

**UNIVERSIDADE DO SAGRADO CORAÇÃO**  
**ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS – HABILITAÇÃO EM COMÉRCIO**  
**INTERNACIONAL**

**AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CONDÔMINOS DO EDIFÍCIO**  
**DOWN TOWN APÓS UM ANO DE TERCEIRIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

**GABRIEL KASAI**

**Orientador: Prof. Dr. Benedito Felipe de Souza**

**BAURU**  
**2004**

**UNIVERSIDADE DO SAGRADO CORAÇÃO**  
**ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS – HABILITAÇÃO EM COMÉRCIO**  
**INTERNACIONAL**

**AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CONDÔMINOS DO EDIFÍCIO**  
**DOWN TOWN APÓS UM ANO DE TERCEIRIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

**GABRIEL KASAI**

**Orientador: Prof. Dr. Benedito Felipe de Souza**

**MONOGRAFIA APRESENTADA À**  
**UNIVERSIDADE DO SAGRADO CORAÇÃO PARA**  
**OBTENÇÃO DE GRADUAÇÃO DE BACHAREL**  
**EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS –**  
**HABILITAÇÃO EM COMÉRCIO**  
**INTERNACIONAL**

**BAURU**  
**2004**

## AGRADECIMENTOS

*Agradeço primeiramente à Deus, fonte de vida, sabedoria e amor.*

*Sua presença é certa, nos estudos, no trabalho, em todos os momentos de nossas vidas.*

*À minha mãe e minha irmã, pelos ensinamentos e incentivos indispensáveis não só neste trabalho, mas em toda minha vida acadêmica.*

*Ao Prof. Dr. Benedito Felipe de Souza pela orientação, dedicação e materialização das idéias.*

*Por fim, à Universidade do Sagrado Coração, que me acolheu durante essa longa caminhada, a todos o muitíssimo obrigado!*

## **RESUMO**

A insatisfação com a administração própria, também chamada de autogestão, foi a chave para a mudança no sistema administrativo do Edifício Down Town Residence. A terceirização foi implantada no final do ano de 2002, e hoje, após um ano dessa implantação foi elaborado um estudo tendo como objetivo principal avaliar o grau de satisfação percebido pelos condôminos com relação aos serviços prestados pela empresa Habitar Administração e Serviços Ltda. Foi aplicado um questionário junto aos condôminos e as respostas obtidas serviram de base para se chegar a conclusão de que em linhas gerais a empresa terceirizada tem correspondido às expectativas dos condôminos, proporcionando assim um grau de satisfação elevado. O presente estudo ainda oportuniza o diagnóstico de eventuais falhas na administração terceirizada vivida atualmente.

## **ABSTRACT**

The dissatisfaction with the proper administration, also called self management, was the key for the change in the administrative system of the Building Down Town Residence. The subcontracting was implanted in the end of the year of 2002, and today, after one year of this implantation was elaborated a study having as objective main to evaluate the degree of satisfaction perceived for the joint owners with relation to the services given for the company Habitar Administração Serviços Ltda. A together questionnaire to the joint owners was applied and the gotten answers had served of base to arrive the conclusion of that in general lines the subcontracting company has corresponded to the expectations of the joint owners, thus providing a high degree of satisfaction. The present study still given apporntonities the diagnosis of eventual imperfections in the subcontracting administration lived currently.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Demonstração gráfica da questão nº 1 .....	22
Figura 02 – Demonstração gráfica da questão nº 2 .....	23
Figura 03 – Demonstração gráfica da questão nº 3 .....	24
Figura 04 – Demonstração gráfica da questão nº 4 .....	25
Figura 05 – Demonstração gráfica da questão nº 5 .....	26
Figura 06 – Demonstração gráfica da questão nº 6 .....	27
Figura 07 – Demonstração gráfica da questão nº 7 .....	28
Figura 08 – Demonstração gráfica da questão nº 8 .....	29
Figura 09 – Demonstração gráfica da questão nº 9 .....	30
Figura 10 – Demonstração gráfica da questão nº 10 .....	31

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Segurança do prédio .....	22
Tabela 2 - Limpeza do edifício .....	23
Tabela 3 - Limpeza e manutenção dos elevadores .....	24
Tabela 4 - Limpeza da piscina .....	25
Tabela 5 - Disposição e limpeza das garagens .....	26
Tabela 6 - Coleta de lixo nos andares .....	27
Tabela 7 - Serviço de portaria .....	28
Tabela 8 - Organização contas/boletos .....	29
Tabela 9 - Apresentação e prestação de contas .....	30
Tabela 10 - Administração em geral .....	31

## SUMÁRIO

<b>1. SITUAÇÃO PROBLEMA .....</b>	<b>10</b>
1.1 Introdução.....	10
1.2 Caracterização da situação problema .....	10
1.3 Objetivos.....	11
1.3.1 Objetivo geral .....	11
1.3.2 Objetivos específicos.....	12
1.4 Delimitação do foco de interesse.....	12
1.5 Justificativa.....	12
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Condomínio .....	13
2.2 Autogestão .....	13
2.3 Terceirização .....	14
2.4 Serviço.....	15
2.5 Qualidade no serviço .....	15
2.6 Satisfação do cliente .....	16
<b>3. METODOLOGIA DE PESQUISA .....</b>	<b>18</b>
3.1 Tipo de pesquisa .....	18
3.2 Dados utilizados .....	18
3.3 População e amostra .....	18
3.4 Forma de obtenção dos dados.....	19
3.5 Tratamento de dados.....	19
3.6 Limitações da pesquisa.....	19
<b>4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>20</b>
4.1 Análise das respostas obtidas pelo questionário fechado.....	21
4.2 Análise das respostas obtidas do campo sugestões (opcionais) disponibilizadas logo após as questões fechadas .....	32

4.2.1	Garagem .....	32
4.2.2	Normas do Regimento Interno do condomínio .....	32
<b>5.</b>	<b>CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>33</b>
5.1	Conclusões .....	33
5.2	Recomendações.....	34
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>35</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.....</b>	<b>37</b>
	<b>APÊNDICE.....</b>	<b>38</b>

## 1. SITUAÇÃO PROBLEMA

### 1.1 Introdução

A administração de condomínios residenciais feita por empresas especializadas vem sendo cada vez mais utilizada nos dias atuais. Isto se deve às diversas dificuldades e problemas administrativos que ocorrem na administração própria, também chamada de autogestão. Estes problemas foram diagnosticados no Edifício Down Town Residence que contratou uma empresa especializada na administração de condomínio residenciais.

O Edifício Down Town Residence está localizado na parte central do município de Bauru (SP). É um condomínio residencial relativamente novo, pois há 4 (quatro) anos a construtora Ohmar Maksoud finalizou sua obra entregando os apartamentos. O prédio possui 15 (quinze) andares, com 04 (quatro) apartamentos por andar, totalizando 60 (sessenta) apartamentos. Existe também uma área de lazer com piscina, churrasqueira, sauna e salão de festa no pavimento térreo.

