



**UNISUL**

**UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA**

**JULITA HELENA BACH ALVES**

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO:  
UM ESTUDO DE CASO NA IMOBILIÁRIA ALIANÇA**

Palhoça

2020

**JULITA HELENA BACH ALVES**

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO:  
UM ESTUDO DE CASO NA IMOBILIÁRIA ALIANÇA**

Relatório de pesquisa na modalidade de Estudo de Caso apresentado ao Curso de **Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação** da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial à aprovação na unidade de aprendizagem de Estudo de Caso.

Orientador: Prof. Ms. Nilce Miranda Ayres

Palhoça

2020

**JULITA HELENA BACH ALVES**

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO:  
UM ESTUDO DE CASO NA IMOBILIÁRIA ALIANÇA**

Este trabalho de pesquisa na modalidade de Estudo de Caso foi julgado adequado, em sua forma final, à aprovação na unidade de aprendizagem de Estudo de Caso, do curso de **Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação** da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Palhoça, 16 de novembro de 2020.

---

Professor e orientador Ms. Nilce Miranda Ayres  
Universidade do Sul de Santa Catarina

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a minha família em especial aos meus dois filhos, Felipe e Fabrício, que sempre me apoiaram da melhor forma possível para que obtivesse com êxito esta formação. Também agradeço a Raquel Soares, aos professores e os tutores do corpo docente da Unisul, pelos anos de apoio e compreensão no decorrer do curso.

## RESUMO

O presente estudo de caso visa avaliar o uso de tecnologias da informação e comunicação por parte da Administradora de Condomínios Aliança. Para tal, não apenas foi analisada a estrutura digital da administradora, como também a de um dos condomínios que ela atua; para ambos, foram feitos questionários e uma exploração da forma com a qual os Moradores, a síndica e a Administradora utilizavam das tecnologias disponibilizadas pela empresa. Desta forma, pudemos avaliar as técnicas de segurança empregadas pela Aliança, as facilidades e dificuldades no uso da tecnologia empregada, sua efetividade e as opiniões e visões daqueles que as utilizam diariamente.

**Palavras-chave:** Tecnologia da Informação e Comunicação. Gestão Condominial. Administração de Condomínios.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	7
1.1. PROBLEMA.....	7
1.2. JUSTIFICATIVA .....	8
1.3. OBJETIVOS .....	8
1.3.1. OBJETIVO GERAL.....	8
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	9
<b>2. REVISÃO DA LITERATURA</b> .....	10
2.1. SOCIEDADE DO CONHECIMENTO, A REVOLUÇÃO DIGITAL .....	10
2.2. CONDOMÍNIO .....	11
2.3. ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIOS .....	11
2.4. <i>E-COLLABORATION</i> .....	12
2.5. SEGURANÇA DIGITAL.....	13
2.6. SOFTWARES LIVRES.....	14
<b>3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	16
3.1. CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO .....	176
3.2. CAMPO DE ESTUDO .....	17
3.3. INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS .....	17
<b>4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	19
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	24
<b>6. REFERÊNCIAS</b> .....	26
<b>7. APÊNDICES</b> .....	28
7.1. APÊNDICE A.....	29
7.2. APÊNDICE B.....	32

## 1. INTRODUÇÃO

Muitos ainda estão se adaptando às transformações que a revolução digital trouxe para o nosso dia a dia. Seja no espaço empresarial ou do lar, estamos envoltos em um mundo totalmente tecnológico, onde tais transformações afetaram a condição humana e os relacionamentos interpessoais; inclusive nos espaços próximos de convivência, como os condomínios. Dessa forma, propomos analisar a evolução do uso de tecnologias da informação e comunicação para com a administração de condomínios, analisando seus impactos e as mudanças acarretadas na forma de administrar e de conviver nesses espaços.

Avaliaremos o uso ético de tais tecnologias, seus eventuais problemas, as necessidades de segurança da informação e, também, das formas às quais se utilizam dispositivos celulares e computadores. Observaremos, ainda, o uso dos softwares integrados aos dispositivos, como aplicativos de comunicação em tempo real (WhatsApp, Telegram), correspondência virtual (e-mails), sistemas empresariais (*e-collaboration*, ERP) e o potencial uso de outros Apps destinados ao uso condominial.

A fim de compreendermos o melhor possível a relação existente entre condomínios e administradoras – no âmbito de uso de tecnologias –, utilizaremos duas instituições para servir como modelo ao nosso estudo de caso: a Imobiliária e Administradora de Condomínios Aliança e o Condomínio Cruz de Malta; ambas do município de Porto Alegre, no Rio Grande do Sul.

Com os dados coletados e a projeção dos mesmos (como um parâmetro) seremos capazes de supor, com mais precisão e sem a necessidade de avaliar todas as instituições de Porto Alegre, como se dá a relação tecnológica entre a Administradora e a Instituição Administrada.

### 1.1. PROBLEMA

Estariam as empresas de administração condominial sabendo gerir e utilizar das tecnologias da comunicação disponíveis da melhor forma possível, tanto para seu fluxo de trabalhos quanto para com seus clientes; propiciando-lhes um ambiente digital satisfatório, seguro e eficiente?

## **1.2. JUSTIFICATIVA**

Os indivíduos das sociedades contemporâneas têm se visto, cada vez mais, como parte fundamental nas tomadas de decisões; processo muito influenciado pelos princípios de *liberdade e democracia*, parte da nossa construção como uma *sociedade do conhecimento*. Então, é de se esperar que tais necessidades se reflitam dentro dos espaços próximos de convivência, como os condomínios. Não obstante, espera-se, também, uma busca dos moradores para com os administradores por transparência da informação e fácil acesso às mesmas.

Tendo em vista as necessidades da contemporaneidade, o papel das tecnologias da informação e comunicação nunca esteve tão evidente. Processos, antes analógicos, se tornaram digitais; o envio de informação se tornou mais rápido, fácil e eficiente. Porém, tais mudanças também trazem preocupações e eventuais problemas, no que diz respeito a ética do trabalho, as condições de acesso à informação, segurança digital e da informação, privacidade e novos desafios para os que ainda não estão habituados à eletrônica.

Torna-se, por fim, fundamental analisarmos as tecnologias empregadas na administração de condomínios, visando identificar eventuais problemas, a fim de propor correções e incentivar o uso de tecnologias da informação e comunicação – quando for o caso. Visando facilitar o uso e o emprego de tais aparatos à sociedade, particularmente na gestão condominial.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GERAL**

Este estudo de caso tem por finalidade analisar o uso de Tecnologias da Informação e da Comunicação na administração de condomínios, tanto por parte das administradoras quanto dos condôminos. Pretende-se, com o presente trabalho, analisar a presença e a efetividade de tecnologias da informação e da comunicação em imobiliárias Porto Alegrenses, utilizando como modelo a imobiliária Aliança e o seu trabalho junto ao Condomínio Cruz de Malta.

