

Gestão condominial e satisfação do usuário: estudo de caso para o programa PAR em Pelotas, RS

Condominium management and client satisfaction: a case study of the PAR Program in Pelotas, RS

Nirce Saffer Medvedovski
Mateus Treptow Coswig
Juliana Nunes de Sá Brito
Sara Roesler

Resumo

O Programa de Arrendamento Residencial (PAR) traz uma grande mudança no paradigma do sistema de acesso habitacional implantado pelo Estado brasileiro desde o período do Banco Nacional da Habitação, quando a propriedade da habitação era o centro do programa. Neste Programa, a Caixa Econômica Federal – principal órgão de execução da política habitacional do governo federal – permanece como proprietária pelo prazo de 15 anos, e a gestão dos conjuntos habitacionais entregues passou a fazer parte de suas responsabilidades. Esta gestão vem sendo terceirizada para empresas imobiliárias. Para atingir um dos objetivos finais do PAR, a transformação do arrendatário em proprietário, a satisfação dos usuários é fator determinante, pois esta influencia a sua permanência no conjunto habitacional. O presente artigo examina como estão sendo realizadas as ações de gestão condominial nesta modalidade de provimento de habitação. São examinados dados de três conjuntos produzidos pelo Programa em Pelotas, RS. Os resultados relatam a satisfação com as ações de manutenção prestadas pelas administradoras, mas evidenciam as aspirações dos arrendatários de uma maior interferência no processo da gestão, não somente no uso e na manutenção de seus espaços coletivos, mas também na definição de melhorias e modificações, o que não é contemplado nas regras estritas do PAR.

Palavras-chave: Gestão condominial. Programa de Arrendamento Residencial. satisfação dos usuários. Gestão da manutenção.

Abstract

The Residential Leasing Program (PAR) brings a major change in the paradigm of housing access system that was established by the Brazilian state since the National Housing Bank period, when the housing property was the center of the program. In that Program, the National Savings Bank - the main agency responsible for implementing the Federal Government housing policy - remains as the owner of the dwellings for a period of 15 years, and the management of the housing estates has become one of its responsibilities. This task has been subcontracted to real estate agencies. In order to achieve one of the final objectives of the Program, the transformation of the leaseholder into an owner, the users' satisfaction is a very important factor, since it affects their permanence in the housing estate. This paper examines the way in which the management of housing estates is being carried out in this type of housing provision. Data from three projects built in the town of Pelotas, RS have been analyzed. The results indicate that the users are satisfied with the maintenance work carried out by real estate agencies, but also point out that they would like to have more participation in the management of the condominium, not only in the maintenance of communal spaces, but also on the definition of improvements and modifications, which is not compatible with the strict rules of the Residential Leasing Program.

Keywords: Condominium Management. Residential Leasing Program. Users' Satisfaction. Management Maintenance.

Nirce Saffer Medvedovski
Universidade Federal de Pelotas
Faculdade de Arquitetura e
Urbanismo
Rua Benjamin Constant, 1359
Pelotas - RS - Brasil
CEP 96010-020
Tel.: (53) 3278-6855
Fax.: (53) 3278-6577
E-mail: nirce.sul@terra.com.br

Mateus Treptow Coswig
Universidade Federal de Pelotas
Núcleo de Pesquisa em Arquitetura
e Urbanismo
Tel.: (53) 3278 6910
E-mail: mateus.coswig@gmail.com

Juliana Nunes de Sá Brito
Universidade Federal de Pelotas
Núcleo de Pesquisa em Arquitetura
e Urbanismo
Tel.: (53) 3278 6910
E-mail: julianasbrito@hotmail.com

Sara Roesler
Universidade Federal de Pelotas
Núcleo de Pesquisa em Arquitetura
e Urbanismo
Tel.: (53) 3278 6910
E-mail: sararoesler@hotmail.com

Recebido em 11/04/06

Aceito em 27/08/06

Introdução

“Na construção societária, tudo está previsto e provido, organizado e combinado, e o homem governa como senhor a água, o ar, o calor e a luz”.

Victor Considérant. La Destinée Sociale, 1834.

A introdução da solução de massa no século XX para a habitação popular trouxe consigo a preocupação com os aspectos de gestão e manutenção dos espaços compartilhados. No decorrer do século XIX, a Revolução Industrial e o desenvolvimento da nova ordem capitalista, associados à explosão demográfica das cidades e das precárias condições de vida da população urbana, motivam a proposta de novas formas de organização da sociedade. Dentro da corrente de utopias *progressistas* (CHOAY, 1979), a preocupação com a habitação, o *alojamento padrão*, ocupa lugar de destaque. Novas formas de moradia popular são propostas, como alternativa à tradicional habitação individual, como o conceito de “habitat unitário” – o *falanstério* ou o *palácio societário*, preconizado por Charles Fourier, a habitação coletiva com capacidade de abrigar cerca de 3.500 pessoas¹.

No ano de 1859 o industrial francês Godin, inspirado nos ideais de Fourier e seu discípulo Considérant, inicia a construção do Familistério de Guise, a “primeira obra habitacional operária moderna” (GUERRAND, 1994, p. 371). A solução do abrigo da população trabalhadora em edificações multifamiliares, juntamente com a oferta de uma vida comunitária, como o uso de lavanderia coletiva e o fornecimento de refeições para seus moradores, demandou a definição de novos procedimentos e atribuições para a gestão dos espaços e serviços comuns.

Buscando substituir por “instituições comunitárias os serviços que o rico extrai de sua criadagem”, o empresário estabelece um serviço de limpeza geral do familistério: o trabalho de varrer e limpar pátios, escadas, galerias, torneiras coletivas, sanitários, etc., era assegurado por faxineiras assalariadas, três vezes por dia (GUERRAND, 1994, p. 371). Godin não descuida dos princípios preconizados por Considérant de acesso e controle dos moradores à água, ao ar, ao calor e à luz na concepção da edificação, mas trata de inserir também os cuidados diários de limpeza e manutenção.

Nas propostas dos utopistas havia, portanto, o precursor do atual modo de morar “em

condomínio” e de suas necessárias disposições para a manutenção das suas áreas coletivas. Através da operação e manutenção dos serviços e equipamentos comuns, a administração do familistério viabilizava seu cotidiano. Através de rígidas regras comuns, regulava direitos individuais e coletivos e antecipava as atuais “convenções de condomínio”.

Lamentavelmente, a promoção da habitação social no Brasil esteve por muito tempo distanciada dos aspectos da gestão do cotidiano. A concepção de imensos conjuntos habitacionais dentro da política “chave na mão” foi antes a regra do que a exceção. A entrega da unidade habitacional ao usuário foi acompanhada, na maior parte dos casos, de uma incipiente organização dos condomínios e de associações de moradores, logo deixando a seu encargo a gestão de conjuntos do porte de muitos municípios do país.

Esse entendimento do provimento da habitação como um fluxo de “serviços habitacionais” – que implica necessariamente a gestão desse fluxo – é apresentado por Pelli (1997), estudioso da habitação social, numa abordagem latino-americana comprometida com o problema da vivenda. O autor defende, para atender à demanda por moradia, que o provimento da habitação deve ser interpretado como um “serviço social” ou, mais precisamente, como “serviço de promoção, apoio, acompanhamento e fortalecimento de resolução de necessidades habitacionais centradas na gestão dos próprios moradores”. A partir dessas premissas é indispensável supor que os serviços devam ser fornecidos num fluxo contínuo, pois a habitação não pode ser vista somente como um produto imediato, mas deve ser encarada como um “fluxo de serviços habitacionais”, flexíveis e progressivos, a ser prestado ao longo de determinado período.

Essa concepção de moradia amplia o foco da promoção de habitações de interesse social, normalmente centrado no **projeto** e na **construção**, para o tema do **uso** e **gestão** da habitação. Em outras palavras, as políticas “chave na mão”, focadas na entrega do produto, passam a focar a habitação ao longo de sua promoção e sua utilização, incorporando os temas da *operação*, *manutenção*, *ampliação* e *modificação* (MEDVEDOVSKI, 1988b, p. 43). As soluções de gestão das atividades necessárias para que esses serviços habitacionais sejam regularmente prestados passa a ser tema de interesse do coletivo dos moradores, assumindo estes ou delegando a outros a sua responsabilidade. A gestão

¹ Tema já discutido em artigo específico sobre o manejo do lixo em conjuntos habitacionais (MEDVEDOVSKI, 1998a).

condomínial é, portanto, um dos fatores determinantes da satisfação dos moradores na habitação de interesse social.

O Brasil possui uma forte tradição em pesquisa e reflexões sobre a habitação destinada à baixa renda, porém existe um número restrito de estudos com resultados práticos dirigidos à segurança, manutenção e a gestão (condomínial) de conjuntos habitacionais (MEDVEDOVSKI, 1998b). A propósito de aspectos importantes como a manutenção, a segurança e a gestão/autogestão condomínial, têm-se os estudos de Reis (1998) e Lay (1992), bem como o estudo do Conjunto São Luís conduzido por Romero, Orstein e Vianna (1999). Como referência internacional, há o clássico de Newman (1973) e os estudos mais recentes de Dunowicz, Gerscovich e Boselli (1993).

Portanto, o estudo da gestão condomínial deve ser conduzido abordando os aspectos de conservação e manutenção dos espaços no seu cotidiano e, dentro do entendimento de um fluxo de serviços habitacionais ao longo do tempo, o estudo da gestão de conjuntos habitacionais deverá também enfatizar as modificações e melhorias desejadas pelos usuários ao longo de seu tempo de utilização.

