

ESTUDO DA MANUTENÇÃO E SATISFAÇÃO DE MORADORES EM CONDOMÍNIOS RESIDENCIAIS DE FLORIANÓPOLIS

Alexsandra Rocha Meira (1); Luiz Fernando M. Heineck (2)

(1) Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba – CEFET-PB
alexrmeira@zipmail.com.br

(2) Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC
heineck@eps.ufsc.br

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo estudar as relações existentes entre manutenção de condomínios residenciais, satisfação dos moradores, custos e qualidade da administração. Este artigo é fruto de uma pesquisa maior onde foram analisados 10 condomínios da cidade de Florianópolis, sendo estes destinados a habitantes de classe média. Em cada um dos condomínios foram coletadas informações com no mínimo 13% do total de moradores bem como com síndicos e zeladores. Além disso realizou-se uma investigação dos custos condominiais através do acesso aos balancetes mensais relativos aos dois últimos anos. Em paralelo, procedeu-se com uma avaliação técnica das edificações, através da qual determinou-se o estado geral de manutenção dos ambientes de moradia. Neste trabalho serão apresentados os resultados gerais provenientes das entrevistas com os moradores. A pesquisa indica haver relação entre características dos moradores e questões relativas a manutenção e seus custos. Através dessa pesquisa também se confirma a hipótese de que não apenas a qualidade dos materiais e dos processos construtivos é determinante na satisfação dos moradores com a manutenção, mas questões relativas à própria estrutura gerencial influenciam diretamente nesse processo.

Palavras-chave: manutenção, satisfação residencial, gerenciamento, custos

1. INTRODUÇÃO

No final da década de 50 o interesse pelo assunto de manutenção começou a surgir de forma incipiente em alguns países da Europa. Como consequência, em 1965 a importância de pesquisas focadas em vários aspectos da manutenção foi reconhecida por intermédio da criação do Comitê de Manutenção das Construções (Seeley, 1987).

A partir desse período, o assunto tem ganho cada vez mais destaque mundial. Atualmente há duas grandes áreas de pesquisas internacionais, com enfoques bastante distintos:

- a técnica, que firmou o interesse pelos estudos de manutenção em 1979 com a criação do grupo de trabalho W70 do CIB – International Council for Building Studies and Documentation. Desde então este grupo constitui uma das grandes fontes de pesquisa na área. Os estudos giram sempre em torno de uma visão técnica do problema, quer seja referente ao desempenho de materiais durante o uso, aos problemas decorrentes da falta de manutenção, entre outros;

- a sociológica e de geografia urbana, que desenvolveu estudos na linha de manutenção principalmente em virtude do estado de dilapidação do patrimônio habitacional da Europa e dos Estados Unidos. Essa

área explica a manutenção através de variáveis socioeconômicas dos moradores, de características das moradias e dos bairros e de distintas formas de gerenciamento das moradias.

Em termos nacionais, as pesquisas que tratam de manutenção são puramente de caráter técnico, não se detendo portanto no entendimento de outros fatores que podem estar relacionados com a manutenção e a satisfação dos moradores.

A bibliografia internacional aponta a interferência de características dos moradores na manutenção das habitações. Werberger & Ginsber (1987) ressaltam a associação entre a qualidade da manutenção e diferentes características dos moradores, tais como *status* socioeconômico, forma de ocupação (proprietário/inquilino), tempo de residência, número de crianças e atitudes de vandalismo. Os autores, ao desenvolverem a pesquisa em 73 condomínios de Tel-Aviv ressaltaram que as moradias cujos residentes têm alto *status* financeiro, são proprietários, moram no local há mais tempo, têm menos crianças e praticam pouco vandalismo, estão mais bem mantidas.

Jimenez (1983), por sua vez, constata a forte relação entre sexo e idade dos chefes de família com melhorias realizadas nas moradias, indicando que moradias cujos chefes são homens e pessoas mais jovens, estão mais bem mantidas que aquelas conduzidas respectivamente por mulheres e pessoas mais idosas.