**1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a Avaliar o uso de tecnologias da informação e comunicação pela Administradora Aliança.
- b Avaliar a efetividade do uso dessas tecnologias para com o Condomínio Cruz de Malta.
- c Trazer soluções e reflexões a respeito dos eventuais problemas identificados.

## 2. REVISÃO DA LITERATURA

### 2.1. SOCIEDADE DO CONHECIMENTO, A REVOLUÇÃO DIGITAL

A revolução digital nos trouxe o que chamamos, inicialmente, de *era da informação*, a qual formaria a *sociedade da informação*. Entretanto, considera-se desde o fim dos anos 90 que o termo *informação* já não mais basta para descrever o desenvolvimento que a civilização Humana está passando. Isso se dá porque o termo não remete a nada específico; “ele é contraditório, ambíguo e empregado de inúmeras maneiras” (BUCKLAND, 1991 apud ROZA, 2017, p.5). Assim, o termo acaba se generalizando a processos cujo qual a palavra *informação* não necessariamente se adéqua ou, até mesmo, teria análogas mais eficientes.

Considerando que os processos gerados pela revolução digital envolvem a disseminação massiva de informação, que se tornaria responsável pela difusão do conhecimento, o termo mais adequado para o processo de avanço tecnocientífico que estamos vivenciando é *era do conhecimento*, formadora da *sociedade do conhecimento*. Segundo Abdul Waheed Khan (2005) ex-subdiretor-geral da UNESCO para Comunicação e Informação (2001-2010):

“A *sociedade da Informação* é a pedra angular das *sociedades do conhecimento*. O conceito de *sociedade da informação*, a meu ver, está relacionado à ideia da inovação tecnológica, enquanto o conceito de *sociedades do conhecimento* inclui uma dimensão de transformação social, cultural, econômica, política e institucional, assim como uma perspectiva mais pluralista e de desenvolvimento. O conceito de *sociedades do conhecimento* é preferível ao da sociedade da informação já que expressa melhor a complexidade e o dinamismo das mudanças que estão ocorrendo. [...] o conhecimento em questão não só é importante para o crescimento econômico, mas também para fortalecer e desenvolver todos os setores da sociedade”. (BURCH, 2005, p.3).

Entretanto, é preciso salientar que foi defendido, em meado dos anos 2000, que o termo não apenas fosse constituído como *sociedade do conhecimento*, mas sim *sociedade do conhecimento e do saber* (GORZ, 2005, apud BURCH, 2005, p.3). Tal mudança não seria válida para outros idiomas, senão o português, e se daria por razão do processo de tradução do termo original proposto: *Society of Knowledge*. Propôs-se isso pelo termo *conhecimento*

remeter, comumente, ao conhecimento formal, científico e acadêmico; sem englobar o conhecimento informal e as pseudociências<sup>1</sup>

## 2.2. CONDOMÍNIO

Um condomínio é “quando a mesma coisa pertence a mais de uma pessoa, cabendo a cada uma delas igual direito, idealmente, sobre o todo e cada uma das partes” (GARCIA, 2018 apud DA SILVA, 2018, p.17).

A decisão da posse administrativa do condomínio se dá por via do voto daqueles que nele residem; variando, porém, o quórum válido com base nas regras estabelecidas pelo condomínio. O eleito será determinado síndico(a), sendo responsável pela administração do condomínio até o fim do seu mandato. Segundo Kanashiro (2011):

“No sistema gerencial de um condomínio, em termos executivos ou operacionais, a figura central é o síndico, cuja função é administrar o patrimônio comum e representar os interesses coletivos dispostos em Assembleia Geral [...]” (KANASHIRO, 2011, p. 11 apud DA SILVA, 2018, p.18)

## 2.3. ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIOS

Gerir um condomínio é similar a gerir uma empresa – no sentido de organização –, porém sem as mesmas intenções por lucro (KANASHIRO, 2011, p.11 apud DA SILVA, 2018, p.18). A administração pode ser feita apenas pelo condomínio e seus moradores, mas esse seria um processo trabalhoso – necessitando de uma equipe de profissionais para executar as funções específicas do condomínio. Por isso, a grande maioria adere às Administradoras Condominiais, visando facilitar o processo administrativo.

Nessa área, é comum haverem tentativas de inovação tecnológica – com o objetivo de facilitar e automatizar funções, tanto da administradora quanto do Síndico. Porém, como afirma Kanashiro (2011 apud DA SILVA, 2018), tais tentativas tendem a encarecer o serviço das Administradoras Condominiais.

---

<sup>1</sup> Vide *pseudociências* como formas de conhecimento que não se atrelam ao pensamento crítico (SAGAN, 1995).

“Como a competitividade entre as soluções de softwares para administrar condomínios é grande, as empresas que os desenvolvem estão sempre os incrementando com novas funcionalidades. Isso os encarece, além de tirar o foco de usabilidade e administração baseada em uma única pessoa, o síndico.” (KANASHIRO, 2011, p. 11 apud DA SILVA, 2018, p. 18)

Buscam-se, portanto, tecnologias de fácil aplicação, baixo custo e alta utilidade. Em prol não apenas da redução nos gastos condominiais, como também nos gastos das Administradoras de Condomínio com o desenvolvimento, operação e manutenção de novas tecnologias. Levando em conta, principalmente, a tendência das tecnologias se tornarem mais baratas conforme o tempo passa (AGRAWAL et al, 2019).

#### 2.4. *E-COLLABORATION*

É possível definir *e-collaboration* como “colaboração entre indivíduos reunidos em torno de uma tarefa comum usando ferramentas eletrônicas” (KOCK, 2005 apud MATTOS et al, 2015). Faz parte do princípio de colaboração, que se diferencia de cooperação, por ser “o ato de trabalhar em conjunto em uma tarefa ou processo comum” e não “a operação conjunta em prol de um objetivo ou benefício comum” (BOURAS et al, 2018, p. 3). A diferença parece mínima, mas é quando observamos os antônimos dos termos que as diferenças se tornam mais evidentes; o de colaboração é *12esauxilio* e o de cooperação é *concorrência*.

Planejamento de Recursos Empresariais – do inglês *Enterprise Resource Planning*, ou ERP – pode ser visto como parte fundamental do *e-collaboration*, por ser definido como um sistema de informação responsável por interligar diferentes departamentos de uma empresa; auxiliando na organização do armazenamento de informações, na comunicação dentro da empresa, na eficiência operacional e na produtividade (ENTTRY, 2020). Segundo Laudon & Laudon (1999), “os sistemas de telecomunicações e seus recursos oferecem muitas aplicações nas empresas, quando empregando tecnologias para auxiliar os gestores na tomada de decisões com mais agilidade, segurança e qualidade. Esses recursos são essenciais para todas as empresas, e mais ainda para empresas que possuem múltiplas localizações geográficas”. O uso de ERP na administradora de condomínios facilita a ligação de vários setores, de modo que cada departamento ou setor se baseie em um único banco de dados. Isto ajuda os funcionários

a tomar decisões rápidas e melhores, dando uma resposta mais rápido as solicitações do condomínio.