Este trabalho tem como objetivo descrever e analisar os procedimentos de operação e manutenção de espaços abertos coletivos adotados em empreendimentos construídos dentro do Programa de Arrendamento Residencial (PAR) em Pelotas. A partir de uma avaliação pós-ocupação referente às pesquisas REQUALI/ASEHABIS-PAR², estudaram-se cinco empreendimentos PAR da cidade, focando em três deles as questões relativas à gestão condomínial. No presente trabalho questiona-se como são prestados os serviços de gestão condomínial no PAR e como os aspectos relacionados à administração do condomínio refletem-se na satisfação dos usuários quanto a esses serviços.

Método de Pesquisa

Serão abordados, entre os 12 empreendimentos concluídos na cidade, três estudos de caso (Residencial Alta Vista, Residencial Laçador e Residencial Porto), compreendendo o período de

30/12/2003 a 30/12/2005. Os métodos empregados foram visitas técnicas, questionário, observação participante, *walkthrough* e entrevistas abertas com informantes qualificados. A APO encontra-se ainda em realização em cinco conjuntos habitacionais³, em fase preliminar, e dos métodos e técnicas aqui explicitados alguns ainda se encontram em aplicação. A Figura 1 apresenta a localização de três empreendimentos estudados na cidade de Pelotas, RS

Visita Técnica: a equipe técnica do NAUrb-UFPel procedeu visita técnica no Residencial Alta Vista em 07/11/2005, no Residencial Laçador em 10/05/2005, e no Residencial Porto em 08/12/2005. Foram coletados dados de patologias aparentes, identificados os espaços de maior intensidade de uso e procedimentos cotidianos de limpeza, manutenção e portaria.

Questionário: foi também aplicado um questionário estruturado com 72 questões, que abordou vários aspectos da satisfação dos usuários, sendo 18 questões relacionadas ao tema da satisfação com a gestão condomínial. As questões utilizadas tiveram suas respostas estruturadas em cinco níveis de satisfação, a saber: fortemente insatisfeito (FI), insatisfeito (I), nem satisfeito nem insatisfeito (N), satisfeito (S) e fortemente satisfeito (FS). Também foram utilizadas duas questões de resposta livre, sobre sugestões para o Conjunto e para os espaços abertos. As respostas foram tabuladas, e assim gerados gráficos de frequência, com 32 questionários aplicados a cada conjunto (amostra equivalente a, no mínimo, 20% das unidades habitacionais). Aplicou-se o questionário aos moradores do Residencial Alta Vista em 07/11/2005, aos moradores Residencial Laçador em 09/08/2005, e aos moradores do Residencial Porto em 08/12/2005.

Observação Participante: acompanhamento das reuniões condominiais convocadas mensalmente pela administradora; além destas, ocorrem, esporadicamente, reuniões de trabalho social convocadas pela CAIXA.

Walkthrough: com o intuito de conhecer os empreendimentos em estudo, com ênfase em seus espaços abertos coletivos, foram realizadas visitas aos conjuntos, visando a uma análise preliminar através de observações técnicas. De posse de plantas em escala reduzida, os membros da equipe anotaram impressões iniciais e produziram fotos digitais de aspectos relevantes.

² Projeto de Pesquisa ASEHABIS-PAR (CNPq nº 400063/2004-2) - Modelo de avaliação de serviços habitacionais em áreas condominiais focado na satisfação dos usuários/Estudo de Caso para o Arrendamento Residencial em Habitação de Interesse Social na Região Sul - RS - Projeto de pesquisa desenvolvido pelo NAUrb - UFPel e Projeto de Pesquisa em Rede REQUALI (CNPq nº 520138/2004-0) - Gerenciamento de requisitos e melhoria da qualidade na Habitação de Interesse Social - Projeto de Pesquisa em Rede com as universidades UFC, UECE, UEFS, UEL e UFRGS. Apoio CNPq e FINEP.

³ Residencial Alta Vista, Residencial Laçador, Residencial Princesa do Sul, Residencial Porto e Residencial Solar do Sul, todos situados na cidade de Pelotas, RS.

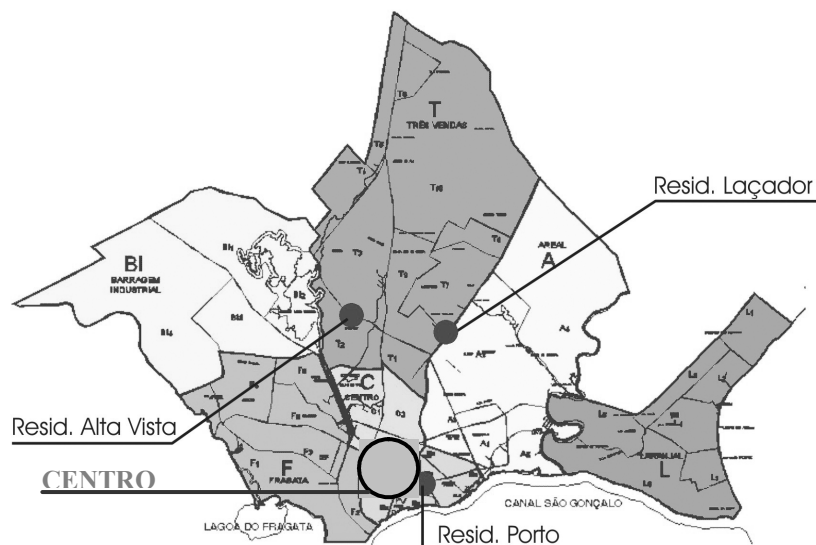


Figura 1 - Localização dos Conjuntos Residenciais Alta Vista, Porto e Laçador, na cidade de Pelotas, RS

Entrevistas Abertas: para obter informações qualificadas sobre o Conjunto, foram entrevistadas pessoas-chave na administração e produção dele.

Optou-se pela entrevista aberta pela possibilidade de o entrevistado expor opiniões sobre vários aspectos por ele considerados relevantes. O registro dessas opiniões foi feito verbalmente, por resumo escrito. Os entrevistados foram: funcionários (de empresa terceirizada pela imobiliária administradora), responsáveis pela portaria; os proprietários das imobiliárias; o arquiteto responsável por um dos projetos arquitetônicos em estudo; e funcionários da CAIXA⁴.

Resultados

Descrição dos empreendimentos

Os conjuntos analisados situam-se em três bairros diferentes: Areal, Porto e Três Vendas, sendo o Residencial Porto o mais próximo da zona central e os demais, Residencial Laçador e Residencial Alta Vista, equidistantes desta.

Residencial Laçador

O Residencial Laçador foi promovido em Pelotas pela CAIXA, através do Programa de Arrendamento Residencial no ano de 2002. A empresa construtora “A” foi a responsável pela

produção do conjunto, tendo sido o projeto arquitetônico desenvolvido por arquiteto contratado. Esse conjunto residencial, que foi entregue aos moradores no final de 2003, encontra-se privilegiadamente localizado em zona de expansão urbana, no bairro residencial Areal, adjacente à zona central da cidade de Pelotas. O conjunto possui 120 unidades habitacionais e ocupa um lote de área equivalente a 8.421,20 m², obtendo-se uma densidade de 498,74 hab/ha.

O conjunto possui 120 unidades habitacionais, todas com 2 dormitórios, distribuídas em 3 blocos dispostos linearmente em um lote, ocupando quase duas faces inteiras de um quarteirão. Com a adoção dessa tipologia, as edificações acabam exercendo o papel de delimitador de espaços, separando o espaço público dos espaços interiores do conjunto. Os 3 blocos são interligados por uma circulação interna contínua (Figuras 2 e 3), que se transforma numa espécie de passarela acima do pavimento térreo, conferindo para quem circula por ela um visual tanto do interior do conjunto como de seu exterior. O conjunto dispõe de uma variedade de entradas, podendo os blocos ser acessados tanto pelo pátio interno de uso coletivo dos moradores como pelo exterior, de domínio público. E, diferentemente dos demais conjuntos promovidos pelo PAR na cidade, o Laçador possui um acesso exclusivo para veículos, que é controlado pelos moradores, e vários acessos para pedestres, com guarita somente em um deles. Os blocos são cercados por ajardinamento, tanto no interior do conjunto quanto no exterior (Figura 4), e a área verde de uso comunitário encontra-se, juntamente com os equipamentos de uso coletivo,

⁴ Entrevistou-se o gerente geral da agência da CAIXA em Rio Grande, RS, que no momento da entrevista estava exercendo a função de gerente de mercado junto ao Escritório de Negócios da CAIXA em Pelotas, e o Supervisor de Habitação. Na mesma ocasião, em 1º/02/2006, se fizeram presente os técnicos da GIDUR (Gerência de Desenvolvimento Urbano - CAIXA).

concentrada e mais afastada dos blocos de apartamentos.

Quanto ao estacionamento, o número de vagas é equivalente ao número de unidades habitacionais, totalizando 120 vagas, que se distribuem ao longo do perímetro do lote, na divisa interna com os demais lotes lindeiros. Algumas vagas para visitantes foram dispostas no exterior do conjunto, próximo à entrada onde está a guarita.

Residencial Porto

O Residencial Porto foi promovido em Pelotas pela CAIXA, através do Programa de Arrendamento Residencial no ano de 2003. Este conjunto habitacional foi produzido pela construtora “A”, e o projeto foi desenvolvido pelo mesmo arquiteto do empreendimento anterior. Este conjunto, que foi entregue aos moradores no final de 2004, encontra-se em zona com processo de revitalização urbana, nas proximidades do Porto. Administrativamente, essa localização é considerada centro da cidade. O conjunto possui 140 unidades habitacionais e ocupa um lote de área equivalente a 8.078,40 m², obtendo-se uma densidade de 606,6 hab/ha.