Por outro lado, os trabalhos desenvolvidos por Mendelsohn (1977), Winger (1973) e Montgomery (1992) salientam a relação entre características dos moradores e gastos com manutenção e melhorias realizadas. Winger (1973) também resalta a importância da escolaridade do chefe de família, ao identificar que a relação entre despesas com manutenção e grau de instrução mostrou-se positiva e com valores estatisticamente significativos para os grupos de chefes com instrução superior. Complementando esse resultado, Galster & Hesser (1982) chegaram a conclusão que, além da influência da idade mais avançada, o baixo grau de instrução é determinante na baixa probabilidade de despesas com manutenção.

Um outro grupo de estudiosos concentrou-se na hipótese de que certas características dos bairros podem facilitar a manutenção ou melhoria das habitações, torná-las mais difícil ou ainda influenciar na decisão de realizar tais atividades ou não.

Trabalhos de pesquisa como o desenvolvido por Mercer & Phillips (1981) evidenciam que moradores estão mais propensos a realizarem melhorias nos locais de morada se eles têm uma visão positiva do bairro, do seu futuro e de sua estabilidade. Na mesma linha de pensamento, Margulis (1987) deixou claro que a percepção positiva sobre os serviços públicos realizados e a segurança do bairro pode influenciar os residentes a melhorarem seus próprios imóveis. Sob a ótica de custos, Boehm & Ihlanfeldt (1986) estudaram o impacto da qualidade dos bairros nas despesas com manutenção e melhorias.

Visualizando os bairros apenas sob o aspecto de construções vizinhas e não se detendo a questão da infraestrutura do local, Skaburskis (1989) discutiu os fatores que influenciam os proprietários a procederem a reabilitação de suas moradias. Cerca de 50% dos entrevistados vêem suas moradias nas mesmas condições das construções dos seus bairros, 22% consideram suas moradias em melhores condições e 27% em piores condições que as do bairro. Percebeu-se que a probabilidade dos entrevistados realizarem trabalhos de reabilitação é maior para aqueles que disseram morar em piores condições.

Um conjunto de pesquisas está centrado nos estudos sobre moradias, as distintas formas de gerenciar as habitações e as mudanças ocorridas ao longo dos anos. Nesse contexto está inserida a manutenção como atividade básica de responsabilidade das empresas ou pessoas designadas para administrar (Roerup, 1998). No entanto, Sim (1997) assegura que até o início do século 20 muitas empresas de gerenciamento das moradias tiveram a imagem comprometida em virtude da falta de interesse pelos serviços de manutenção pelos quais eram responsáveis. Segundo o autor, mais recentemente inúmeras mudanças ocorreram no setor e atualmente as empresas têm mais sensibilidade que os próprios proprietários para a constatação de necessidade de reparos nas moradias. Bezerra (2000) ratifica o

posicionamento ao enfatizar a importância do gerenciamento cada vez mais profissional, em substituição a autogestão¹ que, segundo ele, depende do sacrifício de alguns em benefício de todos.

A importância do gerenciamento fica clara nas bibliografias, entretanto, ainda são desconhecidos estudos que analisem a influência da qualidade gerencial no grau de satisfação dos moradores.

Fundamentando-se nas lacunas existentes e no breve apanhado bibliográfico o trabalho foi desenvolvido, buscando associações da manutenção e da satisfação residencial, não com aspectos técnicos das edificações, mas com características gerenciais e dos moradores.

2. METODOLOGIA

Este trabalho de caráter exploratório é parte integrante da pesquisa de doutorado da primeira autora e foi desenvolvido em 10 condomínios residenciais destinados a classe média e localizados na cidade de Florianópolis.

Os condomínios estudados possuem estrutura do tipo *multi-blocos* com uma formação administrativa mínima composta por síndico e conselho. Além disso, foi considerado como requisito a existência da figura do zelador, uma vez que normalmente este funcionário desempenha atividades diretamente ligadas a manutenção.

