

CONFLITOS EM CONDOMÍNIOS

CONFLICTS IN CONDOMINIUMS

Itamara Joice Carbonera*
Rosecler Maschio Gilioli**

RESUMO

Este estudo tem como objetivo geral identificar quais os conflitos mais frequentes existentes na relação entre moradores de condomínios e quais são as soluções cabíveis. Objetivos específicos estão definidos como: o que é condomínio; legislações / convenção de condomínio e regimento interno / assembleias; o que são os conflitos em condomínios; quais os conflitos existentes; quais são os tipos de mediações existentes; o papel do síndico em um condomínio. Utiliza-se o método de natureza qualitativa de nível exploratório com estudo qualitativo básico ou genérico e o método de natureza quantitativa de nível descritivo, o método de estratégia aplicado foi o survey. Os participantes dos estudos são os moradores e os síndicos de quatro Edifícios situados no estado do Rio Grande do Sul. O processo da coleta de dados dá-se através de entrevistas semiestruturadas com a análise de discurso e pela elaboração de tabelas e gráficos. Os resultados obtidos a partir da aplicação das pesquisas foram: o conflito mais existente é à sujeira nas áreas de uso comum; o papel do síndico está em ajudar na conciliação; às mediações referem-se ao auxílio do síndico ou de um terceiro (mediador), aplicações de advertências, punições e multas.

Palavras-chave: Condomínios. Conflitos. Mediações. Síndicos

ABSTRACT

This study has the general objective of identifying the most frequent conflicts existing in the relationship between residents of condominiums and what are the appropriate solutions. Specific objectives are defined as: what is a condominium; legislation / condominium convention and internal regulations / assemblies; what are conflicts in condominiums; what are the existing conflicts; what are the types of existing mediations; the role of the trustee in a condominium. The method of qualitative nature of exploratory level is used with basic or generic qualitative study and the method of quantitative nature of descriptive level, the strategy method applied was the survey. The study participants are the residents and trustees of four Buildings located in the state of Rio Grande do Sul. The process of data collection takes place through semi-structured interviews with

* Bacharel em Administração de Empresas, atua na área fiscal, financeira e faturamento, cursos nas áreas fiscal e financeira, legislação trabalhista. Participação na UCS Empresa Júnior. itamara_jc@hotmail.com

** Pós-Doutora e Doutora em Administração: "Relação entre Práticas de Gestão de Pessoas, Modernidade Organizacional e Inovação Disruptiva". Mestrado em Administração. MBA em gestão do ensino superior; Especialização em gestão estratégica de recursos humanos; Especialização em metodologia da pesquisa e do ensino. Possui graduação em Administração. Graduada em Ciências Contábeis. Atualmente, é professora titular da Universidade de Caxias do Sul. Tem experiência na área de Administração, atuando principalmente nos seguintes temas: gestão de pessoas, desenvolvimento de lideranças e equipes. rgilioli@terra.com.br

discourse analysis and the elaboration of tables and graphs. The results obtained from the application of the surveys were: the most existing conflict is the dirt in areas of common use; the role of the trustee is to help with conciliation; mediations refer to the aid of the liquidator or a third party (mediator), application of warnings, punishments and fines.

Keywords: Condominiums. Conflicts. Mediations Liquidators.

Introdução

O presente trabalho de conclusão foi elaborado abordando o tema conflitos em condomínios, com o objetivo de identificar os conflitos existentes em condomínios e as soluções cabíveis. Todos que compartilham a vivência em condomínios já passaram ou presenciaram algum conflito.

Assim, os condomínios se assemelham a pequenas cidades, com direitos e deveres expressos em documentos, onde existem pessoas que compartilham o mesmo espaço. Por se tratar de uma habitação coletiva, os conflitos muitas vezes se tornam inevitáveis (Pires, 2020).

Para Rizzardo (2019) a conduta imprópria do condômino, onde este quebra a ordem, a normalidade e o bem-estar do condomínio, no descumprimento e no desrespeito às normas de convivência, faz com que esse morador seja o gerador de atritos ou conflitos sociais.

O cumprimento da convenção, do regimento interno e das deliberações assembleares é fundamental para o bom funcionamento do condomínio. O síndico por sua vez, deve procurar privilegiar o diálogo conciliador, mas não pode deixar de cumprir as deliberações das assembleias. No entanto, é preciso harmonizar as normas condominiais ao bem viver, evitando conflitos desnecessários futuramente (Elias Filho, 2015).

Os conflitos em condomínios se tornaram um tema bastante atual, por se tratar de um ambiente compartilhado por pessoas diferentes, o local torna-se propício a divergências de ideias e opiniões sobre diversos assuntos.

A vivência entre moradores traz a tona possíveis problemas que impossibilitam a boa convivência. Existem muitos fatores que tendem a gerar conflitos entre vizinhos e partindo desse ponto síndicos e administradores precisam encontrar soluções para que sejam amenizados ou solucionados esses problemas.

No referencial teórico deste trabalho foram abordados temas relacionados a conceitos de condomínio, legislações / convenção de condomínio e regimento interno / assembleias, o que são conflitos, tipos de conflitos em condomínios, condômino

antissocial, como evitar conflitos em condomínio, formas primárias de resolução dos conflitos em condomínios, formas legais de resolução de conflitos em condomínios, papel do síndico, papel da administração de condomínios e o papel do síndico com relação aos conflitos entre moradores.

A metodologia deste trabalho foi desenvolvida com base em um estudo qualitativo e um quantitativo, para assim identificar quais os conflitos mais frequentes existentes na relação entre moradores de condomínios e quais as soluções cabíveis. A entrevista de natureza qualitativa foi de nível exploratório, o processo de coleta de dados foi através de entrevistas semiestruturadas com a análise de discurso. A pesquisa quantitativa foi de nível descritivo, o método de estratégia aplicado foi o *survey* o processo de análise de dados foi pela elaboração de tabelas e gráficos, apresentando desta forma os resultados da pesquisa aplicada.

As duas etapas de pesquisas foram aplicadas em quatro condomínios situados no estado do Rio Grande do Sul. O objetivo foi aplicar a pesquisa qualitativa aos síndicos e a quantitativa aos moradores dos Edifícios.