O conjunto possui 140 unidades habitacionais, todas com 2 dormitórios, distribuídas em 3 blocos lineares descentralizados, dois perpendiculares, ocupando quase duas faces inteiras de um quarteirão, e um na diagonal, limitado pelos pátios internos pelos lados. Com a adoção dessa tipologia em fita, dois desses blocos exercem o papel de delimitador de espaços, separando o espaço público dos espaços do empreendimento, sendo o restante cercado por muros e cercas. O conjunto dispõe de um único acesso, comum a pedestres e veículos, onde está localizada a guarita. Internamente, o caminho que leva ao centro do conjunto se dá sob o bloco (Figuras 5 e 6) que está na diagonal, possibilitando uma vista dos acessos dos blocos e também da guarita e do estacionamento. Os blocos são cercados por ajardinamento no interior do conjunto, e a área verde de uso comunitário encontra-se, juntamente com os equipamentos de uso coletivo, no centro do conjunto (Figura 7), equidistante dos blocos de apartamentos. Quanto ao estacionamento, o número de vagas é de 119, que se distribuem ao longo do perímetro do lote, na divisa interna com os demais lotes lindeiros.

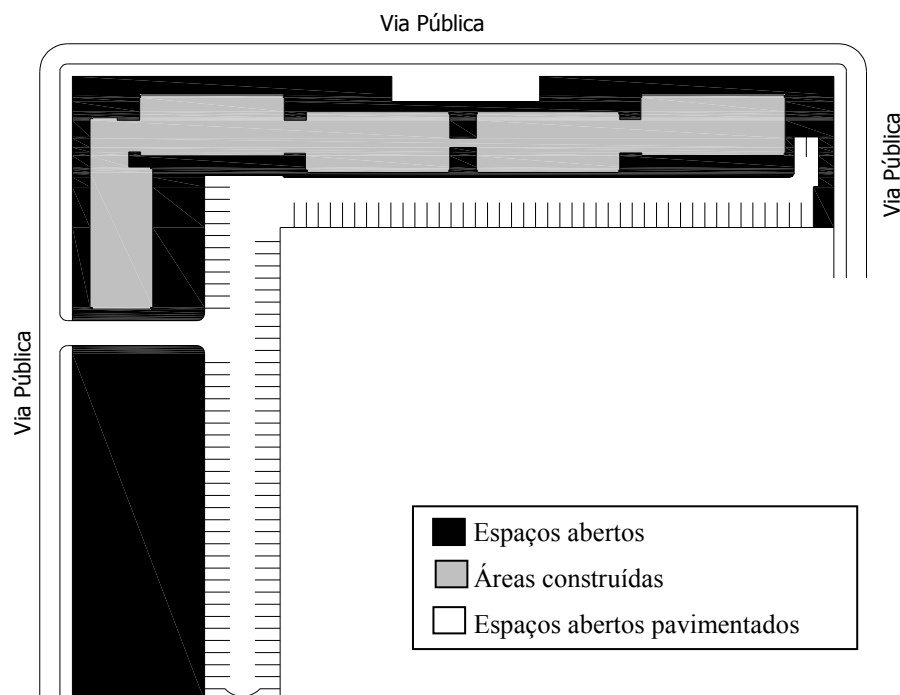


Figura 2 - Mapa de figura e fundo do Residencial Laçador



Figura 3 - Circulação interna entre os blocos no Residencial Laçador



Figura 4 - Disposição linear e periférica dos blocos no Residencial Laçador

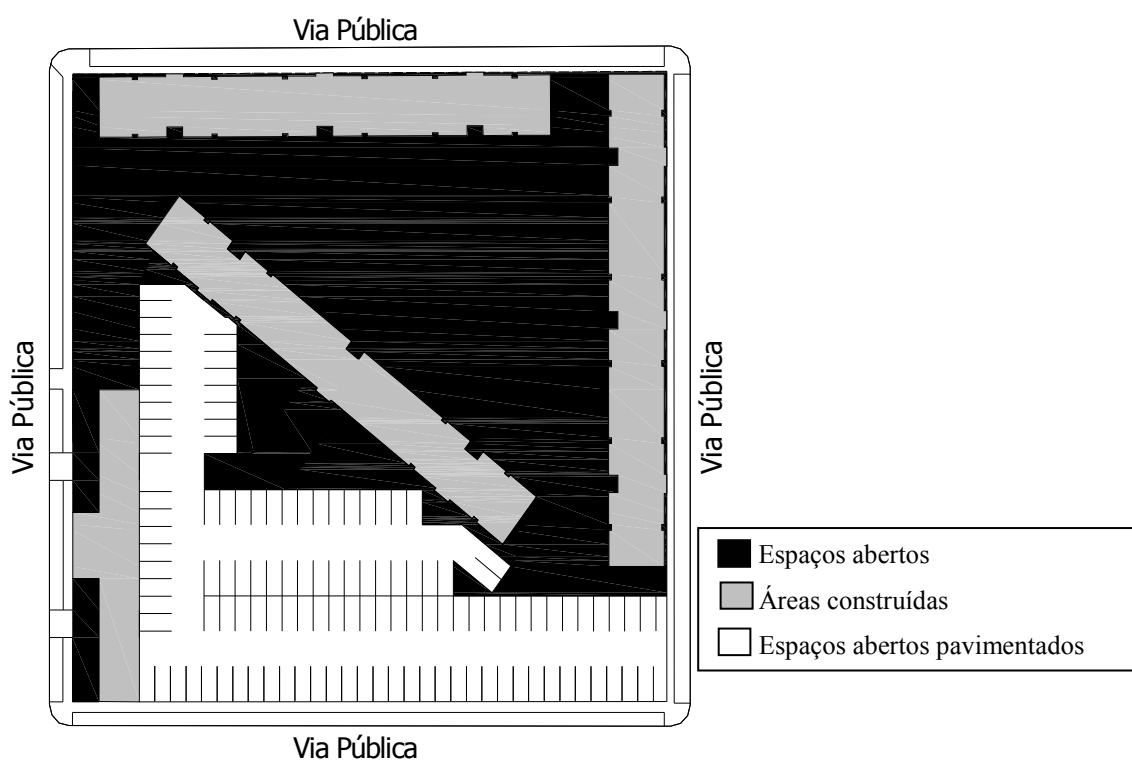


Figura 5 - Mapa de figura e fundo do Residencial Porto



Figura 6 - Caminho sob um dos blocos que leva ao centro do conjunto do Residencial Porto



Figura 7 - Área verde de uso comunitário e equipamentos de uso coletivo do Residencial Porto

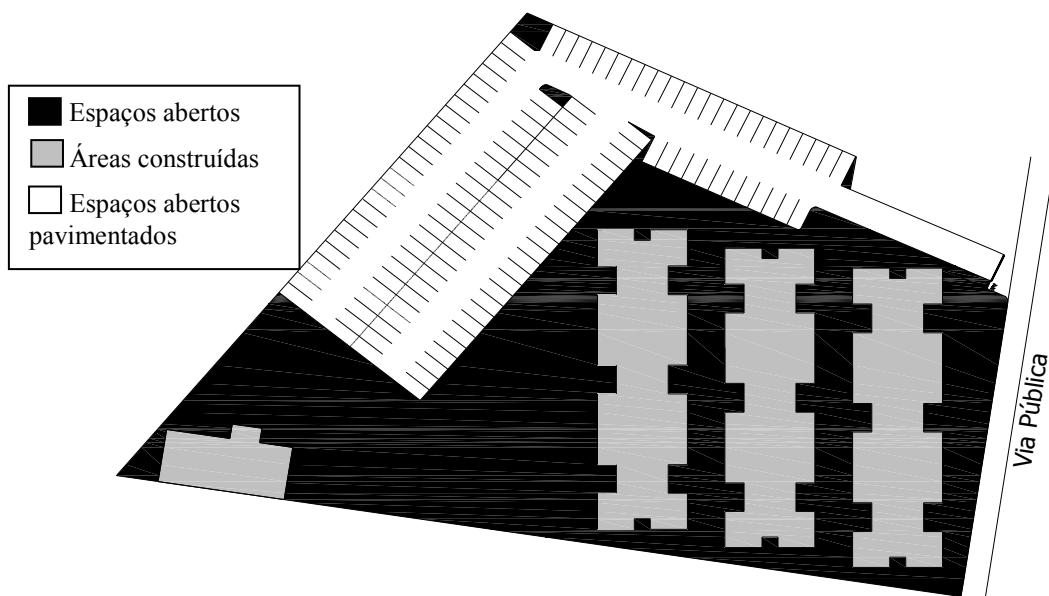


Figura 8 - Mapa de figura e fundo do Residencial Alta Vista



Figura 9 - Disposição dos blocos tirando partido do relevo do terreno do Residencial Alta Vista



Figura 10 - Área verde comunitária e equipamentos de uso coletivo do Residencial Alta Vista

Residencial Alta Vista

O Residencial Alta Vista foi promovido em Pelotas pela CAIXA, através do Programa de Arrendamento Residencial no ano de 2002. A empresa construtora “B” foi a responsável pela produção do conjunto, contratando externamente o projeto arquitetônico. Este conjunto residencial, que foi entregue aos moradores no final de 2003, encontra-se no bairro Três Vendas, adjacente à zona central da cidade de Pelotas. O conjunto possui 132 unidades habitacionais e ocupa um lote de área equivalente a 9.427,00 m², obtendo-se uma densidade de 490 hab/ha.

O conjunto possui 132 unidades habitacionais, todas com 2 dormitórios, distribuídas em 3 blocos em fita dispostos paralelamente à via de acesso principal, ocupando a parte frontal de um terreno encravado no quarteirão. O projeto toma partido do relevo existente no terreno (Figuras 8 e 9). O conjunto dispõe de um único acesso lateral, comum a pedestres e veículos, onde está localizada a guarita. Os blocos são cercados por ajardinamento, e a área verde de uso comunitário encontra-se, juntamente com os equipamentos de uso coletivo (Figura 10), concentrada e mais afastada dos blocos de apartamentos, no fundo da gleba. Quanto ao estacionamento, o número de vagas é de 132, que se distribuem ao longo do perímetro do lote, na divisa interna com os demais lotes lindeiros, estando as vagas para visitantes localizadas no interior do conjunto.

