



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS- CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

LYZIÊ DA COSTA ARAÚJO

**GERENCIAMENTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: O CASO
DE UMA ADMINISTRADORA DIGITAL DE CONDOMÍNIOS EM
CAMPINA GRANDE- PB**

CAMPINA GRANDE – PB

2021

LYZIE DA COSTA ARAÚJO

**GERENCIAMENTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: O CASO
DE UMA ADMINISTRADORA DIGITAL DE CONDOMÍNIOS EM
CAMPINA GRANDE- PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Administração da
Universidade Estadual da Paraíba, como requisito
à obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Área de concentração: Tecnologia da
informação

Orientadora: Prof. Dra. Larissa Ataíde Martins Lins Bezerra

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

A663g Araujo, Lyzle da Costa.
Gerenciamento da tecnologia da informação (manuscrito) : o caso de uma Administradora digital de condomínios em Campina Grande - PB / Lyzle da Costa Araujo. - 2021.
19 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2021.

"Orientação : Profa. Dra. Larissa Ataíde Martins Lins Bezerra, Coordenação do Curso de Administração - CCSA."

1. Tecnologia da informação. 2. Condomínios. 3. Gerenciamento de tecnologia. 4. Administradora digital. I.
Título

21. ed. CDD 658

LYZIE DA COSTA ARAÚJO

**GERENCIAMENTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: O CASO
DE UMA ADMINISTRADORA DIGITAL DE CONDOMÍNIOS EM
CAMPINA GRANDE- PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Administração da
Universidade Estadual da Paraíba, como requisito
à obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Área de concentração: Tecnologia da
informação

Aprovada em: 03/06/2021.

BANCA EXAMINADORA

Larissa Ataíde Martins Lins Bezerra

Prof. Dra. Larissa Ataíde Martins Lins Bezerra (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Jaysa Eliude Aquino dos Santos

Prof. Jaysa Eliude
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Kaline Di Pace Nunes

Prof. Kaline Di Pace
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, por me sustentar durante a minha caminhada acadêmica e dedico aos meus pais, amigos e familiares que sempre me apoiaram, DEDICO.

LISTA DE ABREVIATURAS

ERP Enterprise Resource Planning

TI Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	8
2.1 Tecnologia da informação	8
2.2 Gerenciamento de condomínios	9
2.3 Tecnologia da informação em empresas virtuais	10
2.4 Tecnologia da informação na administração de condomínios	10
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	11
4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	12
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	15
REFERÊNCIAS	17

GERENCIAMENTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: O CASO DE UMA ADMINISTRADORA DIGITAL DE CONDOMÍNIOS EM CAMPINA GRANDE – PB

Lyziê da Costa Araújo

RESUMO

A importância da tecnologia da informação na gestão de condomínios tem se tornado cada vez mais evidente. Na atualidade, as empresas virtuais têm ganhado cada vez mais espaços, exigindo dos gestores novas competências nessa área. O objetivo deste trabalho é relatar a experiência do gerenciamento da tecnologia da informação (TI) no ambiente organizacional da empresa Virtua em Campina Grande- Paraíba. No que diz respeito aos aspectos metodológicos, trata-se de um relato de experiência do sócio-diretor dessa empresa. Trata-se de um estudo de caso e foi utilizada a observação participante. A presente pesquisa contou com um questionário semi-estruturado e também é considerada descritiva e qualitativa. Em relação aos resultados, constatou-se que os sistemas conhecidos como ERP têm feito com que essas empresas prestem serviços mais completos e amplos; Além disso, as consequências do gerenciamento da tecnologia no ambiente organizacional trazem consigo mais vantagens que desvantagens. Apesar dos benefícios da implantação do sistema, ainda há ausência de adesão por parte de uma parcela dos condôminos que ainda resistem em utilizar o aplicativo. Sugere-se portanto, para pesquisas futuras, ampliar a publicação de artigos sobre essa temática, principalmente em periódicos qualificados com o objetivo de dar mais visibilidade à essa discussão.

Palavras-chave: Tecnologia da informação. Condomínios. ERP.