Os resultados obtidos neste trabalho, após o desenvolvimento das pesquisas, apontam que o conflito mais encontrado nos condomínios pesquisados foi relacionado à sujeira nas áreas de uso comum. Com relação às mediações os moradores optam pela ajuda do síndico e os síndicos pela ajuda de terceiro mediador na resolução dos conflitos. Ainda sobre as mediações identificou-se que os moradores optaram pela aplicação de advertências e punições para quem não cumpre com as normas de boa convivência, já os síndicos julgam necessário ter somente a aplicação de multas. Para o papel do síndico, foi avaliado que as nas pesquisas sua função é de ajudar na conciliação, não sendo de responsabilidade dele resolver um conflito.

1 Referencial Teórico

Neste capítulo estão os conceitos de condomínio e legislações / convenção de condomínio e regimento interno / assembleias.

1.1 Conceitos De Condomínio

É fundamental ter conhecimento sobre o tipo de entidade na qual estamos trabalhando. Para Rizzardo (2019) “condomínio” expressa a comunhão de direitos entre duas ou mais pessoas sobre um bem ou um conjunto de bens.

Segundo Marcondes (S/A), condomínio é toda área privativa, composta de

edificações pertencentes aos condôminos, nele são englobadas as áreas privativas (apartamento, escritórios, salas e lojas) e de uso comum (espaço de lazer, área verde, ruas de acesso e portaria), os proprietários possuem poderes sobre suas unidades e sobre as demais áreas sendo estes responsáveis por elas.

De acordo com o art. 1º do Código Civil (Lei nº 4.591, de 16/12/1964), que trata sobre condomínios em edificações e incorporações imobiliárias, condomínio é toda edificação ou conjuntos de edificações, de um ou mais pavimentos, construídos sob a forma de unidades isoladas entre si, destinadas a fins residenciais ou não residenciais.

Ainda sobre o aspecto legal, segundo o *site* Normas Legais (S/A), o Código Civil Brasileiro traz a expressão “condomínios edilícios” sendo utilizado para se referir a condomínios verticais (chamados condomínios de edifícios), e para condomínios horizontais (conhecidos como condomínios residenciais).

Rizzardo (2019, p. 4) complementa que “esse tipo de condomínio é conhecido como condomínio horizontal, ou propriedade horizontal, vindo regulamentado pelo Código Civil brasileiro com o nome de condomínio edilício”. O presente trabalho tem como objetivo tratar somente sobre os condomínios edilícios.

O condomínio surge quando há o domínio de duas ou mais pessoas sobre um determinado bem, ou partes daquele bem, sendo assim, Mello (2017, p. 3) afirma “o condomínio ocorre no momento em que duas ou mais pessoas exercem a propriedade de uma coisa ao mesmo tempo”.

Portanto entende-se como condomínio uma associação de pessoas dispostas a contribuir com a manutenção de uma propriedade comum, com os seus direitos e deveres estes que estão dispostos na legislação, na convenção de condomínio e regimento interno, e nas assembleias (Mello, 2017).

1.2 Legislações / Convenção de Condomínio e Regimento Interno / Assembleias

Apresenta-se a legislação dos condomínios, convenção de condomínio e assembleias.

1.2.1 Legislação de Condomínios

A convivência nos condomínios precisa ser regrada para que a conduta dos moradores, a convivência, os direitos e os deveres de todos sejam respeitados e cumpridos

de forma correta, evitando que ocorram os conflitos. A lei do condomínio cuida dos assuntos relacionados aos condôminos é nela que são estabelecidas as regras e as diretrizes que deverão nortear a vida em social nos prédios (Desimone, 2010).

Para ajudar a gerenciar a organização condominial existe a lei nº 4.591 de dezembro de 1964, porém com a entrada do Código Civil em 2002, alguns artigos da lei foram revogados, e com isso a maior parte da regulamentação passou a ser aplicada pelo Código Civil, entretanto a lei ainda é válida para alguns casos. O Novo código Civil é bastante extenso, a parte que trata sobre condomínio edilícios está no capítulo VII (Desimone, 2010).

Baseado no Código Civil devem ser elaboradas as Convenções de Condomínio, o Regimento Interno e também como devem ser constituídas as assembleias, ele também regula os direitos e deveres, as inadimplências, as vagas de garagem e as partes de uso comuns.

1.2.2 Convenção de Condomínio e Regimento Interno

A Convenção de condomínio pode ser considerada como um conjunto de regras gerais do condomínio, já no Regimento interno são abordadas normas sobre a conduta e o comportamento dos moradores, o que é permitido ou proibido, pode ser feito junto com a convenção ou como um documento avulso (Dantas, 2015).

O Regimento interno é um documento que deve tratar sobre questões do dia a dia, que possa ser usado para evitar problemas específicos com relação principalmente à convivência entre os moradores. A Convenção traz as metragens de cada unidade, questões sobre assembleias, vagas de garagem, direitos e deveres, trata-se de um contrato normativo previsto na Lei de Condomínio que na maioria das vezes segue um mesmo padrão para a sua elaboração (Chater, 2018).

Pinto (2000, p. 10) coloca que “o Regimento Interno não é obrigatório. Pode ser elaborado com a Convenção, destacando minúcias sobre direitos e deveres dos condôminos, simplesmente como ato administrativo”.

A Convenção de condomínio é obrigatória e geralmente é elaborada pelo construtor ou incorporador antes da venda das unidades. O Regimento Interno é constituído depois, pelos próprios moradores. Ambos devem estar de acordo com a legislação vigente e não podem discriminar ou favorecer um determinado grupo nem desprezar o interesse e direitos de outras pessoas. (DANTAS, 2015).

Rizzardo (2019) complementa que uma convenção defeituosa, incompleta ou carente de elementos pode ser uma enorme fonte de conflitos e de prejuízos para os condôminos.

A Convenção é instrumentos que precisam refletir as necessidades de cada condomínio, com base na sua realidade e características específicas e que a partir disso precisam ser seguidas e respeitadas por todos os condôminos (Chater, 2018).

A Convenção de condomínio junto com o Regimento Interno pode ser considerado um dos principais meios para orientações em questões que envolvam os conflitos em condomínios. Ressaltando que a Convenção e o Regimento Interno não se sobrepõem a Lei, e com ela não podem conflitar (Pereira, 2018).

