

1. Alojamento de terceirizados em aptos do condomínio e SPE

Pergunta:

Solicitamos que sejam esclarecidas as bases contratuais dos serviços terceirizados de governança da REFORCE, com as cláusulas de hospedagem e alimentação dos colaboradores no OPR. Quantos apartamentos são cedidos para a terceirizada? Quais são? De quem são? Qual o valor original do contrato com as despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação dos terceiros inclusas? E qual é o valor cobrado com a cessão da hospedagem e da alimentação dos terceiros?

Resposta:

Para mitigar um dos maiores desafios operacionais da cidade — a baixa oferta local de mão de obra qualificada em hotelaria — contratamos uma cooperativa especializada na disponibilização de camareiras oriundas de mercados mais maduros, como São Paulo, o que assegura profissionais com maior experiência e padrão técnico compatível com a operação do empreendimento.

A contratação ocorre sob demanda, ajustando-se às variações de ocupação. Quando necessário, utilizamos unidades da SPE que estejam interditadas ou ainda não comercializadas como alojamento temporário para essa equipe terceirizada. Reforçamos que essa cessão não gera qualquer custo ao Condomínio nem aos multiproprietários.

Adicionalmente, informamos que alimentação e transporte das colaboradoras estão incluídos na remuneração da prestadora, cujos valores são variáveis conforme o período e a quantidade de profissionais alocados.

Por fim, destacamos que, para o exercício de 2026, estamos em fase final de negociação de um contrato anual fixo, no qual a prestadora assumirá integralmente seus custos de alojamento, eliminando totalmente o uso de unidades do empreendimento para essa finalidade.

2. Situação do acordo firmado com a SPE sobre dívida condominial

Pergunta:

Solicitamos esclarecimentos sobre qual a situação do acordo financeiro da SPE com o Condomínio do OPR? O que devia? Quanto devia? Quando e qual foi a negociação? Qual a atual situação do acordo firmado?

Resposta:

Como é de conhecimento geral, durante o período da pandemia da COVID-19 houve um acúmulo relevante de obrigações condominiais em aberto. Em observância ao dever legal e contratual da Administração, foram conduzidas diversas tratativas para composição amigável, visando regularizar as taxas condominiais pendentes.

Dessas tratativas resultou um acordo extrajudicial, que passou a ser cumprido regularmente pela SPE até o momento em que sobreveio nova inadimplência. Após esgotadas todas as alternativas de solução consensual, a Administração promoveu a medida judicial cabível, atualmente em trâmite.

Ressaltamos, por fim, que mais recentemente foi apresentada uma nova proposta de acordo, que se encontra em análise pelas partes no âmbito do processo judicial.



3. IPTU 2023 e 2024

Pergunta:

Solicitamos esclarecimentos sobre os procedimentos que estão sendo adotados em relação aos IPTU referentes aos exercícios 2022 e 2023, bem como se já foi realizada a adesão ao REFIS – Programa de Refinanciamento de Débitos da Prefeitura de Olímpia. É fundamental que os multiproprietários tenham conhecimento sobre o andamento dessas questões e sobre possíveis responsabilidades atribuídas às cotas.

Resposta:

A situação do IPTU referente aos dois exercícios afetados pela lacuna decorrente da alteração na legislação municipal é de fato mais complexa. Embora as matrículas das frações imobiliárias já estivessem individualizadas e, inclusive, os lançamentos dos anos anteriores tenham sido emitidos corretamente em nome de cada multiproprietário, a Prefeitura acabou realizando a cobrança desses dois anos em nome da SPE do Olímpia Park Resort. Diante dessa inconsistência, estamos em tratativa direta com a Prefeitura para que seja definido o procedimento correto de regularização e quitação, garantindo que a responsabilidade tributária seja tratada de forma adequada e em conformidade com o regime de multipropriedade. Assim que a municipalidade formalizar o entendimento e liberar o procedimento oficial, informaremos imediatamente todos os multiproprietários.

4. Instalação de telas nos apartamentos

Pergunta:

Instalação de telas nos apartamentos

Solicitamos que seja avaliada e implementada a instalação de telas de proteção nas sacadas dos apartamentos, com dois objetivos principais:

- Tela protetora das sacadas para evitar acidentes, especialmente com crianças e adolescentes. Proteger crianças e pessoas com autismo, considerando que em diversas unidades as chaves das portas das sacadas não estão disponíveis aos proprietários, aumentando o risco de acidentes.
- Tela para evitar o acesso de pombos à área técnica (máquinas de ar-condicionado) e os transtornos decorrentes, como sujeira e riscos sanitários.