ABSTRACT

The importance of information technology in the management of condominiums has become increasingly evident. Nowadays, virtual companies are gaining more and more space, demanding new skills from managers in this area. The objective of this work is to report the experience of the management of information technology (IT) in the organizational environment of the company Virtua in Campina Grande-Paraíba. With regard to methodological aspects, it is an account of the experience of the managing partner of this company. This is a case study and participant observation was used. The present research had a semi-structured questionnaire and is also considered descriptive and qualitative. Regarding the results, it was found that the systems known as ERP have made these companies provide more complete and comprehensive services; In addition, the consequences of technology management in the organizational environment bring more advantages than disadvantages. Despite the benefits of implementing the system, there is still an absence of adherence on the part of residents who still resist using the application. It is therefore suggested, for future research, to expand the publication of articles on this topic, mainly in qualified journals with the aim of giving more visibility to this discussion.

Keywords: Information Technology. Condominiums. ERP

I. INTRODUÇÃO

A tecnologia da informação (TI) faz parte do cotidiano dos indivíduos com ferramentas de uso pessoal, bem como para melhor comunicação com o mundo externo. No ambiente organizacional não seria diferente, considerando que essas atividades providas por recursos computacionais trazem consigo soluções eficientes para as empresas, tais como: a utilização de banco de dados mais completos, softwares, hardwares e redes integradas, facilitando assim o aproveitamento das informações para o ambiente organizacional como um todo.

A tecnologia da informação é um dos componentes mais importantes do ambiente organizacional atualmente, pois oferece grandes oportunidades para que as empresas tenham sucesso no aproveitamento de seus benefícios (ALBERTIN, 2008). Constata-se então, que a tecnologia da informação tem como objetivo principal facilitar as ações das empresas inteiramente, tendo em vista melhor aproveitamento dos seus recursos, soluções mais rápidas dos problemas, visando assim a satisfação dos empresários e todo seu corpo organizacional, bem como para satisfação do objetivo final da empresa, seus clientes.

Em geral, as empresas que possuem desempenho superior são capazes de combinar inovações nos produtos (bens ou serviços), nos processos de produção desses produtos e na gestão (Le Bas et al., 2015). O uso da Tecnologia da Informação surge como apoio a estratégia para ganhar vantagens competitivas sustentáveis, já que a informação é um dos bens mais valiosos do setor organizacional.

A importância da TI na gestão de condomínios tem se tornado cada vez mais evidente. É fato que a expansão demográfica tem sido intensa nesses últimos anos, abrindo espaço para que empreendimentos verticalizados e mais econômicos venham a compor o cenário urbano, os chamados condomínios. Segundo Pinassi (1999), o condomínio moderno surgiu exatamente para atender a atual ascendência do sistema habitacional. Nesse sentido, a pesquisa tem como objeto de estudo a empresa Virtua, uma administradora digital de condomínios na cidade de Campina Grande - Paraíba.

Diante do exposto, questiona-se: qual o gerenciamento da tecnologia da informação na administração digital de condomínio da empresa Virtua em Campina Grande-PB? A pesquisa se justifica pelo interesse em verificar a relevância da informação sob a ótica do novo cenário que as empresas estão vivenciando, já que existe uma exigência constante do mercado para superar expectativas e necessidades e

principalmente no sentido de alcançar os objetivos planejados.

Nesse sentido, este artigo tem por objetivo identificar o gerenciamento da tecnologia da informação (TI) no ambiente organizacional na empresa Virtua em Campina Grande- Paraíba. A estrutura do trabalho está organizada em mais quatro seções, a saber: Fundamentação teórica, com abordagem sobre Tecnologia da informação, Gerenciamento de condomínios e Tecnologia da informação na administração de condomínios; os aspectos metodológicos que traçam o caminho percorrido pela pesquisa; a análise dos resultados; E por último, surgem as considerações finais que abordam as limitações da pesquisa e as sugestões para pesquisas futuras.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Tecnologia da informação

A informação compreende-se por conhecimento comunicado, na qual existe grande relevância na sociedade a qual vivemos. Consideramos que a informação tem a capacidade de levar o indivíduo a se conectar com o mundo exterior e assim colocar-se para o conhecimento de economia, saúde, lazer, dentre tantos outros assuntos que lhe possam chegar a informação.

De acordo com Veras (2019, p.5) “A informação é resultante do processamento, da manipulação e da organização de dados, de tal forma que representa uma modificação (quantitativa ou qualitativa) no conhecimento do sistema (humano, animal ou máquina)”.

