



CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO – UNIFAMETRO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

FELIPE GOMES DE OLIVEIRA
JOSÉ PEREIRA SANTANA NETO

ESTRATÉGIAS DE GESTÃO CONDOMINIAIS EM TEMPOS DE PANDEMIA

FORTALEZA

2021

FELIPE GOMES DE OLIVEIRA
JOSÉ PEREIRA SANTANA NETO

ESTRATÉGIAS DE GESTÃO CONDOMINIAIS EM TEMPOS DE PANDEMIA

Artigo TCC apresentado ao Curso de Bacharel em Administração do Centro Universitário Fametro – Unifametro – como requisito para qualificação do Grau de Bacharel, sob a orientação da Prof.^a Dra. Rosângela Andrade Pessoa.

FORTALEZA

2021

ESTRATÉGIAS DE GESTÃO CONDOMINIAIS EM TEMPOS DE PANDEMIA

Artigo TCC apresentado no dia 09 de dezembro de 2021, como requisito para a obtenção do Grau de Bacharel em Administração do Centro Universitário Fametro – Unifametro – tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Dra. Rosângela Andrade Pessoa
Orientadora – Centro Universitário Unifametro

Prof^a. Ma. Cristiane Madeiro Araújo de Souza
Membro - Centro Universitário Unifametro

Prof^a. Ma. Maria Aparecida do Nascimento da Silva
Membro - Centro Universitário Unifametro

ESTRATÉGIAS DE GESTÃO CONDOMINIAIS EM TEMPOS DE PANDEMIA

Felipe Gomes de Oliveira ¹

José Pereira Santana Neto ²

Rosângela Andrade Pessoa ³

RESUMO

Os condomínios são administrados por síndicos e empresas terceirizadas. Sendo assim, existe uma necessidade que as informações prestadas tenham uma confiabilidade e transparência, sendo essenciais para a sobrevivência do condomínio. Com planejamento para melhorias condominiais que está cada vez mais presente no âmbito contemporâneo, moradores e empresas parceiras buscam um melhor relacionamento entre si para que seja possível uma harmonia entre todos. O presente estudo tem como objetivo geral analisar as ações criadas pelo setor condominial referente à administração dos condôminos e empresas em tempo de pandemia covid-19, os desafios enfrentados, problemas de adaptação as novas regras. A metodologia utilizada na pesquisa será quantitativa com aplicação de um questionário estruturado com 12 perguntas para 284 participantes, por meio do *Google Forms*, onde foi realizado com moradores dos condôminos, administradores de condomínios e síndicos, para ressaltar qual a dificuldade no período da pandemia e qual a experiência em residir em condomínio. Com os resultados encontrados obtivemos resultados positivos, mostrando que o papel do síndico na pandemia foi fundamental na administração dos condomínios e a satisfação dos moradores em seu trabalho.

Palavras-chave: Condomínios. Empresas Parceiras. Gestão. Pandemia. Planejamento.

ABSTRACT

Condominiums are managed by trustees and outsourced companies. Therefore, there is a need for the information provided to have reliability and transparency, being essential for the survival of the condominium. With planning for condominium improvements that is increasingly present in the contemporary context, residents and partner companies seek a better relationship with each other so that harmony between everyone is possible. The present study has as general objective to analyze the actions created by the condominium sector regarding the administration of unit owners and companies during the covid-19 pandemic, the challenges faced,

¹ Aluno do Curso de Administração do Centro Universitário Fametro-Unifametro

² Aluno do Curso de Administração do Centro Universitário Fametro-Unifametro

³ Professora Orientadora do Curso de Administração do Centro Universitário Fametro-Unifametro

problems in adapting to the new rules. The methodology used in the research will be quantitative, with the application of a structured questionnaire with 12 questions to 284 participants, through Google Forms. It was carried out with residents of the unit owners, condominium administrators and landlords, to highlight the difficulty during the pandemic period and which the experience of living in a condominium. With the results found, we obtained positive results, showing that the role of the union in the pandemic was fundamental in the administration of condominiums in the pandemic and the satisfaction of residents in their work.

Keywords: Condominiums. Partner companies. Management. Pandemic. Planning.

1 INTRODUÇÃO

Nas médias e grandes cidades, o condomínio horizontal ou vertical apresenta-se como uma modalidade habitacional em constante crescimento, oferecido pelo mercado imobiliário como um produto altamente rentável (FILHO; SILVA, 2012).

Nesse sentido, a vida condominial vem sendo buscada por grande parte da população nos últimos anos, segurança, economia, praticidade tem sido os principais fatores dessas mudanças de cotidiano na vida dos brasileiros. Na era em que vivemos, onde os condomínios estão se tornando a maior parte das residências em nosso país, precisa-se de administradores de condomínios que possam gerenciar manter a normalidade nesse âmbito condominial, administrarem as normas, as dívidas e os documentos.

O condomínio implica a tentativa de criar certas regras e normas públicas, nos limites da vida privada, mas sempre à condição de um espaço de excepcionalidade, erigido como defesa contra a barbárie exterior (DUNKER, 2009). Uma gestão de condomínios eficaz permite a desaceleração da taxa de depreciação do edifício, retarda as necessidades de renovações e reduz a produção de desperdícios. Com isso tem-se como questionamento: Quais as estratégias de gestão utilizadas pelos administradores de condomínios para superar a crise na pandemia?

A pandemia, ocasionada pelo coronavírus, afetou e modificou o cotidiano diário de toda a população mundial. Com isso, a gestão dos condomínios visando combater a doença e atendendo todas as normas impostas pelos órgãos da saúde, tiveram que se adaptar e acrescentar novas regras diante do contexto vivenciado.