Resposta:

Foi elaborado um orçamento técnico que apontou o custo de cerca de R\$ 450 por unidade habitacional, totalizando aproximadamente 410 mil reais de investimento para implantação das telas em todo o empreendimento. Após análise operacional e de viabilidade, verificou-se que, além de valor inicial elevado, a solução apresenta baixa durabilidade devido à incidência de chuva, sol e da alta concentração de poeira decorrente da terra vermelha na região. Portanto avaliamos que haverá desgaste acelerado do material, requerendo substituições periódicas, gerando um custo recorrente significativo para o condomínio.

Quanto ao controle de pombos, informamos que a operação de falcoaria terá início em fevereiro, com previsão de redução de até 90% da presença de pombos, amparada por garantia de 6 meses.

Paralelamente, destaco que seguimos executando a limpeza técnica das áreas críticas, garantindo melhora gradativa e contínua das condições sanitárias e de manutenção.



5. Implantação de canal exclusivo de WhatsApp para proprietários

Pergunta:

Sugerimos a criação de um canal exclusivo de WhatsApp com colaboradores de todos os níveis da recepção, destinado exclusivamente ao atendimento dos multiproprietários, com funcionamento em horário estendido, a fim de proporcionar maior agilidade, eficiência e centralização nas comunicações. Esse canal deve contar com atendimento capacitado e focado para tratar das demandas dos multiproprietários, garantindo respostas rápidas, padronizadas e contínuas, evitando ruídos e facilitando o relacionamento com a administração.

Resposta:

Além dos serviços automatizados disponíveis no Portal do Proprietário, o condomínio mantém canais tradicionais de comunicação, como e-mail e atendimento telefônico, e conta também com um serviço exclusivo via WhatsApp destinado aos multiproprietários do Olimpia Park Resort. Esse atendimento é realizado pelo Concierge de Proprietários, que opera por meio de um sistema híbrido composto por ChatBot e equipe humana treinada, garantindo agilidade, padronização e segurança nas informações prestadas. O horário de funcionamento desse canal é de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, aos sábados das 8h às 14h e, aos domingos, por meio de plantão via e-mail. Em adicional, informo que estamos testando uma nova plataforma de atendimento utilizando ferramentas de Inteligência Artificial com o objetivo de aprimorar e ampliar nossa capacidade de atendimento.

Para os hóspedes que já se encontram no empreendimento, disponibilizamos uma equipe específica de Concierge, responsável pelo suporte durante a estadia. Esse atendimento também é realizado via WhatsApp, pelo número (11) 91553-5438, com funcionamento diário e suporte até as 22h. Dessa forma, mantemos uma estrutura de comunicação robusta e acessível, adequada às diferentes necessidades dos multiproprietários e dos hóspedes.

6. Treinamento de colaboradores e terceirizados

Pergunta:

Solicitamos que a Enjoy realize treinamentos específicos com os colaboradores e terceirizados, que mantêm contato direto com os multiproprietários, de modo a garantir uniformidade e veracidade nas informações repassadas. Essa medida visa evitar a circulação de informações incorretas, que têm causado transtornos e desentendimentos em grupos de WhatsApp e outros canais de comunicação, reforçando o compromisso da administração com a transparência e o bom relacionamento com os multiproprietários.

Resposta:

Além do trabalho contínuo realizado pelo departamento de Recursos Humanos no recrutamento e seleção — um desafio permanente diante da dimensão da operação do Condomínio Olímpia Park Resort — a Administração mantém como premissa a capacitação constante do quadro de colaboradores. A carga horária dedicada a treinamentos tem crescido ano após ano, contemplando tanto conteúdos técnicos quanto comportamentais, sempre com o objetivo de desenvolver competências, elevar o padrão de atendimento, fortalecer a cultura organizacional e promover a retenção de talentos. Adicionalmente, foi estabelecido compromisso formal com todos os prestadores de serviços terceirizados para que seus colaboradores participem obrigatoriamente do programa de integração e treinamento inicial, estruturado com base no Manual do Colaborador Enjoy. Esse programa abrange temas essenciais como boas práticas de conduta, gestão de conflitos, protocolos de comunicação, padronização de informações e diretrizes operacionais, garantindo que todos — colaboradores próprios e terceirizados — atuem alinhados aos mesmos padrões de qualidade e às expectativas da administração.