Tendo em vista que a informação traz consigo benefícios para a sociedade, onde pode-se ter conhecimento sobre diversos aspectos inerentes a ela, entende-se também que a informação é uma porta de entrada para que os indivíduos tenham acesso a poder opinar sobre tais informações lhe apresentadas.

A tecnologia por sua vez, constitui-se como habilidades que avançam em uma determinada área a se conhecer, onde traz consigo mudanças significativas ao passar dos anos com softwares e hardwares cada vez mais inovadores para os dias atuais. Também podemos caracterizar a tecnologia como a busca por dominar diversas áreas da vida, sejam elas econômicas, na área da saúde, e tantas outras.

Percebe-se assim, que a informação é uma forma de conhecimento comunicado e a tecnologia se caracteriza como mudanças tecnológicas significativas para os dias atuais, a tecnologia da informação pode ser vista, segundo Veras (2019, p.8):

“A TI pode ser vista como o conjunto de sistemas de informação de uma organização - a infraestrutura, a arquitetura e a gestão que os supervisiona. Assume-se que o papel fundamental da TI é fornecer serviços que devem apoiar o negócio na busca de seus objetivos”.

Classificamos assim a Tecnologia da informação como um importante meio na tomada de decisões, visto a sua importância significativa no fornecimento de dados para o mesmo, trazendo produtividade para os serviços prestados de uma determinada organização, além de se tornar altamente competitivo diante das demais empresas do ramo empresarial.

2.2 Gerenciamento de condomínios

Para que se tenha o gerenciamento de condomínios algumas diretrizes são estabelecidas a fim de atender todas as demandas que os condomínios exigem, como por exemplo, o síndico é o responsável pelo gerenciamento das atividades, planejamento, execução e controle do orçamento. Segundo Cunha (2010, p.41):

É comum que o síndico escolhido para representar o condomínio tenha outras funções além das paredes condominiais, o que dificulta a gestão das necessidades gerenciais, tais como dar seguimento às reclamações dos condôminos acerca da utilização das áreas comuns, realizar a contabilidade do condomínio e planejar o orçamento operacional.

O síndico muitas vezes pode correr um grande risco de não cumprir as suas atividades corretamente, por isso cabe ao mesmo ficar atento com relação aos prazos de prestação de contas do condomínio, datas de assembleias e as demais funções que fazem parte da sua função. Algumas atribuições para o condomínio são transferidas para as administradoras, na qual tem um papel fundamental para as prestação de contas do condomínio e por fim as atividades inerentes a ela, cabe ao síndico agir em conformidade com as administradoras para que assim o gerenciamento aconteça de forma harmoniosa e transparente para os condôminos.

Cunha (2010) esclarece que, cabe unicamente às administradoras, a obrigação de recolher, avisando com antecedência aos condôminos cotas ordinárias e extraordinárias em assembleias, pagar as despesas do condomínio quando autorizadas, compra de materiais para o condomínio, prestar assistência jurídica ao condomínio, preparar em tempo hábil a prestação de contas, dentre outras atribuições ligadas às administradoras.

Por fim, as administradoras têm um papel fundamental, juntamente com o síndico, na administração de condomínios, trazendo consigo soluções práticas que

possam viabilizar um melhor gerenciamento de todas as necessidades que o condomínio possa ter.

2.3 Tecnologia da informação em empresas virtuais

Com o passar do tempo as empresas se viram na condição de melhorar as suas formas de atuação no mercado de trabalho, a fim de otimizar os seus serviços, agilidade nos processos evitando assim os transtornos. As empresas virtuais, por sua vez, trazem consigo a nova realidade dos novos tempos, fazendo com que o aperfeiçoamento seja cada vez mais evidente a fim de satisfazer seus clientes.

De frente a essa nova realidade, as empresas virtuais têm ganhado cada vez mais espaços, fazendo com que os gestores tenham estabilidade e previsibilidade nos processos, exigindo até mesmo que tenham novas posturas e formas de gerir o negócio. Isso, por sua vez, gera intensa concorrência no meio empresarial, fazendo com que novas tecnologias venham a ser criadas. Nesse sentido, as empresas que atuam no âmbito virtual devem ficar atentas às forças do ambiente externo que podem interferir na eficácia organizacional.