O estudo de campo abrangeu cinco eixos de investigação, sendo eles: [i] levantamento dos problemas; [ii] entrevistas com síndicos; [iii] entrevistas com zeladores; [iv] entrevistas com moradores e [v] levantamento dos custos. No entanto, o presente trabalho está centrado nos resultados provenientes das entrevistas com moradores.

► *Entrevistas com moradores*

A amostra composta por 301 moradores foi formada intencionalmente por pessoas com mais de um ano de moradia no local. Para tanto, contou-se com a colaboração de funcionários na seleção dos apartamentos e a partir daí foi realizada uma amostragem acidental.

Salienta-se que a limitação imposta de no mínimo um ano de moradia visou atingir pessoas com probabilidade de maior conhecimento sobre o ambiente de moradia de forma geral.

As entrevistas foram conduzidas através de um formulário de entrevista, contendo cinco partes distintas. Inicialmente visou-se determinar o perfil socioeconômico dos moradores, abordando questões como idade, grau de instrução e renda mensal familiar. Em seguida as informações coletadas diziam respeito às unidades privativas, abrangendo questões relativas aos problemas existentes nos apartamentos, serviços de manutenção realizados e satisfação com o local. Na terceira parte do formulário as questões diziam respeito ao condomínio, com ênfase nos serviços de manutenção julgados necessários pelos moradores, na satisfação com a manutenção e com o próprio condomínio. Posteriormente foram coletadas informações referentes ao envolvimento dos moradores no ambiente de moradia e na etapa final buscou-se averiguar a opinião dos moradores sobre a administração e os funcionários bem como a impressão sobre os condomínios vizinhos em termos de manutenção.

Tendo sido realizada a pesquisa de campo, passou-se então a análise dos dados que foi conduzida de três formas distintas, a saber: [i] análise descritiva; [ii] cruzamento entre as variáveis; [iii] formação de grupos. A ênfase desse artigo será dada ao cruzamento entre as variáveis.

► *Cruzamentos entre as variáveis*

Para realização desses cruzamentos foi utilizada uma ferramenta estatística conhecida como tabulação cruzada. Através dessa técnica, as variáveis de natureza categórica foram cruzadas entre si, com o objetivo de obter associações e verificar tendências.

Quando foram realizados os cruzamentos entre as variáveis obteve-se para cada célula do cruzamento dois valores: o observado, na parte superior, e o esperado, no caso das variáveis em questão serem consideradas independentes. Diferenças entre esses dois valores podem implicar tendências na relação entre as variáveis.

¹ Sistema de administração adotado em condomínios no qual os condôminos administram o local sem o auxílio de pessoas estranhas.

Nas tabulações cruzadas realizadas nesse trabalho as células hachuradas de cinza escuro representam valores observados superiores aos esperados, caso contrário do que se observa nas células de cor clara, onde os valores esperados superam os observados.

Em paralelo a técnica de tabulação cruzada, foi utilizado o teste de Cramer's V, que também visa medir associações entre variáveis. Os valores dessa estatística variam de zero a um. No entanto, devido ao rigor do seu cálculo, associações superiores a 0,5 (50%) já podem ser consideradas como muito altas².

3. CARACTERÍSTICAS DOS MORADORES E MANUTENÇÃO

Os moradores foram questionados a respeito da existência de problemas nos condomínios e da necessidade de realização de serviços de manutenção ou melhoria. Os 301 entrevistados sugeriram no total 553 serviços e cerca de 65% dessas pessoas tomaram a providência de avisar a administração sobre a necessidade de tais serviços.

Através da tabulação cruzada (tabela 1), observou-se uma tendência das pessoas de até 30 anos não tomarem providência alguma para que os serviços fossem realizados. Por outro lado, as pessoas da faixa etária de 30 a 60 anos tenderam a comunicar a administração para que esta tomasse as providências necessárias.

Para esse cruzamento, o teste de Cramer's V apresentou um valor da ordem de 0,29, o que vem a ratificar a tendência observada na tabulação cruzada.

