

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

ESCUITA 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 eletricitista, o pedreiro e outros, desta forma, viabilizando aos envolvidos a facilitação na busca da melhor solução para todos.

- 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.

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.





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