1.2.3 Assembleias

As assembleias são reuniões de fundamental importância que auxiliam nas tomadas de decisões. Nesse momento, os moradores têm a oportunidade de se reunirem para discutirem, apreciarem e votarem sobre questões que afetam a rotina do condomínio.

Conforme Desimone (2010, p. 1) “em condomínio, tudo é decidido a partir das assembleias. Nesses encontros, a comunidade se junta para decidir a aprovação de contas, a necessidade de uma obra, e até quem será o próximo síndico do local”.

Assembleias têm uma série de normas no Código Civil e na Convenção dos Condomínios, em relação à convocação e às votações. Se alguma regra não for respeitada, as assembleias (e suas decisões) correm o risco de serem anuladas por uma assembleia seguinte, ou por decisão judicial (Coura, 2014).

Algumas regras básicas para que ocorram as assembleias são (Pinto, 2000):

- a) Definir as pautas (objetivos) que serão discutidas;
- b) Deve-se informar o local, o dia e o horário da assembleia;
- c) Convocar todos os condôminos, respeitando o prazo e a forma de convocação que constam na Convenção do Condomínio;

As assembleias devem ser todas registradas em um livro ata, não é obrigatório seu registro em cartório, a não ser que assim determine a Convenção do seu condomínio, ela deve ser entregue a todos os condôminos (SECOVI-SP, 2015).

A legislação atual não é clara sobre esse assunto, mas via de regra somente os proprietários das unidades teriam direito a votos nas assembleias, inquilinos apenas poderiam participar das assembleias não tendo poder ao voto. Ainda é muito debatida essa questão sobre a participação dos inquilinos e seu direito ao voto (Desimone, 2010).

Com relação a este assunto Desimone (2010) reforça que para evitar

questionamentos futuros é recomendado ao inquilino, que deseja votar, solicite aos proprietários de sua unidade uma procuração dando poderes ao voto.

Existem três tipos de assembleias (Protel, 2017):

- a) Assembleia Geral de Instalação (A.G.I.): é a primeira assembleia de um condomínio, ou seja, onde legalmente ele é constituído. Nela ocorre a apresentação da administradora, a aprovação da primeira previsão orçamentária e a primeira eleição do corpo diretivo do condomínio;
- b) Assembleia Geral Extraordinária (A.G.E.): pode ser convocada a qualquer momento dependendo da necessidade. Nessa assembleia são discutidos assuntos de caráter extraordinários, como aprovações emergenciais;
- c) Assembleia Geral Ordinária (A.G.O.): ocorre anualmente. Os principais assuntos discutidos nestas assembleias são as eleições ou reeleições de síndico, subsíndico, conselheiros fiscais e consultivos, além destes são tratados assuntos relacionados aos gastos do condomínio, previsão orçamentária da próxima gestão e assuntos gerais relacionadas à administração.

As decisões tomadas em assembleias devem ser repassadas aos moradores e são obrigatórias para todos independentes de sua presença ou não na assembleia (Desimone, 2010).

2 Metodologia

Esta etapa apresenta uma metodologia específica para identificar quais os conflitos mais frequentes existentes na relação entre moradores de condomínios e quais são as soluções cabíveis. Está organizado em um estudo qualitativo e uma parte quantitativa.

2.1 Estudo Qualitativo

A seguir está apresentado o delineamento da pesquisa, participantes do estudo, processo de coleta de dados e processo de análise de dados.

2.1.1 Delineamento da Pesquisa

A seguir, é apresentada a natureza: qualitativa, o nível: exploratório e a estratégia: estudo qualitativo básico ou genérico.

2.1.1.1 Natureza Qualitativa

Segundo o autor Roesch (2009) a pesquisa qualitativa e seus métodos de coleta e análise de dados são apropriados para uma fase exploratória da pesquisa. Sobre o assunto o autor ainda destaca que a pesquisa qualitativa é apropriada para uma avaliação formativa.

A pesquisa qualitativa é vista como uma maneira de dar voz às pessoas, conforme o que afirma os autores Bauer e Gaskell (2017, p. 30): “a pesquisa qualitativa é, muitas vezes, vista como uma maneira de dar poder ou dar voz às pessoas, em vez de tratá-las como objetos, cujo o comportamento dever ser quantificado e esteticamente modelado”.

Para Flick (2009) a pesquisa qualitativa parte da ideia de que os métodos e a teoria devem ser adequados ao que se estuda. O autor reforça que na pesquisa qualitativa o contexto e os caos são importantes para que seja possível compreender a questão em estudo.

2.1.1.2 Nível Exploratório

De acordo com Gil (2010) a pesquisas exploratórias têm como objetivo trazer maior familiaridade com o problema, para torna-los mais claros ou ajudar a construir hipóteses. O planejamento tende a ser bastante flexível, pois considera os variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado.

Ainda sobre o tema Marconi e Lakatos (2012) descrevem uma variedade de procedimentos que podem ser utilizados para coleta de dados, como entrevistas, observação participante, análise de conteúdo entre outros.

2.1.1.3 Estratégia Estudo Qualitativo Básico ou Genérico

Segundo Merriam (2002) o pesquisador no estudo qualitativo básico ou genérico está interessado em compreender quais os significados que os participantes atribuem ao fenômeno ou situação que está sendo estudada.

Ainda de acordo ao Merriam (2002, p. 82) “o estudo qualitativo básico tem como objetivo descobrir e compreender um fenômeno, um processo, ou as perspectivas e visão de mundo das pessoas nele envolvidas”.

Compreende-se assim, que o estudo qualitativo básico ou genérico é um recurso de pesquisa que permite descobrir e compreender o processo, o fenômeno e a perspectiva

de vidadas pessoas que serão pesquisadas neste estudo.

2.1.2 Participantes do Estudo

Neste tópico estão abordados os participantes deste estudo, parte essencial para a pesquisa. O intuito deste trabalho é levantar dados reais sobre os principais problemas com relação aos conflitos mais frequentes existentes na relação entre moradores de condomínios e quais são as soluções cabíveis. Desta forma, o estudo, como relação à pesquisa qualitativa, será desenvolvida com quatro síndicos residentes no estado do Rio Grande do Sul.