2.4 Tecnologia da informação na administração de condomínios

A administração de condomínios exige conhecimento sobre a área condominial, bem como de todos os processos estabelecidos para a realização de suas atividades. Diversos fatores têm contribuído para que a administração de condomínios seja uma tarefa difícil de se realizar, bem como, espaços comuns sendo mal utilizados, reuniões com os condôminos cada vez mais vazias, entre outros fatores. Para que esses processos sejam realizados, empresas virtuais que atuam na área condominial, na qual tem os serviços totalmente voltados para a área da tecnologia e condominial, se tornaram não só um componente essencial, mas um diferencial em meio às outras empresas. Elas têm em seus serviços sistemas totalmente integrados, auxiliando assim a empresa nas suas diversas fases do seu negócio.

A necessidade dos condomínios ter uma gestão mais transparente para seus moradores, facilitando assim com que os mesmos tenham uma participação maior nas decisões tomadas nos condomínios, faz com que a tecnologia da informação ganhe mais força, por sua capacidade de levar praticidade e rapidez nas informações.

Sistemas caracterizados com ERP têm feito com que essas empresas prestem serviços mais completos e mais amplos. ERP se classifica como um conjunto de atividades executadas por um software na qual auxilia as empresas que trabalham com esses softwares no desenvolvimento de produtos e também nos serviços.

Softwares e aplicativos cada mais completos oferecem aos moradores acesso a diversas funções ligadas ao condomínio, facilitando assim a vida de quem o utiliza. Além de contar com a segurança, ou seja, na segurança dos dados dos moradores, segurança na entrada do condomínio, através da portaria, entre outros fatores.

Por fim, a tecnologia da informação contribui para que a segurança, a transparência e as outras demais necessidades que os condomínios possam ter, sejam supridas.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo trata do relato de experiência do sócio-diretor da empresa Virtua em Campina Grande-PB. Além disso, utilizou-se a observação participante, onde o pesquisador teve que adquirir algumas habilidades e competências, tais como: ser capaz de estabelecer uma relação de confiança com o sujeito; ter sensibilidade para pessoas; ser um bom ouvinte; ter familiaridade com as questões investigadas. Além disso, houve preparação teórica sobre o objeto de estudo e flexibilidade para se adaptar às situações inesperadas. Esse método se torna relevante principalmente pelo fato do pesquisador se familiarizar com o ambiente e conhecer os participantes em potencial (SHAH, 2006), pois as perguntas de posteriores entrevistas devem ser feitas com base nos estilos dos participantes da comunicação e como eles interagem uns com os outros.

A pesquisa foi realizada no período de 31 de Março a 12 de Maio de 2021. A empresa é da área totalmente digital e conta com um funcionário e dois sócios, sendo um dos sócios o diretor da administradora de condomínios. É uma empresa de pequeno porte do segmento de prestação de serviços, localizada na cidade de Campina Grande-PB e está no mercado há 2 anos. Foi criada por dois sócios e surgiu da necessidade do mercado por novas tecnologias que atendessem a necessidade dos condomínios, com o intuito de suprir a demanda, com o foco na segurança e na satisfação de seus clientes, bem como na excelência da prestação de serviços. Os dois sócios têm suas funções bem distintas, na qual um deles é responsável pelo contato com os demais condomínios para oferecer os serviços da administradora, o segundo sócio-diretor é responsável pela parte comercial, e administrativa e o funcionário é responsável pelo atendimento aos moradores, síndicos e

demais colaboradores da administradora.

A pesquisa é considerada qualitativa, que segundo e Lakatos (2010 apud ARAÚJO 2013) se trata de uma pesquisa que tem como premissa, analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano e ainda fornecendo análises mais detalhadas sobre as investigações, atitudes e tendências de comportamento. A abordagem qualitativa visa esclarecer de forma coesa como os fenômenos acontecem diante do ambiente organizacional, trazendo dados que não podem ser mensurados quantitativamente e assim trazer ao leitor uma abordagem mais subjetiva do tema abordado.