## 2.5. SEGURANÇA DIGITAL

Abordaremos alguns meios de segurança essenciais para a atualidade, assim como medidas de prevenção cabíveis para se evitar a perda de dados. Vale a ressalva da necessidade de definirmos sempre as técnicas de segurança mais adequadas e abrangentes para cada tipo de informação digital;

“Reforça-se, pois, a necessidade de definir, perante cada situação concreta ou até numa perspectiva mais abrangente, qual o tipo de proteção a aplicar, a respectiva arquitetura, os objetivos e, tal como foi proposto por João VALENTE (2001), a equação do trinômio custo, benefício e risco.” (PEREIRA, 2005, p. 67).

É fundamental que haja a segurança lógica da informação, da mesma forma que há na segurança física. É necessário que os agentes de segurança estejam sempre garantindo que seus sistemas de defesa estejam atualizados contra a constante evolução das técnicas de ataque – tais como *Denialof Service*, vírus, *spoofing*, *worms*, *hackers*, violações de privacidade, entre outros (PEREIRA, 2005, p. 69). A *sociedade do conhecimento* acabou por facilitar a difusão de técnicas de invasão – como os *password crackers* – encontráveis em qualquer simples pesquisa na internet e cujo uso se torna cada vez mais simplificado.

Não apenas podem ocorrer tentativas diretas de invasão, como também podem ocorrer indiretas. Numa era em que grande parte da documentação mundial viaja virtualmente, tentativas de impersonar o que não somos – por mais redundante que seja – não são incomuns. Para tanto, as empresas devem estar prontas para tais possibilidades, tendo que ter sempre garantias que aqueles que ela mantém contato realmente são os seus clientes; afinal, em 2002, cerca de 80% dos crimes digitais já envolviam situações de perda financeira<sup>2</sup>. Para tais, funções como a criptografia de dados, assinaturas digitais, autoridades certificadoras – dentre tantas outras – são fundamentais para a segurança digital;

---

<sup>2</sup> Conclusão do The Computer Security Institute (CSI) num levantamento baseado nas respostas de 503 grandes entidades dos Estados Unidos (envolvendo agências governamentais, empresas financeiras, hospitais e universidades) no seu "2002 Computer Crime Survey".

“Quando você mandar uma mensagem pela estrada da informação, ela será” assinada” pelo seu computador, ou outro dispositivo de informação, com uma assinatura digital que só você será capaz de aplicar, e será codificada de forma que só seu destinatário real será capaz de decifrá-la. Você enviará uma mensagem, que pode ser informação de qualquer tipo, inclusive voz, vídeo ou dinheiro digital. O destinatário poderá ter certeza quase absoluta de que a mensagem é mesmo sua, que foi enviada exatamente na hora indicada, que não foi nem minimamente alterada e que outros não podem decifrá-la”. (GATES et al, 1995, p. 138).

A segurança dos dados digitais não precisa ser feita, necessariamente, dentro de espaços virtuais. Há riscos no mundo físico que podem acarretar na perda de material digital. Portanto, é essencial que as empresas invistam em técnicas de armazenamento de dados em *fileserver local* e *cloud*. Para que em casos de perda do servidor físico – o que pode ocorrer em desastres naturais, erro humano, crimes e pelas ações das intempéries – haja ainda o *backup* em nuvem. Não obstante, técnicas saudáveis de armazenamento local também são fundamentais; o uso de redundância de dados (RAID) é parte necessária do processo de armazenamento de dados – afinal, em caso de perda de algum arquivo específico, o sistema de redundância local estará presente para contornar isso.

## 2.6. SOFTWARES LIVRES

Softwares desenvolvidos com código fonte aberto (*opensource*) visando garantir liberdades aos usuários para que possam: executar o programa, modificar o programa, distribuir livremente cópias do programa, distribuir livremente cópias das versões modificadas do programa (SALEH, 2004, p.13). O movimento do Software Livre:

“[...] ganhou notoriedade nos últimos anos. Este modo de produção de software tem resultado em produtos de excelente qualidade e grande penetração em certos nichos do mercado mundial de software. A característica mais importante do software livre é a liberdade de uso, cópia, modificações e redistribuição. Esta liberdade é conferida pelos autores do programa e é efetivada através da distribuição do código-fonte dos programas, o que os transforma em bens públicos, disponíveis para Software livre utilização por toda a comunidade e da maneira que seja mais conveniente a cada indivíduo. A liberdade para usar, copiar, modificar e redistribuir software livre lhe confere uma série enorme de vantagens sobre o software proprietário. A mais importante delas é a disponibilidade do código-fonte, porque isto evita que os usuários

se tornem reféns de tecnologias proprietárias. Além desta, as vantagens técnicas são também consideráveis. A comunidade de desenvolvimento de software livre está espalhada pelo mundo todo e seus participantes cooperam nos projetos através da Internet. Estima-se que participam desta comunidade mais de 100 mil programadores e projetistas, com a grande maioria deles trabalhando voluntariamente em um ou mais projetos. Estima-se também que existem mais de 10 milhões de usuários regulares de sistemas operacionais e aplicativos distribuídos como software livre. Recentemente, empresas como IBM e Hewlet-Packard passaram a investir no desenvolvimento de software a ser distribuído livremente, bem como em serviços para usuários de software livre” (HEXSEL, 2002 apud SILVEIRA, 2004, p.12).

Entretanto, “a utilização [de Softwares Livres] nas estações de trabalho [são] consideradas, pelos gestores de TI, inconvenientes devido à necessidade de treinamento da equipe de informática” (SALEH, 2004, p.77). Tal fato se dá pela comum complexidade dos Softwares Livres, necessitando – muitas vezes – de conhecimentos prévios em programação. Ainda assim, Softwares Livres tendem a ter custo de implementação e manutenção mais baratos que os softwares proprietários, além de serem mais adaptáveis e ajustáveis às necessidades dos que o estão utilizando. Às custas, porém, de maior complexidade e falta de suporte oficial (SALEH, 2004).