2.1.3 Processo de Coleta de Dados

Marconi e Lakatos (2012) afirmam que o processo de coleta de dados exige do pesquisador paciência, perseverança e esforço pessoal, além do cuidado com relação ao registro de dados. Ter controle na aplicação da pesquisa é fundamental para evitar erros e defeitos.

Os dados da pesquisa não podem conter erros por parte dos pesquisadores ou de outras pessoas. É necessária a supervisão por parte de quem está realizando a coleta dos dados para garantir que os mesmos sejam verdadeiros. Os dados precisam ser examinados e verificados para que estes estejam claros, coerentes e precisos (Gil, 2010).

Para este trabalho, utilizam-se entrevistas semiestruturadas com quatro síndicos, com objetivo de coletar as informações necessárias para pesquisa. Para Boni e Quaresma (2005, p. 75) “as entrevistas semiestruturadas combinam perguntas abertas e fechadas, onde o informante tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto”.

Andrade (2010) afirma que “a técnica de entrevista semiestruturada permite ao entrevistado contribuir no processo de investigação com liberdade e espontaneidade, sem perder a objetividade”.

Sendo assim, as entrevistas são aplicadas com os quatro síndicos dos edifícios citados anteriormente.

2.1.4 Processo de Análise de Dados

Esta seção aborda o processo de análise de dados e sua importância para este estudo. O autor Roesch (2009) afirma que na pesquisa de caráter qualitativo, o pesquisador, se depara com uma grande quantidade de informações as quais ele terá que

organizar para que posteriormente ele possa fazer a interpretação dos dados coletados.

Segundo Gil (2010, p. 113) “o processo de análise de dados envolve diversos procedimentos: codificação de respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos. Após ou juntamente com a análise, pode ocorrer também à interpretação dos dados [...]”.

Dentro deste processo existe a análise de discurso que segundo Roesch (2009, p. 173) “os analistas partem da suposição de que os indivíduos se representam de vários modos, dependendo do contexto”. Sendo assim Roesch (2009) afirma que é esperado encontrar certa diversidade e fragmentação do discurso individual e por isso o foco é na regularidade da linguagem e não no indivíduo.

2.2 Estudo Quantitativo

A seguir apresenta-se o delineamento da pesquisa, população e amostra, processo de coleta de dados e processos de tabulação e análise de dados.

2.2.1 Delineamento da Pesquisa

A seguir, apresenta-se a natureza: quantitativa, o nível: descritivo e a estratégia: *survey* ou enquete.

2.2.1.1 Natureza Quantitativa

Este tópico aborda a natureza quantitativa aplicada neste trabalho.

Conforme Kauark, Manhães e Medeiros (2010) a pesquisa quantitativa considera o que pode ser quantificável, ou seja, traduz em números opiniões e informações para posteriormente poder classificá-las e analisá-las.

Segundo Malhotra (2012) a pesquisa quantitativa procura quantificar os dados, buscando evidenciar algo conclusivo através de amostras, normalmente envolve alguma forma de análise estática.

Complementa Baptista (2018), que nas pesquisas quantitativas que também podem ser denominadas como pesquisas convencionais, os dados são processados quantitativamente depois de realizada uma coleta de dados objetivos. A pesquisa deve ser neutra, o pesquisador deve oculta-se, buscando não interferir durante o processo da coleta de dados.

2.2.1.1 Nível Descritivo

Para a etapa da divisão dos níveis da pesquisa quantitativa, é considerado o nível

descritivo.

Gil (2010) as pesquisas descritivas trazem como objetivo a descrição das características de determinada população, também podem ter finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis.

Sendo assim Marconi e Lakatos (2012) esse tipo de pesquisa tem como principal finalidade o delineamento ou análise das características de fatos ou fenômenos. Podem ser usados métodos formais, que se aproximam dos projetos experimentais, que são caracterizados pela precisão e pelo controle, tendo por objetivo fornecer dados para a posterior verificação.

2.2.1.2 Estratégia *Survey* ou Enquete

A técnica para coleta das informações empregadas nesse estudo é a *Survey* conhecida também por Enquete.

A pesquisa *survey* pode ser descrita como a obtenção informações e dados sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, representado por uma população-alvo através de um instrumento de pesquisa que normalmente é o questionário. (Pinsonneaut; Kraemer 1993 *apud* Freitas, 2000).

Para Babbie (2010) A pesquisa examina uma amostra da população, esse método pode ser usado no exame de muitos temas sociais e é particularmente eficaz, em particular essa pesquisa tem semelhança com o censo, sendo a principal diferença entre eles que o método *survey* examina uma amostra da população, já o censo implica uma enumeração da população total.

A principal característica do método de pesquisa *survey* é reproduzir descrições quantitativas de uma população.

2.2.2 População e Amostra

Para aplicar os procedimentos escolhidos no estudo é preciso obter uma definição da população e da amostra.

Pestana e Velosa (2010, p. 53) “chamamos população ao conjunto de todos os valores que descrevem um fenômeno que interessa ao investigador. De um modo geral, a população é conceptualizada por um modelo”.

Ainda sobre a população, segundo Marconi e Lakatos (2012) é definida como o conjunto de pessoas que apresentam pelo menos uma característica em comum. Para o

presente trabalho a população se enquadra como sendo os próprios moradores dos edifícios que residem no estado do Rio Grande do Sul sendo assim possível levantar os dados para este trabalho.

A pesquisa tem como base a amostragem, que pode ser definida conforme os autores Marconi e Lakatos (2012) como uma parcela conveniente selecionada do universo. Para os autores Fontanella, Ricas e Turato (2008) a amostragem é uma ferramenta conceitual frequentemente empregada nos relatórios de investigação quantitativas em diferentes áreas de estudo.

Como não é possível desenvolver a pesquisa com toda a população e em virtude do tempo e da restrição de informações que poderão ser obtidas, o método de seleção por amostragem é recomendável, para que se tenha um resultado satisfatório.

Assim, o questionário da pesquisa quantitativa, está sendo desenvolvida com todos os moradores de quatro edifícios situados no estado do Rio Grande do Sul.

