



## **Administração Condominial**

*Suellen dos Santos Guerra*  
*Universidade La Salle*

*Robinson Henrique Scholz (Orientador)*

### **Tipo do trabalho**

Pôster

### **Tema**

Ciência Socialmente Aplicada - Gestão e Negócios

### **Palavras-chave**

*Administração de condomínios, gestão de processos, qualidade.*

### **OBJETIVO**

Esta pesquisa tem por objetivo entender o grau de percepção entendimento e compreensão dos serviços que devem ser prestados por administradoras de condomínios e saber se os clientes conhecem e conseguem avaliar qualidade e apontar qual a importância de uma gestão voltada para a percepção do cliente quanto à qualidade na prestação do serviço buscando apontar primeiramente o que é um serviço ao cliente diferenciando-o do produto físico como é percebido o valor de qualidade como é gerada a satisfação baseada nas expectativas que os clientes têm e o que influenciam na criação dessas expectativas. Os objetivos específicos serão: a) Compreender o comportamento do cliente usuário de administração condominial; b) Identificar fatores decisivos que levam a escolha da contratação destes serviços; c) Identificar fatores decisivos na escolha da empresa para a prestação do serviço; d) Compreender o nível de satisfação dos clientes do serviço de administração condominial prestados por empresas dentro da cidade de Canoas/RS; e) Analisar e identificar pontos de melhorias para empresas do ramo.

### **MATERIAL**

Com o crescimento dos grandes centros e o aumento da demanda por moradia, registrou-se uma substancial procura, principalmente em função da falta de espaço e de segurança, por condomínios verticais. A escolha por morar em condomínios induz à necessidade premente e à preocupação com o fornecimento básico de: água, energia, manutenção geral e serviços, como de segurança e limpeza, sendo indispensável, portanto, a formação de uma gestão capaz de manter a estrutura e atender tanto as exigências técnicas e legais quanto as expectativas dos usuários. A identificação da importância de uma gestão voltada para a percepção do cliente quanto à qualidade na prestação do serviço buscando apontar primeiramente o que é o serviço ao cliente diferenciando do produto físico como percebido o valor de qualidade como é percebido o valor de qualidade como é gerada a satisfação baseada nas expectativas que os clientes. O objetivo geral deste estudo será identificar quais os principais fatores que contribuem no comportamento dos clientes dos serviços de administradoras condominiais em relação à qualidade dos serviços prestados por empresas especializadas no assunto, busca-se também identificar o fator de maior relevância entre as opções de fazer ou não uso de terceirizados ao invés de serem administrados pelos próprios condôminos.

### **METODOLOGIA**

A pesquisa é do tipo: descritiva quantitativa e de campo transversal.



## **RESULTADOS**

Mensurar os aspectos delineados no objetivo deste estudo, a pesquisa é composta por clientes usuários de administração condominial da cidade de Canoas/RS.

## **CONCLUSÃO**

Com isto será possível traçar melhorias de desempenho e metas a serem alcançadas na busca do atendimento ideal a cada cliente em potencial a ser alcançado pós-pesquisa.