A empresa “Habitar Administração e Serviços Ltda.” foi escolhida para administração do edifício, é uma empresa que esta no mercado há 10 (dez) anos e que ofereceu maior número de atrativos entre as concorrentes.

Entretanto ao se contratar um serviço terceirizado deve-se tomar o cuidado de avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pela empresa e como seus clientes, no caso os condôminos estão percebendo seus serviços. O grau de satisfação dos condôminos é um termômetro para avaliar essa qualidade, e por isso foi escolhido como tema deste estudo.

### 1.2 Caracterização da situação problema

A princípio existia uma administração própria no condomínio, iniciada no ano de 2000. Em novembro de 2002, através de um assembléia geral, elegeu-se um novo síndico, e após votação democrática, decidiu-se então pela terceirização administrativa do condomínio. Os principais motivos que levaram a essa decisão foram insatisfações com os serviços dos

funcionários, falta de segurança, desorganização das contas e obrigações fiscais, alto custo para manter os funcionários, entre outros.

A decisão foi tomada em comum acordo pelos condôminos, que depois de analisarem as propostas apresentadas pelas empresas especializadas prestadoras de serviços em condomínios, decidiram por aquela que oferecia um maior leque de vantagens e benefícios, bem como a que tinha um custo razoável para o prédio.

O processo de terceirização começou a ser implantado em dezembro de 2002, com principal atenção para os funcionários do condomínio, os quais foram remanejados para a empresa contratada.

Tendo em vista todo o processo de mudança da administração própria, também conhecida como autogestão, para a administração terceirizada, o problema da pesquisa está centrado no seguinte questionamento:

**Qual o grau de satisfação atual dos condôminos do Edifício Down Town Residence após um ano da implantação da administração terceirizada?**

### 1.3 Objetivos

Para melhor elucidação os objetivos foram caracterizados em: objetivo geral e objetivos específicos.

#### 1.3.1 Objetivo Geral

O objetivo geral é demonstrar através de questionários diretos o grau de satisfação dos condôminos após um ano da implantação da administração terceirizada no Condomínio Down Town Residence, administração realizada pela empresa Habitar Administração e Serviços Ltda.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

Como objetivos específicos procurou-se:

- Levantar opiniões dos condôminos quanto aos serviços prestados,
- Apontar os prós e contras da terceirização,
- Obter novas sugestões relacionadas à administração do condomínio.

### 1.4 Delimitação do foco de interesse

Os questionários serão direcionados apenas para os condôminos que acompanharam tanto a administração própria (autogestão) como a administração terceirizada vivida atualmente.

### 1.5 Justificativa

Justifica-se a escolha deste trabalho tendo em vista a necessidade de se conhecer o nível de satisfação dos condôminos do edifício Down Town Residence na alteração havida na sistemática operacional de autogestão para a gestão terceirizada.

Com isso, os resultados apurados avaliam não só o grau de satisfação dos condôminos, mas também de forma direta a administradora terceirizada.

A pesquisa relacionada ao grau de satisfação dos condôminos oportuniza a todos os condôminos uma avaliação dos pontos favoráveis, desfavoráveis e eventuais falhas da administração terceirizada no condomínio.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 Condomínio

O Condomínio surgiu da concentração populacional nas grandes cidades, quando houve a necessidade da construção de edifícios, que foram substituídos pelas moradias isoladas. O condômino é o proprietário de uma unidade do condomínio que juntamente com outras pessoas divide espaço de área comum, respeita o regulamento interno e obedece a convenção.

De acordo com Houaiss (2001, p. 792), “condomínio significa posse ou direito simultâneo, por duas ou mais pessoas sobre um mesmo objeto ainda em estado de indivisão; em um prédio de apartamentos o conjunto das dependências de uso comum”.

O Condomínio pode ser definido como: vertical ou horizontal.

Segundo Franco (2001), os condomínios estão classificados em: residencial, comercial e misto.

Pela natureza deste trabalho é enfatizado apenas o entendimento do condomínio residencial a seguir.

Residencial - quando suas unidades são destinadas exclusivamente para fins residenciais sendo terminantemente proibidas as atividades comerciais. Desde a sua constituição, a natureza jurídica da instituição do condomínio já assim o definiu. São formados por residências horizontais ou conjuntos residenciais, ou edificações verticais constituídos por apartamentos residenciais destinados à moradia das famílias. (GOMES, 2003)

### 2.2 Autogestão

É o processo pelo qual os próprios cooperados, líderes e dirigentes assumem a total responsabilidade pela gestão da cooperativa, sem a necessidade da interferência externa em seu funcionamento.

Assim se expressa Souza (2001, p. 102) ao abordar sobre a autogestão: “autogestão é o sistema em que os condôminos, sem auxílio de pessoa estranha, dirigem o condomínio”.

O sistema de autogestão acontece quando o condomínio consegue reunir colaboradores disponíveis encarregados de executar os cargos de maior responsabilidade, sendo atribuído a essas pessoas a função que será desenvolvida dentro do conhecimento de cada voluntário ou empregado, quando há remuneração.

A autogestão é, portanto, o resultado da colaboração de profissionais com conhecimento administrativo, formado por funcionários condôminos com grau de experiência em administração de empresas, advogados, contadores, cada um com a sua função definida buscando atingir uma meta em prol da entidade condominial.

### 2.3 Terceirização

Fontanella et al. (1994, p. 21), assim se expressam ao abordar sobre terceirização:

A terceirização é uma forma de administrar, tanto grandes quanto pequenas organizações, de modo estratégico, oportuno e adequado na busca da eficácia empresarial. Traz em si a marca da reconstrução. O processo evolutivo de reordenação das relações sócio-econômicas impõe como responsabilidade dos cidadãos e suas instituições.

A terceirização vem sendo aplicada em sua verdadeira concepção na economia internacional, provocando mudanças nas economias que pretendem estar no compasso da história.

Terceirização (outsourcing, termo original em inglês) é um neologismo cunhado a partir da palavra terceiro, entendido como intermediário, interveniente, que, na linguagem empresarial, caracteriza-se como uma técnica de administração através da qual se interpõe um terceiro, geralmente uma empresa, na relação típica de trabalho (empregado versus empregador). Entretanto, não se trata da interposição, na relação elaborativa tradicional, de um trabalhador, dito terceiro, mas de uma empresa que assumirá o serviço ou atividade terceirizada. Podemos definir a terceirização como sendo o processo pelo qual a empresa, visando alcançar maior qualidade, produtividade e redução de custos, repassa a uma outra empresa um determinado serviço ou a produção de um determinado bem. (CAVALCANTI, p. 94)

Atualmente, no mercado existe um grande número de empresas administradoras de condomínios que auxiliam os síndicos e conselheiros nas tarefas administrativas do condomínio.

