

Atributos da parceira ideal

Cuidado na indicação da primeira administradora ajuda a reduzir desgaste com compradores na fase de atendimento pós-obra

Por Rogério Viduedo

A participação das administradoras de condomínio nos negócios imobiliários ganhou evidência desde que os lançamentos e, depois, as entregas foram alçados a um novo patamar. Ainda que fora da relação de compra e venda, essas empresas têm importância na etapa de implantação dos empreendimentos, coincidente com o período de atendimento pós-obra dos clientes. Dito de outra forma, o trabalho de assessoria prestado por elas interfere na percepção dos usuários sobre a operação dos edifícios, que é complexa nos primeiros meses – quando a ocupação e os gastos condominiais variam, a inadimplência pressiona o orçamento e a rotina fica alterada pelas obras nas unidades autônomas.

Não é uma determinação legal, mas é prática comum de mercado o incorporador indicar a primeira administradora dos condomínios. Por isso, é importante saber

Para escolher administradora em seus empreendimentos, a Marques Construtora realiza pesquisa com empresas três meses antes da entrega



escolher a parceira certa. “A administradora, quando é indicada por uma incorporadora, torna-se uma espécie de fiadora moral perante os clientes”, diz Hubert Gebara, vice-presidente de Administração Imobiliária e Condomínios do Sindicato da Habitação de São Paulo (Secovi-SP) e fundador do Grupo Hubert, que instalou 90 condomínios em 2014 na capital paulista, em Campinas e em Jundiaí.

As administradoras auxiliam o incorporador a organizar os procedimentos jurídicos e financeiros do novo condomínio, que incluem o desmembramento das contas de consumo, e dão suporte na convocação da primeira assembleia com os proprietários. As ações pré-operação englobam a seleção de possíveis fornecedores e a realização de uma previsão orçamentária para o empreendimento. A contratação efetiva de trabalhadores e serviços por parte do condomínio, incluindo o prestado pela administradora, só se dá após a implantação, no entanto.

No período anterior à operação do empreendimento, o vínculo entre administradoras e incorporadores não é contratual, embora seja importante para garantir o bom andamento da gestão condominial posteriormente. O relacionamento entre essas empresas é mais comum na fase final de construção dos prédios, mas o tempo e a profundidade do contato podem variar de acordo com as características do empreendimento e com a contribuição da administradora no projeto.

Em prédios mais simples, com até 100 unidades e poucos funcionários, incorporadoras pedem que os administradores iniciem os trabalhos com antecedência de, pelo menos, 30 dias em relação à primeira assembleia. Mas os preparativos geralmente começam antes. “Três meses antes da entrega, fazemos uma pesquisa na região do empreendimento para saber quais são as administradoras que atendem os condomínios vizinhos. Depois, conversamos com síndicos para colher opiniões e só então convidamos as três mais qualificadas para participarem do processo”, diz o diretor administrativo e financeiro da Marques Construtora, Luciano Lucena da Silva. A empresa entregou 449 unidades na zona Sul de São Paulo em 2014 e 77 no primeiro tri-

mestre de 2015. “Nossa opção recairá sobre aquela que provar ter mais competência para atender às exigências burocráticas e operacionais de cada projeto.”

À medida que o padrão dos projetos cresce, geralmente acompanhado do aumento na quantidade de equipamentos, funcionários e serviços nas áreas comuns, a antecedência para o início das atividades da administradora costuma ser maior. A Brookfield Incorporações, que atua nos padrões médio e alto, inicia os procedimentos de pré-operação dos condomínios com antecedência de seis meses em relação à entrega. “Só fechamos contrato com empresas com as quais temos relacionamento e que temos certeza que irão implantar a operação exatamente como foi planejada”, pontua Daniel Fernandes, diretor de Negócios da companhia, que prevê concluir cerca de 8 mil unidades até o fim deste ano.

Consultoria

Na avaliação de alguns profissionais do mercado, a contribuição das administradoras pode ser ainda mais abrangente. O diretor da Manager Administradora de Condomínios, Marcelo Mahtuk, diz que o ideal é a empresa ser chamada para discutir o projeto imobiliário ainda na planta. “Podemos dar contribuições valiosas que podem facilitar a operação do condomínio, baseados em experiências anteriores”, ressalta o executivo da empresa, com R\$ 45 milhões em recursos administrados e 350 condomínios em operação em São Paulo, Santos, Rio de Janeiro, Sergipe e São Luís.

Houve, segundo Mahtuk, situações em que a Manager convenceu uma incorporadora a desistir de lançar em um mesmo empreendimento unidades de 50 m² e 100 m², o que reuniria públicos de perfis e comportamentos diferentes em um mesmo espaço, com potenciais problemas à vista. Em outra ocasião, a empresa teria sugerido a retirada de uma quadra de tênis do projeto de um prédio destinado a famílias com dois filhos. “Sugerimos que eles priorizassem, assim, outros equipamentos mais indicados para esse tipo de público, como salões de festa.”

