



desde 1978

Associação das Administradoras de Bens Imóveis e Condomínios

# Ciclo de Palestras

## PROGRAMA DE AUTORREGULAMENTAÇÃO DA ATIVIDADE

- **Versão Final do Programa**
  - Lançamento
- **Certificação e Auditorias;**



## **1) Conscientização do Mercado**

- **Abrangência dos serviços das empresas**
- **Necessidade de remuneração adequada**

## **2) Distinção entre Empresas no Mercado**

- **Atendimento às Normas do Programa**
- **Concorrência baseada nos diferenciais de mercado**

## **3) Orientação com Relação a Eventual Iniciativa Externa;**

## **4) Ações e Orientações Conjuntas de Mercado**



# ESTÁGIO ATUAL

- Código de Ética
- Anexo – Serviços Mínimos
- Regulamento de Serviços

**FINALIZADOS**

- Planejamento de Marketing
- Identidade Visual
- Lançamento

**ANDAMENTO**



# DIFERENÇAS

## Iniciativas Anteriores

- Grupo menor de empresas
- Preço
- Concorrência como Fator Inicial

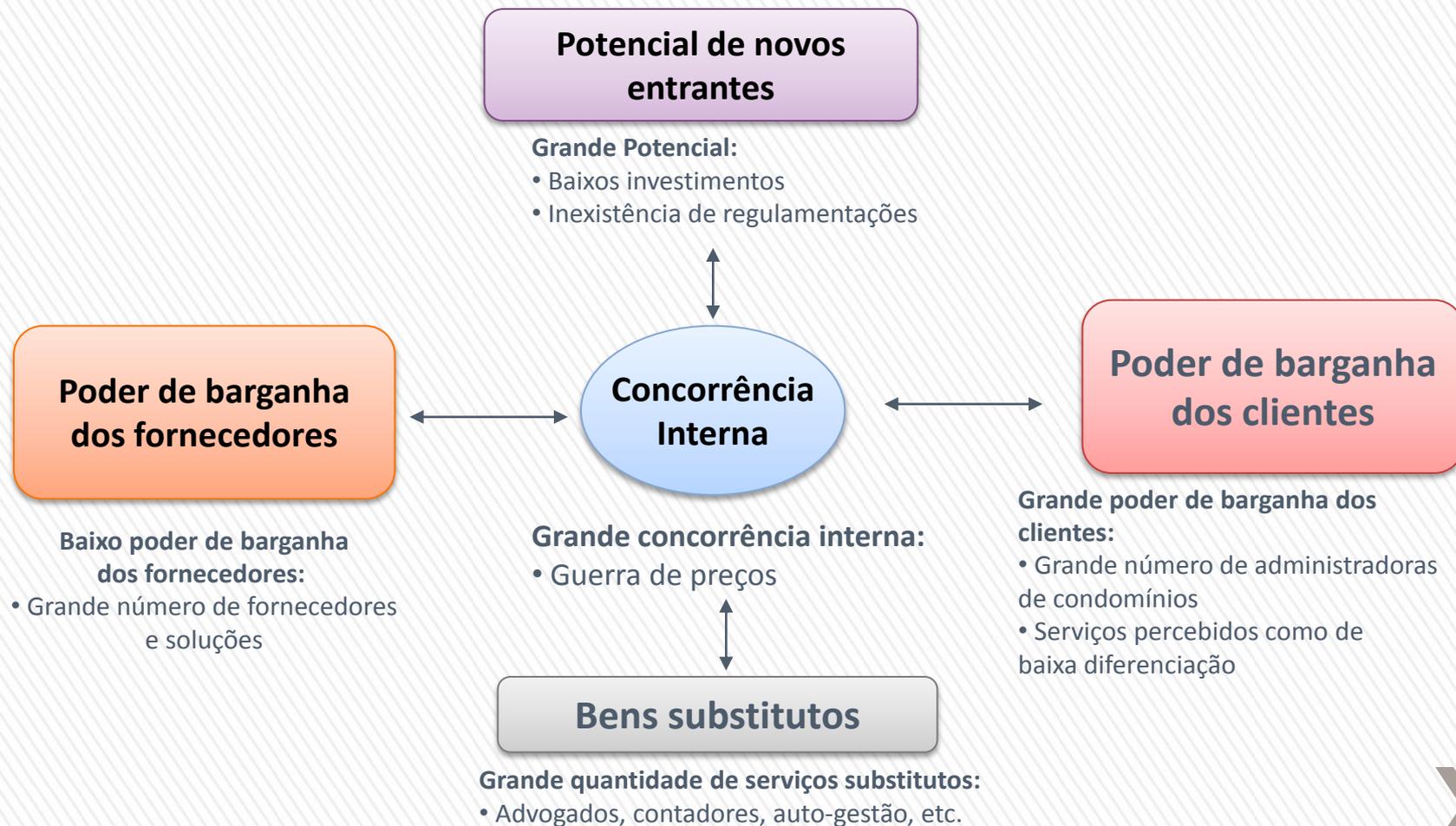


## Autorregulamentação

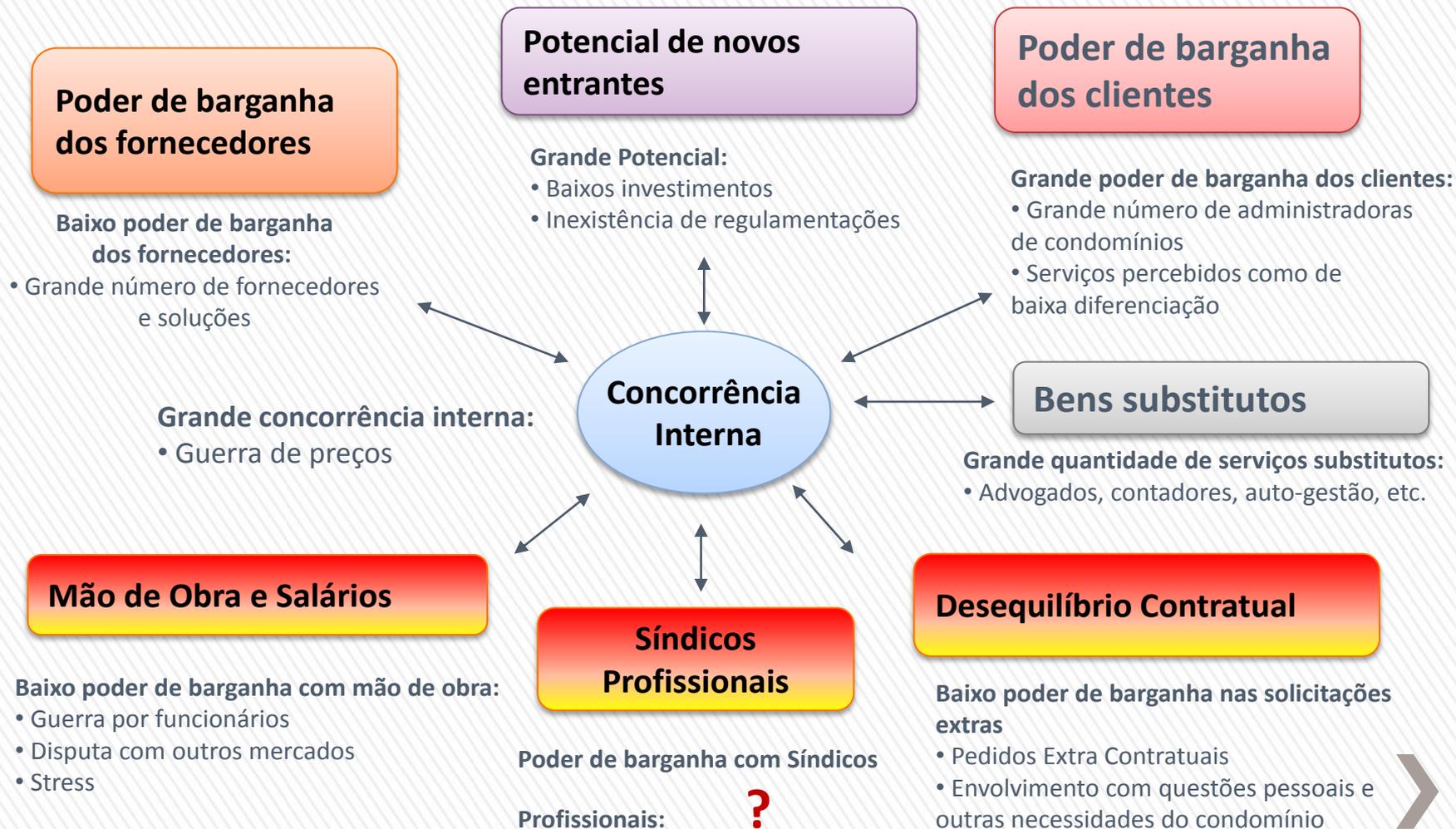
- Mercado
- Requisitos e Serviços Mínimos
- Concorrência como Consequência



