

**CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIHORIZONTES**

Programa de Pós-graduação em Administração

Mestrado

Karina Célia dos Santos

**O PAPEL DOS CONDÔMINOS EM ASSEMBLEIAS E SUA  
PERCEPÇÃO DE VALOR E PARTICIPAÇÃO**

Belo Horizonte

2023

**Karina Célia dos Santos**

**O PAPEL DOS CONDÔMINOS EM ASSEMBLEIAS E SUA  
PERCEPÇÃO DE VALOR E PARTICIPAÇÃO**

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado em Administração do Centro Universitário Unihorizontes, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Helena Belintani Shigaki

**Área de concentração:** Organização e Estratégia

**Linha de Pesquisa:** Estratégia, Inovação e Competitividade

Belo Horizonte

2023

SANTOS, Karina Celia dos.

S286p

O papel dos condôminos em assembleias e sua percepção de valor e participação. Belo Horizonte: Centro Universitário Unihorizontes, 2023.  
99p.

Orientadora: Dr<sup>a</sup>. Helena Belintani Shigaki

Dissertação (Mestrado) – Programa de Mestrado em Administração – Centro Universitário Unihorizontes.

1. Administração de condomínios - síndico 2. Valor hedônico – valor utilitário I. Karina Celia dos Santos. II. Centro Universitário Unihorizontes Programa de Mestrado em Administração. III. Título.

CDD: 658.8

**ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE Mestrado Acadêmico em Administração** do(a)

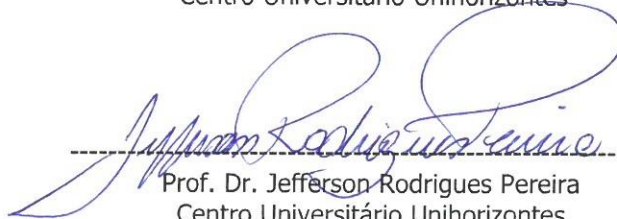
Senhor(a) **KARINA CÉLIA DOS SANTOS**, Nº. 764. No dia 11 de agosto de 2023, às 10:00 horas, reuniu-se no Centro Universitário Unihorizontes, a Comissão Examinadora de Dissertação, indicada pelo Colegiado do Programa de Mestrado Acadêmico em Administração do Centro Universitário Unihorizontes, para julgar o trabalho final intitulado "O papel dos condôminos em assembleias e sua percepção de valor e participação", requisito parcial para a obtenção do **Grau de Mestre em Administração**, linha de pesquisa: **Estratégia, Inovação e Competitividade**. Abrindo a sessão, o(a) Senhor(a) Presidente da Comissão, **Profª Drª Helena Belintani Shigaki** após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares da apresentação do Trabalho Final, passou a palavra ao(à) candidato(a) para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa do(a) candidato(a). Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença do(a) candidato(a) e do público, para julgamento e expedição do seguinte resultado: **APROVADA**.

O resultado final foi comunicado publicamente ao(à) candidato(a) pelo(a) Senhor(a) Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o(a) Senhor(a) Presidente encerrou a reunião e lavrou o(a) presente ATA, que foi assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Belo Horizonte, 11 de agosto de 2023.



Profª Drª Helena Belintani Shigaki  
Centro Universitário Unihorizontes



Prof. Dr. Jefferson Rodrigues Pereira  
Centro Universitário Unihorizontes

Documento assinado digitalmente

gov.br

ALICE DE FREITAS OLETO

Data: 22/08/2023 10:40:12-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof.ª Dr.ª Alice de Freitas Oleto  
Universidade Estadual de Londrina

## DECLARAÇÃO DE REVISÃO GRAMATICAL

Declaro, para os devidos fins, que eu, Professora Raquel Brigatte, doutora em Estudos da Linguagem pela PUC-Rio, CPF 002656926-44, revisei, tendo em vista as normas vigentes da Língua Portuguesa, a dissertação da aluna Karina Célia dos Santos, intitulada “O PAPEL DOS CONDÔMINOS EM ASSEMBLEIAS E SUA PERCEPÇÃO DE VALOR E PARTICIPAÇÃO”, apresentada ao Curso de Mestrado em Administração do Centro Universitário Unihorizontes.

Juiz de Fora, 04 de agosto de 2023.

  
RAQUEL BRIGATTE  
Professora Credenciada

## **AGRADECIMENTOS**

Ser mulher, pobre, preta e divorcida em um país como o Brasil é símbolo de resistência. Reconheço a jornada do Mestrado como mais uma etapa de um gesto de teimosia e persistência.

Agradeço em primeiro lugar a Deus que, nos momentos em que eu fraquejei, disposta a desistir, ele me amparou; agradeço a meus pais por acreditar em mim mais do eu mesma; às minhas irmãs por me apoiarem quando o sentimento de derrota me assombrava.

Porém, preciso agradecer de forma muito especial à minha orientadora Profa. Dra. Helena Belintani Shigaki, que apostou em mim e me estendeu a mão de uma maneira jamais esperada. Nunca deixou de me cobrar e exigir, mas também nunca deixou de me apoiar e entender todas as dificuldades no decorrer desta jornada.

Não há como deixar de mencionar meu Prof. Dr. Jefferson Pereira que assistiu ao ponto alto de minha fragilidade e insistiu, acolheu-me e me guiou por caminhos de luz, resgatando-me de um lugar que ele enxergou que não era meu; no auge de meu desespero, mesmo eu insistindo em permanecer naquele lugar, ele não desistiu de me puxar!

Agradeço a minha turma, na qual muitos se tornaram grandes amigos, que me serviram de muita inspiração; mesmo estando todos tão atarefados, lutando por esta conquista, nunca deixaram de oferecer sua solidariedade e ajuda.

Não há como esquecer os amigos antigos que entenderam minhas ausências e não desistiram de minha amizade, pois sabiam o quanto esta conquista era importante para mim. Jamais poderia me esquecer de mencionar a querida Jaine Sant'ana, minha estagiária que assumiu o leme das atividades da Karina Célia Consultoria & Administração juntamente a minha irmã Edna Oflia para que eu pudesse me dedicar como necessário aos afazeres de construção desta dissertação.

E, por fim, agradeço a todos os obstáculos que enfrentei nos últimos dois anos, os quais me refizeram e me tornaram a pessoa que hoje se vê em pleno processo de reconstrução.

“O empenho de se colocar na situação do outro, compenetrando-se dos menores motivos de sofrimento daquele que sofre em suas mais ínfimas manifestações.”

Adam Smith

## RESUMO

**Objetivo:** Identificar e analisar os fatores que contribuem e dificultam a participação de condôminos em assembleias condominiais.

**Teorias:** Foi utilizada a teoria de valor com ênfase nos valores hedônicos, que permeiam os sentimentos do indivíduo e suas experiências, e nos valores utilitários, evidenciando o raciocínio cognitivo para a perspectiva do custo-benefício.

**Método:** A pesquisa é de natureza descritiva com abordagem qualitativa, tendo o estudo de caso como método. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com dois grupos de condôminos, divididos entre aqueles que participam ativamente das assembleias e aqueles que não participam de nenhuma forma ou com uma frequência esporádica. No total, foram realizadas dezoito entrevistas, e os dados foram analisados a parte da técnica de análise de conteúdo.

**Resultados:** Os resultados foram analisados de forma conjunta, comparando os dois grupos participantes. Foram identificadas sete categorias: (i) ambiente, (ii) pertencimento à comunidade condominial, (iii) percepção de funcionamento da assembleia, (iv) Perfil do Síndico, (v) aspectos emocionais, (vi) normas de participação, (vii) propostas para aumentar a participação nas assembleias.

**Contribuições teóricas ou metodológicas:** O conceito de valor, hedônico ou utilitário, é amplamente aplicado na literatura da grande área da Administração. No entanto, não há evidências de estudos com esta discussão teórica a respeito da participação ou não de condôminos em assembleias. Tendo em vista o aumento da quantidade de pessoas que migram de casas para apartamentos, este estudo tem uma contribuição teórica ao elucidar o comportamento dos condôminos em assembleias, já que é o primeiro estudo no Brasil sobre o tema.

**Contribuições gerenciais ou sociais:** A contribuição gerencial está em proporcionar aos síndicos e às administradoras de condomínio uma forma de elaborar estratégias para melhorar a experiência dos moradores, com o impacto em melhores interações sociais, maior participação em atividades condominiais e redução de conflitos entre moradores. A contribuição social refere-se à oportunidade de fortalecer o senso de comunidade e cooperação entre os condôminos e, dessa forma, contribuir para a construção de uma comunidade condominial que participe ativamente das decisões do lugar onde vivem e favoreça a formação de cidadãos conscientes quanto ao seu papel em uma sociedade colaborativa.

**Palavras-chave:** Assembleia. Experiência, Valor hedônico. Valor utilitário. Síndico.



## ABSTRACT

**Purpose:** To identify and analyze the factors that contribute and hinder the participation of condominium members in condominium assemblies.

**Theories:** The theoretical basis was the value theory with emphasis on hedonic values that permeate the individual's feelings and experiences and on utilitarian values, evidencing cognitive reasoning for the cost-benefit perspective.

**Method:** The research is of a descriptive nature with a qualitative approach, using the case study as a method. Semi-structured interviews were conducted with two groups of tenants, divided into those who actively participate in the assemblies and those who do not participate in any way or with sporadic frequency. In total, eighteen interviews were carried out and the data were analyzed using the content analysis technique.

**Results:** The results were analyzed jointly, comparing the two participating groups. 7 categories were identified: (i) environment, (ii) belonging to the condominium community, (iii) perception of functioning of assembly, (iv) syndic profile, (v) emotional aspects, (vi) rules of participation, (vii) (vii) propostas para aumentar a participação nas assembleias.

**Theoretical or methodological contributions:** The concept of value, hedonic or utilitarian, is widely applied in the literature of the great area of Administration. However, there is no evidence of studies with this theoretical discussion regarding the participation or not of condominium members in assemblies. Considering the increase in the number of people migrating from houses to apartments, this study has a theoretical contribution by elucidating the behavior of condominium members in assemblies, as it is first study in Brazil on the topic.

**Management or social contributions:** The managerial contribution is to provide liquidators and condominium administrators with a way to develop strategies to improve the experience of residents, with an impact on better social interactions, greater participation in condominium activities and reduction of conflicts between residents. The social contribution refers to the opportunity to strengthen the sense of community and cooperation among the tenants and, in this way, contribute to the construction of a condominium community that actively participates in the decisions of the place where they live and favors the formation of citizens aware of their role in a collaborative society.

**Keywords:** Assembly. Experience, Hedonic Value. Utility value. Liquidator.

## RESUMÉN

**Objetivo:** Identificar y analizar los factores que contribuyen y dificultan la participación de los condóminos en las asambleas de condóminos.

**Teorías:** La base teórica fue la teoría del valor con énfasis en los valores hedónicos que permean los sentimientos y experiencias del individuo y en los valores utilitarios, evidenciando un razonamiento cognitivo para la perspectiva costo-beneficio.

**Método:** La investigación es de carácter descriptivo con enfoque cualitativo, utilizando como método el estudio de caso. Se realizaron entrevistas semiestructuradas a dos grupos de arrendatarios, divididos en los que participan activamente en las asambleas y los que no participan de ninguna manera o con una frecuencia esporádica. En total, se realizaron dieciocho entrevistas y los datos se analizaron mediante la técnica de análisis de contenido.

**Resultados:** Los resultados se analizaron de forma conjunta, comparando los dos grupos participantes. Se identificaron 7 categorías: (i) entorno, (ii) pertenencia a la comunidad de condóminos, (iii) percepción del funcionamiento de la asamblea, (iv) perfil del síndico, (v) aspectos emocionales, (vi) reglas de participación, (vii) propuestas para aumentar a participação nas assembleias.

**Contribuciones teóricas o metodológicas:** El concepto de valor, hedónico o utilitario, es de amplia aplicación en la literatura de la gran área de la Administración. Sin embargo, no hay constancia de estudios con esta discusión teórica sobre la participación o no de los condóminos en las asambleas. Considerando el aumento en el número de personas que miran de casas para departamentos, este estudio tiene un aporte teórico al dilucidar el comportamiento de los condóminos en las asambleas, siendo el primer estudio en Brasil sobre el tema.

**Contribuciones empresariales o sociales:** El aporte gerencial es brindar a los liquidadores y administradores de condominios una forma de desarrollar estrategias para mejorar la experiencia de los residentes, con impacto en mejores interacciones sociales, mayor participación en las actividades del condominio y reducción de conflictos entre los residentes. El aporte social se refiere a la oportunidad de fortalecer el sentido de comunidad y cooperación entre los inquilinos y, de esta manera, contribuir a la construcción de una comunidad en condominio que participe activamente en las decisiones del lugar donde habitan y favorece la formación de ciudadanos conscientes de su papel en una sociedad colaborativa.

**Palabras clave:** Asamblea. Experiencia, Valor Hedónico. Valor de utilidad. liquidador.

## **Uma rede de apoio, afeto e informação me tornou um ser humano melhor.**

Sou a caçula de uma família com três filhas, mulheres pretas, nascidas e criadas em Belo Horizonte, Minas Gerais. Meus pais, pessoas simples e pobres, saíram de Juiz de Fora e foram para Belo Horizonte após o casamento, em busca de uma vida melhor.

A família de minha mãe é muito pequena e perdi parte dos meus tios para o vício das drogas em uma época de total desinformação e nenhuma assistência a dependentes químicos. Embora a família de meu pai tivesse melhor condição financeira, ele foi criado pelas irmãs mais velhas, carente de afeto, pois meus avós faleceram muito cedo.

Minha mãe estudou até o segundo ano do ensino fundamental, mas sempre buscou informações para nos educar e ensinar meu pai a ser pai. Ele sempre foi provedor, nunca nos deixou faltar nada, mas afeto não era com ele.

Eu e minhas irmãs crescemos ouvindo nossa mãe nos dizer sobre a importância de estudar e obter independência financeira. Eu não sabia muito bem o meio pelo qual conseguiria isso, mas sabia que precisava conseguir. Crescemos distante do restante da família, sem a convivência dos tios e primos e, então, convivemos com as famílias que se tornaram nossa família por afinidade. Essas pessoas, durante anos, fizeram parte de nossa vida e nos ajudavam de diversas maneiras, na construção de um laço familiar afetivo de forma a proporcionar oportunidade de trabalho para meu pai e, mais tarde, para mim.

Segundo nossos pais contam, Altino (in memoriam) era um amigo de meu pai que oferecia sua casa e sua família para nos reunirmos nos almoços de domingo, além de sempre proporcionar trabalhos extras ao meu pai para complementar a renda familiar. Também havia a família do Edson (in memoriam), que também nos recebia e vinha nos visitar e almoçar aos domingos e, em algumas vezes, no Natal e na Páscoa, tornando-se nossa família durante nossa infância e parte da juventude. A esposa do Edson, a querida Eugênia, indicou-me para o primeiro emprego no escritório de representação da revista Hermes que era de sua irmã Ilda.

A trajetória de vida de nossa família foi marcada pelo esforço de buscar uma condição de vida melhor, mas, com a família de sangue longe, formamos núcleos familiares com laços afetivos que supriam a ausência de uma convivência com os familiares sanguíneos. Estiveram em nossa trajetória as “meninas da sorveteria” cujo pai era o dono da única sorveteria do bairro, e ali assistíamos à televisão em cores porque em nossa casa não havia tal recurso, nem telefone, logo, recebíamos recados através deles porque eram os únicos na rua que possuíam telefone. Havia igualmente a família da D. Neusa (in memoriam) que ensinou minha mãe a conhecer o

centro de Belo Horizonte, pois ela não sabia andar na cidade, e também foi primeira pessoa que me viu no hospital quando nasci. Não poderia esquecer as famílias do Enok e Maria (in memoriam) que são padrinhos de batismo de minha irmã do meio, Arlete, Nice e seus sete irmãos, que foram nossos primos de coração, da Jacqueline que me confiou seu filho para batizar, a família da Cecília que me adotou e me emprestou até a sua avó Cecília (in memoriam), além da família da Beth, e sua mãe D. Diloca (in memoriam) que também nos adotou como parte de sua família. Por último, e não menos importante, a querida amiga Keyla que, desde sempre, pegava no meu pé para estudar e acreditar no potencial que ela via em mim.

Quando saí do seio “familiar adotado” porque a correria do dia a dia acabou nos afastando de algumas dessas pessoas e dando sequência a minha vida estudantil na fase da adolescência, o primeiro lugar em que aprendi como trabalhar em equipe foi no Olympico Club onde joguei vôlei por muitos anos e pretendia me tornar uma profissional, o que não foi possível. No entanto, os ensinamentos do esporte, eu levei para minha vida, e foi reforçado em mim esse espírito do valor das relações e o quanto é importante ajudar uns aos outros.

A primeira experiência profissional com o espírito de equipe que reforçou esse sentimento de que a rede de apoio entre as pessoas proporciona a oportunidade de realizar grandes coisas foi no Hemoninas. Percebi que cada plantão era diferente do outro, pois o plantão em que as técnicas de enfermagem se ajudavam era mais alegre, os pacientes e acompanhantes ficavam mais tranquilos, e o atendimento fluía de forma rápida. Trinta anos depois, sigo amiga daquelas técnicas de enfermagem que hoje são aposentadas, e elas são amigas entre si, até hoje.

Percebi que minha vocação não era para área de saúde, então, fui trabalhar em Fundações. Essas instituições buscam promover o bem-estar comum se organizando por meio da sociedade civil, às vezes com recursos próprios, às vezes com recursos do governo, tendo como objetivo fazer chegar o bem-estar à população em diversas áreas como saúde, educação, cultura etc., setores desassistidos pelas políticas públicas. Essa experiência me chamou atenção, pois o rigor do governo para a prestação de contas, condição para cada liberação de novos recursos, prejudicava a execução dos projetos. Assim, o Tribunal de Contas do Estado resolveu proporcionar uma capacitação aos gestores dos recursos a fim de que, ao enviar a prestação de contas, essa não fosse glosada por insuficiência de documentação comprobatória.

Essa visão, que a meu ver parecia mais humanizada, proporcionou significativa melhoria na qualidade das prestações de contas entregue, diminuindo o atraso nos repasses de recursos e, conseqüentemente, promovendo mais fluidez na execução dos projetos.

Quando me tornei empresária, comecei a trabalhar com condomínios, e a primeira medida que tomei foi trazer para minha equipe o espírito de unidade que aprendi no voleibol e

no Hemominas, fazendo do nosso ambiente de trabalho um lugar agradável. Prezei para que a equipe se pautasse no valor que, para mim, era mais importante: o bem-estar do ser humano que se ajuda.

O maior desafio foi levar isso para os condomínios porque, nos primeiros anos de trabalho, percebi o quanto as pessoas eram individualistas, não tinham conhecimento das regras de se conviver em um condomínio e o quanto eram relutantes em mudar.

O tema escolhido para o projeto de pesquisa tem muito a ver com minha trajetória de vida, a todo momento permeada de pessoas que contribuíram para que eu me tornasse quem eu sou. A teoria abarcada nos mostra o quanto o valor percebido, sobretudo seus componentes hedônicos e utilitários, faz diferença em nossas vidas.

É preciso ver sentido no que se faz, é preciso aprender que organizar-se, informar-se, ajudar-se, ceder e dar valor ao que não tem preço é um passo importante para seguirmos nossa caminhada de evolução, pessoal, profissional e, principalmente, espiritual.

Pesquisar sobre esse assunto foi desafiador! Foi possível perceber nas entrevistas o quão longe estamos de nos ajudar para crescermos e o quanto eu e minha família fomos privilegiados de, apesar de todo sacrifício, ter encontrado pessoas que contribuíram para que nossa jornada em Belo Horizonte não fosse solitária.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> .....	31
<b>Figura 2</b> .....	34
<b>Figura 3</b> .....	39

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1.....	26
Quadro 2.....	42
Quadro 3.....	43
Quadro 4.....	71

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

FIPE	Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas
SCIELO	Scientific Electronic Library Online
SPELL	Scientific Periodicals Electronic Library
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>Introdução .....</b>	<b>18</b>
<b>1.1</b>	<b>Objetivos.....</b>	<b>20</b>
<b>1.1.1</b>	<b>Objetivo Geral.....</b>	<b>20</b>
<b>1.1.2</b>	<b>Objetivos Específicos .....</b>	<b>20</b>
<b>1.2</b>	<b>Justificativa .....</b>	<b>21</b>
<b>1.3</b>	<b>Adequação à Linha de Pesquisa.....</b>	<b>19</b>
<b>2</b>	<b>Ambiência.....</b>	<b>23</b>
<b>3</b>	<b>Referencial Teórico .....</b>	<b>29</b>
<b>3.1</b>	<b>Valor, um breve histórico .....</b>	<b>29</b>
<b>3.2</b>	<b>Valores Hedônico e Utilitário .....</b>	<b>36</b>
<b>3.3</b>	<b>O que é valor em Marketing .....</b>	<b>37</b>
<b>4</b>	<b>Metodologia.....</b>	<b>39</b>
<b>4.1</b>	<b>Tipo, Abordagem e Método .....</b>	<b>39</b>
<b>4.2</b>	<b>Unidade de análise e sujeitos de pesquisa.....</b>	<b>40</b>
<b>4.3</b>	<b>Apresentação e análise dos dados e caracterização dos sujeitos de pesquisa .....</b>	<b>41</b>
<b>5</b>	<b>Apresentação e Discussão dos Resultados.....</b>	<b>4239</b>
<b>5.1</b>	<b>As experiências de condôminos participantes e não participantes das assembleias de condomínio .....</b>	<b>430</b>
<b>5.1.1</b>	<b>Ambiente.....</b>	<b>452</b>
<b>5.1.2</b>	<b>Pertencimento à comunidade condominial .....</b>	<b>486</b>
<b>5.1.3</b>	<b>Percepção de funcionamento da assembleia.....</b>	<b>552</b>
<b>5.1.4</b>	<b>Perfil do Síndico .....</b>	<b>607</b>
<b>5.1.5</b>	<b>Aspectos Emocionais .....</b>	<b>642</b>
<b>5.1.6</b>	<b>Normas de Participação .....</b>	<b>685</b>
<b>5.2</b>	<b>Propostas de condôminos para aumentar a participação nas assembleias .....</b>	<b>7169</b>
<b>6</b>	<b>Considerações Finais .....</b>	<b>874</b>
	<b>Referências .....</b>	<b>907</b>
	<b>APÊNDICE A .....</b>	<b>974</b>
	<b>APÊNDICE B.....</b>	<b>996</b>
	<b>ANEXO A.....</b>	<b>1029</b>

## 1 Introdução

Em uma pesquisa realizada pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE), no primeiro trimestre de 2022, demonstra-se que, nos últimos dez anos, no estado de São Paulo, o número de registro de apartamentos aumentou significativamente em relação ao registro de casas<sup>1</sup>. Os dados indicam que, em 2012, do total de imóveis registrados, 12% eram de casas e 27,2% eram de apartamentos, enquanto, em 2022, os registros são de 11,2% e 32,5% respectivamente. Esses dados demonstram o fato de as pessoas deixarem de morar em casas e buscarem por moradias em apartamentos, também denominados condomínios.

Para Chamas (2004), o condomínio residencial, também conhecido como condomínio edifício, é definido como uma propriedade composta a partir de duas moradias, sejam elas casas ou apartamentos, estando os condôminos e os proprietários com o direito de uso, fruição, alienação e destinação, dentro dos limites das respectivas cotas, estabelecidas no momento da constituição por ato de vontade. Esta propriedade representa um conjunto de partes que são privativas e comuns, sendo essa definição e sua disciplina tratadas no Código Civil, artigos 1.331 a 1.358 (Brasil, 2002).

Condomínio ainda pode ser definido como uma entidade maior, por coexistir dentro de um todo e pertencer a todos os condôminos (Moreira & Queiroz, 2019). É um local onde eles exercem o direito de propriedade de forma coletiva utilizando as áreas comuns como o terreno, os objetos, os corredores, a área de lazer (Moreira & Queiroz, 2019).

Sabendo que há assembleias de condomínio e que essas se assemelham ao processo de interação (Lauro, 2020), é neste espaço e momento que acontece o processo de tomada de decisão em coletivo para o coletivo. Para isso, é essencial que haja, em determinadas situações, quórum de participação. De acordo com Moreira e Queiroz (2019), esta reunião é um encontro formal dos coproprietários, também conhecidos como condôminos, com interesses comuns para discutir e votar, aprovando ou não determinados assuntos definidos previamente em pauta<sup>2</sup>.

Para entender este processo de interação, bem como a participação do condômino nas assembleias, a teoria abarcada para esta pesquisa foi a teoria de valor percebido sendo que, em sua primeira abordagem, contempla o valor percebido como uma construção unidimensional. Sob essa ótica, o valor é tratado com um conceito geral e único para avaliar a percepção de valor do usuário final (Sánchez-Fernandez & Iniesta-Bonillo, 2007).

A abordagem da teoria de valor percebido será utilizada com ênfase nos componentes

---

<sup>1</sup> Não há dados atualizados para o estado de Minas Gerais.

<sup>2</sup> Artigo 1.350 do Código Civil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2002/L10406.htm)

hedônico e utilitário, no qual o primeiro está associado ao prazer, a sentimentos e emoções dos clientes proporcionados por experiências (Herzallah, Munoz, & Liebana, 2022) e o segundo diz respeito à percepção desses quanto ao preço e à qualidade, que devem ser compatíveis com a expectativa criada (Babin, Darden, & GRIFFIN, 1994; Wu & Huang 2023). Dessa forma, a teoria auxilia a elucidadação do fenômeno estudado nesta dissertação sob a perspectiva da percepção de valor para as assembleias de condomínio.

Os principais autores que estudaram o componente hedônico de valor percebido foram Woodruff (1997), Parasuraman (1997), Babin e Attaway (2000), entre outros que, de acordo com Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007), contribuíram com o desenvolvimento de novos modelos a respeito. Quando ao valor utilitário, a academia recebeu contribuições, principalmente, de Babin e Attaway (2000), Babin e Babin (2001), Babin e Kin (2001), Babin et al. (1994), Chiu et al. (2005) e Lee e Overby (2004) para o avanço de estudos nesta área de conhecimento.

