

## 35. DA MEDIAÇÃO E DO SÍNDICO “MEDIADOR”: UMA ANÁLISE DO PAPEL DO SÍNDICO NA RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS CONDOMINIAIS

**Fernanda Moreira Benvenuto Mesquita Simões**

Doutora, UniCesumar.  
Maringá – Paraná – Brasil  
<https://orcid.org/0000-0001-8588-6055>  
<http://lattes.cnpq.br/5283400674285752>  
[fernanda.benvenuto@unicesumar.edu.br](mailto:fernanda.benvenuto@unicesumar.edu.br)

**Marcela Koster**

Graduanda, UniCesumar.  
Maringá – Paraná – Brasil  
<https://orcid.org/0009-0006-4711-2597>  
<http://lattes.cnpq.br/0963033933672976>  
[mar.koster03@gmail.com](mailto:mar.koster03@gmail.com)

### RESUMO

O presente estudo examina a função legal do síndico na resolução de conflitos em prédios residenciais, considerando a legislação brasileira atual e a literatura especializada. A pesquisa circunscreve-se no seguinte questionamento central: Quais são as possibilidades do síndico atuar como mediador em conflitos condominiais no uso de técnicas resolutivas, tais como a mediação para a solução dos desentendimentos entre moradores na gestão condominial? A importância do tema se destaca diante do aumento do número de disputas judiciais e conflitos em condomínios, que poderiam ser resolvidas de forma mais célere, econômica e eficiente por meio de métodos da autocomposição, especialmente a mediação, que é regulada pela Lei nº 13.140/2015 e pelo Código de Processo Civil de 2015. A abordagem metodológica adotada é a revisão bibliográfica e análise de documentos. Foram examinadas legislações, teorias e publicações acadêmicas que tratam sobre mediação em condomínios, gestão de conflitos e a atuação do síndico como gestor jurídico e social. O estudo se apoia ainda em guias técnicos e publicações de organizações como OAB, CNJ e SECOVI, que discutem a aplicação da mediação em contextos comunitários. Os resultados indicam que o síndico, quando treinado em habilidades de mediação e amparado pela convenção do condomínio, pode funcionar como facilitador de conversas e preventor de litígios, promovendo interações mais harmoniosas e reforçando uma cultura de paz. No entanto, ressalta-se a importância de formação técnica e da definição ética de seu papel, especialmente em casos onde o próprio condomínio esteja envolvido no conflito. A inclusão de cláusulas de mediação nas convenções condominiais, juntamente com o acesso a câmaras de mediação privadas e CEJUSC's, é uma sugestão para institucionalizar essa prática e aumentar sua eficácia. Conclui-se que a mediação condominial, quando intermediada ou apoiada pelo síndico, se apresenta como uma ferramenta jurídica significativa para transformar a cultura de litígios em uma cultura de diálogo. A pesquisa enriquece o debate acadêmico e prático sobre as metodologias apropriadas para a resolução de conflitos e sua implementação no direito imobiliário contemporâneo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação; Consenso; Gestão participativa.

### ABSTRACT

This study examines the legal role of the condominium manager (síndico) in resolving conflicts in residential buildings, considering current Brazilian legislation and specialized literature. The central research question is: What are the possibilities for a condominium manager to act as a mediator in condominium conflicts using resolution techniques such as mediation to address disagreements among residents in condominium management? The relevance of the topic is highlighted by the increasing number of lawsuits and disputes in condominiums, which could be resolved more swiftly, economically, and efficiently through self-composition methods, especially mediation, as regulated by Law No. 13,140/2015 and the 2015 Civil Procedure Code. The methodological approach adopted is a bibliographic review and document analysis. Legislation, theories, and academic publications addressing condominium mediation, conflict management, and the condominium manager's role as a legal and social manager were examined. Technical guides and publications from organizations such as the Brazilian Bar Association (OAB), the National Council of Justice (CNJ), and SECOVI were also consulted, discussing the application of mediation in community contexts. The results indicate that a condominium manager, when trained in mediation skills and supported by the condominium bylaws, can function as a facilitator of conversations and a preventive agent against litigation, promoting more harmonious interactions and reinforcing a culture of peace. However, technical training and ethical role definition are crucial, particularly in cases where the condominium itself is involved in the conflict. The inclusion of mediation