Administração dos empreendimentos PAR

O Programa de Arrendamento Residencial conta com vários agentes envolvidos, entre eles as empresas administradoras que promovem a gestão dos conjuntos desse programa. Por ser a gestão um dos fatores determinantes para a satisfação geral com a habitação, é relevante a abordagem do processo que institui as empresas que irão exercer o papel administrativo dos empreendimentos PAR na cidade de Pelotas.

O papel das administradoras surge ainda na etapa da seleção dos possíveis arrendatários e se estende até a gestão dos condomínios. Por esse fato, analisaram-se quais são as responsabilidades e os deveres dessas administradoras no que diz respeito à seleção e gestão do programa, bem como as exigências da CAIXA para a seleção dessas imobiliárias.

As exigências e o credenciamento das empresas administradoras no PAR

Analisando a Concorrência nº 006/2002 – CPL/BR para administração de imóveis e gestão de contratos de arrendamento residencial, na qual identificamos o que é necessário para a pré-qualificação e posterior credenciamento de empresas interessadas à administração no âmbito PAR, verificamos que no processo de licitação, para que uma empresa possa se credenciar para prestar serviços de gestão de contratos de arrendamento e administração dos imóveis e condomínios no âmbito PAR, é necessário que ela possua habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação econômica e qualificação técnica – comprovadas mediante a apresentação do contrato social da empresa e da indicação do pessoal técnico e das instalações do aparelho tecnológico adequado para acesso aos aplicativos disponibilizados pela CAIXA. São requeridas declarações que comprovem o recebimento de todos os documentos necessários para o cumprimento das obrigações para se tornar administradora, além da inexistência de fato superveniente impeditivo da habilitação e que não se encontra declarada inidônea para licitar.

Segundo o diretor/proprietário de uma das administradoras do PAR em Pelotas, esse Mapa de Qualificação conta com critérios como o número de imóveis administrados pela licitante. Quanto maior for a experiência e o porte, mais pontos são somados à proponente administradora. A contratação da empresa credenciada se formaliza com a assinatura do contrato em até três dias úteis após o recebimento da convocação pela CAIXA.

Atribuições da administradora

As responsabilidades das administradoras antecedem a gestão condominial, pois participam do processo de seleção antes de iniciarem a administração do empreendimento. São elas que emitem os contratos de arrendamento (elaborados pela CAIXA), realizam uma entrevista com os inscritos de cada empreendimento e, posteriormente, enviam os dados para a GILIE-POA⁵. De posse da lista dos arrendatários, a administradora promove uma segunda reunião, para que se possam fazer as assinaturas dos contratos e os sorteios das unidades e, após uma vistoria dos moradores no empreendimento, ela faz a entrega das chaves aos arrendatários, iniciando-se então a gestão condominial.

⁵ Gerência de Alienação de Imóveis.

Com base nos dados da entrevista com o diretor/proprietário de uma das administradoras do PAR em Pelotas, como já citado anteriormente, o papel principal das administradoras é representar a CAIXA no Programa de Arrendamento Residencial junto aos arrendatários. Suas atribuições abrangem três pontos: administração do arrendamento, administração condominial e assistência jurídica. Detalhando essas responsabilidades, constata-se entre as atribuições: a cobrança dos inadimplentes; o repasse dos boletos de cobrança⁶ da taxa de condomínio; a negociação das dívidas; a notificação do protesto; as rescisões contratuais; a notificação de ocupação e/ou arrendamento; as entrevistas e a administração interna da edificação ou do conjunto de edificações no que diz respeito à sua vigilância, moralidade e segurança; e os serviços que interessam a todos os moradores.

Análise da administração condominial

Para obter informações referentes à satisfação do Residencial Alta Vista, Residencial Laçador e Residencial Porto, foram realizados levantamentos amostrais através de questionários de avaliação da satisfação ligada à gestão condominial. Esse instrumento foi baseado no questionário empregado em pesquisa de avaliação de conjuntos habitacionais que ocorre simultaneamente, conduzida pelo NORIE/UFRGS e por outras Universidades.

Busca-se neste artigo destacar entre os objetivos gerais desta pesquisa a análise das atividades desempenhadas pelas administradoras dos empreendimentos do PAR em Pelotas, da satisfação dos usuários com essas atividades, bem como das expectativas deles de melhorias no seu ambiente de moradia. O foco do trabalho é a avaliação do processo de gestão, e não a avaliação da atuação individual das imobiliárias.

Buscando-se evidenciar os fatores de satisfação ou sua ausência nas relações entre as imobiliárias e os arrendatários do PAR em Pelotas, foi utilizado o Diagrama de Pareto, que ordena, através da pontuação atribuída a cada item analisado, aqueles geradores de maior insatisfação.

Para a geração dos Diagramas de Pareto, foram determinados valores de notas correspondentes às respostas do questionário de satisfação, da seguinte forma: sem resposta, nota 0 (zero); fortemente insatisfeito, nota 1 (um); insatisfeito, nota 2 (dois); nem satisfeito, nem insatisfeito, nota 3 (três); satisfeito, nota 4 (quatro); e fortemente satisfeito, nota 5 (cinco). Variando as notas entre zero (mínima) e cinco (máxima), estipulou-se um valor de 60% sobre a nota máxima para considerar a avaliação do aspecto como favorável, ou seja, nota 3 (três). As figuras 11 a 15 apresentam os dados obtidos através do questionário aplicado.

Atendimento prestado pela administradora

Nas questões 15, 17, 18 e 18a, conforme a Figura 11, foi avaliado o atendimento prestado pela administradora (relação da empresa com o arrendatário), incluindo frequência com que as reuniões de condomínio têm ocorrido, comunicação (explicações dos profissionais da empresa administradora aos moradores em linguagem clara), rapidez do atendimento na prestação de serviços de manutenção e conservação, e como os moradores se sentem com o fato de o síndico ser designado pela imobiliária.

Observa-se que a média das notas é de 2,71, inferior ao considerado satisfatório (nota 3). Apenas um dos conjuntos (Porto) obteve avaliações favoráveis da sua gestão condominial, enquanto um dos conjuntos obteve avaliação bastante negativa, somente alcançando 40% da nota máxima em dois itens avaliados. Observa-se que os Conjuntos Alta Vista e Laçador são administrados pela imobiliária “A”, enquanto o Porto é administrado pela imobiliária “B”. Quanto à satisfação geral com os conjuntos⁷, 90,63% dos moradores do PAR Alta Vista, 87,5% dos moradores do PAR Porto e 71,88% dos moradores do PAR Laçador encontram-se satisfeitos ou fortemente satisfeitos, conforme a Figura 12. Verificou-se, no caso do PAR Laçador, que a insatisfação com a gestão condominial coincide com a avaliação geral mais baixa entre os conjuntos.

⁶ A emissão dos boletos de cobrança da taxa de arrendamento é feita pela CAIXA. Esse pagamento, assim como a taxa condominial, pode ser efetuado no banco ou em casas lotéricas.

⁷ Questão “De forma geral, como você se sente em relação ao seu Conjunto Habitacional” do questionário de satisfação aplicado pelo NAUrb-UFPEL nos conjuntos.