O uso obrigatório de máscaras em todas as áreas do condomínio, distanciamento social, higienização dos ambientes, novas despesas, horários restritos na realização de atividades foram algumas medidas tomadas durante esse período

de pandemia. De acordo com a Assembleia Legislativa do Estado do Ceará “Os estabelecimentos, públicos e privados, só poderão autorizar o ingresso ou a permanência de pessoas em seu interior caso estejam utilizando máscaras de proteção (Lei Nº 17261 DE 13/08/2020).” A gestão de condomínios encontrou diversos desafios em sintetizar planos de proteção, exigindo mais atenção dos profissionais para desempenhar as novas adaptações.

O objetivo dos condomínios residenciais não é obter lucro, mas sim evitar déficits, o que pode ser alcançado com a realização de uma boa administração financeira dos recursos arrecadados. As empresas buscaram ferramentas e adaptações para gerenciar os condomínios de uma forma não presencial, seguindo os decretos governamentais de seus estados, sendo criados protocolos de segurança para recolhimento e entrega de documentos, passando uma maior confiança aos moradores do prédio, assembleias e reuniões passaram a ser virtuais e gravadas.

As etapas distintas da quarentena têm exigido dos síndicos reavaliações distintas e constantes, como por exemplo, em relação à contabilidade, planejamento e as rotinas do condomínio, necessitando repensar a sua gestão condominial. (FIGUEIREDO, 2021). Nesse caso, uma das mudanças foi à realização das assembleias presenciais no início da quarentena do novo coronavírus, se adaptando em encontros virtuais.

Em todo o Brasil, os gestores condominiais presenciaram o desafio em manter-se uma linha tênue entre o direito ao uso da propriedade comum e o direito à saúde (PACHECO, 2020). Com base no que foi apresentado sobre a pandemia do covid-19 e a gestão condominial, surgiram problemas na pesquisa: Quais as estratégias utilizadas pelos administradores de condomínios e síndicos no período da pandemia?

Os administradores de condomínios e síndicos enfrentaram mudanças neste período de pandemia, sendo um momento novo para a sociedade e gestores. Baseado no contexto tem-se como objetivo geral analisar as estratégias utilizadas pelos administradores de condomínios e síndicos no período da pandemia, sendo eficaz no combate ao coronavírus. Seus objetivos específicos são: i) identificar as ações realizadas nos condomínios para prevenir a proliferação do vírus; ii) avaliar a eficácia das ações e estratégias utilizadas.

Com isso, a pesquisa é justificada para analisar as condutas necessárias pelo condomínio, as despesas na pandemia, os conflitos, as estratégias, adaptações às

novas mudanças, os desafios enfrentados pela gestão do condomínio e as principais mudanças vivenciadas pelo combate ao covid-19.

Acredita-se que o estudo possa contribuir com futuras pesquisas referentes ao tema, ajudando síndicos e administradores de condomínios a terem uma visão estratégica sobre as necessidades dos moradores para uma vida com mais conforto e tranquilidade.

O artigo está estruturado em cinco seções. A primeira seção refere-se à introdução, onde o tema em estudo foi contextualizado, apresentando na gestão de condomínios diversos desafios em sintetizar planos de proteção. Além disso, foram expostas a questão da pesquisa, o objetivo geral, os objetivos específicos, a relevância do estudo e a metodologia. A segunda seção é referente à apresentação do referencial teórico, que é fundamentada nas ações criadas pelo setor condominial referente à administração dos condôminos e empresas em tempo de pandemia. Na terceira seção é apresentada a metodologia utilizada. A quarta seção foi disposta para a análise dos resultados da pesquisa, que utilizou como base o referencial teórico apresentado na segunda seção. Por fim, a quinta seção possui a conclusão do estudo, seguida das referências e apêndice.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico é importante para fundamentar o tema estudado. Apresenta breves considerações sobre as estratégias empresariais, a administração dos condomínios e a importância do síndico nestes.

2.1 Estratégias empresariais

As empresas buscam alternativas no ambiente condominial para que não ocorra o mesmo destino de várias empresas do Brasil e do mundo, ou seja, fechar as portas. Trazendo sempre o cliente para que caminhe junto a eles, a inovação é a principal estratégia empresarial em tempos de pandemia. Foram executadas as isenções de taxas, adiantamento de receita para pagamento facilitado, assembleias virtuais, trabalho contínuo sem redução da operação e mercadinhos dentro dos condomínios.

De acordo com (PADOVEZE, 2012) planejar é uma estratégia para aumentar as chances de sucesso de uma empresa em um mundo de negócios que muda

constantemente. Os planejamentos estratégicos não são garantia de sucesso, são tão eficazes quanto às premissas que foram nele inclusas. O planejamento estratégico é o processo formalizado, que leva em conta os pontos fortes e fracos da organização, bem como as ameaças e oportunidades do ambiente, com o objetivo de produzir e articular resultados, estabelecendo-se objetivos, estratégias e ações, na forma de um sistema de decisões.

O planejamento estratégico é um processo contínuo nas organizações, tendo por finalidade alcançar os objetivos desejados e que possam ser executados de maneira eficiente, utilizando o mínimo de recursos. Consiste em análise crítica dos cenários futuros e traçar as estratégias, planos e rumos da organização, visando concentrar esforços no objetivo de tornar real a visão da organização, tendo em vista a definição e a obtenção de objetivos organizacionais (PASTOR; STÁBILE; SILBA, 2015).

O planejamento realizado não for executado, acompanhado, controlado e o mais importante, corrigido se necessário, de nada adiantará realizar o planejamento. (PASTOR; STÁBILE; SILVA, 2015).