A partir destes autores supracitados, percebe-se que, nos idos de 1990, o conceito de valor percebido foi considerado uma questão contemporânea e segue sendo e recebendo amplo interesse de pesquisa até o presente século, conforme explicitam Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007). O termo passou a despertar grande interesse por parte das empresas e das universidades, indicando que tanto o usuário final quanto a própria organização poderiam ser estudados levando à possibilidade de uma visão integrada de ambas as partes (Landroquez, Castro, & Cepeda-Carrión, 2013). Apesar de não haver consenso acerca da sua definição e de sua aplicação, variando conforme a área de estudo e linha teórica, os estudos seguem em diferentes direções conceituais (Misra, Pedada, & Sinha, 2022).

Pesquisas recentes como a de Alotaibi et al. (2022) vêm trabalhando com esta perspectiva teórica em serviços, embora com aplicação em outros segmentos do mercado e evidenciando que a participação dos clientes em processos internos de determinadas organizações afeta positivamente a percepção de valor, sejam eles hedônico e utilitário, que tem, por consequência, a continuidade de boca a boca positivo. Uma experiência em assembleia que proporcione uma percepção de valores utilitários e hedônicos aos condôminos poderia contribuir com a intenção de continuidade de participação, tratando de influenciar os demais moradores a participarem.

Assim, os estudos com foco no valor percebido de um cliente para um produto ou serviço têm se expandido a fim de compreender este cliente em profundidade, para estimular a elaboração de variadas estratégias, dando, assim, às empresas vantagem competitiva na busca de encantar o cliente (Mendonça, Pereira, & Finocchio, 2021). Sob a perspectiva de assembleias

de condomínios, por exemplo, o estudo recente de Mendonça, Pereira e Finocchio (2021) contribui para identificar as experiências nestas reuniões a fim de intensificar a percepção de valor dos condôminos e melhorar sua participação nas decisões que competem a ele e que impactam toda a comunidade, de forma direta ou indireta.

Investigações mais recentes (Wu & Huang 2023) apontam que a percepção de valores influencia de forma significativa e positiva na confiança do sujeito que permeia de forma parcial a relação entre o valor percebido e a disposição de realizar a ação novamente, seja ela uma compra de um bem ou serviço ou mesmo a interação em atividades importantes para o sujeito.

Da mesma forma, é comum encontrar artigos que fazem uso desta teoria aplicada a diversos contextos, perpassando o consumo de bens e serviços, de forma on-line e presencial. No entanto, não há evidência de estudos sobre perspectivas de valores hedônico e utilitário quando se trata da lógica de pertencimento a uma comunidade condominial, bem como dos direitos e deveres do indivíduo como cidadão. Portanto, faz-se necessário tal estudo, especificamente quanto à participação do condômino em assembleias tendo em vista que esta reunião proporciona à comunidade o poder de tomar decisões que afetam o dia a dia de todos que convivem no mesmo espaço (Lauro, 2020).

O estudo de Pandey e Kumar (2020) contribui nesta perspectiva, ao identificar os tipos de valor que são consequência da criação de forma cooperativa da experiência entre clientes presentes em ambientes variados de serviços sociais, com alto índice de interação, resultando em uma cocriação de valor, tendo, como embasamento teórico, a elucidação do fenômeno da percepção dos valores hedônico e utilitário, tal qual esta dissertação. De acordo com Pandey e Kumar (2020), os valores são a principal razão pela qual as pessoas optam por interagir em um contexto de serviço sendo esta razão nem sempre aparente.

Diante do exposto, tem-se como pergunta de pesquisa: Como a percepção de valor dos condôminos afeta a sua participação nas assembleias condominiais?

## **1.1 Objetivos**

### **1.1.1 Objetivo Geral**

Identificar e analisar como a percepção de valor dos condôminos afeta sua participação nas assembleias de condomínios.

### **1.1.2 Objetivos Específicos**

Identificar e analisar os motivos de condôminos participarem ativamente das assembleias condominiais;

Identificar e analisar as experiências de condôminos não participarem ativamente das assembleias condominiais;

Identificar e analisar propostas de condôminos participantes e não participantes para aumentar a participação nas assembleias.

## 1.2 Justificativa

As decisões tomadas em assembleias impactam diretamente a vida cotidiana de todos os moradores de um condomínio. Quanto maior o número de participantes, maior será a representação da vontade da maioria dos moradores que nele habitam. Nesse sentido, considerando a importância do quórum necessário nas assembleias, que varia de acordo com as pautas, e a fim de que o condomínio possa deliberar sobre questões diversas, da forma mais justa e participativa possível, faz-se necessário identificar e analisar os fatores que contribuem e dificultam a participação dos condôminos nas assembleias. Este estudo possui contribuições acadêmicas, gerenciais e sociais, tendo em vista que essa é a primeira dissertação no Brasil a falar sobre o tema.

Na década de 1990, surgiu o conceito de valor percebido como uma questão empresarial, e, a partir de então, o assunto continuou a receber amplo interesse de pesquisa (Landroguéz, Castro, & Cepeda-Carrión, 2013). A relevância atual ao tema fez com que o Marketing Science Institute o incluísse como prioridade de pesquisa para 2022–2024 com foco na influência do Marketing na empresa, mais especificamente no valor para o consumidor ou usuário final.

Em termos acadêmicos, é fundamental ressaltar que o tema é escasso em literatura nacional e internacional. Esta afirmação pode ser comprovada pela pesquisa realizada em diferentes bases acadêmicas<sup>3</sup>, como Scopus, Web of Science, Scielo e Spell, que culminaram em resultados pouco significativos. No total, foram encontrados 190 artigos, e somente 2 possuem alguma associação com o tema tratado nesta dissertação, sendo o de De Toni (2018) que retrata conflitos entre proprietários e a necessidade de mediação para equilibrar interesses individuais e o de Zhang e Lawson (2009) a respeito de oportunidades de atividades em espaços

---

<sup>3</sup> A pesquisa foi realizada em maio de 2023 a partir da chave (*condominium or "Residential community"*) AND (*assembly OR meet\**): (a) Scopus, com 123 artigos encontrados e somente 1 relacionado ao tema da dissertação, (b) Web of Science, com 67 artigos encontrados e somente 1 relacionado ao tema da dissertação, (c) Scielo e Spell, com nenhum resultado.

públicos para promover interação social. Os demais artigos, que correspondem a aproximadamente 99% do resultado obtido, tratam majoritariamente de assuntos relativos à sustentabilidade e ao espaço geográfico. Nesse sentido, verificou-se a necessidade de estudos sobre gestão de condomínios sob o ponto de vista da gestão de pessoas, do cooperativismo e até gestão social.

Em termos sociais, pretende-se fortalecer o senso de comunidade e cooperação entre os condôminos. O uso do espaço comum ou coletivo é uma maneira de fomentar a interação social entre os moradores de um condomínio, e sua melhoria pode proporcionar um contato social significativo aumentando o senso de vizinhança e de pertencimento à comunidade (Abed & Jokhadaar, 2022). Ao responder o objetivo geral desta dissertação, espera-se que os resultados contribuam para que haja a construção de uma comunidade condominial que participe ativamente das decisões do lugar onde vivem, comparecendo às assembleias, buscando participações mais efetivas no corpo diretivo e gerando cidadãos conscientes quanto ao seu papel em uma sociedade colaborativa.

Por fim, em termos gerenciais, este estudo poderá proporcionar aos síndicos e às administradoras de condomínio a identificação de estratégias para melhorar a experiência dos moradores ao gerar oportunidades de conhecimento dos diferenciais relevantes que podem resultar em melhores interações sociais, maior participação em atividades condominiais e redução de conflitos entre moradores. O objetivo é contribuir para que sejam pensadas ações de melhoria nos sistemas de comunicação e informações, elaboração de boas práticas de gestão, investimento na transparência da gestão financeira dos condomínios incrementando, assim, o nível de confiança dos condôminos na administração do condomínio como um todo. Visam-se, igualmente, ações de melhoria na organização da assembleia a fim de melhorar a experiência de participação dos condôminos tendo, como consequência, um aumento da participação de todos.

### **1.3 Adequação à Linha de Pesquisa**

Esta dissertação está adequada à linha de pesquisa Estratégia, Inovação e Competitividade e ao projeto “Inteligência de mercado na gestão contemporânea de Marketing para obtenção de vantagem competitiva sustentável” por trabalhar o contexto mercadológico em sua contemporaneidade.

## 2 Ambiência

A Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE), no primeiro trimestre de 2022, constatou que, nos últimos dez anos, no estado de São Paulo, o número de registro de apartamentos aumentou significativamente em relação ao registro de casas. Os dados indicam que, em 2012, do total de imóveis registrados, 12% eram de casas e 27,2% eram de apartamentos, enquanto, em 2022, os registros são de 11,2% e 32,5% respectivamente. Esses dados demonstram o fato de que as pessoas estão deixando de morar em casas e buscando moradias em apartamentos que são denominados condomínios (ANEXO A). Embora não tenha sido localizados dados consolidados dessa forma no estado de Minas Gerais, é possível considerar que seja um movimento natural a busca de moradia em condomínios de apartamentos.

Considerando esse movimento migratório para condomínios, verifica-se que esse tipo de moradia é regido por normas a fim de estabelecer uma convivência no mínimo organizada. Nesse sentido, faz-se necessário compreender alguns conceitos a fim de harmonizar a rotina. De acordo com Horcaio (2018), entende-se como condomínio o direito de propriedade exercido pelo condômino em sua área privativa e áreas que são denominadas comuns. As áreas comuns são compartilhadas com regras estabelecidas tanto pela Convenção quanto pelo Regimento Interno.

Assim, os condomínios são constituídos através de uma convenção que deve ser subscrita por no mínimo dois terços dos titulares de direito sobre as unidades. Além disso, ela tem caráter estatutário ou institucional e, uma vez registrada em cartório, deve ser seguida por todos os moradores do condomínio, ou seja, condôminos ou inquilinos (Horcaio, 2018).

O regimento interno é um documento que serve de complemento à convenção do condomínio, e nele encontram-se regras mais detalhadas sobre o uso comum dos espaços do condomínio, tais como garagem, salão de festas, salão de jogos, academia, horário de uso de piscina, da sauna, as normas de permanência de animais de estimação nas áreas de circulação, das pessoas bem como as normas de comportamento<sup>4</sup>. Corroborando o entendimento de que o regimento interno é acessório à convenção, Venosa (2003, p. 472) apresenta o que se segue:

O conteúdo do regimento interno é um manual de boas maneiras que deve ser seguido por todos que vivem em um condomínio. As regulações tratadas neste documento são destinadas principalmente às condutas, podendo ser modificadas de forma mais simples, já que,

---

<sup>4</sup> Artigo 1.332 do Código Civil Brasileiro. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2002/L10406.htm)

para aprovação do documento, não é exigido o mesmo quórum qualificado para sua alteração com o utilizado na convenção.

Dessa forma, ao compreender quais as normas que regem o condomínio, deve-se atentar para o funcionamento de sua administração que é executada por três órgãos administrativos cuja organização é determinada pela Convenção, Síndico, Órgãos Consultivos (conselhos) e Assembleia Geral de Condomínio.

O Síndico é eleito através de uma assembleia, tornando-se o responsável pelo condomínio e, conseqüentemente, o representante legal, fazendo a administração de seus bens e sendo um gestor de bens de terceiros, dessa forma tem a obrigação de prestar contas aos condôminos. Compete, ainda, ao síndico, em suas principais atribuições: convocar assembleia dos condôminos; cumprir e fazer cumprir a convenção, o regimento interno e todas as deliberações da assembleia; realizar o seguro da edificação; providenciar a elaboração do orçamento da receita e da despesa relativa a cada ano. Cabe ressaltar que o síndico pode ser morador ou não<sup>5</sup>. No caso da segunda opção, existe a figura do síndico profissional que deverá ter, segundo Horcaio (2018), as mesmas atribuições do síndico morador.

Embora não haja uma legislação que diz respeito ao subsíndico, se a convenção prevê sua participação, este tem a função de auxiliar o síndico em suas atividades e substituí-lo em caso de sua ausência. Porém, suas funções se restringem à solução de problemas administrativos, não sendo possível representar legalmente o condomínio, salvo através de procuração. O subsíndico também ocupará o cargo por meio de eleição em assembleia podendo esta ser em conjunto com a eleição do síndico (Horcaio, 2018).

Os Órgãos Consultivos, que compõem a administração do condomínio, contam unicamente com a participação do Conselho Fiscal que poderá ser constituído e fazer parte da gestão, competindo a ele analisar as contas do condomínio e dar seu parecer, devendo também ser eleito por meio de assembleia e com um mandato não superior a dois anos<sup>6</sup>.

Por fim, há as Assembleias, consideradas o órgão mais importante da administração de um condomínio, pois são nessas reuniões, que ocorrem pelo menos uma vez ao ano, que são definidas todas as diretrizes do condomínio (Lauro, 2020).

Nesse sentido, entende-se por Assembleia Ordinária aquela realizada uma vez por ano, devendo ser convocada pelo síndico, da forma prevista em convenção com o objetivo de aprovar, pela maioria dos presentes, as verbas para despesas com conservação e limpeza,

---

<sup>5</sup> Artigo 1.348 do Código Civil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2002/L10406.htm)

<sup>6</sup> Artigo 1.356 do Código Civil. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406compilada.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm)



manutenções e serviços<sup>7,8</sup>. Destaca-se que as decisões tomadas mediante o quórum fixado pela assembleia deverão ser acatadas por todos os condôminos presentes ou não em assembleia.

É válido ressaltar que, nas assembleias, o órgão mais importante da administração condominial (Lauro, 2020; Moreira & Queiroz, 2019), os condôminos são os responsáveis pelas discussões e pelas decisões tomadas. Moreira e Queiroz (2019) afirmam que uma assembleia é o encontro formal dos coproprietários, também conhecidos como condôminos, com interesses comuns para discutir e votar, aprovando ou não determinados assuntos definidos previamente em pauta<sup>9</sup>. Para efetivo conhecimento e participação, bem como meio de comprovação e garantia de quórum quando necessário<sup>10</sup> (Moreira & Queiroz, 2019), todos os condôminos devem receber a convocação para a assembleia, enviada pelo síndico<sup>11</sup>. Caso contrário, nenhum assunto poderá ser deliberado.

As assembleias extraordinárias, segundo Horcaio (2018), são aquelas que não apresentam periodicidade determinada e podem ocorrer de acordo com a necessidade de uma deliberação dos condôminos. Nelas, qualquer assunto pode ser tratado, até aqueles que já foram tratados em outras assembleias ordinárias, logo, entende-se que é uma assembleia que deverá ser realizada, contudo, não cabe nela a participação do condômino locatário.

Em se tratando de realização de assembleias, para que sejam realizadas, é necessário que haja uma convocação aos condôminos<sup>12</sup>. Horcaio (2018) defende que as pautas desta convocação sejam elaboradas de acordo com o tipo de assembleia que será realizada. A convocação feita dentro das normas legais não é garantia de participação dos condôminos, e a maneira como os condôminos são convocados é prerrogativa da Convenção do Condomínio (Horcaio, 2018).

O Artigo nº 1.354 do Código Civil determina que não poderá ser deliberada nenhuma pauta se todos os condôminos não forem convocados. Horcaio (2018) e Lauro (2020) corroboram ao recomendar que as convocações sejam entregues com protocolo de recebimento, para que não seja possível a anulação das deliberações sob a alegação de não convocação.

Para a tomada de decisões, em algumas situações, é necessário quórum de participação,

---

<sup>7</sup> Lei 4.591/1964. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406compilada.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm)

<sup>8</sup> Artigos 24 e 1.350 do Código Civil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2002/L10406.htm)

<sup>9</sup> Artigo 1.350 do Código Civil. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406compilada.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm)

<sup>10</sup> Artigos de 1.352 a 1.353 do Código Civil. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406compilada.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm)

<sup>11</sup> Artigo 1.354 do Código Civil. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406compilada.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm)

<sup>12</sup> Artigo 1.350, Código Civil Brasileiro. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2002/L10406.htm)

e, quando não for o caso, as decisões são tomadas pela maioria simples que esteja presente nas assembleias (Lauro, 2020). Conforme Quadro 1, podem-se identificar os tipos de quórum, sua descrição e o que cada um representa.

### Quadro 1

#### Principais quóruns previstos no condomínio

Tipos de Quórum	Descrição	Exemplos
Presença	Necessário o comparecimento de um número mínimo de condôminos ou representantes para que a assembleia tenha início e seja possível discutir a pauta do dia.	Uma assembleia só poderá ter início no horário definido em primeira convocação se estiverem presentes os condôminos que representem pelo menos metade das frações ideais.
Deliberação (votação)	A decisão sobre qualquer assunto somente poderá ocorrer mediante o voto de um número mínimo de condôminos. O tema poderá ser discutido, porém não deliberado, decidido.	Uma benfeitoria voluptuária só poderá ser deliberada e realizada com a aprovação de 2/3 dos condôminos.
Aprovação	Será levado em consideração o número mínimo de votos de alguma proposta, pois, em uma assembleia, cada pauta poderá haver variadas exigências de quórum para cada assunto.	A alteração da convenção depende de 2/3 dos condôminos, mas a aprovação de um contrato de manutenção com maioria simples.
Simple: Maioria dos votos presentes	A solução de determinado tema depende da aprovação da maioria dos presentes, independentemente do número de pessoas que votarem.	Em um condomínio com 37 unidades, com 15 presentes, a maioria é 8.
Específicos: Unanimidade dos condôminos	É o quórum que exige a presença, deliberação e aprovação de todos os condôminos, sem exceção.	Em um condomínio com 240 unidades, a unanimidade são as 240 unidades, ou seja, todos os condôminos.
Específicos: Maioria dos condôminos	Refere-se a mais de 50% dos condôminos ou frações ideais que deverão votar.	Em um condomínio de 100 unidades, a maioria dos condôminos é 51.
Específicos: Maioria dos votos dos condôminos presentes que representem pelo menos metade das frações ideais	É necessário que metade dos condôminos esteja presente na assembleia para deliberar, sendo válido o voto da maioria dos participantes.	Se a fração ideal for a mesma para todas as unidades, em um condomínio de 100 unidades, 50 condôminos deverão votar, havendo aprovação se 26 condôminos estiverem presentes; caso 69 compareçam, será preciso a aprovação de 35.

Específicos: Maioria simples dos presentes em assembleia	Quando dispensável o quórum mínimo para deliberação, a maioria simples será variável e dependerá do número de condôminos presentes. A maioria simples poderá ser uma única pessoa.	Em um condomínio com 36 unidades e 11 presentes, a maioria será 6, e a maioria simples não é metade mais 1.
Específicos: Maioria absoluta dos membros da assembleia	Mais de 50% de todos os participantes da assembleia devem manifestar sua vontade.	Nesse caso, trata-se da destituição do síndico, a qual pode ser motivada pela maioria absoluta dos participantes da assembleia, segundo atual entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ).
Específicos: Metade mais uma das frações ideais	Aprovação por titulares de unidades autônomas que representem 50% das frações previstas em convenção.	Em um condomínio em que a fração ideal não seja a mesma para todas as unidades, será necessária uma planilha a fim de calcular o resultado dos votos.
Específicos: 2/3 dos votos dos condôminos	A deliberação depende da aprovação de 2/3 dos condôminos, ou seja, dos titulares das unidades.	Em um condomínio de 240 unidades, 160 moradores devem deliberar.

**Fonte:** Moreira e Queiroz (2019)

Dessa forma, faz-se necessário avaliar os direitos dos condôminos descritos no Código Civil, Artigo 1.335, já que o direito de votar está atrelado à quitação da taxa de condomínio. A falta de clareza nesse artigo gera dúvidas e discussões sobre a participação do condômino na assembleia ainda que não tenha o direito a voto (Lauro, 2020).

Após a realização da assembleia, é comum que seja apresentada ao final a ata da reunião contendo os pontos principais discutidos bem como os resultados das deliberações. Mesmo que não se tenha alusão a esta regra no Código Civil, nos Artigos 1.331 a 1.358, de acordo com Lauro (2020), esse assunto é definido nas convenções dos condomínios.

Contudo, há outro formato para a realização de assembleias que são as assembleias virtuais. A Lei nº 14.309, de 8 de março de 2022, foi sancionada após o período crítico da pandemia causada pela COVID-19 inviabilizando, assim, as assembleias presenciais tendo em vista o risco de contágio.

Nesse sentido, muitos condomínios que estavam naquele momento impedidos de realizar suas assembleias para deliberações que necessitavam de prioridade adotaram esta medida de solução provisória, que tem sido recentemente uma alternativa frequente, agora com amparo da Lei 14.309, de 8 de março de 2022. Não foram encontrados estudos que comprovem que as assembleias realizadas virtualmente obtiveram mais ou menos participações dos

condôminos.

### 3 Referencial Teórico

#### 3.1 Valor, um breve histórico

O conceito de valor foi trabalhado por Adam Smith (2023) na Administração, pela utilidade de um determinado objeto, denominado pelo autor como valor de uso. Também, o valor poderia ser medido pelo poder de compra, nessa situação era denominado como poder de troca (Smith, 2023). Esta prática teve seu início com ações de escambo (Weinstein, 2020). Todavia, a partir de Smith (1996), outros estudos foram realizados a fim de analisar com mais profundidade os conceitos de valor, teóricos e teórico-empíricos.

Uma revisão sistemática sobre valor percebido realizada por Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007) teve como resultado uma extensa pesquisa sobre o tema, na tentativa de chegar a um conceito. Nos idos de 1990, o conceito de valor percebido foi considerado uma questão definidora e segue sendo e recebendo amplo interesse de pesquisa até o presente século, conforme Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007). O termo valor de cliente surgiu na mesma década com grande interesse por parte das empresas a nível acadêmico e profissional e demonstra que valor pode ser visto sob a perspectiva do cliente e também sob a das empresas, o que leva à possibilidade de uma visão integrada de ambas as partes, segundo Landroquez, Castro e Cepeda-Carrión (2013). O valor percebido tem atraído, nos anos mais recentes, a atenção de acadêmicos e de profissionais. Os conceitos definidos até então estão longe de serem consensuais, logo, estes estudos seguem em diferentes direções conceituais (Misra, Pedada, & Sinha, 2022).

Não obstante, em um estudo realizado por Rizzon Correio, Fernanda et al. (2020) que tinha como objetivo identificar o impacto sobre a intenção de recompra de vinhos nacionais e importados, foi revelado que, se há percepção de valor pelo cliente na oferta da empresa, sua tendência será de recomprar. Para os pesquisadores, quanto maior a percepção de valor do cliente, maior será sua intenção de recomprar. A partir deste conceito, sob a perspectiva dos condomínios, em se tratando das assembleias, objeto de estudo desta dissertação, podem-se projetar os condôminos como os consumidores e as assembleias, como os produtos, em que a experiência vivida, ou seja, o valor percebido na experiência de participação, segundo os pesquisadores, poderá definir sua intenção de participar novamente ou não.

Nesse sentido, em outro estudo que intencionava investigar a natureza do valor percebido pelo seguidor de moda de marca no Instagram, foi constatado que o valor é multidimensional e simultaneamente utilitário e hedônico. Segundo a pesquisadora, motivação

hedônica vem do desejo de viver uma experiência real das encenações agradáveis vividas no imaginário (Lima). Em seu estudo, a pesquisadora aponta que valor envolve outras dimensões descritas por (Babin, Darden & Griffin, 1994) que são o valor utilitário que é instrumental, relacionando-se com a tarefa, expressando, dessa forma, o caráter funcional do consumo, voltado para as questões objetivas; e o valor hedônico, que reflete a experiência de vivenciar o prazer do consumo que tem como origem uma resposta hedônica espontânea, direcionada ao entretenimento com o caráter afetivo e subjetivo do consumo.

Contudo, os estudos com foco no valor percebido de um cliente do produto ou serviço têm se expandido a fim de compreender este cliente em profundidade, para estimular a elaboração de estratégias, dando, assim, às empresas vantagem competitiva na busca de encantar o cliente (Mendonça, Pereira, & Finocchio, 2021). Sob a perspectiva de assembleias de condomínios, pode-se afirmar que os estudos destes pesquisadores contribuiriam para identificar as experiências nas assembleias de condomínio a fim de intensificar a percepção de valor dos condôminos e melhorar sua participação nas reuniões.

Nesse sentido, as variadas definições de 'valor percebido' na literatura de marketing, incluindo as de Woodruff (1997), Zeithaml (1988) e Holbrook (1999), demonstram a diversidade de conceitos bem como a ausência de consenso entre esses conceitos, ressaltando que, entre eles, o mais citado foi o fornecido por Zeithaml (1988), que definiu 'valor' como “a avaliação geral do consumidor sobre a utilidade de um produto com base nas percepções do que é recebido e do que é dado”.

No entanto, outros autores, de acordo com os achados de pesquisa de Alam et al. (2022), afirmam que o valor percebido é a função de dar e receber sendo, que o sentido de receber tem a ver com os benefícios obtidos dos provedores de serviços e que custo poderá haver ao obter essas ofertas (Parasuram & Grewal 2000). Outros pesquisadores afirmam que o valor percebido é, na realidade, a avaliação dos consumidores acerca de que recebido e dado (Zeithaml, 1988). Em avanços sobre a pesquisa de valor percebido (Babin et al., 1994), observou que o valor percebido pode ser categorizado com dois componentes, sendo o valor utilitário e o valor hedônico.

Entretanto, de acordo com Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007), essa visão de valor percebido pressupõe um conceito unidimensional que poderá ser medido simplesmente solicitando que os clientes respondam sobre como classificam o valor que receberam ao realizar suas compras.