As empresas administradoras de condomínio em geral, têm a função de prestar serviços de apoio ao síndico na administração do condomínio, realizando os pagamentos das obrigações do condomínio, contratação e demissão de funcionários, recebimentos das taxas condominiais, cotações de preços de compras de mercadorias e nas prestações de serviços, obras, seguros, na preparação das Atas e do registro em Cartório, acompanhamento das assembleias, auxiliando nos processos administrativos de cobrança de condôminos, judicialmente ou não.

## 2.4 Serviço

Kotler e Armstrong (1998, p 455), fazem a seguinte abordagem sobre serviço:

Serviço é toda atividade ou benefício, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer à outra e que não resulte na posse de algum bem. A prestação de um serviço pode ou não estar ligada a um produto físico. Atividades como alugar um quarto de hotel, depositar dinheiro em banco, viajar de avião, consultar um médico, cortar o cabelo, consertar o carro, assistir um jogo profissional ou um filme, mandar as roupas para lavar a seco, aconselhar-se com um advogado, todas envolvem a compra de um serviço.

## 2.5 Qualidade no serviço

Para que a empresa tenha capacidade de corresponder às expectativas dos seus clientes é imprescindível que esteja apta a desempenhar tal tarefa. Em muitas empresas, principalmente nas prestadoras de serviço, os funcionários que têm contato direto com os clientes são responsáveis por grande parcela do efeito sobre a reputação da empresa. (WALKER, 1991)

Para Tschohl (1996), qualidade do serviço é a orientação de todos os recursos e de todo pessoal de uma companhia em direção a satisfação do cliente, não apenas que lidam

frente a frente com o cliente ou que se comunicam com ele pelo telefone, fax, cartas ou qualquer outra maneira.

Segundo Rodrigues, Leal e Hargreaves (1997), quando falamos de serviço de qualidade, estamos nos referindo a plena satisfação do cliente. E o segredo para isso é concentrar-se profundamente nas necessidades e nos desejos do cliente, criando serviços que atenda ou exceda às suas expectativas.

A qualidade nos serviços é o gerenciamento de todos os recursos e de todo pessoal que uma companhia busca em direção à satisfação do cliente. O serviço envolve a manutenção dos antigos clientes, a atração de novos clientes, deixando neles a impressão de que a companhia os estimula a negociar novamente com ela. Expresso em termos de atitude, o serviço é:

- a) consideração
- b) integridade
- c) confiabilidade
- d) atendimento
- e) eficiência
- f) disponibilidade
- g) conhecimento
- h) profissionalismo

O elenco de atitudes acima descrito corroboram a essência da qualidade empregada no serviço em todas as atividades e especialmente no estudo terceirizado de condomínio.

## 2.6 Satisfação do cliente

Kotler (2000, p. 412) relata que “satisfação é o nível de sentimento de uma pessoa, resultante da comparação do desempenho (ou resultado) de um produto ou serviço em relação a suas expectativas”.

“Manter um programa de satisfação de clientes é uma realidade que ‘checa’ as práticas de negócios ou produtos de uma organização”. (VAVRA, 1993, p. 212).

De acordo com Las Casas (1997), o produto final de um serviço é sempre um sentimento. Os clientes ficam satisfeitos ou não conforme suas expectativas. Portanto, a qualidade do serviço é variável de acordo com o tipo de pessoa.

Para Kotler (2000), ao coletar dados de satisfação dos clientes, é útil medir a intenção de recompra do produto ou serviço, pois se o nível de recompra for alto, normalmente também será alto o nível de satisfação do cliente.

Em linhas gerais poderíamos dizer que a satisfação é algo que está ligado à qualidade do produto que se oferece e/ou do serviço que se presta. E só quem percebe a qualidade é quem consome o produto ou serviço. Em outras palavras, não adianta a empresa ter produtos ou serviços com excelente qualidade sob o ponto de vista técnico, se, ao serem oferecidos ao mercado, o público-alvo não percebe esta qualidade.

### 3. METODOLOGIA

#### 3.1 Tipo de pesquisa

Foi realizada uma pesquisa quantitativa descritiva. A aplicação de métodos quantitativos torna possível estabelecer as prováveis causas a que estão submetidos os objetos de estudo, assim como descrever em detalhes o padrão de ocorrência dos eventos observados; tais técnicas permitem abordar uma grande variedade de áreas de investigação, validar estatisticamente as variáveis em estudo.

O método quantitativo faz uma foto dos fatos e com base nos princípios do positivismo considera a realidade conformada por partes isoladas. Não aceita outra realidade que não seja os fatos, fatos que possam ser verificados. Busca descobrir as relações entre fatos/variáveis. Visa o conhecimento objetivo e rejeita os subjetivos. Adota o princípio da verificação, ou seja, só será verdadeiro aquilo que for empiricamente comprovado. Usa o método das ciências naturais – experimental-quantitativo. Propõe a generalização dos resultados obtidos. (GAMBOA, 2002)

#### 3.2 Dados utilizados

Os dados utilizados provenientes de um questionário fechado contendo dez perguntas diretas relacionadas a diferentes aspectos de satisfação dos serviços administrativos prestados pela empresa Habitar Administração e Serviços Ltda, havendo ainda um espaço no questionário para sugestões (opcional).

#### 3.3 População e amostra

A população abrangida pela pesquisa engloba 50% (cinquenta por cento) dos condôminos existentes no prédio. Os condôminos foram abordados pessoalmente pelo autor.

No tangente à população, Roesh (1996, p. 66) faz a seguinte menção em seus estudos:

(...) uma população é um grupo de pessoas ou empresas que interessa entrevistar para o propósito específico de um estudo e o propósito da amostragem é construir um subconjunto da população que é representativo nas principais áreas de interesse da pesquisa.

### 3.4 Forma de obtenção dos dados

Os dados foram obtidos através da análise das respostas dos questionários direcionados aos condôminos. O questionário foi entregue pessoalmente aos senhores condôminos.

Assim abordam Cervo e Bervian (2002, p. 48) ao tratar sobre questionário:

O questionário é a forma mais usada para coletar dado, pois possibilita com melhor exatidão o que se deseja. Em geral, a palavra questionário refere-se a um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche.

### 3.5 Tratamento de dados

Dados foram tratados utilizando-se técnicas estatísticas. Utilizou-se como ferramenta principal o software Excel.

### 3.6 Limitações da pesquisa

A pesquisa realizada ficou restrita aos condôminos que moram no edifício desde o início ano de 2002, pois vivenciaram tanto a administração própria (autogestão) quanto à administração feita pela empresa terceirizada vivida atualmente.

