

**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS - SESA
FACULDADE AMADEUS - FAMA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

LUCAS DALTRO DE MORADILLO

A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMINIOS

**Aracaju – SE
2015**

LUCAS DALTRO DE MORADILLO

A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIOS

Trabalho de Conclusão de curso apresentado como requisito para obtenção do título de bacharel em Administração de Empresas da Faculdade Amadeus sob a orientação do Prof. Msc. Maurício Cajazeira.

**Aracaju – SE
2015**

LUCAS DALTRO DE MORADILLO

**MOTIVAÇÃO: A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA
ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIOS**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Faculdade Amadeus como requisito para aprovação final e obtenção do grau de bacharel em Administração.

Prof. M.Sc Paulo Sérgio Melo dos Santos
Coordenador do Curso

Prof. M.Sc Mauricio de Oliveira Cajazeira
Orientador

Prof. Esp. Lângesson Lopes da Silva
Examinador

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de ____.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha família, ao meu orientador Prof^o. M.Sc. Maurício Cajazeira e a Deus pelo dom da vida.

AGRADECIMENTOS

Antes de qualquer coisa agradeço a minha mãe e minha esposa, por toda compreensão e paciência neste momento de exclusiva dedicação a esse trabalho.

RESUMO

Verificando algumas dificuldades na gestão dos condomínios, o estudo apresenta uma solução moderna para solução desses problemas. Com análise do cenário, foi demonstrado através de opinião de diversos estudiosos da área e com o resultado da pesquisa realizada, a viabilidade de implantação da Tecnologia da Informação nos condomínios. Foram identificados alguns procedimentos que não atendem os anseios dos condôminos, interligando com a solução encontrada com processo de comunicação através dos sistemas de informações. Gerando um alicerce de como a tecnologia da informação é uma ferramenta essencial para as gestões atuais, contribuindo para um trabalho eficiente. Estas informações esclarecedoras, para que os gestores de condomínios possam implantar, soluções fortalecendo os sistemas de segurança, comunicação e tomadas de decisões, garantido o desenvolvimento de uma gestão mais participativa e agregando uma maior satisfação dos moradores.

Palavras – chave: Comunicação organizacional, controle e gestão dos condomínios.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01	CONHECIMENTO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	27
Gráfico 02	ACESSO A INTERNET	27
Gráfico 03	INFLUENCIA DE APLICATIVOS NO COTIDIANO	28
Gráfico 04	SERVIÇOS ESSENCIAIS NO CONDOMÍNIO	28
Gráfico 05	DIFICULDADES NO CONDOMÍNIO	29
Gráfico 06	DADOS DISPONÍVEIS EM SISTEMA	30
Gráfico 07	SOLUÇÃO PARA SEGURANÇA	30
Gráfico 08	PROBLEMA NO CONTROLE DE CORRESPONDÊNCIA	31
Gráfico 09	SOLUÇÃO PARA CORRESPONDÊNCIA	31
Gráfico 10	SOLUÇÃO PARA OCORRÊNCIAS	32
Gráfico 11	SOLUÇÃO PARA COMUNICAÇÃO DE RESERVAS	32
Gráfico 12	SOLUÇÃO PARA COMUNICAÇÃO INTERNA	33
Gráfico 13	ACESSO AS INFORMAÇÕES FINANCEIRAS	33

SUMÁRIO

LISTA DE GRÁFICOS	7
1 INTRODUÇÃO	9
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	11
2.1 Administração x Gestão Eficiente	11
2.2 Enfoque sistêmico: Uma interação de elementos	12
2.3 O controle de procedimentos em entidades sem fins lucrativos.....	12
2.4 A ferramenta moderna: Tecnologia da Informação	14
2.5 Investimentos em tecnologia da informação	17
2.6 Qualidades da comunicação influencia a informação	19
2.7 Administração de condomínios x Administração participativa	19
2.8 Entendendo as regras da Legislação de condomínios.....	21
3 METODOLOGIA	23
3.1 Objeto de estudo	23
3.2 Tipo de pesquisa	23
3.3 Sujeitos da pesquisa.....	24
3.4 Universo da pesquisa	24
3.5 Plano amostral da pesquisa.....	25
3.6 Técnicas de coletas de dados	25
3.7 Pré-teste.....	26
3.8 Variáveis de estudo	26
3.9 Técnicas estatísticas utilizadas.....	26
3.10 Caracterização da amostra.....	27
4 ANÁLISES DOS RESULTADOS	28
4.1 Apresentação	28
4.2 QUESTÕES NORTEADORAS	35
4.3 ANÁLISE	35
4.4 RESULTADOS	36
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	39
REFERÊNCIAS	42

1 INTRODUÇÃO

As empresas independentemente do tamanho, necessitam de controles nos procedimentos mais variados, tanto administrativos como contábeis. Os condomínios não se diferenciam desta realidade precisando de mais eficiência nas operações e informações. Portanto, precisam de um controle interno rigoroso com divulgação plena a todos os condôminos em tempo real, para assim preservar os ativos e patrimônio, evitando a ocorrência de erros ou procedimentos ilegais que possam trazer prejuízos ao condomínio, podendo ser observados pelos próprios moradores, auxiliando uma melhor gestão do síndico.

O condomínio é uma entidade sem fins lucrativos, mas seus recursos tem que ser corretamente empregados na busca dos seus objetivos e melhorias, sem desperdícios e desvios. Para isso é importante que os controles internos sejam aprimorados de acordo com suas necessidades, buscando otimizar os escassos recursos disponíveis, para assim poder fornecer informações adequadas para tomadas de decisões, tendo uma comunicação e participação mais efetiva de todos os condôminos.

Sendo assim, o síndico deixou de ser o dono do prédio e necessita de ferramentas para viabilizar um bom relacionamento e defender os interesses dos condôminos. Visualizando o perfil empresarial que os condomínios se tornaram surgiram as Administradoras de Condomínios para assessorar os síndicos na sua gestão com funcionários, contabilidade e manutenção. Com as novas tecnologias podendo agregar grandes melhorias no processo de gestão do condomínio com maior velocidade no fluxo, acesso e controle da informação, oferecendo assim uma interação maior dos moradores e um melhor suporte.

A tecnologia da informação é uma ferramenta de importância ao apoio na gestão, sendo bem utilizada, observa-se benefícios para comunicação e agilidades nas soluções de decisões pertinentes as necessidades coletivas. Com a utilização da tecnologia da informação possibilitam melhorias no processo de gestão, com maior interatividade do fluxo de informações, dando suporte as necessidades dos moradores e funcionários.

Os condomínios, ao contrário das empresas, recentemente iniciaram a profissionalização de sua administração. A gestão antes exercida pelo síndico vem ganhando diversas ferramentas e mão de obra especializada nesse setor. Os

condomínios são geridos como negócios e estão agregando ferramentas e estratégias modernas de gestão empresarial em seu ambiente. Tendo em vista as exigências legais e controle das informações e as pressões dos condôminos. Tal situação demandou um registro centralizado de dados e que as informações fossem acessadas na mesma linguagem por qualquer morador. A solução mais apropriada seria a implantação da tecnologia da informação.

Esse estudo tem como objetivo geral contribuir para uma melhoria nos controles administrativos e financeiros de condomínios com o suporte da tecnologia da informação, com isso aprofundar – se em alguns específicos: como a melhoria da comunicação interfere no cotidiano do condomínio, melhorar os métodos de controle, valorizar a eficiência da informação para um melhor convívio, como influenciar a gestão participativa e melhorar as informações do banco de dados interno para segurança patrimonial.

Com o crescimento e a concentração populacional em territórios urbanos das grandes cidades e a supervalorização dos terrenos, tornou-se inviável o modelo de habitação vertical com poucas unidades. Com a mudança do perfil dessas construções pode observar condomínios habitacionais que são verdadeiras “pequenas cidades”. Nesses condomínios os moradores tentam sanar seus anseios e necessidades decorrentes da falta de política pública.

