

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE NOVA PRATA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

ITAMARA JOICE CARBONERA

**CONFLITOS EM CONDOMÍNIOS: UM ESTUDO SOBRE OS CONFLITOS EM
QUATRO CONDOMÍNIOS DA CIDADE DE NOVA PRATA**

NOVA PRATA

2020

ITAMARA JOICE CARBONERA

**CONFLITOS EM CONDOMÍNIOS: UM ESTUDO SOBRE OS CONFLITOS EM
QUATRO CONDOMÍNIOS DA CIDADE DE NOVA PRATA**

Relatório de trabalho de conclusão de curso de graduação, apresentado ao Curso de Administração da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Rosecler Maschio Gilioli.

NOVA PRATA

2020

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, por ter me guiado nesta longa jornada, aos meus pais Italemo e Rita pela compreensão e ajuda, durante todas as etapas da minha graduação.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por sempre guiar e iluminar meu caminho nessa trajetória acadêmica e em toda minha vida, pois sem a graça dele não teria chegado até aqui e não teria comigo pessoas tão especiais.

Agradeço a toda a minha família, mas principalmente aos meus pais Italemo e Rita por nunca terem medido esforços para proporcionar tudo o que tenho e que lutaram junto comigo para que eu continuasse estudando e seguindo meu caminho. Ao meu noivo Rodrigo, pelo companheirismo, respeito, mas principalmente pela compreensão.

A todos os professores, funcionários do Campus Universitário de Nova Prata, em especial a minha orientadora Profa. Dra. Rosecler Maschio Gilioli pelo acompanhamento incessante durante o desenvolvimento do meu trabalho de conclusão, pela amizade e por todo o apoio.

Aos meus amigos e amigas, colegas de faculdade que estiveram ao meu lado me incentivando, apoiando, rindo, e confortando-me nos momentos difíceis. A todos que nunca deixaram de acreditar em mim e nos meus sonhos o meu muito obrigada.

Aos meus colegas de trabalho, pelo companheirismo diário, paciência e colaboração. Todos são essenciais e fico muito feliz de poder compartilhar com vocês além do meu dia, momentos importantes como este, obrigada a todos.

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 na cidade de Nova Prata. 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.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Fachada do Condomínio Adriano Carbonera	46
Figura 2 - Fachada do Condomínio Edifício Ramadan	47
Figura 3 - Fachada do Condomínio Residencial Santa Teresa	48
Figura 4 - Fachada do Edifício <i>Spazio</i> Residencial	49
Figura 5 - No seu condomínio ocorrem conflitos entre moradores?	54
Figura 6 - Dos conflitos citados abaixo, quais deles você mais encontra em seu Edifício?	54
Figura 7 - Qual é a forma que você, como síndico (a) usaria para resolver um conflito?.....	55
Figura 8 - Qual dos itens abaixo você acha que ajudaria a evitar que os conflitos aconteçam?	56
Figura 9 - Qual seria o papel do Síndico (a) com relação aos conflitos entre moradores, na sua opinião?	56
Figura 10 - Deixe seu comentário a respeito do tema: “Conflitos em Condomínios”	57
Figura 11 - Gênero.....	69
Figura 12 - Estado civil	69
Figura 13 - Faixa etária.....	70
Figura 14 - Quantas pessoas moram com você?.....	71
Figura 15 - Proprietário / Locatário	71
Figura 16 - Há quanto tempo você mora neste Edifício?	72
Figura 17 - Você já foi ou é síndico (a)?	72
Figura 18 - Você conhece os seus vizinhos?	73
Figura 19 - No seu condomínio ocorrem conflitos entre moradores?	73
Figura 20 - Já teve algum conflito com seu vizinho?	74
Figura 21 - Dos conflitos citados abaixo, quais deles você mais encontra em seu Edifício? ..	74
Figura 22 - Qual seria a forma que você usaria para resolver um conflito?.....	75
Figura 23 - Qual dos itens abaixo você acha que ajudaria a evitar que os conflitos aconteçam?	76
Figura 24 - O que você faz para contribuir com a boa convivência entre seus vizinhos?.....	76
Figura 25 - Você gostaria de ser síndico (a)?	77
Figura 26 - Qual seria o papel do Síndico (a), em sua opinião, com relação aos conflitos entre moradores?.....	77
Figura 27 - Considera as decisões do Síndico (a) corretas e transparentes?	78
Figura 28 - Você participa das assembleias no seu condomínio?	78

Figura 29 - Você ajuda na tomada de decisão nas assembleias que ocorrem em seu condomínio?	79
Figura 30 - Você conhece os seus direitos e deveres como condômino? Tem conhecimento sobre a Lei nº 4.591, de 16/12/1964 que trata exclusivamente sobre condomínios?	79
Figura 31 - Você tem acesso a convenção de condomínio, tem ciência do que nela está definido?	80
Figura 32 - Deixe seu comentário a respeito do tema: “Conflitos em Condomínios”	80

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Quadro resumo: Resultados qualitativos e quantitativos	88
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Conflitos mais encontrados nos Edifícios	83
Tabela 2 - Forma utilizada para resolver um conflito	84
Tabela 3 - Itens que ajudam a evitar que os conflitos aconteçam	85
Tabela 4 - O que fazer para contribuir com a boa convivência entre vizinhos	86
Tabela 5 - Papel do Síndico (a) com relação aos conflitos entre moradores.....	87

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	13
2.	TEMA, PROBLEMA DO ESTUDO, OBJETIVOS E JUSTIFICATIVA.....	15
2.1	TEMA E PROBLEMA DO ESTUDO	15
2.2	OBJETIVOS DO TRABALHO.....	15
2.1.1	Objetivo Geral	15
2.1.2	Objetivos Específicos.....	16
2.3	JUSTIFICATIVA	16
3.	REFERENCIAL TEÓRICO.....	18
3.1	CONCEITOS DE CONDOMÍNIO	18
3.2	LEGISLAÇÕES / CONVENÇÃO DE CONDOMÍNIO E REGIMENTO INTERNO / ASSEMBLEIAS.....	19
3.2.1	Legislação de condomínios	19
3.2.2	Convenção de Condomínio e Regimento Interno.....	20
3.2.3	Assembleias	21
3.3	O QUE SÃO CONFLITOS?.....	22
3.4	TIPOS DE CONFLITOS EM CONDOMÍNIOS.....	23
3.5	CONDÔMINO ANTISSOCIAL	26
3.6	COMO EVITAR CONFLITOS EM CONDOMÍNIOS	27
3.7	FORMAS PRIMÁRIAS DE RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS EM CONDOMÍNIOS.....	28
3.8	FORMAS LEGAIS DE RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS EM CONDOMÍNIOS	30
3.8.1	O que é Mediação?	30
3.8.2	O que é Arbitragem?.....	31
3.8.3	Transação e Conciliação	31
3.8.4	Ações Judiciais.....	32
3.9	PAPEL DO SÍNDICO	32
3.10	PAPEL DA ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIOS	34
3.11	O PAPEL DO SÍNDICO COM RELAÇÃO AOS CONFLITOS ENTRE MORADORES	35
4.	METODOLOGIA	37
4.1	ESTUDO QUALITATIVO	37

4.1.1	Delineamento da Pesquisa	37
4.1.1.1	Natureza Qualitativa.....	37
4.1.1.2	Nível Exploratório.....	37
4.1.1.3	Estratégia Estudo Qualitativo Básico ou Genérico	38
4.1.2	Participantes do Estudo	38
4.1.3	Processo de Coleta de Dados	39
4.1.4	Processo de Análise de Dados.....	39
4.2	ESTUDO QUANTITATIVO	40
4.2.1	Delineamento da Pesquisa	40
4.2.1.1.	Natureza Quantitativa.....	40
4.2.1.2.	Nível Descritivo	41
4.2.1.3.	Estratégia <i>Survey</i> ou Enquete	41
4.2.2	População e Amostra.....	42
4.2.3	Processo de Coleta de Dados	42
4.2.3.1.	Pré-Teste.....	43
4.2.4	Processo de Tabulação e Análise de Dados.....	43
5.	DESCRIÇÃO DOS EDIFÍCIOS PESQUISADOS.....	44
5.1.	EDIFÍCIO ADRIANO CARBONERA	46
5.2.	EDIFÍCIO RAMADAN.....	47
5.3.	EDIFÍCIO SANTA TERESA	48
5.4.	EDIFÍCIO <i>SPAZIO</i> RESIDENCIAL.....	49
6.	APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	51
6.1	ENTREVISTAS.....	51
6.1.1	Desenvolvimento do Instrumento: Entrevistas.....	51
6.1.2	Apresentação dos Resultados da Aplicação das Entrevistas	53
6.1.3	Interpretação dos resultados das entrevistas.....	57
6.1.3.1	Conflitos Existentes em Condomínios	57
6.1.3.2	Tipos de Mediações Existentes	58
6.1.3.3	Papel do Síndico em um Condomínio.....	58
6.2	QUESTIONÁRIO.....	58
6.2.1	Desenvolvimento do Instrumento de Pesquisa – Questionário	59
6.2.2	Pré-Teste.....	63

6.2.3	Plano de amostragem	68
6.2.4	Método de Contato	68
6.2.5	Período de Aplicação do Instrumento de Pesquisa	68
6.2.6	Apresentação dos Resultados da Aplicação da Pesquisa	68
6.2.7	Interpretação dos Resultados da Pesquisa	82
6.2.7.1	Conflitos Existentes em Condomínios	83
6.2.7.2	Tipos de Mediações Existentes	84
6.2.7.3	Papel do Síndico em um Condomínio	86
7.	ANÁLISE DOS RESULTADOS	88
8.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	90
	REFERÊNCIAS	92
	ANEXO A	100
	ANEXO B	110

1. 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. (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 possível 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 na cidade de Nova Prata, Rio Grande do Sul. Os condomínios pesquisados foram Edifício Adriano Carbonera, Edifício Ramadan, Edifício Santa Tereza e Edifício *Spazio* Residencial. O objetivo foi aplicar a pesquisa qualitativa aos síndicos e a quantitativa aos moradores dos Edifícios mencionados.

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 a sua função é de ajudar na conciliação, não sendo de responsabilidade dele resolver um conflito.

2. TEMA, PROBLEMA DO ESTUDO, OBJETIVOS E JUSTIFICATIVA

Neste capítulo apresentam-se itens como tema e problema do estudo, objetivos do trabalho e justificativa.

2.1 TEMA E PROBLEMA DO ESTUDO

Nesta seção são abordados o tema do estudo e o problema de pesquisa.

O tema deste estudo diz respeito a Conflitos em Condomínios: um estudo sobre os conflitos em quatro condomínios da cidade de Nova Prata.

A convivência em condomínios segue uma tendência natural humana de viver em comunidade. A proximidade e a intimidade entre moradores precisam facilitar a união entre eles para que os objetivos comuns sejam alcançados através da colaboração de todos.

Esse convívio, no entanto, não é tão simples assim. Logo o problema deste estudo é identificar quais os conflitos mais frequentes existentes na relação entre moradores de condomínios e quais são as soluções cabíveis.

Assim, são delineados os tópicos mais importantes deste estudo.

2.2 OBJETIVOS DO TRABALHO

Nesta etapa estão descritos o objetivo geral e os objetivos específicos dessa pesquisa.

2.1.1 Objetivo Geral

Na sequência está descrito o objetivo geral a ser abordado nesta pesquisa.

Para Gil (2010, p. 11) “os objetivos gerais são ponto de partida, indicam uma direção a seguir, mas na maioria dos casos, não possibilitam que se parta para uma investigação. Logo, precisam ser redefinidos, esclarecidos, delimitados”.

O objetivo geral deste estudo está definido como: “Identificar quais os conflitos mais frequentes existentes na relação entre moradores de condomínios da cidade de Nova Prata e quais são as soluções cabíveis”.

Assim, está identificado o objetivo geral a ser abordado no decorrer do trabalho.

2.1.2 Objetivos Específicos

Dando sequência, são explanados os objetivos específicos que por sua vez são mais definidos que o objetivo geral.

Segundo Lakatos e Marconi (2003, p. 239), os objetivos específicos “apresentam caráter mais concreto. Têm função intermediária e instrumental, permitindo, de um lado, atingir o objetivo geral e, de outro, aplicá-lo a situações particulares”.

Os objetivos específicos estão direcionados conforme a seguir:

- a) Entender o que é condomínio;
- b) Pesquisar sobre as legislações, as convenções de condomínio, o regimento interno e as assembleias;
- c) Compreender e analisar o que são os conflitos em condomínios;
- d) Identificar quais os conflitos existentes;
- e) Identificar quais são os tipos de mediações existentes;
- f) Identificar e analisar o papel do síndico em um condomínio.

Acima estão definidos os objetivos gerais que complementam esse estudo.

2.3 JUSTIFICATIVA

A seguir, apresentam-se as justificativas pela escolha do tema na visão do autor deste estudo e na ótica de autores renomados no assunto.

Com o crescente avanço das edificações nas cidades surge a palavra condomínio que por sua vez é composto por um conjunto de pessoas que são denominadas de condôminos. Esses conjuntos de pessoas tendem a criar um vínculo entre si, podendo ser harmônico ou não. Sendo assim, o condomínio é um ambiente compartilhado por pessoas diferentes que tornam o local propício a divergências de ideias e opiniões sobre diversos assuntos.

Através desta vivência entre moradores surge à necessidade de controlar possíveis problemas que impossibilitam uma boa convivência entre os moradores, os chamados conflitos condominiais. Existem muitos fatores que tendem a gerar conflitos entre vizinhos, desde a posição correta do carro na vaga da garagem até na hora da limpeza do prédio. Partindo desse ponto síndicos e/ou administradores precisam encontrar soluções para que sejam amenizados ou solucionados esses problemas. Os conflitos em condomínios veem se tonado um tema bastante atual.

Assim, de acordo com Garbelini (2016) os conflitos acontecem quando há a junção de duas ou mais pessoas que buscam fazer valer opiniões divergentes não havendo cessão de nenhum dos lados, tornando-se um embate pessoal.

Para o advogado Álvares (2018, p. 1): “A primeira coisa que se deve perceber é que o conflito é algo natural à condição humana e dessa forma o ideal seria na maioria das vezes não evitá-lo, mas sim trabalhá-lo adequadamente”.

Rachkorsky (2018) justifica que os conflitos entre vizinhos surgem pela falta de consciência dos moradores com relação às regras estabelecidas para a boa convivência.

É sabível que cada ser humano é diferente um do outro e partindo deste princípio Rachkorsky (2018) complementa que morar em um condomínio requer habilidades para compartilhar o espaço e as decisões com os vizinhos, que nem sempre possuem os mesmos hábitos e as mesmas expectativas.

Portanto, o propósito deste trabalho é identificar os conflitos mais frequentes nos condomínios e procurar soluções de forma correta, levando em conta os métodos mais eficientes.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo estão os 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.

3.1 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).

3.2 LEGISLAÇÕES / CONVENÇÃO DE CONDOMÍNIO E REGIMENTO INTERNO / ASSEMBLEIAS

Nesta seção são abordados os temas com relação às regras que regem o condomínio. O condomínio é amparado pela legislação brasileira, pela sua convenção de condomínio e pelo regimento interno, este quando possuir. Também existem as assembleias, que auxiliam na tomada de decisões, onde os moradores possuem o poder de decisão.

Assim, apresenta-se a legislação dos condomínios, convenção de condomínio e regimento interno e as assembleias.

3.2.1 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, 2011).

Para ajudar a gerenciar a organização condominial existe a lei nº 4.591 de dezembro de 1964 (Anexo A), porém com a entrada do Código Civil em 2002 (Anexo B), 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, 2015).

Jaudy (2017) *apud* FERNANDES (2017, p. 1) abordou em uma entrevista o assunto:

O Código Civil traz as regras básicas necessárias para que o condomínio possa funcionar adequadamente. A partir dessas regras básicas cada condomínio tem a liberdade de normatizar cada situação conforme lhe convier, desde que sejam respeitadas as condições legais. Por exemplo, o síndico tem mandato de até dois anos. Essa limitação é prevista em lei, não pode haver uma convenção de condomínio que estabeleça um mandato superior a esse período. (JAUDY, 2017 *apud* FERNANDES 2017, p. 1).

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.

3.2.2 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).

Sobre a convenção de condomínios, Pinto descreve mais alguns aspectos:

A Convenção Condominial é um contrato coletivo que estabelece normas derivadas da vontade das partes interessadas para regular as relações internas do Condomínio, entre os proprietários de unidades, promitentes compradores, cessionários, promitentes cessionários, atuais e futuros; e dispõe sobre relações jurídicas entre signatários e terceiros pactuados. Trata-se de um instrumento de Competência Normativa Delegada, que garante a utilização das coisas comuns e administração do Condomínio. (PINTO, 2000, p. 10).

O autor complementa que (p. 10) “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 desrespeitar 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, S/A).

3.2.3 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-SP¹, 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).

¹ Secovi-SP: Sindicato das Empresas de Compra, Venda, Locação e Administração de Imóveis Residenciais e Comerciais de São Paulo.

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).

3.3 O QUE SÃO CONFLITOS?

Para poder abordar sobre conflitos em condomínios, primeiro é preciso entender o que é um conflito e como ele surge.

O conflito é uma situação que envolve um determinado problema, dependendo de sua proporção pode resultar em confrontos, ele só acontece quando há duas ou mais pessoas envolvidas, cujos interesses e pensamentos são divergentes. (CONCEITOS.COM, S/A).

Segundo Dorecki (2017, p. 18) “esse conflito ou incompatibilidade pode ocorrer entre pessoas, grupos, organizações ou instituições e até países. Trata-se de um fenômeno essencial para a evolução e a transformação de uma sociedade.” Dorecki (2017) complementa que os conflitos não podem ser vistos negativamente, seu manejo e resultados é que definem se houve progresso ou retrocesso.

O papel do mediador é fundamental para que se possa chegar a um acordo sem necessidade de maiores transtornos. A mediação pode ser a solução para os conflitos,

geralmente é feita por um terceiro, que seja neutro e imparcial, denominado mediador. (CONDOMÍNIO SC, 2016).

A convivência em condomínios pode gerar conflitos motivados por falta de acordo e tratamento adequado para os diversos interesses.

3.4 TIPOS DE CONFLITOS EM CONDOMÍNIOS

Neste item abordam-se alguns dos tipos de conflitos em condomínios mais frequentes segundo alguns especialistas.

Quem vive em condomínio precisa compreender que existem regras a serem cumpridas para a boa convivência, no entanto muitos moradores esquecem que além dos direitos eles possuem os deveres. No momento em que um vizinho despreza as regras causando incomodo para os demais, os conflitos surgem. (RACHKORSKY, 2018).

O barulho em excesso torna-se um problema e gera inúmeras discussões na hora da sua resolução. Ninguém gosta de escutar reclamações por que estava ouvindo a TV em volume alto, porém na hora de dormir quem é acordado pelo barulho tem direito de reclamar e pedir pelo silencio. Segundo Desimone (2010, p. 1) “o barulho pode ser um dos pontos do condomínio que mais pede a atenção do síndico”.

Segundo Rachkorsky (2008, p. 1) “o barulho, certamente, é o maior responsável por desentendimentos entre vizinhos nos condomínios”. O autor complementa que perturbar o sossego dos vizinhos é crime, a poluição sonora constitui grave infração dos deveres.

A poluição sonora dentro dos apartamentos é um dos vilões que afetam a boa convivência. Aqui se enquadram todos os conflitos relacionados a sons de TVs ou rádios em volume alto, crianças gritando, animais barulhentos, caminhar de salto alto, bater de portas e janelas em horários inapropriados, festas que excedem o limite, obras e muito mais. (KARPAT, 2015).

Um local também propício ao surgimento de reclamações é o salão de festas, em edifícios que possuem esse espaço de lazer, podem surgir problemas entre os condôminos, principalmente aqueles que moram em andares mais baixos, que são os mais atingidos pelo barulho vindo das festas e reuniões familiares realizados ali. (MATTOS, 2018).

Mas não é só o barulho que pode provocar desentendimentos, as reservas do Salão de Festas também podem provocar dores de cabeças. Cada condomínio precisa estipular prazos para que as reservas aconteçam com antecedência, e os moradores precisam ficar atentos para que o seu evento não precise ser cancelado por falta de reserva. (RANZETI, 2018).

Em complemento, Ranzeti (2018) afirma que é preciso ter atenção também em relação a limpeza após o uso do Salão de Festas, normalmente este espaço é entregue limpo para o morador que vai utilizá-lo, para que o evento programado possa acontecer da melhor forma possível. Portanto, a ideia é que o espaço também seja entregue limpo, para que o combinado prossiga, assim outro condômino também o receberá limpo.

Segundo a jornalista Mattos (2018) quando se pensa em festas, vêm à mente, momentos de alegria e prazer junto com os amigos. Mas, quando este encontro acontece em um salão de festas, o condômino deve assumir responsabilidades imprescindíveis para a garantia da segurança e do patrimônio dos demais moradores, além respeitar o horário do silêncio.

Além do barulho, segundo o *site* especialista em assuntos relacionados a condomínio SÍNDICO *Net* (2019) traz os tipos de conflitos mais comuns que são conhecidos como os cinco “Cs”: cachorro, criança, cano, carro e “calote”.

O primeiro “C” se refere aos cachorros, esses animais tão amados acabam contribuindo com reclamações relacionadas ao latido constante ou a sujeira deixada nas áreas comuns. Conforme Maciel (S/A, p. 1) “o barulho dos cachorros é o que mais gera reclamação [...]. Seguido de utilização de áreas comuns, odor e segurança”. Maciel (S/A) reforça que o próprio condomínio é quem deve ter bem definido as normas para que todos os donos de cães possam seguir ao fazerem uso das áreas comuns, elevadores, bem como estipular o uso de guias e coleiras em locais de circulação e regras sobre barulho excessivo.

O segundo “C” refere-se às crianças em condomínio. As polêmicas relacionadas a elas são em geral relacionadas ao barulho em excesso causado pelas brincadeiras, que na maioria das vezes excedem o limite de horário. Segundo a especialista Maciel (S/A):

Além do barulho decorrente de brincadeiras e choros, as crianças, geralmente quando sozinhas, podem ocasionar alguns danos ao Condomínio como pintar paredes, estragos em objetos de área comum, desrespeito a funcionários. Nestes casos os pais ou responsáveis devem ser chamados inicialmente e depois ser cobrado o prejuízo ou aplicação de multas. (MACIEL, S/A, p. 1).

O autor ainda complementa que é importante manter a segurança dos pequenos. Devem ser expostas as condições de uso das áreas comuns como piscinas, academias, *playgrounds* e quadras, informando idade e a condição de acompanhamento do responsável. Devem mantê-las protegidas de áreas de risco como de acesso restrito, elevadores, escadas, máquinas e garagens. O condomínio deve proporcionar a segurança para as crianças, mas a responsabilidade sobre elas é um dever dos pais ou responsáveis.

A falta de controle dos pais nessas situações torna-se assunto de debate e muitas

vezes de discórdia entre vizinhos, mas é preciso que os responsáveis sejam comunicados e notificados sobre o ocorrido. Precisa-se tomar cuidado com esse conflito. (SÍNDICO *NET*, 2019).

No terceiro “C” estão os problemas com canos, ou seja, as infiltrações ou vazamentos que ocorrem por falta de manutenção nos canos hidráulicos do prédio. Porém é importante ter um cuidado com relação a este assunto, segundo Maciel (S/A) o problema tem duas fontes: a rede de encanamento geral do condomínio, vertical, onde neste caso a responsabilidade é do condomínio ou em uma unidade específica, horizontal, sendo neste caso o compromisso de sanar o problema do morador que gerou o vazamento ou a infiltração.