Tabela 1. Cruzamento entre faixa etária e providências quanto aos problemas identificados

FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS		PROVIDÊNCIAS QUANTO AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS		TOTAL
		nenhuma	comunicou a administração	
até 30 anos	Valor observado	25	15	40
	Valor esperado	14	26	40
entre 30 e 60 anos	Valor observado	45	123	168
	Valor esperado	58	110	168
acima de 60 anos	Valor observado	9	10	19
	Valor esperado	7	12	19
TOTAL	Valor observado	79	148	227
	Valor esperado	79	148	227

Seguindo a mesma linha de questionamentos, indagou-se os entrevistados se caso as administrações resolvessem realizar os serviços sugeridos por eles, haveria maior incentivo financeiro por parte deles, ou na forma de rateio ou com o aumento do valor da taxa condominial. Cerca de 68% das pessoas confirmaram o interesse nos serviços dispondo-se a arcar com maiores contribuições mensais.

Os resultados da tabulação cruzada apresentada na tabela 2 deixam claro a tendência de desinteresse das pessoas de até 30 anos arcarem com as despesas provenientes dos serviços sugeridos, ficando isso a cargo daqueles com idade entre 30 e 60 anos. O valor de Cramer's V para esse caso é de 0,34.

Essas tendências são respaldadas pelos resultados apresentados anteriormente na tabela 1, ou seja, os moradores mais jovens estão menos interessados nos problemas dos condomínios e também em pagar pela sua manutenção. Por outro lado, aqueles enquadrados em faixa etária intermediária demonstram maior interesse pelos problemas condominiais e se dispõem a pagar pelos serviços.

² Pesquisa realizada pela Fundação Sistema Estadual de Análises de Dados – SEADE (1992) apresenta as seguintes escalas de categorias de associações: nula (valores até 5%); muito baixa (valores de 6% a 10%); baixa (valores de 11% a 25%); alta (valores de 26% a 50%) e muito alta (mais de 50%).

Tabela 2. Cruzamento entre faixa etária dos entrevistados e predisposição para arcar com os custos

FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS		PREDISPOSIÇÃO PARA ARCAR COM CUSTOS DOS SERVIÇOS		TOTAL
		sim	não	
até 30 anos	Valor observado	13	25	38
	Valor esperado	26	12	38
entre 30 e 60 anos	Valor observado	125	39	164
	Valor esperado	111	53	164
acima de 60 anos	Valor observado	12	7	19
	Valor esperado	13	6	19
TOTAL	Valor observado	150	71	221
	Valor esperado	150	71	221

A maioria das pessoas entrevistadas (66%) prioriza a manutenção dos seus apartamentos em detrimento a manutenção condominial. Essa distribuição de prioridade classificada de acordo com o grau de instrução do chefe da família é mostrada na tabela 3.

Na tabulação cruzada é possível constatar que os chefes de família com menor grau de instrução priorizam a manutenção externa, ou seja, a manutenção dos condomínios. Por outro lado, aqueles com grau de instrução superior dão importância maior a manutenção dos apartamentos. Essas tendências observadas são confirmadas através do valor de 0,27 obtido para o Cramer's V.

Tabela 3. Cruzamento entre grau de instrução do chefe da família e prioridade dada a manutenção

GRAU DE INSTRUÇÃO DO CHEFE DA FAMÍLIA		PRIORIDADE DADA A MANUTENÇÃO		TOTAL
		externa	interna	
fundamental	Valor observado	12	4	16
	Valor esperado	6	10	16
médio	Valor observado	27	41	68
	Valor esperado	24	44	68
superior	Valor observado	31	81	112
	Valor esperado	40	72	112
TOTAL	Valor observado	70	126	196
	Valor esperado	70	126	196

Em se tratando das áreas de uso privativo, 57% dos entrevistados realizaram algum tipo de manutenção ou melhoria nos últimos 2 anos, sendo que 35% desses serviços foram feitos nos revestimentos ou pinturas dos apartamentos. A maior parte dos serviços foi executada de maneira adequada sob o ponto de vista dos moradores, traduzindo-se assim num alto grau de satisfação dos mesmos (85%).