clauses in condominium bylaws, alongside access to private mediation chambers and CEJUSCs, is suggested to institutionalize the practice and increase its effectiveness. In conclusion, condominium mediation, when facilitated or supported by the manager, proves to be a significant legal tool for transforming a litigation culture into a dialogue-oriented culture. The research contributes to both academic and practical discussions regarding appropriate methodologies for conflict resolution and their implementation in contemporary real estate law.

**KEYWORDS:** Communication; Consensus; Participatory Management.

## 1 INTRODUÇÃO

A interação em espaços compartilhados está se tornando cada vez mais comum nas cidades do Brasil, principalmente em prédios residenciais que reúnem pessoas com diversas origens, costumes e visões de convivência. Essa diversidade, apesar de ser enriquecedora, também frequentemente leva a conflitos. Disputas sobre o uso das áreas comuns, barulhos, inadimplência e diferentes interpretações do regulamento condominial são alguns dos muitos desafios que surgem na rotina dos condomínios. Por isso, é fundamental implementar métodos eficazes e coerentes para resolver esses conflitos, sendo a mediação um recurso legítimo e positivo para facilitar uma convivência pacífica e promover a cultura do diálogo.

A mediação é uma abordagem alternativa para a resolução de conflitos que está se consolidando no sistema jurídico brasileiro. Regida pela Lei nº 13.140/2015 e integrada ao Código de Processo Civil de 2015, a mediação prioriza o consenso entre os envolvidos, a liberdade de escolha, a confidencialidade e o cuidado com as relações. Diferente do procedimento judicial convencional, que muitas vezes intensifica o conflito entre os participantes, a mediação busca desenvolver soluções de maneira colaborativa, o que é especialmente importante em situações onde a convivência futura entre as partes é inevitável, como é o caso dos condomínios.

Nesse contexto, o papel do síndico é fundamental. Embora normalmente seja visto apenas como um administrador, o síndico é efetivamente o representante legal do condomínio, conforme estabelecido no artigo 1.348 do Código Civil. Ele é responsável pelas ações do condomínio, organiza reuniões, aplica penalizações e atua na mediação de conflitos. Portanto, é cada vez mais urgente repensar e expandir as suas atribuições para incluir funções como facilitador do diálogo e gestor de conflitos. O papel do síndico como mediador não requer, necessariamente, que ele se coloque formalmente como um mediador neutro, mas sim que utilize princípios e técnicas de mediação para prevenir e manejar desentendimentos, atuando de forma ética, técnica e colaborativa.

A importância deste estudo é justificada tanto pela atualidade do tema quanto pela necessidade de transformar a realidade da convivência em condomínios no Brasil. Com o aumento das ações judiciais relacionadas a conflitos entre vizinhos e disputas internas nos condomínios, é urgente buscar soluções que incentivem uma convivência mais harmoniosa, diminuam o desgaste emocional e financeiro dos envolvidos e aliviem a carga do Judiciário. Além disso, a mediação condominial, quando aplicada de maneira adequada, ajuda a valorizar o imóvel, aprimora o ambiente organizacional e fortalece o espírito comunitário entre os moradores.

Este estudo visa, de forma geral, explorar a função legal do síndico na resolução de disputas em condomínios. Os objetivos específicos são: avaliar a legislação atual referente à mediação e como ela se aplica no contexto de condomínios; investigar as funções legais do síndico e sua relação com as técnicas de mediação; reconhecer os benefícios da mediação como um método para resolver conflitos nesse cenário; e sugerir orientações para a formação e atuação ética e efetiva do síndico durante a mediação de desavenças condominiais.

A principal limitação deste trabalho está em sua natureza teórico-bibliográfica, sem incluir investigações empíricas ou entrevistas com síndicos e residentes. Contudo, a pesquisa se apoia em uma vasta coleção de autores e documentos normativos, além de experiências práticas previamente registradas por especialistas no campo.