#### 4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A coleta das informações obtidas foi unânime, pois, dos 30 (trinta) questionários enviados todos retornaram, obtendo-se 100% (cem por cento) de respostas.

O questionário (anexo) foi elaborado com 10 (dez) perguntas fechadas diretas, seguindo um parâmetro relacionado ao nível de satisfação compreendido pelos condôminos em diferentes aspectos dos serviços prestados pela empresa terceirizada.

Além das 10 (dez) perguntas fechadas, foi disponibilizado um espaço em branco para que os moradores pudessem dar sugestões, criticar ou opinar sobre os serviços realizados pela empresa Habitar Administração e Serviços Ltda.

Para cada pergunta fechada foram inseridos 5 (cinco) quesitos ou alternativas para que cada condômino optasse por uma resposta. Os quesitos abordados foram:

- Muito melhor
- Melhor
- Não mudou
- Pior
- Muito pior

No tocante as perguntas elaboradas foram as seguintes:

- 01 – Com relação à segurança do prédio está:
- 02 – Com relação à limpeza do edifício está:
- 03 – Limpeza e manutenção dos elevadores:
- 04 – Limpeza da piscina:
- 05 – Disposição e limpeza das garagens:
- 06 – Coleta do lixo nos respectivos andares:
- 07 – Serviço de portaria:
- 08 – Organização das contas/boletos:
- 09 – Apresentação e prestação de contas:
- 10 – Administração em geral:

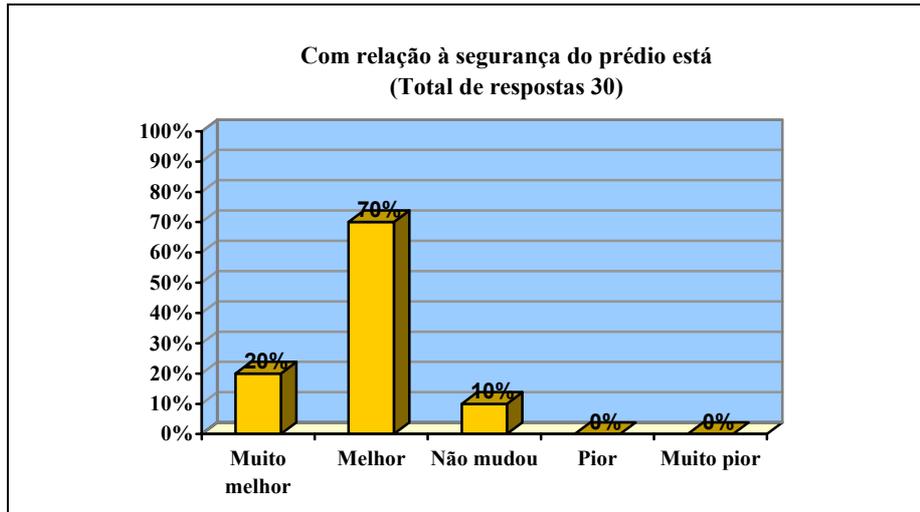
#### 4.1 Análise das respostas obtidas pelo questionário fechado

As respostas obtidas pelo emprego do questionário fechado estão visualizadas nas tabelas e figuras inseridas adiante, bem como a análise de cada uma delas.

**Questão n° 1 - Com relação à segurança do prédio está:**

**Tabela 1 – Segurança do prédio**

Alternativas	Respostas	%
M		



**Figura 1 – Demonstração gráfica da questão n° 1**

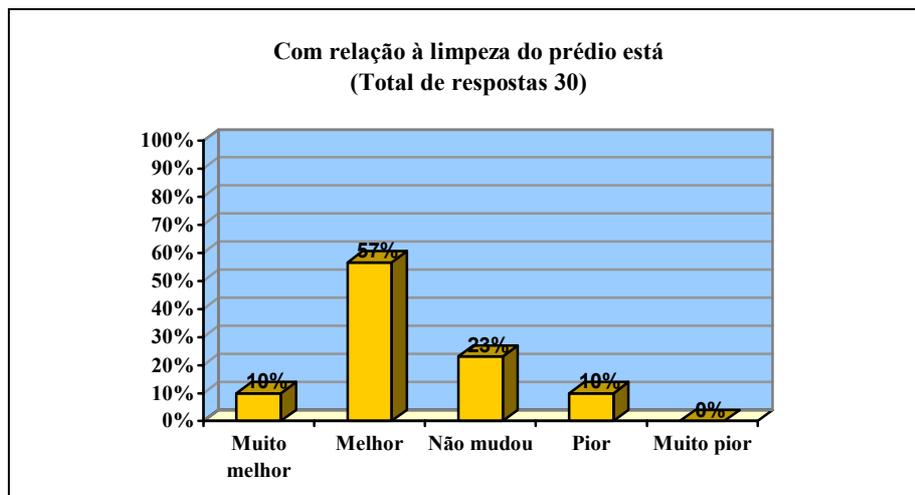
Nesta questão, ficou compreendido que a maioria das respostas está enquadrada na resposta “melhor”, ou seja, após a terceirização a segurança do prédio está “melhor”. Compreendem como respostas dos condôminos como “melhor” o fato da implantação após a terceirização de vários itens de segurança tais como: circuito interno de tv, cerca elétrica, monitoramento em locais estratégicos do prédio, entre outros.

Os dados demonstrados no gráfico (figura 01) apontam as demais respostas obtidas.

**Questão 2 – Com relação à limpeza do edifício está:**

**Tabela 2 – Limpeza do edifício**

Alternativas	Respostas	%
Muito melhor	3	10
Melhor	17	57
Não mudou	7	23
Pior	3	10
Muito pior	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



**Figura 2 – Demonstração gráfica da questão n° 2**

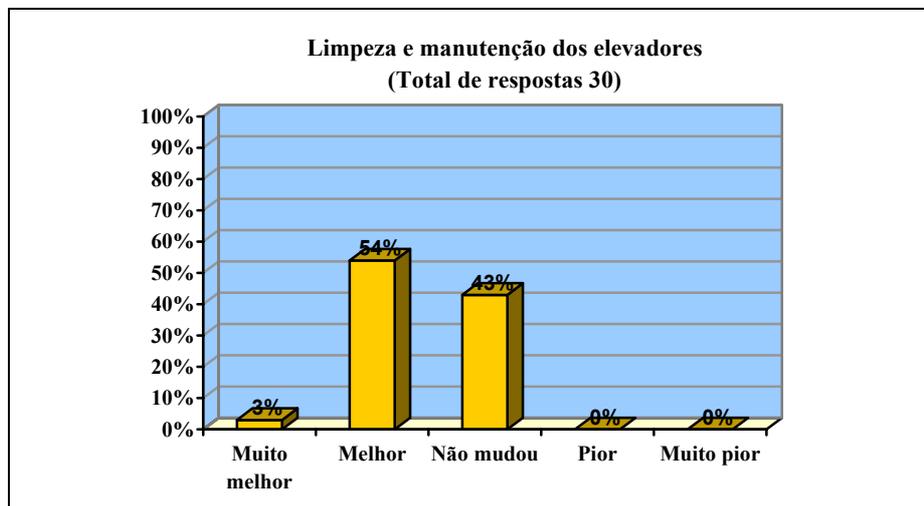
Nesta questão é notável uma melhoria na limpeza do edifício após a terceirização. Conforme figura 2, a maioria das respostas foi “melhor”.