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

#### 3.1. CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

O presente estudo tem caráter exploratório; observaremos e avaliaremos o uso de tecnologias por parte de uma administradora condominial e o reflexo desse uso no cotidiano do síndico e dos demais moradores. Por tanto, nossa pesquisa se dará através de uma análise qualitativa dos dados coletados:

“As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. [...] Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. Procedimento de amostragem e técnicas quantitativas de coleta de caso não são costumeiramente aplicadas nestas pesquisas. Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis”. (GIL, 2008, p. 27)

Entendemos a necessidade da coleta quantitativa de dados; entretanto, não a consideramos válida para o projeto em questão, pois uma pesquisa quantitativa não englobaria a subjetividade das ações e noções humanas, além da falta de dados do assunto abordado em questão. Observamos a possibilidade de agregar dados a pesquisa através do método quali-quantitativo. Porém, isso não pareceria devidamente aplicável, pois trabalharíamos apenas com questionários. Portanto, mesmo se cogitássemos processos de avaliações quantitativas, muito provavelmente ainda recairíamos na subjetividade humana.

Dessa forma, nos atemos a tentar analisar e compreender da melhor forma a possível as tecnologias utilizadas e os agentes envolvidos no seu uso; assim, nos mantemos no método qualitativo. Afinal, como define Paulilo (1999, p.135):

“[...] o método qualitativo trabalha com valores, crenças, hábitos, atitudes, representações, opiniões e adequa-se a aprofundar a complexidade de fatos e processos particulares e específicos a indivíduos e grupos. A abordagem qualitativa é empregada, portanto, para a compreensão de fenômenos

caracterizados por um alto grau de complexidade interna” (apud LIMA & MOREIRA, 2015, p.31).

Tais noções são as que melhor se aplicam ao nosso trabalho. Vale a ressalva, entretanto, que mesmo nos atendo ao método qualitativo, ainda abordaremos alguns dados quantitativos, visando a contextualização – como, por exemplo, do papel da Administradora no município de Porto Alegre.

### **3.2. CAMPO DE ESTUDO**

Como estudaremos as relações entre Administradora Condominial, Condomínio e as Tecnologias da Informação e Comunicação; utilizaremos de uma administradora condominial, que esteja em ascensão dentro do seu mercado e que possua boa reputação; um condomínio, que seja administrado por essa empresa e que possua um número significativo de moradores.

A administradora que decidimos trabalhar foi a Administradora de Condomínios Aliança, sediada em Porto Alegre, Rio Grande do Sul. A empresa, fundada em 1996, possui 170 funcionários e administra 750 condomínios<sup>3</sup>. Selecionamos o Condomínio Cruz de Malta, também localizado em Porto Alegre; o mesmo possui 95 apartamentos, com um total de moradores que ultrapassa 300<sup>4</sup>.

### **3.3. INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS**

Para coletarmos os dados para análise, decidimos trabalhar com 3 instrumentos: entrevistas, questionários e observação.

As entrevistas foram direcionadas aos responsáveis pela administração do condomínio, assim como para com seus moradores. Entrevistamos a síndica, membros do conselho do condomínio e alguns de seus moradores. Também entramos em contato com a responsável pela administração do condomínio na Aliança e com os responsáveis pelo TI da empresa.

---

3 Dados fornecidos pela própria empresa.

4 Dados fornecidos pela síndica do condomínio.

Os questionários foram feitos visando padronizar os dados coletados, de forma que pudéssemos compará-los. Para tanto, decidimos fazer questionários, dirigidos a Empresa e a responsável pelo Condomínio (índica) – disponíveis nos apêndices A e B, respectivamente – entrevistamos alguns moradores. Foram 10 perguntas para cada questionário, relacionando, sempre que pertinente, as tecnologias da informação e comunicação utilizadas pela Aliança e o condomínio.

Observamos de que forma os moradores, a síndica<sup>5</sup> e a Aliança se comunicavam, quais as aplicações tecnológicas disponíveis e como as 3 partes as utilizavam. A intenção era avaliar o grau de complexidade e dificuldade das partes para com o uso da tecnologia disponibilizada pela empresa.

---

5 Diferenciamos a síndica dos demais moradores, por conta do seu papel na administração do condomínio.

#### 4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O primeiro contato foi feito junto a síndica<sup>6</sup>, via WhatsApp, no dia 16 de outubro de 2020. Na conversa – a qual ela me permitiu mencionar – conversamos sobre a possibilidade de realizarmos a pesquisa junto ao condomínio e se ela nos disponibilizaria a melhor forma de entrarmos em contato com a Administradora Condominial. Ela, sem relutância, aceitou e nos enviou o e-mail da responsável pelo condomínio na Aliança. O contato com a Aliança foi feito por e-mail no mesmo dia e respondido na segunda-feira seguinte (dia 19 de outubro de 2020) foi positivo. Foi-nos retornado o e-mail já com a autorização do setor jurídico da Empresa para a pesquisa.

Em ambos os contatos, salientamos que gostaríamos tanto de fazer questionários voltados às instituições, ao uso de tecnologias da informação e comunicação e aos papéis de cada agente no uso dos mesmos; quanto entrevistar alguns moradores – que se disponibilizassem e autorizassem a pesquisa – e os responsáveis pela administração. Tínhamos, em conjunto às entrevistas e questionários, a ideia de visitar as instalações de ambas as instituições – para observarmos em primeira mão seus sistemas e o uso dos mesmos. Entretanto, em decorrência da pandemia que se alastra por 2020, tais visitas não foram possíveis.

Os questionários (apêndices A e B) foram enviados no dia 16 de outubro de 2020 e respondidos dentro de um prazo de 24 horas, demorando mais para a administradora, que justificou afirmando a necessidade enviar algumas questões para diferentes setores da empresa responderem. Ambos os questionários, enviados por e-mail (conforme solicitado pelas partes) e respondidos da mesma forma, visavam principalmente servir como parâmetro para as entrevistas; de forma que, durante o contato direto, pudéssemos já ter o embasamento necessário para que a conversa fluísse dentro dos temas mais pertinentes. No fim, entretanto, não pudemos realizar a entrevista com algum representante da Administradora de Condomínios Aliança, em razão da degradação inesperada nas relações entre ela e o Condomínio Cruz de Malta<sup>7</sup>. Dessa forma, só foram realizadas entrevistas com alguns dos moradores e com a síndica, feitas por via oral, presencial e que serão aqui apresentadas apenas em teor de citação ou referência.

---

<sup>6</sup> Vale ressaltar que omitiremos os nomes dos entrevistados, de forma a manter sua confidencialidade. Apenas não omitimos o nome tanto da empresa responsável pela administração, quanto do condomínio, como de acordo com a Imobiliária e Administradora de Condomínios Aliança e com a Síndica do Condomínio Cruz de Malta.