Caracteriza-se como descritiva, que de acordo com GIL (2008) tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

Considera-se também um estudo de caso:

“Em geral, os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo ‘como’ e ‘por que’, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os acontecimentos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real”. (YIN, 2005, p. 19)

Os dados primários foram obtidos através de entrevista semi-estruturada, onde há uma pré-definição de conteúdo, mas o entrevistado é livre para discorrer sobre o tema. Foi realizada com o sócio-diretor da empresa, que é o responsável pela parte comercial e administrativa da Administradora. Dessa forma, foram previamente definidas: as variáveis sócio-demográficas e funcionais; formuladas as questões subjetivas focadas principalmente nos seguintes aspectos: relevância da tecnologia da informação; compatibilidade com as necessidades dos clientes; obstáculos do uso do sistema; nível de dificuldade; resistência à mudança; compartilhamento de informações; atualização dos recursos tecnológicos; possibilidades e obstáculos da tecnologia da informação. No que diz respeito à análise de dados, foram descritas as falas do entrevistado e relacionadas aos elementos principais da pesquisa.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O sócio-diretor da empresa é do gênero masculino, com idade de 36 anos, casado e mora com três pessoas, possui graduação em Letras. Segue então, o questionário

com os dados coletados para a pesquisa.

Foi questionado ao entrevistado qual a relevância da tecnologia da informação para a administração do condomínio:

“Na minha opinião, a tecnologia da informação não é só importante, ela é essencial. No mundo conectado que vivemos hoje nós precisamos de ferramentas tecnológicas para automatizar processos e dar celeridade na resolução de problemas. Uma empresa de administração de condomínios que se preze não pode abrir mão de boas ferramentas tecnológicas para atender os condomínios e principalmente os condôminos”. (PORTO, GEOVANE, 2021).

Essa afirmação corrobora com a ideia de Gonçalves (1993) na qual ele fala que o impacto da tecnologia da informação pode provocar a transformação no trabalho das pessoas, na produção dos grupos, no desenho da própria organização e no desempenho da empresa.

Outro questionamento levantado foi se o sistema utilizado é compatível com as necessidades dos clientes. O entrevistado respondeu:

"Atualmente utilizamos o melhor sistema ERP do mercado. Através dele conseguimos gerir nossa carteira de condomínios nas duas áreas principais. Além de administrar todos os processos da área financeira, o sistema que utilizamos atende também a área social, interagindo com todas as áreas do condomínio: síndico, administradora, portaria, zeladoria e moradores" (PORTO, GEOVANE, 2021).

Para Laudon e Laudon (2004, p.15), “os administradores não podem ignorar os sistemas de informações, porque estes desempenham um papel fundamental nas organizações atuais”. Na realidade, eles interferem no planejamento, processo decisório e especificação de produtos e serviços. Na realidade, um ERP torna-se uma importante fonte de vantagem competitiva para uma organização.

O entrevistado foi indagado também sobre os principais obstáculos ao uso do sistema e foi obtida a seguinte resposta:

"Acredito que o principal obstáculo para o uso pleno do sistema ainda é a falta de adesão por parte de uma parcela dos condôminos que ainda resistem em utilizar o aplicativo. A maioria destes condôminos são pessoas que não são tão “conectadas”, mas, com o passar do tempo, essa resistência está diminuindo” (PORTO, GEOVANE, 2021).

O autor retro citado justifica esse desafio da seguinte forma:

“Embora os sistemas integrados possam melhorar a coordenação, eficiência e tomada de decisões organizacionais, provaram ser muito difíceis de montar. Requerem não somente grandes investimentos em tecnologia, mas também alterações fundamentais no modo de operação das empresas. Elas terão de reformular seus processos de negócios para fazer com que a informação flua suavemente entre eles. Os funcionários terão de assumir novas funções e responsabilidades. As organizações que não se convencem de que essas mudanças serão necessárias ou que sejam incapazes de fazê-las terão

problemas para implementar sistemas integrados ou poderão não atingir um grau mais alto de integração entre processos fundamentais e empresariais” (LAUDON E LAUDON, 2004, P. 63).

Foi questionado também o nível de dificuldade em executar o sistema pelos funcionários da empresa e obteve-se a seguinte resposta: “o sistema que utilizamos tem uma excelente aplicabilidade. Nossos funcionários conseguem utilizá-los de maneira satisfatória sem muitas dificuldades”. É interessante destacar que gerenciar sistemas é um ramo bastante complexo, afinal exige amplo conhecimento e estudo contínuo sobre a área. Além disso, são exigidas dos gestores habilidades de liderança e visão holística da empresa.