Observa-se também que 23% dos condôminos responderam que a limpeza do edifício “não mudou”, e 10% que está “pior”. É um dado relevante e que deve ser visto com atenção por parte da empresa terceirizada.

### Questão 3 – Limpeza e manutenção dos elevadores:

**Tabela 3 – Limpeza e manutenção dos elevadores**

Alternativas	Respostas	%
Muito melhor	1	3
Melhor	16	54
Não mudou	7	43
Pior	3	0
Muito pior	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



**Figura 3 – Demonstração gráfica da questão n° 3**

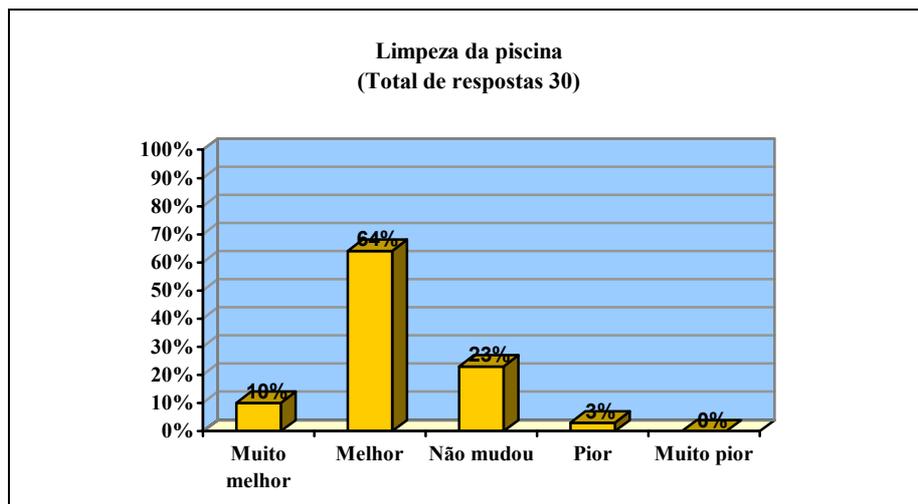
Para 54% dos entrevistados, a limpeza e manutenção dos elevadores estão “melhores”.

Nesta pergunta, um percentual bastante significativo de condôminos não observou mudança alguma com relação à limpeza e manutenção dos elevadores (figura 3). Explica-se esse percentual pelo fato de que a manutenção dos elevadores não seja de responsabilidade da administradora do condomínio, e sim de uma outra empresa especializada, no caso a empresa Atlas Shindler Elevadores S.A., ficando a cargo da administradora apenas a responsabilidade sobre a limpeza dos dois elevadores existentes no prédio.

**Questão 4 – Limpeza da piscina:**

**Tabela 4 – Limpeza da piscina**

<b>Alternativas</b>	<b>Respostas</b>	<b>%</b>
<b>Muito melhor</b>	3	10
<b>Melhor</b>	19	64
<b>Não mudou</b>	7	23
<b>Pior</b>	1	3
<b>Muito pior</b>	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



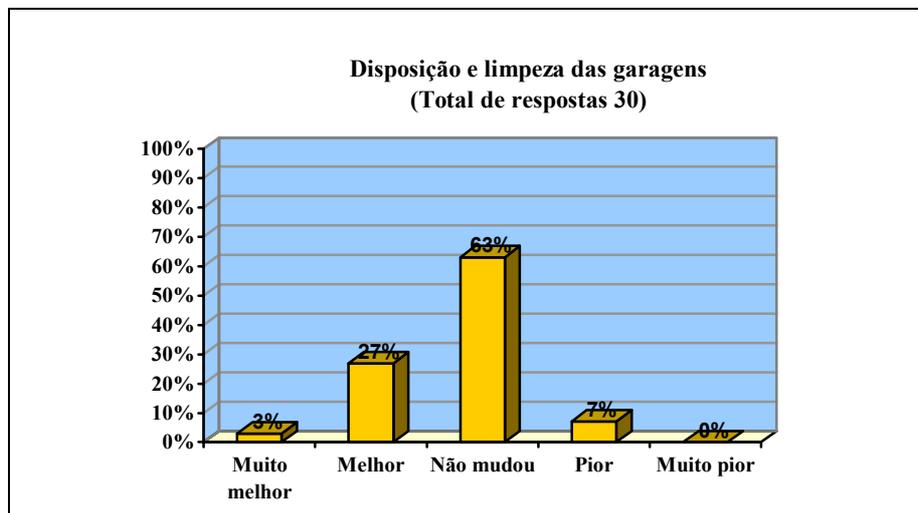
**Figura 4 – Demonstração gráfica da questão n° 4**

A grande maioria dos questionados observou melhoria na limpeza da piscina após a terceirização administrativa ter sido implantada. Para este quesito, 3 (três) condôminos responderam que a limpeza está “muito melhor”, enquanto 19 (dezenove) responderam que a limpeza está “melhor” (ver tabela 4), tal fato deve-se a maior qualificação do profissional designado pela empresa Habitar Administração e Serviços Ltda.

### Questão 5 – Disposição e limpeza das garagens:

**Tabela 5 – Disposição e limpeza das garagens**

Alternativas	Respostas	%
Muito melhor	1	3
Melhor	8	27
Não mudou	19	63
Pior	2	7
Muito pior	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



**Figura 5 – Demonstração gráfica da questão nº 5**

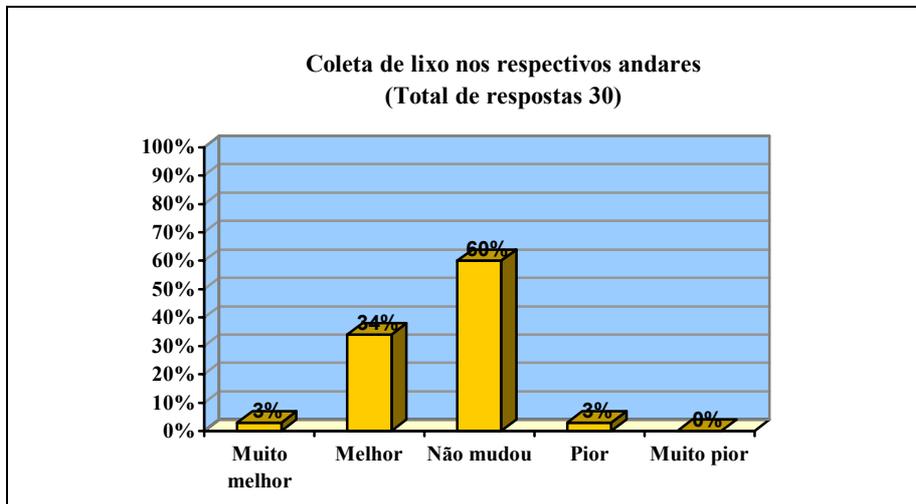
É oportuno esclarecer que no edifício Down Town não existe uma pré-determinação das vagas de garagem com os respectivos apartamentos, ou seja, as vagas estão dispostas para a própria escolha dos condôminos no momento em que estacionam seus automóveis.