## DIAGRAMA - RJ

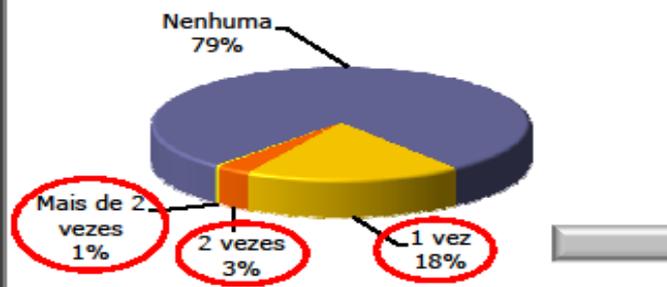


## DIAGRAMA - RJ



## Substituição de administradoras Total da Amostra

Número de substituições em 10 anos



Motivos (resposta múltipla)



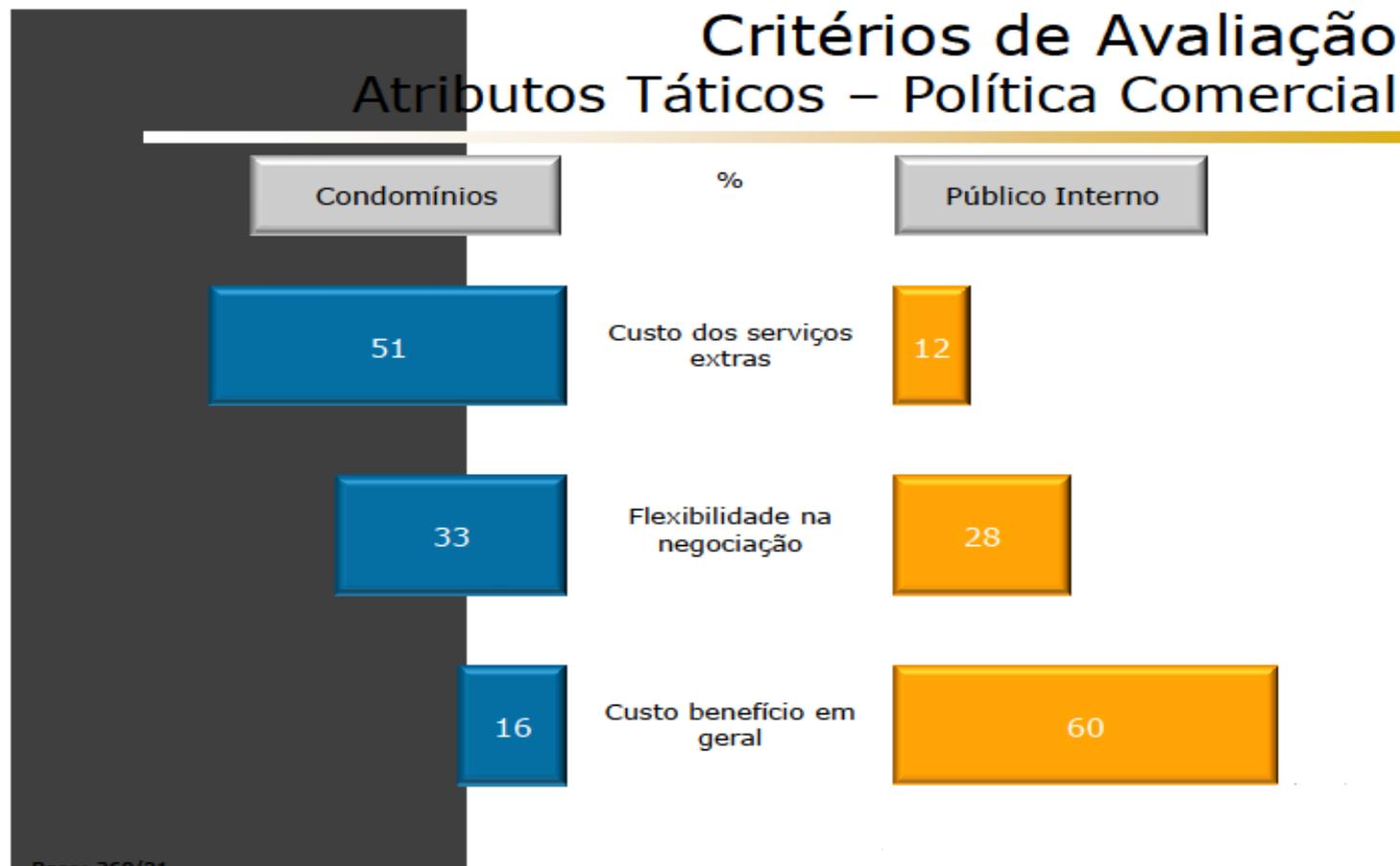
Base: 360

Fonte: P4, P4a.