As estratégias são projetos da alta administração para atingir resultados consistentes com as missões e objetivos da organização. Com isso, todos os funcionários e moradores dos condomínios devem cumprir as novas regras determinadas para combater a covid-19, sendo as estratégias e os procedimentos mais adequados para o condomínio, considerando as necessidades dos usuários, as diretrizes organizacionais e o ambiente.

A ferramenta de plano de negócios pode ser usada por qualquer empreendedor, seguindo um caminho lógico e racional. Entretanto, isso não significa que esse planejamento seja cem por cento de certeza de sucesso do empreendimento (DORNELAS, 2018). Por isso, deve ser revisado o planejamento para que tenha êxito e utilizada à melhor ferramenta para sua área de execução.

2.2 Os síndicos

Os síndicos são responsáveis pela gestão do condomínio e para que ocorra um gerenciamento eficaz estes utilizam as ferramentas e informações contábeis gerenciais. É nesse cenário que a contabilidade gerencial assume importante papel no processo de controle e de tomada de decisões nos condomínios. (FELICIANO; LEAL, 2012). O síndico administra toda a documentação do condomínio, facilita a comunicação entre os vizinhos, resolvem problemas, zelam pelo patrimônio e gerenciam pessoas.

Suas atribuições são basicamente as de um gerente geral, competindo-lhe dirigir a totalidade do condomínio: contratar, orientar e demitir empregados e outros servidores; efetuar as compras necessárias de material de consumo, pagar contas e tributos e fazer tudo o mais que for necessário (MACHADO & ARAÚJO, 2004, p. 59).

O síndico é eleito por uma assembleia, podendo ser um morador do condomínio denominando como "síndico morador", "síndico interno", "síndico condômino" ou outro administrador que não seja do condomínio chamado de "síndicos profissionais" e "síndicos externos". Após ser eleito, passa a ser representante legal do condomínio, com total responsabilidade administrativa.

E qual é o papel desse síndico profissional? Essa pessoa terá as mesmas atribuições que um síndico condômino conforme descrito na lei. Terá de ser eleito por uma assembleia de condôminos, responde civil e criminalmente pelo condomínio. O síndico profissional trabalha como terceirizado do condomínio e pode atuar em mais de um condomínio ao mesmo tempo, [...]. [...].

Entre as atribuições do síndico profissional estão às visitas e planejamento. As visitas acontecem com periodicidade acordada no contrato, que é pensado segundo as necessidades do condomínio. Os momentos de planejamento são realizados no escritório próprio do síndico profissional. No contrato de prestação de serviços que determina as horas e condições de trabalho, remuneração e prazo de encerramento da prestação de serviços (DUNDER, 2018, *on-line*).

O crescimento do síndico profissional deve-se a três aspectos: a) por não morar no condomínio; b) desempenhar seu trabalho com qualificação; c) ser vinculado ao contrato de prestação de serviços. Isso não quer dizer que não exista ótimos síndicos moradores. Mas um profissional é capacitado para administrar as necessidades do condomínio. Destaca-se que a maioria dos síndicos profissionais também já foram síndicos moradores ou internos (KARPAT, 2018).

Na grande maioria das vezes, o síndico morador além de sua experiência profissional ser de áreas diversas, que não a de administração condominial, carece de conhecimentos técnicos e, além disso, exerce outras atividades que o ocupam o dia todo (FERNANDES, 2013).

O síndico precisa ter um vasto conhecimento em várias áreas, juntamente com áreas específicas da administração, legislação, contabilidade, manutenção. Muitos estão se capacitando em cursos especializados para melhorar sua administração.

Dentre as atividades para administrar um condomínio, pode-se exemplificar as seguintes funções: admitir e demitir empregados, preparar a folha de pagamento dos funcionários e demais rotinas trabalhistas, calcular, emitir avisos e cobranças das quotas de rateio, pagar as contas e fornecedores do condomínio, elaborar orçamentos, balancetes mensais, cartas, avisos, circulares, editais e convocações de assembleias, lavrarem as atas,

prestarem contas, solucionar os assuntos rotineiros junto aos condôminos, etc. (FARBER; SEGRETI, 2004).

São muitas as responsabilidades de um síndico. Este precisa ser capacitado e ter a ajuda de ferramentas de gestão condominiais, mantendo o condomínio organizado e cumprindo todas as normas e estratégias.

2.3 Administrações condominiais

Os condomínios são administrados por síndicos e pela empresa parceira prestadora dos serviços do condomínio. Portanto, planejamento é essencial para uma excelente administração. O planejamento é o processo que se inicia com os objetivos e define os planos para alcançá-los. A fixação dos objetivos a serem alcançados é o marco de partida do planejamento. Dessa maneira, é importante saber onde se pretende chegar (CHIAVENATO, 2014).

A organização se refere: a) determinar as atividades específicas imprescindíveis ao alcance dos objetivos planejados (especialização); b) agrupar as atividades em uma estrutura lógica (departamentalização); c) designar as atividades às específicas posições e pessoas (cargos e tarefas) (CHIAVENATO, 2014).

Com isso, a direção vem logo depois do planejamento e da organização. Definido o planejamento e fixada à organização, é necessário fazer acontecer todo o processo. Essa é a função da direção: acionar e dinamizar a empresa. A direção está vinculada com a ação. Isso está diretamente ligado com a atuação acerca dos recursos humanos do empreendimento (CHIAVENATO, 2014).