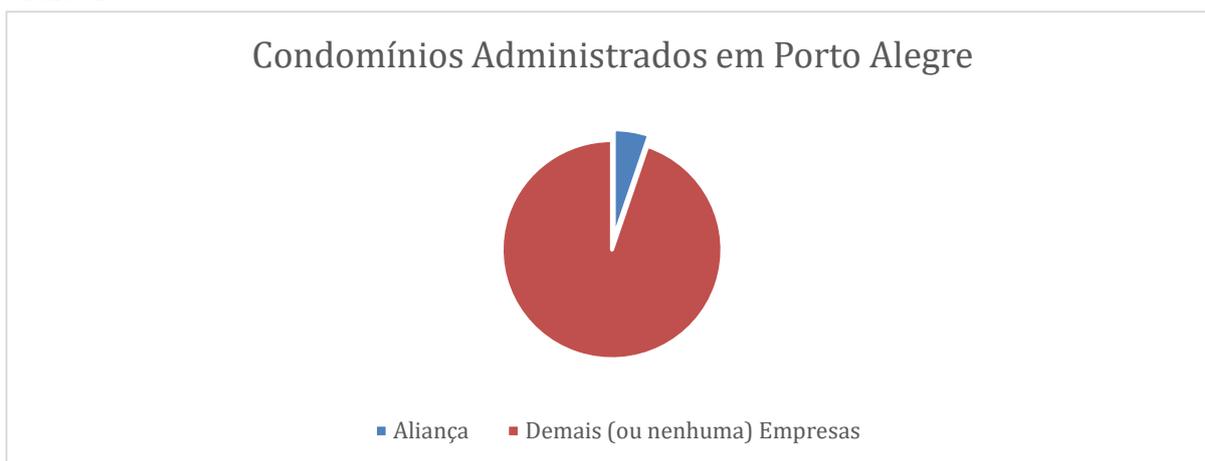
<sup>7</sup> Degradação ocasionada, segundo a síndica, por razões econômicas, não envolvendo – diretamente, ao menos – o uso de tecnologias da informação e comunicação. Portanto, não nos ateremos a isso no presente artigo.

Os questionários possuem diferentes questões, mas abordam, em geral, o mesmo tema – a tecnologia da informação e comunicação. As perguntas feitas a Aliança são voltadas tanto ao papel da empresa no Mercado Porto Alegrense, quanto ao uso de tecnologias para a comunicação, transparência e segurança de dados. Já o questionário respondido pela síndica é mais voltado ao seu papel como administradora, ao seu uso das tecnologias oferecidas pela Aliança, o papel que ela vê nessas tecnologias e suas noções de segurança de dados e sua consciência das tecnologias oferecidas pela Administradora de Condomínios.

De forma a agregar informações que pudessem ser cruzadas com as respostas dos questionários, foram realizadas pesquisas junto a órgãos do Estado do Rio Grande do Sul, sistemas de pesquisa, ferramentas de análise dos mesmos e consultas ao banco de dados da Receita Federal.

A Administradora Aliança afirmou na Questão 1 (Q.1<sup>a</sup>)<sup>8</sup>, que foi fundada em 1996, segundo a Q.2 possui em torno de 170 funcionários e, ainda, que administra “em torno de 750 condomínios” (Q.3<sup>a</sup>). De acordo com um estudo de 2016, realizado pelo Departamento de Economia e Estatísticas (DEE) do Secovi do Estado do Rio Grande do Sul, Porto Alegre possui 14.402 condomínios (SECOVI, 2016). Portanto, a Aliança administraria – se os dados estivessem atualizados e a Administradora apenas atuasse no município de Porto Alegre – aproximadamente 5,2% dos condomínios da capital gaúcha (gráfico 1).

Gráfico 1



Fonte: do Autor

---

<sup>8</sup> Utilizaremos abreviaturas às questões, para facilitar o andamento do trabalho. Dessa forma, Questão 1 do apêndice A passará a se chamar Q.1A, por exemplo.

Ao consultarmos o CNPJ da empresa no banco de dados da Receita Federal<sup>9</sup>, observamos que a mesma está registrada como Empresa de Pequeno Porte (EPP); Segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), um dos critérios para uma empresa ser classificada como EPP é o de ter entre 10 e 49 funcionários (SEBRAE, 2013). A empresa declarou ter, aproximadamente, 121 funcionários a mais do que permitido para seu porte; justificável, provavelmente, pelo fato de corretores de imóveis e estagiários do curso de transações imobiliárias não possuem vínculo empregatício com as corretoras e administradoras de imóveis; as quais “[costumam] angariar trabalhadores para atuarem como corretores de imóveis e os enquadram como estagiários, encaminhando-os a cursos de TTI, mera formalidade com fito na obtenção do CRECI” (TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO, 2017).

Torna-se evidente, assim, que a Aliança não exerce papel muito expressivo no mercado Porto-Alegrense de imobiliárias e administradoras de condomínio. Entretanto, isso não significa que nosso artigo se torne inválido ou pouco expressivo. Pois sabemos que as pequenas empresas são as que mais inovam no Brasil (IPEA, 2017). Assim, à procura da luz de inovação e uso de tecnologias, as pequenas empresas se tornam as candidatas ideias. A resposta a Q.7ª reforça isso.

Parte fundamental para o bom funcionamento das empresas contemporâneas é a capacidade de se comunicar internamente e de forma conjunta. Segunda a Administradora (Q.4ª) seus sistemas estão ligados via OS<sup>10</sup>, Firewall Endian<sup>11</sup> e pelo Linux Debian<sup>12</sup>. Não fica claro, entretanto, de que forma a conexão acontece e como os sistemas se relacionam. Para a comunicação é afirmado que a empresa utiliza (internamente): “e-mail, “Spark”<sup>13</sup> e o WhatsApp”. Seu ERP é o Imobiliar<sup>14</sup>, a telefonia é controlada e operada pelos “Asterix integrado” e o “Leucotron”<sup>15</sup>. O “aplicativo” usado é o Google Docs.

Muitas questões surgem quando observamos essas respostas: de que forma os sistemas estão conectados<sup>16</sup>? Qual a solução empregada da empresa Leucotron? Por que alguns nomes não são claros e, inclusive, estão incorretos? O uso de softwares livres visa a redução de gastos,

---

9 Consulta realizada no dia 18 de outubro de 2020.

10 Sigla para Sistema Operacional em inglês.

11 Firewall para computadores em rede e com código aberto.

12 Sistema Operacional desenvolvido em Software Livre.

13 Provavelmente o Apache Spark, framework em software livre destinado ao processamento de dados.

14 Desenvolvido pela Inetsoft, empresa de Porto Alegre.

15 Empresa Brasileira de soluções em telecomunicação.

16 Reconhecemos que a pergunta não pedia tal esclarecimento.

a adaptação do código à empresa, ambas ou outras razões? Tais perguntas só poderiam ser respondidas com clareza numa eventual entrevista com os responsáveis pelo TI da Aliança.