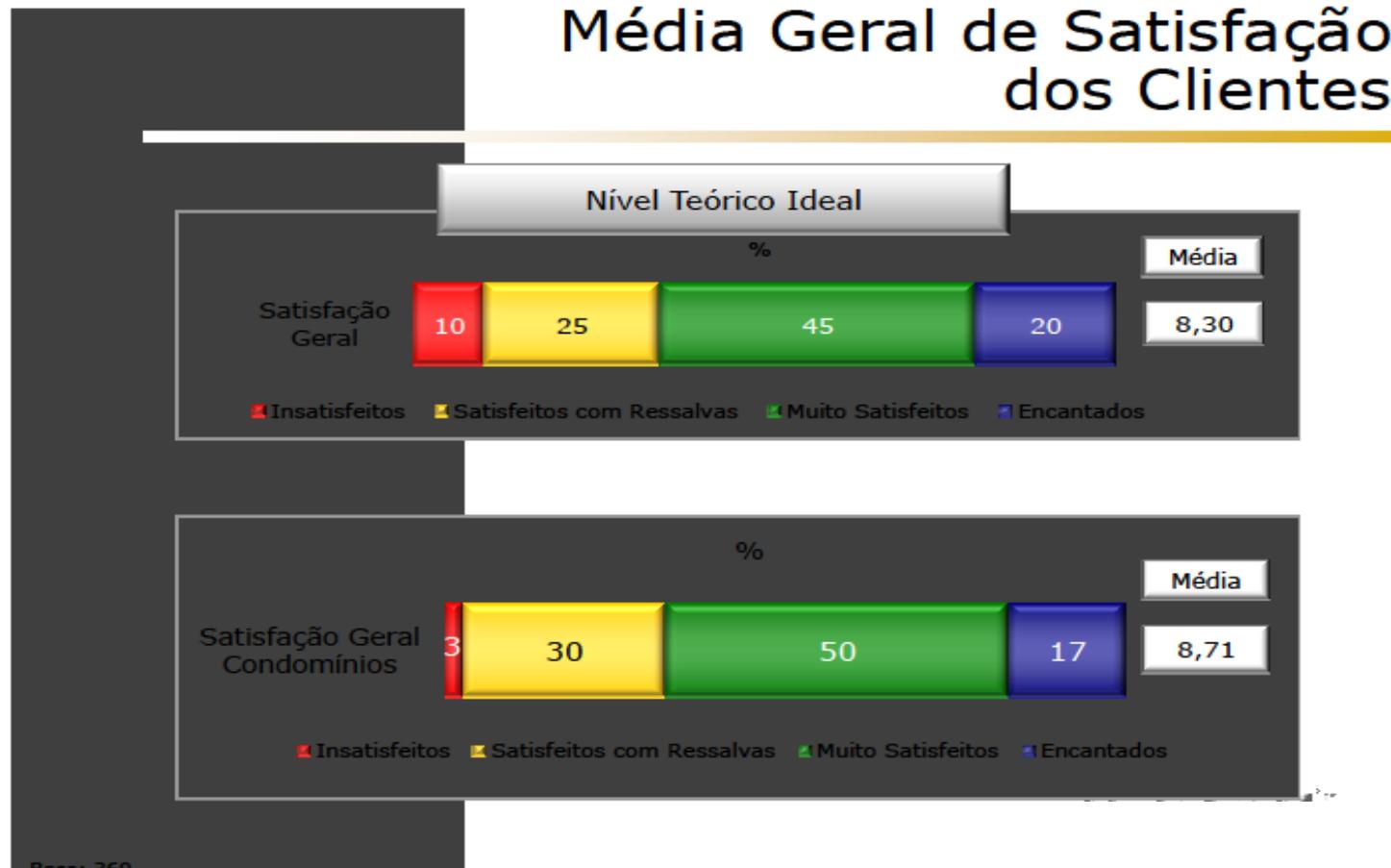
Proibido reproduzir ou fazer cópias

Diagnóstico e Cenários - Ago/11 16

## Critérios de Avaliação Atributos Táticos – Política Comercial



## Média Geral de Satisfação dos Clientes



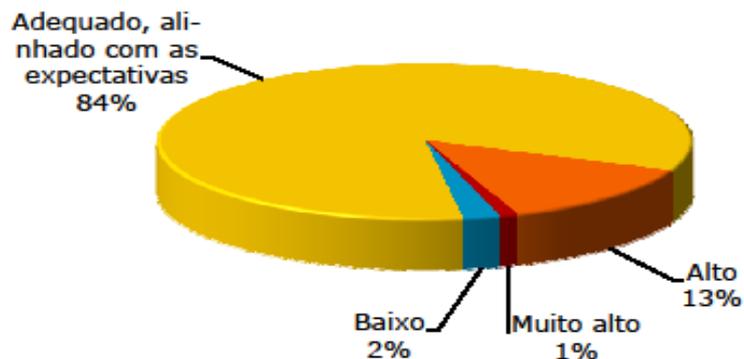
Base: 360

Fonte: Média da satisfação nos atributos **Proibido reproduzir ou fazer cópias**

Diagnóstico e Cenários - Ago/11 31

## Valor vs. Pacote de serviços

Com relação ao pacote de serviços oferecidos pela sua administradora o valor cobrado é...