Enfim, o propósito do controle é garantir que os resultados do que foi planejado, organizado e dirigido se adéquem tanto quanto possível aos objetivos. A essência do controle verifica se a atividade controlada está ou não alcançando os objetivos ou resultados almejados. O controle é basicamente um processo que guia a atividade desempenhada para um fim previamente estabelecido (CHIAVENATO, 2014). Desta forma, foi mostrado como é o planejamento na administração de um condomínio, sendo bem definidos, onde cada departamento designado possui uma tarefa. Com isso, é necessário que todos trabalhem em conjunto e sigam todas as normas para se obter um excelente resultado em época de pandemia.

Às vezes, a divisão de responsabilidades entre as atribuições do síndico e do administrador não são claras e na sua percepção existe um gestor designado para fazer com que tudo funcione independente de cada função, ou seja, os moradores

esperam utilizar as instalações e que estas estejam em ordem e em condições normais de uso. A estes não interessa saber a divisão das responsabilidades, identificando o culpado por eventuais problemas, não tratando a questão principal que é ter suas necessidades atendidas (MACHADO; ARAÚJO, 2004). Por isso, é importante ter uma reunião semanal com os funcionários para esclarecer alguma mudança das normas na pandemia, para que todos não tenham dúvidas das novas operações e planejamento do condomínio. Portanto, para que a administração tenha êxito, o gestor necessita entender, mesmo que de forma básica, acerca do planejamento, da organização, da direção e do controle.

2.4 Condomínios horizontais ou verticais

Os condomínios horizontais, mais conhecidos e caracterizados como condomínios de casas, possuem características de terrenos espaçosos, confortáveis e elegantes. Os condomínios verticais, por sua vez, são vistos como apartamentos onde suas principais características são: terrenos menores, presença de um maior espaço para garagem, regras mais bem definidas e menor privacidade em decorrência da proximidade espacial entre os apartamentos e elevador (BRANCO; ABASCAL, 2013).

O condomínio horizontal tem como uma de suas particularidades o fato de se evidenciar na reconfiguração das paisagens das cidades. Na leitura geográfica desse fenômeno destaca-se, então, a importância do conceito de paisagem, bem como da sua análise na realidade urbana.

Os condomínios fechados (horizontais e verticais) aparecem como opção de residência, sendo um novo “estilo de vida” para aqueles que possam pagar pelos serviços oferecidos. Estes correspondem a uma aproximação das áreas de lazer e serviços exclusivos.

Os condomínios verticais são formados por prédios e sua população e o vínculo jurídico unem as pessoas neste complexo social. É uma alternativa criada pela humanidade, que aconteceu devido ao crescimento populacional, a necessidade de segurança e como alternativa para a redução de custos.

3 METODOLOGIA

O presente estudo foi desenvolvido com base em materiais já elaborados em livros, revistas, trabalhos e artigos científicos disponibilizados na *Internet*, visando dar sustentação teórica ao trabalho.

Visando alcançar o objetivo proposto, foi realizada uma pesquisa exploratória, onde se desenvolveu uma pesquisa de caráter quantitativo. Esta pesquisa é descritiva (MALHOTRA, 2019). Tem como objetivo a descrição das características de determinadas populações, podendo ser elaboradas com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis com uso de abordagem quantitativa.

Quanto aos procedimentos, utilizou-se o levantamento conhecido por *survey* para aplicação do questionário. Este é “um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 201).

A escolha do método *survey* deve-se ao alcance de informações quanto à prevalência, distribuição e inter-relação de variáveis no âmbito de uma população (FIGUEIREDO, 2004). A pesquisa *survey* é semelhante ao tipo de pesquisa de censo, distinguindo-se desta por analisar uma amostra da população, enquanto o censo geralmente implica em uma enumeração do conjunto de toda a população (BABBIE, 1999).

A pesquisa quantitativa é uma modalidade de pesquisa que atua sobre um problema humano ou social, sendo baseada no teste de uma teoria e composta por variáveis quantificadas em números, as quais são analisadas de modo estatístico, tendo como objetivo a determinação das generalizações previstas na teoria (KNECHTEL, 2014).

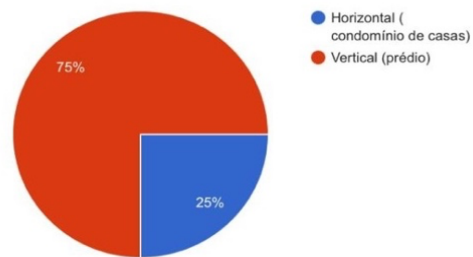
A coleta das informações foi feita via pesquisa quantitativa por meio de um questionário estruturado e perguntas fechadas, disponibilizadas na plataforma *Google Forms*, com perguntas objetivas de 4 a 5 opções de escolhas e na escala de *Likert*, em que varia de 1 a 5 pontos. O questionário terá como intuito saber como os moradores, administradores, síndicos e empresas parceiras recebeu ajuda, apoio e direções por parte da empresa prestadora de administração do seu prédio no momento da pandemia na cidade de Fortaleza.

A pesquisa foi realizada com 284 pessoas e para o cálculo da amostra foi utilizada a plataforma *solvis* (Soluções em pesquisas de satisfação multicanal), tendo uma amostra de 273 participantes, com uma margem de erro amostral de 5% e a margem de confiança de 90%. Em seguida serão apresentados os dados da pesquisa.

4 ANÁLISE DE DADOS

A partir dos objetivos desse estudo serão apresentados os dados da pesquisa aplicada e um breve comentário sobre os resultados. A pesquisa foi feita com o público que reside em condomínio no total de 284 pessoas (duzentos e oitenta e quatro), com questionários através da plataforma *Google forms*, encaminhada para os grupos de *Whatsapp*, em uma amostra não probabilística.