Houve uma outra indagação sobre como a mudança é visualizada pelos contratantes do serviço na utilização de um sistema totalmente digital. Dessa forma, obteve-se a seguinte resposta:

“Os condôminos que eram atendidos por administradoras tradicionais tinham muitas dificuldades no acesso às informações. Com a chegada dos nossos serviços digitais essas pessoas passaram a interagir através de seus aplicativos que são totalmente integrados ao sistema que utilizamos. A aceitação está sendo muito boa. Os feedbacks que recebemos têm sido majoritariamente positivos” (PORTO, GEOVANE, 2021).

Percebe-se a necessidade de uma mudança cultural para a utilização dos novos “moldes” de um sistema digital. Segundo SCHEIN (1999) a mudança transformadora “envolve desaprender as velhas crenças, atitudes, valores e certezas, bem como aprender novas”. Nessa perspectiva, um dos caminhos é a motivação dos funcionários e de todos os envolvidos no processo.

O entrevistado também foi questionado se o Sistema utilizado possibilita o gerenciamento de custos e o controle operacional. O sócio-diretor mencionou que no escritório utilizava-se um ERP para o gerenciamento financeiro e operacional dos condomínios que atendia. Destacou ainda que também havia outro sistema para dar suporte no controle da rotina de processos internos da administradora.

No que diz respeito ao grau de compartilhamento de informações da empresa com os condôminos que utilizam os serviços, foi questionado sobre a transparência dessas informações. De acordo com o entrevistado, a sua percepção foi: “no segmento condominial a transparência é a característica mais importante de uma boa gestão. Nossa empresa preza pela total transparência delas. Com essa postura nós conseguimos evitar problemas de informações truncadas ou distorcidas”. A transparência da informação está fortemente atrelada à percepção do leitor quanto à autoridade e confiabilidade da fonte (HARRIS, 1997). Assim, a transparência pode ser relacionada à confiança, já que as pessoas acreditam independente de uma certificação legal ou até mesmo institucional.

No que diz respeito aos recursos tecnológicos, questionou-se a importância da sua atualização para a administração de condomínios. O entrevistado destacou que:

“Estamos sempre buscando ficar atualizados quanto ao surgimento de novas tecnologias que visam dar mais agilidade não só no setor de administração de condomínios, mas também em toda a cadeia produtiva do setor condominial. Precisamos ter uma visão holística do mercado para saber aproveitar as oportunidades e oferecer os melhores serviços. Desta forma nós vamos conseguir nos manter bem posicionados no mercado”. (PORTO, GEOVANE,2021).

Na realidade, não seria exagero mencionar que estamos passando para uma sociedade baseada na atualização das informações para a garantia da sobrevivência. De acordo com Osório et al:

“Inegavelmente, o processo de globalização e o ambiente de alta competitividade em que vivem as empresas, praticamente impõem uma constante análise dos credos e 2 dos valores internos das empresas e as levam por novos caminhos, sempre na busca da melhoria dos seus procedimentos internos. (2005, p. 5).

Por fim, foi proposto ao entrevistado identificar aspectos positivos e negativos da tecnologia da informação. As respostas foram as seguintes: “Positivos: agilidade nos processos, transparência das informações, comodidade para o cliente, facilidade de uso e alta viabilidade técnica. Os negativos foram: possibilidade de fraudes e a falta de adesão por parte da geração *Baby Boomers*”.

Diante dos dados obtidos pela entrevista e pela observação participante, considera-se que os serviços prestados por intermédio da Virtua administradora digital de condomínios têm sido favoráveis ao gerenciamento da tecnologia da informação no ambiente organizacional. Constatou-se também que há satisfação de seus colaboradores e clientes com os serviços prestados.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do trabalho exposto, pode-se considerar que as consequências do gerenciamento da tecnologia no ambiente organizacional trazem consigo mais vantagens que desvantagens. Na realidade, essas atividades providas por recursos de computação quando bem planejadas e executadas geram melhores resultados, além da agilidade na obtenção de dados e de informação para tomadas de decisões. É de extrema importância para os dias atuais a incessante busca por atualização dessa área, considerando que a era tecnológica na qual vivemos, essas ações são necessárias para garantir melhor satisfação dos clientes atendidos por essa demanda.

A utilização da tecnologia da informação na área condominial, traz consigo diversos fatores que influenciam positivamente para a administração dos condomínios.