Por tal motivo, é recorrente a má utilização das vagas, uma vez que os usuários não respeitam o espaço físico delimitado. Talvez por isso, a maioria das respostas está enquadrada na opção “não mudou” conforme figura 5. Isso ocorria tanto quando existia a autogestão, como nos dias atuais de administração terceirizada, provando que é necessário uma providência urgente para este quesito.

### Questão 6 – Coleta de lixo nos respectivos andares:

**Tabela 6 – Coleta de lixo nos andares**

Alternativas	Respostas	%
Muito melhor	1	3
Melhor	10	34
Não mudou	18	60
Pior	1	3
Muito pior	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



**Figura 6 – Demonstração gráfica da questão nº 6**

Observa-se neste quesito, que a coleta de lixo nos respectivos andares em sua maioria também não apresentou mudanças, uma vez que a mesma rotina foi seguida após a terceirização, ou seja, 3 (três) vezes por semana.

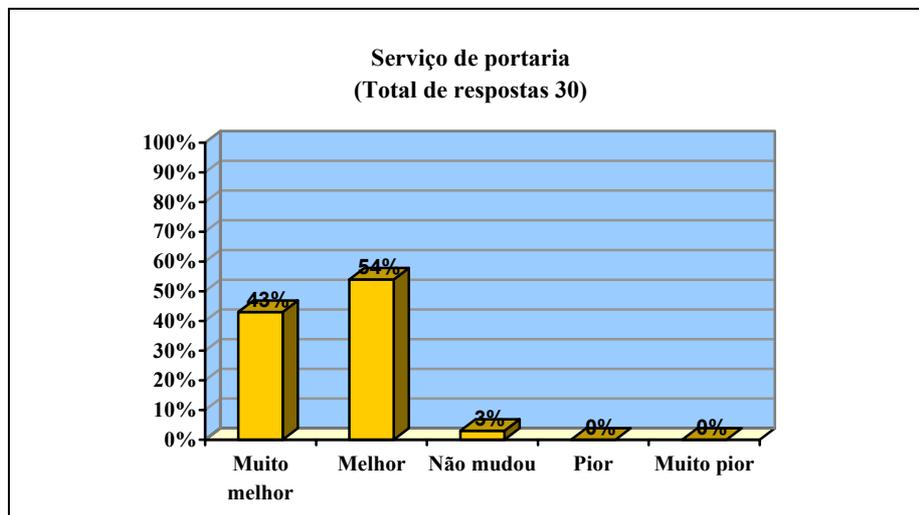
Porém 34% dos condôminos acharam que está “melhor”, razão pela qual, este serviço pode ser melhorado pelo funcionário responsável.

Houve ainda uma resposta de “Muito melhor” e outra de “Pior”, fato de pouca expressão para considerações. (tabela 6)

### Questão 7 – Serviço de portaria:

**Tabela 7 – Serviço de portaria**

Alternativas	Respostas	%
Muito melhor	13	43
Melhor	16	54
Não mudou	1	3
Pior	0	0
Muito pior	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



**Figura 7 – Demonstração gráfica da questão n° 7**

Este serviço é sem dúvida, um dos mais importantes na vida cotidiana de um condomínio residencial. Observando a figura acima, é possível notar um alto nível de satisfação por parte dos entrevistados.

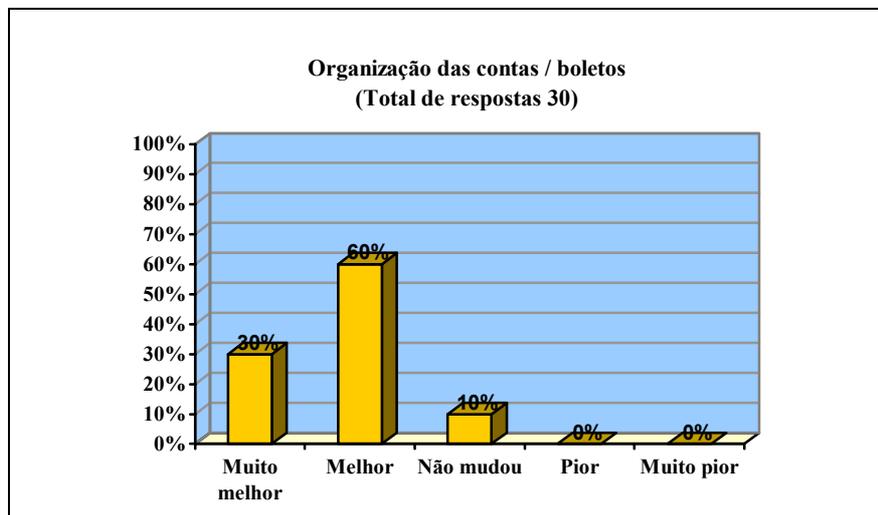
Em sua maioria todos notaram uma mudança para “melhor” (43%), ou ainda classificaram como “Muito melhor” (54%) o serviço de portaria após a terceirização administrativa.

Comparando-se com a autogestão a qualidade do serviço oferecido pela empresa Habitar mostrou-se muito superior, devido ao treinamento, instruções e cursos de reciclagem aplicados aos porteiros.

### Questão 8 – Organização das contas/boletos:

**Tabela 8 – Organização contas/boletos**

Alternativas	Respostas	%
Muito melhor	9	30
Melhor	18	60
Não mudou	3	10
Pior	0	0
Muito pior	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



**Figura 8 – Demonstração gráfica da questão n° 8**

Esta questão engloba toda organização dos pagamentos e recebimentos das contas do condomínio, das obrigações fiscais existentes e da entrega correta do boletos bancários.