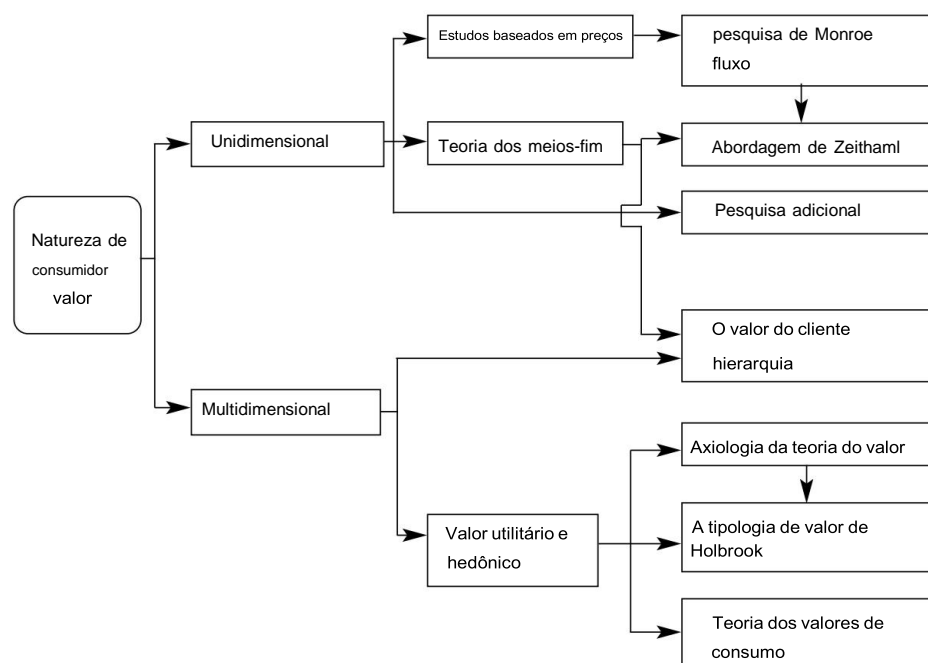
Contudo, ainda de acordo com Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007), outros autores como Holbrook (1994, 1999), Mathwick et al.(2001, 2002), Sinha e DeSarbo (1998),

Sweeney e Soutar (2001) sugerem que essa conceituação de valor percebido, na perspectiva unidimensional, representa uma tratativa estreita tendo em vista que, para eles, a argumentação é a de que o valor percebido é uma construção multidimensional que permeia uma variedade de noções tais como preço percebido, qualidade, benefício e sacrifícios que estão totalmente incorporadas.

A seguir, a fim de contextualizar o histórico de evolução dos estudos sobre valor percebido, será apresentado o fluxo de pesquisa. Verifica-se neste contexto que, em uma visão geral da literatura e de forma mais abrangente, são reveladas duas das mais importantes abordagens de pesquisa que tratam da operacionalização do valor: unidimensional e multidimensional, segundo Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007).

### Figura 1

#### Fluxo de Pesquisa



**Fonte:** Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007).

A primeira abordagem contempla o valor percebido como uma construção unidimensional. Sob essa ótica, o valor é tratado com um conceito geral e único, podendo ser medido por um conjunto de itens que irá avaliar a percepção de valor do consumidor, seguindo Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007).

Nesse sentido, a fim de exemplificar o consenso de autores que partilham desse

pensamento, Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007) citam Agarwala e Teas (2001) Brady e Robertson (1999) Chang e Wildt (1994), Dodds (1991), Hartline e Jones (1996) Kerin et al., (1992) Sweeney et al., (1999). De acordo com a visão desses autores, embora o construto unidimensional possa ser constituído por múltiplos antecedentes, ele não inclui a concepção de que o valor percebido é um conceito formado por vários componentes, e, ao se tratar da segunda abordagem denominada multidimensional, o valor percebido é contemplado com uma perspectiva utilitária, ou seja, em que o raciocínio econômico e cognitivo é usado para avaliar os custos e benefícios que são relevantes ao consumidor (Sánchez-Fernandez & Iniesta-Bonillo, 2007).

Dessa forma, ao considerar a subjetividade do valor para diferentes sujeitos envolvidos em um processo de escolha ou de compra, estudos mais recentes apontam que o valor utilitário, o valor hedônico e o valor social percebidos influenciam de forma significativa e positiva em sua confiança, ou seja, a confiança permeia de forma parcial a relação entre o valor percebido e a disposição de comprar novamente (Wu & Huang 2023).

O valor utilitário diz respeito à percepção do consumidor quanto ao preço e à qualidade, que devem ser compatíveis com a expectativa criada (Babin, Darden, & Griffin, 1994; Wu & Huang 2023). O valor hedônico está associado ao prazer, sentimentos e emoções do cliente proporcionado por experiências (Herzallah, Munoz, & Liebana, 2022). E, por fim, menciona-se que os valores sociais têm relação com o reconhecimento do indivíduo em seu pertencimento a determinado grupo social e ao significado emocional que ocorre (Wu; Huang 2023).

De acordo com Wu e Huang (2023), Jones e Sasser (1995) foram precursores na sugestão de que, após a aquisição de um bem ou o recebimento da prestação de um serviço, os consumidores irão gerar um valor subjetivo percebido baseado em sua última experiência de compra, fomentando ou não a intenção de recompra.

Nesse sentido, verifica-se, nesta revisão sistemática de pesquisa, que os estudos avançaram para o componente hedônico de valor, que foi pesquisado de acordo com Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007) por Babin et al. (1994) e Holbrook e Hirschman (1982), os quais perceberam a ausência deste componente na percepção de valor do cliente.

A revisão sistemática traz ainda a visão diversa de alguns autores para o conceito de valor percebido. Lapierre (2000) descreve como complexa a definição de valor percebido; já para Babin et al. (1994), ela é multifacetada; para Parasuraman e Grewal (2000) e Woodruff e Gardial (1996), o valor percebido se apresenta como dinâmico; por fim, para Zeithaml (1988), o valor percebido é subjetivo. A fim de demonstrar a complexidade verificada no estudo feito na revisão sistemática, Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007) apresentaram no trabalho



de Woodall (2003) a ideia proposta por ele de que há cinco noções distintas de valor que são valor líquido, valor de marketing, valor derivado, valor de venda e valor racional. Além disso, foram apresentadas pelo autor quatro categorizações temporais das noções de valor: ex ante, transação, ex post e disposição. Assim, verifica-se que a falta de consenso entre os estudiosos sobre a medição e conceituação do valor percebido nada mais é que o reflexo de sua natureza complexa (Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo, 2007).

Desta forma, outros autores como Voss et al. (2003), Okada (2005) e Kwon (2015) e Park (2016) confirmaram que o valor utilitário tem uma estreita relação com a utilidade percebida; por outro lado, há autores que afirmam que os valores hedônicos e utilitários têm efeitos na intenção comportamental. Destacam-se ainda outros estudos que indicam que o valor utilitário e valor hedônico possuem efeitos significativos na intenção contínua (Ozturk et al., 2016). Foi confirmada a associação entre valor hedônico e valor utilitário com a intenção comportamental. Basaram e Buiukyilmaz (2015) assim como Alam et al. (2022) concluíram, com base nas pesquisas anteriores, que o valor hedônico e o valor utilitário dos consumidores influenciam as suas atitudes comportamentais.

Nesse sentido, mesmo com tantos estudos e variadas correntes de pesquisa sobre valor percebido, Castro e Cepeda-Carrión (2013) afirmam que a dificuldade de se definir o conceito de valor vem de sua complexidade, que resulta em interpretações ambíguas (Khalifa, 2004; Van der Haar et al., 2001). Assim, o momento da compra envolve a escolha do cliente e exige que ele possa distinguir entre as ofertas apresentadas e qual delas ele irá preferir (Castro; Cepeda-Carrión, 2013).

Reafirmam-se, nessa direção, os estudos de valor percebido apresentados na pesquisa de Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007), importante neste contexto para demonstrar as nuances sobre os conceitos e medição do valor percebido, bem como sua complexidade e clara demonstração da ausência de um consenso entre os estudiosos do tema. Igualmente o estudo demonstra que Kalifha (2004) sugeriu uma proposta integradora sobre valor percebido adicionando três modelos complementares sendo: valor do cliente em troca que se tratava de um modelo de benefícios/custos; criação de valor para o cliente concentrado no lado dos benefícios da equação de valor; e dinâmica de valor para o cliente que era o que refletia a dinâmica de como os clientes avaliavam a oferta total do fornecedor.

Assim, percebe-se a evolução dos estudos sobre valor, incluindo valor hedônico, a partir do resultado de uma pesquisa realizada entre estudantes malaios que teve como objetivo investigar os fatores que influenciam a intenção dos alunos em ingressar na modalidade de ensino a distância on-line. A pesquisa demonstra os construtos valor utilitário e valor hedônico

como uma mediação da associação da atitude e intenção (Alam, Masukujjaman, Ahmad & Jafor, 2022). Os resultados apontam a confirmação de que, corroborando um estudo anterior realizado por Chun et al. (2012) e Ozturk et al. (2016), também identificaram que, quanto maior a utilidade percebida, maior o valor hedônico para os respondentes (Alam et al.2022).

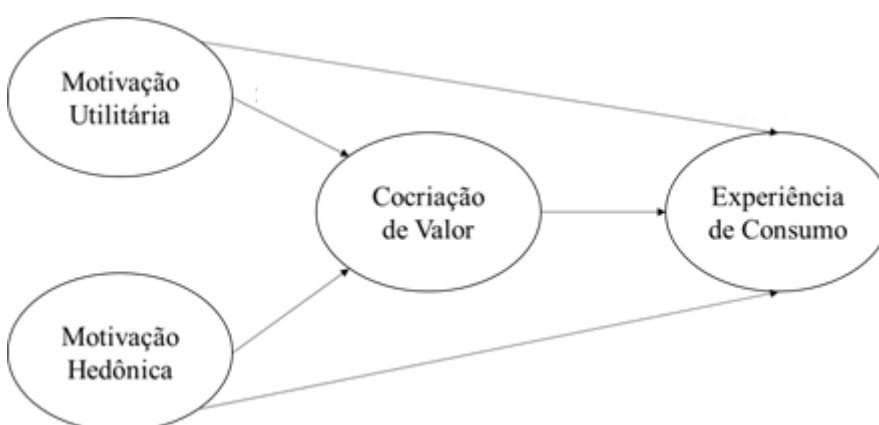
Contudo, os pesquisadores revelaram em seu estudo que o valor hedônico, o valor utilitário, a facilidade e uso percebidos e a atitude, exceto para atitude percebida, afetam a intenção comportamental de aceitar cursos de ensino à distância, objeto da pesquisa (Alam et al.2022).

Ademais, verifica-se em outro estudo realizado (Chagas & Aguiar, 2020) sobre valor hedônico e valor utilitário, porém no contexto de consumo colaborativo, que os pesquisadores investigavam o papel de motivações utilitárias e hedônicas na cocriação de valor, bem como identificaram a sua relação de consumo e serviços em hospedagem oferecidos pela plataforma de consumo colaborativo, a Airbnb.

Nesse sentido, a pesquisa sugere um modelo teórico que tem a proposição de apresentar as motivações do consumo colaborativo associados à cocriação, podendo, assim, contribuir para um melhor entendimento do fenômeno não só no contexto da referida pesquisa, mas em outros contextos (Chagas & Aguiar, 2020).

## Figura 2

Modelo estrutural final



**Fonte:** (Chagas & Aguiar, 2020).

Assim, foi escolhida a teoria de valor percebido com ênfase no componente hedônico, tendo em vista que foi considerado um construto importante, com base na literatura, podendo

auxiliar na elucidação do fenômeno estudado nesta dissertação. Nesse sentido, os principais autores que estudaram o componente hedônico de valor percebido foram Woodruff (1997), Parasuraman (1997), além de Babin e Attaway (2000), entre outros que, de acordo com Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007), foram construindo novos modelos para medição do valor hedônico.

Foi testado por Babin e Attaway (2000) um modelo causal por meio do qual o comportamento de compra repetido do consumidor era, segundo o autor, uma função de afeto experimentado durante a compra bem como do valor pessoal de compra percebido. Para Babim e Kim (2001), segundo Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007), eles introduziram a conceituação de valor multidimensional na literatura de viagens, além de examinarem o efeito de elementos específicos do varejo no valor da compra, enquanto Chiu et al. (2005) desenvolveram o papel do valor utilitário e do valor hedônico e do modelo de Marketing de relacionamento (Sánchez-Fernandez & Iniesta-Bonillo, 2007).

Os estudos das dimensões utilitárias e hedônicas foram balizadores para outras pesquisas que tratavam da natureza dimensional do conceito, segundo Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007). A Axiologia de valor foi descrita por Hartman (1967, 1973) em um modelo como domínio do valor tratando do valor extrínseco, intrínseco e sistêmico. O valor extrínseco constitui o reflexo do uso utilitário ou instrumental de um determinado serviço com ou meio para um fim específico. Já o valor intrínseco tem como representação a apreciação emocional do consumo, enquanto o valor sistêmico refere-se aos aspectos racionais ou lógicos inerentes à relação entre sacrifícios e retorno (Sánchez-Fernandez & Iniesta-Bonillo, 2007).

Mattsson (1991) fez uma adaptação na estrutura elaborada por Hartman (2011), referindo-se a três dimensões de valor genérico: a emocional que se concentrou nos sentimentos dos consumidores, a prática que teve seu enfoque nos aspectos físicos e emocionais do consumo e o aspecto lógico que se concentrou nas características racionais e abstratas da compra. Assim, nessa adaptação, o aspecto emocional é considerado predominante em relação ao aspecto prático, e o aspecto prático, por sua vez, foi considerado predominante em relação ao aspecto lógico (Sánchez-Fernandez & Iniesta-Bonillo, 2007).

De acordo com Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007), pesquisadores adotaram o modelo axiológico de Hartman (2011) e demonstraram que as três dimensões de encontradas são entendidas como um antecedente da satisfação do consumidor tendo em cada uma de suas dimensões de valor uma inclinação tanto positiva quanto negativa.

Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007) identificaram que outros autores tiveram como base em seus estudos o exame dos diferentes estágios no processo de prestação de

serviços perfilando-os em diferentes termos das três dimensões axiológicas de valor e a forma como cada estágio se relaciona com o julgamento geral de satisfação, e outros autores validaram as dimensões de valor em um ambiente de restaurante, conforme Sánchez-Fernandez e Iniesta-Bonillo (2007). Verifica-se, através desta revisão sistemática de pesquisa, que até o presente momento não foi encontrada uma perspectiva de valor sob a ótica de uma assembleia de condomínio.

### **3.2 Valores Hedônico e Utilitário**

De acordo com Paney e Kumar (2020), os valores são a principal razão pela qual as pessoas optam por interagir em um contexto de serviço, sendo esta razão nem sempre aparente. Os resultados apresentados na pesquisa de Pandey e Kumar (2020) revelam que o valor emocional é parte do valor hedônico, cocriados por meio das interações pessoais e sociais, corroborando, assim, a ideia de que a base teórica dessa dissertação condiz com o aspecto de valor hedônico, com influência emocional e valor utilitário, tenho em vista a clara interação em assembleias, consideradas o órgão mais importante da administração de um condomínio, já que, nessas reuniões, que deve ocorrer uma vez ao ano, são definidas todas as diretrizes do condomínio Lauro, (2020). Outro aspecto revelado pela pesquisa é que o valor emocional também é percebido como parte do valor hedônico e o valor pessoal está abaixo do valor hedônico (Pandey & Kumar, 2020).

Contudo, ao se tratar de valor, a pesquisa abordou ainda o aspecto utilitário/funcional/econômico e observou que o mesmo pode ser percebido por meio de troca de tempo, esforços e até dinheiro advindo do cliente (Pandey & Kumar, 2020). A teoria nos apresenta o exercício de troca, e, no que diz respeito às assembleias de condomínio, de acordo com Moreira e Queiroz (2019), a assembleia é o encontro formal dos coproprietários, também conhecidos como condôminos, com interesses comuns para discutir e votar, aprovando ou não determinados assuntos definidos previamente em pauta<sup>13</sup>.

Para exemplificar os estudos realizados que estão relacionados aos valores hedônico e utilitário, um estudo investiga a participação dos clientes após a recuperação do serviço no contexto do setor bancário, em uma pesquisa realizada por (Alotaibi et al.,2022)., visando verificar se o envolvimento do cliente fortalece ou enfraquece o processo de recuperação de serviço, tendo em vista que, segundo os estudiosos, era essa uma lacuna de pesquisa.

---

<sup>13</sup> Artigo 1.350 do Código Civil. Disponível em:  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406compilada.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm)

Nesse sentido, o estudo mostra que a participação dos clientes no processo de recuperação de serviços afeta positivamente os valores utilitários e hedônicos percebidos pelos clientes (Alotaibi et al.,2022). Os pesquisadores argumentam ainda que os valores utilitários e hedônicos percebidos pelos clientes influenciam de maneira positiva e satisfatória a recuperação desses clientes, sendo que tais valores, conseqüentemente, relacionam-se de forma positiva com sua intenção de continuidade e boca a boca (Alotaibi et al.,2022). Tal aspecto corrobora a teoria proposta nesta dissertação, pois uma assembleia de condomínios poderá contar com a participação de mais condôminos se houver percepção de valores em sua organização e realização, e, dessa forma, cada condômino poderá influenciar outros condôminos a participarem mais. Há necessidade de quorum para deliberação das decisões que afetam o cotidiano do condomínio, já que, mais uma vez, a teoria escolhida ampara a pesquisa desta dissertação, pois a tomada de decisões é feita pela maioria simples presente nas assembleias (Lauro, 2020).

Dessa forma, os pesquisadores evidenciam no estudo que a ascensão da importância da recuperação de serviços levou a um aumento do interesse do corpo de pesquisa sobre como estratégias distintas podem afetar os resultados cognitivos, afetivos e comportamentais dos clientes (Alotaibi et al.,2022).

Portanto, com base nos resultados obtidos nas pesquisas de Pandey e Kumar, (2020) bem como nas pesquisas de (Alotaibi et al.,2022).), além dos estudos realizados sobre valor demonstrado nesta dissertação, pretendeu-se pesquisar valor no contexto de condomínio, tendo em vista que não foram localizados estudos nesta área do conhecimento.

### **3.3 O que é valor em Marketing**

Considerada uma área formal do estudo do Marketing, é possível afirmar que houve uma evolução no pensamento baseado em valor. Sob este ponto de vista, as estratégias em Marketing orientadas em valor em muito contribuem com as organizações em 10 áreas para: (i) entender as escolhas do cliente, (ii) identificar o segmento do cliente, (iii) aumentar as opções competitivas, (iv) evitar guerra de preços, (v) melhorar a qualidade do serviço; (vi) fortalecer a comunicação com e entre *stakeholders*, (vii) focar no que é significativo para os clientes, (viii) contruir a fidelidade do cliente, (ix) melhorar o sucesso da marca, (x) desenvolver um forte relacionamento com os clientes (Macstravic, 1997).

Entretanto, à medida que os estudos científicos na área de valor percebido pelos clientes foram se desenvolvendo, as origens conceituais desta teoria tornaram-se imprecisas; além disso,

diversas correntes de pesquisa em Marketing ratificam conceitos e medições distintas do valor do cliente que surgiram nos últimos anos (Misra, Pedada, & Sinha, 2022).

Verifica-se, portanto, um avanço dos estudos sobre valor percebido com as novas perspectivas de pesquisa, em que valor passa a ser compreendido como um construto múltiplo, influenciado pela perspectiva dos *stakeholders*, da marca, do contexto, das experiências e da cultura (Damazio, Shigaki, & Gonçalves, 2022). Ainda, há atributos de cocriação, discutidos a partir da lógica de economia de serviços, que surge como uma mudança na filosofia de Marketing e demonstra a participação ativa do cliente na criação de valor. Foi evidenciado por Cossío-Silva, Revilla-Camachoe Vega-Vazquez (2016) que tal atributo é capaz de gerar vantagem competitiva por sua facilidade de implementação e efeitos de fidelização causados no cliente.

Pode-se destacar ainda que o valor do cliente está estruturado em quatro componentes principais: (i) serviço, (ii) qualidade, (iii) imagem, (iv) preço. Para extrair os principais diferenciadores de um ou mais desses elementos, viabiliza-se a base da proposta de valor de uma organização frente aos seus clientes. Por conseguinte, pode-se afirmar que os elementos são responsáveis pela criação de valor aos clientes estabelecendo uma sólida filosofia de negócios para organização, que resulta na orientação de todas as decisões estratégicas, que, por sua vez, afetam o desempenho dos negócios (Johnson & Weinstein, 2004).

## 4 Metodologia

### 4.1 Tipo, Abordagem e Método

A pesquisa realizada enquadra-se como sendo do tipo descritiva com uma abordagem qualitativa e método de estudo de caso.

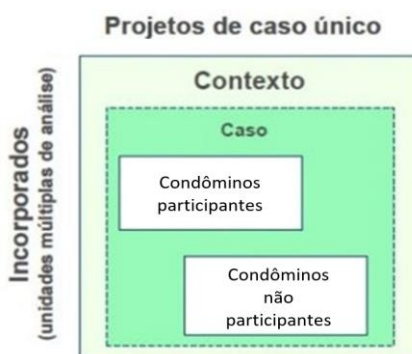
A pesquisa descritiva auxilia o pesquisador no processo de descrição de características de um determinado grupo a fim de compreender o fenômeno estudado. Importante destacar que neste tipo de pesquisa o mais importante não é somente resultado, mas sim todo processo de investigação, Bardin (2008), O interesse do investigador está diretamente ligado à ampla compreensão do fenômeno que está sendo estudado, considerando que todo material é relevante para validação do estudo, segundo (Godói, 2017). A abordagem qualitativa foi escolhida por permitir uma variedade de temas que tem como principal objetivo aprofundar na maneira como os fenômenos sociais ocorrem. Os recursos da pesquisa qualitativa permitem uma imersão do pesquisador para melhor compreensão do fenômeno, investigando suas atividades, procedimentos e interações (Godói, 2017).

Sob o ponto de vista de Yin (2015), por meio do método de estudo de caso, é possível: (i) estudar a vida das pessoas no contexto real, (ii) verificar de forma abrangente as condições de vida em que as pessoas vivem, (iii) contribuir para revelar conceitos já existentes ou que podem ser revelados para melhor compreender o comportamento humano, e (iv) concentrar-se em fontes múltiplas de evidências, em vez de focar em uma única fonte.

A escolha deste método de pesquisa se deu pela forma como sua contribuição enriquece o estudo, possibilitando compreender os fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos, por exemplo. A Figura 2 ilustra o estudo de caso escolhido para esta pesquisa.

### Figura 3

Estudo de caso único



Fonte: Adaptada de Yin (2015)

Yin (2015), em sua representação de estudo de caso, relata que a linha pontilhada entre

o caso e o contexto ilustra que “os limites (...) provavelmente não são rígidos”. Ou seja, considerando o cenário escolhido para este projeto, que é o caso único incorporado, o contexto é a evasão de condôminos em assembleias condominiais, enquanto o caso é a participação e a colaboração entre os condôminos. Por ser um estudo de caso incorporado, serão duas as unidades integradas para análise: condôminos participantes e condôminos não participantes.

#### **4.2 Unidade de análise e sujeitos de pesquisa**

A unidade de análise identificada é a participação dos condôminos em assembleias condominiais, em condomínio de característica residencial. Já os sujeitos de análise foram dois: condôminos que participam ativamente das assembleias de condomínios; e condôminos que não participam ou possuem uma frequência esporádica nessas assembleias.

A separação dos grupos de sujeitos de análise é importante para que seja possível aprofundar em outras questões que foram investigadas no decorrer do estudo. Sabe-se que o condômino que não efetua os pagamentos de forma sistemática da taxa de condomínio pode participar das assembleias, porém não tem poder de voto. Além disso, a separação dos grupos proporcionou, no decorrer da pesquisa, uma melhor visão da diferenciação de posicionamento, atitudes, falas e pensamentos de pessoas que participam das assembleias de condomínio das pessoas que não participam das assembleias de condomínio.

O primeiro contato com os entrevistados foi por meio do Google Forms, que é um aplicativo gratuito utilizado para usar e coletar informações destinadas a preenchimento de formulário e realização de pesquisas. O formulário foi enviado para uma base de dados da autora desta dissertação e também compartilhado nas mídias sociais para maior alcance. Nele, os respondentes informavam: (i) tempo que moravam em condomínio, (ii) quantidade de apartamentos no condomínio, (iii) se há áreas de lazer e quais, (iv) condição de proprietário ou inquilino, (v) se é responsável legal e, caso contrário, se possuía procuração para participação nas assembleias, (vi) se o pagamento do condomínio estava quitado, (vii) quantidade de assembleias em que participou nos últimos 5 anos, (viii) se foi ou é síndico, (ix) contatos pessoais para que pudessem receber o convite para participação na pesquisa. As questões 4, 5 e 6 do formulário de recrutamento foram utilizadas para exclusão de condôminos que não participam das assembleias.

Dessa forma, o próximo passo foi a realização do contato telefônico por meio do qual foi possível fazer o agendamento para dar início às entrevistas, sendo que a maioria delas foram realizadas de modo on-line, tendo em vista a indisponibilidade dos respondentes em atender a



pesquisadora de forma presencial. As entrevistas foram realizadas via Zoom, gravadas com autorização dos respondentes e posteriormente transcritas e revisadas pela autora da dissertação.

Foram realizadas 18 entrevistas a partir de um modelo semiestruturado da teoria abarcada no Referencial Teórico, sendo 9 de condôminos participantes e 9 de condôminos não participantes.

O tempo médio das entrevistas foi de 1 hora. Seguindo a mesma linha de preservação da livre participação e respeito ao indivíduo que vier a participar de qualquer pesquisa, o documento chamado de Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento (TCLE) foi utilizado para resguardar tanto o pesquisador quanto o participante da pesquisa acerca das informações obtidas, garantido o sigilo dos dados que fazem parte da pesquisa. O TCLE está presente no Apêndice A e o roteiro de entrevista no Apêndice B.