Como foi apresentado anteriormente, os sistemas conhecidos como ERP têm feito com que essas empresas prestem serviços mais completos e amplos. Esse mesmo sistema é utilizado pela empresa em questão e segundo os dados obtidos, atende todas as necessidades que os condomínios necessitam em seus processos rotineiros como empresa virtual. Assim, o ERP torna-se uma importante fonte de vantagem competitiva para essa empresa.

Apesar dos benefícios da implantação do sistema, ainda há ausência de adesão por parte de uma parcela dos condôminos que ainda resistem em utilizar o aplicativo. Portanto, todo processo de mudança envolve a sensibilização dos envolvidos, principalmente no que diz respeito à mudança cultural a fim de ultrapassar as barreiras do *status quo*. Nesse caso, o desafio da empresa objeto do estudo foi convencer seus clientes sobre a necessidade dessas mudanças, caso contrário, haveria problemas para implementar sistemas integrados.

Em relação aos funcionários, percebeu-se que os funcionários são motivados a utilizar o sistema e não sentem dificuldades no que tange à implementação destes. O compartilhamento de informações e a atualização de sistemas também fazem parte da cultura empresarial. Além desses aspectos, a transparência das informações é buscada continuamente segundo a entrevista realizada. Outro ponto que pode ser destacado nessa pesquisa segundo o sócio-diretor é que apesar da tecnologia da informação ter diversas vantagens, apresenta algumas desvantagens. A agilidade nos processos, transparência das informações, comodidade para o cliente, facilidade de uso e alta viabilidade técnica foram considerados benefícios segundo o entrevistado. Por outro lado, constatou-se que com a implantação do sistema pode haver possibilidade de fraudes e a falta de adesão por parte da geração *Baby Boomers*.

Algumas limitações foram encontradas no decorrer da pesquisa, tais como: escassez de estudo sobre a gestão virtual de condomínios; obstáculos impostos pela pandemia do Coronavírus que impossibilitou o acesso às bibliotecas físicas e também o acesso aos outros membros da empresa. Sugere-se portanto, para pesquisas futuras, ampliar a publicação de artigos sobre o gerenciamento de tecnologia da informação em empresas virtuais de condomínios, principalmente em periódicos qualificados com o objetivo de dar mais visibilidade ao tema e tornar esses autores mais conhecidos na comunidade científica nacional. Enfim, o presente estudo lança suposições que merecem a atenção de mais debates e aprofundamentos empíricos sobre o tema.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO. Abordagem Qualitativa Na Pesquisa Em Administração: Um Olhar Segundo a Pragmática da Linguagem. Brasília/DF, p. 3-12, 3 a 5 de novembro,2013.

CUNHA. **Administração de condomínio**: Estudo em um condomínio Catarinense. 2010. 87 f. Monografia - Departamento de ciências contábeis, UFSC, Florianópolis, Santa Catarina, 2010.

GIL, A. C. **Todos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, J. E. **Os impactos das novas tecnologias nas empresas prestadoras de serviço**. Revista Administração de Empresas, v. 34, n. 1, p.63-81, 1993.

HARRIS, R. *Evaluating Internet research sources*. Disponível em: <http://www.virtualsalt.com/evalu8it.htm>. Acesso em: 04 mai. 2021.

LAUDON, Kenneth C.; LOUNDON, Jane P. **Sistemas de Informações Gerenciais: Administrando a empresa digital**. Tradução Arlete Simille Marques; revisão técnica Erico Veras Marques, Belmiro João. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

LE BAS, C.; MOTHE, C.; NGUYEN-THI, T. U. The differentiated impacts of organizational innovation practices on technological innovation persistence. *European Journal of Innovation Management*, v. 18, n. 1, p. 110-127, 2015.

MANOEL VERAS. **Gestão da tecnologia da informação**: Sustentação e Inovação para a transformação digital. Rio de Janeiro: Brasport, 2019.

OSÓRIO, T. L. G. et al. Gestão da tecnologia da informação. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, 2., 01 a 03 de Junho de 2005. São Paulo. Anais... São Paulo, 2005.

PINASSI, Ayrton. **Administração de condomínio**: doutrina, legislação, jurisprudência e prática. São Paulo: Editora Agá Júris. 1ª Edição, 1999.

SHAH, S. *Sharing the world: the researcher and the researched. Qualitative Research, London*, v. 6, n. 2, p. 207-220, 2006.