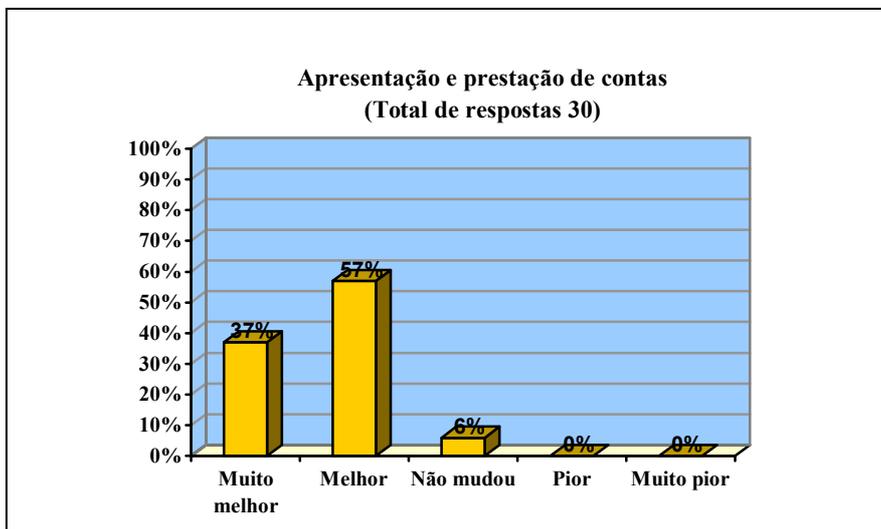
De acordo com a demonstração gráfica acima (figura 8), ficou claro que a total maioria percebeu uma melhora nesses itens. Dados esses que são resultado de um amparo de profissionais experientes e qualificados existentes na empresa Habitar Administradora de Condomínios Ltda.

Apenas 10% dos questionados não perceberam mudanças nesses serviços.

### Questão 9 – Apresentação e prestação de contas:

**Tabela 9 – Apresentação e prestação de contas**

Alternativas	Respostas	%
Muito melhor	11	37
Melhor	17	57
Não mudou	2	6
Pior	0	0
Muito pior	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



**Figura 9 – Demonstração gráfica da questão n° 9**

Com relação à apresentação e prestação de contas do condomínio nota-se também uma grande melhoria percebida pelos condôminos. Conforme a figura 9, observamos que 37% dos entrevistados responderam que está “muito melhor” e 57% disseram que está “melhor” a apresentação das contas e prestação de contas.

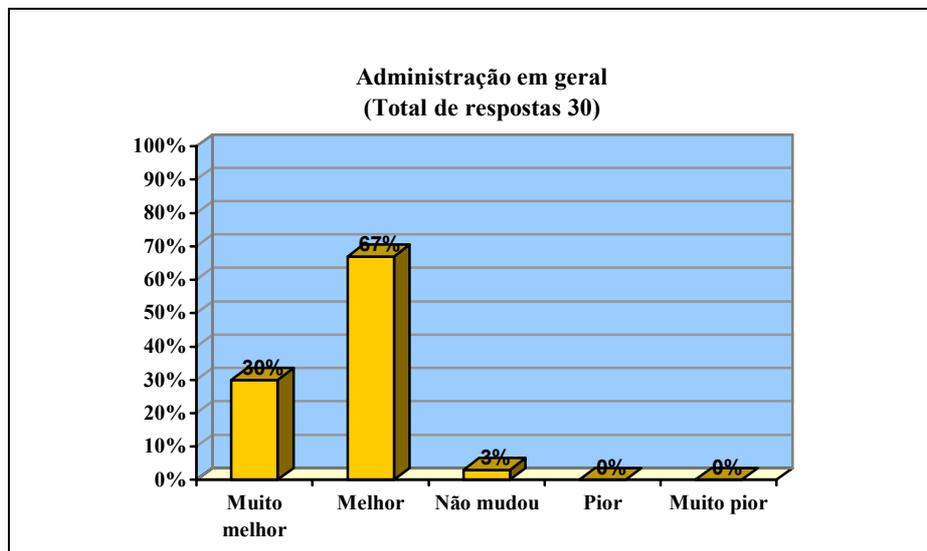
O interesse dos condôminos em saber sobre a “saúde financeira” do condomínio, as despesas existentes e os motivos de eventuais gastos, torna esta questão importantíssima.

Os números refletem que há uma transparência e um maior esclarecimento dos balancetes apresentados mensalmente pela administradora, o que não ocorria na autogestão.

### Questão 10 – Administração em geral:

**Tabela 10 – Administração em geral**

Alternativas	Respostas	%
Muito melhor	9	30
Melhor	20	67
Não mudou	1	3
Pior	0	0
Muito pior	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



**Figura 10 – Demonstração gráfica da questão nº 10**

Esta questão engloba os serviços prestados pela empresa terceirizada de modo geral. Observando o gráfico acima, nota-se uma grande satisfação com a gestão terceirizada, ou seja, a grande maioria dos entrevistados respondeu que após a terceirização a administração melhorou bastante.

Dos 30 (trinta) condôminos entrevistados, 29 (vinte e nove) optaram pelas respostas “Muito melhor” ou “Melhor”, tendo apenas uma resposta de “Não mudou”.

Com base nesses números chega-se às conclusões que veremos a seguir no item 5.1.

#### 4.2 Análise das respostas obtidas do campo sugestões (opcionais) disponibilizadas logo após as questões fechadas

Foram 8 (oito) as sugestões opcionais apresentadas pelos condôminos as quais de forma resumida, pode-se destacar, levando-se em consideração dois quesitos:

##### 4.2.1 Garagem

Por cinco vezes este assunto foi abordado, principalmente com reclamações pela forma incorreta que os condôminos estacionam seus respectivos automóveis.

Como já explanado não existe uma pré-determinação das vagas, proporcionando alguns abusos por parte dos condôminos, que muitas vezes não respeitam as faixas de sinalização existentes (demarcações).

É um assunto polêmico e que deve ser visto com urgência pela administradora.

##### 4.2.2 Normas do Regimento Interno do Condomínio

Foi sugerida por três vezes uma maior rigidez no cumprimento das Normas do Regimento Interno do Condomínio. Dois questionados reclamaram principalmente do desrespeito à lei do silêncio.

As Normas do Regimento Interno do Condomínio devem ser cumpridas, caso isso não ocorra, primeiramente o infrator recebe uma advertência por escrito e persistindo o desrespeito, recebe uma multa, estipulada na Convenção do Condomínio.

## 5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Neste capítulo serão apresentadas as conclusões e recomendações desta pesquisa.

### 5.1 Conclusões

O objetivo geral deste estudo consistiu em demonstrar através de questionários diretos o grau de satisfação dos condôminos após um ano da implantação da administração terceirizada no Condomínio Down Town Residence, realizada pela empresa Habitar Administração e Serviços Ltda.