Quarto “C” trata-se dos carros, neste quesito os moradores têm muitas reclamações, tanto com relação aos veículos quanto à garagem do prédio. Referente a esse assunto Maciel (S/A) cita alguns problemas:

Tem aquele morador que estaciona o carro fora da vaga, que tem o carro maior que a vaga, que estaciona carro e moto ou bicicleta na mesma vaga, que usa a garagem como depósito, aquele que buzina para abrir o portão, e até mesmo aquele que ultrapassa o limite de velocidade e coloca em risco a segurança de outros usuários da garagem. (MACIEL S/A, p. 1).

Para evitar esses transtornos o condomínio deve ter bem especificado e claro as regras com relação ao uso garagem, evitando que contratempos indesejados aconteçam.

Por último, mas não menos importante há o calote, as frequentes inadimplências relacionadas às taxas condominiais, que são cobradas para custear as despesas mensais e os gastos gerais do prédio. (SÍNDICO *NET*, 2019).

Esse é um problema que atinge todos os moradores, pois afeta o caixa do condomínio e quem acaba arcando com isso são os demais que pagam a taxa condominial regularmente. Maciel (S/A) destaca que “Quando o orçamento da família “aperta”, geralmente a taxa condominial é uma das primeiras contas a serem deixadas de lado [...]”. Maciel (S/A) orienta que o síndico deve estar atento e acompanhar essa situação aplicando as medidas de cobrança cabíveis na legislação atual.

Para complementar, as questões da limpeza das áreas de usos comuns dos condomínios (portarias, elevadores, jardins, piscinas, *playground*, salões de festas, etc.) tornam-se um ponto causador de grandes debates entre condôminos. Desimone (2015) salienta a importância de manter a limpeza das áreas comuns do condomínio por todos os moradores, afinal do mesmo modo que desfrutamos desse espaço, devemos também cuidar e preservá-lo.

A limpeza adequada das áreas comuns garante a higiene, a conservação e a boa aparência do condomínio. Manter todos os espaços sempre limpos e agradáveis não é uma tarefa fácil, principalmente em grandes condomínios. As áreas comuns precisam estar sempre limpas e apresentáveis, proporcionando bem-estar a todos moradores. (INÁCIO, 2018).

Todas as causas de conflitos geram situações desconfortáveis, tanto para quem provoca a situação e principalmente para quem tem que resolvê-las. Muitos deles nem sempre são possíveis de serem solucionados com apenas uma única conversa, causando assim ainda mais transtornos. (SÍNDICO *NET*, 2019).

Aqui, apresentam-se alguns dos conflitos mais comuns encontrados em condomínios, destaca-se que existem ainda muitos outros tipos de conflitos e poderão surgir ainda mais no decorrer dos anos.

3.5 CONDÔMINO ANTISOCIAL

Conceitualmente, a definição daquele morador que descumpre seus deveres e desrespeita as normas vigentes, gerando conflito na convivência com os demais condomínios é chamado de condômino antissocial. (RACHKORSKY, 2009).

Esse termo surgiu junto com o Novo Código Civil, que para proibir esse comportamento traz o artigo 1.337 do Código. Nele, é autorizada a aplicação de multas para o infrator. Rachkorsky (2009, p. 22) relata que “a nova regra privilegia o direito de propriedade da coletividade, que cumpre a convenção e as regras de obediência à moral e aos bons costumes, impostos a todos”.

Porém, para ser enquadrada desta forma, a pessoa precisa ter uma conduta constante de perturbação à vida condominial, ou seja, o morador que uma vez ou outra faz barulho, não pode ser considerado um condômino antissocial. (MORAES, 2017).

Sendo assim o autor Pereira (2018) afirma que o condômino antissocial é aquele que contém uma postura onde viola as mais elementares regras de convivência civilizada, capaz de colocar em risco a integridade física ou moral dos demais.

O fato de se ter um termo apropriado para designar a conduta de um morador que não cumpre as regras impostas pelo condomínio é um importante fator para intensificar a atenção com relação aos conflitos condominiais.

3.6 COMO EVITAR CONFLITOS EM CONDOMÍNIOS

Nesta seção são abordadas formas para evitar os conflitos em condomínios.

Como já foi dito anteriormente, um condomínio é formado por diversas pessoas, e cada uma delas trazem consigo seus interesses e seus traços individuais. Evitar que conflitos ocorram é uma tarefa trabalhosa, pois depende de cada morador fazer sua parte, respeitando as regras e os vizinhos. Segundo Barbosa (2017) os problemas encontrados nos condomínios muitas vezes são repetitivos, ou seja, as mesmas situações acabam acontecendo frequentemente.

Existem dois fatores que são essenciais: a boa vontade e o bom senso. O bom senso se aplica nas questões individuais que cada um tem, é dever de cada morador saber separar suas desavenças pessoais com determinado vizinho do coletivo. Em assembleias onde precisam ser tomadas decisões conjuntas, esses desentendimentos acabam gerando ainda mais atritos. (BARBOSA, 2017).

A boa vontade trata-se de colaborar mais do que reclamar. A harmonia em condomínio só acontece quando todos participam ativamente da vida condominial, cumprindo com o seu papel de morador e de vizinho. Aqui surge a necessidade da participação nas assembleias, ou seja, as decisões definidas nelas deverão ser obedecidas por todos, sendo assim quem não participar deve acatar o que nela for decidido, estando de acordo ou não. (BARBOSA, 2017).

O advogado Rachkorsky (2018) especialista em condomínios, traz três palavras fundamentais para evitar a discórdia entre moradores, a primeira é a gentileza, ofereça ajuda ao invés de fazer críticas; a segunda é consciência, o morador precisa respeitar as decisões da maioria; a terceira palavra é tolerância, essa é a base de tudo, saber tolerar por exemplo os pequenos barulhos que acontecem naturalmente em um ambiente que é compartilhado por outras pessoas.

No dia a dia nem sempre esses elementos funcionam. Rachkorsky (2018, p. 1) ressalta que “parece tudo muito simples e óbvio, mas os turbilhões de preocupações do cotidiano nos fazem esquecer-se dessas atitudes elementares, que nos tornam pessoas melhores e vizinhas mais agradáveis”.

A maioria dos conflitos ocorre pela falta de consciência de alguns moradores, que optam por descumprirem as regras que o condomínio possui. Algumas infrações são de fáceis resoluções, o problema é quando acontecem situações incômodas demais e que estão

relacionadas, na maioria das vezes, aos hábitos dos moradores. Relacionado a este assunto Rachkorsky (2018) relata:

Nesses casos, a solução é sempre mais difícil, já que depende da boa vontade das pessoas, da preocupação com o sossego do outro. São casos corriqueiros, mas com poder de causar extrema chateação e nervosismo no vizinho incomodado. (RACHKORSKY 2018, p. 1).

Para alguns, morar em condomínio pode ser algo novo e por esse motivo não estão acostumados a conviver com várias pessoas tão próximas e ao mesmo tempo em um lugar onde existem diversas regras. Esse morador, no entanto, precisa se adaptar a essa realidade, mas enquanto essa adaptação não ocorre é possível que ele cometa algumas infrações. (CONDOMÍNIO SC, 2016).

Com tudo isso, é fundamental manter as regras do condomínio bem especificadas, e lembra-los que elas existem e devem ser cumpridas. Aqui encontra-se a parte fundamental de um condomínio, as normas que o regem. Nem sempre será possível contar com a colaboração de cada um, por isso a criação de diretrizes é extremamente importante. (DESIMONE, 2010).

Uma vez estipuladas as diretrizes que devem reger a vivência no condomínio, em caso de descumprimento, multas podem ser aplicadas. As multas são uma forma de evitar que os condôminos desrespeitem as determinações que foram elaboradas na convenção, no regimento interno ou em assembleias. (DESIMONE, 2010).

Porém, é preciso tomar cuidado com a elaboração de algumas das regras, existem casos onde não é possível restringir totalmente sua ocorrência. Por exemplo, o cachorro que late muito quando fica sozinho. Não há um como regulamentar o número máximo de latidos diários que o cachorro pode dar, e controlar essa situação é uma tarefa complicada. (DESIMONE, 2010).

Assim, os conflitos podem ser evitados através de algumas atitudes citadas e também por meio das regras que se não forem cumpridas tendem a gerar multas.

3.7 FORMAS PRIMÁRIAS DE RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS EM CONDOMÍNIOS

É importante que as regras sejam para todos no condomínio. Para começar a lidar com pessoas que geram problemas, o ideal é a conversa. Uma conversa cordial, explicando que certas condutas não são permitidas no local. (DESIMONE, 2010).

Nos casos em que só a conversa não resolve o síndico ou administrador pode enviar uma advertência escrita, dependendo do que diz a convenção do condomínio, seguida de

multa. Caso a convenção ou o regimento interno não fale sobre esse ponto, poderá ser convocada uma assembleia para que seja feita a uma votação sobre a inclusão da advertência e da multa junto à convenção ou no regimento interno. (DESIMONE, 2010).

Para que essas mudanças aconteçam, é necessária uma votação, com quórum qualificado, em uma assembleia convocada para esse fim. O quórum estabelecido para alteração da convenção é de dois terços de todos os proprietários. Para alteração do regimento interno o entendimento atual é o quórum de maioria simples, ou seja, 50% mais um dos presentes na assembleia. (DESIMONE, 2010).

Nos casos de aplicação da advertência vale salientar que o condômino tem direito à defesa. O advogado Karpát (2010) *apud* Desimone, (2010, p. 1), em uma entrevista alerta:

Em qualquer caso, deve ser concedido ao condômino o direito de defesa com prazo razoável. O procedimento de conceder o direito de defesa ao condômino infrator e a ratificação das multas em assembleia, mesmo em convenções que não estipulam este procedimento, tem sido fator determinante para que no caso do condômino não pagar a multa a mesma possa ser cobrada judicialmente. (KARPAT, 2010 *apud* DESIMONE, 2010, p. 1).

A multa deve ser aplicada com muito cuidado, principalmente no que diz respeito ao seu procedimento legal. O síndico ou administrador deve estar atento a essa questão, a fim de evitar que uma multa dada por um bom motivo, não seja paga por não ter sido aplicada corretamente. (CARVALHO, S/A).

O advogado Karpát (2012) reforça a questão da aplicação de multa:

Para a aplicação de multas de forma geral o ideal é que qualquer reclamação seja inicialmente transcrita no livro de reclamações, o qual deve estar sempre disponível na portaria. Uma segunda opção é documentar a reclamação por e-mail ao síndico ou à administradora. No caso de a ocorrência ter sido constatada pelo síndico ou funcionários do condomínio, o ideal é que também seja relatada no livro. (KARPAT 2012, p. 1).

É preciso ter segurança e certeza ao advertir ou multar um condômino infrator, uma dica importante é ter provas materiais do ocorrido, como fotos, vídeos, áudios ou até registros feitos pelo “*WhatsApp*”. (DESIMONE, 2010).

Nem sempre haverá a necessidade de advertir primeiro para depois multar. Com relação a valores das multas, deve ser seguido o que for aprovado, lembrando que ela deve ser aplicada somente sobre o valor da taxa mensal, não incluindo rateios extras ou despesas extraordinárias. (DESIMONE, 2010).

Importante reforçar que esses procedimentos devem estar descritos na convenção ou no regimento interno, seguindo o que o Código Civil diz nos artigos 1.336 e 1.337. (ANEXO B).

3.8 FORMAS LEGAIS DE RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS EM CONDOMÍNIOS

Nesta seção são abordados os temas com relação a formas legais de resolução de conflitos em condomínios. Assim, apresenta-se o que é mediação, arbitragem, transação e conciliação e ação judicial.

3.8.1 O que é Mediação?

No âmbito geral, a mediação de conflitos é um método extrajudicial de solução de conflitos, é regida pela Lei 13.140, de 26 de junho de 2015. É uma forma de solução de conflitos em que um terceiro neutro e imparcial auxilia as partes a conversar, refletir, entender o conflito e buscar, por elas próprias, a solução. Nesse caso, as próprias partes é que tomam a decisão, agindo o mediador como um facilitador. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, S/A).

Segundo Desimone (2010, p. 1) “na mediação é importante que os envolvidos ainda tenham um mínimo de interesse em resolver o conflito amigavelmente. O mediador seria um auxiliar para trilhar esse caminho”.

Vasconcelos (2018) em sua obra trata sobre a mediação de conflitos:

Mediação é método dialogal de solução ou transformação de conflitos interpessoais em que os mediandos escolhem ou aceitam terceiro(s) mediador(es), com aptidão para conduzir o processo e facilitar o diálogo, a começar pelas apresentações, explicações e compromissos iniciais, sequenciando com narrativas e escutas alternadas dos mediandos, recontextualizações e resumos do(s) mediador(es), com vistas a se construir a compreensão das vivências afetivas e materiais da disputa, migrar das posições antagônicas para a identificação dos interesses e necessidades comuns e para o entendimento sobre as alternativas mais consistentes, de modo que, havendo consenso, seja concretizado o acordo. (VASCONCELOS, 2018, p. 46).

O mediador reúne-se com as partes, quantas vezes forem necessárias, em conjunto ou separadamente. É importante que os envolvidos tenham um mínimo de interesse em resolver o conflito amigavelmente. O mediador não deve julgar e nem decidir a questão, ele deve abster de opiniões neste momento. (CONDOMÍNIO SC, 2016).

O síndico pode ser um mediador, desde que ele tenha essa qualificação. Lopes (2019) comenta que o síndico, nessa atividade, necessita sempre ponderar e se policiar se o fato de

ele representar o condomínio não irá prejudicar alguns dos princípios da mediação. O síndico precisa ter imparcialidade no possível conflito e deve saber separar os interesses coletivos com os interesses individuais dos moradores.

De todo modo, o síndico, na qualidade de mediador, necessita de uma escuta ativa e não fazer prejulgamento. Ele precisa escutar e ouvir com atenção as demandas que os condôminos trazem, ainda que num primeiro momento elas possam parecer estranhas ou descabidas e até despropositais. (LOPES, 2019).

Esse tipo de resolução deve constar na convenção do condomínio, caso não conste, depende da vontade dos envolvidos participar da mediação. (ITAMARO, 2014).

3.8.2 O que é Arbitragem?

É outra forma de solução de conflitos em que as partes, por livre vontade, elegem um terceiro o Árbitro ou Tribunal Arbitral para que este resolva a situação. É regulamentada pela Lei número 9.307, de 23 de setembro de 1996 sendo assim a sentença arbitral terá a mesma força de título executivo judicial, contra a qual não caberá qualquer recurso, exceto embargos de declarações. (SÍNDICO *NET*, 2017).

Rosa (2015) conceitua o tema sobre arbitragem:

Arbitragem é o meio alternativo e privativo de solução de conflitos referentes a direitos patrimoniais e disponíveis. A arbitragem é realizada por meio do árbitro, o qual poderá ser um especialista na questão controvertida, este proferirá uma sentença arbitral. (ROSA, 2015, p. 1).

Uma das vantagens do uso da arbitragem é a rapidez. Esse tipo de resolução também precisa estar citado na convenção para ter obrigatoriedade, caso contrário, fica a critério das partes aceitarem ou não em participar. (ITAMARO, 2014).

Segundo Desimone (2010) a diferença entre a mediação e a arbitragem está na atuação do terceiro, no caso da mediação ele apenas auxilia a resolução do conflito já na arbitragem o terceiro irá impor uma decisão.

3.8.3 Transação e Conciliação

A transação e a conciliação são as formas de solução de conflitos mais utilizadas, onde as partes chegam ao fim do litígio de forma consensual. “A conciliação consiste em um meio alternativo de solução de conflitos, que possibilita a auto composição das partes e conseqüente desnecessidade de um processo superveniente”. (HALSMAN, 2018, p. 1).

Halsman (2018) complementa que o termo transação pode ser entendido como o resultado de uma conciliação, quando as partes obtêm o acordo. Isso porque, a conciliação não se efetiva unicamente quando existe um acordo, ela pode se dar, por exemplo, quando uma das partes resolve por desistir da causa.

A conciliação é uma forma de solução de conflitos em que as partes, através da ação de um terceiro, o conciliador, chegam a um acordo. Nesse caso, o conciliador tem a função de orientá-las e ajudá-las, fazendo sugestões de acordo que melhor atendam aos interesses dos dois lados. (RANZI, 2018).

3.8.4 Ações Judiciais

As ações judiciais são mais utilizadas em casos de cobrança de inadimplência nos condomínios. Os altos custos e a demora na sua resolução são as principais razões pelas quais muitas ações judiciais são evitadas. Porém não é só nesses casos que as ações judiciais podem ser aplicadas. (DESIMONE, 2010).

Oliveira (2016) salienta que as brigas relacionadas a direito de vizinhança, boa convivência e as discussões sobre o uso da garagem também estão entre os processos mais comuns encontrados na Justiça.

Porém, é preciso analisar com cautela cada situação, pois nem sempre entrar com um processo na justiça se torna vantajoso. Oliveira (2016, p. 1) também recomenda para “aos moradores que se sentem lesados, a sugestão é procurar um advogado especialista em direito civil e direito do consumidor”, nesta hora o profissional é o melhor auxílio.

As ações contra condôminos inadimplentes tiveram uma diminuição de 9,2% em junho de 2019, segundo o levantamento realizado pelo Secovi-SP. Segundo o diretor de condomínios do Secovi-SP essa redução foi graças aos acordos feitos extrajudiciais. (SECOVI-SP, 2019).

Especialistas ainda recomendam que os processos sejam aplicados em últimos casos e que a boa conversa é sempre a melhor solução.

3.9 PAPEL DO SÍNDICO

Nesta seção são tratados temas com relação ao síndico de um condomínio edilício.

Apesar de serem uma figura de extrema importância, muitas pessoas não sabem o que é de fato ser síndico e qual a sua função. Basicamente o síndico é responsável pela

administração de um condomínio, ele é o representante oficial do condomínio. (TOWN SQ, 2019).

O síndico é o gestor da vida condominial, ele tem como função zelar pelos interesses comuns dos moradores, pelo respeito às normas e zelar pela conservação e manutenção das áreas comuns. É de importância que a pessoa que ocupe este cargo esteja atenta e atualizada com relação à legislação que envolve a vida condominial, bem como sobre relevantes aspectos do local em que exerce sua função. (IAQUINTA, 2018).

Segundo o Art. 22 (Lei nº 4.591, de 16/12/1964) “será eleito, na forma prevista pela Convenção, um síndico do condomínio, cujo mandato não poderá exceder de dois anos, permitida a reeleição”.

O síndico deve ser eleito pela maioria dos votos dos condôminos, seguindo o que orienta a Convenção. Segundo o *site* Condomínio SC, especialista em assuntos relacionados, traz algumas qualidades que um síndico deve ter:

O síndico é aquele que precisa ter grande capacidade resiliente, perfil relacional, senso de desprendimento, voluntarioso, muito organizado, conhecimento sobre questões prediais, e acima de tudo, por ser um cargo eletivo, precisa ser “político” no sentido verdadeiro da palavra. (Condomínio SC, 2017).

Outra característica que deve fazer parte de um síndico é a boa comunicação, ela será imprescindível na hora de resolver questões relacionadas a conflitos. Carvalho (2019, p. 1) ressalta que “as tarefas que competem ao síndico são numerosas e importantes, já que administra o interesse e patrimônio comum da coletividade condominial”.

A seguir estão elencadas algumas das responsabilidades atribuídas ao síndico, (TOWN SQ, 2019):

- a) Preza pela segurança e qualidade de vida dos moradores;
- b) Realiza assembleias de condomínio;
- c) Cumpre e faz cumprir a convenção e regimento interno;
- d) Cuida da conservação do patrimônio;
- e) Contrata prestadores de serviços para manutenção e reparos;
- f) Mantém as contas do condomínio em dia;
- g) Fiscaliza o pagamento das taxas condominiais e controla a inadimplência;
- h) Impõem e cobra multas e advertências;
- i) Zela pela prestação de contas e as apresenta aos condôminos – anualmente e quando exigidas;
- j) Garante a contratação de seguro condominial;

- k) Fiscaliza e coordena os funcionários;
- l) Cuida da contabilidade e contribuições fiscais.

Existem dois tipos de síndicos: o morador, que geralmente é o proprietário do imóvel e que reside no local ou um síndico profissional, que é uma pessoa especializada contratada para fazer o gerenciamento daquele condomínio. (TOWN SQ, 2019).

Com relação a quem pode ser síndico, o Art. 1.347 (Lei 10.406, de 10/01/2002) estabelece que a assembleia irá escolher um síndico que poderá não ser um condômino, pela lei entende-se por condômino a pessoa que é proprietária do imóvel.

Sendo assim é possível que um locatário venha a ser eleito como síndico, ou seja, a cláusula de convenção que permitir que apenas proprietários sejam síndicos não tem validade legal, pois a convenção não pode ser superior à lei. (DESIMONE, 2010).

O síndico é a pessoa física escolhida que assume o compromisso de fazer tudo àquilo que os demais deveriam fazer, mas não fazem. A tarefa não é fácil, o síndico precisa ter boa vontade, disponibilidade, paciência e muita compreensão para poder defender os interesses dos demais moradores e manter a ordem no prédio. (PINTO, 2001).

Como dito, o síndico é um administrador dos interesses comuns e sua função é vital para o bom e correto andamento da vida em comunidade. Uma gestão séria, compartilhada e responsável é o caminho para um cotidiano mais harmônico em um condomínio. (IAQUINTA, 2018).

3.10 PAPEL DA ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIOS

Nessa seção, abordam-se temas com relação à administração de condomínios, feita por uma empresa terceira contratada.

A falta de tempo e a correria do dia a dia fazem com que poucas pessoas aceitem assumir o papel de síndico que resolve tudo, por este motivo é cada vez mais comum à contratação de empresas que fazem a administração do condomínio. (TOWN SQ, 2018).

Desimone (2010) comenta que a administradora se tornou uma parceira do síndico, sendo esta responsável pelos tramites administrativos da vida em condomínio. É a ela que os moradores devem recorrer, por exemplo, quando têm perguntas sobre a ata da última assembleia, ou quando querem negociar uma conta em aberto.

É importante ressaltar que o a figura do síndico ainda deve existir, mesmo o condomínio tendo optado por contratar uma administradora. O bom relacionamento entre eles é essencial para uma boa gestão. (TOWN SQ, 2019).

Segundo Desimone (2011), a administração de um condomínio não é tão simples:

Gerenciar um condomínio não é fácil: são muitos itens de manutenção a serem observados, atividades operacionais, gestão de funcionários, administração e contabilidade, além da preocupação do bem-estar e do bom relacionamento com os condôminos. (DESIMONE, 2011, p. 1).

Por isso a administradora de condomínio deve ser uma empresa especializada e deve dar o suporte necessário. Algumas das funções exercidas por uma administradora de condomínio são, (TOWN SQ, 2019):

- a) Gerenciar contas a pagar;
- b) Emissão de boletos para pagamentos da taxa condominial, fundo de reserva e multas;
- c) Fazer a gestão tributária do condomínio;
- d) Organizar e alocar arquivos e documentos do condomínio;
- e) Elaborar a previsão orçamentária e os demonstrativos de receitas e despesas do condomínio;
- f) Dar suporte na prestação de contas anual;
- g) Prestar assessoria jurídica;
- h) Atender dúvidas e solicitações dos condôminos;
- i) Manejar a folha de pagamento dos funcionários;
- j) Redigir cartas, circulares, editais de convocação e atas;
- k) Realizar cobranças e gerenciar a inadimplência do condomínio.