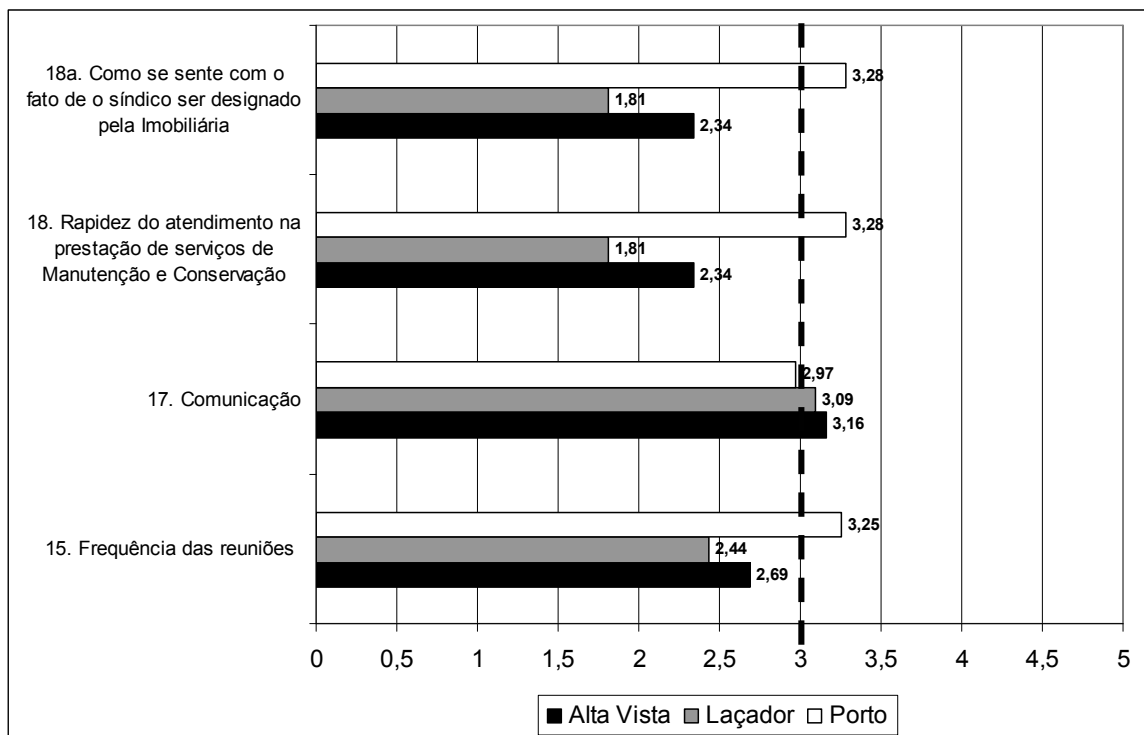


Figura 11 - Questões sobre o atendimento prestado pelas administradoras

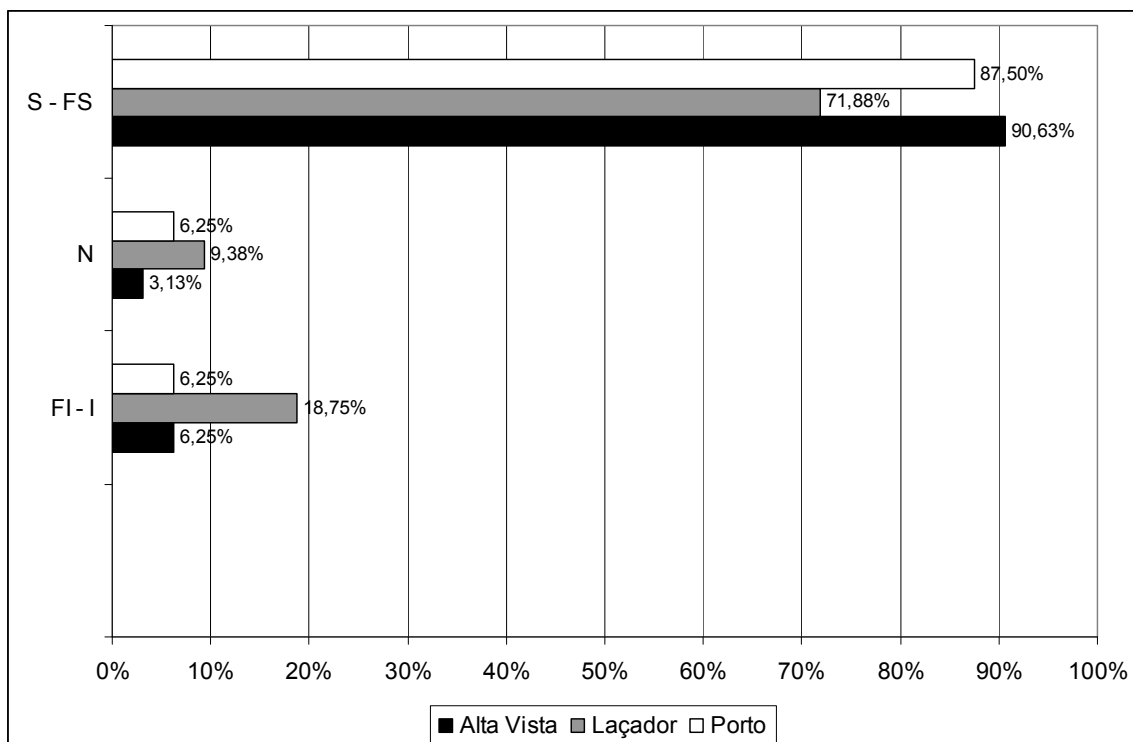


Figura 12 - Questões sobre a satisfação geral do condomínio como um todo

Aspectos da gestão da infra-estrutura

Nas questões 22i, 22j, 22k e 22l, conforme a Figura 13, foram avaliados aspectos de gestão da infra-estrutura, incluindo iluminação do conjunto como um todo à noite, escoamento das águas da chuva, funcionamento do sistema de esgoto e funcionamento dos sistemas de abastecimento de água.

Observa-se que a média das notas é de 3,66. Todos os conjuntos obtiveram notas acima da nota mínima 3 (três). A gestão da infra-estrutura é compartilhada pela administradora e a construtora do conjunto, tendo em vista aspectos como garantias e manutenções periódicas ainda em vigor após a entrega da obra e o respectivo “Habite-se” ou Carta de Habitação. Alguns problemas detectados durante a aplicação do questionário de satisfação aos moradores dos conjuntos (desabastecimento de água no PAR Porto, mau cheiro em alguns banheiros no PAR Alta Vista) são decorrência de falhas de projeto ou execução e são de responsabilidade das respectivas construtoras, enquanto que outros problemas detectados, como pouca iluminação ou drenagem pouco eficiente, normalmente resultam da falta de manutenção.

Aspectos de adequação funcional

Nas questões 29, 30 e 30a, conforme a Figura 14, foram avaliados aspectos da adequação funcional, incluindo segurança dos acessos principais dos blocos e do condomínio, e sistema de distribuição das correspondências.

Observa-se que a média das notas é de 3,34. Dois dos conjuntos obtiveram todas as notas acima da média mínima de 3. As definições iniciais de projeto dos espaços e áreas condominiais abertas passam a ter grande peso sobre a gestão dessas áreas no cotidiano, facilitando ou dificultando sua ação, propiciando ou não seu uso e apropriação adequados.

No item segurança a baixa avaliação (2,72) atribuída pelos arrendatários do Residencial Laçador evidencia que há sérios problemas de segurança nos acessos dos blocos. Este é o empreendimento que apresenta o maior número de acessos aos blocos, tanto diretamente do espaço público como do espaço condominial. Tanto o Porto como o Laçador apresentam solução periférica na disposição dos blocos de apartamentos. A grande diferença é que o Porto possui somente um acesso, ao contrário da grande permeabilidade do Laçador ao espaço exterior. A avaliação da segurança do acesso principal do condomínio evidencia esse fato (2,09 e 3,03 para Laçador e Porto, respectivamente). O fato de a

implantação ser periférica pesou menos, no quesito segurança, do que o fato de ter um número maior de acessos (MEDVEDOVSKI et al., 2005).

Aspectos da adequação organizacional

Nas questões 27c, 27d, 27e, 27f e 27h, conforme a Figura 15, foram avaliados aspectos da adequação organizacional, incluindo limpeza do condomínio como um todo, manutenção e conservação do condomínio como um todo (limpeza da caixa d'água, recarga dos extintores), coleta de lixo, controle da segurança no condomínio, ocorrência de vandalismo no conjunto e administração do salão de festas pela imobiliária.

Observa-se que a média das notas é de 3,26. De forma geral, observa-se que dois conjuntos (Porto e Alta Vista) obtiveram notas superiores à mínima de 3 em todas as questões e que um dos conjuntos (Laçador) obteve notas inferiores em quatro dos seis quesitos. Os aspectos de limpeza do condomínio e coleta do lixo estão bastante ligados, uma vez que é um funcionário da administradora no conjunto que recolhe o lixo dos cestos espalhados pelo conjunto e os deposita nos COLIPOS e CORGAs⁸, de onde é recolhido pela limpeza pública. Os moradores são orientados a separar o lixo para reciclagem e depositar diretamente nos COLIPOS e CORGAs, entretanto se observa a não-separação por alguns moradores e a colocação de lixo doméstico nos cestos distribuídos nas áreas abertas de lazer e verdes. O quesito manutenção é ligado às ações corretivas e reparos necessários. A maior parte são ações simples, de trocas de lâmpadas ou substituições de elementos construtivos e mobiliário (cestas de lixo, vidros, fechaduras). Determinados tipos de reparos são solicitados pela administradora à construtora do conjunto, a qual atende dentro do seu cronograma de trabalho, ocasionando por vezes atrasos que são geradores de insatisfação dos moradores com a própria administradora. Observam-se resultados bastante diversos da avaliação da gestão condominial para o Conjunto Alta Vista e o Conjunto Laçador, sendo ambos administrados pela mesma imobiliária.

⁸ COLIPO: coletor de lixo limpo; CORGA: coletor de lixo orgânico. Implantados por força de lei municipal em Pelotas, são dispositivos metálicos destinados a receber e separar o lixo dos conjuntos habitacionais. Para o porte dos PAR em Pelotas (de 100 a 300 apartamentos), o número de coletores varia de dois a quatro.