A presença de um consultor durante a execução do projeto executivo vai reduzir o



Só fechamos contrato com empresas com as quais temos relacionamento e que temos certeza que irão implantar a operação exatamente como foi planejada

Daniel Fernandes
diretor de Negócios da Brookfield

CHECKLIST

- Escolha administradoras conhecidas no mercado ou que já atendam a incorporadora em outros projetos
- Considere contratar uma consultoria em administração de condomínios para avaliar o projeto antes que ele comece a ser executado e treinar a equipe de vendas para que apresente ao comprador uma previsão de custos do condomínio
- Acompanhe com atenção toda a implantação dos serviços por pelo menos dois meses após a instalação do condomínio
- Cobre da administradora a criação de uma agenda de compromissos visando à manutenção das garantias da edificação e dos equipamentos instalados
- Exija das empresas constante aprimoramento da qualificação dos serviços e dos funcionários
- Promova pesquisas de satisfação com os clientes e com os síndicos para avaliar a aderência das administradoras em relação ao que foi idealizado no projeto do empreendimento

Demanda maior atendida

Os últimos anos foram de crescimento de demanda para as incorporadoras,

como mostra a evolução de lançamentos no principal mercado do País. Segundo dados da Empresa Brasileira de Estudos de Patrimônio (Embraesp), foram lançados 62.047 imóveis residenciais de 2010 a 2014 na Grande São Paulo. Se dividirmos essa quantidade em empreendimentos de 300 unidades, teríamos 206 novos edifícios incorporados à região anualmente.

Renato Ventura, diretor-executivo da Abrainc, acredita que, mesmo com o maior número de entregas observadas ao longo dos últimos cinco anos, o setor não percebeu nenhum problema em relação à capacidade das administradoras em implantar novos condomínios. "Em geral, elas tiveram tempo para se adequar ao ritmo de novas entregas a partir de 2010", ressalta o executivo, explicando que as administradoras de condomínio se balizam pelo número de lançamentos

realizados e conseguem se preparar para absorver a demanda do mercado.

A administradora Lello, por exemplo, possui um departamento de pesquisa para se anteciper ao movimento do mercado imobiliário na Grande São Paulo, em Campinas e no litoral paulista. Um de seus estudos identificou que, desde 2009, o número de moradores que mudaram de casas para apartamentos vem aumentando e que, desde então, chegou a 210 mil o número de pessoas que passaram a morar pela primeira vez em condomínios. Por isso, criou um setor específico para atendimento dos incorporadores, que atualmente possui uma equipe de quatro pessoas e realiza todo o processo de instalação do condomínio, como a elaboração das previsões orçamentárias, as vistorias prediais, a implantação da mão de obra (zeladoria, portaria e limpeza) e a organização da assembleia de instalação junto ao incorporador.

orçamento necessário para manter o condomínio funcionando, acrescenta Marcos Degolação, diretor-executivo da Newmark Grubb, consultoria imobiliária internacional sediada em Nova York e que inaugurou escritórios no Rio de Janeiro e em São Paulo no ano passado, de olho na expansão do mercado brasileiro de escritórios comerciais e empreendimentos mistos. De acordo com ele, só quem vive o dia a dia desse tipo de serviço pode sugerir, com segurança, como aperfeiçoar a operação e a manutenção de sistemas de ar-condicionado ou dimensionar números de acesso para diminuir os custos com empresas de segurança.

Para projetos complexos como os de múltiplos usos, a consultoria especializada costuma ser indicada. Para definir as áreas comuns de um projeto mixed use na zona Sul do Rio de Janeiro, batizado de Union Square, a Brookfield contratou a Promenade, uma administradora da cidade. A empresa contribuiu para aprimorar o dimensionamento e utilização das áreas comuns do empreendimento, que terá apartamentos de dois a quatro dormitórios distribuídos em três torres, além de um centro comercial com lojas e salas.

Avaliação

Para saber se a administradora indicada é



O ideal é sermos chamados para discutir o projeto imobiliário ainda na planta. Podemos dar contribuições valiosas que podem facilitar a operação do condomínio, baseados em experiências anteriores

Marcelo Mahtuk
diretor da Manager

digna de permanecer como parceira em projetos futuros, as incorporadoras precisam estabelecer uma metodologia de avaliação. "As empresas com processos de pós-venda mais estruturados promovem pesquisas de

satisfação com os clientes para verificar se a administradora está cumprindo com o prometido e buscam saber do síndico se as previsões de custos, a implantação e a operação dos serviços continuam aderentes ao projeto", informa Renato Ventura, diretor executivo da Associação Brasileira de Incorporadoras e Imobiliárias (Abrainc).

A Kallas Engenharia entregará neste ano, na cidade de São Paulo, três projetos que somam 700 unidades. O gerente jurídico, Luiz Antônio Costa Junior, explica que a empresa acompanha de perto os primeiros dois meses de funcionamento do condomínio, realizando visitas periódicas para checar se tudo está saindo de acordo com o planejado, pois sabe que o cliente irá responsabilizá-lo caso a administradora não atinja as expectativas dos moradores. "Quando isso acontece, geralmente descartamos a administradora", diz o executivo.

Incorporadoras que ainda possuem estoque nos condomínios acabam por se tornar um dos condôminos e, assim, passam a receber as atas das reuniões mensais. Com isso, no caso de reclamações contra a administradora, podem enviar um representante para orientar o síndico a tomar as providências mais adequadas. 