

FOLLETT, Mary Parker. Mary Parker **Follett: profeta do gerenciamento**. Tradução de Eliana Hiocheti e Maria Luiza de Abreu Lima. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997

FRADE, C. A. resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: A mediação do sobreendividamento. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, v. 65, p. 107-128, 2003.

GALDINO, Flávio. **Introdução à Teoria dos Custos dos Direitos**: Direitos não nascem em árvores. Rio de Janeiro: **Lumen Juris**, 2005

GRINOVER, A. P.; WATANABE, K. **Apresentação da coleção ADRs**. In: Mediação judicial: análise da realidade brasileira - origem e evolução até a resolução nº 125 do conselho nacional de justiça. Rio de Janeiro: Forense, 2012. p. (Coleção ADRs).

LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. Mediação judicial: análise da realidade brasileira – origem e evolução até a Resolução n. 125, do **Conselho Nacional de Justiça**. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

MARTINELLI, D. P.; ALMEIDA, A. P. **Negociação: como transformar conflito em cooperação**. São Paulo: Atlas, 1997 p.f.

MATOS, D.; BARTKIW, P.I.N. **Introdução ao mercado imobiliário**. Curitiba: IFPRE-tec, 2013.

MELLO, Kátia Sento Sé. Mediação e Conciliação no Judiciário:Dilemas e Significados. Dilemas – **Revista de Estudos de Conflitos e Controle Social**. IFCS/UFRJ. Rio de Janeiro. v. 4, n. 1, jan./mar. 2011

MIRANDA, Pontes de Miranda. **Tratado de Direito Privado**. Vol 43. P. 242. *Apud in*. RIZZARDO, Arnaldo. Op. Cit. P. 757.

MORAIS, Jose Luis Bolzan de. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição!** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999.

____; SPENGLER, F. M. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição!** 3. ed. rev. e atual. com a Resolução n o 125 CNJ e o projeto de novo CPC brasileiro n o 166/2010. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

NANNI, Giovanni Ettore (org.). **Comentários ao Código Civil: direito privado contemporâneo.** São Paulo: Saraiva, 2019.

NEVES, Gustavo Kloh Muller. **Direito de Propriedade.** FVG – Fundação Getúlio Vargas, roteiro de curso, 2010.

OLIVEIRA, Raquel Alexandra Duarte. **Resolução de Conflito** – Perspectiva dos Alunos do 4º Ano do Conselho de Arruda dos Vinhos. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10400.2/667>>. Acesso em: 16 de Abril de 2020.

PANTOJA, F. M.; ALMEIDA, R. A. **Os métodos “alternativos” de solução de conflitos** (ADRS). In: ALMEIDA, T., PELAJO, S. JONATHAN, E. (Coord.). **Mediação de conflitos para iniciantes, praticantes e docentes.** Salvador: Juspodivm, 2016. p. 55-69.

PERPETUO, Rafael Silva; MIRANDA, Vanessa Diniz Mendonça; NABHAN, Francine A. Rodante Ferrari, ARAÚJO, Jakeline Nogueira Pinto de. Os métodos adequados de solução de conflitos: mediação e conciliação. **Revista Faculdade de Direito São Bernardo do Campo.** v.24. n.2. 2018

PERSEGUIM, Isabella Bishop, NEVES, Daniel. **Conciliação e mediação no ordenamento jurídico brasileiro comparado ao direito internacional e suas principais nuances.** 2019. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/73458/conciliacaoemediacao-no-ordenamento-juridico-brasileiro-comparado-ao-direito-internacionalesuas-principais-nuances/>

PONTES. Sérgio **A Responsabilidade Civil dos Registradores Imobiliários.** Jus Brasil. Disponível em: <<https://sergiopontes.jusbrasil.com.br/artigos/603737765/a-responsabilidade-civil-dos-registradores-imobiliarios>>. Acesso em: 17 Nov. 2020.

RISKIN, Leonard L. **Compreendendo as orientações, estratégias e técnicas do mediador: um padrão para perplexos.** In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação.** Vol. 1. Brasília: Brasília Jurídica, 2002. p. 13-56.

RIZZARDO, Arnaldo. **Contratos.** 12ª ed. Rio de Janeiro: Forense. 2011. P. 758.

ROBBINS, Stephen R, 1943- **Comportamento organizacional** / Stephen P. Robbins ; tradução técnica Reynaldo Marcondes. - 11. ed. - São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROCHA, Izadora Mayara Silva da Silveira. **A responsabilidade civil das incorporadoras imobiliárias e das construtoras pelo atraso na entrega de**

imóveis adquiridos na planta. 2014. 94f. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia), Departamento de Direito, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2014.

SALES, Camila Bottaro. **Humanização dos direitos reais: limitações do direito de propriedade aos novos direitos reais de uso e moradia.** 2010. 109f. Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Belo Horizonte.