### **4.3 Apresentação e análise dos dados e caracterização dos sujeitos de pesquisa**

Considerando a perspectiva de Bardin (2012), a análise de conteúdo foi dividida em três etapas. Na primeira, pré-análise, será organizado todo o material para operacionalização e sistematização das ideias iniciais do fenômeno em pauta. É nesta fase em que foram transcritos os dados e organizados por pergunta, a fim de facilitar a construção de tabelas; a partir daí, foram identificadas as categorias de análise.

Na segunda, interpretação do referencial, foi feito o aprofundamento das entrevistas levando em consideração a abordagem teórica utilizada a fim de evidenciar os pontos de divergência e convergência entre eles. Ainda nesta etapa, foram construídas tabelas resumitivas, selecionando os trechos e exemplificando os que estavam mais focados nas categorias, estabelecendo, assim, as conexões teóricas com os autores ora referenciados; por fim, os dados foram interpretados.

Finalmente, na terceira etapa, análise flutuante, uma análise foi desenvolvida a partir dos dados que foram emergindo. Nesta fase, foi revisitada a interpretação do referencial teórico e acrescentados outros dados, que, de forma inicial, foram pontualmente explanados pelos entrevistados ao longo das entrevistas realizadas.

## 5 Apresentação e Discussão dos Resultados

Neste capítulo, serão apresentados e analisados, sob o ponto de vista teórico, os dados que foram coletados. Na primeira parte, serão apresentados os sujeitos de pesquisas e, na sequência, a discussão dos resultados obtidos via análise de conteúdo.

### Quadro 2

Caracterização dos condôminos não participantes e dos participantes, sujeitos de pesquisa

Participante	Sexo	Proprietário/Inquilino	Tempo de Moradia em Condomínio
P1	Masculino	Proprietário	24 anos
P2	Feminino	Proprietário	30 anos
P4	Feminino	Proprietário	7 anos
P5	Feminino	Proprietário	20 anos
P7	Feminino	Proprietário	23 anos
P9	Feminino	Proprietário	5 anos
P10	Feminino	Proprietário	5 anos
P16	Masculino	Proprietário	2 anos
P18	Masculino	Proprietário	6 anos
NP3	Masculino	Proprietário	6 anos
NP6	Masculino	Proprietário	4 anos
NP8	Feminino	Proprietário	45 anos
NP11	Masculino	Inquilino	31 anos
NP12	Masculino	Inquilino	1 ano
NP13	Feminino	Inquilino	6 anos
NP14	Feminino	Inquilino	20 anos
NP15	Feminino	Inquilino	2 anos
NP17	Feminino	Proprietário	13 anos

**Fonte:** Dados da Pesquisa

Nota: P = Participa ativamente das assembleias condominiais, NP = Não participa ativamente das assembleias condominiais.

Foram entrevistados 18 condôminos, sendo 13 proprietários dos apartamentos onde moram e 5 inquilinos que possuem autorização para participação das assembleias. Desses, há 8 condôminos com mais de 10 anos de moradia em condomínio. Ressalta-se que o morador mais antigo, com 45 anos de moradia, é proprietário e faz parte do grupo de condôminos que não participam ativamente das reuniões, corroborando Alam et al. (2022), quanto à influência dos

valores na mediação da associação da atitude e intenção de participar ou não. Ao ser perguntado o que o motiva a participar de uma assembleia de condomínio, NP8 respondeu:

“Ah... é porque não chega a lugar nenhum. Assim, é muita confusão, muita gente falando muita.... O povo é muito, como é que fala? Sabe, eu tenho mais coisa interessante... um texto para ler uma outra reunião. Eu tenho um filme, eu tenho, sinceramente... eu tenho coisas mais interessante. Ali, não acrescenta nada. É... e, acabo saindo um pouco nervosa ou então, às vezes vão supor que ninguém discutiu, né? Porque do jeito que eu tô falando, tá parecendo que é só guerra, né? Às vezes, ninguém nem brigou não, mas não chega a lugar nenhum. Assim, porque ninguém sabe a legislação de nada, sabe? É muito difícil...”

### 5.1 As experiências de condôminos participantes e não participantes das assembleias de condomínio

Com vistas a responder os dois primeiros objetivos desta dissertação, esta seção trata de expor, analisar e discutir as experiências dos condôminos participantes e não participantes das assembleias condominiais. Para tanto, foram identificadas seis categorias: (i) ambiente, (ii) pertencimento à comunidade condominial, (iii) percepção de funcionamento da assembleia, (iv) perfil do Síndico, (v) aspectos emocionais e (vi) normas de participação. Cada categoria possui seus respectivos códigos descritivos (Quadro 3).

#### Quadro 3

Análise das Experiências dos Condôminos que participam e não participam das assembleias condominiais

CATEGORIAS	CÓDIGOS DESCRITIVOS	P	CÓDIGOS DESCRITIVOS	NP
Ambiente	Segurança, Tranquilidade, Conflito	P1, P2, P5, P7, P9, P18	Segurança, Conflito, Harmonia, Estrutura	NP3, NP6, NP8, NP11, NP12, NP13, NP15, NP15, NP17
			Saudável, Bem-Estar, Harmonia	NP6, NP8, 15
			Adaptação, Resignação	NP3, NP11
Pertencimento à comunidade	Informação, comunicação	P1, P2, P9, P10, P16, P18	(Falta de) Comunicação, (Falta	NP3, NP6, NP8, NP11, NP13, NP15

condominial			de) Informação, Falta de Confiança	
	Planejamento orçamentário, administração, organização, experiência	P4, P5, P7, P16, P18	(Falta de) Planejamento da Reunião, (Ausência de) Propostas, Falta de Experiência	NP3, NP8, NP15, NP17
	Prestação de contas, transparência	P1, P2, P5, P7, P9, P16, P18	Prestação de Contas, Transparência	NP3, NP6, NP8
	Decisão, Conselho (Assessoria)	P1, P2, P4, P7, P10 E P18	Decisão, Conselho (Assessoria)	NP6, NP8, NP11, NP13, NP14, NP15
	Ajuda, colaboração, compromisso,	P1, P2, P5, P10, P18	(Falta de) Participação, Comunidade, Voluntariado	NP3, NP6, NP8, NP11, NP12, NP13, NP15
	Participação, avaliação, aprovação, consciência	P1, P2, P5, P7, P9, P10, P16, P18	Fiscalização	NP6
	Sensação de pertencimento	P1, P2, P4, P5, P7, P9, P10, P16, P18	Sensação de pertencimento	NP3, NP6, NP8, NP11, NP12, NP13, NP14, NP15, NP17
	Percepção de funcionamento da assembleia	Representatividade, Votação	P1, P2, P5, P7, P9, P10, P16, P18	Votação, Democracia
Conflito, Bem Comum, Consenso		P2, P4, P5, P7, P10, P16, P18	Conflitos, Bem Comum, Consenso, Interesse Coletivo, Desrespeito	NP3, NP 6, NP8, NP11, NP12, NP14, NP15
Quórum, Regra, Periodicidade		P2, P5, P7, P16	Regra, Segregação (Inquilino x Proprietário), Direitos e Deveres	NP3, NP6, NP8, NP11, NP13, NP14
Ausência de Empatia, Antagonismo		P1, P2, P7, P9, P10, P18	Ausência de Respeito, Falta de flexibilidade nas opiniões, Falta de objetividade, Experiências ruins	NP6, NP8, NP15
Assembleia longa e cansativa, Pautas repetitivas, Falta de		P5, P9, P10, P18	Desorganização, Horário Inconveniente, Falta de Tempo,	NP8, NP11, NP13, NP17

	conhecimento da legislação		Assembleia longa e cansativa	
			Conflito de Interesses Próprios na Gestão, Falta Renovação de Pessoas na Gestão	NP3, NP6, NP8
			Participar de elaboração de normas, Manter-se informado	NP3, NP6, NP8
Perfil do síndico	Interesse coletivo/próprio, Mediador	P1, P2, P9, P10, P16, P18	Individualização, Indiferença	NP3, NP13
	(Falta de) voluntário	P7, P16	Expectativa de melhor gestão, Desorganização	NP8
	Fraude, Déficit Financeiro	P7, P9, P10	Esforço, Dedicção, Disponibilidade	NP3, NP11
	Disciplina, Desorganizado	P5, P10		
	Síndico Profissional	P16	Amizade	NP3
Aspectos emocionais	Respeito, Satisfação, Apeço, Coletividade	P1, P4, P5, P 7, P 10, P16, P 18	Apeço, Nostalgia	P3, P6, P8, P 15, P 17
Normas de participação	Conhecimento Pleno	P5, P10	Conhecimento Pleno	NP6
	Conhecimento Razoável	P2, P4, P9, P18	Conhecimento Razoável	NP3
	Conhecimento Insatisfatório	P1, P7, P16	Conhecimento Insatisfatório	NP8, NP11, NP12, NP13, 14, NP15, NP17
	Atualização Plena	P5, P10	Atualização Plena	NP6
	Atualização Razoável	P9		
	Atualização Insatisfatória	P1, P2, P4, P7, P16, P18	Atualização Insatisfatória	NP3, NP8, NP11, NP12, NP13, NP14, NP15, NP17

**Fonte:** Dados da pesquisa

Nota: P = Participa ativamente das reuniões condominiais, NP = Não Participa ativamente das reuniões condominiais

### 5.1.1 Ambiente

No que diz respeito ao ambiente, tanto participantes quanto não participantes apontaram que a segurança era um fator relevante para escolher morar e viver em um condomínio, bem

como a questão do custo-benefício em se manter um apartamento quanto comparado aos custos de uma casa, o que corrobora o estudo realizado recentemente por Pandey e Kumar (2019) que destaca que, neste caso, o valor utilitário pode ser identificado por meio de eficiência e qualidade, ou seja, opta-se pelo local seguro e, ao mesmo tempo, acessível financeiramente.

“Claro que a questão de trabalho, né, passa o dia inteiro fora, não é? Então, para mim, eu considerarei mais seguro, né? Mais tranquilo, mais cômodo, né?” (P1).

Para os condôminos que trabalham durante o dia, morar em apartamento é sinônimo de segurança e comodidade, o que, conseqüentemente, traz sentimentos de tranquilidade. Os códigos descritivos Segurança, Tranquilidade e Conflito (P1, P2, P5, P7, P9, P18) foram mencionados tanto pelos condôminos participantes quanto pelos não participantes.

“Eu moro em apartamento há muitos anos [...]. Eu saí de casa para casar. Aliás, já era casado e fui morar em apartamento por causa da questão de segurança, né? A gente tem essa impressão de que morar em apartamento e... E também o apartamento tem um custo mais baixo, não é?... Do que uma casa, uma casa em Belo Horizonte.” (P2)

“Acho que o maior peso sem dúvida primeiramente a questão financeira, era mais acessível. Adquirir um apartamento do que uma casa. Porque eu vivi até os 27 anos em casa com os meus pais. Mas queria morar sozinho, e aí eu não queria herdar dos meus pais essa questão de não morar de aluguel, então eu queria sair, mas ir para um imóvel que fosse meu, né? E por uma questão financeira. Optei pelo apartamento e uma segunda questão é de segurança, né? Porque eu trabalho o dia inteiro, então um apartamento seria mais seguro também.” (NP3)

Foi observado nas entrevistas que há uma tendência de que esses moradores, com a melhora da situação financeira, ainda que pese a questão atual de segurança, migrem de apartamentos para casas.

“Sempre... morei em apartamento, no mesmo lugar. É meu sonho.... tenho assim, é, é meu sonho desde pequena, minha mãe conseguiu realizar, mas ela.... Ela, quando foi morar numa casa, era outra cidade, então não tinha como eu ir, né? Porque minha vida

toda aqui.. mas é o meu sonho assim. principalmente para não ter vizinho para não ter essa parte de condomínio mesmo. E..... também porque eu gosto de cachorro, né? Eu moro num apartamento com cachorro grande. E... nossa.... Eu tenho um sonho assim, mas uma casa bem segura. O meu medo da casa é a segurança, sabe? Eu acho que o, o apartamento. É.... te dá um pouquinho mais de segurança, até por ter mais vizinhos próximos. ” (NP 8)

Não obstante, foi observado, em algumas falas dos condôminos não participantes, que o ideal de harmonia, bem como espaço, boa localização e estrutura (NP3, NP6, NP8, NP11, NP12, NP13, NP15, NP 15, NP17), fosse encontrado em um apartamento, facilitando a adaptação, ainda que alguns condôminos tenham mencionado o fator de redução de liberdade para evitar conflitos, o que faz parte do processo de construção de uma convivência menos complexa e mais harmoniosa.

“Na verdade, é essa... imóvel em Belo Horizonte é muito caro, em especial nessas regiões, vamos dizer assim, não da zona sul, mas regiões melhores para se poder viver com qualidade de vida. Comércio próximo escola, não é? Uma região que tem certa segurança te, ofereça serviços básicos. Então eu fiquei um anos procurando, olhando casa, apartamento, e aí encontrei realmente casa e não enquadrou no meu orçamento, então o que que eu posso dizer? Por que que eu escolhi morar em apartamento? Ah porque, onde eu procurei imóvel na região que eu procurei imóvel, eu não consegui enquadrar o meu orçamento na compra de uma casa. Se eu quisesse continuar morando em casa, eu teria que residir em regiões mais periféricas, então eu optei por continuar morando numa região melhor, mais estruturada, migrando para o apartamento aí também tive a opção é de não buscar um imóvel novo porque o padrão hoje.... aí vamos dizer assim, classe média são de imóveis bem pequenos. Comprei um imóvel já usado, porém uma planta maior. Meu apartamento tem área total de 103 m<sup>2</sup>, entendeu?” (NP6)

Conforme sinalizado no trecho a seguir, a visão de tantas pessoas que pretendem morar em um mesmo espaço causou um choque no então novo condômino, o que se observa nos códigos descritivos Adaptação e Resignação (NP3, NP11), e há necessidade de se estar aberto a uma nova experiência de se viver em condomínio.

“A... assim é como eu não tinha essa experiência, né? De morar em condomínio a primeira, a primeira vez que eu fui eu já tinha ouvido falar, né? De assembleia as partes

problemáticas, né? Aí é uma confusão, sempre tem barraco e tudo mais, e aí... É o condomínio que eu comprei é um partamento... é um condomínio da MRV. É... para você, que conhece essa prática, antes da entrega das chaves, tem uma reunião que é conduzida pela própria empresa, não é? E aí, nessa reunião já foi um choque, porque era aquela imensidão de pessoas, todo mundo muito ansioso.” (NP3)

Os não participantes também mencionaram aspectos como bem-estar e harmonia (NP6, NP8, 15), referenciando a ideia de que morar em condomínio com poucas pessoas possa trazer estas sensações, bem como indicam que há menos conflitos.

“Muita confusão, muita. Muita divergência de opinião, então eu acho que morar num prédio com poucas pessoas, fica mais harmonioso diminui o... menos barulho, menos confusão com o condomínio. Então essa foi a nossa preferência. Okay?” (NP15).

“E eu com os meus 33 anos de casado o pensamento da, da família, né? Principalmente da minha esposa, Valéria. É a questão de quando eu saía para trabalhar, ela se sentia muito mais segura com os 3 filhos no apartamento. né? Do que é numa casa num lote. Apesar que... É, é teoricamente, o, o lote seria um local ideal para se viver para a plantação, etc. Mas voltando à sua pergunta, principalmente por questão de segurança é muito difícil, é... É primeiro pela comodidade que a gente a gente tem. Vou explicar essa comodidade. É da porta pra dentro, a gente está bem, bem tranquilo. As correspondências chegam são colocadas no escaninho. É geralmente a vizinhança no para quem mora em condomínio. A gente tem que estar ciente da seguinte situação. A, tem que abrir mão de certas liberdades, né? Para que tenha um convívio em comum né? E a gente, pelo tempo que eu já moro em apartamento dos 33 anos de casado, é aproximadamente mais de 20 anos. Só em apartamento acabei acostumando me sentir seguro e tudo isso me senti seguro. Essa situação de morar em casa seria um futuro. É porque geralmente pra você ter alguma casa de campo. Isso onera muito. Se eu tiver essa condição de comprar pronto, aí sim, né? Seria bem mais, bem mais prático e rápido. Mas, a princípio, não é. Eu me vejo em apartamento até os até o fim da minha vida.” (NP11).

### **5.1.2 Pertencimento à comunidade condominial**



Seguindo a mesma lógica da categoria já analisada, observa-se que os condôminos participantes possuem consciência de que, para se sentir parte da comunidade, a participação nas assembleias de condomínios é necessária. Neste encontro, eles podem obter informações e trabalhar aspectos da comunicação interna. Percebeu-se nas entrevistas que há uma rigidez no quesito interação quando, em alguns casos, não se conhecem os vizinhos de porta, prejudicando o processo de socialização (P1, P2, P9, P10, P16, P18).

“A assembleia, que geralmente é para discutir as condições do condomínio, não é? Para saber como, por exemplo, saber da situação financeira do condomínio, né? Como é que está o pagamento da conta? Água e luz. A questão de fundo de reserva, né? Como é que tá, né? Assim, conversar sobre é previsão de reforma, não quanto tem pra gastar. Saber se as condições das pessoas.... né que se tem muita gente não é diferente. O que que pode fazer?” (P1)

Notou-se também um interesse entre os condôminos participantes em obter conhecimento sobre o Planejamento Orçamentário, a Administração, Organização, Experiência (P4, P5, P7, P16, P18), além de que se espera uma gestão mais organizada apresentando um mínimo de experiência.

“Assembleia é uma reunião. O que acontece esporadicamente para tratar de assuntos coletivos? Pessoas que moram no mesmo edifício, buscando, é, um consenso sob certos aspectos que precisam ser decididos, não é? Por exemplo, se vai, se vai fazer uma reforma no prédio, então assim... para decidir sobre... o que que vai ser feito. Aqui no meu prédio acontece muito isso... Para passar também informações sobre as despesas, a taxa de condomínio, né? Dar esse retorno também para todo mundo que está sendo feita. Nesse sentido, eu vejo isso. Mas aqui no meu prédio, que é um prédio pequeno, de seis... De seis apartamentos ela geralmente acontece só uma vez por ano. Uma reunião hoje tem uma pessoa que representa aquele edifício pra tratar de assuntos coletivos daquela talvez comunidade que mora nesse edifício? Né? Visando o bem comum dessas pessoas. Que ali habitam. No meu prédio, eles dão uma importância grande, eles, eles incentiva. Então, que todos participem. É... corre atrás que a gente vai, toca na sua campanha para chamar tipo, há uma certa insistência mesmo para que a gente participe. Acho que ele dá uma importância grande.” (P2)

Os condôminos participantes ainda demonstraram um maior entendimento com questões financeiras, principalmente quanto à prestação de contas, transparência, informação de gastos e contribuição para economizar (P1, P2, P5, P7, P9, P16, P18), em que se notam um entendimento da importância e necessidade de ter conhecimento das receitas e despesas do condomínio.

“Assembleia para mim é uma reunião, né? De condomínio onde ela pode ser discutida diversos assuntos ali, entre a administração do condomínio e também os condôminos, né? Tanto para discutir assuntos de prestação de contas ali do condomínio, bem como para discutir itens que sejam ali para melhoria e conservação, é melhorias na de forma geral, que seja para o bem comum de todos que vão ser votadas ali e o que for. Daí da opinião da maioria dos presentes vai, né? É como que eu posso dizer. E ser aprovada nessa assembleia, nessa reunião, com os condomínios presentes, para que seja é aplicada efetivamente no condomínio determinada regra ou melhoria, né?” (P5)

Assim, além da oportunidade de decidir sobre as benfeitorias, Acompanhar as Mudanças e Discutir os problemas cotidianos (P1, P2, P4, P7, P10 e P18), faz-se alinhamento com a teoria quando, de acordo com Lauro (2020), as assembleias de condomínio, que ocorrem no mínimo uma vez ao ano, são para definir junto aos condôminos as diretrizes do condomínio. No relato do condômino participante P18, é possível verificar que os moradores possuem o discernimento necessário para compreender a relevância de estarem juntos para acompanhar as mudanças que possam ocorrer.

“A assembleia é o momento de compartilhar os problemas uns dos outros no condomínio assembleia também é o momento que eu entendo que tem o repasse também de informações e alinhar, alinhar algumas situações que vivem dentro do condomínio.” (P18)

Há ainda a necessidade de colaborar com a gestão visando conseguir melhores resultados para o condomínio, o que fica evidente na fala dos participantes quando mencionam aspectos como ajuda e colaboração (P1, P2, P5, P10, P18).

“Não... é.... assembleia, está mais fácil decidir, não é ajudar o síndico nisso, né? Que quando deixa tudo por conta do síndico também. Se ninguém reunir aí a assembleia

serve para isso, né? Porque aí todo mundo concordando com o síndico fica mais fácil, né? De contornar situações que acontecem no condomínio. Ele acha bem importante, né? Da... da reunião, quando ele desce também do apartamento dele, ele procura bater na porta do mundo, chamar todo mundo para a reunião.” (P1)

Contudo, os condôminos participantes são unânimes na consciência da necessidade de fazer parte do processo de tomadas de decisões, evidenciando maior efetividade quanto à prática da coletividade no bem-estar de todos (P1, P2, P5, P7, P9, P10, P16, P18).

“Vamos supor uma coisa simples, uma lâmpada queimava, eu deixava a reserva de lâmpadas em locais onde todos os condôminos tinham e não era só eu que ia lá e consertava. Eles viam, eles me comunicavam. Adriana, é, tem uma lâmpada queimada, mas pode deixar, eu sei que você não está nesse momento aqui, eu vou trocar, aí trocava. Então assim, todos os condôminos é, sente....Haaa, já aconteceu de ter um feriado onde todos os moradores tinham viajado e chegou uma encomenda grande de uma vizinha que tinha acabado de mudar. Eu simplesmente recebi, era uma geladeira..... e eu recebi. Coloquei dentro da minha casa e o dia que ela chegou de viagem, ela, ela Foi lá e me agradeceu, porque senão ia voltar, ia ficar meses para ela poder retomar essa mercadoria.” (P7)

Por outro lado, há uma contradição por parte dos condôminos não participantes, em sua maioria, quando apontam a falta de informação e falta de comunicação indicando que é um aspecto que deveria ser melhorado, ainda que reconheçam que a assembleia tem como objetivo passar informações a todos os condôminos e, mesmo assim, eles não participam. Os códigos descritivos (falta de) Comunicação, (falta de) Informação, falta de confiança nas informações (NP3, NP6, NP8, NP11, NP13, NP15) indicam, segundo relato do NP3, que não há frequência ou um fluxo constante de informações, ou ainda um canal eficiente de comunicação, porém existe o reconhecimento de que também não há frequência de sua parte no comparecimento às assembleias a fim de se atualizar acerca do que ocorre no condomínio.

“Não sei se em todas, mas eu sei que precisa ser proprietário se não for proprietário, tem que ter uma representação, né? Na representação, é o termo, algo do tipo, procuração isso para poder participar, então inquilino não pode, né? Só proprietário ou com procuração. E acho que tem alguma coisa de tá em dia com o condomínio. É que

eu me lembro o que eu me lembro assim, de ver em reunião de condomínio quando alguém questionado. Aliás, eu acho que quando você não paga, você pode participar, mas você não pode votar quando tem alguma decisão. São essas as regras que eu me recordo, assim, as demais, eu não sei. Então, lá no meu condomínio tem um aplicativo que aí eles colocam lá os informes e documentação. De vez em quando, eu já li mais, hoje em dia que já tem mais tempo que estou lá. Quase não olho. É quando tem reunião, eu tento participar sempre que possível.” (NP3)

De acordo com Lauro (2020), após a realização da assembleia, é apresentada a ata que é redigida durante a reunião, devendo ainda ser divulgada através dos meios oficiais de comunicação do condomínio em prazos que variam de acordo com cada convenção, a fim de que todos estejam cientes das decisões ali tomadas.

Apesar disso, percebeu-se, pelas entrevistas, um descontentamento por parte dos condôminos não participantes, que, em algum momento, participaram da assembleia e hoje não sentem motivação para voltar a participar (NP3, NP8, NP15, NP17).

“Aqui, onde eu moro da realidade mesmo, assim. .. a... a importância que ele dá para isso.... É puramente..... É protocolar, assim .... é .... as pessoas aqui no prédio onde eu moro, elas dialogam muito pouco. É um prédio de 7 apartamentos. E assim, o que tem que ser? Não existe um grupo de WhatsApp, por exemplo, para resolver os problemas do prédio. A...a então é o síndico se comporta assim, o conserto, alguma coisa que tem que ser consertada, e ele paga as contas do condomínio. Não existe nenhum processo de melhoria, por exemplo, é o que que o síndico faz, ele paga a conta do condomínio, ele verifica se está tudo em dia, ele paga e ponto.” (NP15)

A teoria indica que, com envolvimento de participação mais efetiva de moradores, há a necessidade de uma troca de uma melhor experiência nas assembleias, em que Landroquez, Castro e Cepeda-Carrión (2013) afirmam que há criação e entrega de valor para o cliente, aqui no caso condôminos, que têm a expectativa de uma assembleia melhor planejada. Nessa perspectiva, são concentrados o elo entre valor para o cliente (condôminos) e o desenvolvimento da empresa (condomínio com uma melhor gestão).

Landroquez, Castro e Cepeda-Carrión (2013) se centram no valor do cliente (Condômino) para empresa (Condomínio) e no resultado do valor derivado da entrega de serviços superiores, que extrapolem a expectativa do cliente (condômino), ou seja, uma

assembleia que de fato seja vista como efetiva na solução de problemas e tomada de decisão coerentes.

Porém, também foi relatado por parte dos inquilinos um forte sentimento de não pertencimento e até desmotivação em participar das assembleias por se sentirem segregados. Sublinhou-se, também, uma falta de conhecimento das normas de participação demonstrando que a ausência do lugar de fala está relacionada com questões de legislação, e não de cunho preconceituoso.