2.2.3 Processo de Coleta de Dados

A seguir, é conceituada a coleta de dados da pesquisa quantitativa através do método aplicável por questionários.

Conforme Santos (1999) “o propósito na coleta de dados é gerar medidas objetivas, confiáveis, válidas e que sejam generalizadas para uma população maior”. A autora também destaca que de modo geral, a coleta de dados se dá através de questionários com categorias de respostas pré-determinadas aplicadas através da entrevista.

Para Roesch (2009) na pesquisa qualitativa os processos de coleta e análise de dados são separados no tempo, ou seja, a coleta antecede a análise, ao contrário da pesquisa qualitativa onde ambos se combinam. O autor também comenta que as principais técnicas de coleta de dados são a entrevista, o questionário, os testes e a observação.

No presente trabalho são elaborados questionários com perguntas que serão pré-determinadas e posteriores aplicadas aos envolvidos no estudo. Marconi e Lakatos (2012) “questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito sem a presença do entrevistador”.

Roesch (2009) justifica que o questionário é o método mais aplicado para entrevistas qualitativas. O questionário é muito mais que um formulário ou conjunto de questões, ele é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa. Para isso requer bastante esforço e planejamento.

2.2.3.1. Pré-Teste

Nesta seção está abordado o tema pré-teste, passo fundamental neste estudo com relação ao questionário.

De acordo com Marconi e Lakatos (2012) o questionário precisa ser testado antes da sua utilização definitiva. Essa análise avaliará possíveis falhas existentes como inconsistência ou complexidade das questões.

Roesch (2009) também salienta da importância do pré-teste para avaliar se as questões a serem aplicadas estão compreensíveis, se a duração da resposta para cada questão está adequada, se existe uma sequência e se há condições de realizar a análise dos dados coletados.

Sendo assim o pré-teste faz-se importante neste processo para que não ocorram problemas futuros com a aplicação do questionário e a tabulação dos dados.

2.2.4 Processo de Tabulação e Análise de Dados

O processo de tabulação e análise de dados da pesquisa se darão através de gráficos e tabelas (estatística), as quais serão avaliadas, interpretadas para posteriormente chegar à uma conclusão final para o problema pesquisado.

3 Interpretação dos Resultados da Pesquisa

Nesta etapa está apresentada a análise geral, que apresenta os principais resultados da pesquisa aplicada, observando os objetivos específicos:

- a) Quais os conflitos existentes;
- b) Quais são os tipos de mediações existentes;
- c) O papel do síndico em um condomínio.

Na caracterização sociográfica, perguntas de 1 a 7, a amostra foi composta por maioria, mulheres (72,1%), casados (36,1%), faixa etária acima de 46 anos (42,6%).

Em 34,4% dos casos, há dois moradores no apartamento, 72,1% da amostra é proprietário (a) do imóvel.

Reside no condomínio há mais de cinco anos (49,2%) e a maioria dos condôminos nunca foi síndico, com 63,9% de respostas.

Ainda, a pergunta 10, tem como escopo saber qual é a opinião dos condôminos com relação à tomada de decisões do síndico, onde 91,8% relatam que as decisões do síndico são corretas e transparentes.

Na questão 11, pergunta-se se os moradores participam das assembleias do seu condomínio, onde 57,4% colocam que sim.

Em 49,2% das respostas, os moradores ajudam na tomada de decisão nas assembleias que ocorrem em seu condomínio (questão 12).

Em 59% das vezes, os condôminos não conhecem os seus direitos e deveres como condômino e não tem conhecimento sobre a Lei nº 4.591, de 16/12/1964 que trata exclusivamente sobre condomínios (pergunta 13).

E por fim, em 68,9% das respostas, os condôminos tem acesso à convenção de condomínio e tem ciência do que nela está definido (pergunta 14).

A questão 15 foi aberta para que os moradores deixassem seus comentários a respeito do tema conflitos em condomínios, percebe-se que a maioria enfatiza o uso do bom senso e a importância do cumprimento das regras / normas do condomínio.

3.1 Conflitos existentes em condomínios

De acordo com os dados levantados através da pesquisa aplicada aos moradores dos quatro Edifícios Santa Teresa, Adriano Carbonera, *Spazio* Residencial e Ramadan situados na cidade de Nova Prata-RS foram analisados os seguintes dados. Para responder a este objetivo específico, utilizou-se os resultados das perguntas 1, 2, 3 e 4.

Assim, 73,8% dos condôminos respondentes dizem que conhecem apenas alguns de seus vizinhos. 44,3% colocam que ocorrem conflitos entre moradores nos seus condomínios e 85,2% relatam nunca terem tido conflitos com os vizinhos.

Na Tabela 1, nas respostas dos moradores, estão listados os conflitos mais encontrados nos Edifícios.

Tabela 1 - Conflitos mais encontrados nos Edifícios

Alternativa	Quantidade	Percentual
TVs ou rádios em volume alto (que excedam o horário estipulado)	25	16,03%
Animais de estimação (uso das áreas comuns e barulho)	22	14,10%
Barulho de crianças (choro excessivo, brincadeiras que excedem o limite, etc.)	26	16,67%
Problemas com a garagem do prédio (carros mal estacionados, ocupação de vagas erradas, etc.)	10	6,41%
Sujeira nas áreas de uso comuns	32	20,51%
Barulho como bater de portas e salto alto em excesso	32	20,51%
Problemas com o uso do salão de festas	9	5,77%
Total	156	100%

Pode-se concluir que os conflitos mais existentes, para os moradores, em um condomínio estão relacionados com a sujeira encontrada nas áreas de uso comuns e o problema do barulho causado pelo bater de portas e salto alto em excesso. Dos 61 questionários respondidos esses dois conflitos encontram-se empatados na pesquisa com 20,51% cada.

Em seguida encontra-se com 16,67% o barulho causado por crianças como o choro excessivo e brincadeiras que excedem o limite. Com 16,03% estão os problemas com TVs ou rádios em volume alto, considerando que este é um dos principais problemas gerador de conflitos em muitos edifícios, percebe-se que nos condomínios pesquisados ele não foi predominante.