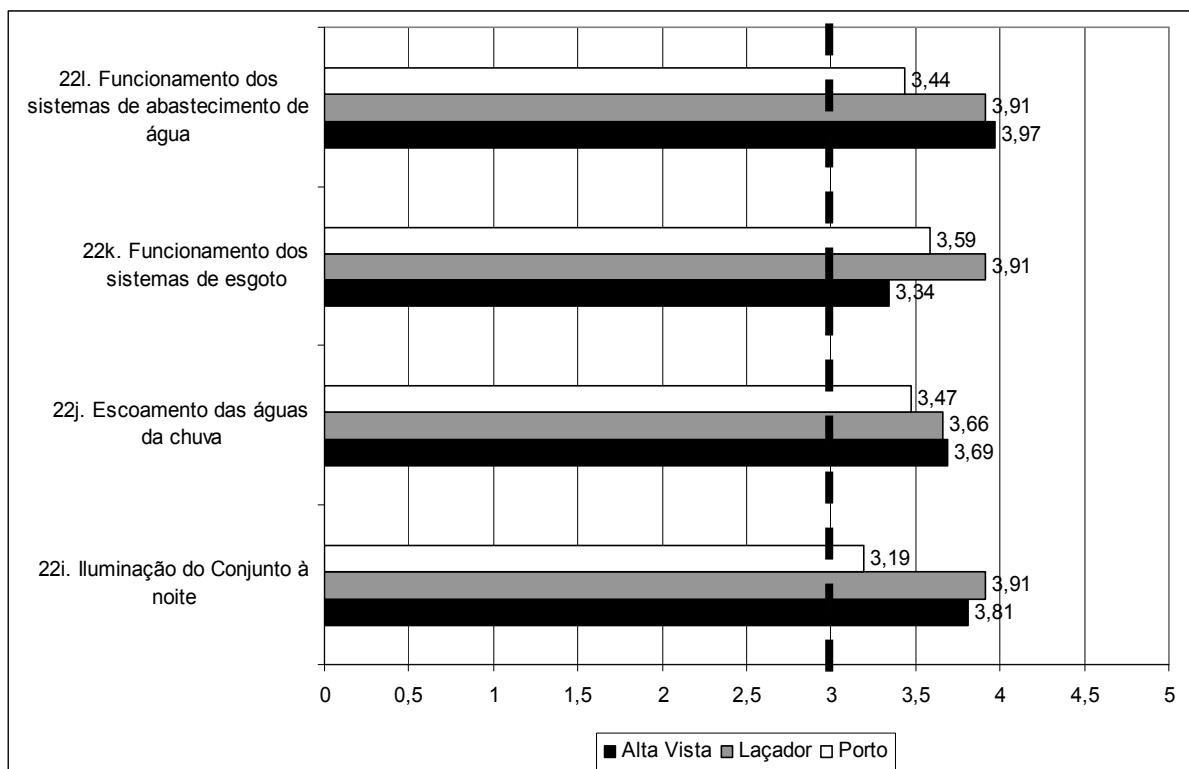


Figura 13 - Questões sobre a infra-estrutura dos conjuntos

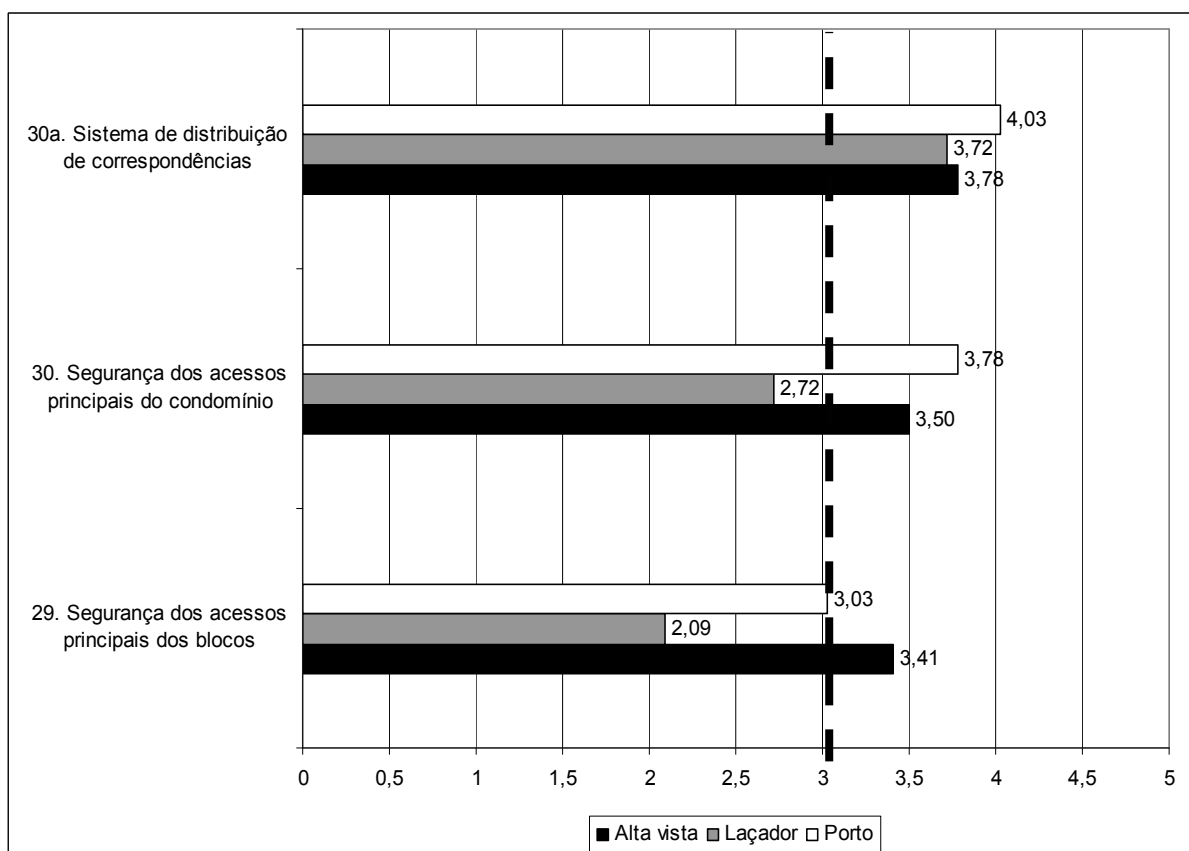


Figura 14 - Questões sobre a adequação funcional dos conjuntos

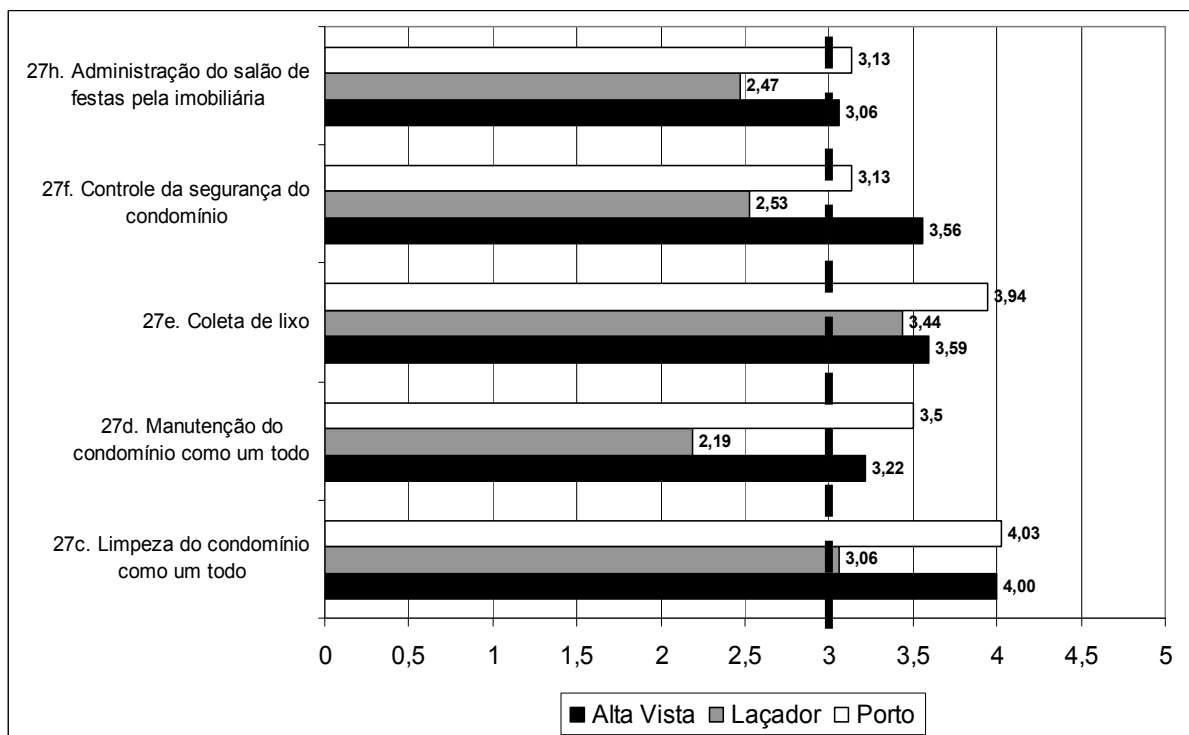


Figura 15 - Questões sobre a adequação organizacional dos conjuntos

As expectativas dos moradores

Cabe agora avaliar as expectativas de apropriação dos arrendatários e os entraves para sua consecução. Analisando as duas últimas perguntas selecionadas do questionário, “O que você gostaria de sugerir para melhorar os espaços abertos desse conjunto?” e “Que outras modificações ou melhorias você considera necessárias no conjunto?”, são reveladas algumas expectativas dos moradores para longo prazo.

Conforme é possível analisar na Figura 16, nas sugestões para os **espaços abertos** a demanda por estacionamentos cobertos é a mais recorrente, nos três conjuntos analisados, seguida das questões referentes à necessidade de churrasqueiras e cobertura delas, e arborização e paisagismo nas áreas abertas.

O dado da cobertura dos estacionamentos é referido pelos moradores frequentemente como garagens, o que não é o caso; trata-se apenas da cobertura das vagas de estacionamento. De forma geral, é o item mais demandado pelos moradores dos conjuntos edificados pelo PAR. Entre os três estudos de caso, o Alta Vista é o que apresenta maior número de arrendatários que possuem carro ou moto, alcançando quase 50% na amostra. Nos demais conjuntos, esse percentual fica em torno dos 30%. Mesmo moradores que não possuem veículo identificam a cobertura dos

estacionamentos como uma benfeitoria necessária e que viria a valorizar os imóveis.

No caso da necessidade de arborização e paisagismo, a maior insatisfação foi observada, no questionário, no Conjunto Alta Vista; entretanto, foram os moradores do Conjunto Laçador que apresentaram maior demanda por áreas arborizadas, conforme a Figura 16, também apresentando alto percentual de demanda o próprio Conjunto Alta Vista. Os moradores têm aspirações por áreas arborizadas, porém o paisagismo é implantado quando da inauguração do conjunto e, tendo em vista o pouco tempo decorrido até o presente momento (dois anos), é natural que ainda não existam espécimes totalmente desenvolvidos.