SALES, Lilia Maia de Moraes. **Mediare: um guia prático para Mediadores.** Rio de Janeiro: GZ Editora, 2010. SANDEL, Michael J. *Justiça. O que é fazer a coisa certa.* Tradução de Heloísa Matias e Maria Alice Máximo. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2014.

SILVA, Dailane; CAMPOS, Xavier. **Mediação extrajudicial como meio de desjudicializar os conflitos nas relações locatícias comerciais.** 2019. 76f. Trabalho de conclusão de curso (monografia). Faculdade Baiana de Direito e Gestão. Salvador-BA. Disponível em: <<http://portal.faculdadebaianadedireito.com.br/portal/monografias/Dailane%20Silva%20Xavier%20Campos.pdf>>. Acesso em: 18 nov. 2020.

SIMMEL, G., **A natureza sociológica do conflito**, in Moraes Filho, Evaristo (org). Simmel, São Paulo, Ática, 1983.

SOUZA NETO, João Baptista de Melo e. **Mediação em juízo: abordagem prática para obtenção de um acordo justo.** São Paulo: Atlas, 2000

SOUZA, Luciane Moessa de. **Resolução consensual de conflitos coletivos envolvendo políticas públicas.** 2015. Brasília, DF: Disponível em: <https://mediacao.fgv.br/wp-content/uploads/2015/11/Resolucao-Consensual-de-Politicas-Publicas.pdf> > disponível em 10/03/2020 13:00

SOUZA, Rubens Menin Teixeira de Presidente da ABRAINCO **O ciclo da incorporação imobiliária** disponível em <https://abrainc.org.br/wp-content/uploads/2015/08/Abrainc_cartilha_rev_17_08.pdf> 19/04/2020 18:48

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação.** Por uma nova Cultura no Tratamento de Conflitos. Ijuí: Unijuí, 2010.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto dalla Bernardina de. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil | DOI: 10.12818/p.0304-2340.2018v72p219. **Revista da Faculdade de Direito da Ufmg**, [S.L.], v. 2, n. 72, p. 219-257, 18 dez. 2018.

TAKAHASHI, Bruno. Dilemas éticos de um conciliador. **Revista do Advogado:** mediação e conciliação. São Paulo, Ano XXXIV, n. 123, agosto de 2014, p. 67.

TAPEDINO, Gustavo; TEIXEIRA, Ana Carolina Brochado. **Fundamentos do direito civil – Direito de Família – Vol. 5.** Rio de Janeiro: Forense, 2020.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis.** São Paulo. Método 2008.

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil - Direito de Família - Vol. 5.** Rio de Janeiro: Forense, 2020.

TAUCHERT, Maicon Rodrigo et al. Tipologia do conflito: do nascimento à classificação do conceito. **Portal Jurídico Investidura**, Florianópolis/SC, 2013. Disponível em: www.investidura.com.br/bibliotecajuridica/artigos/processocivil/313777-tipologia-do-conflito-do-nascimento-a-classificacao-do-conceito. Acesso em: 04/12/ 2020

TEIXEIRA, E. B. (2003). **A análise de dados na pesquisa científica: importância e desafios em estudos organizacionais.** Desenvolvimento em Questão, 1(2), 177-201.

TROVILLHO, Octávio Henrique Betta Barbosa Correa. **A mediação como método adequado de solução de conflitos e forma de reestabelecer as relações interpessoais.** 2014. 49 f. Monografia (Especialização) - Curso de Direito, Universidade Municipal de São Caetano do Sul, São Caetano do Sul, 2014

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas.** 1.ed. São Paulo: Método, 2008.

VEZZULA, Juan Carlos. **Teoria e prática da mediação.** Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 1998.

WALDO, Wanderley. Mediação. Editora MSD, Brasília, 2004 **Revista Justilex - Ano IV- No 37 – Rio de Janeiro, 2005.**

WAMBIER, Luiz Rodrigues; WAMBIER, Teresa Arruda Alvim. **Temas essenciais do Novo CPC: análise das principais alterações do sistema processual civil brasileiro.** São Paulo: Editora dos Tribunais, 2016.

WARAT, Luis Alberto. **Surfando na pororoca: o ofício do mediador.** Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WERNER, José Guilherme Vasi. **Direito dos contratos.** 2015. 228 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Direito de Contratos, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2015. https://diretorio.fgv.br/sites/diretorio.fgv.br/files/u100/direito_dos_contratos_2_2015-2.pdf. Disponível em: 22 mar. 2020.

ZIMMERMANN, Rafael. APONTAMENTOS SOBRE A HISTÓRIA DO DIREITO NO BRASIL: Fatos Políticos e Histórico-Sociais. Direito em Debate – **Revista do Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da Unijuí.** V. 4. nº 41, jan.-jun.