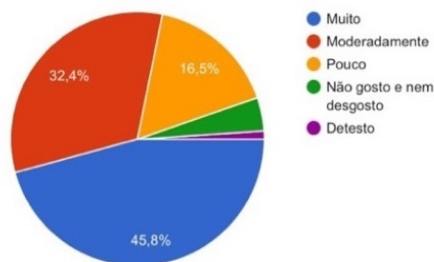
Gráfico 1 – Seu condomínio é horizontal ou vertical?



Fonte: dados da pesquisa, 2021.

No gráfico 1 percebe-se que a maior parte de nosso público reside em condomínios verticais, de edifícios/prédios, com 75% das respostas e 25% residem em condomínios horizontal, de casas.

Gráfico 2 – O quanto você gosta do local onde mora? Condomínio de casas ou prédios?

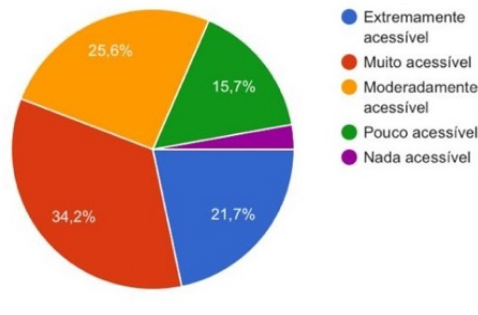


Fonte: dados da pesquisa, 2021.

No gráfico 2, com 45,8%, observa-se que uma considerável parte de moradores gosta do local onde moram, 32,4% gostam moderadamente, 16,5% gostam pouco, 4,2% não sabem a resposta e 1,1% detestam onde moram. Saúde mental e bem-estar são alguns pontos que não podem faltar na vida de todo ser humano. Viver bem no

condomínio onde você reside é o ponto principal para que se tenham esses dois aspectos sempre em dias.

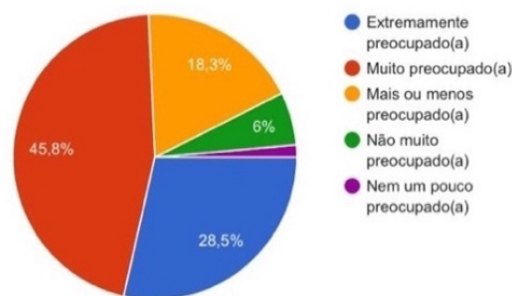
Gráfico 3 - O síndico é acessível em relação aos cuidados com o vírus?



Fonte: dados da pesquisa, 2021.

No gráfico 3 identifica-se o quão acessível é o síndico dos condomínios. Este por sua vez tem um cargo de líder dentro daquela “mini cidade”. Com 34,2% dos votos, observam o síndico como muito acessível, 25,6% moderadamente, 21,7% extremamente, 15,7% pouco e 2,8% nada acessível aos moradores

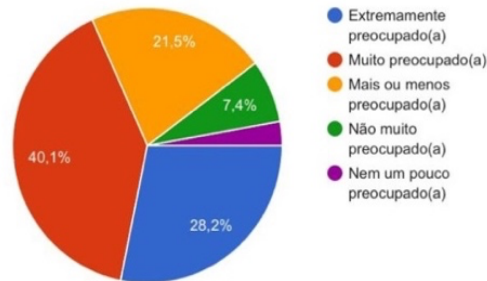
Gráfico 4 – Qual é o seu nível de preocupação com o coronavírus?



Fonte: dados da pesquisa, 2021.

No gráfico 4 estamos enfrentando o coronavírus no Brasil desde março de 2020, onde muitas pessoas já morreram e tentamos entender o nível de preocupação dessa população com a covid-19. 45,8% das pessoas relataram estar muito preocupadas, 28,5% extremamente preocupadas, 18,3% mais ou menos preocupadas, 6% pouco preocupadas e 1,4% nada preocupadas.

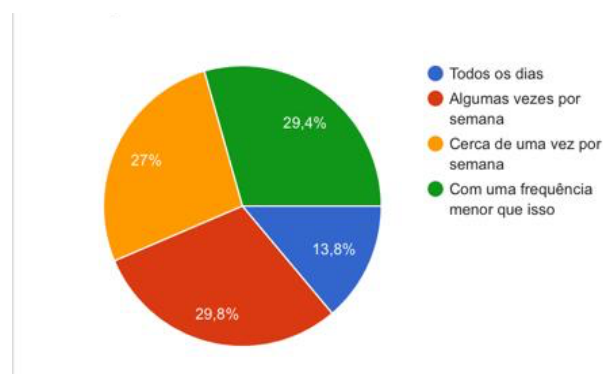
Gráfico 5 – Qual é o seu nível de preocupação com o impacto do coronavírus em seu condomínio?



Fonte: dados da pesquisa, 2021.

No gráfico 5, com a chegada da pandemia no Brasil, muitos segmentos foram afetados e um que mudou a rotina drasticamente foram os condomínios, áreas de lazer, festas e assembleias tiveram que ser canceladas e usufruídas de um novo formato. Buscamos a opinião da população condominial sobre o que pensam a cerca desse assunto. 40,1% dizem estar muito preocupados, 28,2% extremamente, 21,5% mais ou menos, 7,4% não muito e 2,8 % nada preocupados.

Gráfico 6 – Com que frequência o síndico ou administradores do condomínio informaram aos moradores sobre como lidar com as dificuldades e mudanças nas regras do condomínio devido às complicações do coronavírus?



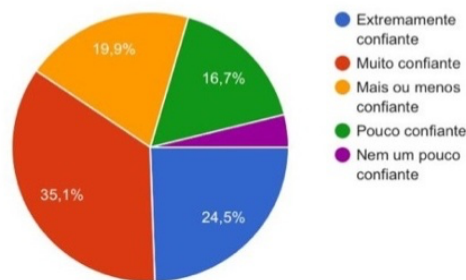
Fonte: dados da pesquisa, 2021.