Essa pesquisa busca contribuir para uma problemática comum nos atuais condomínios, como a falta de comunicação, divulgação de dados financeiros e falhas no sistema de segurança. Com estes eventos levantados embasa um estudo e identifica algumas soluções que poderão ser encontradas na tecnologia da informação e na administração. Qual a importância de uma gestão participativa? A qualidade e a eficiência das informações são necessárias para tomadas de decisões? Como controlar e administrar sem presença em tempo integral do gestor? Uma boa comunicação evita conflitos de relacionamentos? Qual ferramenta utilizar para contribuir na solução desses problemas?.

Portanto, este estudo está subdividido em fundamentação teórica que discute através das referências disponíveis a importância da tecnologia e uso da informação nos condomínios. Trata-se de estudar as questões relativas à gestão empresarial eficiente em empresas, assim caracterizadas como condomínios sem fins lucrativos e apoiados na legislação brasileira de responsabilidade civil.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Administração x Gestão Eficiente

Administração de uma forma prática que dizer ação, sendo um processo de tomar decisões utilizando os quatros processos principais interligados são eles: planejamento, organização, execução e controle (MAXIMIANO, 2000).

A administração é uma ciência que evoluiu durante sua história com seus sucessos e com seus problemas, levantando alguns principios essenciais. A administração capacita as pessoas a trabalhar em conjunto buscando suas habilidades essenciais para organização, integra elementos culturais da localidade para construir uma gestão eficiente, estabelece os objetivos de forma clara, desenvolve seus componentes de acordo com suas necessidades e oportunidade, trabalha a comunicação e a responsabilidade individual, medidor de desempenho e foca sempre na eficiência e resultados (DRUCKER, 2001).

Maximiano (2000) conceitua os processos administrativos, sendo o planejamento a atividade de definição dos objetivos, ação e recursos. A organização é responsável por definir o trabalho, distribuição dos recursos e as responsabilidades pela execução. A direção ou execução estabelece as atividades e os recursos a serem utilizados para alcançar os objetivos. O controle busca acompanhar a construção dos objetivos e caso necessite, modificar os processos desta atividade.

São três habilidades necessárias para o gestor, a habilidade técnica que utiliza o conhecimento especializado e na facilidade de execução do trabalho e em seguir seus procedimentos. Habilidades Humanas refere-se ao trabalho com pessoas e a prática de relacionamento interpessoal e grupal. Por último temos as habilidades conceituais onde busca interagir a visão da organização, utilizando idéias, conceitos, teorias e abstrações (CHIAVENATO, 2004).

As habilidades servem para transformar conhecimentos em trabalho melhorando o desempenho em busca do objetivo. Mais duas habilidades com base no trabalho de Katz (1955) são mencionados: habilidade em comunicação envolve o recebimento e envio de informações, pensamentos, sentimentos e atitudes. É habilidade de pensamento crítico, que buscar realizar a triagem das implicações de todos os aspectos relacionada a um problema (SILVA, 2002).

2.2 Enfoque sistêmico: Uma interação de elementos

O enfoque sistêmico integra dois enfoques, os fatores técnicos, com os fatores humanos. Realizando uma interação de elementos em busca dos resultados, onde temos três linhas de pensamento: a teoria da forma, a cibernética e a teoria dos sistemas. A teoria da forma ou *Gestalt* foi desenvolvida por psicólogos alemães em 1924, onde define que a realidade são conjuntos de elementos que inseparáveis e a natureza de cada parte tem sua finalidade no conjunto (MAXIMIANO, 2000).

Bertalanffy (1968) propôs a teoria geral do sistema onde levantou duas idéias básicas: a realidade é feita de sistemas com elementos interdependentes e não apenas analisar elementos isolados, mas suas inter-relações. As soluções tradicionais não atendem mais as necessidades apresentadas pela tecnologia e a sociedade, sendo necessário utilizar novos sistemas com um novo paradigma científico, buscando atender os novos pensamentos e visão do mundo, contrariando com o paradigma analítico, mecanístico e linear de causa-e-efeito da ciência clássica (MAXIMIANO, 2000).

A terceira teoria que fundamenta o enfoque sistêmico é a cibernética, que foi elaborada por Nobert Wiener, tendo como idéia central o autocontrole do desempenho, visando o objetivo final, sendo a ferramenta principal para o controle do seu resultado a informação. Desta forma o enfoque sistêmico realiza a sinergia entre o sistema técnico e social, gerando uma troca de energia e informações com o ambiente (MAXIMIANO, 2000).

2.3 O controle de procedimentos em entidades sem fins lucrativos

O controle pode ser simplificado em três etapas: buscar informações sobre resultado de uma atividade ou processo, observar se conhece com a informação do objetivo e praticar algumas ações necessárias para realização dos objetivos. Ele está presente no cotidiano das pessoas e organizações, onde sempre se busca informações para tomadas de decisões. O controle também tem sua tarefa social, presentes nas leis, semáforos, guardas de trânsito e faixas de rodagem (MAXIMIANO, 2000).

O sistema de controle é uma atividade complexa e sua implantação, manutenção e o aprimoramento de um sistema já existente, requer a

consideração de algumas diretrizes básicas. Primeira: Cada organização deve desenvolver seu sistema de controles. Segunda: O controle é uma ferramenta, nenhum sistema de controle compensa ou anula os erros dos gestores da empresa. Terceira: Complexidade dos sistemas de controles internos não representa garantia de eficácia e eficiência. Quarta: Devem se fixados prazos realistas no processo de implantação do sistema de controles. Quinta: É decisiva a participação das pessoas na implantação ou aprimoramento dos controles internos e na futura manutenção e operacionalização sistêmica. Sexta: Sistemas complexos e impraticáveis são inúteis. Sétima: No processo de implantação ou reformulação devem ser consideradas também as perspectivas futuras da empresa. (Oliveira, Perez jr.. e Silva, 2009).

Em uma organização o controle interno é um conjunto de procedimentos, métodos, rotinas com os objetivos de proteger os ativos, produzir dados contábeis e ajudar a administração na condução ordenada dos objetivos da empresa (ALMEIDA, 2009).

São considerados controles internos as ferramentas da organização utilizadas para vigilância, fiscalização e verificação administrativa, aos quais sejam utilizadas para prever, observar, dirigir ou governar acontecimentos sejam praticadas na empresa e que produzam alterações no seu patrimônio (FRANCO E MARRA, 2009).

As empresas maiores utilizam bem os sistemas de controles internos, onde já são bem aprimoradas, devido à dependência para realizar as atividades da empresa, desde a básica a mais complexa, com o crescimento da economia, as pequenas e médias empresas sentiram a necessidade de melhorar seus controles internos, onde buscam melhorar o funcionamento e visualizar melhor o controle das operações realizadas pela empresa (ALMEIDA, 2009).

As organizações devem estabelecer as rotinas internas em um manual de procedimentos das atividades, contendo os formulários internos e externos, para assim trazer mais agilidade aos controles internos da empresa, e ganhando em eficiência nas operações realizadas em todos os setores (ALMEIDA, 2009).

Desta forma, Almeida (2009) sugere exemplos de formulários de Controles Internos, tais como: •Requisição de aquisição de material ou serviços; Formulário de cotação de preços (para solicitar preços aos fornecedores); Mapa de licitação (para selecionar o fornecedor que ofereceu as melhores condições comerciais); Ordem de compra (para formalizar a compra junto ao fornecedor); Aviso de recebimento de material (evidencia do recebimento de bens comprados); Mapa de controle de programação financeira; Fichas de lançamento contábil; Boletins de fundo fixo (para

fins de prestação de contas dos valores pagos através do caixa); Carta de comunicação com os bancos; Formulário de devolução de material.

Conforme a sugestão do autor Almeida, os formulários sugeridos devem ser utilizados nas pequenas e médias empresas, implantando assim uma maior organização e controle as suas atividades. Medidas simples com a implantação de formulários, aumenta o controle interno, tornando a empresa eficiente (ALMEIDA, 2009).

As empresas independentes do tamanho necessitam de um sistema de controle interno, para trazer confiança e que seja adaptado a funcionalidade dos setores, para evitar que ocorram maiores prejuízos, provenientes de fraudes e erros involuntários (ALMEIDA, 2009).

O controle interno deve ser implantado dentro das pequenas e médias organizações, mas mantendo alguma cautela, o planejamento dos controles é essencial lembrar que a implantação gera um custo e esse não deve ultrapassar os benefícios trazidos por ele, o compartilhamento de informações e operações entre os setores, dificulta um fraude ou erro graves, sendo um dos benefícios conquista pelo controle interno (ALMEIDA, 2009).