Assim, ao apresentar uma análise crítica sobre a função do síndico como agente legal e mediador, este estudo busca contribuir para o desenvolvimento de uma nova abordagem na gestão de condomínios, uma abordagem que valorize o diálogo, o respeito recíproco e a criação conjunta de soluções, ressaltando a mediação como um meio para a promoção da paz social e da cidadania.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO:

A mediação como método de resolução de conflitos representa uma evolução no campo do Direito contemporâneo, especialmente no contexto das relações continuadas, como as condominiais. Trata-se de um processo estruturado, voluntário e confidencial, no qual um terceiro imparcial auxilia as partes na construção de soluções consensuais, (MUSZKAT, 2012). No Brasil, a mediação foi normatizada pela Lei nº 13.140/2015 (SALES, 2007), que regulamenta sua utilização tanto na esfera judicial quanto na extrajudicial, consolidando a autocomposição como instrumento legítimo de pacificação social. O Código

de Processo Civil de 2015, ao incorporar dispositivos relativos à mediação e à conciliação, reforça essa mudança de paradigma, buscando reduzir a judicialização de conflitos e valorizar a autonomia das partes.

A doutrina brasileira, como dispõe Ana Célia Barbosa de Noronha (2013), tem se debruçado sobre a aplicabilidade da mediação em diferentes áreas, com destaque para os conflitos de vizinhança e condominiais. Lilia Maia de Moraes Sales (2007) ressalta que a mediação é especialmente eficaz em relações de convivência contínua, como ocorre nos condomínios, pois contribui para restaurar a comunicação e manter vínculos sociais duradouros. A autora enfatiza a importância de técnicas como escuta ativa, empatia, reformulação e neutralidade como pilares essenciais para o êxito do processo mediador. Já Malvina E. Muszkat (2008) destaca a mediação como um instrumento de empoderamento das partes, permitindo que elas se tornem protagonistas da solução de seus próprios conflitos.

No âmbito condominial, os conflitos mais recorrentes referem-se ao uso das áreas comuns, ruídos, animais domésticos, vagas de garagem, reformas internas, entre outros temas cotidianos. Essas situações, embora aparentemente simples, podem gerar desgastes emocionais, disputas prolongadas e ações judiciais que comprometem o convívio e o valor patrimonial do imóvel (GROSSI, 2018). Nesse contexto, autores como Herta Grossi (2018) defendem a inserção de cláusulas de mediação nas convenções condominiais, estabelecendo a tentativa obrigatória de solução amigável antes do ingresso de ação judicial. Essa prática encontra amparo na própria Lei de Mediação, que valoriza a autonomia da vontade e admite a previsão contratual de mediação como condição de procedibilidade.

O Código Civil Brasileiro (BRASIL, 2002), em seu artigo 1.348, define as funções do síndico, atribuindo-lhe a representação ativa e passiva do condomínio, bem como o dever de fazer cumprir a convenção e o regimento interno. Embora a lei não preveja expressamente a função de mediador, nada impede que o síndico exerça essa atuação de forma informal ou institucionalizada, desde que respeitados os princípios da legalidade, da imparcialidade e da boa-fé (BACELLAR, 2017). A Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) também reforça a importância da mediação como política pública e incentiva sua adoção nos diferentes segmentos sociais, inclusive nas comunidades e condomínios residenciais.



Roberto Portugal Bacellar (2017), ao tratar da mediação em relações de múltiplos vínculos, como as de vizinhança, afirma que o método é especialmente adequado para restabelecer o diálogo em ambientes nos quais a relação entre as partes continua mesmo após o conflito. A mediação, nesse caso, atua não apenas na resolução imediata do problema, mas também na prevenção de futuras disputas. Isso é corroborado por Ana Célia Barbosa de Noronha (2020), que descreve a mediação condominial como uma prática promissora, destacando que o síndico pode desempenhar um papel preventivo essencial, aproximando vizinhos desavindos, conduzindo conversas informais e sugerindo acordos que valorizem o bem-estar coletivo.

