

**PROTOCOLO ABADI DE MELHORES
PRÁTICAS EM**

MEDIAÇÃO CONDOMINIAL

2020
JULHO

Guia de consulta
para síndicos,
administradoras
e todos os envolvidos
na esfera condominial



Não tire cópia desse
documento. Faça
o download aqui.



A ABADI

A **Associação Brasileira das Administradoras de Imóveis** se dedica há 46 anos em reunir empresas de administração imobiliária em prol de um mercado mais saudável, ético e próspero. Neste caso, propagar conhecimento sem fins lucrativos ou comerciais nos permite ser uma fonte isenta e confiável para quem deseja entender melhor sobre a atividade.

Dentre as missões da ABADI, está a incansável preocupação em desenvolver materiais e protocolos que poderão servir como ferramentas para o melhor desempenho das atividades das nossas associadas, objetivando uma prestação de serviço qualitativa aos seus respectivos clientes.

PROPÓSITO DO DOCUMENTO

A pretensão não é de esgotar o tema **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**, mas contribuir para facilitar as atribuições dos operadores na Gestão Condominial, sendo mais um recurso para auxiliar no exercício das atividades ali desempenhadas.

Informar e instruir sobre as melhores técnicas de Mediação aplicadas ao ambiente imobiliário. Fazer com que a utilização da mediação seja o motor de relações comerciais e humanas mais duradoras, harmoniosas e profícuas.

PÚBLICO-ALVO DO DOCUMENTO

Empresários, diretores e colaboradores de administradoras de condomínios, bem como síndicos, conselheiros, prestadores de serviço, advogados, moradores e demais atores envolvidos no universo condominial.

© Todos os direitos reservados.



AUTORA



WANIA BAETA

Wania Baeta é advogada da área imobiliária especializada em Gestão de Conflitos, mediadora com certificação internacional ICFML, membro das comissões de Direito Imobiliário e de Mediação, Conciliação e Arbitragem do IAB e membro da ABAMI.

Wania é pós-graduada em Mediação e Arbitragem pela Unyleya e é mediadora em instituições privadas, mediadora judicial sênior certificada pelo TJRJ, mediadora Nacional (CNJ), mediadora da Câmara do IAB e do Secovi Rio e presidente da Comissão dos Métodos Adequados de Solução de Conflitos da Abami.

Baeta tem curso de Negociação pela University of Michigan e de Negociação e Mediação Empresarial pelo CBMAE. Além disso, Wania tem ampla atuação na área jurídica e experiência relevante em direito imobiliário, assessoria, consultoria, treinamento e atuação em gestão de conflitos, mediação, negociação, construção de consenso e facilitação diálogos.

CO-AUTORES PELA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS ADMINISTRADORAS DE IMÓVEIS (ABADI)



RAFAEL THOMÉ
Presidente da ABADI



MARCELO BORGES
Diretor de Condomínios e Locação da ABADI

PREMISSAS DO PROTOCOLO

1. Oferecer uma opção diante da judicialização excessiva no Brasil, cujo número de processos já ultrapassou a impressionante marca de 80 milhões em trâmite nos 27 Estados da Federação, não contribuindo para uma prestação jurisdicional célere para as partes envolvidas.
2. **Técnicas de mediação** - O protocolo trata de forma abrangente algumas práticas de mediação, mas tem por objetivo a introdução do tema nas suas diversas formas, não substituindo a necessidade de maior aprofundamento nos métodos.
3. **Legislação no entorno do tema** - O protocolo não tem como premissa a apresentação de estudos legislativos, razão pela qual os diplomas citados são apenas fontes para dar sustentáculos à posicionamentos normativos.



ÍNDICE

1. A Mediação de Conflitos;	5
2. O Menor Desgaste Emocional;	5
3. As Vantagens na sua aplicação;	6
4. A Mediação de Conflitos em Condomínios;	6
5. Técnicas e possíveis aplicações para o dia a dia	6 a 8
6. O Síndico poderá auxiliar na Mediação?	8
7. Legislação;	9
8. A utilização da Mediação fora do Brasil;	9
9. A Confidencialidade;	9
10. O Mediador e os outros Participantes;	9 e 10
11. O que é uma Câmara Privada;	10
12. Acordo Provisório, Acordo Parcial, Acordo Total;	11
13. Título Executivo Extrajudicial e Título Executivo Judicial	11
Comissão de Conciliação e Arbitragem da ABADI	12
Câmara de Mediação do Secovi Rio	12
Conheça as Associadas da ABADI	12

1 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

O Procedimento de Mediação de Conflitos é um Método Consensual na Solução das Controvérsias e tem como características a celeridade, a informalidade, o protagonismo das partes, a confidencialidade, a autonomia da vontade das partes, a exequibilidade e a prevenção de conflitos.