A demanda por churrasqueiras nas áreas abertas comuns do Conjunto (Alta Vista e Porto) ou por sua cobertura ou quiosque (Laçador) parte do desejo dos moradores de utilizar essas áreas, além de representar forte questão cultural. De forma geral, os conjuntos apresentam o equipamento dentro dos salões de festas; entretanto, algumas construtoras instalam, por sua própria conta, churrasqueiras nas áreas abertas, não havendo exigências nesse sentido nem nas legislações, nem nas especificações do PAR. Trata-se de iniciativa para a qualificação dos espaços abertos e para o incentivo ao uso deles.

Também é observada, na Figura 16, para o Conjunto Porto, demanda por varal coletivo. É surpresa essa demanda não ser mais presente nos conjuntos analisados, uma vez que as vistorias técnicas feitas neles constataram a exígua área destinada para esse fim nas unidades habitacionais, bem como não identificaram a existência de varais coletivos, com raras exceções. Além disso, existe a rígida proibição da instalação de dispositivos no lado de fora das unidades, ou seja, nas fachadas. Nesse caso, foi detectada a insatisfação com a proibição, mas essa insatisfação não resulta na criação e utilização de um varal coletivo.

Em uma análise de situações específicas, é possível observar as ações de gestão condominial diante de algumas demandas concretas e exequíveis dos moradores.

No PAR Laçador os moradores, organizados em representantes de blocos, solicitaram à administradora estudos para implantação de cobertura nos estacionamentos. Após diversas reuniões mensais sem respostas sobre o tema, e sob pressão dos moradores, o representante da administradora afirmou que a CAIXA, como operacionalizadora do Programa, havia negado autorização para a implantação das benfeitorias. Entretanto, em entrevista com técnicos da GIDUR-CAIXA de Porto Alegre, verificou-se que não foi negado nenhum pedido semelhante desde a criação do PAR. O que ocorre, segundo os técnicos, é que deve ser seguido um trâmite padrão para essas propostas, devidamente instruídas, e que é nas questões de documentação que as propostas esbarram. Assim, a administradora, por demanda dos moradores, deverá submeter projeto arquitetônico devidamente elaborado e com responsabilidade técnica à Prefeitura local, a qual deverá aprovar e licenciar o projeto. Após, conjuntamente, condomínio e administradora encaminham os documentos à GIDUR-CAIXA. Caso seja aprovada, a melhoria e as benfeitorias passam a pertencer à CAIXA (proprietária dos imóveis até o fim dos 15 anos de arrendamento) e é repassada ao uso dos arrendatários. As obras, após aprovadas, podem ser feitas às expensas dos próprios arrendatários, através de chamadas extraordinárias no condomínio, ou pela CAIXA, sendo apenas necessária a manutenção do padrão construtivo de cada conjunto⁹. Em Pelotas, RS, nenhum conjunto, até a presente data, possui cobertura nos estacionamentos.

O PAR Alta Vista apresentou também um caso específico de demanda por ação de gestão condominial por parte da administradora, que

resultou em forte insatisfação para os arrendatários. No início da ocupação do conjunto, houve demanda por instalação de TV a cabo; entretanto, restrições técnicas e o alto custo do cabeamento determinaram a impossibilidade do atendimento. A alternativa encontrada foi a instalação de antenas do tipo “parabólica”, de forma coletiva, no alto dos blocos de apartamentos, sobre a laje de concreto de sustentação dos reservatórios de água. A administradora encaminhou pedido de autorização à GIDUR-CAIXA, mas não obteve resposta por meios oficiais, apenas conversas com técnicos, uma vez mais devido à possível demora nas tramitações legais da própria CAIXA. Tendo obtido um parecer favorável às instalações, porém em caráter “extra-oficial”, a administradora autorizou a execução dos serviços, cujos custos foram igualmente divididos entre os moradores que optaram pelo sistema. Entretanto, finda a análise oficial dos documentos por parte da CAIXA, houve parecer final contrário à instalação das antenas nas referidas lajes de concreto armado, tendo sido consideradas, para tanto, as negativas das empresas de seguros prediais e das construtoras, segundo as quais os cálculos estruturais não haviam previsto a sobrecarga das antenas.

Dessa forma, a administradora viu-se obrigada a proceder à retirada das antenas e à sua instalação na área verde de lazer passivo, às suas próprias custas, fato que causou grande insatisfação dos moradores com a CAIXA, uma vez que, além de prejuízo estético, as antenas ficaram ao alcance de eventuais acidentes ou mesmo vandalismo.

Ao analisarmos as sugestões para melhorias no Conjunto Habitacional como um todo, conforme a Figura 17, verificamos que no PAR Laçador destacam-se duas demandas relacionadas com o tema da segurança: único acesso e grades. As ações de gestão condominial neste conjunto são de difícil execução, uma vez que ele possui nove acessos, dificultando o controle de segurança. Essa dificuldade resulta em insatisfação dos moradores com a administradora, detectada também na Figura 1 e aqui também denunciada pela sugestão da troca da administradora entre as sugestões de melhoria necessária no conjunto.

O PAR Porto, de tipologia periférica, também apresenta problemas com a segurança (arrombamentos, etc.), entretanto esse fato não se refletiu na satisfação, apresentado na Figura 15, questão “controle da segurança no condomínio”.

No PAR Laçador, também de solução periférica, conforme acompanhamento das reuniões de condomínio, observa-se que a insatisfação com a

⁹ Este processo foi informado pelos técnicos da GIDUR-CAIXA e do EN-CAIXA de Pelotas, citados na metodologia deste artigo.

segurança está mais ligada à presença de pessoas estranhas no interior do conjunto do que propriamente com questões associadas a arrombamentos, furtos, roubos e violência. Já no PAR Porto, o temor por pessoas estranhas não surge nas reuniões, mas sim denúncias de arrombamentos de apartamentos, na maioria, térreos voltados para as vias públicas. Lembramos que o controle de acesso ao conjunto no PAR Porto é único, o que facilita o controle da entrada

de estranhos ao interior do empreendimento. As demais sugestões, nos outros conjuntos, revelam anseios isolados de determinados moradores, sendo na maioria de fácil solução mediante corretas e competentes ações de gestão condominial. A exceção fica novamente por conta do anseio pela instalação de equipamento de secagem de roupas nas janelas (fachadas), conforme já explicitado, sendo proibido pela proprietária dos imóveis, a CAIXA.

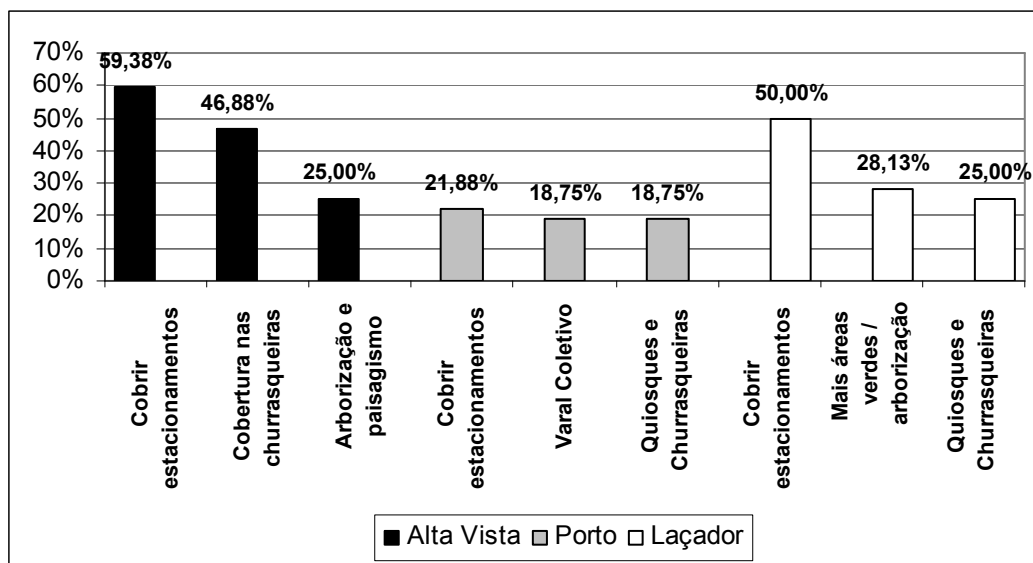


Figura 16 - Sugestões de melhorias para os espaços abertos dos conjuntos estudados, amostra de 32 questionários, 3 respostas mais citadas

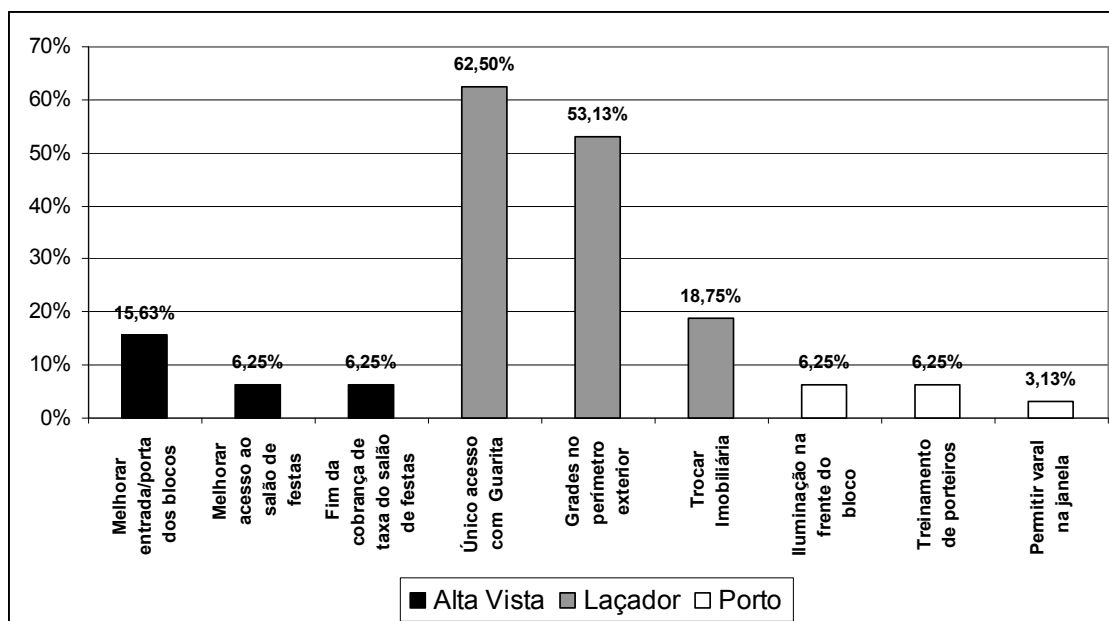


Figura 17 - Sugestões de melhorias para os conjuntos estudados, amostra de 32 questionários, 3 respostas mais citadas

Conclusões

O foco deste trabalho foi revelar como ocorrem as ações de gestão condominial no PAR e revelar a satisfação dos moradores com ela.