No gráfico 6, a situação na qual estamos passando hoje tem uma devida orientação nos cuidados que devemos tomar, pois nada ainda acabou e temos que sempre estar em alerta para evitar novas contaminações. Após os questionários, obtêm-se as seguintes respostas: 29,8% informam que são orientados algumas vezes

por semana, 29,4% com uma frequência menor que isso, 27% cerca de uma vez por semana e 13,8% dizem estar recebendo orientações todos os dias.

Em todo o Brasil, os gestores condominiais presenciaram o desafio em manter-se em uma linha tênue entre o direito ao uso da propriedade comum e o direito à saúde (PACHECO, 2020).

Gráfico 7 – O quanto você se sente confiante que a gerência do condomínio obteve as decisões certas para administrar nesta pandemia da covid-19?

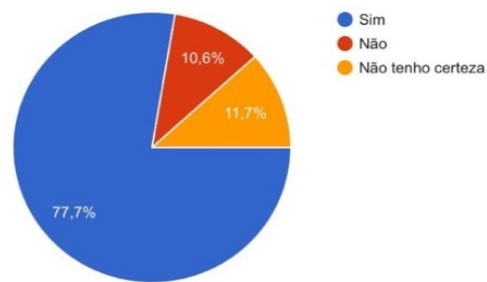


Fonte: dados da pesquisa, 2021.

No gráfico 7 foi concluído que ter pessoas de confiança onde moramos é essencial para nossa segurança e bem-estar, saber quem gerencia as decisões, quem nos guia e receber dicas é muito importante para nos ajudar a enfrentar a pandemia na qual estamos vivendo. A respeito desse assunto, tivemos respostas do público com os dados a seguir: 35,1% estão muito confiantes com as decisões, 24,5% extremamente confiante, 19,9% mais ou menos confiante, 16,7% pouco confiante e 3,8% nada confiante.

Os síndicos são responsáveis pela gestão do condomínio e para que ocorra um gerenciamento eficaz esses devem utilizar-se das ferramentas e informações contábeis gerenciais. É nesse cenário que a contabilidade gerencial assume importante papel no processo de controle e de tomada de decisões nos condomínios (FELICIANO; LEAL, 2012).

Gráfico 8 – O coronavírus mudou a forma como você e outros moradores utilizam o salão de festa, o uso da churrasqueira e *playgrounds* no condomínio?

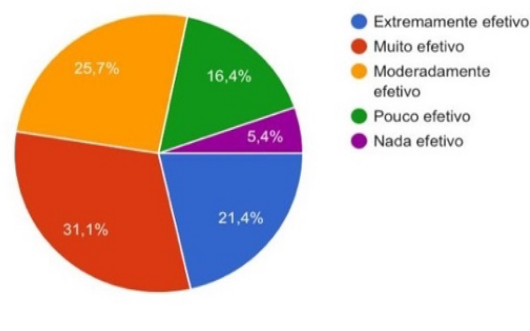


Fonte: dados da pesquisa, 2021.

Já no gráfico 8, um dos pontos mais afetados no condomínio foi às áreas de lazer, onde teve que ser fechadas ou mudadas o modo como será utilizada para que não exista aglomeração e assim tendo uma propagação do covid-19. A seguir apresentamos os dados das áreas de lazer dos condomínios. Como já esperávamos a maior parte, com 77,7% dos votos informam que as áreas de lazer foram alteradas, 11,7% não tem certeza da mudança e 10,6% informam que não houve alteração.

O condomínio implica a tentativa de criar certas regras e normas públicas, nos limites da vida privada, mas sempre à condição de um espaço de excepcionalidade, erigido como defesa contra a barbárie exterior (DUNKER, 2009).

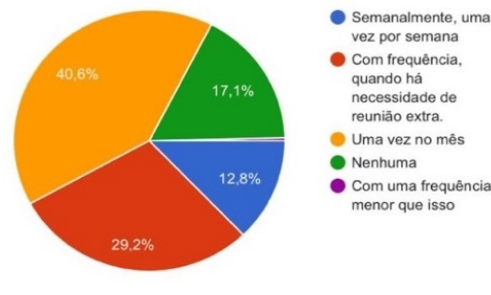
Gráfico 9 – O síndico se faz presente e tem um bom relacionamento com os moradores?



Fonte: dados da pesquisa, 2021.

No gráfico 9 busca-se respostas a respeito desse assunto sobre como o síndico está presente no cotidiano e o relacionamento dele com as pessoas que convive. 31,1% o observam como muito efetivo 21,4% extremamente efetivo, 25,7% moderadamente efetivo, 16,4% pouco efetivo e 5,4% nada efetivo.

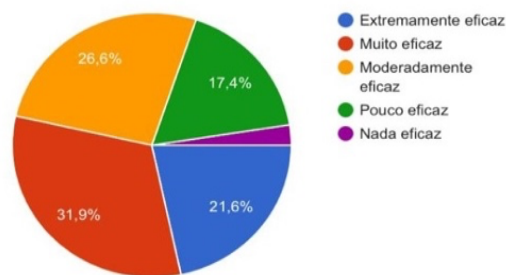
Gráfico 10 – As assembleias e reuniões com o síndico ocorrem com frequência?



Fonte: dados da pesquisa, 2021.