Apesar das vantagens da mediação, é preciso delimitar até onde o síndico pode atuar. A Lei nº 13.140/2015 exige que o mediador seja imparcial e não possua vínculo com nenhuma das partes, o que pode ser um entrave quando o síndico representa formalmente o condomínio como parte interessada na disputa. Ana Célia Barbosa de Noronha (2013) alerta que, nesses casos, o síndico não deve exercer a mediação formalmente, mas sim reconhecer o limite de sua atuação e encaminhar o conflito a um mediador externo, como os que atuam nos CEJUSCs (Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania) ou em câmaras privadas especializadas.

Além da doutrina, há experiências práticas bem-sucedidas de mediação em condomínios no Brasil. A Câmara de Mediação do SECOVI-SP, criada em 2006, (SECOVI-SP, 2021) foi pioneira na mediação privada de conflitos condominiais. Relatórios da instituição indicam que grande parte das controvérsias levadas à câmara são resolvidas de forma satisfatória, com ganhos para todas as partes e redução significativa de litígios judiciais. Essa iniciativa inspirou outros estados, como Minas Gerais, que oferecem cursos específicos para síndicos sobre mediação e gestão de conflitos condominiais.

A capacitação do síndico tem se tornado tema recorrente em cursos promovidos por instituições como a Universidade Secovi, a OAB, e diversas plataformas digitais. Esses programas incluem conteúdos sobre comunicação não violenta, negociação, empatia e estratégias para lidar com conflitos cotidianos. Ana Luiza Pretel, referência nacional na mediação condominial, destaca que o preparo técnico do síndico é fundamental para que ele atue de forma eficaz na prevenção e na condução inicial dos conflitos, sendo capaz de reconhecer situações que exigem intervenção externa (PRETEL, 2023).

Por fim, é importante ressaltar que a mediação condominial não se limita à resolução de disputas, mas também promove um ambiente de gestão democrática e participativa,

contribuindo para o fortalecimento do senso de comunidade. Estudos como o de João Pedro F. de Carvalho (2020) demonstram que mesmo os conflitos financeiros, como a inadimplência de taxas condominiais, podem ser resolvidos por meio da mediação, desde que conduzida com ética, técnica e respaldo jurídico.

Dessa forma, o referencial teórico da presente pesquisa sustenta-se em uma base jurídica sólida, aliada a contribuições doutrinárias e experiências práticas que confirmam a pertinência da mediação como instrumento eficaz na gestão de conflitos condominiais. A atuação do síndico, quando bem preparada e limitada às suas competências legais, pode representar um diferencial importante na consolidação de uma cultura de paz e corresponsabilidade nos condomínios brasileiros.

### 3 METODOLOGIA:

A metodologia adotada neste trabalho é a revisão bibliográfica, fundamentada em pesquisa teórica, normativa e doutrinária. Essa abordagem consiste na seleção, leitura e análise crítica de materiais já publicados sobre o tema proposto, com o objetivo de sistematizar os conhecimentos existentes e oferecer uma compreensão aprofundada do objeto de estudo. Por meio da revisão bibliográfica, é possível identificar o estado atual das discussões acadêmicas e jurídicas acerca da mediação de conflitos em condomínios e da atuação do síndico como agente jurídico e gestor de relações sociais.

A escolha pela revisão bibliográfica justifica-se pelo caráter conceitual e analítico da pesquisa, que não envolve a coleta de dados empíricos, mas sim a interpretação de teorias, legislações e experiências previamente documentadas. Essa metodologia permite confrontar diferentes perspectivas doutrinárias, examinar dispositivos legais pertinentes e compreender a evolução da mediação no contexto do direito brasileiro. Assim, o estudo se propõe a reunir fundamentos teóricos e jurídicos que sustentem a análise da viabilidade e da importância da mediação como instrumento aplicável à realidade condominial.