2.4 A ferramenta moderna: Tecnologia da Informação

Os computadores já são ferramentas essenciais nas empresas, com eles agilizou-se as atividades do trabalho, reduzindo a necessidade de mão-de-obra. Por exemplo, as companhias de seguro, tinham salas com dezenas de funcionários realizando cálculos financeiros. Atualmente, essas salas estão com poucos colaboradores utilizando computadores, com melhor produção e prestando melhores serviços aos clientes (DAVENPORT, 1994).

Os computadores na sua maioria são ligados em uma rede de comunicação, participando dessa rede computadores pessoais e empresarias conectando pessoas de diversas partes do mundo, tanto para contatos pessoais, como para realizar negócios, essa agilidade para encontrar as informações necessárias em um tempo hábil vem através da internet (LAUDON & LAUDON, 1999).

Uma das ferramentas que reduziu as distâncias e contribuiu para quedas de barreiras, leva o conhecimento quase instantâneo de onde foi pesquisado e concebido. Busca se o dinamismo para realizar nossas atividades e nessa perspectiva que a Tecnologia da Informação pode nos oferecer as ferramentas necessárias para a velocidade do mundo globalizado (JAMIL, 2001).

Faz parte do cotidiano atual o relacionamento com as ferramentas tecnológicas, que elaboram informações para utilidades pessoais ou para outras pessoas em caixa eletrônico bancários, códigos de barras em produtos e etc. Onde as pessoas mais habituadas à tecnologia e organizações investem cada vez mais na modernização para criar, guardar e transferir informações.(STAIR,2006). Segundo Laudon (1999) de acordo com os desafios impostos pelo ambiente podem ser usados os sistemas de informações como uma solução organizacional e administrativa.

Graeml (2003) diz que está sendo impactante a forma de contribuição da telecomunicação e a informática para grandes transformações da sociedade. Elas reduzem os esforços e o tempo humano exigido por tarefas cotidianas com excepcional competência. Ele ressalta que o impacto do seu uso no modo de vida das pessoas, tem sido tão marcante que muitos autores consideram que estamos vivendo uma nova era, a “era da informação”.

Um dos principais benefícios que a TI (Tecnologia da Informação) podem trazer para empresa é sua capacitação para operar melhor e tendo flexibilidade para o novo ambiente de mercado em rápida e constante mutação, atendendo clientes mais exigentes e com suas necessidades individuais e exclusivas (GRAEML, 2003).

Apesar de a TI ser a solução de todos os problemas das empresas para alguns, tem sido tratada com reserva e dúvida por outros. O importante é a utilidade da informação gerada por ela ser eficaz para melhorar o atendimento e as necessidades de seus clientes (GRAEML, 2003).

Os dispositivos móveis passaram a serem computadores que podem ser acessados de qualquer lugar, atendendo os profissionais e as pessoas que necessitam de informações com velocidade e segurança dos dados. Os dispositivos móveis são encontrados facilmente no cotidiano das pessoas e esses equipamentos permitem que os usuários transporte e possa acessar as informações do seu ambiente de trabalho e lazer na “palma da mão” (LAUNDON, 2007).

As ferramentas da Tecnologia da informação não é a única solução para solucionar os problemas das empresas e menos ainda em organizar, sem planejamento, gestão e ação efetiva, sem esse conjunto não garantem contribuição para a empresa. Com a sistemização, organização e disponibilizar as informações encaminhadas a um planejamento preciso, dinâmico e interativo é que facilita o incremento da tecnologia, para melhorar a gestão (REZENDE & ABREU, 2003).

Os sistemas tecnológicos das empresas são elaborados para solucionar problemas organizacionais e atender as novas necessidades do cliente, com mais agilidades. Também monitoram materiais, pessoas e atividades dentro da organização e auxiliam nas tomadas decisões nos problemas internos, auxiliando na produção de materiais e serviços, controle de peças e estoques (LAUDON & LAUDON, 1999).

Os empregados e moradores do condomínio podem acessar informações corporativas facilmente. Por utilizar os padrões da internet, sua utilização é mais fácil, já que a maioria das pessoas já está familiarizada com a internet, sendo uma alternativa barata e poderosa para comunicação interna. Como o padrão é o mesmo, a mesma informação eletrônica pode ser visualizada por qualquer empregado, dando acesso a todos os documentos disponibilizados na intranet, como listas telefônicas internas, manuais de procedimentos, etc, e conseqüentemente, reduzindo o uso de papel (STAIR, 2006).

O gerenciamento da informação deve atender as necessidades gerenciais, visualizando o lado operacional e uma visão global do sistema de informação e a identificação dos sistemas e subsistemas desse sistema global, valendo de que a informação tem diferentes focos, de acordo com o segmento econômico e de cada empresa. (STAIR, 2006).

A precisão da informação e o teor completo dos dados devem ser confiáveis, para que as decisões geradas sejam de qualidades, sem gerar resultados insatisfatórios para a empresa. Uma informação gerada com imprecisão pode levar a um investimento desnecessário, um exemplo disso é previsão de vendas altas, quando na verdade a correta seria uma venda baixa, levando ao dispêndio em estoque sem necessidade. As informações devem ser pontuais e acessíveis, sem conter erros, devendo conter os fatos importantes, sem ser complexas, para uma melhor leitura e entendimento, porque se chegar aos gestores

em momento inadequado, ela será de pouco valor para a organização (STAIR, 2006).

Com a globalização o mercado está em constante mudança, onde a informação em tempo hábil e com detalhamento criam condições para que as empresas respondam as demandas no mercado. O armazenamento e a utilização de grande quantidade de dados estão sendo facilitada pela tecnologia, a informática em conjunto com a infraestrutura das telecomunicações, diminui a distância ao acesso a informação e encurta as ligações entre locais geograficamente distantes (ALMEIDA, 2009).

A tecnologia da informação é interessante por trazer maior controle, maior segurança, menos erros e maior precisão, nas informações organizacionais obtidas, gerando uma diminuição no custo e desperdícios. A tecnologia da informação como exemplo, pode auxiliar o controle de acesso ao condomínio, gerando um banco de dados das pessoas com livre acesso e cadastramento de visitantes ou prestadores de serviços com autorização de moradores ou gestores. Mas para implantar a tecnologia da informação na empresa, deve organizar os processos da empresa, ter profissionais capacitados para utilizar a tecnologia e conscientizar os moradores e colaboradores para utilização, caso contrário à implantação não terá sucesso. (ALMEIDA, 2009)

2.5 Investimentos em tecnologia da informação

Utilizar soluções tradicionais tende levar a empresa a trabalhar com os conceitos que existiam por trás delas, criados para solucionar uma realidade momentânea. Mas não pode apostar tudo em projetos desbravadores ou propostas de negócio ousadas, não sendo paralisante como a opção conservadora, mas correndo os riscos de aceitação do mercado (GRAEML, 2003).

Com certa dificuldade em medir o valor real de investimento em TI, os gestores tomam decisões por intuição própria, após essa escolha que utilizam a análise financeira tradicional de custo/benefício. Todavia esse custo define apenas a forma de viabilizar esse investimento e não para justifica-lo (GRAEML, 2003).

Na era da globalização, onde a eficácia da utilização da informação é que diferencia as empresas líderes de mercado, das concorrentes, onde se torna necessário às empresas considerarem a tecnologia da informação, como uma

ferramenta fundamental que traga resultados positivos na qualidade e produtividade. (ALMEIDA, 2009)

Para implantar a tecnologia da informação tem a necessidade de uma análise de viabilidade, dos custos, benefícios mensuráveis e não mensuráveis e respectivos resultados, tendo que fazer um comporativo da realidade econômica, financeira e político-social da empresa, e as opções tecnológicas disponíveis no mercado, tendo a possibilidade de alterações no ambiente corporativo, decorrente da implantação do sistema de informação. Não apenas deve analisar os custos, benefícios, riscos e viabilidade, é necessário respeitar a legislação vigente, evitar pirataria de software. Deve realizar um plano de gestão da mudança realizada, para introduzir a tecnologia no cotidiano organizacional, sendo estabelecido um plano de necessidades e de soluções para confrontar possíveis deficiências de funcionamento, focando a inteligência empresarial. (REZENDE & ABREU, 2003)

Os projetos de implantação de tecnologia devem estar de acordo com os objetivos das empresas, visando dar funcionalidade aos aspectos organizacionais, funcionais e estruturais, buscando, com isso, a melhoria de todo o sistema produtivo, desde o humano ao material, cujo resultado reflete-se no crescimento do estabelecimento empresarial. Sendo assim, essencial que a tecnologia a ser desenvolvida observe as necessidades da empresa (GRAEML, 2003).