A Mediação é mais adequada nas relações que têm continuidade, ou seja, aquelas que são mantidas ao longo do tempo, como é o caso das relações de vizinhança.

Ela é uma espécie de autocomposição em que as próprias partes envolvidas no conflito são auxiliadas por uma terceira pessoa neutra e imparcial - chamada de mediador - que buscam na boa-fé a melhor solução que atenda aos seus interesses (solução consensual).

→ **Pode ser objeto da Mediação toda a matéria que admita transação.**

A aplicação das técnicas de Mediação consiste numa mudança de cultura, a troca da costumeira judicialização pela da conciliação, contribuindo ainda para uma sociedade mais humanizada e pacífica.

2 O MENOR DESGASTE EMOCIONAL

Quem vivencia um conflito tem pressa em resolvê-lo. É angustiante conviver em um condomínio com um barulho irritante diário, com infinitos problemas de vaga de garagem, entre tantos outros que se apresentam.

O síndico ao tentar resolver de forma célere os desentendimentos condominiais, utilizando da Mediação de Conflitos, evitará que as discordâncias aumentem, a ponto de tornar-se insustentável, resultando numa provável judicialização.

Ao utilizar dos métodos da Mediação, haverá a possibilidade de resolver, de forma breve, os problemas que venham a surgir entre moradores, entre moradores e síndico, entre síndico e administradora, prestadores de serviço e síndico, colaboradores e síndico, poder público e síndico.

Como resultado haverá a melhora no relacionamento entre todos os envolvidos.

Com isso, evitará a reincidência do problema tendo em vista que através da vontade das próprias partes que, em entendimento, buscaram juntas a solução que lhes atendia.

3 AS VANTAGENS NA SUA APLICAÇÃO

São muitas as vantagens que a utilização da Mediação de Conflitos traz àqueles que a utilizam.

A Mediação de Conflitos é um método informal em que as partes envolvidas no conflito têm o controle do tempo que utilizarão para a realização da sessão de mediação. Previamente, tomarão conhecimento quanto ao custo de todo o procedimento.

São muitas as vantagens que a utilização da Mediação de Conflitos traz àqueles que a utilizam.

4 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM CONDOMÍNIOS

A Mediação de Conflitos poderá ser realizada nas dependências dos condomínios, como, por exemplo, no local onde realizam-se as assembleias, ou outra área que faça parte do condomínio, desde que garantida total

privacidade onde ocorrerá a Sessão de Mediação.

Se dá o nome de Sessão de Mediação a reunião com as partes conflitantes, acompanhadas ou não de seus advogados, síndico, mediador, com o propósito de buscarem uma solução consensual que atenda aos interesses dos envolvidos, pondo fim ao problema existente.

5 ALGUMAS TÉCNICAS E POSSÍVEIS APLICAÇÕES PARA O DIA A DIA

ESCUA ATIVA

- É uma técnica de comunicação;
- "Falar é uma necessidade, escutar é uma arte." (Goethe)
- Identifica-se através da escuta radical a divergência entre a postura e as palavras;
- Não se deve interromper aquele que está falando;
- Estar atento ao que o outro diz possibilita obter mais informações. Nesse caso a interação com a outra parte é de extrema relevância.

PARAFRASEAMENTO

- Consiste em ouvir atentamente a outra pessoa até que ela informe que finalizou. Após então, descreve-se aquele contexto do seu ponto de vista e faz a pergunta: está correta esta compreensão?;
- Dar a percepção que a parte foi escutada;
- Buscar converter a fala negativa, que gera sentimento de rejeição, numa linguagem pró eficaz;
- O parafraseamento é uma oportunidade para que as pessoas possam repensar os seus sentimentos e insatisfações que têm umas para com as outras.