# ABIC

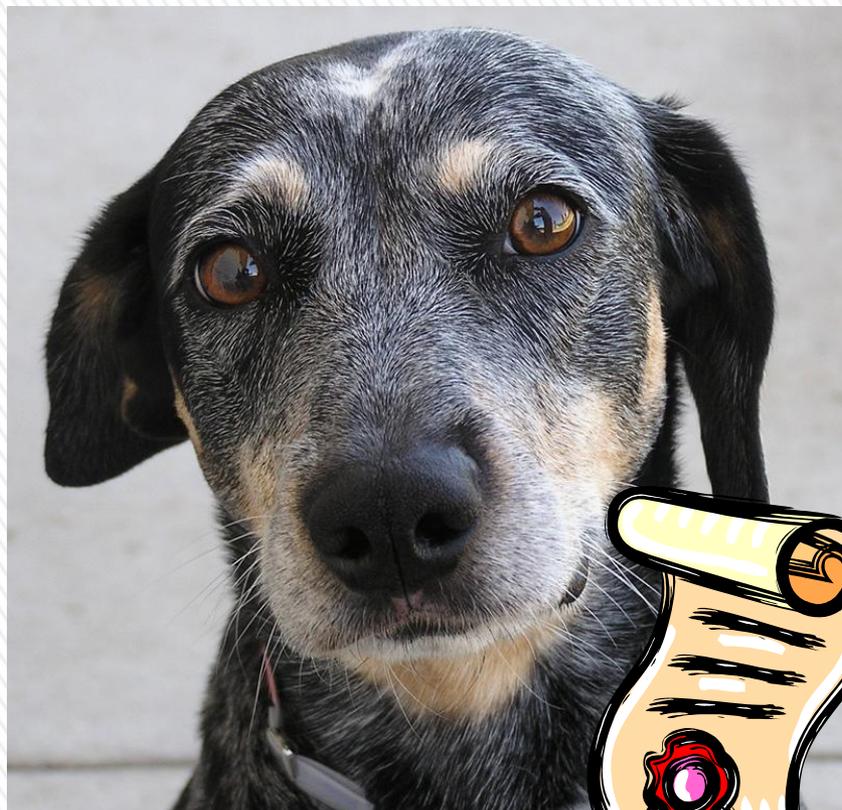
desde 1978

Associação das Administradoras de Bens Imóveis e Condomínios

# PEDIGREE



## RECONHECIMENTO



**Multitarefa**  
**Leal**  
**Inteligente**  
**Diligente**  
**Corajoso**  
**Companheiro**  
**Resistente**  
**Econômico !**

**SRD**

*Canis lupus familiaris*



## Equilíbrio Contratual

**Remuneração Adequada pela Extensa  
Gama de Serviços Prestados e pelo  
Pacote de Serviços Extras**



## PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

- Cumprir a lei e atos normativos que incidam sobre a atividade.
- Contratação escrita, especificando a natureza e extensão dos serviços, remuneração, reajuste, prazo e forma.
- Comprometimento com aprimoramento constante dos serviços prestados no ramo.
- Treinamento constante de colaboradores sobre questões legais e relativas à atividade profissional (AABIC/SECOVI).
- Aprimoramento constante das relações entre empresas do ramo e zelo pelo prestígio da atividade.



## EXERCÍCIO DA ATIVIDADE DE ADMINISTRAÇÃO CONDOMINIAL

### Capacidade Jurídica

Requisitos:

1. Objeto social - Atividade de Administração de Condomínios;
2. CNPJ;
3. inscrição Municipal (CCM);
4. Associadas à AABIC **E** SECOVI/SP (ou entidades conveniadas).



## Requisitos Organizacionais

1. Estrutura tecnológica adequada.
2. Recursos humanos atualizados e capazes de exercer atividades e atendimento adequado de clientes – Treinamento e Reciclagem.
3. Sócios diretores ou executivos com idoneidade e formação / conhecimento adequados.
4. Sede física em condições de funcionamento e atendimento.
5. Não ter sido condenado em processos criminais (crimes contra o patrimônio, fé pública e administração pública em geral).
6. Não apresentar ficha financeira negativa (inclusive sócios e executivos).
7. Capital social integralizado de R\$ 50.000,00,
  - R\$ 100.000,00 - decorridos dois anos;
  - R\$ 200.000,00 - decorridos quatro anos.

**Art. 27** - Atuar no segmento por mais de 5 anos.



## Serviços mínimos a serem prestados

**Artigo 10** - No intuito de assegurar uma qualidade mínima desejada nos serviços prestados pelas Empresas, determina-se um escopo mínimo de serviços que devam ser disponibilizados aos seus clientes, de acordo com o ANEXO I

- **Gestão Administrativa**
- **Gestão de Recursos Humanos**
- **Gestão Financeira**
- **Gestão Tributária**
- **Gestão de Assuntos Jurídicos**