Com pontuação de 14,10% estão os problemas relacionados com a circulação de animais nas áreas de uso comuns e o barulho causado por eles, nota-se que os animais de estimação são bem aceitos nestes edifícios pela maioria dos moradores, pois o índice encontrado é baixo.

Na sequência com 6,41% encontra-se o problema com as garagens dos prédios que leva em conta os fatores relacionados a carros mal estacionados, ocupação de vagas erradas, etc. Por fim com percentual de 5,77% fica o problema com o uso do salão de festas, aqui é preciso salientar que apenas dois condomínios pesquisados possuem salão de festas.

3.2 Tipos de mediações existentes

Nesta etapa pode-se observar que este assunto abrange mais que uma questão da pesquisa, pois existem, como citado na metodologia deste estudo, várias formas de mediações para os conflitos em condomínios.

Dos 61 questionários respondidos observa-se o que segue. Para responder a este objetivo específico, utilizou-se os resultados das perguntas 5, 6 e 7.

Na Tabela 2 está a forma que os moradores utilizariam para resolver um conflito.

Tabela 2 - Forma utilizada para resolver um conflito

Alternativa	Quantidade	Percentual
Entre você (morador) e o envolvido, através de uma conversa	22	36,1%
Através da ajuda do síndico	30	49,2%
Através de um terceiro (mediador)	7	11,5%
Por alguma ação judicial	1	1,6%
Outros: Através da ajuda da síndica, mas maioria das vezes é manter-me calada para não gerar um então conflito maior	1	1,6%
Total	61	100%

A resposta predominante com 49,2% foi através da ajuda do síndico, verifica-se assim que os moradores confiam ao síndico à tarefa de estar a par dos conflitos que ocorrem e que ele tem autonomia para poder auxiliar nesta questão.

Em seguida com 36,1% as pessoas pesquisadas responderam que resolveriam um conflito em entre si através apenas de uma conversa, avalia-se que o método da conversação ainda é uma opção utilizada por ser uma forma mais amigável de resolução de conflitos onde não há o envolvimento de mais pessoas no caso.

Em 11,5% das pessoas resolveriam um conflito através de um terceiro, mediador, um dos fatores da baixa procura por esta opção por parte dos moradores seja a falta de conhecimento com relação a este método que ainda é pouco usado em mediações de conflitos em alguns lugares ou por que eles confiam aos síndicos essa importante tarefa.

Outra resposta que obteve um resultado baixo de 1,6% foi a ação judicial, pelo fato de que esse tipo de ação é muito utilizado em casos de maior gravidade ou em inadimplências relacionadas a taxas condominiais, além disso este método é mais demorado na busca por uma solução.

Por último, uma resposta considerada outros, pois se deu através a opinião do participante, onde este também afirma que usaria a ajuda do síndico, mas procuraria abster-se da situação para evitar maiores problemas.

Na Tabela 3, está listado os itens que os moradores acham que ajudaria a evitar que os conflitos aconteçam.

Tabela 3 - Itens que ajudam a evitar que os conflitos aconteçam

Alternativa	Quantidade	Percentual
Ter somente regras de boa convivência	18	29,5%
Ter advertências e punições para quem não cumpre as normas de boa convivência	23	37,7%
Ter aplicação de multas para quem não cumpre as normas de boa convivência	19	31,1%
alternativa, porém o bom senso decada um	1	1,6%
Total	61	100%

A resposta com maior percentual tendo 37,7% foi a alternativa que propõem advertências e punições para quem não cumpre as normas de boa convivência.

Com 31,3%, os moradores optam por ter aplicação de multas, verifica-se que existe um argumento forte na questão de existir punições para quem não respeita as regras do condomínio.

Com 29,5% algumas pessoas ainda optam por apenas ter regras de boa convivência.

Ainda houve uma resposta no item outros, pois se deu através a opinião do participante, onde percebe-se que as regras de convivência seriam suficientes mas enfatiza a questão do bom senso de cada um.

A Tabela 4 cita a contribuição de cada morador para se obter uma boa convivência entre os vizinhos.

Tabela 4 - O que fazer para contribuir com a boa convivência entre vizinhos

Alternativa	Quantidade	Percentual
Procuo orientar sobre as normas de boa convivência	11	18,0%
Chamo a atenção de quem causou problema solicitando para que não aconteça mais	5	8,2%
Reporto a situação ao síndico	29	47,5%
Procuo não me envolver com essas situações	16	26,2%
Total	61	100%

Nota-se que 47,5% dos moradores pesquisados procuram reportar-se ao síndico quando ocorrem situações de descumprimento das normas de convivências deixando evidenciada uma situação de hierarquia onde o que acontece é passado ao síndico já que este é responsável legal pelo condomínio.

Em 26,2% das pessoas preferem não se envolver com essas situações.

Aqueles que procuram orientar sobre as normas de boa convivência somam 18% dos pesquisados.

Pessoas que chamam a atenção de quem causou o problema solicitando para que evitem o mesmo é de apenas 8,2%.

Assim, em resumo, os moradores procuram utilizar a ajuda do síndico para resolver um conflito, o que pode ajudar na opinião dos moradores a evitar que os conflitos aconteçam está relacionado a aplicação de advertências e punições e para contribuir com a boa convivência entre vizinhos a os moradores procuram reportar a situação ao síndico.

4.3 Papel do síndico em um condomínio

Neste tópico pode-se observar a real importância do síndico com relação aos conflitos em condomínios através da pesquisa aplicada. Para responder a este objetivo específico, utilizou-se os resultados das perguntas 8 e 9.

Em um total de 78,7% das respostas, os moradores não gostariam de serem síndicos de seu prédio. Para obtenção desta resposta pode-se levar em consideração que ser síndico exige uma grande responsabilidade e muitos não se sentem preparados para gerir e assumir a administração de um condomínio.

Na Tabela 5 encontra-se o papel do Síndico (a), na opinião dos moradores, com relação aos conflitos.