É interessante observarmos, ainda, algumas ambiguidades e incoerências nas respostas. O “Asterix” – a não ser que a empresa estivesse fazendo referência a série de quadrinhos – está escrito de forma incorreta. O nome correto do software é Asterisk, um PBX (centro de distribuição de telefonia) desenvolvido em software livre. Entendemos o “integrado” como a integração entre o sistema digital (software) e os telefones analógicos que a Aliança opera. Claro que erros de digitação ocorrem, mas a simplicidade das respostas e, ainda, os erros de algumas, nos fazem questionar se o responsável não valorizou a pesquisa (simplificando suas respostas), se as perguntas foram mal formuladas (portanto sendo nossa a culpa), se o TI da empresa tem plena ciência dos sistemas que opera e da forma as quais os mesmos operam e se a eles, de fato, operam tais sistemas. A visita teria sido fundamental para salientar tais dúvidas.

Para a comunicação com os clientes foi afirmado (Q.9<sup>a</sup>) que, “em ordem de eficácia de retorno x [versus] documentação”, são empregados: “telefone, e-mail, WhatsApp, videoconferência, agência, agência virtual, SMS”. Novamente temos algumas incertezas presentes; O que é exatamente a “agência virtual” aos olhos da empresa? De que forma ela é empregada? A ausência de uma entrevista nos impede de obter tais respostas com clareza. Segundo o que respondeu a síndica, nas Q.1B, Q.2B e Q.4B, podemos deduzir que provavelmente se trate do que a mesma chamou de “página do site”. Em entrevista com alguns dos moradores, registramos apenas um caso de acesso regular a agência virtual da empresa, realizado por uma das conselheiras do condomínio – alguns dos moradores sequer sabiam da existência de tal plataforma. É importante ressaltar que de acordo com os moradores entrevistados e a síndica, a tecnologia aumenta a transparência da gestão condominial (Q.4B). Para eles, poder acessar as informações financeiras sem a necessidade de ter acesso físico a todas às notas fiscais, recibos e afins do condomínio é importante.

É notório observarmos em paralelo as repostas da síndica e da Aliança às questões de comunicação. A responsável pelo Condomínio Cruz de Malta afirmou que utiliza, principalmente, “telefone, e-mail e [...] página no site” (Q.2B); o que, em parte, está de acordo com a relação feita pela própria Aliança de “eficácia de retorno x [versus] documentação” (Q.9<sup>a</sup>). Em entrevista com a síndica, pudemos explorar melhor a comunicação por telefone, se ela seria por meio de aplicativos (WhatsApp, Telegram, Messenger ou outros), por chamada telefônica, videoconferência ou SMS; o qual nos foi respondido que apenas o WhatsApp e chamadas telefônicas.

Quando se tratando em eficiência no uso das tecnologias, a síndica respondeu que há uma grande demora nas respostas (Q.1B e Q.8B), que a agência virtual não é atualizada com a devida constância (Q.1B e Q.8B) e, em entrevista, salientou “ter que cobrar” respostas da empresa. Algo observado, também, nas entrevistas com os moradores: “tive que recorrer a síndica para conseguir a segunda via de um boleto com a imobiliária [Aliança]”, afirmou um morador; algo que, em esclarecimento, a Aliança afirma<sup>17</sup> estar disponível, de maneira acessível, em seu site e que essa é uma das funções disponibilizadas pelo seu ERP, o Imobiliário. A síndica opinou que o uso de tecnologias é “muito fraco” (Q.9B) e que nem sempre atende suas necessidades. Questionada, respondeu que há demora na resposta e que muitas vezes, por exemplo, os integrantes da administradora visualizam as mensagens enviados (como no caso no WhatsApp), mas que não às respondem ou demoram algumas horas ou dias para responder. A empresa afirmou (Q.10<sup>a</sup>) que a mesma tem conseguido atingir as necessidades (tecnológicas) de seus clientes “por estar sempre em contato pessoal [...] e absorvendo as solicitações de melhoria”. Afirmativa essa que pode ser questionada, quando observando a visão dos moradores e da síndica.

É necessário para qualquer empresa a capacidade de manter as informações, dados e comunicações digitais em segurança. Segundo a Aliança (Q.7 e Q.8) os dados da empresa são armazenados tanto em servidor local (*fileserver local*) quanto em nuvem (*fileserver cloud*), regulados pelo Firewall Endian, com um sistema de IP (VPN), autenticação por login (provavelmente ao site e ao sistema local) vinculado ao *Active Directory* (AD) e *backups* internos (em RAID) e externos para salvaguardar os dados. A síndica, em contrapartida, não possui formas claras ou específicas para guardar seus dados. Segundo a mesma, ela possui apenas os arquivos originais ou cópias no e-mail e no disco rígido (HD) de seu notebook, sem nenhum backup ou sistema de redundância de dados. A Aliança parece se comprometer a não perder nenhum tipo de informação, possuindo uma rede de proteção contra praticamente qualquer tipo de ataque ou dano (natural ou não). Já a síndica, portanto o condomínio, não aparentam ter a segurança necessária para o tipo de atividade exercida. Afinal, e-mails podem ser invadidos e HDs podem ser corrompidos ou até mesmo criptografados<sup>18</sup> por um agente externo. Vale ressaltar, entretanto, que a Aliança não oferece nenhum serviço ou forma de proteção de dados aos seus clientes.

---

17 Informação coletada no site da Administradora de Condomínios Aliança.

18 Vide, por exemplo, o ataque ocorrido contra o Supremo Tribunal de Justiça em novembro de 2020.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As tecnologias da informação e comunicação mudaram o físico, o presencial e o analógico para o digital, alterando a forma a qual nos relacionamos com o mundo e com os outros. Nos propomos, nesse trabalho, a analisar o impacto de tais tecnologias na administração de condôminos; nas novas formas de comunicação, de gerenciamento e de administração. Visando entender de que forma essas novas tecnologias estão sendo aplicadas e, principalmente, qual a sua efetividade. Para isso, realizamos entrevistas – quando possível – e questionários a indivíduos envolvidos em tais ambientes: o Condomínio Cruz de Malta e a Administradora de Condomínios Aliança, ambas do Município de Porto Alegre.

Conforme realizamos a pesquisa, observamos a praticidade e o potencial no uso de tecnologias para a administração de condomínios. Vimos como a tecnologia é benéfica ao facilitar o acesso à informação, a transparência nas gestões condominiais e a comunicação entre síndica, administradora e moradores. Observamos possíveis praticas, efetuadas por imobiliárias Porto-Alegrenses, para o aumento no número de funcionários. Vimos insatisfações, as vezes recorrentes, quanto as formas a qual as tecnologias da informação e comunicação estão sendo utilizadas pelas administradoras.