O fato dos moradores serem proprietários ou inquilinos interfere na decisão de realização dos serviços de manutenção como também nos montantes gastos com estes. Nas tabelas 4 e 5 pode-se constatar tal fato.

Inquilinos ou pessoas que moram em imóveis cedidos têm tendência a não realizarem manutenção ou melhorias nos imóveis e quando o fazem desembolsam normalmente poucas quantias. Ao contrário, os proprietários realizam mais manutenção ou melhorias e também gastam mais com esses tipos de serviços. O valor de 0,23 para o Cramer's V referente ao cruzamento da tabela 4 demonstra não haver forte associação entre as duas variáveis, embora não deixe de existir a tendência. Para o cruzamento da tabela 5 o Cramer's V observado é de 0,28, demonstrando assim uma alta associação entre as variáveis.

Tabela 4. Cruzamento entre forma de ocupação e realização de manutenção ou melhorias

FORMA DE OCUPAÇÃO		REALIZAÇÃO DE MANUTENÇÃO OU MELHORIAS		TOTAL
		sim	não	
próprio	Valor observado	150	91	241
	Valor esperado	136	105	241
alugado ou cedido	Valor observado	20	40	60
	Valor esperado	34	26	60
TOTAL	Valor observado	170	131	301
	Valor esperado	170	131	301

Tabela 5. Cruzamento entre forma de ocupação e gastos com os serviços de manutenção ou melhorias

FORMA DE OCUPAÇÃO		CUSTO COM MANUTENÇÃO OU MELHORIA		TOTAL
		até R\$400,00	acima de R\$400,00	
próprio	Valor observado	43	79	122
	Valor esperado	49	73	122
alugado ou cedido	Valor observado	13	4	17
	Valor esperado	7	10	17
TOTAL	Valor observado	56	83	139
	Valor esperado	56	83	139

Esse resultado vem a ratificar e complementar o pensamento de Werczberger & Ginsberg (1987) ao afirmarem que os proprietários residem em habitações mais bem mantidas.

4. SATISFAÇÃO DOS MORADORES, GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO

Ao longo das entrevistas os moradores foram questionados a respeito do grau de satisfação com o ambiente de moradia. Aproximadamente 61% dos pesquisados expressaram-se satisfeitos com os condomínios e outros 64% com os apartamentos.

A satisfação dos moradores com os condomínios está fortemente relacionada ao grau de satisfação com a manutenção realizada. Isso é o que indica o valor de 0,46 para o Cramer's V, bem como a tabulação cruzada apresentada na tabela 6.

Os moradores insatisfeitos com a manutenção estão também insatisfeitos com os próprios condomínios onde residem. Por outro lado, aqueles declarados plenamente satisfeitos com a manutenção realizada nos ambientes de moradia encontram-se também satisfeitos com os condomínios.

Tabela 6. Cruzamento entre grau de satisfação com a manutenção e grau de satisfação com o condomínio

GRAU DE SATISFAÇÃO COM A MANUTENÇÃO		GRAU DE SATISFAÇÃO COM O CONDOMÍNIO		TOTAL
		satisfeito	insatisfeito	
satisfeito	Valor observado	145	37	182
	Valor esperado	112	70	182
insatisfeito	Valor observado	40	79	119
	Valor esperado	73	46	119
TOTAL	Valor observado	185	116	301
	Valor esperado	185	116	301

A manutenção vista como um forte determinante da satisfação dos moradores, foi investigada mais detalhadamente. Verificou-se que cerca de 60% dos moradores entrevistados encontravam-se completamente satisfeitos com os serviços de manutenção realizados. Buscou-se a partir daí determinar quais os fatores que interferiam na satisfação com a manutenção. A qualidade da administração e a qualidade dos funcionários foram algumas das variáveis que tiveram destaque, como se pode constatar nas tabelas 7 e 8.