Verificou-se ao longo das análises que a tipologia tem forte influência na satisfação com a gestão. Exemplo emblemático é o PAR Laçador. Através da aplicação dos questionários, reforçado pelas observações participantes nas reuniões condominiais, comprovou-se a insatisfação com a gestão do conjunto Laçador, que, no entanto, mostrou-se relacionada a uma questão projetual, pois o item mais citado foi o grande número de acessos do conjunto em questão.

As soluções periféricas têm a sua gestão dificultada por questões de segurança, porém essa conclusão não se afirma como regra, pois soluções periféricas em conjuntos direcionados a público de maior nível de poder aquisitivo possuem esse mesmo quesito normalmente gerenciado, pela fartura de recursos tecnológicos de segurança (câmeras, cercas eletrificadas, rondas com controle de rádio, etc.). Entretanto, no caso do PAR, essas medidas são praticamente impossíveis de ser adotadas por seu alto custo. Newman (1973) já dizia que o que faz a diferença entre os conjuntos destinados a mais altas rendas e os de “interesse social” é a possibilidade de mitigar com os serviços de segurança, limpeza e manutenção, eventuais erros de desenho destes conjuntos. Assim, recomenda-se aprofundar o tema da relação entre a gestão condominial e os aspectos de tipologia e desenho. Esses aspectos originais de projeto, ao criar impasses no atendimento dos requisitos dos arrendatários – alguns com elevado custo ou de difícil solução –, podem criar sérios atritos entre arrendatários e imobiliária e levar a uma avaliação negativa da gestão.

Observa-se, nas reuniões de condomínio, que a comunicação da administradora com os arrendatários sobre assuntos referentes às melhorias e benfeitorias demandadas não é esclarecedora nem completa. Nota-se que os moradores desconhecem a totalidade dos trâmites dos processos¹⁰ necessários para que possam alcançar o que almejam.

O processo de gestão do PAR encontra-se ainda em construção, e não estão claros os papéis de cada agente. A figura do arrendatário ainda não é clara para o morador; além das dificuldades de morar em condomínio, também se deparam com uma nova modalidade de posse, na qual a

propriedade é repassada somente após 15 anos. Ainda está em curso a pesquisa, junto à CAIXA, para responder quais são os reais direitos dos arrendatários. As tipologias de edifícios coletivos dificultam a intervenção individual. Existem relatos de funcionários da CAIXA sobre problemas de modificações realizadas nos PAR sem autorização em projetos que utilizaram a tipologia de unidades térreas. Exercendo a imobiliária efetivo controle, a tendência é a de que não surjam modificações no projeto original sem que sejam autorizadas.

Viver em condomínio já é difícil. Regras rígidas só podem ser alteradas através de muita negociação. Carlos Nelson dos Santos (1999) já alertava que as regras do condomínio não criam a vida social. Medvedovski (1998a) já colocava que o que tinha tornado o Conjunto Habitacional Terras Altas (Lindóia) mais semelhante a um bairro foi o fato de o condomínio nunca ter se estabelecido. Assim, os moradores ficaram livres das rígidas regras e as construções irregulares proliferaram, e com elas também novas atividades de comércio e serviço que tornaram o conjunto um verdadeiro bairro. Se além das dificuldades que este sistema já apresenta, acrescentarmos o fato de que, no PAR, o síndico representa o arrendador e não os arrendatários, se há um agente fiscalizador contratado – a imobiliária – para fazer cumprir as regras de forma estrita, essa convivência social no espaço do conjunto residencial fica ainda mais congelada.

A análise da satisfação dos usuários do PAR, com as ações de gestão condominial prestadas pelas administradoras, revelou que eles possuem aspiração a uma maior interferência nesses processos, não só na manutenção, mas também nas decisões de melhorias e modificações, o que deveria ser previsto para a continuidade e sucesso do Programa, se entendêssemos a habitação como Pelli (1997) a conceitua: um “Serviço Habitacional”.

Referências

BRASIL. **Lei n. 4.591**, de 16 de dezembro de 1964. Dispõe sobre as coisas do condomínio em edificações e das incorporações imobiliárias. Disponível em: <http://www.pgadm.com.br/Jurid/Lei4591b.htm>. Acesso em: 13 mar 2006.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL.
Concorrência n° 006/2002 – CPL/BR

_____. **Edital n° 14**, de 16 de setembro de 1999. Programa de Arrendamento Residencial.

¹⁰ Situação descrita no item referente aos procedimentos de solicitações de melhorias e benfeitorias nos empreendimentos PAR.

- CHOAY, F. **O urbanismo**. São Paulo: Perspectiva, 1979.
- COSTA, A. R. da. **Gestão de conjuntos habitacionais**. 2003. Tese (Doutorado) - Curso de Doutorado em Integração Regional da Universidade Federal de Pelotas, Pelotas.
- DUNOWICZ, R.; GERSCOVICH, A.; BOSELLI, T. **Usuários, técnicos y municipio en la rehabilitación del hábitat**: administración y mantenimiento de conjuntos habitacionales. Buenos Aires, Argentina: Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo, Universidad de Buenos Aires (serie Difusión 6), 1993.
- GUERRAND, R. Espaços privados. In: PERROT, Michel (Org.). **História da vida privada**. São Paulo: Cia. das Letras, 1994. v. 4.
- LAY, Maria Cristina. **Responsive site design, use of environmental perception and behaviour**. 1992. Ph.D. Thesis. School of Architecture, Oxford Polytechnic, Oxford.
- MEDVEDOVSKI, N. S. Disposição e coleta do lixo domiciliar e espaços coletivos exteriores em conjuntos habitacionais populares: Avaliação Pós-Ocupação. In: ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 7., 1998, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 1998.
- MEDVEDOVSKI, N. S. **A vida sem condomínio**: configuração e serviços públicos urbanos em conjuntos habitacionais de interesse social. Tese (Doutorado) - Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1998.
- MEDVEDOVSKI, N. S.; SÁ BRITO, J. N. de; TILLMANN, P. A.; COSWIG, M. T. Utopias da Forma Espacial x Processo Social: um estudo de caso do PAR Laçador em Pelotas. In: PROJETAR 2005: SEMINÁRIO SOBRE ENSINO E PESQUISA EM PROJETO DE ARQUITETURA: Rebatimentos, práticas, interfaces, 2. **Anais...** Rio de Janeiro, 2005.
- MEIRA, A. R.; HEINECK, L. F. M. Estudo sobre a satisfação de moradores com a manutenção condominial – In: SIBRAGEC - SIMPÓSIO BRASILEIRO DE GESTÃO E ECONOMIA DA CONSTRUÇÃO, 3., 2003. **Anais...** São Carlos, 2003.
- MEIRA, A. R.; HEINECK, L. F. M.; PADARATZ, I. J. The users point of view on housing maintenance. In: INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON FACILITIES MANAGEMENT AND MAINTENANCE, 2000, Brisbane. **Proceeding...** Brisbane: Queensland University of Technology, 2000. p. 501-508.
- NEWMAN, O. **Defensible space**: crime prevention through urban design. Nova York: Collier Books, 1973. A New Physical Planning Tool for Urban Revitalization.
- NORIE/UFRGS, Coordenação Carlos Torres Formoso. **Plano estratégico para ciência, tecnologia e inovação na área de tecnologia do ambiente construído com ênfase na construção habitacional**. Associação Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído – ANTAC. Versão 1, abril 2002.
- ORNSTEIN, S.; ROMÉRO, M. **Avaliação pós-ocupação do ambiente construído**. São Paulo: EdUSP, 1992. 223 p.
- PELLI, V. **Experiencias innovadoras en vivienda popular**: la necesidad de clarificación e replicabilidad. Vivienda Popular. Montevideo: Facultad de Arquitectura de la República. n. 1, jul. 1997.
- REIS, A. Relação entre níveis de manutenção, limpeza, personalização, aparência, satisfação e principais alterações realizadas nas habitações. In: ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 7., 1998, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 1998. p. 597-604.
- ROMERO, M. de A. ORNSTEIN, S. W.; VIANNA, N. S. **Procedimentos metodológicos para aplicação da avaliação pós-ocupação em conjuntos habitacionais**: do desenho urbano à unidade habitacional – NUTAU/USP, 1999.
- SANTOS, C. N. F. dos. **A cidade como um jogo de cartas**. São Paulo: Projeto, 1988.
- SECOVI/RS. **Guia de orientação ao síndico**. Porto Alegre: Pallotti, 1996. 71 p.
- SECOVI/RS. **Guia do condomínio**. Editora DDC, Santa Catarina, 2003. 42 p.