Infelizmente, sentimos que os dados coletados são insatisfatórios para qualquer conclusão geral – algo esperado para um estudo de caso local e pioneiro. Determinamos que há insatisfação, por parte dos moradores e da síndica, no uso das tecnologias da informação e comunicação: demora nas respostas (como no caso da síndica) e a ineficiência dos sistemas (como no caso da emissão da 2ª via do boleto). Entretanto, não pudemos determinar se tais problemas são locais (da administradora em questão) ou gerais (de várias administradoras), mas podemos supor que eles não estão vinculados – necessariamente – a tecnologia, mas sim a forma as quais elas estão sendo utilizadas. O que pudemos determinar foi o ganho de praticidade com as novas tecnologias: correio eletrônico e mensagens instantâneas, o acesso virtual a informações sensíveis e fundamentais para a transparência da gestão condominial e a praticidade na resolução de problemas.

Acreditamos que a pesquisa tenha sido incompleta, em certa medida, em decorrência da ausência de uma entrevista com a Administradora de Condomínios Aliança. O encontro teria sido fundamental para a resolução de dúvidas, explicação de conceitos e comparação de respostas. Pois que, no fim, acabamos por nos ater – fundamentalmente – às opiniões e visões do condomínio. Ainda assim, pudemos observar a presença de tecnologias já esperadas para

atualidade (mensagem instantânea, correio eletrônico), mas saímos com algumas questões: por que o uso de softwares livres? De que forma outras administradoras utilizam a tecnologia? Será que outros moradores, mais familiarizados com a tecnologia, seriam capazes de usufruir melhor das ferramentas digitais disponibilizadas pelas administradoras?

Vimos que, para futuras pesquisas, seria fundamental restringir mais a área de investigação; indo além das relações entre os condomínios e as administradoras, para a forma a qual as administradoras e os condomínios utilizam das tecnologias da informação e comunicação disponíveis. Acreditamos, assim, que seja necessário observar melhor as estruturas internas das empresas e instituições, antes de podermos compará-las.

No caso da presente pesquisa, nem todos os seus objetivos e metas foram alcançados. Não fomos capazes de, de maneira eficiente, avaliar o uso ético – com respeito a horários e normas sociais – da tecnologia, não pudemos determinar com precisão de que forma as administradoras estão utilizando das tecnologias disponíveis e não pudemos realizar a importante entrevista com a administradora que estávamos avaliando. Porém, algumas de nossas metas foram alcançadas. Pudemos observar o uso e a visão dos consumidores das tecnologias oferecidas pelas administradoras e, ainda, observar quais as tecnologias e ferramentas empregadas e disponibilizadas pelas mesmas.

De qualquer forma, acreditamos que o trabalho tenha sido instigador. Pois nos permitiu observar melhor os nossos objetos de pesquisa, nos trazendo novos caminhos para chegarmos as conclusões que desejamos chegar.

## REFERÊNCIAS

GIL, Antônio C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª edição, Editora Atlas. São Paulo, 2008.

DA SILVA, Guilherme R. **TOWNHOUSE – GESTÃO DE PEQUENOS CONDOMÍNIOS**. Monografia – Centro de Ciências Exatas e Naturais. Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2018.

BURCH, Sally. **Desafios de Palavras: Enfoques Multiculturais sobre as Sociedades da Informação**. C & F Éditions, 2005.

ROZA, Rodrigo H. **REVOLUÇÃO INFORMACIONAL E OS AVANÇOS TECNOLÓGICOS DA INFORMÁTICA E DAS TELECOMUNICAÇÕES**. Ciência da Informação em Revista, Maceió, v. 4, n. 3, p. 3-11, dez. 2017. ISSN 2358-0763. Disponível em: <<https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/3482/3029>> Acesso em: 10 de nov. de 2020.

BOURAS, C. et al. **E-COLLABORATION CONCEPTS, SYSTEMS AND APPLICATIONS**. Research Gate, jul. 2018 DOI: 10.4018/978-1-59140-993-9.ch024. Disponível em: <[www.researchgate.net/publication/228641526\\_E-Collaboration\\_Concepts\\_Systems\\_and\\_Applications](http://www.researchgate.net/publication/228641526_E-Collaboration_Concepts_Systems_and_Applications)>. Acesso em: 10 de nov. de 2020.

IPEA. **Pequenas empresas são as que mais inovam no Brasil**. Disponível em: <[www.ipea.gov.br/radar/videos/707-radar-55-pequenas-empresas-sao-as-que-mais-inovam-no-brasil](http://www.ipea.gov.br/radar/videos/707-radar-55-pequenas-empresas-sao-as-que-mais-inovam-no-brasil)> Acesso em: 10 de nov. de 2020.

SEBRAE. **ANUÁRIO DO TRABALHO: Na Micro e Pequena Empresa**. 2013. Disponível em: <[www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Anuario%20do%20Trabalho%20Na%20Micro%20e%20Pequena%20Empresa\\_2013.pdf](http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Anuario%20do%20Trabalho%20Na%20Micro%20e%20Pequena%20Empresa_2013.pdf)> Acesso em: 10 de nov. de 2020.

BRASIL. **Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região: processo nº 0021142-05.2016.5.04.0021 (ROT)**. Recorrente: Luís Carlos Gaedicke. Recorrido: Pronto Ducati Consultoria de Imóveis SA. Relator: Maria Silvana Rotta Tedesco. Porto Alegre, 12 de dez. de 2017. Disponível em: <[www.trt4.jus.br/pesquisas/rest/cache/acordao/pje/h42dokoDdObJwvMXd3sblg?&tp=0021142-05.2016.5.04.0021](http://www.trt4.jus.br/pesquisas/rest/cache/acordao/pje/h42dokoDdObJwvMXd3sblg?&tp=0021142-05.2016.5.04.0021)> Acesso em: 10 de nov. de 2020.

SECOVI-RS. **Panorama do Mercado Imobiliário**. 2016. Disponível em: <[www.secovirsagademi.com.br/panorama\\_do\\_mercado\\_imobiliario/36r](http://www.secovirsagademi.com.br/panorama_do_mercado_imobiliario/36r)> Acesso em: 10 de nov. de 2020.

ENTTRY. **Software ERP para empresas de Outsourcing de Impressão**. 5 de ago. de 2020. Disponível em: <[www.enttry.com.br/blog/software-erp-para-empresas-de-outsourcing-de-impressao/](http://www.enttry.com.br/blog/software-erp-para-empresas-de-outsourcing-de-impressao/)> Acesso em: 10 de nov. de 2020.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Management Information Systems**. Prentice Hall PTR, Primeira Edição. Upper Saddle River, Estados Unidos da América, 1999. ISBN: 978-0-13-011732-8.

LIMA, M. S. B.; MOREIRA, É. V. **A PESQUISA QUALITATIVA EM GEOGRAFIA**. Caderno Prudentino de Geografia, Presidente Prudente, n. 37, v. 2, p.27-55, ago/dez. 2015.

AGRAWAL, A. et al. **An economic perspective on Artificial Intelligence**. In: The Brain and the Processor: Unpacking the Challenges of Human-Machine Interaction. NATO Defense College, 2019, p.7-16. Disponível em: < [www.jstor.org/stable/resrep19966.8](http://www.jstor.org/stable/resrep19966.8)> Acesso em: 10 de nov. de 2020.