O desenvolvimento de um sistema de informação empresarial depende um levantamento das necessidades e procedimentos a serem informatizados, para que seja realizado um modelo de informações empresariais, acerca das especificações dos requisitos funcionais essenciais e desejados (REZENDE & ABREU, 2003).

O investimento na tecnologia da informação, sem promover as mudanças organizacionais que ela gera, não terá o resultado esperado. Visto que os benefícios da implantação da tecnologia da informação, não serão bem aceitos, se ela for imposta sobre a cultura organizacional existente. Essa resistência às mudanças deve ser esperada pelos responsáveis da implantação, esses devem saber detectar os focos de resistência. Identificar os colaboradores que sentem ameaçados e inseguros pelos procedimentos do sistema de informações, devem receber uma especial atenção, demonstrando os pontos positivos e que a situação futura é favorável para a organização e colaboradores. (REZENDE & ABREU, 2003).

2.6 Qualidades da comunicação influencia a informação

A noção de qualidade de dados ou informações depende da sua utilidade e real importância, o que pode atender uma demanda, pode ser insuficiente para outro caso. O sistema integrado de gestão gera uma interface e linguagem comum entre os setores e procedimentos de uma empresa, mas com as diferentes necessidades de cada usuário, pode gerar uma diferente qualidade na informação. Essa qualidade do sistema de informação depende da gestão e utilização do sistema (FAVARETTO e MATTIODA, 2005).

A comunicação nas empresas tem sido em grande volume, tendo a necessidade de qualificar, classificar e identificar as informações relevantes, para atender da melhor forma as demandas da organização e dos usuários (FAVARETTO e MATTIODA, 2005).

A informação são dados processados que tem significado ou utilidade para o receptor, dando suporte para atender uma decisão, onde ele poderá alterar sua visão entre as alternativas disponíveis. Sendo assim tem a necessidade de os sistemas integrados, gerem dados de qualidade para dar suporte aos usuários que dependem de informações (FREITAS, 1994).

Uma comunicação com péssima qualidade da informação gera o descrédito interno e externo sobre as decisões dos gestores e o conceito que os clientes e fornecedores criarão sobre os sistemas da empresa. Uma organização que valoriza a comunicação e a qualidade de dados, sair com vantagem no mercado competitivo. Tendo em vista que poucas empresas adotam práticas de gestão de dados, isso gera certo descontrole na comunicação, que podem acarretar a riscos e falhas nas tomadas de decisões (FAVARETTO E MATTIODA, 2005).

2.7 Administração de condomínios x Administração participativa

Buscando o bem estar social do seu condomínio e a valorização de imóvel são utilizados procedimentos administrativos, sendo uma mistura de arte e ciência,

onde o síndico busca os objetivos evitando o desperdício de energia humana, economizar tempo e dinheiro, além de obter o mínimo de reações negativas no relacionamento social da comunidade que representa (OLIVEIRA, 2005).

Lacombe (2003) diz que a grande função do administrador é obter resultado através dos seus coordenados. Interligando o papel do síndico como o gerente, pode ser visto em um comentário de Silva (2002), elaborado através de um estudo de Punkett e Attner, onde ele diz que o gerente do futuro (síndico) tem as características de: buscar a mudança, visualizar as realidades externas, inventar os colaboradores a enxergar novas formas de realizar as tarefas, eliminar o medo, criar treinamentos, ter foco, habilidades de resolver problemas, considerar as diferenças de idéias, valorizar uma administração participativa, fortalecer o trabalho em equipe e ser obcecado pela presteza de um bom serviço aos clientes.

A administração participativa é a substituição dos estilos tradicionais de administração com gestores autoritários impositivo, indiferente, paternalista, por um modelo administrativo de cooperação mútua onde a liderança, autonomia e responsabilidade. Informar, envolver e delegar, consultar e perguntar, em vez de mandar, são palavras principais da administração participativa no que diz respeito ao modelo de comportamento para o modelo participativo (OLIVEIRA, 2005).

A administração participativa implica também no redesenho das estruturas, que são organizadas de modo que a participação dependa não apenas das disposições favoráveis das pessoas, mas também nos sistemas de normas e procedimentos. A estrutura deve estimular as pessoas à participação. Nas organizações tradicionais ou não participativas, acontece que os regulamentos, as carreiras, a divisão do trabalho e o organograma são estruturados de forma que o poder fica centralizado no topo da gestão empresarial (Oliveira, 2005).

A administração participativa nas organizações possibilita as pessoas participarem na tomada de decisão da empresa ou organização, o que proporciona vantagens para os funcionários, pois oferece certa autonomia e responsabilidade aos envolvidos, como meio de gerar parcerias com outras empresas, implantando a participação dos envolvidos com a administração em prol da visibilidade da ação. Que gere bem estar para os funcionários e para a organização que trabalha (Oliveira, 2005).

2.8 Entendendo as regras da Legislação de condomínios

No Brasil os condomínios edilícios, mais conhecidos como condomínios de apartamentos, vertical, horizontal e etc, são regulamentados pela Lei 4.591/64 (Lei do condomínio), tendo alguns aspectos nos artigos 1.331 a 1.358 da Lei 10.406/02 (Código Civil) e na Lei 8.245/09 (Lei do Inquilinato).

O síndico é eleito de forma prevista em assembleia, por até 2 (dois) anos, com direito à reeleição. Conforme determina o art. 1.347 do CC: Art. 1.347. “A assembleia escolherá um síndico, que poderá não ser condômino, para administrar o condomínio, por prazo não superior a dois anos, o qual poderá renovar-se”.

As assembleias e regimentos internos devem ser aprovados por no mínimo 2/3 dos proprietários, e logo que aprovada devem ser seguida por todos os titulares de direito sobre as unidades e para qualquer um que obtenha a posse ou detenção. Sendo necessário ser registrada em cartório para caso seja necessário ser utilizadas contra terceiros. Conforme código civil (art. 1.333).

Portanto o síndico, muitas vezes denominado mandatário, é quem representa legalmente o condomínio e através deste papel é o mesmo que representará o condomínio na esfera judicial se lhe for preciso, isto é, se não for cumprido com os seus deveres, reconhecidos em lei (Código Civil), principalmente, nos artigos os quais se relacionam: Responsabilidade civil – Os artigos mais importantes que constam no Código Civil são: Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes. Art. 667. O mandatário é obrigado a aplicar toda sua diligência habitual na execução do mandato, e a indenizar qualquer prejuízo causado por culpa sua ou daquele a quem substabelecer, sem autorização, poderes que devia exercer pessoalmente. Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Porém, apesar de ter um funcionário para administrar o condomínio é preciso que o subsíndico e os conselheiros estejam cientes de todos os acontecimentos e decisões no condomínio, além de estar atentos para todas as

obrigações, verificando se estão sendo cumprido corretamente, principalmente, o recolhimento das contribuições dos empregados.

3 METODOLOGIA

Este capítulo tem como intuito demonstrar a metodologia do estudo, sendo dividido nos seguintes tópicos:

1. Escolha do objeto de estudo;
2. Tipos de pesquisa;
3. Sujeitos de pesquisa;
4. Universo ou população;
5. Plano amostral de pesquisa;
6. Técnicas de coletas de dados;
7. Pré-teste;
8. Variáveis de estudo;
9. Técnicas estatísticas utilizadas;
10. Caracterização da amostra.