“Não. Justamente porque as os síndicos aqui, eles fazem essa segregação. Eles acham que a gente não tem o que fala, não tem importância, porque o apartamento que eu moro é alugado, não é meu. Então eles dão importância para proprietários, os proprietários, mesmo que não moram aqui, tem mais voz ativa do que a gente que mora, uma coisa muito esquisita para mim tem. Tem proprietário do apartamento aqui que nem mora mais... Aqui ele locou o apartamento dele, mas nas reuniões ele fala, ele pertence ele..... Ele vem tomar as decisões, mas ele não mora mais aqui. Quem sabe das importâncias para aqui, para a gente que está morando aqui, o que é importante..... As regras é os moradores em diferentes, é sendo ou não proprietário, e isso me deixa assim, já que eu não vou, vou falar. Não vou ser ouvida para que que eu vou? Aí eu não vou.” (NP14)

No entanto, os condôminos não participantes, embora tenham citado a necessidade de redução de custos ao decidir morar em condomínio, não demonstraram demasiada preocupação com a Prestação de contas e indicam que há falta de Transparência (NP3, NP6, NP8). Ainda que de forma contraditória, apontaram, em alguns códigos descritivos, falta de comunicação, falta de informação bem como falta de confiança nas informações no que diz respeito a deliberações.

“Assim, né? Pra nossa realidade econômica, acho que grande parte do público deles é esse público que sai de uma experiência de moradia em casa pra vida em condomínio. Então, coisas básicas, do tipo ah, se você quer ali plantar uma planta que achou bonitinha no jardim, não pode, sabe? Tudo tem regra, porque não é o que eu quero e, sim, o coletivo, então eu acho que a importância da assembleia é essa questão da...de... de. De bem delimitado ali, quais são as regras? Quais são os direitos, deveres dos condôminos e deixar claro, ali para uma boa convivência, já que vive em coletividade, sempre é complicado. E aí, no caso meu caso, né? De 624 apartamentos, isso se torna

extremamente complexo. Mas vejo por amigos assim que mesmo em prédios menores, é extremamente necessário a essa aqui essa participação da assembleia a é clareza, né? Dos dados da de tudo assim, da saúde financeira do condomínio.” (NP3)

Outro ponto de destaque nas falas tanto de moradores participantes quanto dos não participantes foi a questão de tomada de decisão (P1, P2, P4, P 7, P10 e P18), ainda que entre os não participantes ficasse evidente que se irritam com a falta de consenso nas tomadas de decisões (NP6, NP8, NP11, NP13, NP14, NP15).

“É, eu acredito assim, até que é, é nessa legislação de condomínio. Eu não sei muita coisa, não? Eu pergunto toda vez que estou na reunião, falou se isso pode isso, né? Pode ser sim, eu fico. Eu faço muita pergunta para o síndico, ele às vezes também não sabe. Vai consultar pacto, né? Administradora. Mas eu acredito que é... uma assembleia. É, é, seja sim para discutir o bem-estar aqui do prédio. Então, se é para criar algumas regras que alguém está, né? Passando do limite ou, de repente até para votar uma reforma, às vezes não grande, mas pequenos reparos, né? É, é, então a assembleia. Eu acredito que ela tem um poder de decisão, por isso que tem até registro em cartório, então ela. Ela tem uma base legal, né? Do que você vai discutir ali? Só que eu fico um pouco insegura, porque eu sei que na maioria das vezes as pessoas não sabem nem o que pode, o que não pode estar registrado ali, então, de repente, coisas ilegais, coisas que não pode, poderiam ser aprovadas na assembleia são aprovadas” (NP8)

Por outro lado, os condôminos que não participam da assembleia possuem conhecimento da necessidade de participar, mas não se interessam de forma contundente em exercer seu direito.

“Olha, eu te confesso que eu não vou muito não sabe? Eu deixo mais é pro meu marido, que inclusive, já foi síndico algumas vezes, mas é a eu acho que tipo, se eu não tivesse, ele provavelmente eu teria que ir, porque eu acho que é super importante para discutir mesmo as as coisas que precisam melhorar, né? Coisas.... É desde melhorias. No... no condomínio quanto coisas burocráticas tem... taxa, né? Essas coisas tem que ter um consenso, então acho que é importante.” (P17)

Ao reportar à teoria, verifica-se que os resultados apresentados na pesquisa de Pandey e

Kuma (2019) evidenciam que o valor emocional é parte do valor hedônico, cocriados por meio das interações pessoais e sociais, o que demonstra a comprovação da teoria nos relatos de moradores participantes e não participantes ao serem perguntados sobre a sensação de pertencimento. Ambos indicaram que se sentem parte da comunidade condominial não apenas pela participação ou não em assembleias, demonstrando que acreditam que os outros fatores podem determinar esse sentimento, como, por exemplo, o recebimento de uma geladeira para um vizinho (P7) ou a guarda de um animal de estimação quando um vizinho viaja (NP15).

“E eu sempre tento ajudar no que eu posso. As pessoas me procuram para ajudar, então elas também entendem que eu estou aqui para poder dividir. Compartilhar e melhorar. Então eu acho que quando a visão dessas pessoas mudam com relação a você. Te enxergando como parte do todo e te incluindo nas coisas. A gente passa isso, fazer parte. Mesmo não sendo proprietário, então. Isso aconteceu com a com a que era a síndica, ela. Mora embaixo do meu apartamento. E ela, a gente.....ajuda a gente sempre pede ajuda..... Quando ela viaja, ela pede para deixar os passarinhos aqui na minha casa, então é. É. É graças a Deus. Isso faz a gente se sentir. Incluso no prédio que a gente. Mora com os vizinhos, não é? Você não é uma pessoa tipo persona não grata. Não é invisível mais, entendeu?” (NP15)

### **5.1.3 Percepção de funcionamento da assembleia**

Nesta categoria, foram evidenciados achados que respondem de forma clara as experiências vividas por condôminos participantes e não participantes. Inicialmente, os condôminos participantes observaram que frequentemente há pouca participação nas assembleias e que, por este motivo, são pouco representativas (P1, P2).

“Pouca gente na reunião, muito pouco, muita gente falta, não é? Tem uns que chega lá e nem leva a opinião, não é?” (P1)

O relato do P2 demonstra uma situação de desconforto em participar da assembleia, pois houve um período em que não participava e, então, percebeu a necessidade de melhorar o convívio com os moradores. Ao mesmo tempo, P2 relata críticas por sua ausência em outra época, que lhe causaram inúmeros constrangimentos; atualmente, prefere participar e percebe que o tratamento que vem sendo dispensado a ela está melhorando.

“Atualmente é para evitar mais críticas ainda, né? Porque, se eu não for, eu sei que vou ser massacrada. E ficar a par do.... de uma certa forma do que está acontecendo, mas é o motivo principal, é esse, ninguém ficar falando que.... Eu não fui [...] É uma sensação, assim, eu. Eu estou de fora do grupo, entendeu? Existe.... Existe um que eu te comentei, não existe um grupo que tem uma irmandade aqui, não é? Eu não, eu não pertença a esse grupo. Eu sempre sofro constrangimento.” (P2)

Foram mencionadas entre os condôminos não participantes questões como conflitos, desrespeito e interesse coletivo (NP8, NP11, NP13, NP17). Embora reconheçam não participarem tanto das assembleias, demonstram preocupação com o que ocorre nestas reuniões e o impacto que é causado na vida de todos quando decisões são tomadas.

“Eu vou pra lá e falo assim, gente, vamos ver, Maria Helena? A gente deixa falar e ninguém quer deixar ela falar, porque ela fica falando muito também, né? Ela fica falando sozinha, assim, tentando, aí eu fico preocupada com a saúde dela, que eu gosto muito dela. E ela fica assim, você vai, né? Eu preciso do seu, preciso da sua ajuda, porque, quando você fala, todo mundo escuta, né? Eu vou pra lá e falo assim, gente, vamos ver, Maria Helena? A gente deixa ela falar e ninguém quer deixar ela falar, porque ela fica falando muito também, né? Ela fica falando sozinha, assim, tentando, aí eu fico preocupada com a saúde dela, que eu gosto muito dela. E ela fica assim, você vai, né? Eu preciso do seu, preciso da sua ajuda, porque, quando você fala, todo mundo escuta, né” (NP8)

Nota-se que há uma consciência e conhecimento da necessidade de maior participação na assembleia, embora não participem, além da consciência da necessidade de senso de coletividade.

“O interesse coletivo primeiro... o interesse coletivo para a solução dos problemas coletivos é lógico, é, né? Na aí nessas assembleia, a gente tem que esquecer o eu, né? E falar muito no nosso mesmo, mas mesmo assim a gente vê. Que ainda tem Mmito o meu, tal tal. E quando eu participo, eu prefiro generalizar, né? Usar o...o...o....o pronome nós, que fica bem melhor (NP11)



O relato do NP13 demonstra a clara indiferença que pode ser explicada pelo fato de ser inquilino e, como já relatado, não se sente representado por não poder opinar, dessa forma, entende ser desnecessária sua participação em assembleia.

“Não, não.... e eu acho que talvez vou falar bem, na verdade, se eu fosse convidado, acho que eu nem iria. Bom, na verdade, pelo fato de eu ser inquilina, né? Eu geralmente eu nunca participo das reuniões. Então, aí eu entendo que assembleia para decidir coisas sobre o prédio, né? Sobre o condomínio, então, eu entendo que seja isso. Em questões estruturais de estrutura de, mas é estrutura mesmo e convívio dentre os moradores.” (NP13)

“É, eu não participo, né? Assim, às vezes que eu participei, era muito assim, que tinha uma votação, então acho que pode ser nesse sentido aí de de dar coro para alguma votação, né? Que o prédio está decidindo que precisa de mais pessoas.” (NP17)

A teoria indica que os valores sociais se enquadram de forma adequada com a fala dos condôminos quando eles se posicionam, como se nota pelas experiências negativas vividas em assembleias que levam à participação ou não participação com senso apenas de dever, tendo os valores sociais uma relação com o reconhecimento do indivíduo em seu pertencimento a determinado grupo social e ao significado emocional que ocorre (Wu & Huang 2023).

Para os condôminos participantes entrevistados, houve a evidência de falas também sobre conflito (P2, P4, P5, P7, P10, P16, P18), mas, ao mesmo tempo, sobre bem comum e consenso. Para eles, a assembleia é o momento de reunir pessoas e tomar decisões em comum, bem como conhecer outras propostas que sejam decididas de forma democrática.

“A assembleia, ela tem o intuito de poder reunir as pessoas que vivem no mesmo espaço, né, e a partir dessa reunião tomam-se decisões em comum, tomam-se, conhece as propostas do grupo, o grupo pode decidir de forma democrática, a assembleia é o momento de compartilhar os problemas uns dos outros” (P18).

Os códigos descritivos que se referem à ausência de empatia dos vizinhos, antagonismo com os vizinhos, acusações infundadas, ausência de respeito pela decisão da maioria demonstram que, ainda que suas experiências de participação nas assembleias não sejam de fato agradáveis, o senso de responsabilidade os leva a continuar participando (P1, P2,

P7, P9, P10, P18).

“É porque eu... Porque a gente faz parte, condomínio, não é? Quero saber o que está acontecendo, não é? É participar das decisões, né? Procurar fazer o melhor condomínio, né? Até mesmo por forma, sim, de economia, saber que com que o seu dinheiro está sendo gasto não é?” (P1).

Considerando a forma com que as pessoas conduzem seu discurso, percebem-se um descontentamento e uma perda de compreensão com a falta de cuidado dos condôminos participantes que comparecem às assembleias sem o devido conhecimento da legislação bem como das normas que regem o condomínio (P1, P2, P7, P9, P10, P18).

“O que me desmotiva participar das assembleias são várias pessoas assim com ideias totalmente erradas, que sequer tem conhecimento da convenção e vão lá só pra causar tumulto. É na convenção. Está lá que a partir de 10 horas da noite, a gente deve guardar o silêncio em respeito e tal. E teve uma benção do senhor Jesus Cristo, que estava tocando bateria dentro do apartamento 2 horas da manhã e quis questionar porque ele foi multado. Sendo que ele estava estudando cada um com seus problemas, né? É, se ele não teve horário para estudar, que ele arrume uma bateria eletrônica e estude com fone de ouvido. Mas o descanso do outro, isso já estava. Já estava previsto em convenção. Fora outros absurdos, como o pessoal reclamar que foi multado. Por quê? Parou em lugar proibido. Dentro do condomínio é porque foi multado porque utilizou as nossas garagens lá. As nossas vagas de garagem, tem algumas vagas demarcadas, que não tem utilização, mas elas só são áreas de manobra. Aí sempre tem um abençoado que tem carro e moto e parar a moto lá. E quando... É multado, eles reclamam.” (P10).

Um fato que também chamou a atenção foi que, ao citar os códigos descritivos que dizem respeito a conflito de interesses próprios na gestão e à falta de renovação da gestão (NP3, NP 6, NP8, NP11, NP12, NP14, NP15), os moradores não participantes indicam que os interesses coletivos são desprezados em detrimento de interesse de um determinado grupo considerado privilegiado.

“Me desmotiva a participar das assembleias é uma administração... Que vai tender por interesse de alguns em detrimento de outro. Acho que o senso comum ali é claro que

não se agrada a todo mundo. Mas assim não tem como você acordar alguma coisa sem ceder. Para, para, para poder existir um acordo. Todo mundo ali vai ter que ceder alguma coisa. Então, que essas regras assim, elas não podem ser em prol de, de um ou de outros, ou seja, tem que ser um senso comum ali que possa contribuir para todos. Então assim. Eventualmente, havendo aí um direcionamento é o. Caso até de se constituir uma chapa nova para poder é tirar aquela administração. Isso, isso me desmotivaria a participar.” (NP6).

Outra experiência mencionada por um entrevistado é o fato de que as pessoas têm dificuldade em ceder, que há tumulto, pessoas falando ao mesmo tempo, o que compromete, segundo outros entrevistados, a organização e objetividade da assembleia, trazendo uma sensação de que nunca há solução para os problemas.

“Ah... é porque não chega a lugar nenhum. Assim, é muita confusão, muita gente falando muita. O povo é muito, como é que fala? Sabe, eu tenho mais coisa interessante. Um texto para ler uma outra reunião. Eu tenho um filme, eu tenho, sinceramente, eu tenho coisas mais interessante ali, não acrescenta nada. É. É, acabo saindo um pouco nervosa ou então, às vezes vão supor que ninguém discutiu, né? Porque do jeito que eu tô falando, tá parecendo que é só guerra, né? Às vezes, ninguém. Nem brigou não, mas não chega a lugar nenhum. Assim, porque ninguém sabe a legislação de nada sabe, é muito difícil, eu não. ” (NP8).

Os condôminos não participantes destacam em seus relatos falta de flexibilidade nas opiniões, falta de objetividade e experiências ruins (NP6, NP8, NP15). Essa situação faz com que cada vez menos as pessoas sintam vontade de participar das assembleias e ratifica a fama de assembleias com conflitos e muita confusão.

“A falta de flexibilidade das pessoas. É, todo mundo quer ter os seus desejos atendidos. É, e não se consegue entrar num.... Consenso. Sabe aquela coisa de ceder um pouquinho para que todo mundo que satisfeito, não, eu quero isso? Eu não abro mão disso. Mas o outro que é X. E aí. Não abre mão de. X.... então as pessoas só olham para o quê? Quer e não olham para a comunidade, e aí dá os conflitos de interesse, porque não dá” (NP15).

Nesse quesito, os condôminos participantes também concordam que há uma falta de

objetividade nas assembleias que culminam em discussões, assembleias longas com assuntos repetitivos aumentando a sensação de não pertencimento, até levando as pessoas a assumirem compromissos com os quais não poderão cumprir (P1, P2).

“Tem uns que, por exemplo, quando faz um lançamento quando faz a votação, a pessoa mesmo a sabendo que ela não tem... ão tem condições de pagar aquilo, ela.... vota a favor porque fica com vergonha..... depois começa a falar que ficou muito caro, né? Que o síndico, que está roubando alguma coisa assim, sempre tem esses problemas assim. Se não deixar todo mundo falando aí as decisões é pela maioria, não é? Mesmo assim, depois tem gente que não fica falando pra onde que a gente está levando esse dinheiro que está acontecendo, né? E em vez de debater isso na reunião?” (P1).

A ascensão da importância da recuperação de serviços levou a um aumento do interesse do corpo de pesquisa sobre como estratégias distintas podem afetar os resultados cognitivos, afetivos e comportamentais dos clientes, que nesta dissertação são denominados condôminos (Alotaibi et al., 2022). É preciso compreender que, para que haja maior participação das pessoas nas assembleias, de acordo com os relatos e com o que a teoria nos demonstra, de fato deve haver uma melhor experiência não só nas assembleias, mas uma real mudança de comportamento entre os moradores.

#### **5.1.4 Perfil do Síndico**

Nesta categoria, foram percebidas, por meio dos relatos dos entrevistados participantes, algumas características inerentes à figura do síndico, que é o responsável legal pelo condomínio e também, além de outras funções, é o responsável pela organização e realização da assembleia, podendo ou não ser morador do condomínio (Horcaio, 2018).

Para os respondentes, o síndico se esforça para que as pessoas tenham conhecimento do que acontece no condomínio e promove um esforço genuíno para que todos estejam presentes na assembleia.

“Então, o que eu estava falando é o síndico. Ele considera importante a reunião, não, ele distribui, faz as cartas, né, digitadas, né? Além de avisar no ZAP, coloca as cartas debaixo da porta de todos os moradores. É antes da reunião, ele bate nas portas, né, pro pessoal descer pra reunião, vê se está todo mundo em casa, vamos todo mundo para aí.”

(P1)

“No meu prédio, eles dão uma importância grande, eles, eles incentiva. Então, que todos participem. É... corre atrás que a gente vai toca na sua campanha para chamar tipo, há uma certa. Insistência mesmo para que a gente participe. Acho que ele dá uma importância grande.” (P2)

O P5 afirma que um síndico com mais experiência e habilidades técnicas para o exercício da função seria o mais adequado. Segundo informado na entrevista, ele deve possuir um perfil de preocupar-se com a transparência, faz reuniões periódicas para apresentação das prestações de contas e preocupa-se em apresentar os orçamentos para análise de forma antecipada. Ainda, deve ter conhecimento da legislação já que se preocupa com o quórum exigido por força da lei para aprovação das propostas, tendo em vista que, para a tomada de decisões, em algumas situações, tal quesito deve ser atendido (Lauro, 2020).

“Na experiência que eu tenho atualmente, eu vejo que o síndico dá muita importância. Ele traz os assuntos, ele, ele gosta de trazer essa transparência para o condomínio, então a gente tem hoje. Aqui é reuniões periódicas de prestação de contas, bem como os assuntos que são, é relativos a bem feitorias do condomínio, ele sempre busca trazer ... Ele faz orçamentos prévios e traz para para, para assembleia, para ser discutida, né? Assim, nas próprias assembleias de prestação de contas, algum tema novo, já com propostas com orçamentos para ser discutido e avaliado por todos os condôminos. Muitas vezes, algumas dessas propostas até que passam por lá. Porque esse síndico, ele traz uma proposta, tá no orçamento, né? Nem sempre são votadas para serem efetivadas naquele quórum. Além daquela primeira assembleia. Às vezes são eleitos outros quoruns para poder fazer uma análise daquelas propostas e, assim, uma próxima assembleia e ia fazer ali a votação daquele item, não é? É que está sendo proposto. Então assim, hoje a gente tem aqui no condomínio onde eu moro uma administração muito consciente, então acho que isso é favorece muito o condomínio e quando essa figura do síndico, ela não é presente, ela não é consciente. Eu vejo em muitos condomínios que às vezes você vê condomínios novos e que o condomínio parece que está abandonado, que não as coisas não fluem, não tem melhoria. Às vezes um condomínio de um custo muito elevado, tudo por conta aí também da questão da figura do síndico. Que não é tão presente, que não atua ali tão firmemente ali, junto os condôminos ao condomínio em

si.” (P5)

Em contrapartida, alguns respondentes relataram um perfil totalmente distinto do perfil apresentado anteriormente, considerando que alguns assumem o papel de forma emergencial. De acordo com a moradora que se tornou síndica, ela o fez por amor, o que nos remete à teoria de Mattsson (1991) que propôs uma adaptação na estrutura elaborada por Hartman (1967), referindo-se aos valores emocionais, os quais se concentram nos sentimentos dos condôminos, e práticos, com enfoque nos aspectos físicos. Porém, neste contexto, percebe-se que o aspecto preponderante foi o emocional, tendo em vista que, em muitas vezes, não há remuneração neste trabalho.

“Assim, a importância do síndico é.... É essencial, a palavra que eu defino é organização. Olha, vou-te ser sincera, fui síndica, foi por amor. É, infelizmente meu prédio, eu tive problema. Então tive que assumir na tora. E fui olha... é a palavra, está sendo essa. E para poder, tipo assim foi no pulo, no susto e tive bastante problemas. Que eu enfrentei nessa minha gestão foram 9 meses que eu fiquei, não aguentei mais, tá? Tive que renunciar porque acabou que descobrir coisas erradas. Eu fui síndica nesses 9 meses, foi quando peguei extrato bancário e descobri erros e falcatruas do ex-síndico colocando, desviando o dinheiro, tanto é que eu peguei um caixa zerado e quando eu entreguei, eu entreguei ele com saldo. Apesar de ter feito várias melhorias, é em termos de de tudo o que precisou nesses 9 meses todos foram atendidos, cheguei a utilizar o fundo de reserva, mas deixei em caixa ainda dinheiro, coisa que ele não deixava claro, eu, com muita transparência prestava conta todos os meses. Início de mês antes de fazer a provisão das contas, eu mostrava tudo o que eu tinha feito, que eu tinha pago no mês anterior e mostrando, está extratos bancários.” (P7)

Se, entre os condôminos participantes, há uma visão de que o síndico tem um perfil de que se esforça para que as coisas fluam de forma eficiente, entre os condôminos não participantes há um relato que contradiz essa percepção. Conforme NP3, o síndico contribui para que as assembleias tenham baixa adesão, e, na sua concepção, seria necessário um trabalho de mais informações, que deveria ser feito pelo síndico, pois, para o morador, a falta de posicionamento do síndico frente ao desinteresse das pessoas em participar do dia a dia do condomínio gera desconfianças na gestão.

“O síndico não se preocupa em se dedicar ali para aquele momento é, já que tem uma baixa adesão, né, das pessoas. E aí depois as pessoas só reclamam, né? Não participam para saber, não pergunta. Mas eu acho que também o síndico tem que se esforçar para deixar isso claro, sabe? Essas informações da vida ali do dia a dia do condomínio e aí acaba que isso gera muito, diz que me disse.” (NP3)

De acordo com Pandey e Kumar (2020), os valores são a principal razão pela qual as pessoas optam por interagir em um contexto de serviço. Isso significa que, considerando o relato do morador não participante, o síndico poderia se utilizar de meios para fazer com que as pessoas tivessem interesse pelo condomínio, aplicando chamamentos para ampliar o fluxo de informação do condomínio. Neste caso, os pesquisadores argumentam ainda que os valores utilitários e hedônicos percebidos pelos clientes influenciam de maneira positiva e satisfatória a recuperação desses clientes, que, neste contexto, serão chamados de condôminos e, conseqüentemente, relacionar-se-iam de forma positiva com a sua intenção de continuidade e boca a boca (Alotaibi et al.,2022), caso o síndico se utilizasse de meios que fizessem com que as pessoas se interessassem pelo cotidiano do condomínio, ferramentas estas que fazem parte do objetivo três desta dissertação.

Nesse sentido, o próximo relato descreve o perfil de um síndico que demonstra não ter conhecimento da legislação que rege os condomínios, baseando suas decisões em amizade para obter vantagens em detrimento de outros moradores, o que acarreta desmotivação em participar das assembleias, bem como uma sensação de insegurança acerca de decisões que são tomadas. A expectativa é que a contratação do síndico profissional possa solucionar pelo menos a situação de insegurança de que as coisas estejam sendo feitas de acordo com a lei.

“É descontentamento, às vezes eu fico assim, não, de onde você tirou isso? Onde que está escrito? Eu pergunto, a base legal de se a pessoa não sabe, então a gente está votando, aprovando coisas que às vezes não.... Não poderia ter sido assim, aprovada, sabe? Então ninguém sabe nada na verdade, a impressão que.... que dá é que ninguém sabe direito o que pode, o que não pode. E aí vai acontecendo. Por isso que o prédio hoje em dia ele é muito desorganizado. Algumas pessoas trocaram portas, outras trocaram janela, o resto não segue. Aí uns falam que é só colocar numa assembleia, numa ata que aí todo mundo vai ter um prazo para trocar. Aí outros falam, não, ninguém é obrigado a trocar nada. E se não tiver dinheiro não não é obrigado, mas, se um dia trocar fora do prazo que a gente estipulou, vai ter que pagar a reforma. Pintura, fachada

a não sei o quê. Aí cada um fala assim, mas ninguém sabe de onde, que tirou, onde que tá escrito aí às reuniões que eu participo são assim, então eu fico muito insegura, tá? Mas eu tenho a ideia de que tinha que ser tudo muito legal, muito dentro da lei. Agora, vai fazer um mês que entrou um síndico externo. Aí parece que a coisa vai melhorar, porque, como ele já é síndico de vários outros apartamentos, ele está mais por dentro das coisas” (NP8)

Em outro relato, NP11 percebe um síndico com um perfil atencioso e prestativo, no entanto, questiona seu tempo de dedicação. O respondente acredita que o síndico deveria adotar uma postura mais participativa a fim de que as atividades do condomínio fluíssem de forma mais eficiente. No entanto, percebe-se que não há em nenhum dos relatos a disposição para que sejam esses síndicos auxiliados de alguma forma e nem a pretensão de se candidatarem a qualquer cargo que possa servir de auxílio, ao contrário dos condôminos participantes que se notam mais satisfeitos com a gestão do síndico e em alguns casos até dispostos a ajudar.