## Obrigações Básicas

1. Gestão por pessoas com conhecimento e experiência no ramo;
2. Manter-se atualizada sobre legislação e informações essenciais;
3. Conhecer o mercado no qual irá interagir com seus clientes;
4. Indicar nos contratos o escopo dos serviços;
5. Cobrar remuneração que possibilite lucratividade e suporte da estrutura;
6. Cumprir e fazer cumprir contratos;
7. Proteger e promover os interesses legítimos de seus clientes.
8. Prestar contas, apresentando demonstrativos e documentação necessária.
9. Disponibilizar saldos credores de clientes;
10. Disponibilizar os serviços detalhados no Anexo;
11. Cumprir e fazer cumprir este programa;



## **CÓDIGO DE ÉTICA DA ATIVIDADE DE ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIOS**

### **Deveres**

- Exercer a atividade com zelo, cumprindo legislação e o programa.
- Ser responsável pela conduta de colaboradores e empresas parceiras;
- Ser responsável pelos recursos financeiros de clientes sob seu controle.
- Manter registros claros e atualizados de movimentações financeiras;
- Reportar ao síndico ou conselho eventuais irregularidades na gestão do condomínio;



# Código – Ética e Conduta

## É vedado:

- Aceitar realizar atividades que requeiram especialistas e que estejam fora de sua área de experiência, salvo se acordada a devida contratação técnica com o cliente;
  - Orientar clientes a atuar contra a legislação ou regulamentos vigentes;
  - Negar-se a fornecer documentação após rescisão de contrato;
  - Deixar de fornecer prestação de contas;
  - Aceitar negócio ilegal, imoral ou injusto nos termos deste código;
  - Desprestigiar as entidades associativas de classe ou empresas congêneres;
  - Deixar de efetuar o pagamento de mensalidades de entidades de classe;
  - Deixar de realizar pagamentos de clientes, que disponham de saldo;
- Praticar atos caracterizados pela legislação como crime de concorrência desleal (Lei n. 9279/96). Exemplos:**
- Publica falsa afirmação em detrimento de concorrente para obter vantagem;
  - Emprega meio fraudulento para desviar clientela de outrem;
  - Usa expressão ou sinais de propaganda alheios, criando confusão entre produtos;
  - Atribui-se, como propaganda, distinção que não obteve;
  - Vantagem financeira a empregado de concorrente, para obter vantagem;



## Conselho de Ética e Credenciamento

Formado por 03 Conselheiros Efetivos, indicados por Secovi/SP; AABIC e OAB/SP.

- Conceder a Certificação recomendada pela Auditoria;
- Receber reclamações por descumprimento do programa de empresas participantes ou seus Clientes, de acordo com procedimentos do Código:
  
- A empresa que violar os preceitos do programa fica sujeita a:
  1. Repreensão por escrito (interna);
  2. Repreensão pública, mediante registro da ata da reunião do Conselho.
  3. Multa financeira - R\$ 5.100,00 a R\$ 51.000,00
  4. Exclusão do quadro de empresas participantes

## Esfera de Decisão - Penalidades

- Conselho - Aplicação das penalidades 1 e 2;
- Assembleia Geral - Aplicação das penalidades 3 e 4;



## EMISSÃO DE SELO DE CERTIFICAÇÃO

- Proporcionar ao cliente a percepção dos fatores diferenciais das empresas participantes.
- Via contratação de empresa de auditoria independente para emissão de parecer para ratificação do Conselho.
- Regimento Interno do Sistema de Certificação – Critérios da Auditoria.



## DISPOSIÇÕES GERAIS

- Apenas a empresa avaliada conhecerá os motivos de sua inaptidão
- A empresa não aprovada poderá solicitar novamente a sua adesão após se adequar.
- As certificações tem validade de dois anos, sendo necessária sua renovação.
- Empresas certificadas se comprometem a divulgar o selo em seus materiais institucionais, zelando por sua boa reputação no mercado.
- Custeio das ações do programa e custos com campanhas de divulgação –  
Previsão de anuidade a ser definida.



## ALTERAÇÕES DO PROGRAMA

- Assembleia Geral com pauta específica, convocada pelo Conselho.

## QUORUNS

- metade mais um dos presentes para deliberações de rotina.
- 2/3 dos presentes para alterações no anexo e Art. 9º, inciso 7 (Capital Social).
- 100% dos presentes para deliberar sobre o encerramento do programa.