3.1 Objeto de estudo

Esse estudo foi aplicado no Elevatto Condomínio Clube, situado à Rua José Deodoro dos Santos, N 290, Bairro Luzia – Aracaju/Se. O terreno em que se acha o Elevatto Condomínio Clube tem área total de 13.437,97 m (treze mil, quatrocentos e trinta e sete metros e noventa e sete centímetros quadrados), sendo ele construído em estrutura de concreto armado e composto por 3 (três) prédios com 16 (dezesesseis) pavimentos cada, sendo 1(um) térreo e 15 (quinze) tipos, tendo como área privativa 6 apartamentos por pavimento tipo totalizando 270 apartamentos e 282 garagens. A gestão do condomínio é composta pelo síndico, subsíndico e 5 moradores do conselho fiscal/consultivo, o quadro de empregado do condomínio é composta por 1 supervisor e 30 colaboradores de diversas funções.

3.2 Tipo de pesquisa

A pesquisa buscou consultar a opinião de diversos estudiosos que orientam sobre sistemas gerenciais e tecnologia da informação nas empresas, levando em consideração a problemática encontrada na gestão de condomínio.

Segundo Gil (1999) a pesquisa exploratória tem como objetivo as idéias ou a descoberta de intuição.

A pesquisa bibliográfica, segundo Gil (1999) tem a finalidade de apresentar ao pesquisador todo material existente sobre o tema, tendo contato direto com tudo que já escrito em determinado assunto. A pesquisa de campo é realizada através das informações adquiridas da pesquisa bibliográficas, coletando dados das pessoas por meio de questionários, entrevistas e visitas em campo.

3.3 Sujeitos da pesquisa

A pesquisa foi realizada no campo de estudo, onde os sujeitos da pesquisa puderam expressar seus entendimentos sobre as questões objetivadas pelo tema da pesquisa e a vivência do seu cotidiano. Foram entrevistados 30 (vinte) pessoas, sendo 21 (vinte e um) homens e 9 (nove) mulheres, somando 5 gestores, 5 colaboradores e 20 moradores.

Os moradores foram classificados como as pessoas que reside no imóvel de forma permanente e registrada no censo do Condomínio, colaboradores são todas as pessoas que prestam serviço de forma permanente à administração do Condomínio, sendo que foi filtrado em porteiros e administrativos. Os gestores foram entrevistados na totalidade, participando o síndico, subsíndico e conselheiro fiscal/consultivo.

3.4 Universo da pesquisa

A pesquisa foi realizada com o número de participantes previamente estabelecidos, de forma aleatória foram abordados os moradores durante o final de semana, que utilizavam espaços de lazer ou apenas trafegavam pela área privativa do condomínio. Aos colaboradores foram realizados de acordo com os três turnos distintos com o intuito de utilizar demandas diferentes, e com os dois administrativos fixo. Quanto aos gestores foi entrada em contato, com marcação do melhor horário para a pesquisa primária, ou seja, a entrevista.

Depois da abordagem individual a os entrevistados, foi explicada a finalidade da pesquisa, para um estudo que poderia atender as necessidades do condomínio. Com o entendimento do entrevistado, foi assegurado que não seria necessária a identificação dos mesmos, entregando o questionário aos entrevistados, o pesquisador acompanhou o preenchimento para possíveis dúvidas.

No universo da pesquisa não teve demonstração de desinteresse ou receio em responder, por tratar de um assunto que serve como melhorias construtivas e sem críticas, todos respondiam com segurança e conhecimento de causa.

3.5 Plano amostral da pesquisa

Buscando os dados suficientes para complementar o referencial teórico, foi analisar o cenário e elaborar um questionário único que seria aplicado aos gestores, colaboradores e moradores (Apêndice 1). Os dados obtidos neste questionário servirão de apoio à implantação da tecnologia da informação e demonstrar seus benefícios explícitos no referencial teórico.

O questionário foi elaborado de forma única e objetiva, para entender a importância das sugestões elaboradas com base no referencial teórico, na problemática e nas questões norteadoras. As questões reportavam idéias, atendendo as possíveis dificuldades encontradas no cenário.

3.6 Técnicas de coletas de dados

Foi adotado o método hipotético-dedutivo, por considerar que a utilização da tecnologia da informação pelos condomínios, acrescenta melhorias ao processo de gestão, tais como melhoras na comunicação, maior velocidade no fluxo e maior controle. Com idéia objetivamos alguns autores que tem essa perspectiva.

Conforme descrito por Gil (1999), o método dedutivo foi escolhido por utilizar técnica de procedimento racional, onde se levanta a ideia geral, buscando a particular. Desta forma apresenta-se uma premissa maior considerada verdadeira e inquestionável relativo às soluções tecnológicas, para chegar a conclusões formais que estão relacionadas e inclusas na idéia principal.

3.7 Pré-teste

Para garantir uma maior confiabilidade nos resultados, foi planejado realizar um pré-teste para identificar o cenário e as técnicas de coleta de dados eram compatíveis com os sujeitos da pesquisa. Desta forma foi verificado o dia com maior facilidade para abordar os moradores e colaboradores, e um final de semana antes se realizou algumas abordagens.

Os questionários foram respondidos com tranquilidade, demonstrando que não teria nenhuma dificuldade com o sistema usado. Com o sistema de coleta aprovado para ser aplicado e com o período ideal identificado, foi agendado o próximo final de semana para aplicar a pesquisa em campo.

3.8 Variáveis de estudo

A pesquisa gerou algumas observações, onde a variáveis mais destacadas foi à falta de controle e comunicação. Ficou nítido a dificuldade encontrada pelos colaboradores e moradores em ter um padrão de informação, desta forma a simples tarefa de receber uma correspondência ou reservar um espaço, tem criado divergências de informações, que podem gerar problemas particulares mais complexos e onerosos.

Uma das variáveis destacadas é a insatisfação dos moradores sem ter como interagir com os gestores, devido alguns problemas ocorridos e sem ter contato direto com gestores, tendo apenas um livro de ocorrências. Ficou nítido que o condomínio necessita de outras ferramentas de comunicação, onde valorizaria as idéias dos condôminos e daria espaço para uma gestão participativa.

3.9 Técnicas estatísticas utilizadas

Foi utilizada a estatística descritiva, onde resumiu os dados coletados, facilitando a solução das necessidades. Esse resumo apresentou-se através de

tabelas e gráficos, facilitando a compreensão dos dados, expondo objetivos mais importantes, que contribuem para uma gestão mais comunicativa, melhoras no procedimento e velocidade no fluxo das informações.

3.10 Caracterização da amostra

O cuidado na amostra foi um fato relevante nessa pesquisa, a maior dificuldade foi abordar possíveis residentes do Condomínio Elevatto, sendo morador não foi observado sexo, cor, etnia ou grupo religioso e nem idade. Os colaboradores foram abordados de acordo com a atividade exercida, aqueles que relativamente influenciam no fluxo da informação e comunicação. Os gestores foram abordados na totalidade, sem exceção.

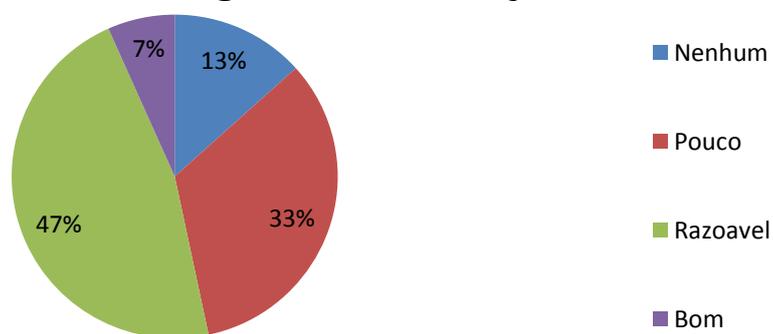
A presente pesquisa foi realizada em um universo aproximado de 700 pessoas, logo sua amostra é representada por um percentual de 4,29% destes. Dessa forma a amostra dessa pesquisa é formada por 30 pessoas, sendo 5 gestores determinados, 5 colaboradores determinados, 20 moradores selecionados de forma aleatória pelo pesquisador.

4 ANÁLISES DOS RESULTADOS

4.1 Apresentação

Neste capítulo são apresentados os resultados encontrados, bem como a análise e interpretação dos gráficos, elaborados com os dados a partir da aplicação do questionário aos colaboradores e moradores do condomínio alvo desta pesquisa.

Qual seu conhecimento sobre Tecnologia da Informação?