“O síndico, a função dele em si. Eu creio, eu creio que tem que ser sempre bem participativa. É o quê muitas das vezes não acontece participativa no seguinte sentido da palavra: colocar o assunto em pauta. E tem que estar preparado também. Já para ter todas as respostas, né? Estudar como que vai ser aquela questão, e o síndico ele tem... É...é participação preponderante, do que os demais moradores. Vislumbro nele a solução das das questões. Então, também a participação de todos, né? Então a participação, cara, eu penso, ela tem que uma participação. Ser bem ativa mesmo é o papel dele, poderia ter mais tempo para isso, porque todos trabalham. E o horário disponível para dedicar ao condomínio que é do tempo deles, gira em torno de 20%. Ele é muito atencioso, prestativo, interessado, mas pela pelo dia a dia. Que ele trabalha fora, fora de Belo Horizonte, poderia ser mais útil, mas hoje, onde eu moro aqui, a participação dele é bem menos efetiva” (NP11)

### **5.1.5 Aspectos Emocionais**

Os aspectos emocionais que permeiam a convivência dos moradores de condomínio e suas experiências nas assembleias é o que se pretende elucidar nesta categoria. O valor hedônico está associado ao prazer, a sentimentos e emoções do cliente (condômino) proporcionados por experiências (Herzallah; Munoz & Liebana, 2022). Dessa forma, é pertinente compreender, no



contexto das assembleias condominiais, os aspectos emocionais que envolvem as experiências vividas pelos condôminos participantes ou não das assembleias.

Nas entrevistas realizadas, ao serem perguntados sobre o que mais lhe agradavam nas assembleias condominiais, os participantes expressaram sensação de bem-estar quando havia respeito e discussões sem conflito. Essa postura demonstra que uma assembleia que seja bem organizada, em que todos tenham seu momento de se expressar de forma respeitosa, pode ser uma estratégia para que as pessoas repensem sua maneira de participação para melhorar sua experiência nas assembleias.

Outra respondente participante relatou que o fim da assembleia é o momento mais esperado, no entanto, em seu relato, percebe-se que uma experiência ruim, pautada em um constrangimento sofrido em outras assembleias, traz desmotivação para participar, ainda que siga participando, pois informou que, desde que começou a frequentar as assembleias, as pessoas passaram a enxergá-la com outros olhos.

“fim...Eu tenho vontade de dar pulos de alegria, eu vou embora pro meu, pra, pro meu quarto, né?” Tem uma mulher que eu acho insuportável aqui no meu prédio. Toda reunião, né? Ela vira. O que que é? Ninguém está falando meu nome. Ela gosta sempre de falar isso. Eu tenho vontade de xingar ela. Às vezes, a reunião é longa demais”(P2)

A respondente participante a seguir relata de forma descontraída as experiências positivas que passou em seu condomínio, explicando que lá curiosamente nunca se reuniram para realizar uma única assembleia e todas as decisões são tomadas através do grupo de aplicativo (whatsapp). Ela e o marido fazem a gestão do condomínio, e todos, de forma unânime, acatam as decisões que são tomadas, sendo que nunca tiveram um desentendimento que abalasse a convivência. Obviamente, trata-se de uma exceção, e, segundo ela, embora a experiência pareça positiva, percebe que as pessoas tendem a deixar nas mãos dos outros uma responsabilidade que é de todos os condôminos.

“Sim, sim, com certeza. Tem tantos exemplos, nascimento da minha filha, aniversário dos meus filhos, todos parabenizam, né? Natal manda mensagem é, vai na porta e entrega um docinho. Sim, sim, comigo. É.... Foi um caso.... Na minha percepção, depende é de onde a gente mora. Por exemplo, no meu prédio nós não temos reuniões de assembleia pelo fato de termos muita harmonia e nunca precisar de uma reunião e tudo o que a gente fala, e o pessoal okay, okay, beleza, já estou decidindo em 8 anos que

a gente mora lá. Nós nunca tivemos uma reunião. É um prédio com 6 apartamentos, né?” (P4)

Por outro lado, há no próximo relato a percepção de um sentimento de frustração em que a respondente participante descreve como se sentiu quando não teve o apoio dos condôminos mesmo ao descobrir fraude na gestão anterior. Em sua entrevista, é facilmente perceptível seu senso de comunidade e colaboração e, ao mesmo tempo, sua decepção com os vizinhos, no entanto, mesmo assim, os respondentes não participantes dão relatos dos aspectos emocionais das experiências vividas nas assembleias.

“Eu me desmotivei devido ao ver a falsidade. Eles são falsos, que houve um erro dentro do condomínio quando eu descobri quando eu era a síndica e eles estão apoiando o síndico anterior, não quiseram apoiar quando eu era síndica. Em termo de contratar um advogado. Então isso me desmotivou muito hoje, assim vou continuar tendo o papel de uma boa vizinhança para não ter pra eu não ter problema, né? Em relação aos outros condôminos? É aí, é nessa primeira. Eu não participei. Eu tive um compromisso, é até falei que tive um compromisso, mas na realidade eu fui para outro lugar e deixei a reunião acontecer. Não participei, mas eu não vou deixar de participar, não quero participar, mas isso me deixou muito chateada de não ter um apoio de todos os condôminos por medo. Aí hoje eu e meu marido, a gente sofre um processo devido à irresponsabilidade de pessoas que tiraram, aproveitaram da reserva de fundo de reserva do condomínio. É mais do que casa, mas é, me desmotivou muito e morar porque a dor do outro não é incomum, eles não sentem isso.” (P7)

No relato que se segue, NP3 esclarece que as discussões e a agressividade entre os moradores é algo que desmotiva o engajamento nas assembleias de condomínio.

“Ah os bate-boca desnecessário, sabe, a falta de educação é..... As pessoas acham que a questão que elas querem colocar as pessoas que não lêem a pauta e pede, pede a fala e aí sai falando de outras coisas. É nas últimas que eu participei, gente falando ao mesmo tempo que é assim, um entretenimento do barraco, (risos) mas dá um pouco de preguiça também de perder tempo com aquilo” (NP3)

O relato do condômino não participante, embora seja contraditório, é bastante revelador, pois há o reconhecimento da necessidade da participação da assembleia, a percepção do

morador que reclama das decisões tomadas e a prontidão em esclarecer ao morador que o fato de o mesmo não participar, não concordar não dá o direito de discutir algo que já foi definido. Nesse sentido, Lauro (2020) afirma que a legislação de condomínio proporciona à comunidade condominial o poder de tomar decisões que afetam o dia a dia de todos que convivem neste espaço.

“o meu..... quando mudei o meu prédio são 12 apartamentos. Os 2 prédios vizinhos vão dar numa esquina, e tem uma entrada social por uma rua de cima, por uma rua de baixo e a minha da avenida. São, no total de 12 apartamentos no meu. Os outros são 16 cada um, são 3 prédios pequenos, né? 46 unidades no total. Eu nunca presenciei mais do que 12, com 12 pessoas participando. Então assim, eu acho que isso poderia melhorar a participação mais intensiva, porque às vezes, em determinadas situações, mas ah....eu não. ..Não estou sabendo disso, mas o senhor não participou da assembleia de condomínio para poder votar. Então as pessoas que estavam lá alegaram em favor do condomínio. As regras são postas na próxima assembleia. O senhor tem o direito de apresentar ideias, pra que elas possam ser votadas ou pelo menos acordado. Então acho que a participação maior dos condôminos isso é, acho que seria mais salutar, sim.”  
(NP6)

Há ainda relatos de nostalgia pelas memórias que são despertadas ao informar como eram as coisas no condomínio, tendo vista que é o morador mais antigo; por outro lado, há falta de organização, conhecimento e objetividade nas reuniões, principalmente quando se encerra e a ata não contempla todas as colocações ali apresentadas.

“Ai eu gosto muito de falar do passado que eu lembro da da minha infância aqui, então eu gosto de dar os exemplos assim eles me perguntam, há quanto que fez isso na caixa d’água? Quando que foi, onde que fica a caixa d’água que vai mudando, né?.... Vou mudar, né? Fica-se ali tricotando toda a vida, aí a reunião demora 23 horas, é o que você vê aí. Por isso que eu tô te falando, você vai ver a ata...a ata tem 1 folha você ficou 3 horas falando. Então, assim, então muita coisa falando também que não precisa, né? Eu queria que viesse as coisas organizadas, já vem. O que que é? O que é que precisa? Qual que é a legislação?” (NP8)

### 5.1.6 Normas de Participação

As normas de participação é a categoria por meio da qual se pode verificar conhecimento mínimo que os moradores de um condomínio precisam ter para que a convivência seja civilizada e respeitosa. Nesse sentido, o conhecimento do regimento interno e da convenção é que norteia a convivência entre condôminos, pois nele encontram-se regras mais detalhadas sobre o uso comum dos espaços do condomínio e as normas de participação em assembleia. Esse conhecimento se mostra tão relevante, que Venosa (2003, p. 472) declara o que se segue:

O regimento interno está para convenção como o regulamento administrativo está para lei. Deve completar a convenção, regulamentá-la, sem com ela conflitar. Ocorrendo o conflito, deve prevalecer a convenção. Trata-se, pois, de instrumento complementar, uma terceira fase do condomínio, sucessivo à instituição e convenção. Ao regulamento é conveniente que regule as normas disciplinadoras de uso e funcionamento circunstancial do edifício.

Nos relatos de P1e P2, verifica-se o impacto que a desinformação pode causar na experiência vivida por condôminos participantes ou não de uma assembleia. Percebe-se que, mesmo sendo um agente participativo, esse morador demonstra certa insegurança em explanar seus conhecimentos. Pela sua fala, pode-se entender que acredita que cada reunião tem uma norma distinta, o que não é real, sendo os regimentos internos e normas de condomínio os mesmos para qualquer situação no condomínio e qualquer variação pode ocorrer de condomínio para condomínio.

“Das que eu tenho participado, geralmente sim, é./Não, assim, geralmente, já são estabelecidas, né? E mas.../Não, assim, geralmente... quando a gente muda para o apartamento e, geralmente, o síndico entrega... uma folha, né, com as normas condomínio.... tem um nome próprio lá que ele vem falando embaixo condomínio, né?... E as decisões é pela maioria, não é? Mesmo assim, depois tem gente que não.... fica falando pra onde que a gente está levando esse dinheiro que está acontecendo, né? E em vez de debater isso na reunião?” (P1)

“Eu não sei. De alguma forma... acho, que é isso. Tem, tem uma convocação, tem que ter ata da reunião. A gente assina depois que acontece a reunião, geralmente espera as pessoas chegarem, marcam geralmente com horário, mas que seja para todos. Facilitar a participação de todos. Não sei se é isso. Essa é minha percepção. Não sei se eu respondi certo, eu fiquei sabendo porque que eu sou obrigado a participar.” (P2)

Por outro lado, no relato do P5, fica claro seu conhecimento sobre as principais regras de participação de uma assembleia e, sobretudo, sua iniciativa em buscar a convenção e o regimento interno visando sanar suas dúvidas quando necessário. Percebe-se ainda que há uma preocupação em buscar se atualizar por meio dos canais de comunicação do condomínio, o que demonstra uma atitude positiva de um participante ativo.

“De forma geral, Eu acredito que sim. Tá, que eu tenho ciência, sim, você precisa ter, né? O proprietário responsável ou estar ali com a delegação por procuração, pra você participar da assembleia para poder votar, você precisa estar efetivamente com o condomínio... É... em dia, né? Senão, não pode praticar o voto. Não que você não possa participar e ouvir. Não é? Da assembleia, mas o voto aqui, pelo menos aqui no nosso regimento, ele é, por dos condôminos que estão com o condomínio em dia. Basicamente nessas regras que eu sei... se o proprietário responsável, se não você pode ir, delega por meio de procuração. Estar com o condomínio adimplente, acredito que de forma geral, não. Já lia a convenção na mesa. Sim, claro que eu leio com frequência. Então, assim se mudar, eu disse assim, eu acesso os comunicados que tem do meu condomínio circulares que chegam pra gente meu e-mail no aplicativo, mas falar que aqui eu faço uma leitura periódica ali das regras das da convenção para saber o que mudou periodicamente. Isso não. Eu faço quando eu procuro, outro dia eu recebi uma reclamação. Falei, deixa achar. Conferências para a regra. Eu mesmo busquei, então, assim como eu já tenho essa vivência, né? Que eu já vivo muitos anos em apartamento. É, já sei da experiência, né?”  
(P5)

Este morador participante demonstra total domínio das normas de participação da assembleia, e percebe-se que, nesse condomínio, foi criado um mecanismo para que as pessoas que chegam tenham acesso e conhecimento das normas. Cada síndico de cada bloco se coloca à disposição para sanar as dúvidas, no entanto, ainda assim, na entrevista, a moradora pontuou que, durante as assembleias, há pessoas que reclamam quando recebem multas por infrações cometidas e que estavam previstas no documento. A consequência disso, segundo ela, é que essas reclamações, além de não serem pertinentes, tumultuam a assembleia, já que o infrator não tem como reclamar das proibições já previstas.

“Sim, É, eu acho que eu fui uma das poucas no meu condomínio. Somos 272

apartamentos. Mas eu.... Eu acho que eu sou uma das poucas que conhece o regimento interno e a convenção do condomínio. Algumas coisas a gente não concorda. A gente tentou mudar porque, mas não conseguiu porque precisa de 2/3 dos proprietários adimplentes presentes na assembleia e a gente nunca conseguiu isso infelizmente. Porque novamente, repito, as pessoas não dão a real importância para... para isso porque. Para... para isso porque. Trata-se de seu patrimônio, do seu dinheiro investido, mas as pessoas não têm essa consciência. A gente a gente do corpo administrativo....a gente combinou o seguinte, cada subsíndico é responsável pelo seu bloco, então a síndica manda um comunicado geral. E a gente repassa para os blocos. É.... por exemplo, entrou é.. locatário esse mês no meu bloco. A síndica me passa o contato dele, eu passo o meu contato para eles. A gente faz esse primeiro contato e eu, no primeiro contato já me apresento, olha meu nome é “(P10)”. Eu sou moradora do apartamento tal. Sou subsíndica do bloco. Abaixo se encaminham as seguintes documentações, aí eu mando o regimento interno. Mando o resumo do regimento interno e mando conversar e deixa claro, caso alguma é.... Se tiver alguma dúvida, entre em contato comigo.”(P10)

O NP3, por sua vez, demonstra um razoável conhecimento das normas de participação de assembleia, mas, ao mesmo tempo, relata que não acompanha de fato os informes, ou seja, caso haja alguma mudança, se a gestão não fizer um trabalho efetivo de informação, esse morador não saberá dos acontecimentos ou mudanças que ocorrem no condomínio. Já NP8, condômino mais antigo deste estudo, vive há 45 anos em condomínio e não demonstra conhecimento mínimo das normas de participação de assembleias.

“Não sei se eu sei todas, mas eu sei que precisa ser proprietário, se não for proprietário, tem que ter uma representação, né? Na representação, ao termo. Mas algo do tipo, procuração isso para poder participar, então inquilino não pode, né? Só proprietário ou com procuração. E acho que tem alguma coisa de tá em dia com o condomínio. É que eu me lembro o que eu me lembro assim, de ver em reunião de condomínio quando alguém questionado. Aliás, eu acho que, quando você não paga, você pode participar, mas você não pode votar quando tem alguma decisão. São essas as regras que eu me recordo, assim, as demais, eu não sei. Então, lá no meu condomínio tem um aplicativo que aí eles colocam lá os informes e documentação. De vez em quando, eu já li mais, hoje em dia que já tem mais tempo que estou lá. Quase não olho” (NP3)

“Por alto, eu tenho, eu sei, então, se tem um negócio assim, de fachada, eu é porque eu não tenho memória mesmo. Eu vou lembrar aqui agora, mas assim, por exemplo, aprovar a mudança de fachada tem que ser por tipo, unanimidade, eu acho, tem que ser todos para a tem tem isso? Sim. Tem assim. Por exemplo, para aprovar alguma coisa assim mais séria, tem que ter pelo -30% + 1. Esse que é o problema, a gente não procura, não procura, não tem tempo para nada. Não procura, mas eu sempre faço as perguntas, isso pode? Isso pode, eu, eu, pelo menos instigo todo mundo, sabe eu.” (NP8)

Vale ressaltar que, em sua fala, percebe-se a preocupação sobre essa falta de informação e relata que procura questionar, no entanto, em sua entrevista, deixa claro que esses questionamentos são feitos durante a assembleia, e, na maioria das vezes, o próprio síndico não consegue responder. O resultado disso é uma assembleia longa e cansativa da qual as pessoas saem inseguras, irritadas e sem solução para os problemas, levando a uma experiência ruim de participação. A teoria confirma essa afirmação, seguindo Wu e Huang (2023), Jones e Sasser (2001), que foram precursores na sugestão de que, após a aquisição de um bem ou o recebimento da prestação de um serviço, os consumidores irão gerar um valor subjetivo percebido baseado em sua última experiência de compra, fomentando ou não a intenção de recompra. É plausível sublinhar que o contexto dessa dissertação, pois assembleia é um serviço prestado pela gestão e os condôminos são os clientes. Assim, uma experiência ruim de participação indicará uma recusa em voltar a participar de outra assembleia.

## 5.2 Propostas de condôminos para aumentar a participação nas assembleias

Para atender ao objetivo específico 3, o Quadro 5 foi elaborado com códigos descritivos que representam as propostas dos condôminos participantes e não participantes, quando questionados sobre práticas que poderiam contribuir no aumento de participação nas assembleias.

### Quadro 4

Análise das Propostas de Melhorias de Assembleia

CATEGORIA	CÓDIGO DESCRITIVO	RESPONDENTES
Propostas de condôminos para aumentar a participação nas	Melhoria de comunicação e divulgação e planejamento de pauta	P2, P7, P9, P10, P16, P18 NP3, NP6, NP8, NP11, NP12,

assembleias		NP14, NP15, NP17
	Gestão efetiva e humanizada	P7, P10, P18 NP3, NP8, NP11, NP12, NP14, NP15
	Planejamento financeiro	P5 NP8, NP13
	Assembleia virtual e uso de aplicativos	P10 NP6, NP13, NP14
	Recompensa	P1
	Estrutura da sala de reunião	NP11

**Fonte:** Dados da pesquisa.

Nota: P = Participa ativamente das reuniões condominiais, NP = Não Participa ativamente das reuniões condominiais

Nesta categoria, houve maior número de sugestão por parte dos não apticipantes, que demonstraram incredulidade e insatisfação quanto à forma como a convivência é pensada nas assembleias.

“Existir um tratamento psicológico para isso, ele falou para tratar com os psicólogo pra ver se anima participar das reuniões, né? Tratamento psicológico mesmo da pessoa. Difícil de entender porque não participar, não é? Uma coisa que interessa para ela... Acho ... que acho que eles, na vida dele também deve ser igual e faz com com a parte da assembleia. Também deve ser desligado também, não é?” (P1)

Esta categoria auxilia na compreensão da importância de se participar das assembleias, e, embora os participantes e não participantes se mostrassem hesitantes em apresentar sugestões de melhoria, em alguns relatos foi possível perceber as expectativas e as sugestões.

“É bom que você vai para uma assembleia, sabendo-se que que vai acontecer lá Que ocorre em ordem, né? Que tranquilidade. Não é que seja tudo bem resolvido, não é? E seja discutidas coisas importantes no condomínio. Todos os assuntos sejam assim, bem esclarecidos, né? Assim que o síndico saiba tirar as dúvidas de todo mundo, não é? E, sabe, sabe a colocar a opinião dele na na, na assembleia, né? Para esclarecer bem as coisas. De que ela se nesse momento assim pra pessoa discutir até o ambiente no



condomínio, não é saber realmente o que está acontecendo, o que pode ser feito para melhorar, não é?” (P1).

O P1, em seu relato, esperava que o síndico trouxesse todas as soluções, tirasse dúvidas e que conduzisse a assembleia de forma tal que não houvesse conflitos, nem desconforto. Já o relato do P2 demonstra que não existe um canal oficial para apresentação de sugestões seja para as pautas de assembleia seja para outra situação. Também não se nota clareza sobre se há abertura para que as pautas para realização da assembleia sejam sugeridas pelos condôminos. Outro ponto de atenção em seu relato é que os assuntos tratados são específicos de forma que nunca se sente beneficiado e, por fim, quando menciona a sugestão de uma melhoria, porém sentiu-se frustrada em nem tentar levar a ideia adiante frente à certeza de que sua ideia não seria acatada.

“Como é pouca gente, geralmente pergunta no grupo se o dia tá ok, que tal dia, qual dia que é melhor e ta... Dentro disso, todo mundo se posiciona. Acho que tem como melhorar, não sei, não entendo.... É me ocorreu agora que podia ser uma on-line, né? Dá prosseguimento ao que foi estabelecido. Aí passa. O pessoal é bem ativo nesse sentido e são eles fazem as coisas direitinho. Nem sei. Ai, nem sei, Karina. Geralmente eles tratam de temas muito assim. Específicos, entendeu? E. E na maioria das vezes, não me atinge em nada. Não vejo coisas para melhorar. Não tem ideia, não. Sinceramente, eu nunca vi, não. Cheguei a sugerir uma coisa, um elevador de carga, mas depois eu vi que. Ia mexer muito. Eu percebi que não. Ia ter adesão.” (P2).

A teoria demonstra que, em um estudo realizado sobre valor hedônico e valor utilitário, porém no contexto de consumo colaborativo, os pesquisadores investigavam o papel de motivações utilitárias e hedônicas na cocriação de valor, bem como identificavam a sua relação de consumo e serviços em hospedagem oferecidos pela plataforma de consumo colaborativo, a Airbnb. Dessa forma, pensando em estabelecer uma conexão entre os estudos, ao se pensar no componente hedônico de valor associado à cocriação de valor, poderíamos aplicar o conceito na construção de uma nova assembleia de condomínio, em que moradores participem de sua elaboração e possam sugerir pautas, sugerir datas, horários, melhorando sua experiência de participação.

No relato do P5, percebe-se que o fato de o condomínio não possuir um canal oficial de sugestões de pautas, sendo essa uma cobrança do próprio síndico de maneira informal, abre um

precedente de que a abertura dada não se trata de uma medida efetiva de se obter mais participação dos condôminos, mas apenas um discurso vazio de que, na prática, isso parece não funcionar, podendo até gerar ressentimentos, caso alguma sugestão seja acatada em detrimento de outra.

“Não diretamente, não. É sempre vejo que está aberto, ele fala, gente, vocês podem me procurar. É para alguma questão, se quiser sugerir alguma proposta, alguma melhoria. Vejo que isso que isso de fato funciona na prática, porque eu já vi outras pessoas pedindo pauta, sugerindo temas e que é levado, mas, para mim, diretamente não houve, o pedido e eu também, nunca tive nada assim diretamente pra eu solicitar que colocasse na pauta... .. eu acho que da forma como funciona, funciona bem, e eu não pensei em nenhum tema em nada a contribuir de forma diferente que eu pudesse propor algum tema.” (P5).

Mais uma vez, a teoria suporta de forma efetiva o valor com o componente hedônico sob a perspectiva de assembleias de condomínio. Nesse sentido, estudos realizados sobre valor hedônico e utilitário investigam a participação dos clientes após a recuperação do serviço no contexto do setor bancário, em uma pesquisa realizada por Alotaibi; Chaouali; Hammami; Shofer; Aloui e Saleh (2022) que tinha como objetivo verificar se o envolvimento do cliente fortalece ou enfraquece o processo de recuperação de serviço, tendo em vista que, segundo os estudiosos, era essa uma lacuna de pesquisa.

De um lado, há uma gestão que pode ser mais participativa trazendo os moradores para dialogar, ouvindo sobre o que de fato se quer dizer nas assembleias. De outro lado, há os moradores que já foram chamados a participar da elaboração de pautas de assembleia e outros que, muitas vezes, não foram conclamados a fazer parte da elaboração das pautas ou ainda não sabiam ao certo se poderiam sugerir algum assunto. No relato a seguir, um morador participante menciona que já foi diversas vezes chamado a participar da elaboração de pautas da reunião.

“Sim, já. Sim já muitas vezes já. Igual para limpeza de caixa d’água sempre esquece, não é de limpar, né? Eu sempre gosto que limpa, né? Então a não ser pessoalmente, se eles, moradores não pedem o síndico, eu peço a limpeza aí não perde, né, a data, ele, e aí ele passa. ZAP, né? Falando, procurando um dia para reunião, né? E pedimos se alguém tem alguma coisa para propor.” (P1).

Contudo, no relato que se segue, o respondente participante alude em sua fala que

ninguém nunca lhe perguntou nada e que a sensação é a de que, mesmo morando em apartamento, eles (o casal de síndicos) tomam todas as decisões e essas sempre são acatadas sem nenhum conflito. Por outro lado, o costume de nunca haver tido nenhuma opinião contraditória pode levar a futuros conflitos, tendo em vista de que não é seguido nenhum tipo de ritual ou regra para executar qualquer atividade no condomínio.

“Nunca ninguém sugeriu, nunca perguntou nada. Nada, nada... Karina, parece que a gente mora sozinho. A gente estava com um fundo de caixa bacana lá que a gente está aguardando agora, porque já tem 8 anos. Chegou a hora de pintar internamente prédio, prédio revestido de pastilha. Mas internamente, né, nas escadas já tá na hora de fazer isso, né? Nós já fizemos, né? Um.... Um... já pintamos portão é é lá embaixo, na garagem, já pintamos, mas internamente a gente nunca mexeu. Está na hora.” (P4).

No relato do respondente participante acima, nota-se um descontentamento com a imposição de pautas das assembleias convocadas pelo síndico neste condomínio. Esta fala demonstra que apenas o gesto de convidar os condôminos a participar da pauta poderia desconstruir a ideia evidenciada no relato, de que o síndico se sente dono do condomínio e que tudo ali é decidido de acordo com sua exclusiva vontade. Da mesma forma que a influência positiva do boca a boca, de que trata a teoria, atua de forma positiva, ela também, de acordo o relato, influencia de forma negativa a participação nas assembleias de outros condôminos.