Vale destacar que não cabe à administradora tomar decisões ou providências, somente cabe a ela alertar ao representante legal do condomínio para que o faça, ou seja, cabe ao síndico tomar ou não providências, assumindo eventual risco de não fazê-lo. (BOM, 2011).

3.11 O PAPEL DO SÍNDICO COM RELAÇÃO AOS CONFLITOS ENTRE MORADORES

A seguir é abordado o papel do síndico com relação aos conflitos entre moradores.

Quando surgem as divergências é importante que o síndico saiba ouvir as partes e tente amenizar os ânimos, mantendo o respeito entre os moradores. É fundamental que as ações apaziguadoras do síndico sejam rápidas, para conseguir amenizar o máximo possível, o desgaste emocional que poderá afetar os envolvidos e acabar tornando um ambiente hostil. (CRW GESTÃO DE MÃO DE OBRA, S/A).

Segundo Moura (2016) o síndico precisa ajudar a tonar o ambiente cada vez mais harmônico entre todos:

O síndico deve estar apto a conscientizar os condôminos de que estão compartilhando um espaço com pessoas de diferentes valores, formação e opiniões, bem como diferentes realidades e problemas pessoais. Desta forma, o síndico demonstra aos condôminos que apesar da unidade condominial ser autônoma, na verdade, faz parte de um todo. (MOURA, 2016, p. 1).

Existem casos em que somente o síndico não consegue resolver. É preciso recorrer por tanto a outros métodos, como contar com o auxílio de um terceiro que pode ser o mediador profissional, este irá atuar de forma mais qualificada para resolução do conflito. (BENATI, 2017).

Para Lopes (2019), pela complexidade das necessidades e interesses da convivência condominial, é natural a existência das divergências entre os condôminos, sendo assim o síndico acaba por assumir a função de mediar e procurar pacificar as divergências que surgem no cotidiano, procurando sempre conduzir, orientar e mostrar aos envolvidos a melhor solução ao problema que se apresenta. Lopes (2019, p.1) ressalta porem que “a mediação é uma das ferramentas na qual o síndico deve ter conhecimento técnico e legal para exercer com competência e imparcialidade esse desafio”.

Portanto o síndico que se envolve na resolução de conflitos precisa estar apto para exercer esse papel. Lopes (2019, p.1) destaca que “o sucesso da mediação reside basicamente na imparcialidade do mediador e assim o síndico deve afastar as suas próprias impressões, sentimentos e julgamentos. [...] é importante dar a mesma atenção a todos os envolvidos no problema”.

Existe uma responsabilidade grande por parte do síndico para impedir que tais conflitos ocorram, porém, há instrumentos compatíveis, que podem reduzir os transtornos para si e para o próprio condomínio. (BENATI, 2017).

4. 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.

4.1 ESTUDO QUALITATIVO

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

4.1.1 Delineamento da Pesquisa

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

4.1.1.1 Natureza Qualitativa

Nesta etapa apresentam-se os conceitos referentes à natureza qualitativa, como meio de informar a sua aplicação dentro da estrutura deste trabalho.

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.

4.1.1.2 Nível Exploratório

Para a etapa da divisão dos níveis da pesquisa qualitativa, é considerado o 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.

Para Marconi e Lakatos (2012) as pesquisas exploratórias:

[...]são investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com o ambiente, fato ou fenômeno para realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e classificar conceitos (MARCONI E LAKATOS, 2012, p. 71).

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.

4.1.1.3 Estratégia Estudo Qualitativo Básico ou Genérico

Nesta seção conceitua-se a estratégia do estudo qualitativo básico ou genérico escolhido para este estudo.

Segundo Merriam (2002 *apud* Godoy, 2005) 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 *apud* Godoy, 2005, 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 vida das pessoas que serão pesquisadas neste estudo.

4.1.2 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 dos Edifícios Santa Teresa, Adriano Carbonera, *Spazio* Residencial e Ramadan. Todos os síndicos (as) são residentes da cidade de Nova Prata-RS, Rio Grande do Sul.

4.1.3 Processo de Coleta de Dados

Trata-se nesta seção conceitos sobre o processo de coleta de dados e como ela deve ser feita.

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.

4.1.4 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 [...]”.

Nesta hora que são analisados os dados e são obtidas as respostas para a pesquisa é o que salienta as autoras Marconi e Lakatos (2012):

Na análise, o pesquisador entra em mais detalhes sobre os dados decorrentes do trabalho estatístico, a fim de conseguir respostas às suas indagações, e procura estabelecer as relações necessárias entre os dados obtidos e as hipóteses formuladas. Estas são comprovadas ou refutadas, mediante a análise. (MARCONI E LAKATOS, 2012, p. 21).

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.

4.2 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.

4.2.1 Delineamento da Pesquisa

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

4.2.1.1. 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.

4.2.1.2. 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.

4.2.1.3. 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.

4.2.2 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 fenómeno 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 na cidade de Nova Prata, 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 dos Edifícios Santa Teresa, Adriano Carbonera, *Spazio* Residencial e Ramadan situados na cidade de Nova Prata, Rio Grande do Sul.

4.2.3 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.

4.2.3.1. 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.

4.2.4 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.

5. DESCRIÇÃO DOS EDIFÍCIOS PESQUISADOS

Neste tópico são caracterizados os edifícios participantes das pesquisas, sendo através deles possível fazer a avaliação do principal ponto deste estudo que é identificar quais os conflitos mais frequentes existentes na relação entre moradores de condomínios e quais são as soluções cabíveis.

Assim sendo, algumas informações importantes retiradas da convenção de condomínio se encontram citadas abaixo, ressaltando que são iguais para os quatro edifícios aqui mencionados:

- a) Áreas de uso comuns: São partes de uso comum: as fundações, as paredes externas, o telhado, áreas internas de ventilação e circulação, estrutura de concreto armado, paredes internas e divisórias entre as unidades, ornamento de fachada, compartimento e medidores de luz e água, escadas gerais, hall de entrada e saída para estacionamento de veículos e espaço para circulação, encanamentos, fios troncos, entradas e saídas de todos os respectivos ramais que servem às dependências comuns, condutores de águas pluviais, reservatório de água, superior e inferior, bombas elevatórias d'água, fios troncos e encanamento, entrada e saída de energia, esgoto, telefone, antena, *internet* e respectivos ramais, poço para elevador, *hall* de entrada e saída do edifício, dutos de ventilação, casa de máquinas, enfim, tudo mais quanto por sua natureza for de uso comum a todos os condôminos. As áreas de uso comum estão inseridas proporcionalmente com as áreas de construção de uso privativo para cada unidade.
- b) Dos direitos e deveres dos condôminos: São direitos dos condôminos: a) usar, gozar e dispor da(s) respectiva(s) unidade(s) autônoma(s) de acordo com a destinação de cada qual, desde que não prejudique a segurança e solidez do edifício, que não cause danos aos demais condôminos e não infrinjam as normas legais ou as disposições desta convenção; b) usar e gozar das partes comuns do edifício, desde que não impeçam idêntico uso c gozo por parte dos demais condôminos com as mesmas restrições da alínea anterior; c) manter em seu poder as chaves das portas de ingresso no prédio; d) examinar a qualquer tempo os livros e arquivos da administração e pedir esclarecimentos ao administrador ou síndico; e) comparecer às Assembleias e nelas discutir e votar; f) denunciar ao administrador qualquer irregularidade que observarem. Art. 6º. São deveres

dos condôminos: a) guardar decoro e respeito no uso das coisas e partes comuns, não as usando, nem permitindo que as usem, bem como as respectivas unidades autônomas para fins diversos daqueles a que se destinem; b) não usar as respectivas unidades autônomas, nem alugá-las ou cedê-las para atividades que não aquelas a que por natureza se destinem ou a pessoas de maus costumes, bem como para instalação de qualquer atividade ou depósito de objeto capaz de causar dano ao prédio ou incômodo aos demais condôminos; c) remover pó de tapetes, cortinas ou partes das unidades autônomas somente com aspiradores dotados de dispositivos que impeçam a sua dispersão; d) não estender roupas, tapetes ou quaisquer outros objetos nas janelas ou em quaisquer lugares que sejam visíveis do exterior ou de onde estejam expostos ao risco de caírem; e) não lançar quaisquer objetos ou líquidos sobre a via pública, área ou pátio interno; f) colocar lixo, detritos, etc., no respectivo coletor; g) não decorar as paredes, portas e esquadrias externas, com cores ou tonalidades diversas das empregadas no edifício; h) não usar toldos externos, nem colocar ou permitir que se coloquem letreiros, placas e cartazes de publicidade ou quaisquer outros, ressalvadas antenas captadoras para televisão, em locais previamente definidos em assembleia de condôminos; i) não colocar, nem deixar que se coloquem, nas partes comuns do edifício, quaisquer objetos ou instalações sejam de que natureza forem; j) não utilizar os empregados do edifício para serviços particulares; l) não manter nas respectivas unidades autônomas substâncias, instalações ou aparelhos que causem perigo à segurança e à solidez do edifício ou incômodo aos demais condôminos; m) não sobrecarregar a estrutura e as lajes do edifício com peso excessivo, ressalvada essa possibilidade quando houver parecer técnico assegurando tal medida e aprovação da Assembleia Geral de Condôminos; n) não manter animais ou aves de qualquer espécie nas respectivas unidades autônomas ou em quaisquer dependências do edifício; o) não fracionar a respectiva unidade autônoma para fins de aliená-la ou locá-la a mais de uma pessoa separadamente, exceto aquelas com destino comercial, desde que previamente autorizadas pela assembleia; p) contribuir para as despesas comuns do edifício, na proporção das respectivas frações, efetuando os recolhimentos nas ocasiões programadas, sob pena de pagamento de juros de mora e multas; q) contribuir para o custeio de obras determinadas pelas Assembleias Gerais, na forma por elas estabelecida e na proporção de suas respectivas frações; r)

permitir o ingresso em sua unidade autônoma do administrador ou preposto seu, quando isto se torne indispensável à inspeção ou realização de trabalhos relativos à estrutura geral do edifício, sua segurança e solidez, ou indispensável à realização de reparos nas instalações, serviços e tubulações das unidades autônomas vizinhas; s) não permitir a realização de jogos infantis em qualquer das partes internas comuns do edifício; t) comunicar imediatamente ao administrador a ocorrência de moléstia contagiosa em sua unidade autônoma; u) não deixar ou abandonar torneiras abertas ou defeituosas, assim como as demais instalações, prejudicando o abastecimento ou prestações de serviços ao edifício; v) não instalar aparelhos de som nas unidades autônomas de maneira a prejudicar o sossego ou repouso dos condôminos e/ou seus inquilinos.

Na sequência são abordados os dados principais de cada edifício.

5.1. EDIFÍCIO ADRIANO CARBONERA

a) Razão social do Edifício: Condomínio Adriano Carbonera.

A seguir na figura 1, foto atual da fachada do prédio:

Figura 1 - Fachada do Condomínio Adriano Carbonera



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

b) Ramo de atividade: Condomínios prediais.

- c) CNPJ: 19.871.798/0001-75
- d) Endereço: Rua Felix Angel, n 86, Centro, Nova Prata, Rio Grande do Sul – CEP: 95.320-000.
- e) Data de registro da Convenção de Condomínio (constituição de condomínio): 12 de set. de 2013.
- f) Construtora: Construtora Valdezorzo ME
- g) Total da área construída atual: 3.285,97 m²
- h) Breve histórico: O Condomínio Adriano Carbonera, localizado na cidade de Nova Prata, Rio Grande do Sul, é formado por 77 unidades autônomas constituídas de cinco lojas comerciais, oito salas comerciais, 27 apartamentos e 37 boxes, distribuídos em nove pavimentos e fica submetido ao regime da Lei 4.591, de 16 de dezembro de 1964, resguardadas as disposições da Lei 10.406 de janeiro de 2002 (Código Civil).

5.2. EDIFÍCIO RAMADAN

- a) Razão social do Edifício: Condomínio Edifício Ramadan.

A seguir na figura 2, foto atual da fachada do prédio:

Figura 2 - Fachada do Condomínio Edifício Ramadan



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

- b) Ramo de atividade: Condomínios prediais
- c) CNPJ: 07.025.358/000118
- d) Endereço: Rua Presidente Vargas, n 1274, Centro, Nova Prata, Rio Grande do Sul – CEP: 95.320-000
- e) Data de registro da Convenção de Condomínio (constituição de condomínio): 02 de abr. de 2004.
- f) Construtora: Elias Paludo Participações
- g) Total da área construída atual: 3.219,592 m²
- h) Breve histórico: O Condomínio Edifício Ramadan, localizado na cidade de Nova Prata, Rio Grande do Sul, é formado por 61 unidades autônomas constituídas de seis lojas comerciais, 24 apartamentos e 31 boxes, distribuídos em nove pavimentos e fica submetido ao regime da Lei 4.591, de 16 de dezembro de 1964, resguardadas as disposições da Lei 10.406 de janeiro de 2002 (Código Civil).

5.3. EDIFÍCIO SANTA TERESA

- a) Razão social do Edifício: Condomínio Residencial Santa Teresa.

Na figura 3 apresenta-se a foto da fachada atual do prédio:

Figura 3 - Fachada do Condomínio Residencial Santa Teresa



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

- b) Ramo de atividade: Condomínios prediais.
- c) CNPJ: 17.844.387/0001-65
- d) Endereço: Rua Silvestre Bolzan, n 10, Bairro Vila Lenzi, Nova Prata, Rio Grande do Sul – CEP: 95.320-000.
- e) Data de registro da Convenção de Condomínio (constituição de condomínio): 10 de jan. de 2012.
- f) Construtora: Scala Incorporadora de Imóveis Ltda.
- g) Total da área construída atual: 1.928,96 m²
- h) Breve histórico: O Condomínio Residencial Santa Teresa, localizado na cidade de Nova Prata, Rio Grande do Sul, é formado por 50 unidades autônomas constituídas de 22 apartamentos e 28 boxes, distribuídos em seis pavimentos e fica submetido ao regime da Lei 4.591, de 16 de dezembro de 1964, resguardadas as disposições da Lei 10.406 de janeiro de 2002 (Código Civil).

5.4. EDIFÍCIO *SPAZIO* RESIDENCIAL

- a) Razão social do Edifício: Edifício *Spazio* Residencial

Na figura 4 apresenta-se a foto da fachada atual do prédio:

Figura 4 - Fachada do Edifício *Spazio* Residencial



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

- b) Ramo de atividade: Condomínios prediais
- c) CNPJ: 27.033.840/000107
- d) Endereço: Rua Antonio Rigo, n 525, Bairro São Pelegrino, Nova Prata, Rio Grande do Sul – CEP: 95.320-000
- e) Data de registro da Convenção de Condomínio (constituição de condomínio): 27 de maio de 2014.
- f) Construtora: Soluções Imobiliárias MGF Ltda.
- g) Total da área construída atual: 2.136,95 m²
- h) Breve histórico: O Condomínio Residencial Santa Teresa, localizado na cidade de Nova Prata, Rio Grande do Sul, é formado por 58 unidades autônomas constituídas de 29 apartamentos e 29 boxes, distribuídos em seis pavimentos e fica submetido ao regime da Lei 4.591, de 16 de dezembro de 1964, resguardadas as disposições da Lei 10.406 de janeiro de 2002 (Código Civil).

6. APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Este capítulo apresenta os resultados da aplicação dos questionários e das entrevistas. Tem como escopo, responder ao problema de pesquisa, que está definido como: “quais são os conflitos mais frequentes existentes na relação entre moradores de condomínios e quais são as soluções cabíveis?”.

6.1 ENTREVISTAS

Nesta etapa está apresentado o instrumento de coleta de dados, que são as entrevistas de natureza qualitativa de nível exploratório com estudo qualitativo básico ou genérico. Os participantes de estudo foram quatro síndicos dos Edifícios Santa Teresa, Adriano Carbonera, *Spazio* Residencial e Ramadan. Todos os síndicos são residentes da cidade de Nova Prata. O processo de coleta de dados se dá através de entrevistas semiestruturadas com a análise de discurso.

As entrevistas foram aplicadas através do *WhatsApp*, devido ao surgimento de uma nova doença, o COVID-19 (Coronavírus), com isso o Ministério da Saúde determinou o isolamento social para contenção da contaminação pelo novo vírus, isso impactou na aplicação da pesquisa pessoalmente. Por respeito a determinação, a pesquisa precisou ser aplicada de modo *online*.

As entrevistas foram respondidas no período de 23 de março a 26 de março de 2020.

Não foi aplicado pré-teste, pois, as perguntas foram retiradas, em sua maior parte, do questionário, que foi pré-testado anteriormente, à aplicação das entrevistas.

6.1.1 Desenvolvimento do Instrumento: Entrevistas

Esta etapa apresenta a entrevista desenvolvida com os quatro síndicos dos Edifícios citados anteriormente, ela está estruturada em 6 perguntas as quais contemplam os objetivos específicos, a saber:

- a) Identificar quais os conflitos existentes;
- b) Identificar quais são os tipos de mediações existentes;
- c) Identificar e analisar o papel do síndico em um condomínio.

Prezado (a) Senhor (a):

A presente pesquisa está sendo desenvolvida pela acadêmica Itamara Joice Carbonera, sendo requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração pela Universidade de Caxias do Sul – Campus Universitário de Nova Prata, Rio Grande do Sul. Essa pesquisa representa uma etapa fundamental para identificar quais os conflitos mais frequentes existentes na relação entre moradores de condomínios e quais são as soluções cabíveis.

Todas as informações aqui prestadas são tratadas de forma confidencial, tendo utilidade apenas para este trabalho, não sendo divulgadas informações tampouco nomes dos pesquisados.

Não é necessário identificar-se.

Desde já agradeço sua compreensão e colaboração.

Atenciosamente,

Itamara Joice Carbonera

1 – No seu condomínio ocorrem conflitos entre moradores?

- sim
- não
- não tenho conhecimento

2 - Dos conflitos citados abaixo, quais deles você mais encontra em seu Edifício? (Selecione três alternativas)

- TVs ou rádios em volume alto (que excedam o horário estipulado)
- animais de estimação (uso das áreas comuns e barulho)
- barulho de crianças (choro excessivo, brincadeiras que excedem o limite, etc.)
- problemas com a garagem do prédio (carros mal estacionados, ocupação de vagas erradas, etc.)
- Sujeira nas áreas de uso comuns
- barulho como bater de portas e salto alto em excesso
- problemas com o uso do salão de festas
- outros. Citar: _____

3 – Qual é a forma que você, como síndico (a) usaria para resolver um conflito?

- somente entre os envolvidos, através de uma conversa
- através da sua intervenção (síndico)

- através de um terceiro (mediador)
- através da ajuda de alguma ação judicial

4 – Qual dos itens abaixo você acha que ajudaria a evitar que os conflitos aconteçam?

- ter somente regras de boa convivência
- ter advertências e punições para quem não cumpre as normas de boa convivência
- ter aplicação de multas para quem não cumpre as normas de boa convivência
- outros. Citar: _____

5 – Qual seria o papel do Síndico (a) com relação aos conflitos entre moradores, na sua opinião?

- ajudar na conciliação
- resolver a situação
- não se envolver

6 – Deixe seu comentário a respeito do tema: “Conflitos em Condomínios”:

6.1.2 Apresentação dos Resultados da Aplicação das Entrevistas

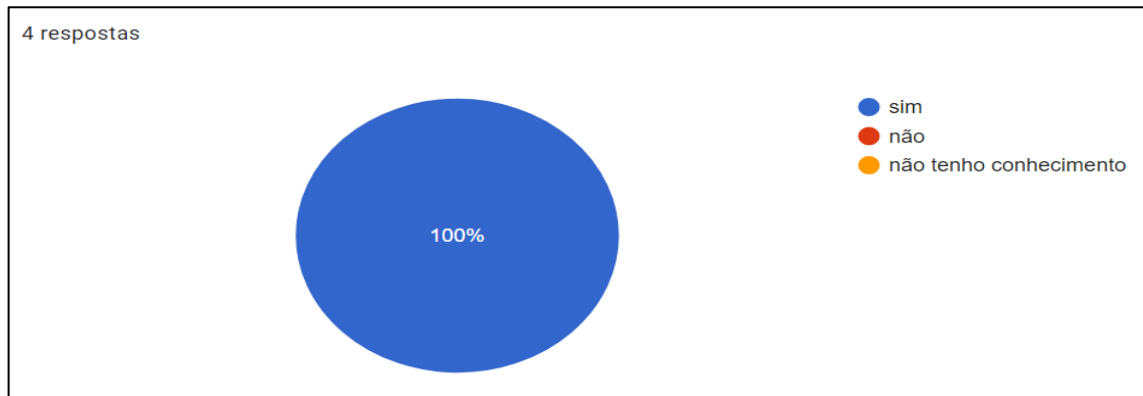
A seguir, está a tabulação dos resultados da pesquisa aplicada aos quatro síndicos (as) dos Edifícios Santa Teresa, Adriano Carbonera, *Spazio* Residencial e Ramadan. Todos os síndicos são residentes da cidade de Nova Prata.

1 – No seu condomínio ocorrem conflitos entre moradores?

- sim
- não
- não tenho conhecimento

Na figura 5 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 5 - No seu condomínio ocorrem conflitos entre moradores?



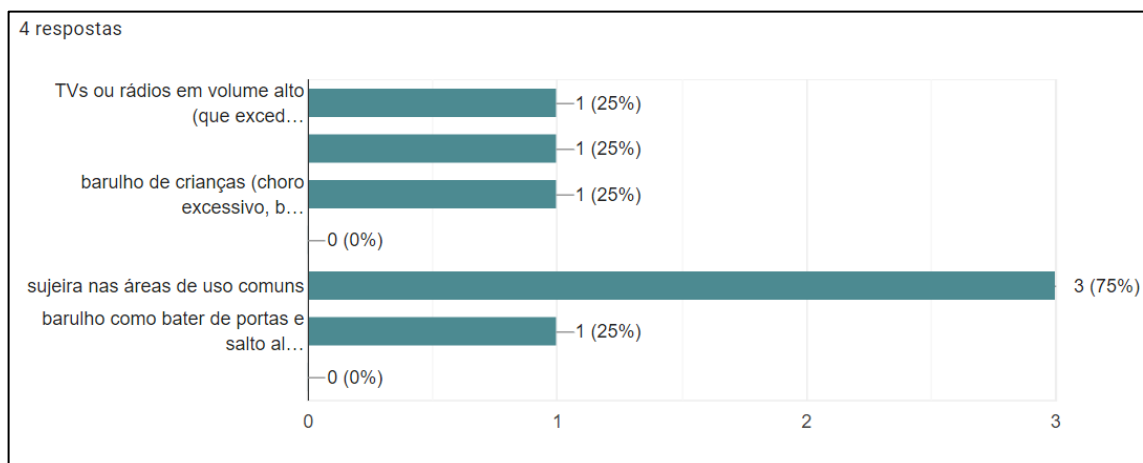
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

2 - Dos conflitos citados abaixo, quais deles você mais encontra em seu Edifício? (Selecione três alternativas)

- TVs ou rádios em volume alto (que excedam o horário estipulado)
- animais de estimação (uso das áreas comuns e barulho)
- barulho de crianças (choro excessivo, brincadeiras que excedem o limite, etc.)
- problemas com a garagem do prédio (carros mal estacionados, ocupação de vagas erradas, etc.)
- Sujeira nas áreas de uso comuns
- barulho como bater de portas e salto alto em excesso
- problemas com o uso do salão de festas
- outros. Citar: _____

Na figura 6 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 6 - Dos conflitos citados abaixo, quais deles você mais encontra em seu Edifício?