No gráfico 10 todos os moradores que residem em condomínio sabem que toda e qualquer decisão deve ser tomada em um bem comum, onde todos os moradores fiquem de acordo, para isso são criadas as assembleias, onde é discutida toda e qualquer situação do condomínio. Com isso, os dados da pesquisa apontam se acontecem com frequência ou não. 40,6% informam que uma vez no mês há assembleia, 29,2% diz que com frequência quando há necessidade de reunião extra, 17,1% que não há nenhuma, 12,8% informa que é semanalmente e 0,3% diz que é uma frequência menor que isso.

Gráfico 11 – A gerência do condomínio é eficaz na resolução dos problemas do condomínio?

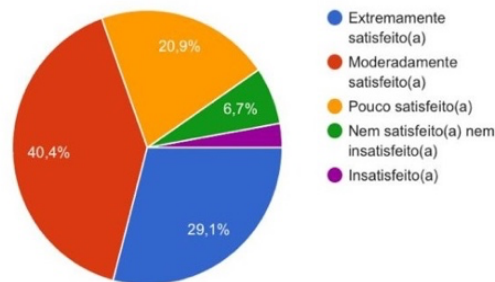


Fonte: dados da pesquisa, 2021.

O gráfico 11, saber quem e como gerenciam o seu condomínio é bem importante para o bem-estar dos moradores terem essa direção eficaz é melhor ainda, por isso obtemos os resultados onde a gerência do condomínio é eficaz nas resoluções dos problemas. 31,9% dizem ser muito eficaz, 26,6% moderadamente, 21,6% extremamente, 17,4% pouco e 2,5% nada eficaz.

Para que ocorra a execução da estratégia é necessário que todas as pessoas que fazem parte da organização estejam comprometidas desde o presidente até a base da estrutura organizacional (CHIAVENATO; SAPIRO, 2009).

Gráfico 12 – No geral, qual a sua satisfação com a administração do condomínio?



Fonte: dados da pesquisa, 2021.

E finalmente, no gráfico 12 identifica-se um bom administrador para o condomínio, principalmente nos tempos de pandemia na qual estamos passando. Nessa última pergunta de nosso questionário, identifica-se dos moradores o nível de satisfação com a prestadora de serviço dos seus condomínios. 40,4 % estão moderadamente satisfeitos, 29,1% extremamente satisfeitos, 20,9% poucos satisfeitos, 6,7% nem satisfeitos e nem insatisfeitos e 2,9% estão insatisfeitos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa buscou apresentar a administração condominial como objetivo de analisar e identificar os principais planejamentos estratégicos em condomínios residenciais na pandemia do covid-19. Com o crescimento do setor imobiliário, a administração de condomínios deve-se cada vez mais se profissionalizar, pois o mercado está buscando mais eficiência nas prestações de serviços. Os condomínios representam a modernidade e nos dias de hoje a qualidade de vida é o que causa a satisfação dos moradores.

Este trabalho mostra que o síndico possui êxito, assim como a administração condominial necessita compreender, mesmo que basicamente, sobre planejamento, organização, direção e controle como também são importantes utilizar ferramentas de

gestão, pois auxilia o gestor a ter uma administração bem sucedida, guiando-o para que os objetivos estabelecidos se concretizem no futuro.

Os resultados obtidos do questionário foram possíveis observar que os moradores possuem um elevado nível de satisfação com a administração dos síndicos nos condomínios, realizando todos os cuidados necessários ao combate da pandemia, informado aos moradores sobre as novas regras dos condomínios, abastecimento de álcool em gel nos corredores do prédio, proibindo aglomeração nos elevadores e área de lazer, reuniões frequentes, mostrando a administração estar preocupada com a realização de todas as normas contra a covid-19. Estas foram às estratégias utilizadas neste período de pandemia, desta forma melhora o empenho atual da administração, aprimorando o desempenho e a partir disso implantando as melhorias e novos serviços, melhoria contínua e como consequência o aumento da satisfação.

Por fim, é de suma importância ressaltar que este trabalho não limita por completo a temática abordada, sendo necessária a elaboração de outros estudos no sentido de compreender de forma aprofundada os impactos que a pandemia causou na administração e moradores dos condomínios como pôde ser visto em outros segmentos.

REFERÊNCIAS

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ. **Lei N° 17261**: a utilização de máscaras de proteção pela população de modo em geral em espaços de uso público e privado no Estado do Ceará, enquanto perdurar o estado de calamidade pública. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=398444>>. Acesso em: 20 set. 2021.

BABBIE, Earl. **Métodos de pesquisa de survey**. Tradução de Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: UFMG, 1999.

BOTELHO, Adriano. **O urbano em fragmentos**: a produção do espaço e da moradia pelas práticas do setor imobiliário. São Paulo: Annablume, 2007.

BRANCO, Áureo Freire Castello; ABASCAL, Eunice Helena Sguizzardi. **Artigo: Condomínios horizontais no Bairro Sapiranga em Fortaleza-Novos padrões do morar contemporâneo**. Disponível em: <<https://vitruvius.com.br/index.php/revistas/read/arquitextos/13.155/4768>>. Acesso em 28 set. 2021.

CHIAVENATO, I.; SAPIRO, A. **Planejamento estratégico**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. São Paulo: Manole, 2014.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo**: transformando ideias em negócios. 7.ed. São Paulo: Empreende, 2018.

DUNDER, Karla. **Síndico profissional é alternativo para os condomínios**. Publicado em: 15 out. 2018. Disponível em: <<https://noticias.r7.com/economia/sindico-profissional-e-alternativa-para-os-condominios-15102018>>. Acesso em 22 set. 2021.

DUNKER, C. I. L. A lógica do condomínio ou síndico e seus descontentes. **Revista Leitura Flutuante**, v.1. p.1-8, 2009.