“Pra mim, sim. Toda assembleia no condomínio é pautada dessa forma. Porque é um acordo que a gente fez lá no início, quando o corpo administrativo.... o primeiro corpo administrativo foi criado e, sim, eu estou no corpo administrativo desde o primeiro, né? E, se a gente sempre pergunta, olha, vocês querem incluir mais alguma coisa na pauta? Eu acho assim. É bom porque a gente se sente valorizado, ouvido, mas, em contrapartida, há assuntos que podem ser resolvidos de outra forma. E acabam rendendo demais antes da reunião. É, é feito da seguinte forma. O síndico entra em contato com o corpo administrativo ou o corpo administrativo se entende que precisa. Ter uma assembleia ordinária ou extraordinária entre em contato com o site que fala, olha, precisa ser com é, a gente precisa urgentemente convocar uma assembleia, e a gente escreve, né? No grupo de WhatsApp, até para ficar registrado mesmo porque a gente acha que precisa dessa assembleia. E na hora que precisa dessa assembleia, OK, então vamos convocar. Temos essas pautas que o corpo administrativo definiu. Aí a gente vai pros

blocos e pergunto, gente, a gente está pensando em convocar uma assembleia, os principais assuntos são esses, há algo mais que deva ser acrescentado? Que vocês achem necessário?” (P10)

No relato do respondente participante (P10), percebe-se uma gestão organizada com processos definidos. O fato de existir um síndico para cada bloco que leva as demandas para o síndico geral descentraliza o poder e faz com que os moradores sintam-se inseridos no processo de construção da assembleia. Por outro lado, na entrevista, o respondente pontuou que há repetição de pautas, que algumas vezes não se levadas a cabo. Há também certo tumulto nos aplicativos quando o assunto da pauta é polêmico e acabam sendo discutidos previamente, culminando em mais conflitos no dia da assembleia.

“Não, nunca pra mim especificamente não. Ah, eu acho que não, na realidade a Marina que a síndica, há muito tempo já o Ricardo também é já eram bem proativos assim de conseguir ter as pautas básicas, nunca, nunca senti necessidade de colocar uma pauta minha, assim que eu achassem que precisasse não, mas tem abertura para isso, sem nenhum problema de entrar em contato e ter uma pauta.” (P18)

Entre os relatos exibidos dos respondentes participantes até o momento, nota-se que, de uma forma geral, a abertura para sugestão de pautas não é formalizada, ou seja, não existe um canal oficial de comunicação nos condomínios que seja destinado a isso, ou ainda, se existe, não foi mencionado e não foi possível identificar se a causa é o desconhecimento ou se de fato não existe essa formalização com ampla divulgação da vontade da gestão de que haja mais participação entre os condôminos. Entre os condôminos respondentes não participantes, há relatos diversificados sobre ter a oportunidade de sugerir pautas em assembleias.

No relato a seguir, o respondente informa que apenas recebe por e-mail a pauta e não se sente segura em afirmar se há abertura ou não para sugestões, entretanto, percebe-se um misto de desinteresse com uma justificativa por não se posicionar e enviar uma sugestão. Foi possível perceber que o canal de comunicação do condomínio com os condôminos é por meio dos e-mails.

“Não, não. Então a gente, eu.... eu sei que tem a informação lá no e-mail da síndica e tal, mas eu nunca mando. Tem nada assim, ainda que eu sentisse necessidade, essas

coisas, eu nunca não sei se.... é se eu não sentir a abertura ou se eu tive algum receio assim de me posicionar mais sobre, mas nunca mandei não.” (NP3)

Contudo, o condômino respondente não participante sinaliza satisfação ao ter a oportunidade de ajudar o condomínio em uma situação na qual julgou ser necessária sua sugestão, pois a moradora que era locatária pretendia responsabilizar o condomínio por um dano causado em seu veículo. O responde menciona em seu relato que a situação foi posta em assembleia e sua sugestão foi acatada de forma que não houvesse nenhum prejuízo financeiro ao condomínio.

Mais uma vez, diante deste relato, verifica-se que a teoria abarca o sentimento de satisfação mencionado pelo respondente quando do aspecto revelado pela pesquisa realizada por Pandey e Kumar (2019). Comprova-se que o valor emocional também é percebido como parte do valor hedônico e o valor pessoal está abaixo do valor hedônico, o que pode ser observado pela perspectiva do contexto dos condomínios, especialmente em se tratando das assembleias e das experiências que são ali vividas.

“Já, já sim, teve um. Teve um evento, uma vez que a mulher entrou com o carro na garagem, acho que ela locatária. E parece que o carro estava com estava danificado, estava com amassado, um arranhão e não tinha evidência que a que eu tinha acontecido da garagem, condomínio e parece em forma informal. Mas, se ela tentou atribuir a culpa ao condomínio e falou que iria ajuizar uma ação para poder reparação. Aí jogada, eu falei mais, deixa ajuizar ação, ela é condômino. Quem tem que provar que o carro for arranhado aqui dentro, ela não tem prova alguma e não foi. Aí a gente fez essa reunião extraordinária para esse ato e nós decidimos que não iríamos reparar o carro dela e ela não utilizou ação. Ela sabia que não era. Diferentemente de quando a gente estava reformando a fachada do prédio pintando calafetando essas, teve um fato lá, caiu uma tinta no carro de um condômino cara novinho, obviamente o condomínio reparou, não há dúvidas que tem que ser reparado, né? Sem qualquer dúvida. Mas no caso dela, não era má fé, e a gente fez essa extraordinária. Não pagamos ela também. Ela viu que estava errada, não fez nada, não. Hoje nem morava mais. Olha, foi interessante porque o meu interesse financeiro, né? Claro, obviamente não repara uma coisa que não era devida. Foi justo e as pessoas entenderam bem a ideia, então acho que nesse sentido de de ter contribuído para mim e para o condomínio de uma forma geral.” (NP6)

No relato do respondente não participante NP6, evidencia-se que, embora a gestão não se manifeste no sentido de incentivar os moradores a enviar suas sugestões, o respondente toma a iniciativa de trazer sua sugestão em pauta em algumas situações, conforme relato incisivo. Consta-se ainda um sentimento de privilégio de uns moradores em detrimento de outros por atendimento das demandas de forma seletiva, gerando desconforto e sensação de desigualdade de direitos. Nota-se que a verdadeira motivação de participação das assembleias são as aprovações de pautas que sejam de interesses individuais, levando a uma troca de favores entre os condôminos.

“Não, mas eu sempre entro no meio sem ser solicitada, mas eu na hora que fala que tem que reunião eu falo, tem que falar isso. Deixa eu te dar um exemplo aqui, eu, a minha garagem é de baixo, A gente tem 2 ruas, né? De entrada, tem 2 garagem, 2 entradas. Aí, por exemplo, eu estava participando de tanto de reunião e sempre aprovavam coisas que era da amiga da outra. Infiltração na casa da fulana, ai a fulana não pode ficar com essa infiltração, mas a infiltração na casa da sicrana podia, umas coisas assim. Então as prioridades que um prédio nunca teve dinheiro. Então, se as prioridades vão acontecendo com as amizade. Aí teve um dia que eu bati o pé e falei assim, olha, eu não vou mais em reunião nenhuma, eu fiz isso, foi, até ano passado, não vou porque se a garagem cima quebrou o portão de cima acontece, todo mundo arruma o de debaixo só porque sou eu quem para o carro lá e mais um nós não somos da da turma da Luluzinha que fica conversando aqui o dia inteiro. A gente trabalha o dia inteiro ninguém para aqui. Então eu estou falando que eu tô passando uma poça da água para entrar no carro, o carro, a garagem baixa, pequenininha, só tem que caber 3 carros. Quando chovia, dava uma poça. Aí eu virei e falei olha, enquanto não arrumar a garagem, parar de dar aquela poça, eu não vou em reunião nenhuma. Mais. Aí foi que passou que uma quase um ano que eu falei isso aí, arrumaram a garagem que aí eu voltei, reunião, eu sou assim. Também foi votar num aprova? Nada, eu tô contra tudo. Ainda processa vocês continuarem aprovando, dependendo do que vocês foram fazendo ainda, ainda vou levar todo mundo no pau. Não. Aí quando a gente melhorou, melhorou a garagem. Eu falei assim, eu fui ouvida, não é graças a Deus. Eu sou moradora mais antiga. Eu ajudo todo mundo que me pede e na hora que eu falo um negócio e ninguém tem tempo, ninguém quer uma coisa simples. Foi só pôr cimento e mais pedra lado igualou. Assim a coisa, pelo amor de Deus, né? Então é decidido. Aí, primeiro, sempre que eu arrumo as coisas que estão na vista, como ela é dos fundos, ela é uma garagem pequena que ninguém usa. Ela não

entendeu, tem isso. Isso acontece aqui nesse prédio.” (NP8)

O relato do respondente não participante demonstra sua satisfação em ter sua sugestão de economia de água aceita. Foi mencionado que a forma de solicitação de sugestão de pautas é por meio do aplicativo Whatsapp e que são solicitadas tanto sugestões quanto reclamações para que sejam levadas para a assembleia. Esse procedimento faz com que assuntos que não estejam na pauta sejam discutidos e possam posteriormente serem questionados.

“Já me pediram. Há.... então.... Bom, marcaram a reunião. O.... é no grupo WhatsApp falou assim, a reunião, será porque vamos ter que regularizar o jardim. Vamos ter que limpar a caixa de gordura. E mais, a,b,c,d assuntos lá e colocou caso você tenha alguma sugestão ou reclamação. Você leva para a reunião. Aí eu pensei, verifiquei... Não tinha nada em pauta para fazer. Eu sugeri uma coisa muito interessante que alguns não gostaram, É economia, economia na água. Porque na atual, na atual conjuntura, pelo fato de nós não termos água. Individualizada aqui. Todos pagam pela água que todos usam. E...a...a nossa secretária da limpeza, ela só varre na mangueira. Hoje, entendeu aí uma reclamação de um dos moradores daqui é que a água está sendo gasta demais e eu falei, concordo. Então eu falei a sugestão. Peçam a nossa secretária para que consiga fazer uma economia mais de água. Aí eu acho que a sugestão minha foi aceita, sabe? Porque eu acho que sim, ela vem aqui segunda, quarta e sexta, sim. Aí, não está tendo um abuso de água, mas não e eu me sinto bem, porque, além de além de ser uma economia coletiva, é uma economia no bolso de todos, principalmente.” (NP11)

O relato do repondente não participante que se segue demonstra que o mesmo procedimento é adotado de forma que as pessoas levem suas sugestões para assembleia. O respondente entende que, se esse procedimento fosse feito de forma antecipada, pouparia tempo e a assembleia ganharia em objetividade. Relata ainda sua satisfação em ter sua sugestão atendida, o que demonstra que mais uma vez a construção de uma assembleia pode trazer benefícios para melhorar a experiência dos condôminos e fazer com que se sintam mais interessados em participar.

“Já sim, A... A síndica é comunicava, né? A próxima assembleia na dia tal. Mas normalmente a gente.... ela não pedia para para antecipar esses essas pautas, essas sugestões, ela pedia para a gente levar para a reunião as pautas sugeridas de melhoria, o

que estava incomodando pra gente poder discutir ali na reunião. É, se fosse com antecedência, era até melhor que às vezes o que a gente pedisse, ela já poderia levar alguma coisa comprovando. Ou não, né? E aí, adiantaria muito mais o processo. Já, já levei, já é questão de iluminação do prédio, por exemplo.... E aí foi acolhida a ideia da da jardinagem, então do paisagismo, e aí foi plantado, mas mais plantas que que ficam mais altos não são Palmeiras nem nada, mas plantas mais altas. Então, quando você olha da janela, eu tenho. Um jardim enorme, eu. E se a pessoa quiser ver dentro da minha casa, eu vou ter que ficar olhando entre os? Arbustos, para poder enxergar. Alguma coisa, e isso foi legal porque melhora a visualização, a visão do prédio, né? Fica mais bonito. Fica mais, lisa. É fica mais harmonioso, fica mais aconchegante. E melhora a questão da privacidade tanto da pessoa que está entrando e olhar sem querer e ver alguma coisa sem querer.... Quando você, a gente se sente bem quando a sua sugestão de melhoria é aceita, né? Não é só para você. Né? Pra todo mundo, não é bom?" (NP15)

As assembleias virtuais se tornaram uma realidade durante a pandemia causada pela COVID-19, e a Lei n.º 14.309, de 8 de março de 2022, foi sancionada após esse período crítico a fim de regulamentar as decisões tomadas neste novo formato de assembleia tendo em vista a impossibilidade de reuniões presenciais por conta do risco de contágio. Não foram encontrados estudos até o momento que comprovem que as assembleias realizadas virtualmente obtiveram mais ou menos participações dos condôminos.

No entanto, nos relatos dos condôminos participantes, percebe-se que a assembleia virtual, em vez de substituir a assembleia presencial, pode tornar-se uma opção a mais de engajamento quando há algum impedimento para as pessoas estarem presentes.

“Assim, mais uma opção, né? Pra gente participar, não é? Às vezes a tem uma pessoa que está vindo do trabalho de ônibus, não está lá. Às vezes atrasa, não é? Aí pode. Dar dar uma olhadinha lá, não é? Dar uma opinião, alguma coisa que ela tiver de falar. Como eu disse, eu dispensaria essa presencial” (P1).

Por outro lado, há relatos, com P1, de que a assembleia presencial poderia ser abolida, passando a serem virtuais todas as assembleias. Na entrevista, ele deixa evidente sua insatisfação com o desrespeito e a falta de entendimento das pessoas de que, ainda que sua opinião seja ouvida e respeitada, vence o desejo da maioria, e, para ele, a dificuldade em



entender isso gera desconforto nas assembleias. Porém, o relato da moradora participante abaixo demonstra que a praticidade da vida moderna não substitui o contato com o ser humano.

“Acho que eu participaria da mesma forma. A diferença do virtual, eu acho que às vezes poderia me possibilitar às vezes de quando estivesse em um compromisso consegui acompanhar simultaneamente às vezes, né? Do aplicativo do celular, né? De que quando está fixo só tem a opção de estar ali presencialmente mesmo, né? É a diferença do virtual, seria só isso mesmo? Às vezes, é, está num compromisso, mas você conseguiria entrar no celular e assistir e ouvir e conseguir fazer a votação ali em tempo real, acho que a diferença seria. É essa o ganho seria esse, mas não é por estar fisicamente por interesse em participar ou não interesse ao bem comum.” (P5).

“Não, no meu caso, eu acho que é. Eu continuaria participando, né? Eu não sei se funcionaria muito bem, né? Talvez funcionaria para quem tivesse é. Muito distante, não tivesse. É como se se localizar, mas eu acho que... a... a assembleia tem que ser presencial, sabe? Dá um, dá um ar mais intimidade ali com a coisa, porque não? Por mais que a gente tem né? Os recursos tecnológicos, não permite essa proximidade. Não é a mesma coisa de você estar ali falando, é entendendo o processo, olhando é face a face da pessoa, é diferente. Eu acho que o virtual não, não mudaria, eu, pelo contrário, acho que talvez é resolvesse esse problema, talvez dessa um pouco, dessa desorganização, dessas confusões que possivelmente ocorre dessas discussões. Mas não sei se seria algo tão, penso eu, que não seria tão produtivo, né? Porque talvez só uma pessoa ficaria no comando. Eu acho que nesse momento das assembleias, né? Talvez não é um cenário ideal, mas é onde a gente encontra as pessoas, né? Vizinhos, você fala bom dia, boa tarde, boa noite. Às vezes você cumprimenta um ou outro, mas é, tem outro vizinho que você talvez você tenha um pouco de intimidade, encontra às vezes mais, né? Mas quando você está no estacionamento, por exemplo. Mas assim é o momento que você tem de trocar ideia. Mesmo com os outros condomínios com os outros condôminos, né? Que é com as outras pessoas que você normalmente não vê aqui, são basicamente, você vê as pessoas do seu bloco ou outra pessoa, né? Talvez você tenha um intimidade maior de outro bloco, essa proximidade é isso, né? Para você de fato, conhecer e identificar a visão, entendimento da outra pessoa, sobre é o que está acontecendo ali no condomínio é de fato mesmo, é. Se aproximar mesmo, né? De de conhecer a opinião do outro sobre o condomínio, sobre o que ele pensa o que aquele

lar.” (P9).

Para ela, ainda que as questões burocráticas sejam sanadas, o valor de estar perto das pessoas, de se comunicarem, encontrar com os vizinhos é mais interessante, o que corrobora a teoria na pesquisa de Pandey e Kuma (2019) que revelam que o valor emocional é parte do valor hedônico, cocriados por meio das interações pessoais e sociais, em que o aspecto de valor hedônico, com influência emocional, e o valor utilitário ressaltam a necessidade de interação nas assembleias, consideradas o órgão mais importante da administração de um condomínio, já que nessas reuniões, que devem ocorrer uma vez ao ano, aonde são definidas as diretrizes do condomínio Lauro (2020). Todavia, para essa condômina, mais do que definição de diretrizes, a convivência e o estreitamento de relações com os vizinhos seriam perdidos se fosse adotada somente a assembleia virtual.

De outro lado, verifica-se uma tendência quase que unânime entre os respondentes não participantes de adesão à assembleia virtual, e os motivos são variados conforme os relatos a seguir. Não se pode dizer unânime porque os que demonstraram dúvida se participariam mais ou não são aquelas pessoas que sabem da necessidade da participação, mas não julgam como prioridade em suas vidas a participação nas assembleias. Há também aqueles que são locatários e também já não participam, por não poderem opinar, logo, entre os respondentes não participantes, que têm um olhar mais superficial, esse formato de assembleia seria a solução para o aumento da participação.

“Sim, ela já até é. Eu até comentei com você, eu passei a ser muito mais presente desde que passou a ser virtual às que aconteceu na quadra no domingo de manhã, não fui nenhuma. Agora, é uma realidade demais que foram domingo de manhã, eu não participei, mas pelo que eu escuto de relato, eram bem vazias, a percepção que eu tenho que é.... no on-line começou a ficar mais cheia, sabe? Por que não vou saber de cabeça, mas tem mais de 100 pessoas, o que para um condomínio de 624 unidades é pouco, mas é uma participação, é uma participação maior do que a presencial. Domingo de manhã que, por exemplo, eles conseguiram fazer, eles conseguiram fazer numa quadra de futebol society ou no salão de festas e que, com certeza, não teria 100 pessoas ali. ” (NP15).

Contudo, ao se observar com mais atenção o relato acima, embora não haja números precisos de quantos moradores participavam da assembleia, antes de se tornar virtual nesse

condomínio, a participação de 100 pessoas para um universo de 624 unidades ainda é muito baixa. Por conseguinte, pode-se pensar em outros fatores que influenciam na participação ou não desses condôminos, sejam as assembleias virtuais, sejam as assembleias presenciais.

”Já fizemos alguma virtual, participei também. A virtual facilita. Muito, não é assim? Você pode participar de onde você estiver. Eu acho interessantíssimo assim, melhor virtual. Sim, acho que sim, porque às vezes a pessoa não está ali naquele horário, mas ela tem a possibilidade de participar pessoalmente. Eu acho que sim. Vai ser. Acho que acredito que sim. (NP6)

“Ah seria melhor. Que não ia ter contato com as pessoas, entendeu? Sem contato com... é porque é..... Já teve de uma vez de gente, tem muito tempo, mas de já teve de gente sair empurrando o outro, gritando, jogando cadeira, já já teve isso, sabe?” (NP8).

“Também, também. Participaria, mas comodidade a gente, vamos, pô, você está na sua sala, né? Você quer tomar uma água, né? Você, você pode ficar à vontade, você toma uma água, você é. É. Não precisa de de repente, aqui é muito frio, aqui é 90% do tempo aqui é de pijama. Causa da comodidade mesmo. (NP11)

”Talvez sim”. Por questão de né não ter que deslocar do do local que eu estiver, né? Poder dependendo, não sei também o tempo de duração de uma assembleia. Mas entraria, né? Pra ver como é que né? Que funciona tal como é que, né? Se não tivesse tão interessante, eu sairia, né? (NP12)

Ao reportamos à teoria, verifica-se que há, entre os construtos valor utilitário e valor hedônico, uma mediação da associação da atitude e intenção, segundo Alam; Masukujjaman; Ahmad e Jafor (2022). Os resultados apontam a confirmação, corroborando ainda um estudo anterior realizado por (Chun et al., 2012) e (Ozturk et al., 2016), de que, quanto maior a utilidade percebida, maior o valor hedônico para os respondentes. Alam; Masukujjaman; Ahmad e Jafor (2022). Dessa forma, os pesquisadores revelaram em seu estudo que o valor hedônico, o valor utilitário, a facilidade e uso percebidos e a atitude, exceto para atitude percebida, afetam a intenção comportamental de aceitar cursos de ensino à distância. Se trouxermos esses resultados para o contexto de condomínio, podemos identificar a percepção do valor hedônico e utilitário nas experiências de participação dos condôminos tanto participantes quanto não participantes. Existe o incômodo dos conflitos, a necessidade de estarem juntos e se socializar, mas, ao mesmo

tempo, há a necessidade de perceberem que vale a pena despende um tempo para estar na assembleia e sair com a sensação de que, de fato, as coisas estão funcionando e os objetivos da entrega daquele tempo gasto ali foram atingidos.

No decorrer da entrevista, foi possível perceber, nos respondentes participantes, em que medida é importante a participação de todos para que seja possível chegar a um consenso que seja viável, se não para todos, pelo menos para a maioria, a fim de que as decisões não fiquem concentradas nas mãos de poucos condôminos que compareçam à assembleia. Assim, conforme o trecho a seguir, o respondente cita em sua fala até um sistema de recompensa visando a uma maior participação.

“Até mesmo assim talvez, até propor assim um sorteio. Assim, um desconto, por exemplo, de 20% na taxa de condomínio, né? Para quem tiver presente. Uma coisa assim. É, talvez até fazer o né, que nunca teve.” (P1)

Verificou-se ainda que há um incômodo não só com a longa duração da assembleia, mas também com a falta de estrutura e ausência de um mínimo de conforto para os moradores que se dispuseram a participar da reunião. Houve respondentes que sugeriram até o oferecimento de um lanche, tornando a experiência da assembleia mais agradável.

“Eu ia colocar em pauta os assuntos primordiais nosso condomínio. Colocar em pauta que todo apartamento teria a sua sugestão e o seu tempo para falar, digamos aí 5, 10 minutos. Terceiro que tivéssemos esse tempo programado. Um exemplo, 1 hora, 1 hora e meia no máximo. É, e pra deixar o pessoal bem à vontade. Providenciaria cadeiras. O pessoal chega do cansado, toma um banho e desce correndo. De repente, a pessoa lá está querendo descansar as pernas. É interessante a comodidade para cada um.” (NP11)

Nos resultados da pesquisa, verifica-se, por parte dos condôminos não participantes, que, embora tenham optado por morar em condomínio por uma questão de redução de custos, há uma contradição em seu comportamento ao não participarem de forma mais efetiva nas assembleias a fim de obter conhecimento das prestações de contas e das propostas de benfeitorias, já que as reuniões de condomínio têm este objetivo.

O estudo revelou uma precariedade nos sistemas de informações na maior parte dos condomínios. Os canais de comunicação oficiais não se atualizam de forma sistemática, e não há, segundo os respondentes, participantes e não participantes, uma comunicação mais efetiva

referente a informações que concernem ao funcionamento do condomínio, restringindo-se apenas às assembleias que muitas vezes ocorrem somente uma vez ao ano ou de acordo com a demanda que o síndico achar necessário definir. Portanto, ficou patente a insatisfação por não serem consultados.

O estudo identificou que o perfil do síndico, para os respondentes não participantes, é fundamental para maior interação dos moradores. Para eles, é responsabilidade do síndico a falta de interesse dos moradores na medida em que ele não se esforça em disseminar as informações, toma as decisões de acordo com interesses próprios ou ainda beneficia determinados grupos de seu círculo de amizades. Por outro lado, os condôminos participantes observam que o síndico se esforça para atender às demandas, porém deveria organizar melhor sua gestão, sobretudo, no que diz respeito às assembleias a fim de conseguir melhor aderência de participação.

No que diz respeito às experiências nas assembleias, respondentes condôminos participantes demonstraram impaciência para com os moradores que, embora participem, não possuem conhecimento das normas de participação que constam no regimento interno e na convenção do condomínio. Essa desinformação causa conflitos, desordem, falta de respeito entre os participantes, há relatos de brigas com agressões físicas. Os respondentes condôminos não participantes demonstram a mesma impaciência pelos mesmos motivos.

Ficou notório na pesquisa que, em relação às assembleias virtuais, os respondentes condôminos participantes deixaram claro que participariam da mesma forma independentemente de serem virtuais ou presenciais, embora acreditem que, nas assembleias virtuais, a organização seria melhor, pois, principalmente no momento de apresentar as contas do condomínio, esse formato de assembleia permite uma melhor elaboração da informação e uma melhor apresentação. Em contrapartida, os respondentes condôminos não participantes foram unânimes em dizer que participariam mais, porém, entre eles, há os que disseram que poderiam fazer outras coisas de forma simultânea, ou poderiam sair da reunião, caso não estivessem gostando do conteúdo. O exposto revelou que, mesmo sendo virtual, para os não participantes, a assembleia não seria objeto de atenção total e não teria um tratamento de prioridade em seu tempo.

Por fim, ficou evidente na pesquisa que os moradores participantes têm mais dificuldades em apresentar sugestões de ações que possam fazer com que as pessoas participassem mais das assembleias, pois, no seu entendimento, ainda que as assembleias não sejam o melhor ambiente, é um dever de todos se esforçarem para participar. De outra parte, os condôminos não participantes se sentiram mais confortáveis em apresentar suas sugestões de

ações que poderiam fazer com que todos aumentassem sua participação.