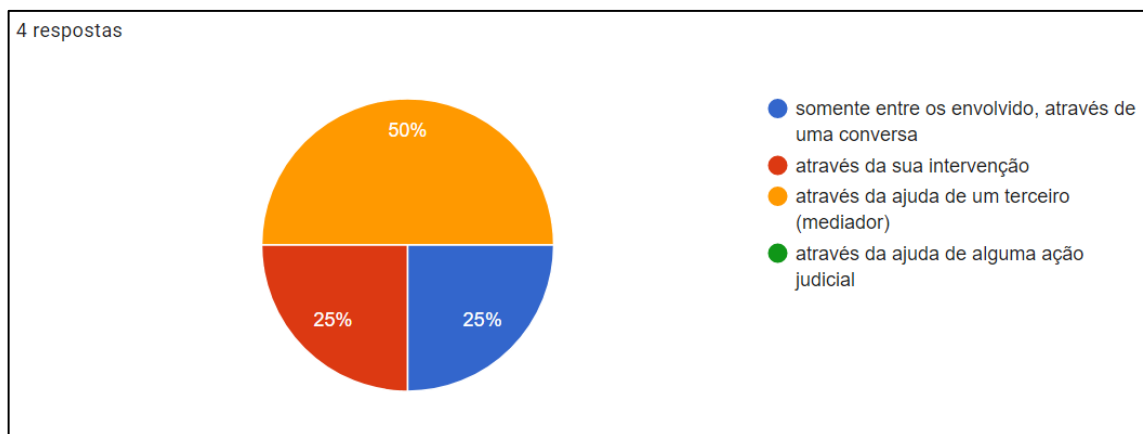
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

3 – Qual é a forma que você, como síndico (a) usaria para resolver um conflito?

- () somente entre os envolvidos, através de uma conversa
- () através da sua intervenção (síndico)
- () através de um terceiro (mediador)
- () através da ajuda de alguma ação judicial

Na figura 7 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 7 - Qual é a forma que você, como síndico (a) usaria para resolver um conflito?



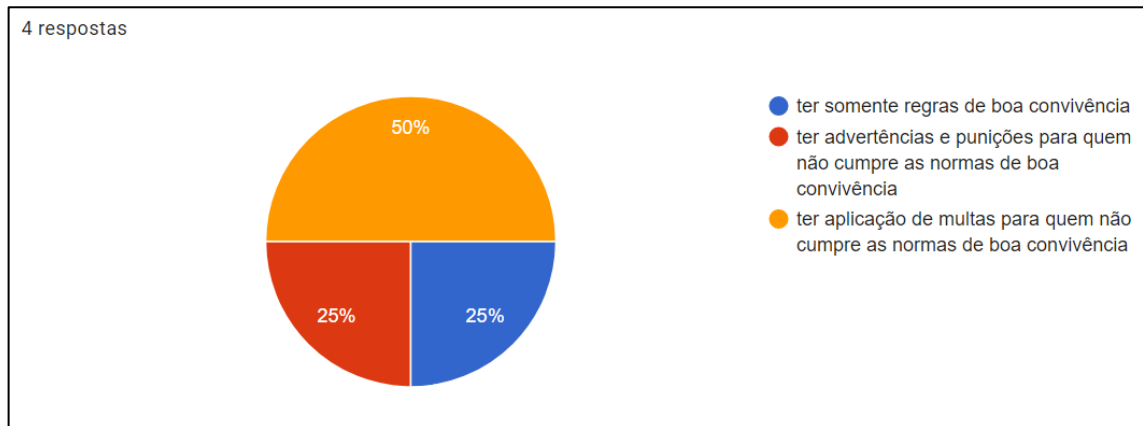
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

4 – Qual dos itens abaixo você acha que ajudaria a evitar que os conflitos aconteçam?

- () ter somente regras de boa convivência
- () ter advertências e punições para quem não cumpre as normas de boa convivência
- () ter aplicação de multas para quem não cumpre as normas de boa convivência
- () outros. Citar: _____

Na figura 8 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 8 - Qual dos itens abaixo você acha que ajudaria a evitar que os conflitos aconteçam?



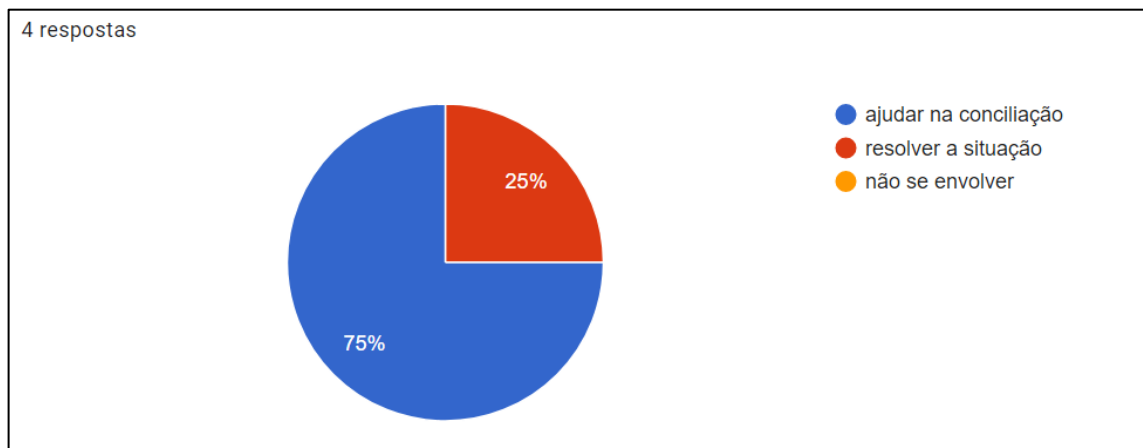
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

5 – Qual seria o papel do Síndico (a) com relação aos conflitos entre moradores, na sua opinião?

- () ajudar na conciliação
 () resolver a situação
 () não se envolver

Na figura 9 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 9 - Qual seria o papel do Síndico (a) com relação aos conflitos entre moradores, na sua opinião?



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

6 – Deixe seu comentário a respeito do tema: “Conflitos em Condomínios”:

Na figura 10 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 10 - Deixe seu comentário a respeito do tema: “Conflitos em Condomínios”

4 respostas

A falta de empatia é uma das maiores causas de conflitos.
E o velho ditado que diz: Não faça aos outros o que você não gostaria que fizessem com você!
Se essas duas frases fossem respeitadas não teríamos problemas.

Acredito que respeito ao outro seja o principal fator que deva existir quando se vive em condomínio mas quando as regras de boa convivência são quebradas o síndico pode interferir para ajudar a resolver a situação. A função do síndico é estar sempre atento ao que acontece pois o condomínio é uma casa enorme dividida em espaços privados e comuns e como tal está em constante mudança de pessoas e os maiores causadores de probleminhas são os inquilinos novos, até se adaptarem às novas regras, mas, o bom senso deve prevalecer sempre em qualquer que seja a situação.

Morar em coletividade é bastante delicado, os conflitos existem sempre, porém um síndico com discernimento e dedicado pelo bem comum sempre irá resolver e deixar a situação bem agradável para uma boa convivência. Meu condomínio é tranquilo, não enfrento grandes polêmicas.

Tenho a impressão que, cada vez mais, o papel do Síndico vai sendo 'entregue' a terceiros, a fim de evitar desafetos do Síndico com os vizinhos

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

6.1.3 Interpretação dos resultados das entrevistas

De acordo com os dados levantados através da pesquisa aplicada aos quatro síndicos dos Edifícios Santa Teresa, Adriano Carbonera, *Spazio* Residencial e Ramadan situados na cidade de Nova Prata. Foram analisados os dados a seguir, 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.

6.1.3.1 Conflitos Existentes em Condomínios

Na primeira questão, os quatro síndicos participantes confirmaram que ocorrem conflitos em seus condomínios. A segunda questão referente aos conflitos que mais ocorrem, 75% dos síndicos afirma que é relacionado à sujeira nas áreas de uso comuns. Os demais conflitos relacionados à TVs ou rádios em volume alto (que excedam o horário estipulado); animais de estimação (uso das áreas comuns e barulho); barulho de crianças (choro excessivo, brincadeiras que excedem o limite, etc.); barulho como bater de portas e salto alto em excesso ficam empatados com 25% cada um. Problemas com a garagem do prédio (carros mal

estacionados, ocupação de vagas erradas, etc.) e problemas com o uso do salão de festas não foram identificados.

6.1.3.2 Tipos de Mediações Existentes

Na terceira questão identifica-se que na opinião dos síndicos entrevistados 50% deles pediriam ajuda a um terceiro (mediador) para resolução de um conflito, 25% dos síndicos interveriam na situação, 25% optam por resolver entre os envolvidos apenas com uma conversar e nenhum optou pela ajuda de alguma ação judicial.

Na quarta questão com relação às mediações evidencia-se que 50% deles optariam por ter aplicação de multas para quem descumprir as normas de boa convivência, 25% usariam advertências e punições para quem desrespeitar a boa conduta e 25% optaria por ter somente regras de boa convivência.

6.1.3.3 Papel do Síndico em um Condomínio

Na quinta questão percebe-se que 75% dos síndicos participantes afirma que o papel do síndico perante as resoluções de conflitos é de ajudar na conciliação, 25% acredita que os síndicos devem resolver o conflito e ninguém optou pela opção do síndico não se envolver com problema.

Na sexta questão foi dada a oportunidade de cada síndico deixar sua opinião com relação aos conflitos em condomínios, percebe-se que todos são bem cientes de suas funções como síndico e levantam a questão do bom senso que cada um deve ter ao morar em um condomínio para assim evitar que os conflitos ocorram.

6.2 QUESTIONÁRIO

Nesta etapa está apresentada a pesquisa quantitativa de nível descritivo, o método de estratégia aplicado foi o *survey*. O questionário da pesquisa quantitativa foi desenvolvido com os moradores dos Edifícios Santa Teresa, Adriano Carbonera, *Spazio* Residencial e Ramadan situados na cidade de Nova Prata.

Para o processo de coleta de dados foi distribuído um questionário, não identificado, de forma virtual criado no *Google Forms* e que foi enviado através dos grupos de *WhatsApp* de cada condomínio dos Edifícios citados acima.

O processo de análise de dados se deu pela elaboração de tabelas e gráficos (estática), apresentando assim os resultados da pesquisa aplicada.

6.2.1 Desenvolvimento do Instrumento de Pesquisa – Questionário

Nesta etapa estão apresentadas as perguntas que compõem o questionário aplicado aos moradores dos quatro Edifícios citados. Este questionário apresenta 15 perguntas sendo que 14 são perguntas fechadas e uma aberta às quais contemplam os objetivos específicos, a saber:

- a) Identificar quais os conflitos existentes;
- b) Identificar quais são os tipos de mediações existentes;
- c) Identificar e analisar o papel do síndico em um condomínio.

Prezado (a) Senhor (a):

A presente pesquisa está sendo desenvolvida pela acadêmica Itamara Joice Carbonera, sendo requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração pela Universidade de Caxias do Sul – Campus Universitário de Nova Prata, Rio Grande do Sul. Essa pesquisa representa uma etapa fundamental para identificar quais os conflitos mais frequentes existentes na relação entre moradores de condomínios e quais são as soluções cabíveis.

Todas as informações aqui prestadas são tratadas de forma confidencial, tendo utilidade apenas para este trabalho, não sendo divulgadas informações tampouco nomes dos pesquisados.

Não é necessário identificar-se.

Desde já agradeço sua compreensão e colaboração.

Atenciosamente,

Itamara Joice Carbonera

Caracterização Sociográfica:

1 - Qual seu gênero?

() feminino

() masculino

() outros. Citar: _____

2 - Qual seu estado civil?

- solteiro (a)
- casado (a)
- viúvo (a)
- separado/divorciado (a)

3 - Faixa etária:

- 16 a 25 anos
- 26 a 35 anos
- 36 a 45 anos
- acima de 46 anos

4 – Quantas pessoas moram com você?

- 1 pessoa
- 2 pessoas
- 3 pessoas
- 4 pessoas
- mora sozinho (a)
- outros. Citar: _____

5 – Você é:

- proprietário
- locatário

6 – A quanto tempo você mora neste Edifício?

- menos de 1 ano
- 1 ano
- 2 anos
- 3 anos
- 4 anos
- 5 anos
- mais de 5 anos

7 – Você já foi ou é síndico (a)?

- sim
- não

Perguntas relacionadas aos Conflitos:

1 - Você conhece os seus vizinhos?

- sim, conheço
- somente alguns
- não conheço

2 – No seu condomínio ocorrem conflitos entre moradores?

- sim
- não
- não tenho conhecimento

3 – Já teve algum conflito com seu vizinho?

- já tive
- nunca tive

4 - Dos conflitos citados abaixo, quais deles você mais encontra em seu Edifício? (Selecione três alternativas)

- TVs ou rádios em volume alto (que excedam o horário estipulado)
- animais de estimação (uso das áreas comuns e barulho)
- barulho de crianças (choro excessivo, brincadeiras que excedem o limite, etc.)
- problemas com a garagem do prédio (carros mal estacionados, ocupação de vagas erradas, etc.)
- sujeira nas áreas de uso comuns
- barulho como bater de portas e salto alto em excesso
- problemas com o uso do salão de festas

5 – Qual seria a forma que você usaria para resolver um conflito?

- entre você e o envolvido, através de uma conversa
- através da ajuda do síndico
- através de um terceiro (mediador)
- por alguma ação judicial

() outros. Citar: _____

6 – Qual dos itens abaixo você acha que ajudaria a evitar que os conflitos aconteçam?

() ter somente regras de boa convivência

() ter advertências e punições para quem não cumpre as normas de boa convivência

() ter aplicação de multas para quem não cumpre as normas de boa convivência

() outros. Citar: _____

7 – O que você faz para contribuir com a boa convivência entre seus vizinhos?

() procuro orientar sobre as normas de boa convivência

() chamo a atenção de quem causou problema solicitando para que não aconteça mais

() reporto a situação ao síndico

() procuro não me envolver com essas situações

8 – Você gostaria de ser síndico (a)?

() sim

() não

9 – Qual seria o papel do Síndico (a), em sua opinião, com relação aos conflitos entre moradores?

() ajudar na conciliação

() resolver a situação

() não se envolver

() outros. Citar: _____

10 - Considera as decisões do Síndico (a) corretas e transparentes?

() sim

() não

11 – Você participa das assembleias no seu condomínio?

() sim, participo

() as vezes

() não participo

12 – Você ajuda na tomada de decisão nas assembleias que ocorrem em seu condomínio?

- sim, sempre opino
- às vezes dou minha opinião
- não opino

13 – Você conhece os seus direitos e deveres como condômino? Tem conhecimento sobre a Lei nº 4.591, de 16/12/1964 que trata exclusivamente sobre condomínios?

- sim
- não

14 – Você tem acesso a convenção de condomínio, tem ciência do que nela está definido?

- sim tenho conhecimento
- não tenho conhecimento

15 – Deixe seu comentário a respeito do tema: “Conflitos em Condomínios”:

6.2.2 Pré-Teste

O pré-teste foi aplicado a três pessoas, aleatoriamente, para que fossem verificadas falhas ou divergências nas perguntas. Foram alteradas algumas opções de respostas para melhor compreensão dos participantes e incluso a união estável na questão do estado civil. Tendo aprovação destas três pessoas quanto à compreensão do questionário, ele foi ajustado e se apresenta da forma descrita a seguir.

Prezado (a) Senhor (a):

A presente pesquisa está sendo desenvolvida pela acadêmica Itamara Joice Carbonera, sendo requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração pela Universidade de Caxias do Sul – Campus Universitário de Nova Prata, Rio Grande do Sul. Essa pesquisa representa uma etapa fundamental para identificar quais os conflitos mais frequentes existentes na relação entre moradores de condomínios e quais são as soluções cabíveis.

Todas as informações aqui prestadas são tratadas de forma confidencial, tendo utilidade apenas para este trabalho, não sendo divulgadas informações tampouco nomes dos pesquisados.

Não é necessário identificar-se.

Desde já agradeço sua compreensão e colaboração.

Atenciosamente,

Itamara Joice Carbonera

Caracterização Sociográfica:

1 - Qual seu gênero?

feminino

masculino

outros. Citar: _____

2 - Qual seu estado civil?

solteiro (a)

casado (a)

viúvo (a)

separado/divorciado (a)

união estável

3 - Faixa etária:

16 a 25 anos

26 a 35 anos

36 a 45 anos

acima de 46 anos

4 – Quantas pessoas moram com você?

1 pessoa

2 pessoas

3 pessoas

4 pessoas

mora sozinho (a)

() outros. Citar: _____

5 – Você é:

() proprietário

() locatário

6 – A quanto tempo você mora neste Edifício?

() menos de 1 ano

() 1 ano

() 2 anos

() 3 anos

() 4 anos

() 5 anos

() mais de 5 anos

7 – Você já foi ou é síndico (a)?

() sim

() não

Perguntas relacionadas aos Conflitos:

1 - Você conhece os seus vizinhos?

() sim, conheço

() somente alguns

() não conheço

2 – No seu condomínio ocorrem conflitos entre moradores?

() sim

() não

() não tenho conhecimento

3 – Já teve algum conflito com seu vizinho?

() já tive

() nunca tive

4 - Dos conflitos citados abaixo, quais deles você mais encontra em seu Edifício? (Selecione três alternativas)

- TVs ou rádios em volume alto (que excedam o horário estipulado)
- animais de estimação (uso das áreas comuns e barulho)
- barulho de crianças (choro excessivo, brincadeiras que excedem o limite, etc.)
- problemas com a garagem do prédio (carros mal estacionados, ocupação de vagas erradas, etc.)
- sujeira nas áreas de uso comuns
- barulho como bater de portas e salto alto em excesso
- problemas com o uso do salão de festas

5 – Qual seria a forma que você usaria para resolver um conflito?

- entre você e o envolvido, através de uma conversa
- através da ajuda do síndico
- através de um terceiro (mediador)
- por alguma ação judicial
- outros. Citar: _____

6 – Qual dos itens abaixo você acha que ajudaria a evitar que os conflitos aconteçam?

- ter somente regras de boa convivência
- ter advertências e punições para quem não cumpre as normas de boa convivência
- ter aplicação de multas para quem não cumpre as normas de boa convivência
- outros. Citar: _____

7 – O que você faz para contribuir com a boa convivência entre seus vizinhos?

- procuro orientar sobre as normas de boa convivência
- chamo a atenção de quem causou problema solicitando para que não aconteça mais
- reporto a situação ao síndico
- procuro não me envolver com essas situações

8 – Você gostaria de ser síndico (a)?

- sim
- não

9 – Qual seria o papel do Síndico (a), em sua opinião, com relação aos conflitos entre moradores?

ajudar na conciliação

resolver a situação

não se envolver

outros. Citar: _____

10 - Considera as decisões do Síndico (a) corretas e transparentes?

sim

não

11 – Você participa das assembleias no seu condomínio?

sim, participo

as vezes

não participo

12 – Você ajuda na tomada de decisão nas assembleias que ocorrem em seu condomínio?

sim, sempre opino

às vezes dou minha opinião

não opino

13 – Você conhece os seus direitos e deveres como condômino? Tem conhecimento sobre a Lei nº 4.591, de 16/12/1964 que trata exclusivamente sobre condomínios?

sim, eu conheço

não, eu não conheço

14 – Você tem acesso a convenção de condomínio, tem ciência do que nela está definido?

sim tenho conhecimento

não tenho conhecimento

15 – Deixe seu comentário a respeito do tema: “Conflitos em Condomínios”:

6.2.3 Plano de amostragem

O presente questionário da pesquisa quantitativa foi desenvolvido com todos os moradores dos Edifícios Santa Teresa, Adriano Carbonera, *Spazio* Residencial e Ramadan situados na cidade de Nova Prata.

Foi considerada a quantidade de apartamentos que cada Edifício possui para se ter um controle de retorno das respostas, portanto o Edifício Santa Teresa tem 22 apartamentos sendo que 20 estão habitados e dois desocupados, o Edifício Adriano Carbonera possui 27 apartamentos habitados, o Edifício *Spazio* Residencial tem 29 apartamentos habitados e o Edifício Ramadan possui 24 apartamentos habitados. Totalizando desta forma 102 apartamentos, como há dois apartamentos vazios em um dos Edifícios, foi considerado o total de 100 apartamentos aptos para fornecerem as respostas.

Destes 100 questionários aplicados para cada apartamento obteve-se 61 respostas válidas, perfazendo 61% de respondentes.

6.2.4 Método de Contato

O questionário *online* foi encaminhado via *WhatsApp*, para os grupos de moradores dos Edifícios Santa Teresa, Adriano Carbonera, *Spazio* Residencial e Ramadan situados na cidade de Nova Prata.

6.2.5 Período de Aplicação do Instrumento de Pesquisa

O questionário foi aplicado no período de 12 de março de 2020 a 27 de março de 2020.

6.2.6 Apresentação dos Resultados da Aplicação da Pesquisa

A seguir, está a tabulação dos resultados da pesquisa aplicada aos moradores de quatro condomínios. Lembrando que foram enviados 100 questionários, com um retorno de 61 instrumentos válidos.

Caracterização Sociográfica:

1 - Qual seu gênero?

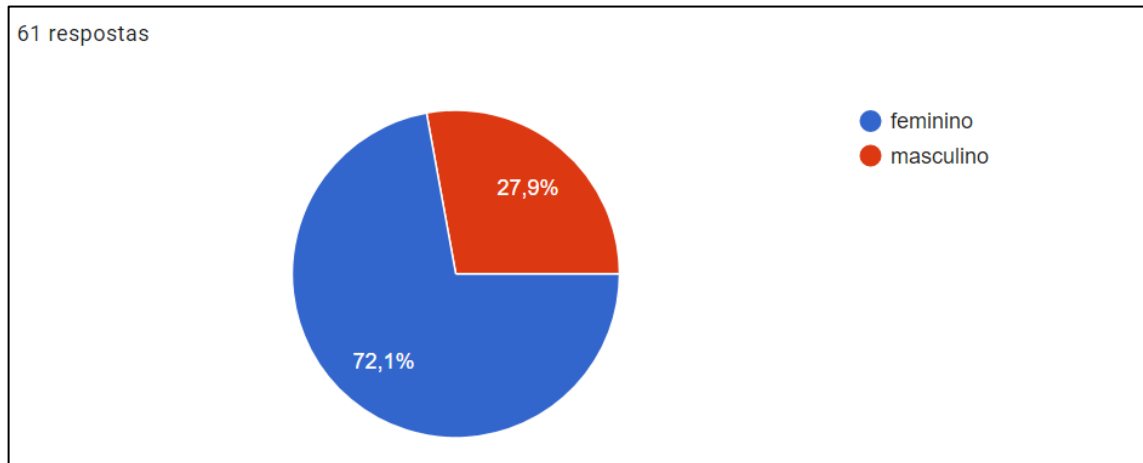
() feminino

() masculino

() outros. Citar: _____

Na figura 11 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 11 - Gênero



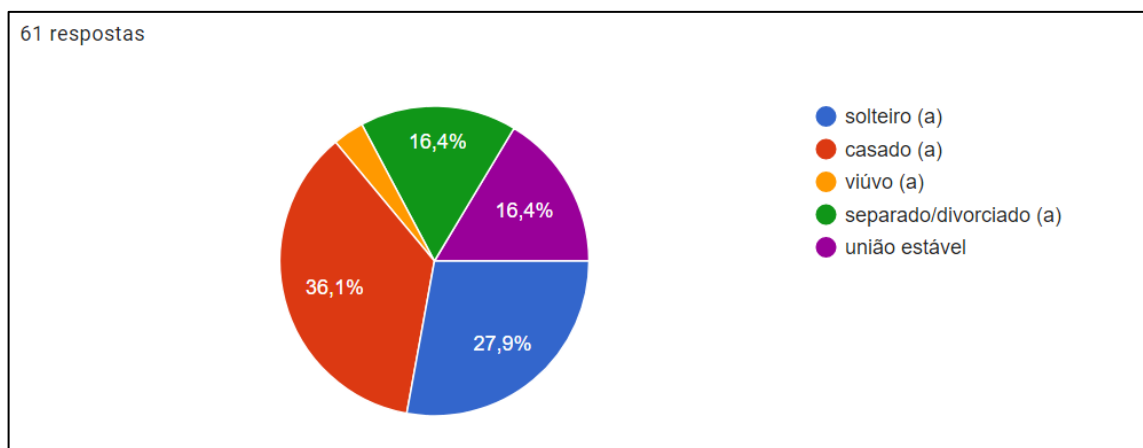
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

2 - Qual seu estado civil?