As fontes utilizadas foram selecionadas a partir de critérios de relevância, atualidade e credibilidade. Incluem-se obras de autores consagrados no campo da mediação e do direito civil, como Lilia Maia de Moraes Sales, Roberto Portugal Bacellar, Malvina E. Muszkat, Herta Grossi, Ana Célio Noronha, entre outros. Além da doutrina, foram consultadas legislações essenciais, como a Lei nº 13.140/2015, que regula a mediação no Brasil; o Código Civil Brasileiro, especialmente no que se refere às atribuições legais do síndico; o Código de Processo Civil de 2015, que incorpora os métodos autocompositivos;

e a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, que institui a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos.

Complementarmente, a pesquisa também considerou documentos e publicações institucionais elaborados por entidades como a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), o SECOVI-SP e o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que oferecem diretrizes práticas sobre a mediação aplicada à esfera condominial. Essas fontes possibilitaram compreender o papel do síndico não apenas sob o ponto de vista normativo, mas também como agente estratégico de gestão de conflitos, com foco na pacificação social e na promoção da cultura do diálogo.

O recorte temporal da pesquisa abrange produções acadêmicas e normativas entre os anos de 2007 e 2024, priorizando materiais atualizados e compatíveis com a realidade jurídica brasileira. A análise dessas fontes foi conduzida de forma crítica e sistemática, respeitando os princípios do rigor metodológico e da ética na pesquisa acadêmica.

Por se tratar exclusivamente de uma revisão bibliográfica, este trabalho não realizou entrevistas, estudos de caso ou coletas de dados empíricos. A proposta é oferecer uma base teórica sólida que contribua para a compreensão do tema e oriente futuras pesquisas aplicadas, ampliando a discussão sobre a mediação condominial e a atuação jurídica do síndico.

#### **4 RESULTADOS ALCANÇADOS OU ESPERADOS:**

A presente pesquisa, de natureza teórica e bibliográfica, não pretende apresentar dados quantitativos ou empíricos, mas sim contribuir com a consolidação do conhecimento jurídico sobre o papel do síndico na mediação de conflitos em condomínios. Os resultados esperados estão diretamente relacionados à análise crítica da legislação vigente, à doutrina especializada e às experiências práticas já existentes em diferentes regiões do Brasil.

O primeiro resultado esperado consiste na demonstração de que a mediação é um instrumento juridicamente adequado e eficaz para a resolução de conflitos condominiais. Essa conclusão decorre do exame da Lei nº 13.140/2015 e do Código de Processo Civil de 2015, que reconhecem a mediação como um meio legítimo e incentivado de autocomposição, especialmente em contextos nos quais há vínculo contínuo entre as partes. A análise dessas normativas, combinada com as diretrizes da Resolução nº 125/2010 do CNJ, permite afirmar que a mediação deve ser vista como política pública de pacificação social, inclusive nos condomínios residenciais e comerciais.

Outro resultado relevante diz respeito ao reconhecimento da atuação do síndico como agente potencial de pacificação dentro do condomínio. A pesquisa evidencia que o síndico, ao adotar uma postura preventiva e utilizar técnicas de escuta ativa, comunicação não violenta e imparcialidade, pode evitar a escalada de conflitos e contribuir para a harmonia coletiva. Embora o síndico não possa, em muitos casos, exercer formalmente a função de mediador nos termos legais, especialmente quando há conflito entre condômino e o próprio condomínio, sua atuação inicial como facilitador do diálogo é legítima e recomendável.

Espera-se ainda, como contribuição da pesquisa, a valorização da inserção de cláusulas de mediação nas convenções condominiais. Essas cláusulas, quando devidamente elaboradas, obrigam as partes a buscar uma solução consensual antes de recorrer ao Judiciário, o que contribui para a celeridade processual, economia de recursos e restauração das relações interpessoais. A análise de doutrina e experiências práticas demonstra que tal medida já vem sendo adotada com sucesso em alguns condomínios, sendo recomendada como boa prática de gestão.