## 6 Considerações Finais

A presente dissertação teve como objetivo identificar e analisar os fatores que contribuem e dificultam a participação de condôminos em assembleias condominiais. Visando atingir os objetivos, geral e específicos, deste estudo, foram analisadas as experiências vividas nas assembleias de condomínio, o que demonstrou uma percepção de valor tanto hedônico quanto utilitário bastante negativa. As evidências de insatisfação no ambiente em que se vive foram notórias diante dos relatos ao longo do estudo, pois, alguns respondentes demonstraram a intenção de, no futuro, voltar a morar em casa ou adquirir uma casa, no caso daqueles que nunca moraram em uma.

Dessa forma, há uma contradição no que diz respeito ao sentimento de pertencimento à comunidade condominial, ao mesmo tempo que os condôminos respondentes, participantes e não participantes, dizem que se sentem parte de uma comunidade, não interagem, não se visitam e não participam quando há eventos de confraternização no condomínio.

A sensação de segregação entre proprietários e inquilinos ficou evidente e não foi explorada em estudos teóricos e empíricos sobre valor, sendo que os inquilinos se sentem preteridos e alguns não se sentem acolhidos por não terem voz nas decisões que impactam a vida de todos, sendo proprietários ou não. Vale ressaltar que há, por parte tanto de inquilinos quanto de proprietários, o desconhecimento das situações em que os primeiros possam votar e ter voz ativa nas assembleias.

Respondentes condôminos participantes e não participantes relatam a mesma visão de experiências negativas nas assembleias apontando a falta de planejamento das reuniões, falta de organização das pautas que, ao serem em grande quantidade, fazem com que a reunião seja muito longa, tornando-se cansativa. Indicam ainda, em suas experiências, que os motivos que os desmotivam a participar das assembleias são também a falta de conhecimento do síndico e dos moradores dos assuntos tratados, no que diz respeito à legislação, gerando discussões infinitas e infrutíferas, trazendo a sensação de perda de tempo na participação da assembleia ou ainda de desconfiança acerca do embasamento legal sobre o que foi deliberado.

Dessa forma, outro fator de destaque no estudo foi que experiências ruins demonstram ser consequência do desconhecimento das normas de participação da assembleia que constam tanto no regimento interno quanto na convenção do condomínio, o que traz, por conseguinte, a evidência de um desconhecimento total das normas até de convivência tanto dos condôminos participantes quanto dos condôminos não participantes. Essa constatação no estudo evidencia que o que rege essa convivência não é o conhecimento dos direitos e deveres desses indivíduos

que vivem em comunidade, mas sim o entendimento de cada um. Essa atitude é que leva a conflitos e desentendimentos acirrados e evidentes nas assembleias, já que cada um tenta defender seu entendimento e o não cumprimento das normas, gerando em todos uma experiência ruim de participação nas assembleias como sentimentos de perda de tempo, desorganização, gestão incompetente, levando à conclusão de que não vale a pena participar das assembleias.

Outro achado de destaque no estudo foi que os respondentes participantes têm uma visão negativa sobre os respondentes não participantes, o que gera um desconforto na convivência entre os moradores, e emergem, como consequência, os atritos nas assembleias quando os respondentes não participantes se dispõem em algum momento de participar das reuniões, levando consigo uma bagagem de desconhecimento e intolerância com a opinião dos outros condôminos que participam.

Em termos sociais, este estudo contribuiu ao identificar as experiências dos condôminos participantes e não participantes da assembleia, com intuito de dar subsídios para fortalecer o senso de comunidade e cooperação entre os condôminos. O uso do espaço comum ou coletivo é uma maneira de fomentar a interação social entre os moradores de um condomínio, e sua melhoria pode viabilizar um contato social significativo, aumentando o senso de vizinhança e de pertencimento à comunidade (Abed & Jokhadaar, 2022). Ao responder o objetivo geral desta dissertação, espera-se que os resultados contribuam para que haja a construção de uma comunidade condominial que participe ativamente das decisões do lugar onde vivem, comparecendo às assembleias, buscando por participações mais efetivas no corpo diretivo e gerando cidadãos conscientes quanto ao seu papel em uma sociedade colaborativa, bem como claros problemas de gestão.

Já em termos gerenciais, este estudo poderá proporcionar aos síndicos e às administradoras de condomínio a identificação de estratégias para melhorar a experiência dos moradores ao gerar oportunidades de conhecimento dos diferenciais relevantes que podem resultar em melhores interações sociais, maior participação em atividades condominiais e redução de conflitos entre moradores. Há a possibilidade de contribuir para que sejam consideradas ações de melhoria nos sistemas de comunicação e informações, elaboração de boas práticas de gestão, investimento na transparência da gestão financeira dos condomínios, aumentando, assim o nível de confiança dos condôminos na administração do condomínio como um todo, além de ações de melhoria na organização da assembleia a fim de melhorar a experiência de participação dos condôminos, acarretando, como consequência, maior participação de todos.



Em relação a limitações, destaca-se uma recusa expressiva das pessoas em querer fazer parte do estudo, sendo necessária a oferta de um sorteio de taxas de condomínio para que aqueles que se dispusesse a participar. No entanto, mesmo assim, poucas pessoas se disponibilizaram a participar da desquisa.

Para sugestão de estudos futuros, indica-se a construção de um modelo teórico conceitual para ser posteriormente validado e aplicado junto aos condomínios, para conscientização das pessoas para a participação das assembleias condominiais. Dessa forma, inclusive, podem se abrir novas oportunidades de pesquisas para a verificação da participação não só em assembleias de condomínio, mas no contexto de Sociedades Anônimas, Sociedades Cooperativas, que são organizações que necessitam de participação ativa de seus associados nas tomadas de decisões, repercutindo até mesmo em outros setores da sociedade nos quais seja necessária a participação para tomada de decisões que afetem o coletivo.

## Referências

- Abed, A., & Al-Jokhadar, A. (2022). Common space as a tool for social sustainability. *Journal of Housing and the Built Environment*, 37(1), 399-421.
- Agarwal, S., & Teas, R. K. (2001). Perceived value: mediating role of perceived risk. *Journal of Marketing theory and Practice*, 9(4), 1-14.
- Alam, S. S., Masukujjaman, M., Ahmad, M., & Jaffor, R. (2022). Acceptance of online distance learning (ODL) among students: Mediating role of utilitarian and hedonic value. *Education and Information Technologies*, 1-34.
- Alotaibi, M. N., Chaouali, W., Mjahed Hammami, S., Schoefer, K., Aloui, N., & Abdulhamid Saleh, M. (2023). Is customer participation always good in service recovery? The moderating role of customers' positive psychological capital. *International Journal of Bank Marketing*, 41(3), 457-484.
- Babin, B. J., Darden, W. R., & Griffin, M. (1994). Work and/or fun: measuring hedonic and utilitarian shopping value. *Journal of consumer research*, 20(4), 644-656.
- Babin, B. J., & Attaway, J. S. (2000). Atmospheric affect as a tool for creating value and gaining share of customer. *Journal of Business research*, 49(2), 91-99.
- Babin, B. J., & Babin, L. (2001). Seeking something different? A model of schema typicality, consumer affect, purchase intentions and perceived shopping value. *Journal of Business research*, 54(2), 89-96.
- Babin, B. J., & Kim, K. (2001). International students' travel behavior: a model of the travel-related consumer/dissatisfaction process. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 10(1), 93-106.
- Bardin, L. (2008). Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, 1977. *Correspondência: Daiane Dal Pai Rua Santana*, p. 226.
- dos Santos, F. M. (2012). Análise de conteúdo: a visão de Laurence Bardin.
- Basaran, U., & Buyukyilmaz, O. (2015). The Effects of Utilitarian and Hedonic Values on Young

- Consumers Satisfaction and Behavioral Intentions. *Eurasian Journal of Business and Economics*, 8(16), 1-18.
- Brady, M. K., & Robertson, C. J. (1999). An exploratory study of service value in the USA and Ecuador. *International journal of service industry management*, 10(5), 469-486.
- Chagas, G. M. D. O., & Aguiar, E. C. (2020). O papel de motivações utilitárias e hedônicas na cocriação de valor e sua relação com a experiência no AIRBNB. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 14, 158-176.
- Chang, T. Z., & Wildt, A. R. (1994). Price, product information, and purchase intention: An empirical study. *Journal of the Academy of Marketing science*, 22, 16-27.
- Chamas, R. (2004). *O Conflito entre o condomínio e Código Civil*. Edição do autor.
- Chiu, H. C., Hsieh, Y. C., Li, Y. C., & Lee, M. (2005). Relationship marketing and consumer switching behavior. *Journal of Business Research*, 58(12), 1681-1689.
- Chun, H., Lee, H., & Kim, D. (2012). The integrated model of smartphone adoption: Hedonic and utilitarian value perceptions of smartphones among Korean college students. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 15(9), 473-479.
- Civil, C. (2005). Código civil. *Código Civil*.
- Cossío-Silva, F. J. et al. (2016). Value co-creation and customer loyalty. *Journal of business research*, 69(5), 1621-1625.
- De Toni, D., Nedeff, M. C., Milan, G. S., & Graciola, A. P. (2018). A Configuração da Imagem do Produto na Percepção dos Compradores de Apartamentos. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 17(2), 261-281.
- Damázio, L. F., Gonçalves, C. A., & Shigaki, H. B. (2022). Gestão contemporânea de Marketing: Proposição de um modelo teórico. *Revista de Ciências da Administração*, 24(63).
- Dodds, W. B., Monroe, K. B., & Grewal, D. (1991). Effects of price, brand, and store information on buyers' product evaluations. *Journal of marketing research*, 28(3), 307-319.

Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas. *Indicadores do Registro Imobiliário*. Estado de São Paulo 2º trimestre de 2022. Disponível em <https://downloads.fipe.org.br/indices/indicadores-do-registro-imobiliario-esp-2t2022.pdf>. Acesso em 14/10/2022.

Godói, C. K., Blikstein, I., Bandeira-De-Mello, R., DA SILVA, A. B., de Almeida Cunha, C. J. C., Godoy, A. S., ... & Oliveira, M. (2017). *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais*. Saraiva Educação SA.

Gov.com. *Serviços e informações do Brasil*. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/legislacaD/portal-legis/legislacao-1/leis-ordinarias/2022-leis-ordinarias-Legislação>. Acesso em 14/10/2022.

Hartman, R. S. (2011). *The structure of value: Foundations of scientific axiology*. Wipf and Stock Publishers.

Hartline, M. D., & Jones, K. C. (1996). Employee performance cues in a hotel service environment: Influence on perceived service quality, value, and word-of-mouth intentions. *Journal of business research*, 35(3), 207-215.

Herzallah, D., Munoz, L. F., & Liebana-cabanillas, F. (2022). To buy or not to buy, that is the question: understanding the determinants of the urge to buy impulsively on Instagram Commerce. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 16(4), 477-493.

Holbrook, M. B. (1994). The nature of customer value: an axiology of services in the consumption experience. *Service quality: New directions in theory and practice*, 21-71.

Holbrook, M. B., & Hirschman, E. C. (1982). Os aspectos experienciais do consumo: fantasias, sentimentos e diversão do consumidor. *Journal of consumer research*, 9(2), 132–140.

Holbrook, M. B. (1999). Introduction to consumer value. *Consumer value: A framework for analysis and research*, 22.

Horcaio, I. (2018). *Manual Prático do Condomínio, Síndico e Condôminos*.

- Johnson, W., & Weinstein, A. (2004). *Superior customer value in the new economy: Concepts and cases* (2a ed.).
- Jones, T. O., & Sasser, W. E. (1995). Why satisfied customers defect. *Harvard business review*, 73(6), 88.
- Kwon, S. J. (2015, May). Utilitarian Value and Hedonic Value of Mobile Service-Focusing on Mobile Addiction. In *International Conference on Web Information Systems and Technologies* (Vol. 2, pp. 621-626). SCITEPRESS.
- Kerin, R. A., Jain, A., & Howard, D. J. (1992). Store shopping experience and consumer price-quality-value perceptions. *Journal of retailing*, 68(4), 376.
- Lapierre, J. (2000). Customer-perceived value in industrial contexts. *Journal of business & industrial marketing*, 15(2/3), 122-145.
- Lauro, D. C. D. (2020). *Problemas em Condomínios*, (4a ed.).
- Lee, E. J., & Overby, J. W. (2004). Creating value for online shoppers: Implications for satisfaction and loyalty. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and complaining behavior*, 17, 54-67.
- Lima, P. E. H. D. Experiência e valor percebido pelos seguidores de marcas de moda no Instagram. *Revista de Ensino em Artes, Moda e Design*, 5(3), 246-266.
- Martelo, L. S., Castro, C. B., & Cepeda-Carrión, G. (2013). Developing an integrated vision of customer value. *Journal of Services Marketing*, 27(3), 234-244.
- MacStravic, S. (1997). Questions in value in care in health. *services in marketing in health*, 17(4), 50-53
- Mathwick, C., Malhotra, N., & Rigdon, E. (2001). Experiential value: conceptualization, measurement and application in the catalog and Internet shopping environment☆. *Journal of retailing*, 77(1), 39-56.
- Mathwick, C., Malhotra, N. K., & Rigdon, E. (2002). The effect of dynamic retail experiences on experiential perceptions of value: an Internet and catalog comparison. *Journal of*

*retailing*, 78(1), 51-60.

Mattsson, J. (1991). Better Business by the ABC of Values.

Mendonça, M. T., Pereira, M. W. G., & Finocchio, C. P. S. (2021). valor percebido pelo consumidor em cafés: identificando atributos e métodos em publicações científicas. *Desafio Online*, 9(3).

Misra, S., Pedada, K., & Sinha, A. (2022). A theory of marketing's contribution to customers' perceived value. *Journal of Creating Value*, 8(2), 219-240.

Okada, E. M. (2005). Justification effects on consumer choice of hedonic and utilitarian goods. *Journal of marketing research*, 42(1), 43-53.

Overby, J. W., Gardial, S. F., & Woodruff, R. B. (2004). French versus American consumers' attachment of value to a product in a common consumption context: a cross-national comparison. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(4), 437-460.

Ozturk, A. B., Nusair, K., Okumus, F., & Hua, N. (2016). The role of utilitarian and hedonic values on users' continued usage intention in a mobile hotel booking environment. *International Journal of Hospitality Management*, 57, 106-115.

Pandey, S., & Kumar, D. (2020). Customer-to-customer value co-creation in different service settings. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 23(1), 123-143.

Parasuraman, A. (1997). Reflections on gaining competitive advantage through customer value. *Journal of the Academy of marketing Science*, 25, 154-161.

Parasuraman, A., & Grewal, D. (2000). The impact of technology on the quality-value-loyalty chain: a research agenda. *Journal of the academy of marketing science*, 28(1), 168-174.

Park, J., & Ha, S. (2016). Co-creation of service recovery: Utilitarian and hedonic value and post-recovery responses. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 28, 310-316.

Queiroz, L. F., & Moreira, K. P. (2019). *Quórum no Condomínio: O poder do voto nas assembleias* (2a ed.). Curitiba.

- Rizzon, F. Graciola, A. P., Toni, D. D., & Milan, G. S. (2020). Influência do país de origem e a relação entre imagem de preço, valor percebido e intenção de recompra de vinhos finos, *Revista Organizações em Contexto*, 16(31), 127-149.
- Salem, K. A. (2004). Customer value: a review of recent literature and an integrative configuration. *Management decision*, 42(5), 645-666.
- Sánchez-Fernández, R., & Iniesta-Bonillo, M. A. (2007). The concept of perceived value: a systematic review of the research. *Marketing theory*, 7(4), 427-45.
- Sinha, I. and DeSarbo, W.S. (1998) 'An Integrated Approach toward the Spatial Modeling of Perceived Customer Value', *Journal of Marketing Research* 35(2): 236–51
- Smith, A. (2023). *A riqueza das nações*. Nova Fronteira.
- Sweeney, J. C., Soutar, G. N., & Johnson, L. W. (1999). The role of perceived risk in the quality-value relationship: A study in a retail environment. *Journal of retailing*, 75(1), 77-105.
- Van der Haar, J. W., Kemp, R. G., & Omta, O. (2001). Creating value that cannot be copied. *Industrial Marketing Management*, 30(8), 627-636.
- Venosa, S. D. S. (2003). *Código Civil Comentado: direito das coisas, posse, direitos reais, propriedades, artigos 1.196 a 1.368*. Atlas.
- Voss, K. E., Spangenberg, E. R., & Grohmann, B. (2003). Measuring the hedonic and utilitarian dimensions of consumer attitude. *Journal of marketing research*, 40(3), 310-320.
- Yin, R. K. (2015). *Estudo de Caso-: Planejamento e métodos*. Bookman editora.
- Woodall, T. (2003). Conceptualising 'value for the customer': an attributional, structural and dispositional analysis. *Academy of marketing science review*, 12(1), 1-42.
- Woodruff, R.B. and Gardial, S.F. (1996) Know Your Customer. New Approaches to Understanding Customer Value and Satisfaction. Cambridge: Blackwell Publishers,

Inc.

- Woodruff, R. B. (1997). Valor para o cliente: a próxima fonte de vantagem competitiva. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(2), 139–153.
- Wu, Y., & Huang, H. (2023). Influence of Perceived Value on Consumers' Continuous Purchase Intention in Live-Streaming E-Commerce—Mediated by Consumer Trust. *Sustainability*, 15(5), 4432.
- Zhang, W., & Lawson, G. (2009). Meeting and greeting: Activities in public outdoor spaces outside high-density urban residential communities. *Urban design international*, 14, 207-214.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Percepções do consumidor sobre preço, qualidade e valor: um modelo meio-fim e síntese de evidências. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.



**APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

Eu, **KARINA CÉLIA DOS SANTOS**, aluno(a) do curso de mestrado do Centro Universitário Unihorizontes, estou desenvolvendo uma pesquisa que tem por objetivo: identificar a intenção de participação e não participação e de cooperação de condôminos em assembleias de determinado condomínio na região metropolitana de Belo Horizonte.

Assim, convido você a participar desta pesquisa. O procedimento adotado para a coleta de dados será a entrevista semiestruturada. Os depoimentos, com a sua autorização prévia, serão gravados e transcritos e ficarão em poder do(a) pesquisador(a). Eles serão destruídos ao término de cinco anos. Informo-lhe, ainda, que os dados obtidos serão mantidos em sigilo, assim como a sua privacidade e a garantia de anonimato. Os resultados da pesquisa serão utilizados apenas para fins científicos.

Comunico-lhe que não terá despesas decorrentes de sua participação na pesquisa. A pesquisa contribuirá para o melhor conhecimento sobre a intenção de participação ou não participação e também da intenção de cooperação dos condôminos nas assembleias que ocorrem no condomínio. Não há riscos previstos ao participante voluntário ou mesmo à instituição de ensino.

Você tem a liberdade de se recusar a participar ou de retirar o seu consentimento em qualquer momento ou fase do estudo.

Eu, \_\_\_\_\_, RG \_\_\_\_\_, fui orientado(a) sobre o estudo e afirmo meu consentimento em participar da atividade proposta pelo(a) pesquisador(a) e autorizo a gravação da entrevista.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

Ass. do(a) entrevistado(a) \_\_\_\_\_

Ass. do(a) pesquisador(a) \_\_\_\_\_

Pesquisador(a) responsável: **KARINA CÉLIA DOS SANTOS**

Endereço: Rua Paracatu, 600, Bairro: Barro Preto  
Belo Horizonte – Minas Gerais. CEP: 30.180-090  
Telefone: (31) 3349-2925

Comitê de Ética em Pesquisa Centro Universitário Unihorizontes

Endereço: Rua Paracatu, 600, Bairro: Barro Preto  
Belo Horizonte – Minas Gerais. CEP: 30.180-090  
Telefone: (31) 3349-2925

## APÊNDICE B – Roteiro de entrevista com condôminos

Nº	Pergunta	Público	Objetivo	Autores
1	<p>Por favor, me conte por que você decidiu morar em apartamento.</p> <p>Proxy 1.1: Você sempre morou em apartamento? Se não, como foi esta troca? Se sim, você se vê morando em uma casa?</p>	P/NP	1	FIPE
2	<p>Na sua opinião e considerando a sua experiência, o que é uma assembleia? Para que serve esta reunião?</p> <p>Proxy 2.1: Se pudesse definir uma assembleia, como você a conceituaria?</p> <p>Proxy 2.2: Qual a importância que o síndico, na sua percepção, dá para este tipo de reunião?</p>	P/NP	1	
3	<p>Você sabe quais as normas para participação em uma assembleia no condomínio?</p> <p>Proxy 3.1: Como você procura se atualizar sobre estas normas?</p> <p>Proxy 3.2: Como você ficou sabendo destas normas?</p>	P/NP	2	Horcaio (2018)
4	<p>Você se sente parte do seu condomínio, como alguém que realmente pertence aquela comunidade?</p> <p>Proxy 4.1: Conte-me uma experiência positiva que intensificou este senso de pertencimento.</p> <p>Proxy 4.2: Agora me conte uma experiência negativa que prejudicou este senso de pertencimento.</p>	P/NP	1	Herzallah; Munoz & Liebana (2022)
5	<p>O que te motiva a participar das assembleias?</p> <p>Proxy 5.1: Poderia citar algum exemplo?</p>	P/NP	1	Wu e Huang (2023), Jones e Sasser (2001)
6	<p>O que te desmotiva a participar das assembleias?</p> <p>Proxy 6.1: Poderia citar algum exemplo?</p>	P/NP	1	Wu e Huang (2023), Jones e Sasser (2001)
7	<p>Quando você participa das assembleias, o que mais lhe agrada?</p>	P/NP	1 e 2	Wu e Huang (2023), Jones e Sasser (2001)

	<p>Proxy 7.1: Como é feito o processo de convocação? O que você acha que poderia melhorar?</p> <p>Proxy 7.2: Durante a reunião, do que você mais gosta? O que você acha que poderia melhorar?</p> <p>Proxy 7.3: E quando a reunião acaba, o que acontece? E nos dias seguintes? O que você acha que poderia melhorar?</p>			
<b>8</b>	<p>Já foi solicitado a você que sugerisse a pauta da reunião?</p> <p>Proxy 8.1: Se não, você já sugeriu alguma pauta? Como foi este processo?</p> <p>Proxy 8.2: Se sim, como você se sente ao saber se sua sugestão foi atendida?</p>	P/NP	3	Damazio; Shigaki & Gonçalves, 2022
<b>9</b>	<p>Pensando hoje e considerando todas as reuniões de que você já participou, o que poderia ser feito para aumentar a sua participação nas reuniões?</p> <p>Proxy 9.1: E pense agora naquele vizinho que quase ou nunca participa das reuniões. O que poderia ser feito para ele frequentar mais?</p> <p>Proxy 9.2: O que você acha que seus vizinhos pensam sobre a sua ausência nas reuniões?</p>	NP	3	Damazio; Shigaki & Gonçalves, 2022
<b>10</b>	<p>Considerando que você participa ativamente das reuniões, o que você acredita que poderia ser feito para que pessoas como você continuem participando?</p> <p>Proxy 10.1: E pense agora naquele vizinho que quase ou nunca participa das reuniões. O que poderia ser feito para ele frequentar mais?</p> <p>Proxy 9.2: O que você pensa sobre aquele vizinho que não participa?</p>	P	3	
<b>11</b>	<p>No final das contas, o que você espera de uma assembleia de condomínio?</p>	P/NP	2	Babin; Dardene & Grffin, 1994; Wu; Huang 2023
<b>12</b>	<p>Quanto tempo em média duram as assembleias do seu condomínio?</p> <p>Proxy 12.1: Este tempo é suficiente ou acha que</p>	P/NP	2	

	poderia ser mais/menos? Por quê?			
<b>13</b>	Você fica até o final da assembleia? Proxy 13.1: Se sim, por quê? Proxy 13.2: Se não, por quê?	P/NP	2	
<b>15</b>	Se a assembleia fosse virtual, você participaria mais? Por quê?	P/NP	3	Lei 14.309 de 8 de março de 2022
<b>16</b>	Se você fosse síndico agora, o que você faria para aumentar a participação dos condôminos nas assembleias?	P/NP	3	

Identificar e analisar as experiências de condôminos que participam e não participam ativamente das assembleias condominiais

Identificar e analisar fatores externos que impactam a participação ou não dos condôminos nas assembleias

Identificar e analisar propostas de condôminos participantes e não participantes para aumentar a participação nas assembleias.

**ANEXO A – Distribuição anual por tipo de imóvel**

<b>Tipo de imóvel</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022*</b>
Apartamento	27,2%	29,2%	30,0%	30,3%	29,3%	29,7%	30,4%	29,6%	30,9%	32,4%	32,5%
Terreno	33,7%	33,0%	32,3%	32,4%	33,2%	34,2%	33,5%	33,1%	32,8%	31,8%	31,8%
Prédio Residencial	12,9%	12,8%	13,3%	12,2%	12,4%	11,6%	11,5%	12,0%	12,0%	13,0%	13,1%
Casa	12,0%	11,7%	11,5%	11,4%	11,2%	10,8%	10,8%	10,9%	10,4%	11,1%	11,2%
Fazenda	2,8%	2,7%	2,5%	2,7%	3,2%	3,0%	2,9%	2,9%	2,8%	2,5%	2,4%
Salas Comerciais	1,7%	1,7%	1,7%	1,9%	1,8%	1,8%	1,6%	1,6%	1,5%	1,4%	1,4%
Prédio Comercial	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,5%	0,5%	0,5%
Lojas	0,4%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,2%	0,2%
Galpões	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
Outros tipos de imóvel	8,6%	7,9%	7,8%	8,1%	7,9%	7,8%	8,2%	8,9%	8,7%	7,1%	6,7%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

ELABORAÇÃO: FIPE, COM BASE EM DADOS DO REGISTRO DE IMÓVEIS DO BRASIL. NOTA: (\*) DADOS REFERENTES AOS ÚLTIMOS 12 MESES ENCERRADOS EM MARÇO DE 2022.