- () solteiro (a)
- () casado (a)
- () viúvo (a)
- () separado/divorciado (a)
- () união estável

Na figura 12 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 12 - Estado civil



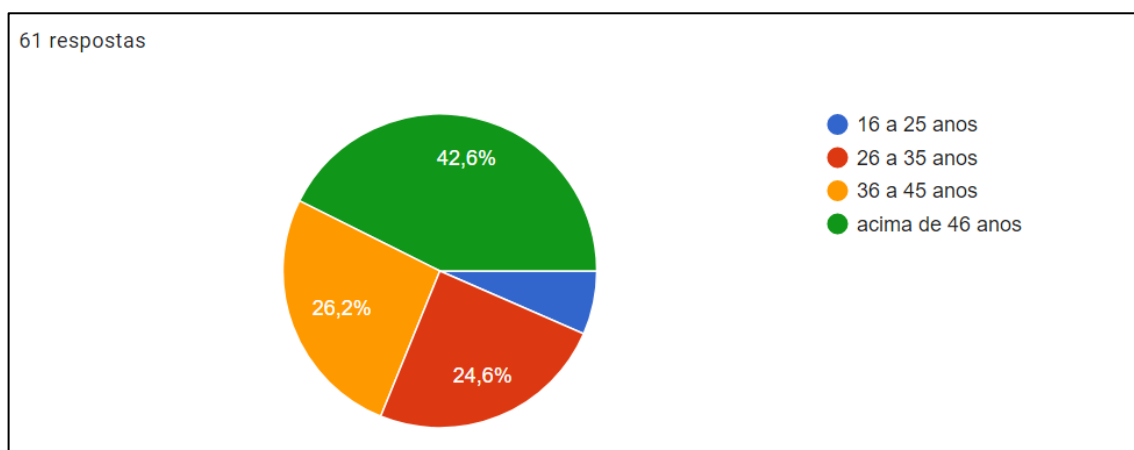
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

3 - Faixa etária:

- 16 a 25 anos
- 26 a 35 anos
- 36 a 45 anos
- acima de 46 anos

Na figura 13 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 13 - Faixa etária



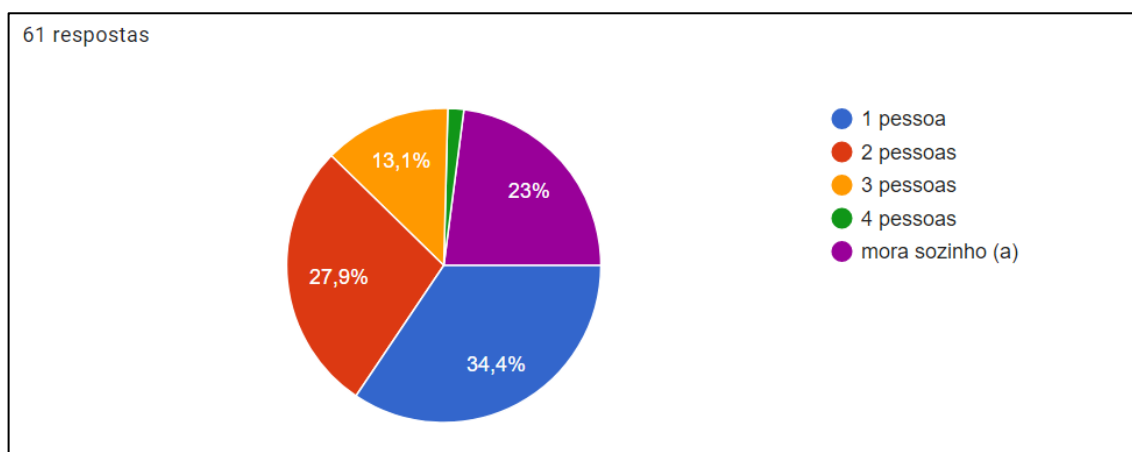
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

4 – Quantas pessoas moram com você?

- 1 pessoa
- 2 pessoas
- 3 pessoas
- 4 pessoas
- mora sozinho (a)
- outros. Citar: _____

Na figura 14 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 14 - Quantas pessoas moram com você?



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

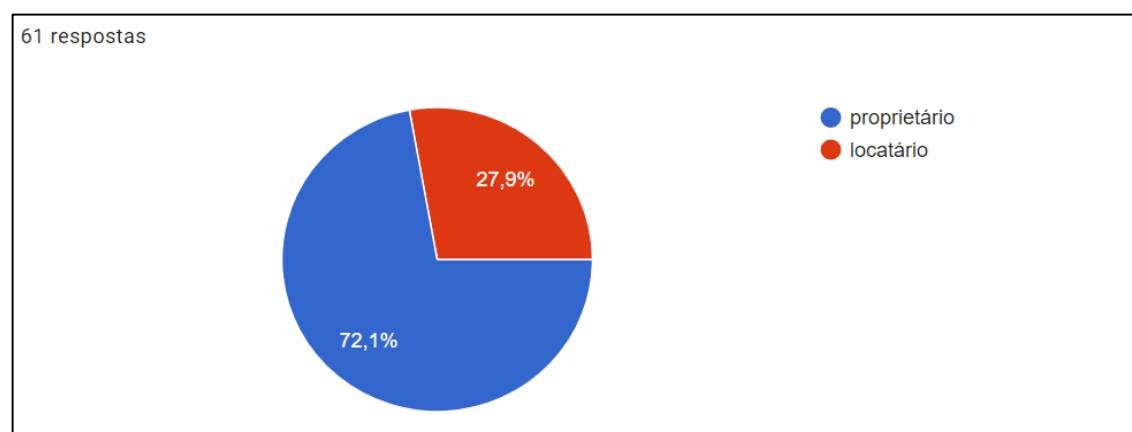
5 – Você é:

proprietário

locatário

Na figura 15 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 15 - Proprietário / Locatário



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

6 – Há quanto tempo você mora neste Edifício?

menos de 1 ano

1 ano

2 anos

3 anos

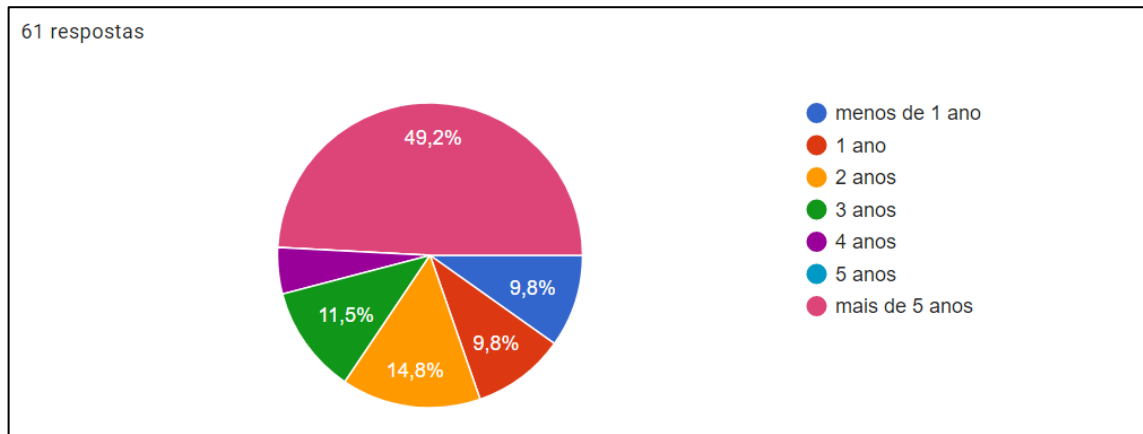
4 anos

5 anos

() mais de 5 anos

Na figura 16 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 16 - Há quanto tempo você mora neste Edifício?



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

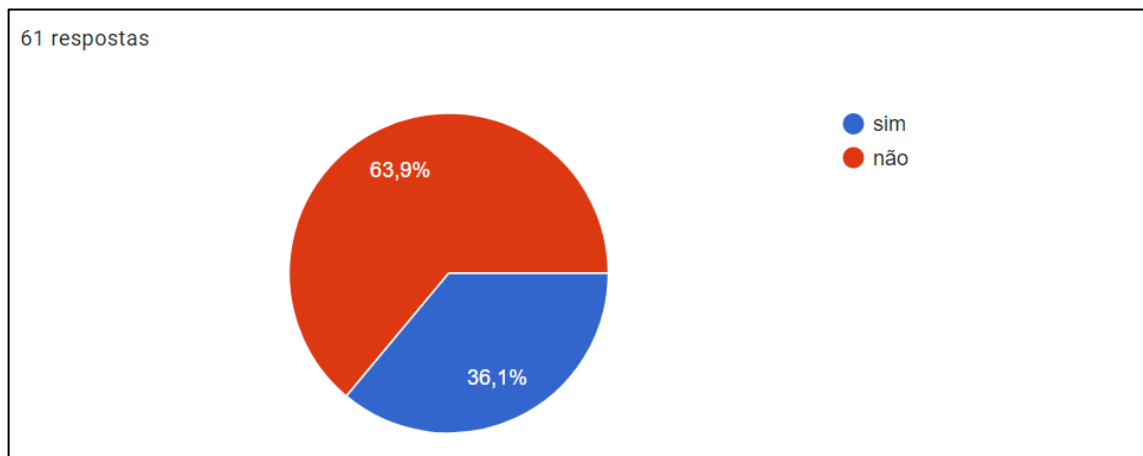
7 – Você já foi ou é síndico (a)?

() sim

() não

Na figura 17 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 17 - Você já foi ou é síndico (a)?



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Perguntas relacionadas aos Conflitos:

1 - Você conhece os seus vizinhos?

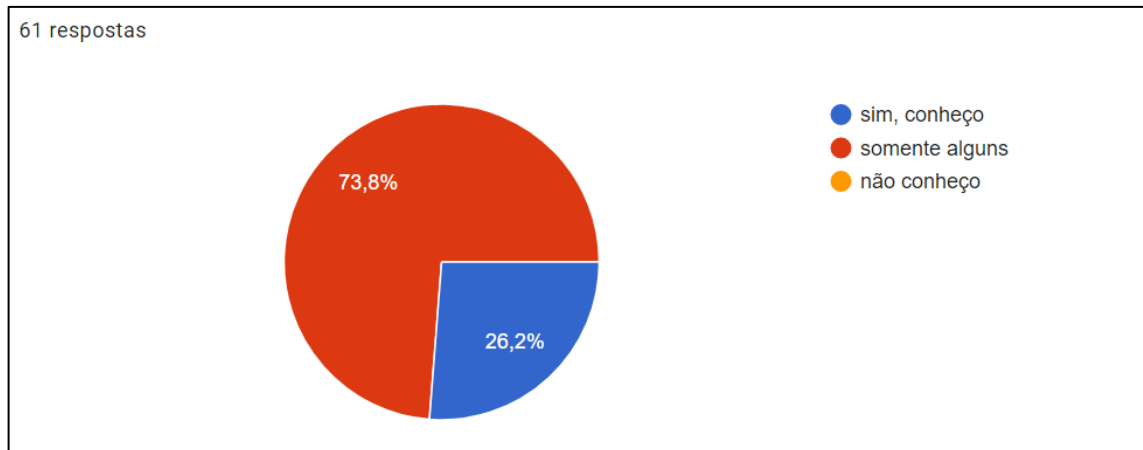
() sim, conheço

() somente alguns

() não conheço

Na figura 18 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 18 - Você conhece os seus vizinhos?



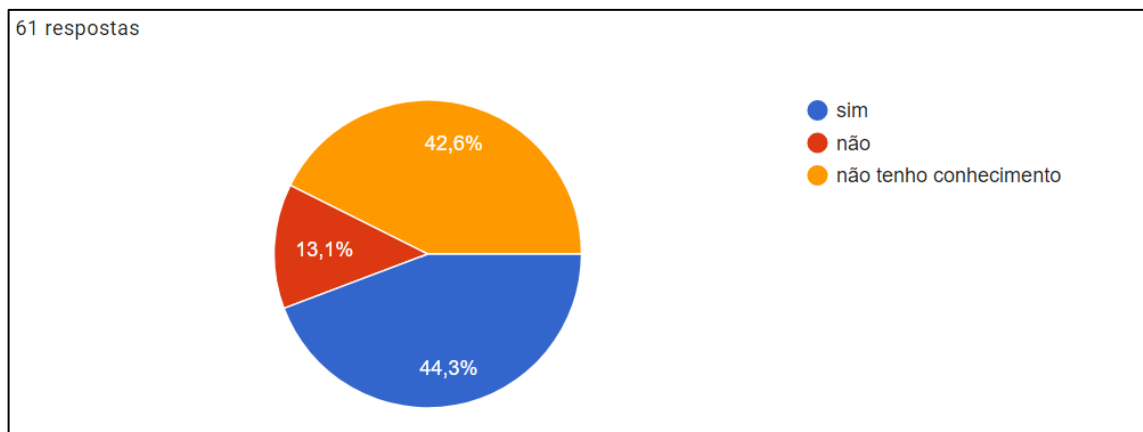
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

2 – No seu condomínio ocorrem conflitos entre moradores?

- () sim
 () não
 () não tenho conhecimento

Na figura 19 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 19 - No seu condomínio ocorrem conflitos entre moradores?



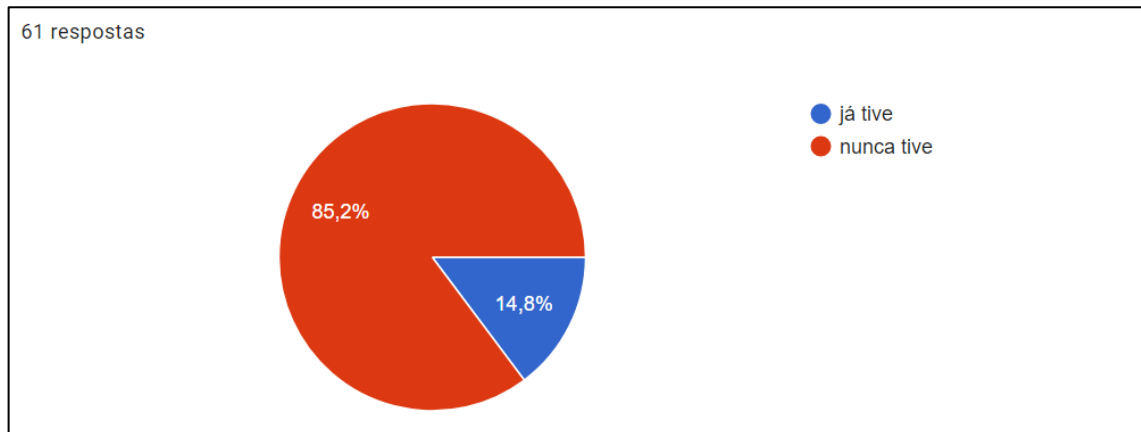
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

3 – Já teve algum conflito com seu vizinho?

- () já tive
 () nunca tive

Na figura 20 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 20 - Já teve algum conflito com seu vizinho?



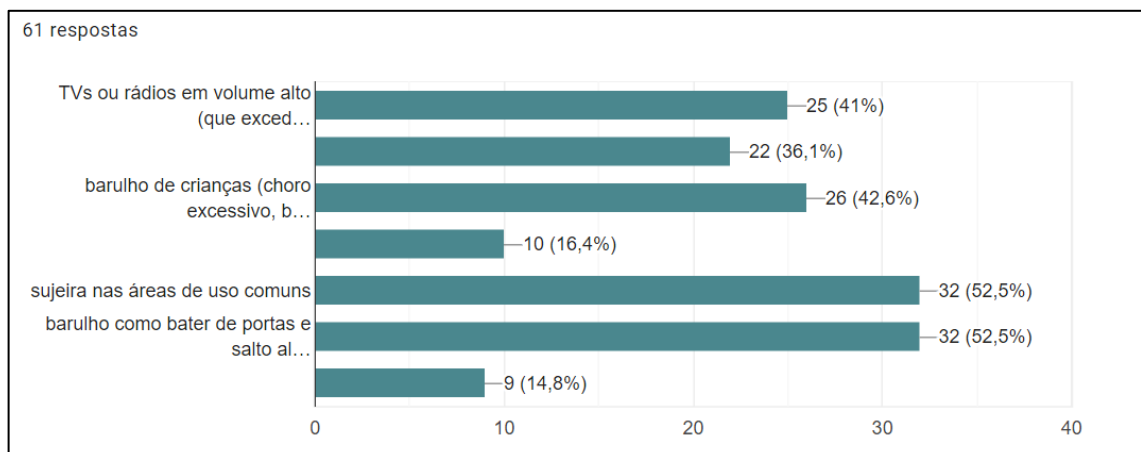
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

4 - Dos conflitos citados abaixo, quais deles você mais encontra em seu Edifício? (Selecione três alternativas)

- () TVs ou rádios em volume alto (que excedam o horário estipulado)
- () animais de estimação (uso das áreas comuns e barulho)
- () barulho de crianças (choro excessivo, brincadeiras que excedem o limite, etc.)
- () problemas com a garagem do prédio (carros mal estacionados, ocupação de vagas erradas, etc.)
- () sujeira nas áreas de uso comuns
- () barulho como bater de portas e salto alto em excesso
- () problemas com o uso do salão de festas

Na figura 21 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 21 - Dos conflitos citados abaixo, quais deles você mais encontra em seu Edifício?



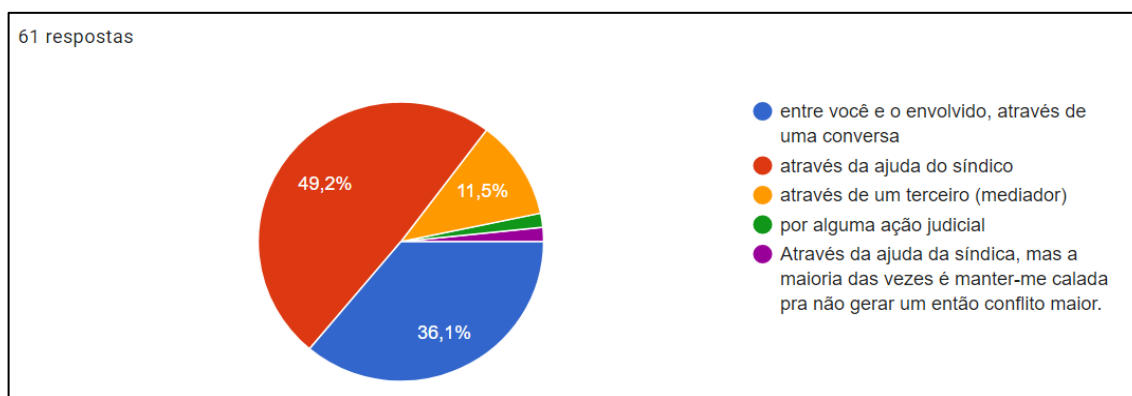
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

5 – Qual seria a forma que você usaria para resolver um conflito?

- () entre você e o envolvido, através de uma conversa
 () através da ajuda do síndico
 () através de um terceiro (mediador)
 () por alguma ação judicial
 () outros. Citar: _____

Na figura 22 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 22 - Qual seria a forma que você usaria para resolver um conflito?



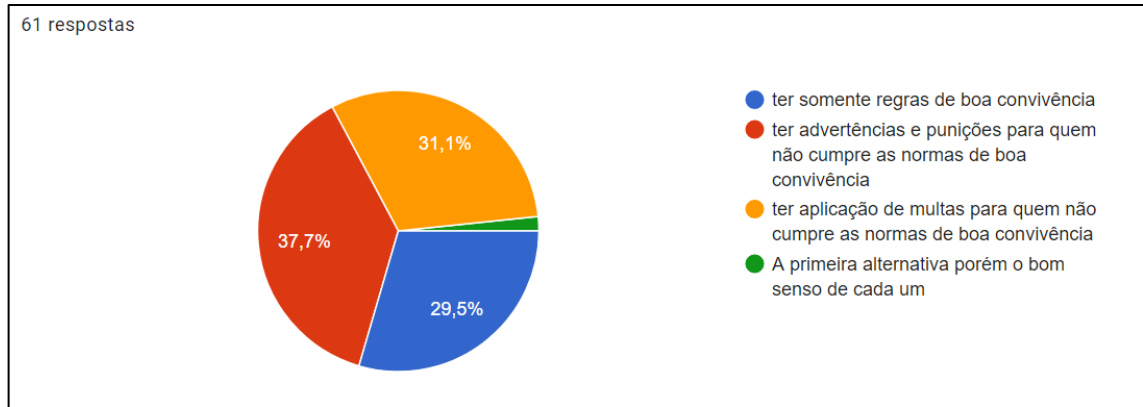
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

6 – Qual dos itens abaixo você acha que ajudaria a evitar que os conflitos aconteçam?

- () ter somente regras de boa convivência
 () ter advertências e punições para quem não cumpre as normas de boa convivência
 () ter aplicação de multas para quem não cumpre as normas de boa convivência
 () outros. Citar: _____

Na figura 23 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 23 - Qual dos itens abaixo você acha que ajudaria a evitar que os conflitos aconteçam?



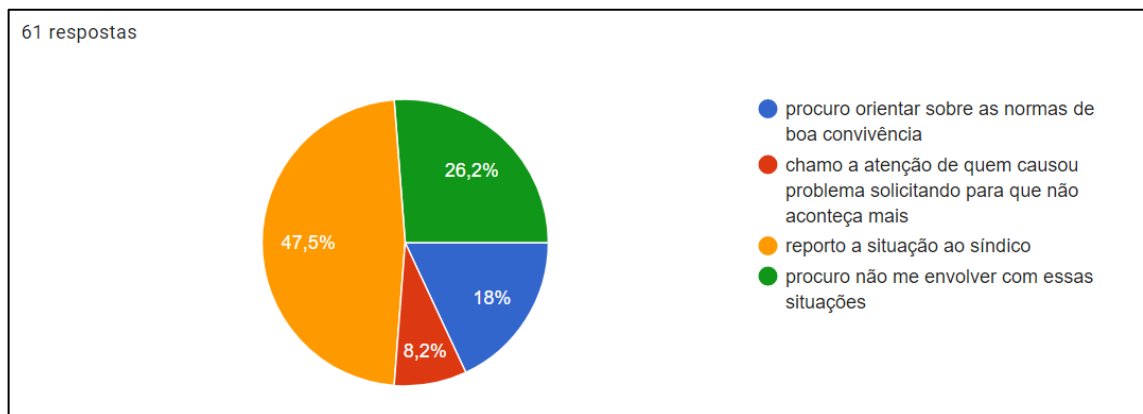
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

7 – O que você faz para contribuir com a boa convivência entre seus vizinhos?