Além disso, a pesquisa destaca a importância da capacitação técnica dos síndicos em mediação e gestão de conflitos. Essa formação pode ser promovida por instituições especializadas, como o SECOVI, a OAB e centros de formação privados, os quais já oferecem cursos específicos voltados à realidade condominial. A difusão dessa capacitação tende a gerar síndicos mais preparados, menos punitivistas e mais voltados à construção de soluções colaborativas, o que eleva a qualidade da administração condominial.

Conclui-se, portanto, que a mediação, quando institucionalizada e conduzida de forma ética e técnica, pode transformar significativamente a cultura condominial, promovendo um ambiente mais colaborativo e valorizando o papel jurídico do síndico. Os resultados desta pesquisa contribuem para reforçar a importância dos métodos consensuais na resolução de conflitos e para indicar caminhos práticos para sua implementação eficaz no cotidiano dos condomínios brasileiros.

## REFERÊNCIAS:

BACELLAR, Roberto Portugal. Mediação: uma promessa de acesso à resolução adequada de conflitos. In: SILVEIRA, João Carlos da (Org.). Manual de negociação, conciliação, mediação e arbitragem: introdução às soluções adequadas de conflitos. Belo Horizonte: Grupo Letramento, 2017. p. 13-30.



BRASIL. Código Civil. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 11 jan. 2002.

BRASIL. Código de Processo Civil. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 17 mar. 2015.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação como meio de solução de conflitos e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 29 jun. 2015.

CARVALHO, João Pedro Ferreira de. A mediação extrajudicial como mecanismo alternativo de solução de conflitos. 2021. Monografia (Graduação em Direito) – Centro Universitário UNIFAMINAS, Muriaé, 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br>. Acesso em: 28 abr. 2025.

CURSO APRIMORA (RJ). Mediação de conflitos para síndicos. Treinamento telepresencial. Rio de Janeiro: Curso Aprimora, 2024. Disponível em: <https://www.cursoaprimora.com.br>. Acesso em: 26 abr. 2025.

FREITAS, Daniela Frehner de (Coord.). Manual de mediação para advogados. Curitiba: OAB Paraná, 2015.

GROSSI, Herta. Cláusula de mediação obrigatória nos contratos: análise crítica da proposta de obrigatoriedade da mediação prévia. Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 115-134, jul./dez. 2020.

MUSZKAT, Malvina E. Guia prático de mediação: técnicas e fundamentos. São Paulo: Editora Saraiva, 2012.

NORONHA, Ana Célia Barbosa de. A mediação de conflitos como ferramenta para a gestão condominial. Âmbito Jurídico, Rio Grande, v. 103, 2013. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br>. Acesso em: 26 abr. 2025.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL – SEÇÃO SÃO PAULO. Câmaras Privadas de Mediação e Arbitragem. São Paulo: Comissão de Mediação e Arbitragem da OAB/SP, 2022. Disponível em: <https://www.oabsp.org.br>. Acesso em: 28 abr. 2025.

PORTAL AO SÍNDICO. O papel do síndico na mediação dos conflitos condominiais. São Paulo: Vieira Braga, 2022. Disponível em: <https://www.vieirabraga.com.br>. Acesso em: 28 abr. 2025.

SALES, Lilia Maia de Moraes. Mediação de conflitos: família, escola e comunidade. 2. ed. Fortaleza: Imprensa Universitária, 2007.

SALES, Lilia Maia de Moraes. Mediação e técnicas. Revista CEJ, Brasília, v. 12, n. 41, p. 75-83, jan./mar. 2008.

SAVY, Renato. A importância da mediação nos conflitos condominiais. JusBrasil, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://renatosavy.jusbrasil.com.br>. Acesso em: 28 abr. 2025.

SECOVI-MG – Sindicato da Habitação de Minas Gerais. Mediação e solução de conflitos. Programa de capacitação de síndicos. Belo Horizonte: SECOVI-MG, 2023. Disponível em: <https://www.secovimg.com.br>. Acesso em: 28 abr. 2025.

SECOVI-SP – Sindicato da Habitação de São Paulo. Mediação condominial: guia de boas práticas. São Paulo: SECOVI, 2021. Disponível em: <https://www.secovi.com.br>. Acesso em: 26 abr. 2025.