Tabela 5 - Papel do Síndico (a) com relação aos conflitos entre moradores

Alternativa	Quantidade	Percentual
Ajudar na conciliação	44	72,1%
Resolver a situação	14	23,0%
Não se envolver	2	3,3%
Outros: Somente avisar sobre a reclamação e orientar para seguir as normas do condomínio	1	1,6%
Total	61	100%

Dos 61 questionários respondidos observa-se que 72,1% dos moradores acreditam que o síndico deve ajudar na conciliação dos conflitos, tendo assim, uma responsabilidade muito grande perante a este assunto, é através de suas ações que os moradores passarão a confiar e seguir o que por ele for estipulado.

Em 23% dos moradores acham que o síndico é quem deve resolver a situação de conflito.

Com 3,3% os participantes confirmam que não é de responsabilidade dele resolver os conflitos.

Ainda houve uma resposta no item outros, pois se deu através a opinião do participante, onde este informa que o síndico só deve avisar sobre a reclamação e orientar para que sejam seguidas as normas do condomínio.

5 Análise dos resultados

Neste capítulo, apresenta-se um quadro resumo com os resultados dos dados qualitativos e quantitativos, ou seja, diferenças e semelhanças entre as comparações feitas nas respostas das questões aplicadas, igualmente, para os condôminos e os síndicos.

Quadro 1 - Quadro resumo: Resultados qualitativos e quantitativos

Conflitos existentes em condomínios		
	Semelhanças	Diferenças
Condôminos	- Em todos os condomínios pesquisados ocorrem	- Para os condôminos o conflito relacionado ao barulho de bater de portas e salto alto ficou empatado

Síndicos	<p>conflitos.</p> <p>- O conflito mais encontrado está relacionado à sujeira nas áreas de uso comum.</p>	<p>com a sujeira nas áreas de uso comum.</p> <p>- Para os síndicos permaneceram empatados os demais conflitos, porém não foram encontrados problemas com a garagem e o salão de festas.</p>
Tipos de mediações de conflitos utilizadas		
	Semelhanças	Diferenças
Condôminos	<p>- Não foram encontradas semelhanças neste objetivo.</p>	<p>- Resposta Síndicos: através da ajuda de um terceiro.</p> <p>- Resposta moradores: através da ajuda do síndico.</p> <p>- Resposta Síndicos: ter aplicação de multas para quem não cumpre as normas de boa convivência.</p> <p>- Resposta Moradores: ter advertências e punições para quem não cumpre as normas de boa convivência.</p>
Síndicos		
Papel do síndico em um condomínio		
	Semelhanças	Diferenças
Condôminos	<p>- Ajudar na conciliação.</p>	<p>- Não foram encontradas diferenças neste objetivo.</p>
Síndicos		

Assim, de acordo com o Quadro 1, pode-se perceber que existem semelhanças em dois objetivos apresentados. Identifica-se assim, que o conflito mais ocorrente entre os quatro Edifícios pesquisados está relacionado à sujeira nas áreas de uso comum. Dentre todos os problemas citados neste estudo esse foi o que mais gera incômodo para os moradores e síndicos dos condomínios pesquisados.

Com relação aos tipos de mediações observou-se que houve diferenças nas respostas. Os moradores optaram pela ajuda do síndico nos conflitos e que é preciso ter a aplicação de advertências e punições para quem não cumpre com as normas de boa convivência. Os síndicos optam pela ajuda de um terceiro (mediador) para resolução de conflitos e julgam necessário ter aplicação de multas para quem não cumpre as normas de boa convivência.

Percebe-se que os moradores confiam ao síndico à ajuda necessária para a

resolução de um conflito, já que ele é a figura de autoridade de um condomínio. Porém para o síndico o apoio que ele busca para estas situações é com a ajuda de um terceiro mediador, onde seja esse a se envolver na resolução do problema, assim o síndico não precisa tomar partido em um conflito e evita possíveis desavenças com os moradores.

Relacionado ao papel do síndico observa-se que o resultado da pesquisa aplicada para os moradores e os síndicos foi de igual resposta, onde o dever do síndico está em auxiliar na resolução dos conflitos, isso demonstra a importância que ele tem como um gestor da vida condominial, mas que apesar disso não é de responsabilidade dele a resolução do conflito e sim apenas deve auxiliar orientando os envolvidos nas tomadas de decisões.

Considerações Finais

O problema de pesquisa teve como escopo principal conhecer quais os conflitos mais frequentes existentes na relação entre moradores de condomínios e quais são as soluções cabíveis. Para a obtenção dos resultados foi necessário fazer uma pesquisa quantitativa direcionada aos moradores e uma pesquisa qualitativa voltada aos síndicos, elas foram aplicadas em quatro Edifícios situados na cidade de Nova Prata – Rio Grande do Sul.

As regras de boa convivência existem para todos e precisam ser seguidas, mas quando isso não acontece surge os conflitos, geralmente esses conflitos estão ligados aos diversos tipos de barulho, animais domésticos, sujeira nas áreas de uso comuns e problemas com a garagem, entre outros. Para este estudo os resultados obtidos através das pesquisas com os moradores e com os síndicos, apontaram que o conflito que mais ocorre é com relação à sujeira nas áreas de uso comuns.

Para todos esses conflitos existem soluções que podem ser aplicadas por um síndico, um terceiro mediador ou por ações judiciais. No estudo as pesquisas apontaram que os envolvidos optam pela conciliação através da ajuda do síndico. Destaca-se neste ponto que não cabe ao Síndico resolver sozinho a situação, ele apenas pode ajudar na conciliação, evitando que ele tome decisões equivocadas e provoque desentendimentos entre o ele próprio e os moradores.

O papel do síndico é fundamental dentro de um condomínio, suas responsabilidades devem ser exercidas com transparência e prezando sempre pelo bem estar dos moradores. Neste contexto a pesquisa apontou que os envolvidos tem

consciência de que o papel do síndico nos conflitos está em auxiliar na sua resolução. É preciso salientar que o síndico deve ser neutro com relação aos problemas que envolvem os moradores, sua ajuda é importante, mas ele não pode tomar partido e decidir por si só os rumos de um conflito.

Foi identificado um fato importante e interessante com relação ao comportamento dos moradores, o condômino antissocial. Este termo é utilizado no artigo 1.337 do código civil para referir-se a um condômino que descumpre rigorosamente todas as regras impostas pelo condomínio. Esse termo ainda é pouco conhecido pela maioria das pessoas, pois muitas não têm acesso à legislação de condomínios ou não fazer uma busca pela mesma.