- () procuro orientar sobre as normas de boa convivência
 () chamo a atenção de quem causou problema solicitando para que não aconteça mais
 () reporto a situação ao síndico
 () procuro não me envolver com essas situações

Na figura 24 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 24 - O que você faz para contribuir com a boa convivência entre seus vizinhos?



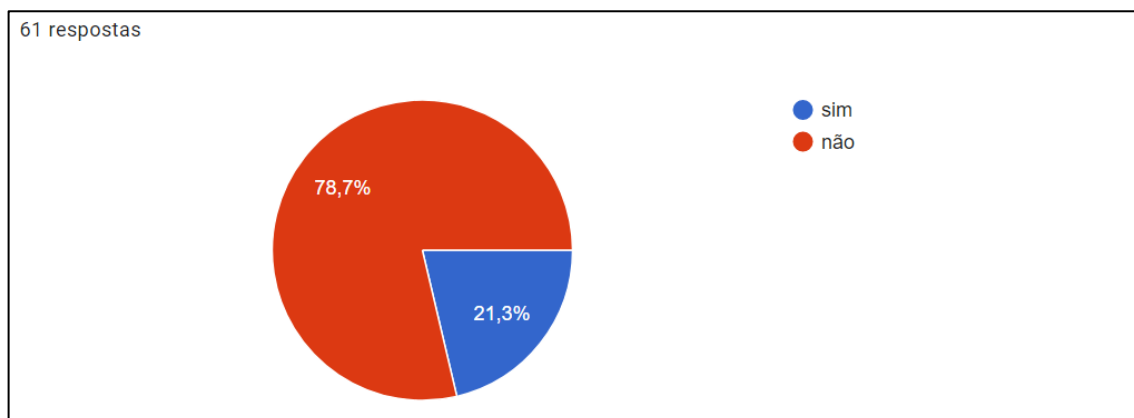
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

8 – Você gostaria de ser síndico (a)?

- () sim
 () não

Na figura 25 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 25 - Você gostaria de ser síndico (a)?



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

9 – Qual seria o papel do Síndico (a), em sua opinião, com relação aos conflitos entre moradores?

() ajudar na conciliação

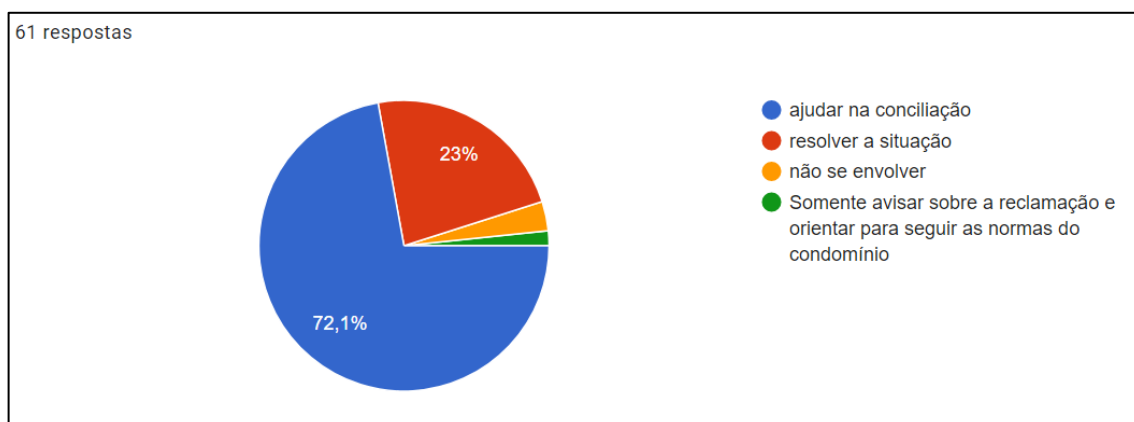
() resolver a situação

() não se envolver

() outros. Citar: _____

Na figura 26 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 26 - Qual seria o papel do Síndico (a), em sua opinião, com relação aos conflitos entre moradores?



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

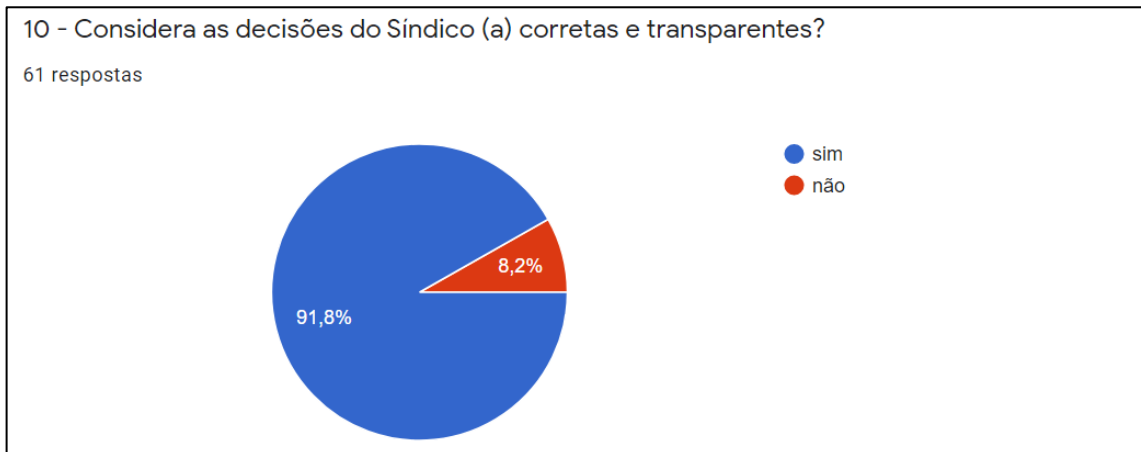
10 - Considera as decisões do Síndico (a) corretas e transparentes?

() sim

() não

Na figura 27 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 27 - Considera as decisões do Síndico (a) corretas e transparentes?



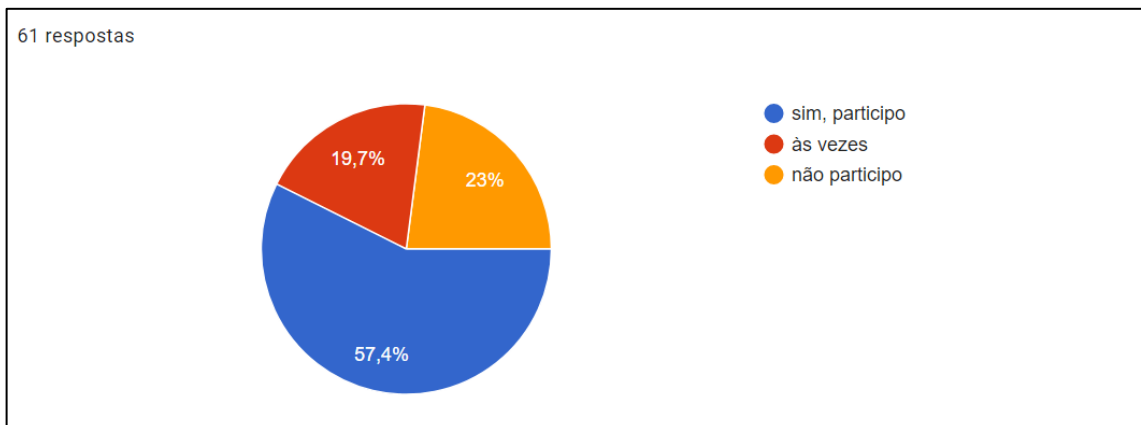
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

11 – Você participa das assembleias no seu condomínio?

- () sim, participo
() às vezes
() não participo

Na figura 28 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 28 - Você participa das assembleias no seu condomínio?



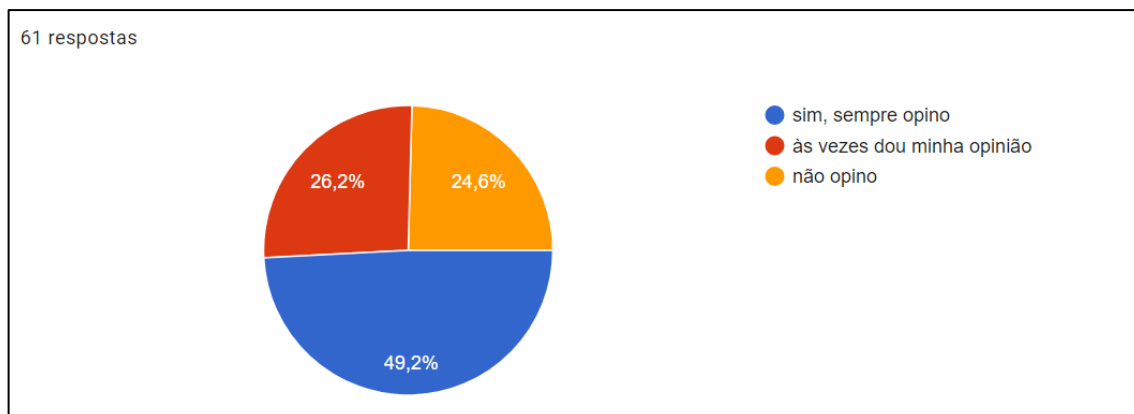
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

12 – Você ajuda na tomada de decisão nas assembleias que ocorrem em seu condomínio?

- () sim, sempre opino
() às vezes dou minha opinião
() não opino

Na figura 29 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 29 - Você ajuda na tomada de decisão nas assembleias que ocorrem em seu condomínio?



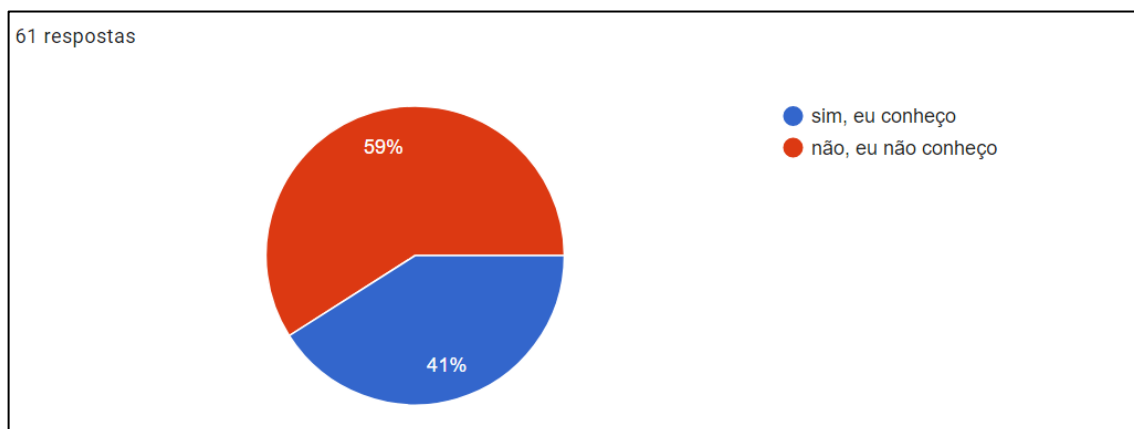
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

13 – Você conhece os seus direitos e deveres como condômino? Tem conhecimento sobre a Lei nº 4.591, de 16/12/1964 que trata exclusivamente sobre condomínios?

- () sim, eu conheço
 () não, eu não conheço

Na figura 30 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 30 - Você conhece os seus direitos e deveres como condômino? Tem conhecimento sobre a Lei nº 4.591, de 16/12/1964 que trata exclusivamente sobre condomínios?



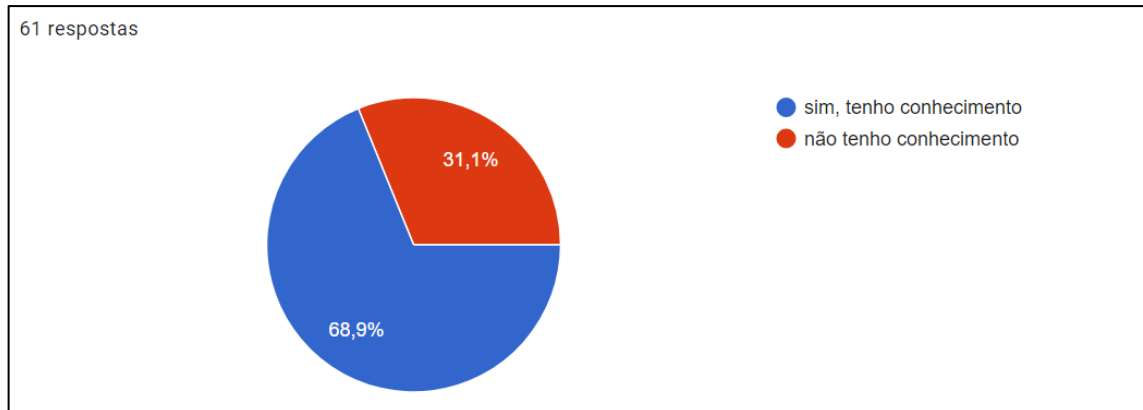
Fonte: Elaborado pela autora (2020).

14 – Você tem acesso a convenção de condomínio, tem ciência do que nela está definido?

- () sim tenho conhecimento
 () não tenho conhecimento

Na figura 31 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 31 - Você tem acesso a convenção de condomínio, tem ciência do que nela está definido?



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

15 – Deixe seu comentário a respeito do tema: “Conflitos em Condomínios”:

Na figura 32 apresentam-se as respostas da questão.

Figura 32 - Deixe seu comentário a respeito do tema: “Conflitos em Condomínios”

(continua)

28 respostas

Esse tipo de problema não aconteceria se as pessoas tivessem bom senso. Se respeitassem as pessoas como gostariam de serem respeitadas.

Na questão nro 4, acho que falta um pouco de explicação, pois se na nro 3 respondi que nunca tive e, hipoteticamente, nunca tenha tido conhecimento de um conflito no condomínio, fico a mercê de minha imaginação para conseguir responder.

É um problema real, mas com bom senso, acredito que 99,9% deles possam ser resolvidos.

Acredito que cada um como falei antes teria que ter o bom senso de seguir as normas. Eu tenho duas crianças mas é impossível mantê-los calados até pq são crianças e não robôs. Mas eu sempre oriento quanto ao barulho e tipos de brincadeiras. Assim como eu procuro me corrigir dentro de casa acredito que minha vizinha pq é uma só que faz um auê dentro do apto deveria pensar em quem mora embaixo dela assim como eu faço. Mas as vezes o melhor é manter-se calado pra não gerar um então conflito.

Morar em apartamento na maioria das vezes é uma escolha, assim acredito que junto a esta escolha deve estar claro as normas p a boa convivência, exemplo sou contra animal doméstico em apart. Se quero um bichinho tenho que dar a ele um ambiente próprio e favorável ao seu bem estar e tbem pensar no vizinho.

Minha opinião é tentar sempre falar quando se está totalmente por dentro dos assuntos, senão não se meta nem opine

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

(continuação)

Eu acho que quando acontece esse tipo de situação a pessoa morador deveria falar c o síndico ,não ficar discutindo no grupo , e será bom relembrar o pessoal sobre o barulho salto alto que é insuportável

Cansei de ver situações como pegar luz do condomínio pq a pessoa não tem no ap, barulho alto de som, portão da garagem travar, cocô de cachorro aos ao redor do prédio!

Bom senso sempre

Cada morador obedecer e seguir as regras não haveria conflitos

Os conflitos podem ser gerados por pessoas que não tem bom senso, independente de ter regras de convivência ou não, as pessoas tem que entender que ali moram mais pessoas que podem não estar de acordo com certos comportamentos.

Com uma boa conversa tudo pode ser resolvida.

No meu condomínio não tenho conhecimento de conflitos

O vizinho é o melhor parente, por isso devemos ter a melhor convivência possível. Conflitos só atrapalham e ainda perdemos o socorro caso necessário.

Acredito que nem todo mundo foi feito para morar em prédios

Meu condomínio é muito tranquilo, a pesar de morar a pouco tempo nunca vi nada preocupante. Nossa atual síndica é excelente pessoa e síndica.

Penso que antes de morar em um condomínio as pessoas tem que estar cientes de respeitar as outras; barulho, limpeza, bichinhos. Também acho que o dialogo é muito importante através do síndico

Tem que saber conviver em espaços compartilhados e saber que o meu limite termina quando começa o limite do outro. Também ninguém é perfeito por isso não adianta só reclamar dos outros.

Bom senso sempre

Esse assunto rende muitas linhas, mas eu acredito que o bom senso deve prevalecer sempre

Por menores que sejam, são inevitáveis, uma vez que cada morador possui um modo de viver e se comportar diferentes dos outros condôminos.

Viver em condomínio é desafiador e é só para quem sabe respeitar e ter tolerância para com seu visinho

Na minha opinião quando surge algum tipo de conflito, o melhor é a parte acusadora procurar a pessoa a quem acusa, e conversar sobre o que a incomoda. Existem outras formas de resolver algum conflito mas esse seria o melhor o dialogo

Conflitos podem ser evitados se todos os condôminos respeitarem as normas de convivência

Respeito as normas de convivência

Bom senso, dialogo e colocar-se no lugar do outro

(conclusão)

Acredito que em nosso condomínio o maior problema seja a inadimplência, bem como alguns excessos de sujeiras nos elevadores, saltos e sapatos, e os bichinhos de estimação que nos dias de hoje fazem necessidades, soltam pelos, além do cheiro que exalam e seus donos acham que todos devem aceitar os bichinhos circulando nas áreas comuns. É o tal bom senso.

Eu acho que nesses conflitos nunca é tomada uma decisão de punição, ficam só brigando nos grupos. O certo é punir as pessoas

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

6.2.7 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.

6.2.7.1 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 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%

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

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.

6.2.7.2 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%

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

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%
Outros: A primeira alternativa, porém o bom senso de cada um	1	1,6%
Total	61	100%

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

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%

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

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 o 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.

6.2.7.3 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%

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

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.

7. 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	<ul style="list-style-type: none"> - Em todos os condomínios pesquisados ocorrem conflitos. - O conflito mais encontrado está relacionado à sujeira nas áreas de uso comum. 	<ul style="list-style-type: none"> - Para os condôminos o conflito relacionado ao barulho de bater de portas e salto alto ficou empatado com a sujeira nas áreas de uso comum. - Para os síndicos permaneceram empatados os demais conflitos, porém não foram encontrados problemas com a garagem e o salão de festas.
Síndicos		
Tipos de mediações de conflitos utilizadas		
	Semelhanças	Diferenças
Condôminos	<ul style="list-style-type: none"> - Não foram encontradas semelhanças neste objetivo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Resposta Síndicos: através da ajuda de um terceiro. - Resposta moradores: através da ajuda do síndico. - Resposta Síndicos: ter aplicação de multas para quem não cumpre as normas de boa convivência. - Resposta Moradores: ter advertências e punições para quem não cumpre as normas de boa convivência.
Síndicos		
Papel do síndico em um condomínio		
	Semelhanças	Diferenças
Condôminos	<ul style="list-style-type: none"> - Ajudar na conciliação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Não foram encontradas diferenças neste objetivo.
Síndicos		

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

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.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta etapa, são apresentadas as conclusões obtidas após o desenvolvimento deste trabalho.

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, 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 foi 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. Neste estudo as pesquisas apontam que os moradores optam pela ajuda do síndico na resolução dos conflitos, já os síndicos optam pela ajuda de um terceiro (mediador). Ainda sobre as mediações identificou-se que os moradores gostariam que fossem aplicadas advertências e punições para quem não cumpre com as normas de boa convivência, já os síndicos julgam necessário ter apenas a aplicação de multas.

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 o papel do síndico nos conflitos está em apenas auxiliar na resolução.

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 descumpra 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 fazem uma busca pela mesma.

Infelizmente para este estudo encontrou-se uma limitação na aplicação da pesquisa qualitativa aos síndicos, onde ela não pode ser aplicada presencialmente devido ao isolamento social provocado pela pandemia do COVID 19. Foi aplicada, então de forma virtual aos quatro síndicos obtendo-se da mesma forma os resultados esperados para a 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. O envolvimento do síndico deve ser profissional, ele deve ter as qualificações necessárias para poder atuar nas mediações de conflitos, evitando decisões equivocadas que provoque desentendimentos entre o ele próprio e os moradores. Sugere-se, portanto, que ele procure o auxílio de um terceiro o mediador profissional para lhe auxiliar com os conflitos, além de ter uma pessoa neutra e imparcial capacitada o síndico evitará situações que podem causar dores de cabeça futuras na sua relação 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 vem sendo discutido cada vez mais na atualidade. Também pode-se recomendar um estudo com relação as administradoras de condomínios, um mercado de que cresceu nos últimos tempos pelo fato de os síndicos não terem mais disponibilidades para executarem todas as tarefas condominiais sozinhos.

REFERÊNCIAS

ÁLVARES, Saulo. **Como trabalhar conflitos no condomínio**. 2018. Disponível em: <<https://sauloalvares.jusbrasil.com.br/artigos/572105356/como-trabalhar-conflitos-no-condominio>>. Acesso em: 19 ago. 2019.

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. 1999.

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

BARBOSA, Talita. **Veja algumas dicas para evitar conflitos em condomínios**. 2017. Disponível em: <<http://www.condominiosc.com.br/radar/2964-veja-algumas-dicas-para-evitar-conflitos-em-condominios>>. Acesso em: 30 ago. 2019.

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

BENATI, Júlia Maria. **Limite da responsabilidade do síndico nas desavenças entre os moradores**. 2018. Disponível em: <<https://blogmarianagoncalves.jusbrasil.com.br/artigos/549327739/limite-da-responsabilidade-do-sindico-nas-desavencas-entre-os-moradores>>. Acesso em: 23 set. 2019.

BOM, Paulo Henrique Pereira. **Afinal, o que faz uma administradora de condomínios?** 2011. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/18656/afinal-o-que-faz-uma-administradora-de-condominios>>. Acesso em: 21 set. 2019.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. In: **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: 04 out. 2019.

BRASIL. Lei N° 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 N° 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.

CARVALHO, Administradora. **Advertência e multa de condomínio: como funciona?** 2018. Disponível em: <<https://carvalhoadm.com.br/blog/administracao-de-condominios/advertencia-e-multa-de-condominio-como-funciona/>>. Acesso em: 21 set. 2019.

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

CNJ - Conselho Nacional de Justiça. **Conciliação e mediação.** Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/>>. Acesso em: 14 set. 2019.

CONCEITOS. **Conflito.** Disponível em: <<https://conceitos.com/conflito/>>. Acesso em: 21 set. 2019.

CONDOMINIOSC. **Guia para síndicos novatos.** 2016. Disponível em: <<http://www.condominiosc.com.br/jornal-dos-condominios/gestao/1844-guia-para-sindicos-novatos>>. Acesso em: 21 set. 2019.

CONDOMINIOSC. **Mediação como solução de conflitos em condomínios.** 2016. Disponível em: <<http://condominiosc.com.br/radar/2537-mediacao-como-solucao-de-conflitos-em-condominios>>. Acesso em: 14 set. 2019.

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

CWR. **Qual o papel do síndico quando há conflitos entre condôminos?** Disponível em: <<http://cwronline.com.br/qual-o-papel-do-sindico-quando-ha-conflitos-entre-condominos/>>. Acesso em: 24 set. 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.