RAPPORT

- De forma genérica, o Rapport é definido como “interação positiva”;
- Uma relação que o mediador tem de compreensão, empatia e confiança com as partes em disputa;
- É uma técnica usada para criar uma ligação de sintonia com a outra pessoa;
- A prática do “Rapport” traz o benefício para a melhoria nos relacionamentos, pois identifica as experiências pessoais comuns, como lazer, viagens, filhos, conhecidos, etc;
- Encontrar interesses comuns para escolhas de ações positivas;

CAUCUS

- É uma reunião ou sessão de mediação individual, ou seja, o mediador estará apenas com uma das partes e seu advogado, se houver. Em ato contínuo, nos mesmos moldes, ocorrerá a sessão individual com a outra parte e seu advogado;
- Muitas pessoas sentem-se inibidas diante da outra parte. Nesse caso, o mediador cria a oportunidade para que os interessados, separadamente, acompanhados ou não de advogados, sintam-se mais à vontade e, desta forma, externem o que entendem lhes prejudicar;
- Essa sessão individual também é protegida pela confidencialidade;
- A sessão individual é uma ótima ferramenta para auxiliar o mediador a compreender melhor os reais interesses dos conflitantes.

BRAINSTORMING

- Significa “Pensar em Opções”;
- Brainstorming é uma palavra que tem origem no inglês. Sua tradução mais usual é “tempestade de ideias”, onde as partes em conflito buscam variedades de ideias para que possam escolher algumas que atendam aos seus interesses;

- As ideias devem simplesmente fluir. O foco é na quantidade de ideias; a qualidade delas será discutida no próximo momento;
- Independente do tipo de ideia que apareça, mesmo que absurda, será enumerada na possibilidade que ao final haja um misto de ideias para que traga benefícios às partes em conflito;
- Todos terão a oportunidade de expor as suas ideias do jeito que assim entenderem, sem restrição ou impedimento. A contribuição das ideias é que é fundamental.

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

- Também conhecida como CNV;
- Redefinir as narrativas positivamente a partir do propósito e não da interpretação;
- Construir a explanação mais positiva e abrangente sobre os fatos;
- É uma forma de comunicação que busca transformar conflito em conexão;
- A comunicação não-violenta cria possibilidades de uma comunicação mais eficaz;
- Traduzir o que foi dito em termos positivos.

6 O SÍNDICO PODERÁ AUXILIAR NA MEDIAÇÃO?



Sim. O síndico pode auxiliar na mediação desde que ele tenha conhecimentos básicos.

É importante estar atento e identificar logo um possível conflito. Saber ouvir as pessoas também é fundamental. Após escutar todos os envolvidos, o síndico, de forma imparcial, deverá auxiliar os conflitantes na construção – eles próprios – de soluções que minimizem ou até venham a solucionar por completo os seus problemas.

Promover o diálogo interno é sempre muito importante, assim como os “feedbacks”.

→ **Sugestão:**
treinamento in company.



7 LEGISLAÇÃO

- A Mediação no Brasil foi regulamentada pela Lei de Mediação (Lei 13.140/15);
- O Novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/15), artigo 165 ao artigo 175.

8 A UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO FORA DO BRASIL

- A Mediação de Conflitos é um método antigo, muito utilizado nos Estados Unidos e na Europa;
- Na vizinha Argentina, a Mediação é obrigatória, com a obtenção de inúmeros acordos e consegue reduzir muito a judicialização no país.

9 A CONFIDENCIALIDADE

- Todas as pessoas que participarem da mediação têm o compromisso da confidencialidade, tendo em vista ser a regra deste instituto. Todo o conteúdo tratado na Sessão de Mediação não poderá ser divulgado

a não ser sob autorização expressa das partes conflitantes ou havendo o Acordo.

Exceção à confidencialidade: A mediação poderá ser revelada aos órgãos competentes nos casos em que se tenha conhecimento de ameaças durante a sessão ou notícia de crime de ação pública e crime contra a Lei Tributária.

10 O MEDIADOR E OS OUTROS PARTICIPANTES;

- O mediador é uma terceira pessoa, neutra e imparcial, que não irá sugerir opções, não analisará provas, não emitirá julgamentos e não poderá servir como testemunha caso haja alguma judicialização ou arbitragem do caso mediado.
- O mediador será escolhido pelas partes, seus advogados e /ou pelo síndico. É recomendável que tenha expertise na área que irá mediar.
- Quanto à remuneração do Mediador: se escolhido através de uma Câmara Privada dever-se-á consultar a Tabela de Remuneração da instituição, ou, caso a escolha seja por um Mediador Individual, este informará o valor dos honorários.