Observou-se que quando os moradores vêem mais virtudes na administração e nos funcionários dos condomínios, há uma tendência a maior satisfação com a manutenção dos locais. Por outro lado, quando os moradores não estão satisfeitos com a administração e os funcionários e portanto enxergam mais defeitos neles ou um simples equilíbrio entre virtudes e defeitos, os mesmos tendem a estar insatisfeitos com a manutenção.

Essas tendências entre as variáveis foram confirmadas através dos testes de Cramer's V, que apresentaram valores semelhantes de 0,28 para os dois cruzamentos.

Tabela 7. Cruzamento entre grau de satisfação com manutenção e opinião sobre a administração

GRAU DE SATISFAÇÃO COM A MANUTENÇÃO		OPINIÃO SOBRE A ADMINISTRAÇÃO			TOTAL
		mais virtudes	equilíbrio	mais defeitos	
satisfeito	Valor observado	103	73	4	180
	Valor esperado	86	83	11	180
insatisfeito	Valor observado	38	62	14	114
	Valor esperado	55	52	7	114
TOTAL	Valor observado	141	135	18	294
	Valor esperado	141	135	18	294

Tabela 8. Cruzamento entre grau de satisfação com manutenção e opinião sobre os funcionários

GRAU DE SATISFAÇÃO COM A MANUTENÇÃO		OPINIÃO SOBRE OS FUNCIONÁRIOS			TOTAL
		mais virtudes	equilíbrio	mais defeitos	
satisfeito	Valor observado	79	99	3	181
	Valor esperado	64	108	9	181
insatisfeito	Valor observado	27	80	12	119
	Valor esperado	42	71	6	119
TOTAL	Valor observado	106	179	15	300
	Valor esperado	106	179	15	300

Procurou-se também saber se havia interferência de fatores externos ao condomínio no grau de satisfação dos moradores com a manutenção. Para isso tomou-se como referencial a linha de raciocínio de autores como Mercer & Phillips (1981), Margulis (1987) e Boehm & Ihlanfeldt (1986), que analisaram a influência de características dos bairros nas atividades de manutenção.

As pessoas entrevistadas visualizaram os condomínios do bairro, localizados nas vizinhanças, e fizeram comparações com suas próprias moradias. Cerca de 58% dos moradores disseram que visualmente os condomínios vizinhos se encontravam no mesmo nível de manutenção que os seus. Por outro lado, 21% acreditavam que os vizinhos estavam em melhor situação e os demais 21% tinham a impressão de condomínios pior mantidos na vizinhança, se comparados ao próprio local de moradia.

Relacionando essa percepção dos moradores sobre os condomínios do bairro e o grau de satisfação com a manutenção condominial, obteve-se o cruzamento exposto na tabela 9.

Observou-se que há uma tendência dos moradores realizarem comparações entre os ambientes de moradia e aqueles localizados nas proximidades. Assim, pessoas que vêem os condomínios vizinhos em melhor estado de manutenção, conseqüentemente não estão satisfeitos com a manutenção realizada

nos seus próprios ambientes de moradia. Ao contrário, aqueles que enxergam os vizinhos como estando em pior situação, se dizem satisfeitos com a manutenção do seu condomínio.

Embora a relação entre essas variáveis não tenha um forte suporte estatístico, uma vez que o valor de Cramer's V foi de 0,25, a tendência de associação entre as variáveis existe.

Tabela 9. Cruzamento entre grau de satisfação com manutenção e opinião sobre os condomínios do bairro

GRAU DE SATISFAÇÃO COM A MANUTENÇÃO		OPINIÃO SOBRE OS CONDOMÍNIOS VIZINHOS			TOTAL
		melhor mantidos	no mesmo nível	em pior situação	
satisfeito	Valor observado	24	105	47	176
	Valor esperado	36	104	36	176
insatisfeito	Valor observado	37	68	14	119
	Valor esperado	25	69	25	119
TOTAL	Valor observado	61	173	61	295
	Valor esperado	61	173	61	295

5. CONCLUSÕES

A partir da análise dos resultados provenientes das entrevistas com os moradores, pode-se chegar as seguintes conclusões:

- moradores muito jovens têm um papel pouco dinâmico dentro dos condomínios e não tendem a se importar com as questões relativas à manutenção. Um dos motivos prováveis é o fator custos. Isso porque a execução de serviços de manutenção e melhorias está normalmente atrelada a geração de maiores despesas para os condôminos, e essa é uma questão descartada por esse grupo de moradores;
- pessoas menos instruídas tendem a dar maior importância a aparência externa das moradias, enquanto que para aqueles com grau de instrução mais elevado, mais importante que a aparência externa e o conseqüente *status* que daí provem, é o próprio apartamento. Assim, há uma tendência de que o maior grau cultural faça com que as pessoas se preocupem menos com o *status*;
- manutenção é uma palavra pronunciada por pessoas que residem em moradias próprias. Inquilinos não têm interesse em manter o que não é seu e muito menos em arcar com despesas provenientes de tais atividades;
- a satisfação das pessoas com a moradia pode estar associada a diversos fatores, entre os quais a localização, infraestrutura do local e custos. No entanto, a manutenção também deve ser considerada como um fator de extrema importância. Portanto, estar satisfeito com o local de moradia é estar satisfeito com sua manutenção;
- a satisfação com a manutenção segue além de questões relativas ao desempenho dos materiais empregados e de outros detalhes de caráter técnico. Deve-se levar em consideração também a qualidade da administração condominial, incluindo aí o síndico e sua equipe, bem como os próprios funcionários que dão suporte ao desempenho das atividades;
- a visão das pessoas sobre o ambiente de moradia é ampla. Há uma tendência delas irem além dos limites das próprias moradias ao analisarem os locais onde residem. Os moradores conseguem estabelecer comparações entre a própria moradia e aquelas localizadas na vizinhança e isso conseqüentemente interfere no grau de satisfação dos mesmos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BEZERRA, J. E. A. **Um estudo da manutenção predial na gestão terceirizada dos condomínios com base na TPM**. 2000. 102p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2000.

BOEHM, T. P.; IHLAFELDT, K. R. The improvement expenditures of urban homeowners: an empirical analysis. **AREUEA Journal**, v.14, n.1, p.48-60, 1986.

GALSTER, G.; HESSER, G. The social neighborhood: an unspecified factor in homeowner maintenance? **Urban Affairs Quarterly**, v.18, n.2, p.235-254, 1982.

JIMENEZ, E. The magnitude and determinants of home improvement in self-help housing: Manila's Tondo Project. **Land Economics**, v.59, n.1, p.70-83, 1983.

SEELEY, I. H. **Building maintenance**. London: Macmillan Press LTD, 1987. 452p.

WERCZBERGER, E.; GINSBERG, Y. Maintenance of shared property in low-income condominiums. **Housing Studies**, v.2, n.3, p.192-202, 1987.

MARGULIS, H. L. Neighborhood perception and housing maintenance in older suburban communities. **Urban Geography**, v.8, n.3, p.232-250, 1987.

MENDELSON, R. Empirical evidence on home improvements. **Urban Economics**, v.4, p.459-468, 1977.

MERCER, J.; PHILLIPS, D. Attitudes of homeowners and the decision to rehabilitate property. **Urban Geography**, v.2, n.3, p.216-236, 1981.

MONTGOMERY, C. Explaining home improvement in the context of household investment in residential housing. **Urban Economics**, v.32, p.326-350, 1992.

ROERUP, K. Homeowners' associations – a new framework for housing in Lithuania. **Facilities**, v.16, n.11, p.302-305, 1998.

SIM, D. The repair and maintenance of properties in mixed ownership: a study of house-factoring in Glasgow. **Urban Studies**, v.34, n.2, p.255-273, 1997.

SKABURSKIS, A. Rental residential rehabilitation decision. **Housing Studies**, v.4, n.1, p.58-71, jan.1989.

WINGER, A. Some internal determinants of upkeep spending by urban home-owners. **Land Economics**, v.49, n.4, p.474-479, nov.1973.