Fonte: Dados do trabalho - Elaborado pela autor, 2015

Os dados registrados no gráfico acima, menciona o resultado da pesquisa, onde foram feitas questões objetivas. Pode-se concluir através dessa questão, que a tecnologia da informação não é um conhecimento muito divulgado. Apesar de ser uma ferramenta presente no cotidiano das pessoas, sem elas saberem que estão interagindo com a tecnologia da informação, onde pode ser representado nos dois gráficos abaixo:

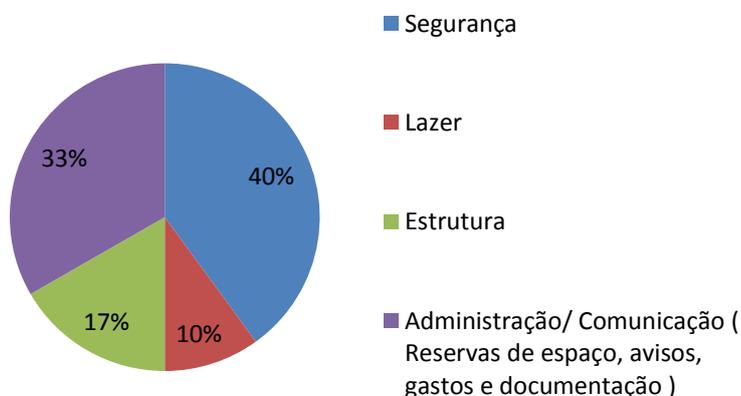
Possui dispositivo com acesso a internet?



Fonte: Dados do trabalho - Elaborado pela autor, 2015

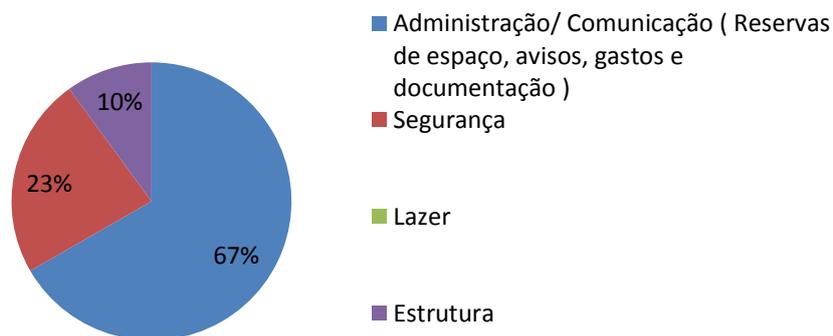
Após uma abordagem para saber o nível de conhecimento, sobre o tema estudado, dos sujeitos da pesquisa. Foi constatado nesses questionamentos iniciais que a tecnologia da informação está no cotidiano das pessoas, reforçando o teor da pesquisa. Com isso iniciou os questionamentos sobre as necessidades do condomínio e as possibilidades de implantar uma nova ferramenta para atender essa demanda. Buscando entender essa demanda, foi levantado algumas informações conforme gráficos a seguir.

Qual serviço você entende como mais essencial em um condomínio?



Fonte: Dados do trabalho - Elaborado pela autor, 2015

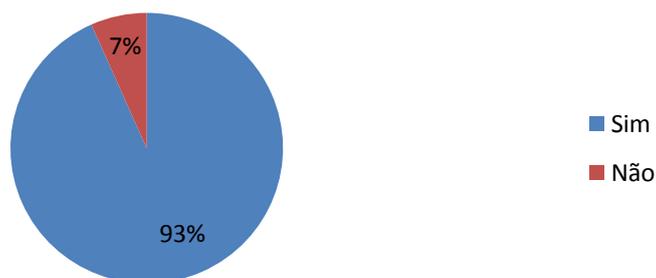
Qual a maior dificuldade hoje no condomínio?



Fonte: Dados do trabalho - Elaborado pela autor, 2015

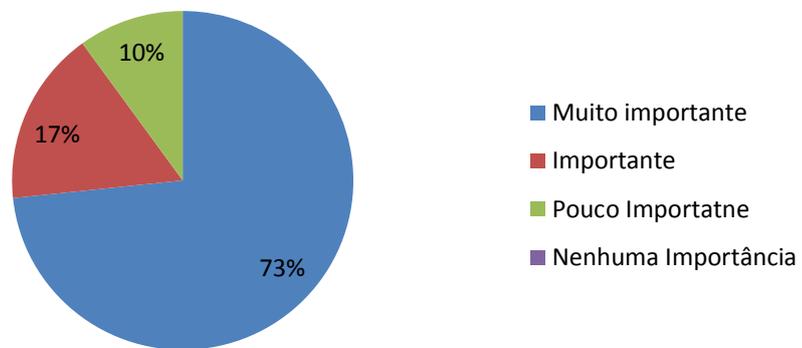
Na leitura das figuras acima, percebe-se que o entendimento sobre a utilidade do condomínio, prioriza a segurança e a administração. No universo analisado têm-se duas necessidades como maior dificuldade vista pelos entrevistados, reforçando assim a necessidade da organização de implantar ferramentas que atendam essa demanda. Foram apresentadas as soluções em questionamento, onde avaliou – se a importância de cada função apresentada pelo estudo. A seguir os gráficos relativos às condições para implantar o sistema de segurança.

Você disponibilizaria seus dados e imagens no banco de dados do condomínio?



Fonte: Dados do trabalho - Elaborado pela autor, 2015

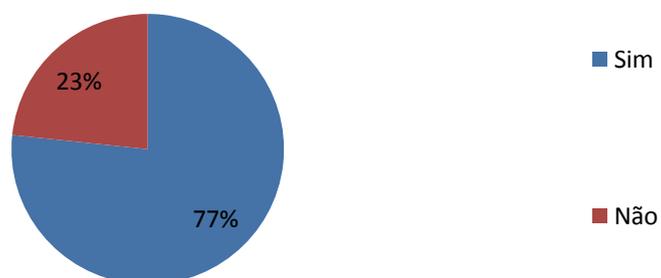
Qual a importância do cadastro (Imagens, nome e identificação) de todas as pessoas que circulam o condomínio?



Fonte: Dados do trabalho - Elaborado pela autor, 2015

A maioria dos entrevistados (93%) não teriam problemas em disponibilizar dados para melhorias no sistema de segurança do condomínio, a funcionalidade do cadastro foi considerado muito importante e importante em 78,17% das pessoas.

Você já presenciou ou teve algum problema com falta de controle com as correspondências?



Fonte: Dados do trabalho - Elaborado pela autor, 2015

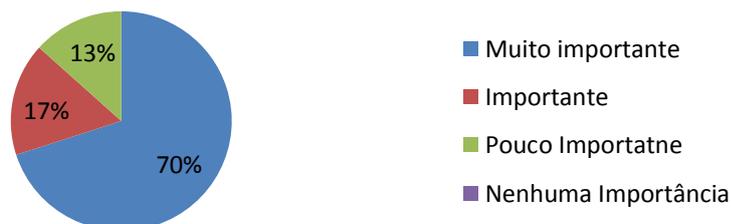
Caixa de correspondência integrado, onde o funcionário responsável informar e os moradores visualizam a informação instantânea no celular ou email.



Fonte: Dados do trabalho - Elaborado pela autor, 2015

Um dos fatos questionados e possíveis resolver com a tecnologia, é a demanda de correspondência em um condomínio com fluxo alto, com o alto índice de problemas devido a falta de controle. Onde apresentado uma solução no questionário teve uma avaliação da grande maioria (90%) como de muito importante. Um dos pontos levantados na pesquisa foi a comunicação, que foi sugerido algumas soluções integradas ao sistema de informação. Como podemos analisar nos gráficos abaixo, a consideração dos entrevistados.

O condômino poderá registrar/acompanhar as suas ocorrências online. O administrador será avisado automaticamente por...