- O mediador conduzirá o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a solução do conflito.
- Em relação aos outros participantes da Sessão de Mediação: são pessoas necessárias no auxílio de esclarecimento de dúvidas, como emissão de laudos e pareceres. Exemplos: o perito, o engenheiro, o arquiteto, o mestre de obras, o electricista, o pedreiro e outros, desta forma, viabilizando aos envolvidos a facilitação na busca da melhor solução para todos.

11 O QUE É UMA CÂMARA PRIVADA?

- A Câmara de Mediação Privada especializada (imobiliária/condomínial) é a instituição que será escolhida de comum acordo pelas partes e seus advogados e o síndico, para a realização da Sessão de Mediação com a finalidade de tentar solucionar seus conflitos.
- A Câmara dispõe de Regulamento, Cadastro de Mediadores especializados, Tabela de Custas e Honorários dos seus Mediadores, local para a realização das Sessões de Mediação e profissionais internos que serão responsáveis por todo o procedimento burocrático de mediação.

- Recomenda-se fazer uma Cláusula Compromissória, constando a escolha do nome da Câmara, do nome do Mediador, quem ficará responsável pelos custos e honorários ou se o valor será dividido entre todos, o tempo que estimam para que resolvam a disputa etc.

Os custos com as despesas de administração quanto aos serviços praticados pela Câmara Privada são apontados na Tabela de Custas da Câmara.



12 ACORDO PROVISÓRIO, ACORDO PARCIAL, ACORDO TOTAL

O Acordo obtido através da Mediação é reduzido a Termo, onde constam o teor da decisão das partes conflitantes.

As partes podem chegar a um Acordo Provisório, ou seja, lavrar-se-á um Termo de Acordo Provisório estabelecendo o período ajustado por todos em que valerá aquele Acordo.

Finalizado aquele período, retomam a Mediação para prosseguir com o assunto pendente e buscarem definição ou não a um resultado.

Também poderão chegar a um Acordo Parcial e o que não for objeto deste acordo poderá ser levado ao Judiciário.

E por fim, as partes envolvidas no conflito poderão chegar ao Acordo Total, assim encerrando todos os problemas existentes, mantendo-se a relação de convivência e evitando a reedição daquele conflito, tendo em vista que a solução encontrada foi por eles próprios, embora auxiliados por um terceiro imparcial.

13 TÍTULO EXECUTIVO EXTRAJUDICIAL E TÍTULO EXECUTIVO JUDICIAL

O Termo de Acordo Parcial e o Termo de Acordo Total pactuados fora da esfera judiciária, constituem Títulos Executivos Extrajudiciais.

Caso as partes prefiram, podem requerer que o Acordo seja homologado judicialmente, tornando-se desta forma um Título Executivo Judicial.



COMISSÃO DE CONCILIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ABADI

Criada com o intuito de mediar relações entre administradoras associadas à ABADI e reclamante, que podem ser locatários, locadores, fiadores, síndicos entre outros.

O serviço é gratuito e a reclamação deve ser encaminhada pelos Correios ou protocolada pessoalmente na sede da ABADI.

CÂMARA DE MEDIAÇÃO DO SECOVI RIO

Entendendo que a solução extrajudicial é o melhor e mais rápido caminho de composição de conflitos, o Secovi Rio criou a Câmara de Mediação.

A Câmara de Mediação tem por finalidade mediar conflitos envolvendo integrantes do mercado imobiliário, seja na área de locação; compra e venda ou condomínio.

Os integrantes das categorias representadas pelo Secovi Rio, em dia com o pagamento das contribuições, podem solicitar até 3 (três) mediações por ano, sem nenhum custo.



CONHEÇA AS NOSSAS ASSOCIADAS E VEJA SE A SUA ADMINISTRADORA FAZ PARTE



 **Facebook** facebook.com/abadiassoc

 **Instagram** [@abadioficial](https://instagram.com/abadioficial)

DATA DA PUBLICAÇÃO: 20 DE JULHO DE 2020



**PROTOCOLO ABADI DE
MELHORES PRÁTICAS EM**

**MEDIAÇÃO
CONDOMINIAL**

abadi.com.br

Guia de consulta para síndicos,
administradoras e todos os
envolvidos na esfera condominial