Infelizmente para este estudo encontrou-se uma limitação na aplicação da pesquisa qualitativa aos síndicos, onde a mesma não pode ser aplicada presencialmente devido ao isolamento social provocado pela pandemia do COVID 19. O mesmo foi aplicado de forma virtual aos quatro síndicos obtendo-se da mesma forma os resultados esperados para pesquisa.

Uma recomendação importante que surge neste trabalho é de que o síndico precisa estar atento também aos conflitos que ocorrem em seu condomínio, porém ele deve atentar-se em como irá lidar com os conflitos. Sugere-se, portanto, que ele procure o auxílio de um terceiro mediador para resoluções de conflitos, além de ter uma pessoa neutra e imparcial o síndico evitará envolvimento que podem causar dores de cabeça futuras com os moradores.

Por fim, como trabalhos futuros sugere-se o aprofundamento nas questões dos conflitos em condomínios, este assunto tem um aspecto importante, pois se trata do cotidiano de muitas pessoas e que vem sendo discutido cada vez mais na atualidade. Também pode-se recomendar um estudo com relação aos administradores de condomínios, um mercado de negócios que cresceu nos últimos tempos pelo fato de os síndicos não terem mais disponibilidades para executarem todas as tarefas condominiais sozinhos.

Referências

ANDRADE, Lucimary Bernabé Pedrosa de. **Percursos metodológicos**. São Paulo: UNESP; Cultura Acadêmica, 2010. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/h8pyf/pdf/andrade-9788579830853-05.pdf>. Acesso em: 11 out. 2019.

BABBIE, Earl. **Métodos de pesquisas de survey**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2010.

BAPTISTA, Makilim Nunes. **Metodologias de pesquisa em ciências: análises quantitativa e qualitativa**. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2018.

BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 13. ed. Petrópolis: Vozes, 2017.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, v. 2, n. 1, p. 68-80, jan./jul. 2005. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/viewFile/18027/16976>. Acesso em: 4 out. 2019.

BRASIL. Lei nº 4.591, de 16 de dezembro de 1964. Dispõe sobre o condomínio em edificações e as incorporações imobiliárias. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/14591.htm. Acesso em: 24 ago. 2019.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acesso em: 31 ago. 2019.

CHATER, Mariani. **Condomínios edilícios e a importância da atualização de suas convenções**. 2018. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI290104,51045-Condominios+edilicios+e+a+importancia+da+atualizacao+de+suas>. Acesso em: 31 ago. 2019.

COURA, Bernardo César. **Em quais situações poderá ser impugnada a assembleia de condomínio**. 2014. Disponível em: <https://bernardocesarcoura.jusbrasil.com.br/noticias/169289644/em-quais-situacoes-podera-ser-impugnada-a-assembleia-de-condominio>. Acesso em: 31 ago. 2019.

DANTAS, Inaldo. **Convenção e regimento interno: se bem elaborados, são armas no combate à inadimplência e mau uso das áreas comuns**. 2015. Disponível em: <https://www.sindiconet.com.br/informese/convencao-e-regimento-interno-colunistas-inaldo-dantas>. Acesso em: 30 ago. 2019.

DESIMONE, Mariana Ribeiro. **Cobrança judicial de inadimplentes de condomínio**. 2010. Disponível em: <https://www.sindiconet.com.br/informese/cobranca-judicial-de-inadimplentes-de-condominios-administracao-inadimplencia-em-condominios>. Acesso em: 21 set. 2019.

ELIAS FILHO, Rubens Carmo. **Condomínio edilício: aspectos de direito material e processual**. São Paulo: Atlas, 2015.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FREITAS, Henrique *et al.* O método de pesquisa survey. **Revista de Administração**,

São Paulo, v. 35, n. 3, p. 105-112, jul./set. 2000.

FONTANELLA, Bruno José Barcellos a; RICAS, Janete; TURATO, Egberto Ribeiro. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. **Cad.: Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, p. 17-27, jan. 2008. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/csp/2008.v24n1/17-27/pt>. Acesso em: 11 out. 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KAUARK, Fabiana; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da pesquisa: um guia prático**. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2012.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: foco na decisão**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

MARCONDES, José Sérgio. **Condomínio: significado, conceitos, tipos, organização condomínio**. Disponível em: <https://gestaodesegurancaprivada.com.br/condominio-significado-conceitos-tipos/>. Acesso em: 24 ago. 2019.

MELLO, Cleyson de Moraes. **Condomínio: doutrina, legislação, jurisprudência, peças processuais, modelos**. Rio de Janeiro: Maria Augusta Delgado, 2017.

MERRIAM, S. B. **Qualitative research and case study applications in education**. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Condomínio e incorporações**. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

PESTANA, Dinis Duarte; VELOSA, Sílvio Filipe. **Introdução à probabilidade e à estatística**. 4. ed. Fundação Calouste Gulbenkian, 2010. V. 1

PINTO, Welington Almeida. **O condomínio e suas leis**. 4. ed. Belo Horizonte: Brasileiras, 2000.

PIRES, Guilherme. **Saiba mais sobre a mediação de conflitos em condomínio**. Disponível em: https://vivacondominio.com.br/ptype_news/saiba-mais-sobre-a-mediacao-de-conflitos-em-condominio/. Acesso em: 16 abr. 2020.

PROTEL. **Conheça a finalidade e os tipos de assembleias condominiais**. 2017. Disponível em: https://www.protel.com.br/protel_wp/matriadoboletim/finalidade-e-tipos-de- assembleias-condominiais/. Acesso em: 1 set. 2019.

RIZZARDO, Arnaldo. **Condomínio Edifício e Incorporação Imobiliária**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projeto de estágio e de pesquisa em**

administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SANTOS, Sílvia R. Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa biomédica. **Jornal de Pediatria**, v. 75, n. 6, p. 401-406, 1999.

SECOVI SP. **Cai o número de ações por falta de pagamento de condomínio.** 2015. Disponível em: <https://www.secovi.com.br/noticias/cai-o-numero-de-acoes-por-falta-de-pagamentode-condominio-diz-secovi-sp/14307>. Acesso em: 20 set. 2019.