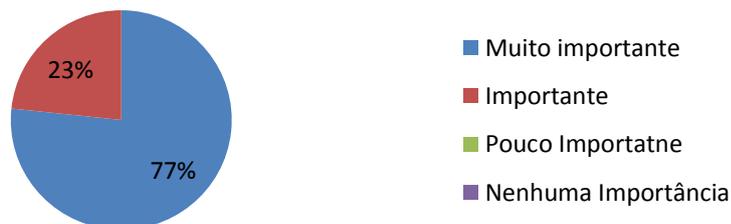
Fonte: Dados do trabalho - Elaborado pela autor, 2015

Facilidade na comunicação interna através de avisos via e-mail, Documentos Online (convenção, regulamento, balancetes, etc),...



Fonte: Dados do trabalho - Elaborado pela autor, 2015

Os condôminos podem efetuar reservas online de toda a infraestrutura disponível para uso comum, tais como: salão de festas,...



Fonte: Dados do trabalho - Elaborado pela autor, 2015

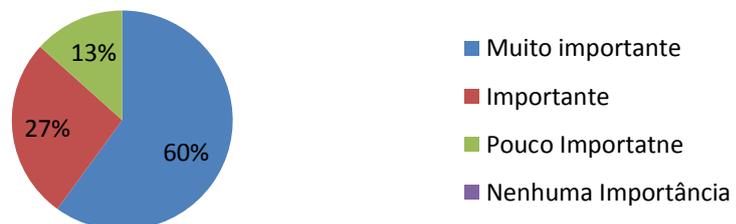
Pensando em uma gestão mais participativa, a pesquisa abordou sobre a transparência das contas e serviços realizados no condomínio. Onde a maioria considerou importante ou muito importante, vale ressaltar que ainda tem algumas objeções, que alegaram falta de visão administrativa de algumas pessoas para tratar os dados da forma correta. Segue os gráficos a seguir.

Todas as obras e manutenções poderão ser registradas no site para acompanhamento dos condôminos, sejam elas preventivas, emergenciais ou programadas.



Fonte: Dados do trabalho - Elaborado pela autor, 2015

Acesso as informações financeiras e gastos do condomínio on-line, estimulando uma gestão participativa.



Fonte: Dados do trabalho - Elaborado pela autor, 2015

4.2 QUESTÕES NORTEADORAS

As questões que nortearam a investigação deste capítulo são:

- a) Como a tecnologia das informações já faz parte do cotidiano, e o impacto de novas atividades através dessa ferramenta?
- b) Quais as dificuldades da comunidade que vivência o condomínio?
- c) Qual a importância das soluções sugeridas no estudo?
- d) A tecnologia da informação pode aumentar a gestão participativa, facilitando a divulgação dos dados?

No decorrer da pesquisa com a busca em dados bibliográficos e dados resultantes do questionário aplicado aos servidores foi possível concluir que:

- a) Além dos fatores internos, foi observada a situação da segurança. Como solução foi sugerida um cadastramento das pessoas que tem livre acesso, facilitando aos colaboradores da portaria, a identificação através de imagens.
- b) As informações administrativas e financeiras devem ser disponibilizadas, para que influencie uma gestão participativa dos condôminos.
- c) Conforme mensuração feita as principais medidas que a gestão pode tomar para solucionar o problema da comunicação para os moradores é em primeiro lugar investir tecnologia da informação, oferecendo ferramentas disponíveis, que facilitará o fluxo das informações entre a origem e o fim.

4.3 ANÁLISE

Os dados tabelados significam que as formas de comunicação é o maior problema na gestão condominial, sendo que isso prejudica e desgasta a organização, dificultando a eficiência das tomadas de solução. Entretanto, a estatística descritiva mostra que os problemas principais são: administração e comunicação (67%), segurança (23%) e estrutura (10%).

Dessa forma, o condomínio tende a demonstrar uma situação de desconfiança, onde os moradores não têm seus anseios atendidos e os colaboradores não encontram soluções para este desgaste da organização. É por isso que o resultado indica como solução, a implantação da Tecnologia da Informação para gerenciamento dos dados, encurtando a barreira entre os colaboradores e os moradores, elevando os índices de satisfação.

4.4 RESULTADOS

É interessante ressaltar que 27 pessoas (90%) entrevistadas possuem dispositivos com acesso a internet, demonstrando a facilidade em promover uma ferramenta, que facilita o trabalho dos colaboradores e o fluxo da comunicação entre eles e os moradores, encurtando a distância e o desencontro dos horários.

Alguns comentários ressaltaram a dificuldade de procedimentos tão simples, que tornaram complexos com a forma que gerido a organização, ressaltando a grande dificuldade da comunicação. Isso gera um desconforto no convívio dos colaboradores com os moradores, podendo ter prejuízos maiores para as pessoas envolvidas. Esses comentários foram verificados no campo observação do questionário.

5 DISCUSSÕES DOS RESULTADOS

Como proposta desse estudo, foi demonstrar a importância da tecnologia da informação como ferramenta, para atuar na gestão organizacional do condomínio, pesquisando, identificando e discriminando as soluções determinantes na melhoria dos processos, levando em conta as demandas particulares.

Pode perceber no levantamento da pesquisa, como as pessoas estão interagindo com os sistemas no cotidiano, isso facilita a implantação de novas ferramentas da tecnologia da informação sem muita rejeição. Relacionando essa ocorrência com o que diz Stair (2006), no cotidiano atual o relacionamento com as ferramentas tecnológicas, onde utilizam caixas eletrônicos bancários, códigos de barras em produtos e etc. Onde as pessoas mais habituadas à tecnologia e organização, preocupam mais na modernização de guardar e transferir informações.

Na pesquisa pode confirmar a familiarização das pessoas com a internet, ressaltando Stair (2006), que os sistemas utilizam padrões da internet, facilitando sua utilização, tornando uma alternativa barata e poderosa para comunicação interna, as informações mantem o mesmo padrão que podem ser disponibilizados no sistema, conseqüentemente reduzindo o uso de papel.

Na pesquisa foi identificada a necessidade de melhorar a comunicação e alguns serviços prestados pelo condomínio. Vale ressaltar conforme Rezezende & Abreu (2003), que as ferramentas da tecnologia da informação não é única solução, sem planejamento, gestão e ação efetiva, não alcançamos a organização esperada para a empresa.

Mas lembrando que os sistemas tecnológicos são elaborados para solucionar e atender as novas necessidades do cliente com mais agilidades. Podendo monitorar materiais, pessoas e atividades dentro da organização e auxiliam nas tomadas de decisões nos problemas internos. (Laudon & Laudon, 1999)

Sendo que algumas habilidades servem para elaborar conhecimentos em trabalhando, trazendo melhoras ao desempenho em busca do objetivo, sendo assim Silva (2002), menciona duas habilidades essenciais, são elas: habilidade em comunicação, envolvendo o recebimento e envio de informações, pensamentos,

sentimentos e atitudes. E habilidade de pensamento crítico, onde busca filtrar todos os entraves relacionados a um problema.

A importância das divulgações dos resultados foi considerado importante pelos condôminos. Isso comprova as necessidades apontada por Almeida (2009) que as empresas independente do tamanho, necessitam de um sistema de controle interno, para trazer confiança e que seja adaptado a funcionalidade dos setores, para evitar que ocorram maiores prejuízos, provenientes de fraudes e erros involuntários.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A hipótese geral que guiou este trabalho foi que a tecnologia da informação possui soluções adaptáveis para cada tipo de organização. Os resultados deste trabalho demonstraram que o comportamento dos profissionais da área gestão de condomínio em relação à administração é relativamente dependente das variáveis investigadas: comunicação, motivação, comportamento e eficiência.

O objetivo geral do trabalho era analisar, caracterizar e sugerir a implantação da Tecnologia da informação para administração de condomínios. Para alcançar este objetivo foi imprescindível que, em um primeiro momento, a literatura sobre o tema fosse analisada e, em um segundo momento, dados primários fossem levantados e analisados. Assim, as conquistas deste trabalho podem ser assim resumidas:

- 1- Resumiu e analisou a literatura sobre o tema;
- 2- Descreveu o comportamento tanto do gestor e colaboradores quanto do grupo de moradores;
- 3- Constatou-se em relação às variáveis: comunicação e satisfação que são motivos para o alcance da eficiência, originando na amostra um comportamento específico;
- 4- Obteve um quadro descritivo sobre semelhanças e diferenças dos posicionamentos relativos à comunicação entre a gestão e o grupo de moradores;
- 5- Comprovou que a maior parte dos comportamentos, conceitos e posicionamentos descritos no referencial teórico foi semelhante àqueles realizados pelos elementos da amostra.