DANTAS, Inaldo. **O regimento interno do condomínio:** Conjunto de normas do dia a dia deve fazer parte da convenção. 2013. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/o-regimento-interno-do-condominio-colunistas-inaldo-dantas>>. Acesso em: 30 ago. 2019.

RACHKORSKY, Márcio. **Boa vizinhança em condomínios:** Bom senso deveria prevalecer nas relações no condomínio. 2018. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/boa-vizinhanca-em-condominio-colunistas-marcio-rachkorsky>>. Acesso em: 18 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.

_____. **Como alterar a convenção e regulamento interno do condomínio.** 2010. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/como-alterar-a-convencao-e-regulamento-interno-do-condominio-administracao-assembleias-de-condominio>>. Acesso em: 16 set. 2019.

_____. **Como aplicar multas e advertências em condomínios.** 2010. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/como-aplicar-multas-e-advertencias-em-condominios-convivencia-administracao-de-conflitos-e-brigas>>. Acesso em: 14 set. 2019.

_____. **Guia sobre assembleias de condomínios.** 2010. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/guia-sobre-assembleias-de-condominios-introducao-administracao-assembleias-de-condominio>>. Acesso em: 31 ago. 2019.

_____. **Inquilino pode ser síndico?** 2010. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/inquilino-pode-ser-sindico-administracao-direitos-e-deveres-dos-inquilinos>>. Acesso em: 20 set. 2019.

_____. **Legislação condominial: quais as leis e regras a seguir.** 2015. Disponível em <<https://www.sindiconet.com.br/informese/legislacao-condomivial-quais-as-leis-e-regras-a-seguir-legislacao-legislacao-condomivial>>. Acesso em 25 ago. 2019.

_____. **Mantenha a limpeza.** Cuidar do condomínio é papel de todos. 2015. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/mantenha-a-limpeza-convivencia-textos-para-comunicados>>. Acesso em: 27 mai. 2020.

_____. **Mediação e arbitragem:** Por que e como usar estes recursos para solução de conflitos. 2010. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/mediacao-e-arbitragem-convivencia-administracao-de-conflitos-e-brigas>>. Acesso em: 21 set. 2019.

_____. **Novo código civil - capítulo condomínios.** 2011. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/novo-codigo-civil-capitulo-condominios-legislacao-codigo-civil-capitulo-sobre-condominios>>. Acesso em: 30 ago. 2019.

_____. **Novos moradores.** 2010. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/novos-moradores-convivencia-kit-de-boasvindas-para-novos-moradores>>. Acesso em: 21 set. 2019.

_____. **Participação de inquilinos em assembleias:** Podem participar e votar? 2010. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/participacao-de-inquilinos-em-assembleias-administracao-assembleias-de-condominio>>. Acesso em: 31 ago 2019.

_____. **Poderes da Assembleia:** Síndico e condôminos - mesmo os ausentes - devem acatar as providências regularmente aprovadas. 2010. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/poderes-da-assembleia-administracao-assembleias-de-condominio>>. Acesso em: 21 set. 2019.

_____. **Quais os limites para o barulho no condomínio?** 2010. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/quais-os-limites-para-o-barulho-no-condominio-convivencia-barulho-no-condominio>>. Acesso em: 20 set. 2019.

_____. **Rotinas da administração do condomínio.** 2011. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/rotinas-da-administracao-do-condominio-administracao-atribuicoes-do-sindico>>. Acesso em: 21 set. 2019.

DORECKI, André Cristiano. **Resolução pacífica de conflitos:** alternativa para a segurança pública. Curitiba: InterSaberes, 2017.

FERNANDES, Eduarda. **Advogado explica direitos e deveres para convivência em condomínios.** 2017. Disponível em: <<https://www.rdnews.com.br/judiciario/advogado-explica-direitos-e-deveres-para-convivencia-em-condominios/82424>>. Acesso em: 30 ago. 2019.

FILHO, Rubens Carmo Elias. **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, 24(1):17-27, jan, 2008. Disponível em: <<https://www.scielo.org/pdf/csp/2008.v24n1/17-27/pt>>. Acesso em: 11 out. 2019.

GARBELINI, Viviane Maria Penteado. **Negociação e conflitos.** Curitiba: InterSaberes, 2016. *E-book*, 202 p.

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

GODOY, Arilda Schmidt. Refletindo sobre critérios de qualidade da pesquisa qualitativa. In: **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional.** v. 3, n. 2, p. 81-89, mai./ago. 2005. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/11383/refletindo-sobre-criterios-de-qualidade-da-pesquisa-qualitativa>>. Acesso em: 05 out. 2019.

HALSMAN, Victoria de Menezes. **A conciliação como meio alternativo de solução de litígios.** 2018. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/66445/a-conciliacao-como-meio-alternativo-de-solucao-de-litigios>>. Acesso em: 16 set. 2019.

IAQUINTA, Rodrigo Ferrari. **A importância do síndico na vida condominial.** 2018. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/292230/a-importancia-do-sindico-na-vida-condominial>>. Acesso em: 01 dez. 2019.

INÁCIO, Paulo. **Limpeza em condomínio: tudo o que você precisa saber.** 2018. Disponível em: <<https://www.inoveservicos.com.br/limpeza-em-condominio-tudo-o-que-voce-precisa-saber/>>. Acesso em: 27 mai. 2020.

ITAMARO, Graziella. **Mediação e Arbitragem para condomínios**. 2014. Disponível em: <<http://www.condominiosc.com.br/jornal-dos-condominios/gestao/1928-mediacao-e-arbitragem-para-condominios>>. Acesso em: 21 set. 2019.

KARPAT, Rodrigo. **Barulho em condomínio**. 2015. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/barulho-em-condominio-colunistas-rodrigo-karpat>>. Acesso em: 20 set. 2019.

KARPAT, Rodrigo. **Multa: da sua previsão e aplicação ao direito de defesa**. 2012. Disponível em: <<https://www.direcionalcondominios.com.br/sindicos/materias/item/843-multa-da-sua-previsao-e-aplicacao-ao-direito-de-defesa.html>>. Acesso em: 19 set. 2019.

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

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LOPES, Cristovão Luiz. **O síndico e a mediação de conflitos no condomínio**. 2019. Disponível em: <<https://www.direcionalcondominios.com.br/sindicos/cristovao-luis-lopes/item/3956-o-sindico-e-a-mediacao-de-conflitos-no-condominio.html#:~:text=Pela%20complexidade%20das%20necessidades%20e,e%20mostrar%20aos%20envolvidos%20na>>. Acesso em: 25 mai. 2020.

MACIEL, Eliane. **Cinco “Cs”: como lidar com estes principais problemas no condomínio?** Disponível em: <<https://www.solidacondominios.com.br/cinco-cs-como-lidar-com-estes-principais-problemas-do-condominio/>>. Acesso em: 05 set. 2019.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: Foco na decisão**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011. Disponível em: <https://www.academia.edu/19104649/MALHOTRA_Naresh_Pesquisa_de_Marketing_foco_na_decisao>. Acesso em: 06 out. 2019.

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

MARCONI, Marina; LAKATOS, Eva. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MATTOS, Andréa. Uso equivocado de salão de festas gera problemas em condomínio. **Jornal do Síndico**. Aracaju/SE, ano III. 30 ed. jul. 2018. Disponível em: <<http://www.jornaldosindico.com.br/aracaju/wp-content/uploads/2018/07/Jornal-do-S%C3%ADndico-Edi%C3%A7%C3%A3o-julho-2018-digital-1.pdf>>. Acesso em: 27 mai. 2020.

MELLO, Cleyson de Moraes. **Condomínio: doutrina, legislação, jurisprudência, peças processuais, modelos**. Rio de Janeiro: Maria Augusta Delgado, 2017. 648 p.

MORAES, Eduardo R. Vasconcelos de. **A conduta antissocial e contumaz do condômino e suas implicações.** 2017. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI259850,21048-A+conduta+antissocial+e+contumaz+do+condomino+e+suas+implicacoes>>. Acesso em: 16 set. 2019.

MOURA, Adriana. **O papel do síndico profissional na mediação dos conflitos condominiais.** 2016. Disponível em: <<http://www.adamsistemas.com/arquivos/8463>>. Acesso em: 16 abr. 2020.

NORMAS Legais. **Condomínio edilício.** Disponível em: <<http://www.normaslegais.com.br/guia/clientes/condominio-edilicio.htm>>. Acesso em: 26 ago. 2019.

OLIVEIRA, Emanuelle. **7 ações judiciais mais comuns em condomínios.** 2016. Disponível em: <<https://www.segs.com.br/seguros/4705-7-acoes-judiciais-mais-comuns-em-condominios.html>>. Acesso em: 17 set. 2019.

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

PEREIRA, Gilberto. **Convenção de condomínios X regulamento interno.** Disponível em: <<https://angelicarocha.com.br/convencao-de-condominio-x-regulamento-interno/>>. Acesso em: 30 ago. 2019.

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

PINTO, Welington Almeida. **Manual do síndico.** Belo Horizonte: Brasileiras, 2001. 50 p.

PINTO, Welington Almeida. **O condomínio e suas leis.** 4. ed. Belo Horizonte: Brasileiras, 2000. 88 p.

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: 01 set. 2019.

RACHKORSKY, Márcio. **Condomínio – conflitos e soluções.** 2008. Disponível em: <<http://www.cartaforense.com.br/m/conteudo/entrevistas/condominios---conflitos-e-solucoes/1069>>. Acesso em: 01 set. 2019.

_____. **Seja um vizinho melhor:** Essa é uma meta com a qual vale a pena se comprometer em 2018. 2018. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/seja-um-vizinho-melhor-colunistas-marcio-rachkorsky>>. Acesso em: 18 ago. 2019.

_____. **Tudo o que você precisa saber sobre condomínios**. São Paulo: Saraiva, 2009. 63 p.

RADAR. **Mediação como solução de conflitos em condomínios**. 2016. Disponível em: <<http://condominiosc.com.br/radar/2537-mediacao-como-solucao-de-conflitos-em-condominios>>. Acesso em: 07 set. 2019.

RADAR. **Os cuidados para os primeiros moradores de um condomínio**. 2016. Disponível em: <<http://condominiosc.com.br/radar/2485-os-cuidados-para-os-primeiros-moradores-de-um-condominio>>. Acesso em: 21 set. 2019.

RANZETI, Toheá. **Salão de festas e sua utilização**. 2019. Disponível em: <<https://sindicolegal.com/salao-de-festas-e-sua-utilizacao/>>. Acesso em: 30 mai. 2020.

RANZI, Nayara Mattozo. **Mediar e conciliar**. 2018. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI287104,101048-Mediar+e+conciliar>>. Acesso em: 21 set. 2019.

RIZZARDO, Arnaldo. **Condomínio Edilício 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.

ROSA, Isabella. **A arbitragem e seus pontos principais**. 2015. Acesso em: <<https://isabellarosa.jusbrasil.com.br/artigos/189325889/a-arbitragem-e-seus-pontos-principais>>. Acesso em: 16 set. 2019.

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

SECOVI SP. **Cai o número de ações por falta de pagamento de condomínio**. 2019. 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.

SECOVI SP. **Perguntas e respostas - direito civil**. Disponível em: <<https://www.secovi.com.br/condominios/faq/perguntas-e-respostas-direito-civil>>. Acesso em: 31 ago. 2019.

SÍNDICONET. **5 "Cs" do condomínio**. 2019. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/5-cs-do-condominio-noticias-convivencia>>. Acesso em: 19 set. 2019.

SINDICONET. **Mediação e arbitragem**. 2017. Disponível em: <<https://www.sindiconet.com.br/informese/mediacao-e-arbitragem-noticias-eventos>>. Acesso em: 21 set. 2019.

TOWNSQ. **Administração de condomínios:** tudo o que você precisa saber! 2019. Disponível em: <<https://blog.townsq.com.br/como-funciona-uma-administradora-de-condominio/>>. Acesso em: 21 set. 2019

_____. **Responsabilidade síndico e administradora:** entenda as diferenças. 2019. Disponível em: <<https://blog.townsq.com.br/responsabilidade-sindico-administradora/>>. Acesso em: 21 set. 2019.

_____. **Síndico:** o que faz e o que não pode fazer? Guia completo. 2019. Disponível em: <<https://blog.townsq.com.br/sindico-o-que-faz-e-nao-pode-fazer/>>. Acesso em: 20 set. 2019.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas.** 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, São Paulo: Método, 2018. *E-book*. 323 p.

ANEXO A
LEI Nº 4.591, DE 16 DE DEZEMBRO DE 1964
DISPÕE SOBRE O CONDOMÍNIO EM EDIFICAÇÕES E AS INCORPORAÇÕES
IMOBILIÁRIAS.

TÍTULO I

DO CONDOMÍNIO

Art. 1º As edificações 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, poderão ser alienados, no todo ou em parte, objetivamente considerados, e constituirá, cada unidade, propriedade autônoma sujeita às limitações desta Lei.

§ 1º Cada unidade será assinalada por designação especial, numérica ou alfabética, para efeitos de identificação e discriminação.

§ 2º A cada unidade caberá, como parte inseparável, uma fração ideal do terreno e coisas comuns, expressa sob forma decimal ou ordinária

Art. 2º Cada unidade com saída para a via pública, diretamente ou por processo de passagem comum, será sempre tratada como objeto de propriedade exclusiva, qualquer que seja o número de suas peças e sua destinação, inclusive (VETADO) edifício-garagem, com ressalva das restrições que se lhe imponham.

§ 1º O direito à guarda de veículos nas garagens ou locais a isso destinados nas edificações ou conjuntos de edificações será tratado como objeto de propriedade exclusiva, com ressalva das restrições que ao mesmo sejam impostas por instrumentos contratuais adequados, e será vinculada à unidade habitacional a que corresponder, no caso de não lhe ser atribuída fração ideal específica de terreno. (Incluído pela Lei nº 4.864, de 29.11.1965)

§ 2º O direito de que trata o § 1º deste artigo poderá ser transferido a outro condômino, independentemente da alienação da unidade a que corresponder, vedada sua transferência a pessoas estranhas ao condomínio. (Incluído pela Lei nº 4.864, de 29.11.1965)

§ 3º Nos edifícios-garagem, às vagas serão atribuídas frações ideais de terreno específicas. (Incluído pela Lei nº 4.864, de 29.11.1965)

Art. 3º O terreno em que se levantam a edificação ou o conjunto de edificações e suas instalações, bem como as fundações, paredes externas, o teto, as áreas internas de ventilação, e tudo o mais que sirva a qualquer dependência de uso comum dos proprietários

ou titulares de direito à aquisição de unidades ou ocupantes, constituirão condomínio de todos, e serão insuscetíveis de divisão, ou de alienação destacada da respectiva unidade. Serão, também, insuscetíveis de utilização exclusiva por qualquer condômino (VETADO).

Art. 4º A alienação de cada unidade, a transferência de direitos pertinentes à sua aquisição e a constituição de direitos reais sobre ela independem do consentimento dos condôminos, (VETADO).

Parágrafo único. O adquirente de uma unidade responde pelos débitos do alienante, em relação ao condomínio, inclusive multas.

Parágrafo único - A alienação ou transferência de direitos de que trata este artigo dependerá de prova de quitação das obrigações do alienante para com o respectivo condomínio. (Redação dada pela Lei nº 7.182, de 27.3.1984) (Vide Lei nº 7.433, de 1985)

Art. 5º O condomínio por meação de parede, soalhos, e tetos das unidades isoladas, regular-se-á pelo disposto no Código Civil, no que lhe for aplicável.

Art. 6º Sem prejuízo do disposto nesta Lei, regular-se-á pelas disposições de direito comum o condomínio por quota ideal de mais de uma pessoa sobre a mesma unidade autônoma.

Art. 7º O condomínio por unidades autônomas instituir-se-á por ato entre vivos ou por testamento, com inscrição obrigatória no Registro de Imóvel, dele constando; a individualização de cada unidade, sua identificação e discriminação, bem como a fração ideal sobre o terreno e partes comuns, atribuída a cada unidade, dispensando-se a descrição interna da unidade.

Art. 8º Quando, em terreno onde não houver edificação, o proprietário, o promitente comprador, o cessionário deste ou o promitente cessionário sobre ele desejar erigir mais de uma edificação, observar-se-á também o seguinte:

a) em relação às unidades autônomas que se constituírem em casas térreas ou assobradadas, será discriminada a parte do terreno ocupada pela edificação e também aquela eventualmente reservada como de utilização exclusiva dessas casas, como jardim e quintal, bem assim a fração ideal do todo do terreno e de partes comuns, que corresponderá às unidades;

b) em relação às unidades autônomas que constituírem edifícios de dois ou mais pavimentos, será discriminada a parte do terreno ocupada pela edificação, aquela que eventualmente for reservada como de utilização exclusiva, correspondente às unidades do edifício, e ainda a fração ideal do todo do terreno e de partes comuns, que corresponderá a cada uma das unidades;

c) serão discriminadas as partes do total do terreno que poderão ser utilizadas em comum pelos titulares de direito sobre os vários tipos de unidades autônomas;

d) serão discriminadas as áreas que se constituírem em passagem comum para as vias públicas ou para as unidades entre si.

CAPÍTULO II

DA CONVENÇÃO DE CONDOMÍNIO

Art. 9º Os proprietários, promitentes compradores, cessionários ou promitentes cessionários dos direitos pertinentes à aquisição de unidades autônomas, em edificações a serem construídas, em construção ou já construídas, elaborarão, por escrito, a Convenção de condomínio, e deverão, também, por contrato ou por deliberação em assembleia, aprovar o Regimento Interno da edificação ou conjunto de edificações.

§ 1º Far-se-á o registro da Convenção no Registro de Imóveis, bem como a averbação das suas eventuais alterações.

§ 2º Considera-se aprovada, e obrigatória para os proprietários de unidades, promitentes compradores, cessionários e promitentes cessionários, atuais e futuros, como para qualquer ocupante, a Convenção que reúna as assinaturas de titulares de direitos que representem, no mínimo, 2/3 das frações ideais que compõem o condomínio.

§ 3º Além de outras normas aprovadas pelos interessados, a Convenção deverá conter:

- a) A discriminação das partes de propriedade exclusiva, e as de condomínio, com especificações das diferentes áreas;
- b) O destino das diferentes partes;
- c) O modo de usar as coisas e serviços comuns;
- d) Encargos, forma e proporção das contribuições dos condôminos para as despesas de custeio e para as extraordinárias;
- e) O modo de escolher o síndico e o Conselho Consultivo;
- f) As atribuições do síndico, além das legais;
- g) A definição da natureza gratuita ou remunerada de suas funções;
- h) O modo e o prazo de convocação das assembleias gerais dos condôminos;
- i) O quórum para os diversos tipos de votações;
- j) A forma de contribuição para constituição de fundo de reserva;

- k) A forma e o quórum para as alterações de convenção;
- l) A forma e o quórum para a aprovação do Regimento Interno quando não incluídos na própria Convenção.

§ 4º No caso de conjunto de edificações, a que se refere o art. 8º, a convenção de condomínio fixará os direitos e as relações de propriedade entre os condôminos das várias edificações, podendo estipular formas pelas quais se possam desmembrar e alienar porções do terreno, inclusive as edificadas. (Incluído pela Lei nº 4.864, de 29.11.1965)

Art. 10. É defeso a qualquer condômino:

I - Alterar a forma externa da fachada;

II - Decorar as partes e esquadrias externas com tonalidades ou cores diversas das empregadas no conjunto da edificação;

III - Destinar a unidade a utilização diversa de finalidade do prédio, ou usá-la de forma nociva ou perigosa ao sossego, à salubridade e à segurança dos demais condôminos;

IV - Embaraçar o uso das partes comuns.

§ 1º O transgressor ficará sujeito ao pagamento de multa prevista na convenção ou no regulamento do condomínio, além de ser compelido a desfazer a obra ou abster-se da prática do ato, cabendo, ao síndico, com autorização judicial, mandar desmanchá-la, à custa do transgressor, se este não a desfizer no prazo que lhe for estipulado.

§ 2º O proprietário ou titular de direito à aquisição de unidade poderá fazer obra que (VETADO) ou modifique sua fachada, se obtiver a aquiescência da unanimidade dos condôminos

Art. 11. Para efeitos tributários, cada unidade autônoma será tratada como prédio isolado, contribuindo o respectivo condômino, diretamente, com as importâncias relativas aos impostos e taxas federais, estaduais e municipais, na forma dos respectivos lançamentos.

CAPÍTULO III

DAS DESPESAS DO CONDOMÍNIO

Art. 12. Cada condômino concorrerá nas despesas do condomínio, recolhendo, nos prazos previstos na Convenção, a quota-parte que lhe couber em rateio.

§ 1º Salvo disposição em contrário na Convenção, a fixação da quota no rateio corresponderá à fração ideal de terreno de cada unidade.

§ 2º Cabe ao síndico arrecadar as contribuições competindo-lhe promover, por via executiva, a cobrança judicial das quotas atrasadas.

§ 3º O condômino que não pagar a sua contribuição no prazo fixado na Convenção fica sujeito ao juro moratório de 1% ao mês, e multa de até 20% sobre o débito, que será atualizado, se o estipular a Convenção, com a aplicação dos índices de correção monetária levantados pelo Conselho Nacional de Economia, no caso da mora por período igual ou superior a seis meses.

§ 4º As obras que interessarem à estrutura integral da edificação ou conjunto de edificações, ou ao serviço comum, serão feitas com o concurso pecuniário de todos os proprietários ou titulares de direito à aquisição de unidades, mediante orçamento prévio aprovado em assembleia-geral, podendo incumbir-se de sua execução o síndico, ou outra pessoa, com aprovação da assembleia.

§ 5º A renúncia de qualquer condômino aos seus direitos, em caso algum valerá como escusa para exonerá-lo de seus encargos.

CAPÍTULO IV

DO SEGURO, DO INCÊNDIO, DA DEMOLIÇÃO E DA RECONSTRUÇÃO OBRIGATÓRIA

Art. 13. Proceder-se-á ao seguro da edificação ou do conjunto de edificações, neste caso, discriminadamente, abrangendo todas as unidades autônomas e partes comuns, contra incêndio ou outro sinistro que cause destruição no todo ou em parte, computando-se o prêmio nas despesas ordinárias do condomínio.

Parágrafo único. O seguro de que trata este artigo será obrigatoriamente feito dentro de 120 dias, contados da data da concessão do "habite-se", sob pena de ficar o condomínio sujeito à multa mensal equivalente a 1/12 do imposto predial, cobrável executivamente pela Municipalidade.

Art. 14. Na ocorrência de sinistro total, ou que destrua mais de dois terços de uma edificação, seus condôminos reunir-se-ão em assembleia especial, e deliberarão sobre a sua reconstrução ou venda do terreno e materiais, por quórum mínimo de votos que representem metade, mais uma das frações ideais do respectivo terreno.

§ 1º Rejeitada a proposta de reconstrução, a mesma assembleia, ou outra para este fim convocada, decidirá, pelo mesmo quórum, do destino a ser dado ao terreno, e aprovará a

partilha do valor do seguro entre os condôminos, sem prejuízo do que receber cada um pelo seguro facultativo de sua unidade.

§ 2º Aprovada, a reconstrução será feita, guardados, obrigatoriamente, o mesmo destino, a mesma forma externa e a mesma disposição interna.