Da pesquisa elaborada e dos resultados obtidos conclui-se que em sua ampla maioria um grau de satisfação elevado.

A satisfação é visível na maioria dos quesitos apresentados pelo autor, servindo de parâmetro para concluirmos que a terceirização foi benéfica para o condomínio.

Pontos favoráveis foram vistos, entretanto, as falhas também foram diagnosticadas. Daí a importância do estudo.

Para a empresa Habitar Administração e Serviços Ltda., o estudo facilita alguns caminhos para otimização dos seus serviços e através dos dados levantados, corrigir algumas falhas em sua administração.

É importante destacar que este trabalho pela sua natureza não é conclusivo e ao mesmo tempo condutor de soluções, mas é de grande valia para suscitar reuniões, encontros e assembleias que oportunizam melhoras constantes, além do que outros estudos devem ser levados a efeito de pesquisa conforme recomendações inseridas adiante.

## 5.2 Recomendações

A partir da análise da pesquisa e término das conclusões, poderíamos relacionar como umas das principais recomendações, um estudo mais aprofundado dos quesitos em que a percepção de algum tipo de melhoria foi nula ou ainda alguma insatisfação detectada.

Um ponto principal é questão da disposição das vagas de garagem do condomínio. Detectou-se uma insatisfação generalizada e algumas reclamações, portanto se faz necessário uma mudança urgente no regulamento interno do edifício. Neste caso, uma demarcação e uma pré-determinação das garagens com os respectivos apartamentos talvez acabaria com as reclamações.

Serviços do dia-a-dia, como limpeza do edifício, limpeza da piscina, coleta de lixo, ainda podem ser melhorados. Isso proporcionará um grau de satisfação ainda maior dos condôminos.

Ressalta-se também uma atenção para a manutenção e limpeza dos elevadores, uma vez que muitos condôminos não perceberam melhorias nessa questão. Neste caso, recomenda-se uma revisão contratual, e uma análise dos serviços prestados pela empresa especializada Atlas Shindler Elevadores S.A.

Em linhas gerais, após um ano terceirização administrativa a satisfação dos condôminos é expressiva, mas isso não significa que a empresa prestadora dos serviços deva se acomodar. Muito pelo contrário, é um estímulo para se corrigir as falhas ainda existentes buscando sempre a excelência nos serviços prestados ao condomínio Down Town Residence.

## REFERÊNCIAS

CAVALCANTI, Júnior, O. *A terceirização das relações laborais*. São Paulo: Ltr, 1996. 183 p.

CERVO, Amado L., BERVIAN, Pedro A. *Metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002. 242 p.

FONTANELLA, Denise et al. *O lado (des)humano da terceirização*. Bahia: Casa da Qualidade, 1994. 114 p.

FRANCO, J. Nascimento. *Condomínio*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais Ltda., 2001. 138 p.

GAMBOA, Silvio S. *Pesquisa educacional: quantidade - qualidade*. São Paulo: Cortez, 1995. 112 p.

GOMES, Marliete Bezerra. *Uma contribuição ao estudo da utilização da informação contábil para o aprimoramento da eficiência e eficácia da gestão das entidades condominiais*. 2003. 131 f. Dissertação (Mestrado em Contabilidade Estratégica) – Centro Universitário Álvares Penteado – UNIFECAP, São Paulo.

HOUAISS, Antonio. *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*. 1. Ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. 2922 p.

KOTLER, Philip. *Administração de marketing*. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000. 764 p.

KOTLER, P. ; ARMSTRONG G. *Princípios de marketing*. 7. ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall, 1998. 529 p.

LAS CASAS, A. L. *Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997. 208 p.

RODRIGUES, F.F.A.; LEAL, M.L.M.S.; HARGREAVES, L. *Qualidade de prestação de serviços*. Rio de Janeiro. Senac Nacional, 1997. 195 p.

ROESCH, Sylvia M. A. *Projetos de estágio do curso de administração: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalho de conclusão de curso*. São Paulo: Atlas, 1996. 189 p.

SOUZA, Agnaldo Celino de. *Condomínio: edifício em manual do condômino*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001. 224 p.

TSCHOHL, J. *Satisfação do cliente*. São Paulo: MAKRON Books, 1996. 375 p.

VAVRA, Terry G. *Marketing de relacionamentos*. São Paulo: Atlas, 1993. 323 p.

WALKER, Denis. *O cliente em primeiro lugar: o atendimento e a satisfação do cliente como uma arma poderosa de fidelidade e vendas*. São Paulo: MAKRON Books, 1991. 190 p.

## **BIBLIOGRAFIA CONSULTADA**

ABNT - NBR 6023. *Informação e documentação: referências – elaboração*. Ago 2002.

ABNT - NBR 10520. *Informação e documentação: citação em documentos – apresentação*. Ago 2002.

ABNT - NBR 14724. *Informação e documentação: trabalhos acadêmicos – apresentação*. Ago 2002.

SOUZA, Benedito Felipe. *Procedimentos básicos para elaboração de monografias, dissertações e teses: visão sistêmica de metodologia do trabalho científico*. 1997 / digitado / 136f.

## APÊNDICE – Questionário utilizado para a pesquisa

Prezados Sr.(a)

Sou aluno da USC – Universidade do Sagrado Coração, graduando em Administração de Empresas – Habilitação – Comércio Internacional, escolhi como tema de pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso: **“AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CONDÔMINOS DO EDIFÍCIO DOWN TOWN APÓS UM ANO DE TERCEIRIZAÇÃO ADMINISTRATIVA”**.

Assim sendo, solicito a fineza de responder o questionário abaixo.

Agradeço desde já sua colaboração.

01 – Com relação à segurança do prédio está:

Muito melhor     Melhor     Não mudou     Pior     Muito pior

02 – Com relação à limpeza do edifício está:

Muito melhor     Melhor     Não mudou     Pior     Muito pior

03 – Limpeza e manutenção dos elevadores:

Muito melhor     Melhor     Não mudou     Pior     Muito pior

04 – Limpeza da piscina:

Muito melhor     Melhor     Não mudou     Pior     Muito pior

05 – Disposição e limpeza das garagens:

Muito melhor     Melhor     Não mudou     Pior     Muito pior

06 – Coleta do lixo nos respectivos andares:

Muito melhor     Melhor     Não mudou     Pior     Muito pior

07 – Serviço de portaria:

Muito melhor     Melhor     Não mudou     Pior     Muito pior

08 – Organização das contas/boletos:

Muito melhor     Melhor     Não mudou     Pior     Muito pior

09 – Apresentação e prestação de contas:

Muito melhor     Melhor     Não mudou     Pior     Muito pior

10 – Administração em geral:

Muito melhor     Melhor     Não mudou     Pior     Muito pior

Sugestões (opcional): Utilize somente o espaço abaixo delimitado.