SALEH, Amir Mosfata. **ADOÇÃO DE TECNOLOGIA: UM ESTUDO SOBRE O USO DE SOFTWARE LIVRE NAS EMPRESAS**. Dissertação (mestrado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2004.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu. **SOFTWARE LIVRE: A luta pela liberdade do conhecimento**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2004. – Coleção Brasil Urgente. ISBN: 85-7643-003-7

GATES, Bill; et al. **A estrada do futuro**. Companhia das Letras, 1995.

PEREIRA, Pedro J. F. **Segurança da Informação Digital**. Caderno Bad, v.1, Portugal, 2005. Disponível em: < [www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/822](http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/822)> Acesso em: 19 de novembro de 2020.

MATTOS, C. A.; LAURINDO, F. J. B. **Colaboração eletrônica na gestão da cadeia de suprimentos: Um estudo em empresas de manufatura no Brasil**. Revista Espaços, v. 37, n° 03, 2016, p. 7. Disponível em: < [www.revistaespacios.com/a16v37n03/16370307.html](http://www.revistaespacios.com/a16v37n03/16370307.html) > Acesso em: 19 de novembro de 2020.

## **APÊNCIDES**

**APÊNDICE A – Questionário com respostas, enviado a Administradora de Condomínios Aliança.**

1- Em que ano a empresa foi fundada e qual a sua área de atuação no mercado?

Resposta: A empresa foi fundada em 1996.

2- Quantos funcionários trabalham na empresa? Quantos desses atuam na área de TI?

Resposta: Temos na empresa em torno de 170 funcionários.

3- Quantos condomínios a Aliança administra?

Resposta: Administramos em torno de 750 condomínio.

4- Quais softwares a Aliança utiliza para a comunicação interna? Os setores da empresa estão interligados?

Resposta: Sim, via sistema operacional, sistemas de comunicação e ERP.

Sistemas Operacionais: Windows Server, Firewall Endian e Linux Debian.

Aplicativos: Google Docs.

Comunicação: Email, Spark, Whatsapp.

Telefonia: Asterix integrado a Leucotron.

ERPs: Imobiliari

5- Qual a importância para o CIO (TI) em trabalhar junto com o diretor de marketing?

Resposta: O CIO deve ter visão e atuação sistêmica em todos os departamentos de uma organização, principalmente em apoio a decisão à diretoria, pois a tecnologia é a ferramenta estratégica de maior importância para que uma empresa se mantenha no mercado de forma competitiva, orgânica e inovadora, logo o CIO deve atuar em junto com o Marketing, mas também com todos. Na Aliança esta é uma prática.

6- A empresa busca inovar na área de TI?

Resposta: A Aliança está sempre em constante análise das tendências de mercado e inova seus processos a partir do investimento de tempo e custo em tecnologia. A busca por inovar, faz parte do DNA da Aliança.

7- De que forma os dados da Aliança são armazenados - servidor físico, Cloud, ambos ou outro(s)?

Resposta: Os dados são armazenados em ambos ambientes, Fileserver local e Fileserver cloud.

8- Quais as medidas de segurança da Aliança para com seus dados (condominiais e afins), no que diz respeito a conservação, redundância e manutenção em casos de ataques virtuais ou desastres naturais?

Resposta: A Aliança possui:

- Fileserver com um firewall configurado com partir de liberação de portas de acesso a partir de VLans;
- Sistema de IP externo para tender a zero a possibilidade de invasão externa,
- Autenticação por login de usuário vinculado ao AD com proxy limitando acessos de arquivos de qualquer origem;

-Backup interno para referência, Backup em HD Externo;

9- Como prestadora de serviços para condomínios, qual a forma de comunicação usada com seus clientes?

Resposta: As ferramentas de comunicação com os clientes, em ordem de eficácia de retorno X documentação, são: TELEFONE, EMAIL, WHATSAPP, VIDEOCONFERÊNCIA, AGÊNCIA, AGÊNCIA VIRTUAL, SMS.

10- A empresa tem conseguido atingir a necessidade dos condôminos com a tecnologia atualmente usada?

Resposta: Sim, principalmente por estar sempre em contato pessoal com seus clientes (condôminos) e absorvendo as solicitações de melhoria, realizando análises de cenário e aplicando as solicitações / necessidades comuns de forma sistêmica a todos os clientes ou personalizando se for uma solicitação única.

**APÊNDICE B – Questionário com respostas, enviado a síndica do Condomínio Cruz de Malta.**

1- Como você vê a atual administradora do condomínio na área de tecnologia?

Resposta: No modo geral a empresa usa de várias tecnologias, porém vejo que há uma grande demora nas respostas nem sempre são pontuais. O site é fácil de usar, mas a página não é atualizada diariamente.

2- Que tecnologia você vê sendo usado?

Resposta: As tecnologias mais usadas são o telefone, e-mail e também a própria página no site onde você pode colocar suas dúvidas e solicitações.

3- Essas tecnologias são de fácil acesso?

Resposta: Sim se você dispõe de internet ou telefone você tem essas tecnologias disponíveis.

4- A transparência da gestão condominial usando a tecnologia é notória?

Resposta: Sim muito, pois você pode acompanhar a página da administradora, e ficar a par de todo a movimentação do condomínio, facilita muito ver as notas os valores gastos, fica mais transparente.

5- O que você usa de tecnologia para sua comunicação com o condomínio e administradora?

Resposta: A mais usada por mim é e-mail e o telefone.

6- Suas questões são respondidas usando tecnologia?

Resposta: Sim as respostas são via carta, telefone ou e-mail.

7- Teve alguma demanda do condomínio no emprego de tecnologia?

Resposta: Sim, na escolha da empresa que oferecesse para a síndica e os condôminos, várias formas de contato, página na internet eficiente e com mais agilidade.

8- A tecnologia atende as suas necessidades e do condomínio como síndico/a?

Resposta: Nem sempre, gostaria que a administradora pudesse utilizar de melhor forma as tecnologias no dia a dia, como por exemplo a página que leva dias para ser atualizada. Resposta dos e-mails são demorados.

9- Como você avalia o uso da tecnologia na administração?

Resposta: Muito fraca, para o que temos de ofertas no mercado, mal aproveitamento do uso da tecnologia, talvez mais pessoas comprometidas com o uso delas.

10- Como você vê a segurança de dados por parte da empresa?

Resposta: Eu acredito que a empresa esteja preparada com programas de alta qualidade no que diz respeito ao armazenamento de dados, e segurança das informações que a mesma tem de muitas pessoas, pois muitos são documentos, endereços, telefones e-mail. Se isso vazar pode afetar muito a vida dos moradores. Ou Imagem.