De modo geral, a literatura apresentada neste trabalho estava estruturada nos seguintes eixos: a descrição do comportamento do gestor e a comparação deste comportamento com o comportamento das pessoas das áreas operacionais e moradores. Concluiu-se então que tais comportamentos apresentavam semelhanças e diferenças, mas que o comportamento dos membros da direção destacava-se como um comportamento que não servia como modelo para os demais.

A amostra não é representativa da cidade de Aracaju, nem do Estado de Sergipe nem do Brasil. Uma das principais diferenças refere-se aos níveis de

escolaridade a que pertencem os membros desta amostra. De modo geral, eles são de nível superior, médio e técnico. As proporções das faixas etárias, estado civil, raça, ou origem nacional da população da cidade ou do país não foram levadas em consideração neste estudo. Tendo em mente tais limitações, em nenhum momento se pretendeu generalizar os resultados desta pesquisa para a população brasileira. Contudo, apesar das limitações acima citadas, um dos principais fatores que revelam o rigor científico utilizado no estudo em questão é o claro conhecimento das restrições que os resultados apresentam. Ciente das limitações, em todas as análises realizadas, elas foram consideradas.

O objetivo desta investigação era analisar o impacto da tecnologia da informação no cotidiano do condomínio. Ao se dar voz aos entrevistados, foi possível apreender o fenômeno em análise. Assim, identificou-se que os entrevistados compreendem que a gestão falha na comunicação. Verificou-se também que os participantes da pesquisa reportam entender que, as soluções sugeridas pelo estudo, são importantes para solucionar as necessidades do condomínio. A literatura em administração de empresas no Brasil está repleta de estudos sobre como as organizações atualmente se preocupam com a tecnologia da informação. Entretanto, este estudo tem certas limitações e, dessa forma, os resultados e conclusões devem ser analisadas segundo as opções de pesquisas feitas. Existem várias oportunidades de pesquisas a serem realizadas a partir do ramo dos Sistemas Gerenciais. Sugere-se para estudos futuros a investigação sobre a percepção dos membros da direção, clientes e pessoal da área operacional de outras secretarias para fortalecer os resultados alcançados.

Este estudo pretendeu contribuir para a melhoria da comunicação nos condomínios. Outra contribuição deste trabalho é contribuir para o desenvolvimento de sistemas que atenda as necessidades organizacionais dos condomínios.

Apesar da crescente importância da tecnologia da informação, parece inexistir ou ser muito raros, estudos mais aprofundados em português específico sobre o tema assim, este trabalho procurou contribuir para o conhecimento nesta área por meio do referencial teórico e pela pesquisa empírica desenvolvida no Brasil. O presente trabalho traz subsídios tanto para o meio acadêmico como para o setor empresarial público e privado. A análise crítica de pesquisas e artigos sobre a

tecnologia da informação na administração de condomínios reunidos em um único trabalho representa um referencial teórico importante para o estado da arte.

Por outro lado, no que tange às implicações de ordem prática, os administradores da área de sistemas gerenciais terão informações, por meio deste trabalho, sobre o comportamento e expectativas dos colaboradores e condôminos. Estas informações serão úteis para a formulação de estratégias na gestão de condomínios, possibilitando assim, que os administradores de condomínio possam se preparar para as mais acertadas decisões de gestão, garantindo o desenvolvimento organizacional de maneira sustentável.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Marcelo Cavalcante. **Auditoria**: 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- BERTALANFFY, Ludwig von (1968), **Teoria Geral dos Sistemas**, 3a ed., Vozes, Petrópolis, 1977.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- DAVENPORT, Thomas H.. **Reengenharia de Processos: como inovar na empresa através da tecnologia da informação**. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- DRUCKER, Peter Ferdinand. **O melhor de Peter Drucker : A Administração/ tradução de Arlete Simille Marques**. São Paulo: Nobel, 2001.
- FAVARETTO, F.; MATTIODA, R. A. . Medição da qualidade da informação: um experimento na pesquisa em bases de dados científicas. XXV ENEGEP. Porto Alegre 2005.
- FRANCO, Hilário; MARRA, Ernesto. **Auditoria Contábil**: 4ª ed. atual. São Paulo: Atlas, 2009.
- FREITAS, H.M.R. **Sistemas de informações gerenciais e de apoio à decisão**: Porto Alegre, 1994.
- GRAEML, Alexandre Reis. **Sistemas de informação: o alinhamento de TI com a estratégia corporativa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- JAMIL, George Leal, **Repensando a TI na empresa moderna**, 2001.
- KATZ, R. L. “**Skills of an effective administrador.**“ Harvard Business Review, jan.fev. 1955.
- LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.
- LACOMBE, F.J.M.; HEILBORN, G.L.J. **Administração: princípios e tendências**. 1.ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- OLIVEIRA, Luís Martins; PEREZ JR., José Hernandez; SILVA, Carlos Alberto dos Santos. **Controladoria Estratégica**: 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- OLIVEIRA, Rodrigo Damásio de. **Manual prático de condomínio**. São Paulo: Quartier Latin, 2005.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação e dos sistemas de informação nas empresas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

STAIR, Ralph M; **Princípios de Sistemas de Informação**. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

SILVA, Reinaldo Oliveira da. **Teorias da administração**. São Paulo: Pioneira, 2002.

APÊNDICES

APENDICE A - Questionário

Questionário

Faculdade Amadeus - FAMA

Trabalho de Conclusão do curso

Orientador: Prof. M.Sc Maurício Cajazeira

Aluno: Lucas Daltro de Moradillo

1 Qual seu relacionamento com o condomínio?

- Colaborador (Porteiro, Supervisor, Rondista e Administrativo)
 Condômino
 Gestores (Síndico, subsíndico e conselheiro fiscal/consultivo)

2 Qual seu conhecimento sobre Tecnologia da Informação?

- Nenhum
 Pouco
 Razoável
 Bom

3 Possui dispositivo com acesso a internet?

- Sim
 Não

4 Utiliza aplicativos ou sistemas no cotidiano ?

- Sim
 Não

5 Qual serviço você entende como mais essencial em um condomínio?

- Segurança
 Lazer
 Estrutura
 Administração/ Comunicação (Reservas de espaço, avisos, gastos e documentação)

6 Qual a maior dificuldade hoje no condomínio?

- Administração/ Comunicação (Reservas de espaço, avisos, gastos e documentação)
 Segurança
 Lazer
 Estrutura

7 Você disponibilizaria seus dados e imagens no banco de dados do condomínio?

- Sim
 Não

8 Qual a importância do cadastro (Imagens, nome e identificação) de todas as pessoas que circulam o condomínio?

- Muito importante
 Importante
 Pouco Importante
 Nenhuma Importância

9 Você já presenciou ou teve algum problema com falta de controle com as correspondências?

- Sim
 Não

10 Caixa de correspondência integrado, onde o funcionário responsável informar e os moradores visualizam a informação instantânea no celular ou email.

- Muito importante
 Importante
 Pouco Importante
 Nenhuma Importância

11 O condômino poderá registrar/acompanhar as suas ocorrências online. O administrador será avisado automaticamente por email.

- Muito importante
 Importante
 Pouco Importante
 Nenhuma Importância

12 Os condôminos podem efetuar reservas online de toda a infraestrutura disponível para uso comum, tais como: salão de festas, área gourmet, home office, quiosque, churrasqueira, quadra de esportes.

- Muito importante
 Importante
 Pouco Importante
 Nenhuma Importância

13 Todas as obras e manutenções poderão ser registradas no site para acompanhamento dos condôminos, sejam elas preventivas, emergenciais ou programadas.

- Muito importante
 Importante
 Pouco Importante
 Nenhuma Importância

14 Facilidade na comunicação interna através de avisos via e-mail, Documentos Online (convenção, regulamento, balancetes, etc), diminuindo o gasto com papel.

- Muito importante
- Importante
- Pouco Importante
- Nenhuma Importância

15 Acesso as informações financeiras e gastos do condomínio on-line, estimulando uma gestão participativa.

- Muito importante
- Importante
- Pouco Importante
- Nenhuma Importância

Observações: _____