§ 3º Na hipótese do parágrafo anterior, a minoria não poderá ser obrigada a contribuir para a reedificação, caso em que a maioria poderá adquirir as partes dos dissidentes, mediante avaliação judicial, feita em vistoria.

Art. 15. Na hipótese de que trata o § 3º do artigo antecedente, à maioria poderão ser adjudicadas, por sentença, as frações ideais da minoria.

§ 1º Como condição para o exercício da ação prevista neste artigo, com a inicial, a maioria oferecerá e depositará, à disposição do Juízo, as importâncias arbitradas na vistoria para avaliação, prevalecendo as de eventual desempator.

§ 2º Feito o depósito de que trata o parágrafo anterior, o Juiz, liminarmente, poderá autorizar a adjudicação à maioria, e a minoria poderá levantar as importâncias depositadas; o Oficial de Registro de Imóveis, nestes casos, fará constar do registro que a adjudicação foi resultante de medida liminar.

§ 3º Feito o depósito, será expedido o mandado de citação, com o prazo de dez dias para a contestação, VETADO.

§ 4º Se não contestado, o Juiz, imediatamente, julgará o pedido.

§ 5º Se contestado o pedido, seguirá o processo o rito ordinário.

§ 6º Se a sentença fixar valor superior ao da avaliação feita na vistoria, o condomínio em execução restituirá à minoria a respectiva diferença, acrescida de juros de mora a prazo de 1% ao mês, desde a data da concessão de eventual Liminar, ou pagará o total devido, com os juros da mora a conter da citação.

§ 7º Transitada em julgado a sentença, servirá ela de título definitivo para a maioria, que deverá registrá-la no Registro de Imóveis.

§ 8º A maioria poderá pagar e cobrar da minoria, em execução de sentença, encargos fiscais necessários à adjudicação definitiva a cujo pagamento se recusar a minoria.

Art. 16. Em caso de sinistro que destrua menos de dois terços da edificação, o síndico promoverá o recebimento do seguro e a reconstrução ou os reparos nas partes danificadas.

Art. 17. Em caso de condenação da edificação pela autoridade pública, ou ameaça de ruína, pelo voto dos condôminos que representem mais de dois terços das quotas ideais do respectivo terreno poderá ser decidida a sua demolição e reconstrução.

Parágrafo único. A minoria não fica obrigada a contribuir para as obras, mas assegura-se a maioria o direito de adquirir as partes dos dissidentes, mediante avaliação judicial, aplicando-se o processo previsto no art. 15.

Art. 17. Os condôminos que representem, pelo menos 2/3 (dois terços) do total de unidades isoladas e frações ideais correspondentes a 80% (oitenta por cento) do terreno e coisas comuns poderão decidir sobre a demolição e reconstrução do prédio, ou sua alienação, por motivos urbanísticos ou arquitetônicos, ou, ainda, no caso de condenação do edifício pela autoridade pública, em razão de sua insegurança ou insalubridade. (Redação dada pela Lei nº 6.709, de 31.10.1979)

§ 1º A minoria não fica obrigada a contribuir para as obras, mas assegura-se à maioria o direito de adquirir as partes dos dissidentes, mediante avaliação judicial, aplicando-se o processo previsto no art. 15. (Redação dada pela Lei nº 6.709, de 31.10.1979)

§ 2º Ocorrendo desgaste, pela ação do tempo, das unidades habitacionais de uma edificação, que deprecie seu valor unitário em relação ao valor global do terreno onde se acha construída, os condôminos, pelo quórum mínimo de votos que representem 2/3 (dois terços) das unidades isoladas e frações ideais correspondentes a 80% (oitenta por cento) do terreno e coisas comuns, poderão decidir por sua alienação total, procedendo-se em relação à minoria na forma estabelecida no art. 15, e seus parágrafos, desta Lei. (Redação dada pela Lei nº 6.709, de 31.10.1979)

§ 3º Decidida por maioria a alienação do prédio, o valor atribuído à quota dos condôminos vencidos será correspondente ao preço efetivo, e, no mínimo, à avaliação prevista no § 2º ou, a critério desses, a imóvel localizado em área próxima ou adjacente com a mesma área útil de construção. (Redação dada pela Lei nº 6.709, de 31.10.1979)

Art. 18. Em caso de desapropriação parcial de uma edificação ou de um conjunto de edificações, serão indenizados os proprietários das unidades expropriadas, ingressando no condomínio a entidade expropriante, que se sujeitará às disposições desta Lei e se submeterá às da Convenção do condomínio e do Regulamento Interno.

Parágrafo único. (VETADO)

Art. 18. A desapropriação de edificações ou conjuntos de edificações abrangerá sempre a sua totalidade, com todas as suas dependências, indenizando-se os proprietários das unidades expropriadas. (Redação dada pela Lei nº 4.864, de 29.11.1965)

Art. 18. A aquisição parcial de uma edificação, ou de um conjunto de edificações, ainda que por força de desapropriação, importará no ingresso do adquirente no condomínio,

ficando sujeito às disposições desta lei, bem assim às da convenção do condomínio e do regulamento interno. (Redação dada pela Decreto-Lei nº 981, de 21.10.1969)

CAPÍTULO V

UTILIZAÇÃO DA EDIFICAÇÃO OU DO CONJUNTO DE EDIFICAÇÕES

Art. 19. Cada condômino tem o direito de usar e fruir, com exclusividade, de sua unidade autônoma, segundo suas conveniências e interesses, condicionados, umas e outros às normas de boa vizinhança, e poderá usar as partes e coisas comuns de maneira a não causar dano ou incômodo aos demais condôminos ou moradores, nem obstáculo ou embaraço ao bom uso das mesmas partes por todos.

Parágrafo único. (VETADO).

Art. 20. Aplicam-se ao ocupante do imóvel, a qualquer título, todas as obrigações referentes ao uso, fruição e destino da unidade.

Art. 21. A violação de qualquer dos deveres estipulados na Convenção sujeitará o infrator à multa fixada na própria Convenção ou no Regimento Interno, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que, no caso, couber.

Parágrafo único. Compete ao síndico a iniciativa do processo e a cobrança da multa, por via executiva, em benefício do condomínio, e, em caso de omitir-se ele, a qualquer condômino.

CAPÍTULO VI

DA ADMINISTRAÇÃO DO CONDOMÍNIO

Art. 22. Será eleito, na forma prevista pela Convenção, um síndico do condomínio, cujo mandato não poderá exceder de 2 anos, permitida a reeleição.

§ 1º Compete ao síndico:

- a) Representar ativa e passivamente, o condomínio, em juízo ou fora dele, e praticar os atos de defesa dos interesses comuns, nos limites das atribuições conferidas por esta Lei ou pela Convenção;

- b) Exercer a administração interna da edificação ou do conjunto de edificações, no que respeita à sua vigência, moralidade e segurança, bem como aos serviços que interessam a todos os moradores;
- c) Praticar os atos que lhe atribuírem as leis a Convenção e o Regimento Interno;
- d) Impor as multas estabelecidas na Lei, na Convenção ou no Regimento Interno;
- e) Cumprir e fazer cumprir a Convenção e o Regimento Interno, bem como executar e fazer executar as deliberações da assembleia;
- f) Prestar contas à assembleia dos condôminos.
- g) Manter guardada durante o prazo de cinco anos para eventuais necessidades de verificação contábil, toda a documentação relativa ao condomínio.
(Alínea incluída pela Lei nº 6.434, de 15.7.1977)

§ 2º As funções administrativas podem ser delegadas a pessoas de confiança do síndico, e sob a sua inteira responsabilidade, mediante aprovação da assembleia geral dos condôminos.

§ 3º A Convenção poderá estipular que dos atos do síndico caiba recurso para a assembleia, convocada pelo interessado.

§ 4º Ao síndico, que poderá ser condômino ou pessoa física ou jurídica estranha ao condomínio, será fixada a remuneração pela mesma assembleia que o eleger, salvo se a Convenção dispuser diferentemente.

§ 5º O síndico poderá ser destituído, pela forma e sob as condições previstas na Convenção, ou, no silêncio desta pelo voto de dois terços dos condôminos, presentes, em assembleia-geral especialmente convocada.

§ 6º A Convenção poderá prever a eleição de subsíndicos, definindo-lhes atribuições e fixando-lhes o mandato, que não poderá exceder de 2 anos, permitida a reeleição.

Art. 23. Será eleito, na forma prevista na Convenção, um Conselho Consultivo, constituído de três condôminos, com mandatos que não poderão exceder de 2 anos, permitida a reeleição.

Parágrafo único. Funcionará o Conselho como órgão consultivo do síndico, para assessorá-lo na solução dos problemas que digam respeito ao condomínio, podendo a Convenção definir suas atribuições específicas.

CAPÍTULO VII

DA ASSEMBLEIA GERAL

Art. 24. Haverá, anualmente, uma assembleia geral ordinária dos condôminos, convocada pelo síndico na forma prevista na Convenção, à qual compete, além das demais matérias inscritas na ordem do dia, aprovar, por maioria dos presentes, as verbas para as despesas de condomínio, compreendendo as de conservação da edificação ou conjunto de edificações, manutenção de seus serviços e correlatas.

§ 1º As decisões da assembleia, tomadas, em cada caso, pelo quórum que a Convenção fixar, obrigam todos os condôminos.

§ 2º O síndico, nos oito dias subsequentes à assembleia, comunicará aos condôminos o que tiver sido deliberado, inclusive no tocante à previsão orçamentária, o rateio das despesas, e promoverá a arrecadação, tudo na forma que a Convenção previr.

§ 3º Nas assembleias gerais, os votos serão proporcionais às frações ideais do terreno e partes comuns, pertencentes a cada condômino, salvo disposição diversa da Convenção.

§ 4º Nas decisões da assembleia que envolvam despesas ordinárias do condomínio, o locatário poderá votar, caso o condômino locador a ela não compareça. (Parágrafo incluído pela Lei nº 8.245, de 18.10.1991)

§ 4º Nas decisões da Assembleia que não envolvam despesas extraordinárias do condomínio, o locatário poderá votar, caso o condômino-locador a ela não compareça. (Redação dada pela Lei nº 9.267, de 25.3.1996)

Art. 25. Ressalvado o disposto no § 3º do art. 22, poderá haver assembleias gerais extraordinárias, convocadas pelo síndico ou por condôminos que representem um quarto, no mínimo do condomínio, sempre que o exigirem os interesses gerais.

Parágrafo único. Salvo estipulação diversa da Convenção, esta só poderá ser modificada em assembleia geral extraordinária, pelo voto mínimo de condôminos que representem 2/3 do total das frações ideais.

Art. 26. (VETADO).

Art. 27. Se a assembleia não se reunir para exercer qualquer dos poderes que lhe competem, 15 dias após o pedido de convocação, o Juiz decidirá a respeito, mediante requerimento dos interessados.

ANEXO B**LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002
INSTITUI O CÓDIGO CIVIL****CAPÍTULO VII****Do Condomínio Edifício****Seção I****Disposições Gerais**

Art. 1.331. Pode haver, em edificações, partes que são propriedade exclusiva, e partes que são propriedade comum dos condôminos.

§ 1º As partes suscetíveis de utilização independente, tais como apartamentos, escritórios, salas, lojas, sobrelojas ou abrigos para veículos, com as respectivas frações ideais no solo e nas outras partes comuns, sujeitam-se a propriedade exclusiva, podendo ser alienadas e gravadas livremente por seus proprietários. (Vide Lei nº 12.607, de 2012)

§ 1º As partes suscetíveis de utilização independente, tais como apartamentos, escritórios, salas, lojas e sobrelojas, com as respectivas frações ideais no solo e nas outras partes comuns, sujeitam-se a propriedade exclusiva, podendo ser alienadas e gravadas livremente por seus proprietários, exceto os abrigos para veículos, que não poderão ser alienados ou alugados a pessoas estranhas ao condomínio, salvo autorização expressa na convenção de condomínio. (Redação dada pela Lei nº 12.607, de 2012)

§ 2º O solo, a estrutura do prédio, o telhado, a rede geral de distribuição de água, esgoto, gás e eletricidade, a calefação e refrigeração centrais, e as demais partes comuns, inclusive o acesso ao logradouro público, são utilizados em comum pelos condôminos, não podendo ser alienados separadamente, ou divididos.

§ 3º A fração ideal no solo e nas outras partes comuns é proporcional ao valor da unidade imobiliária, o qual se calcula em relação ao conjunto da edificação.

§ 3º A cada unidade imobiliária caberá, como parte inseparável, uma fração ideal no solo e nas outras partes comuns, que será identificada em forma decimal ou ordinária no instrumento de instituição do condomínio. (Redação dada pela Lei nº 10.931, de 2004)

§ 4º Nenhuma unidade imobiliária pode ser privada do acesso ao logradouro público.

§ 5o O terraço de cobertura é parte comum, salvo disposição contrária da escritura de constituição do condomínio.

Art. 1.332. Institui-se o condomínio edilício por ato entre vivos ou testamento, registrado no Cartório de Registro de Imóveis, devendo constar daquele ato, além do disposto em lei especial:

I - A discriminação e individualização das unidades de propriedade exclusiva, estremadas uma das outras e das partes comuns;

II - A determinação da fração ideal atribuída a cada unidade, relativamente ao terreno e partes comuns;

III - O fim a que as unidades se destinam.

Art. 1.333. A convenção que constitui o condomínio edilício deve ser subscrita pelos titulares de, no mínimo, dois terços das frações ideais e torna-se, desde logo, obrigatória para os titulares de direito sobre as unidades, ou para quantos sobre elas tenham posse ou detenção.

Parágrafo único. Para ser oponível contra terceiros, a convenção do condomínio deverá ser registrada no Cartório de Registro de Imóveis.

Art. 1.334. Além das cláusulas referidas no art. 1.332 e das que os interessados houverem por bem estipular, a convenção determinará:

I - A quota proporcional e o modo de pagamento das contribuições dos condôminos para atender às despesas ordinárias e extraordinárias do condomínio;

II - Sua forma de administração;

III - a competência das assembleias, forma de sua convocação e quórum exigido para as deliberações;

IV - As sanções a que estão sujeitos os condôminos, ou possuidores;

V - O regimento interno.

§ 1o A convenção poderá ser feita por escritura pública ou por instrumento particular.

§ 2o São equiparados aos proprietários, para os fins deste artigo, salvo disposição em contrário, os promitentes compradores e os cessionários de direitos relativos às unidades autônomas.

Art. 1.335. São direitos do condômino:

I - Usar, fruir e livremente dispor das suas unidades;

II - Usar das partes comuns, conforme a sua destinação, e contanto que não exclua a utilização dos demais compossuidores;

III - votar nas deliberações da assembleia e delas participar, estando quite.

Art. 1.336. São deveres do condômino:

I - Contribuir para as despesas do condomínio, na proporção de suas frações ideais;

I - Contribuir para as despesas do condomínio na proporção das suas frações ideais, salvo disposição em contrário na convenção; (Redação dada pela Lei nº 10.931, de 2004)

II - Não realizar obras que comprometam a segurança da edificação;

III - Não alterar a forma e a cor da fachada, das partes e esquadrias externas;

IV - Dar às suas partes a mesma destinação que tem a edificação, e não as utilizar de maneira prejudicial ao sossego, salubridade e segurança dos possuidores, ou aos bons costumes.

§ 1º O condômino que não pagar a sua contribuição ficará sujeito aos juros moratórios convencionados ou, não sendo previstos, os de um por cento ao mês e multa de até dois por cento sobre o débito.

§ 2º O condômino, que não cumprir qualquer dos deveres estabelecidos nos incisos II a IV, pagará a multa prevista no ato constitutivo ou na convenção, não podendo ela ser superior a cinco vezes o valor de suas contribuições mensais, independentemente das perdas e danos que se apurarem; não havendo disposição expressa, caberá à assembleia geral, por dois terços no mínimo dos condôminos restantes, deliberar sobre a cobrança da multa.

Art. 1.337. O condômino, ou possuidor, que não cumpre reiteradamente com os seus deveres perante o condomínio poderá, por deliberação de três quartos dos condôminos restantes, ser constrangido a pagar multa correspondente até ao quádruplo do valor atribuído à contribuição para as despesas condominiais, conforme a gravidade das faltas e a reiteração, independentemente das perdas e danos que se apurem.

Parágrafo único. O condômino ou possuidor que, por seu reiterado comportamento antissocial, gerar incompatibilidade de convivência com os demais condôminos ou possuidores, poderá ser constrangido a pagar multa correspondente ao décuplo do valor atribuído à contribuição para as despesas condominiais, até ulterior deliberação da assembleia.

Art. 1.338. Resolvendo o condômino alugar área no abrigo para veículos, preferir-se-á, em condições iguais, qualquer dos condôminos a estranhos, e, entre todos, os possuidores.

Art. 1.339. Os direitos de cada condômino às partes comuns são inseparáveis de sua propriedade exclusiva; são também inseparáveis das frações ideais correspondentes as unidades imobiliárias, com as suas partes acessórias.

§ 1º Nos casos deste artigo é proibido alienar ou gravar os bens em separado.

§ 2o É permitido ao condômino alienar parte acessória de sua unidade imobiliária a outro condômino, só podendo fazê-lo a terceiro se essa faculdade constar do ato constitutivo do condomínio, e se a ela não se opuser a respectiva assembleia geral.

Art. 1.340. As despesas relativas a partes comuns de uso exclusivo de um condômino, ou de alguns deles, incumbem a quem delas se serve.

Art. 1.341. A realização de obras no condomínio depende:

I - Se voluptuárias, de voto de dois terços dos condôminos;

II - Se úteis, de voto da maioria dos condôminos.

§ 1o As obras ou reparações necessárias podem ser realizadas, independentemente de autorização, pelo síndico, ou, em caso de omissão ou impedimento deste, por qualquer condômino.

§ 2o Se as obras ou reparos necessários forem urgentes e importarem em despesas excessivas, determinada sua realização, o síndico ou o condômino que tomou a iniciativa delas dará ciência à assembleia, que deverá ser convocada imediatamente.

§ 3o Não sendo urgentes, as obras ou reparos necessários, que importarem em despesas excessivas, somente poderão ser efetuadas após autorização da assembleia, especialmente convocada pelo síndico, ou, em caso de omissão ou impedimento deste, por qualquer dos condôminos.

§ 4o O condômino que realizar obras ou reparos necessários será reembolsado das despesas que efetuar, não tendo direito à restituição das que fizer com obras ou reparos de outra natureza, embora de interesse comum.

Art. 1.342. A realização de obras, em partes comuns, em acréscimo às já existentes, a fim de lhes facilitar ou aumentar a utilização, depende da aprovação de dois terços dos votos dos condôminos, não sendo permitidas construções, nas partes comuns, suscetíveis de prejudicar a utilização, por qualquer dos condôminos, das partes próprias, ou comuns.

Art. 1.343. A construção de outro pavimento, ou, no solo comum, de outro edifício, destinado a conter novas unidades imobiliárias, depende da aprovação da unanimidade dos condôminos.

Art. 1.344. Ao proprietário do terraço de cobertura incumbem as despesas da sua conservação, de modo que não haja danos às unidades imobiliárias inferiores.

Art. 1.345. O adquirente de unidade responde pelos débitos do alienante, em relação ao condomínio, inclusive multas e juros moratórios.

Art. 1.346. É obrigatório o seguro de toda a edificação contra o risco de incêndio ou destruição, total ou parcial.

Seção II

Da Administração do Condomínio

Art. 1.347. A assembleia escolherá um síndico, que poderá não ser condômino, para administrar o condomínio, por prazo não superior a dois anos, o qual poderá renovar-se.

Art. 1.348. Compete ao síndico:

I - Convocar a assembleia dos condôminos;

II - Representar, ativa e passivamente, o condomínio, praticando, em juízo ou fora dele, os atos necessários à defesa dos interesses comuns;

III - Dar imediato conhecimento à assembleia da existência de procedimento judicial ou administrativo, de interesse do condomínio;

IV - Cumprir e fazer cumprir a convenção, o regimento interno e as determinações da assembleia;

V - Diligenciar a conservação e a guarda das partes comuns e zelar pela prestação dos serviços que interessem aos possuidores;

VI - Elaborar o orçamento da receita e da despesa relativa a cada ano;

VII - Cobrar dos condôminos as suas contribuições, bem como impor e cobrar as multas devidas;

VIII - Prestar contas à assembleia, anualmente e quando exigidas;

IX - Realizar o seguro da edificação.

§ 1º Poderá a assembleia investir outra pessoa, em lugar do síndico, em poderes de representação.

§ 2º O síndico pode transferir a outrem, total ou parcialmente, os poderes de representação ou as funções administrativas, mediante aprovação da assembleia, salvo disposição em contrário da convenção.

Art. 1.349. A assembleia, especialmente convocada para o fim estabelecido no § 2º do artigo antecedente, poderá, pelo voto da maioria absoluta de seus membros, destituir o síndico que praticar irregularidades, não prestar contas, ou não administrar convenientemente o condomínio.

Art. 1.350. Convocará o síndico, anualmente, reunião da assembleia dos condôminos, na forma prevista na convenção, a fim de aprovar o orçamento das despesas, as contribuições dos condôminos e a prestação de contas, e eventualmente eleger-lhe o substituto e alterar o regimento interno.

§ 1º Se o síndico não convocar a assembleia, um quarto dos condôminos poderá fazê-lo.

§ 2º Se a assembleia não se reunir, o juiz decidirá, a requerimento de qualquer condômino.

Art. 1.351. Depende da aprovação de dois terços dos votos dos condôminos a alteração da convenção e do regimento interno; a mudança da destinação do edifício, ou da unidade imobiliária, depende de aprovação pela unanimidade dos condôminos.

Art. 1.351. Depende da aprovação de 2/3 (dois terços) dos votos dos condôminos a alteração da convenção; a mudança da destinação do edifício, ou da unidade imobiliária, depende da aprovação pela unanimidade dos condôminos. (Redação dada pela Lei nº 10.931, de 2004)

Art. 1.352. Salvo quando exigido quórum especial, as deliberações da assembleia serão tomadas, em primeira convocação, por maioria de votos dos condôminos presentes que representem pelo menos metade das frações ideais.

Parágrafo único. Os votos serão proporcionais às frações ideais no solo e nas outras partes comuns pertencentes a cada condômino, salvo disposição diversa da convenção de constituição do condomínio.

Art. 1.353. Em segunda convocação, a assembleia poderá deliberar por maioria dos votos dos presentes, salvo quando exigido quórum especial.

Art. 1.354. A assembleia não poderá deliberar se todos os condôminos não forem convocados para a reunião.

Art. 1.355. Assembleias extraordinárias poderão ser convocadas pelo síndico ou por um quarto dos condôminos.

Art. 1.356. Poderá haver no condomínio um conselho fiscal, composto de três membros, eleitos pela assembleia, por prazo não superior a dois anos, ao qual compete dar parecer sobre as contas do síndico.

Seção III

Da Extinção do Condomínio

Art. 1.357. Se a edificação for total ou consideravelmente destruída, ou ameace ruína, os condôminos deliberarão em assembleia sobre a reconstrução, ou venda, por votos que representem metade mais uma das frações ideais.

§ 1º Deliberada a reconstrução, poderá o condômino eximir-se do pagamento das despesas respectivas, alienando os seus direitos a outros condôminos, mediante avaliação judicial.

§ 2o Realizada a venda, em que se preferirá, em condições iguais de oferta, o condômino ao estranho, será repartido o apurado entre os condôminos, proporcionalmente ao valor das suas unidades imobiliárias.

Art. 1.358. Se ocorrer desapropriação, a indenização será repartida na proporção a que se refere o § 2o do artigo antecedente.