FARBER, J. B.; SEGRETI, J. C. **Contribuição da contabilidade para a eficácia da gestão e controle de condomínios**. 2004. Disponível em: <<http://www.congressosp.-fipecafi.org/artigos42004/219.pdf>>. Acesso em: 24 set. 2021.

FELICIANO, P. P. S.; LEAL, E. A. **A utilização da informação contábil gerencial**. v. 12, p. 119-129, 23 nov. 2012.

FERNANDES, Marcio Grima. **A administração condominial à luz do custo para servir clientes**: um estudo na baixada Santista (SP). 2013. Universidade Municipal de São Caetano do Sul. São Caetano do Sul: USCS, 2013.

FIGUEIREDO, Nélia Maria S. (Org.) **Método e metodologia na pesquisa científicas**. São Paulo: Difusão, 2004.

FIGUEIREDO, R. **Pandemia**: o que esperar de 2021. 2021. Disponível em: <<https://www.direcionalcondominios.com.br/sindicos/materias/item/4852-pandemia-o-que-esperar-de-2021.html>>. Acesso em 30 set. 2021.

FILHO, S. & SILVA, K. (2012), **O condomínio horizontal fechado e a problemática ambiental**, Geo Temas, 2, p. 69-84, Rio Grande do Norte, 2012.

KARPAT, Rodrigo. **A regulamentação versus a profissionalização do síndico profissional**. Publicado em: 19 mar. 2018. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/276574/a-regulamentacao-versus-a-profissionalizacao-do-sindico-profissional>>. Acesso em 30 set. 2021.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação**: uma abordagem teórico-prática dialogada. Curitiba: Intersaberes, 2014.

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

MACHADO, João Ferreira, ARAÚJO, Edson José de. **Como administrar um condomínio**. 2. ed. Goiânia: AB, 2004.

MALHOTRA, Naresh. K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. Tradução de Ronald Saraiva de Menezes 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2019.

PACHECO, T. M. F. **Os condomínios e os protocolos municipais contra a Covid-19**. 2020. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-nov-04/pacheco-condominios-protocolos-covid-19>>. Acesso em: 27 set. 2021.

PADOVEZE, C. L. **Controladoria Estratégica e Operacional: conceitos, estrutura, aplicação**. 3. ed. ed. [s.l.] Cengage Learning, 2012.

PASTOR, C. S.; STÁBILE, S.; SILVA, L. A. M. A importância do planejamento estratégico no ambiente organizacional: um estudo sobre as dificuldades de gestão. P. 16, 2015.



Apêndice – Questionário da pesquisa

Olá! Somos alunos do Curso de Administração do Centro Universitário Fametro – Unifametro. O objetivo deste questionário é contribuir com a pesquisa sobre as Estratégias de Gestão Condominiais em Tempos de Pandemia. Possui interesse estritamente acadêmico. Sendo assim, venho convidá-lo a participar respondendo este questionário. Sua contribuição e veracidade nas informações ditas são muito importantes para a finalização desta pesquisa. Você também pode nos ajudar compartilhando para seus amigos e familiares.

Obrigado!

1. Seu condomínio é horizontal ou vertical?
 Horizontal (condomínio de casas)
 Vertical (prédio)

2. O quanto você gosta do local onde mora? Condomínio de casas ou prédios?
 Muito
 Moderadamente
 Pouco
 Não gosto e nem desgosto
 Detesto

3. O síndico é acessível em relação aos cuidados do vírus?
 Extremamente acessível
 Muito acessível
 Moderadamente acessível
 Pouco acessível
 Nada acessível

4. Qual é o nível de preocupação com o coronavírus em você?
 Extremamente preocupado(a)
 Muito preocupado(a)
 Mais ou menos preocupado(a)
 Não muito preocupado(a)
 Nem um pouco preocupado(a)

5. Qual é o seu nível de preocupação com o impacto do coronavírus em seu condomínio?
 Extremamente preocupado(a)
 Muito preocupado(a)
 Mais ou menos preocupado(a)
 Não muito preocupado(a)
 Nem um pouco preocupado(a)

6. Com que frequência o síndico ou administradores do condomínio informaram aos moradores sobre como lidar com as dificuldades e mudanças nas regras do condomínio devido às complicações do coronavírus?

- Todos os dias
- Algumas vezes por semana
- Cerca de uma vez por semana
- Com uma frequência menor que isso

7. O quanto você se sente confiante que a gerência do condomínio obteve as decisões certas para administrar nesta pandemia da covid-19?

- Extremamente confiante
- Muito confiante
- Mais ou menos confiante
- Pouco confiante
- Nem um pouco confiante

8. O coronavírus mudou a forma como você e outros moradores utilizam o salão de festa, o uso da churrasqueira e playgrounds no condomínio?

- Sim
- Não
- Não tenho certeza

9. O síndico se faz presente e tem um bom relacionamento com os moradores?

- Extremamente efetivo
- Muito efetivo
- Moderadamente efetivo
- Pouco efetivo
- Nada efetivo

10. As assembléias e reuniões com o síndico ocorrem com frequência?

- Semanalmente, uma vez por semana
- Com frequência, quando há necessidade de reunião extra.
- Uma vez no mês
- Nenhuma

11. A gerência do condomínio é eficaz na resolução dos problemas do condomínio?

- Extremamente eficaz
- Muito eficaz
- Moderadamente eficaz
- Pouco eficaz
- Nada eficaz

12. No geral, qual a sua satisfação com a administração do condomínio?

- Extremamente satisfeito(a)
- Moderadamente satisfeito(a)
- Pouco satisfeito(a)
- Nem satisfeito(a) nem insatisfeito(a)
- Insatisfeito(a)