7. Rondas intensivas nas áreas das piscinas

Pergunta:

Solicitamos que sejam reforçadas as rondas de fiscalização e manutenção nas áreas das piscinas, especialmente em períodos de alta ocupação, com o objetivo de:

- Evitar o consumo de bebidas e o uso de coolers nas áreas comuns;
- Manter a limpeza e organização, prevenindo o acúmulo de lixo e resíduos deixados por usuários. Essa medida contribui para preservar o ambiente, o conforto e a segurança dos frequentadores, em conformidade com as regras de uso do condomínio.

Resposta:

A Administração realiza monitoramento contínuo da ocupação do empreendimento e, especialmente nos períodos de alta temporada, adota uma estratégia estruturada de reforço das equipes operacionais e de segurança para garantir a fluidez dos serviços e a manutenção do padrão de hospitalidade. Para isso, montamos uma rede de apoio através de parcerias permanentes com empresas de Recursos Humanos e prestadores especializados, o que permite hoje, ampliar rapidamente a disponibilidade de mão de obra, sempre que o fluxo de hóspedes aumenta. Esse reforço contempla todas as áreas críticas do condomínio, como limpeza, governança, manutenção, atendimento e controle de acesso. Nesses períodos, ampliamos o quadro de camareiras, manobristas, garçons, auxiliares de serviços gerais, roupeiros, cumins e equipes de apoio operacional, assegurando que os serviços funcionem com eficiência mesmo em momentos de demanda mais intensa. Mesmo cientes de que mão de obra qualificada é o maior gargalo e desafio da Cidade, a dinâmica que montamos é essencial para preservar a qualidade da operação e proporcionar uma experiência consistente ao longo de todo o ano.

9. Implantação de estacionamento fixo para hóspedes

Pergunta:

Solicitamos que a administração avalie a possibilidade de implantação de um estacionamento fixo destinado aos multiproprietários e seus convidados do Olimpia Park Resort, não mantendo o modelo atual de área locada, visto que a cidade de Olímpia vem apresentando rápido crescimento urbano e turístico, o que pode gerar dificuldades futuras na disponibilidade de vagas de estacionamento.

Essa iniciativa garante maior segurança e estabilidade no uso das vagas, além de representar um investimento permanente da infraestrutura, valorizando o empreendimento e beneficiando diretamente os multiproprietários.

Resposta:

Como é de conhecimento geral, a disponibilidade de vagas do empreendimento corresponde a aproximadamente 0,6 vaga por unidade habitacional, considerando que o estacionamento interno possui capacidade instalada para 570 veículos. Essa estrutura atende de forma adequada a demanda em períodos de baixa e média ocupação. Portanto, para atender adequadamente os períodos de feriados prolongados e alta temporada, quando o fluxo de veículos aumenta significativamente, a Administração implementou medidas complementares que preservam a segurança, a organização e a eficiência operacional. Entre essas medidas, destaca-se a locação permanente de área externa destinada a suprir a necessidade adicional de vagas, inclusive para veículos de grande porte que excedem a altura permitida no estacionamento do subsolo. Também foi estruturada uma operação de manobristas 24 horas, responsável por otimizar a rotatividade, organizar o fluxo e para garantir o uso racional das vagas disponíveis. Todos os veículos estacionados, tanto na área interna quanto na externa, contam com cobertura securitária sob responsabilidade do condomínio, assegurando tranquilidade aos usuários. Paralelamente, a Administração irá analisar a viabilidade técnica, jurídica e financeira para eventual aquisição de terreno nas imediações, a fim de avaliar a implantação de um estacionamento externo fixo.



Entretanto, é importante destacar que os terrenos disponíveis na região possuem alto custo de mercado e demandariam investimentos substanciais em aquisição e infraestrutura, o que exige estudo criterioso para garantir que qualquer decisão adicional gere efetivo benefício ao condomínio e aos multiproprietários.

10. Reposição de bens dos apartamentos

Pergunta:

Solicitamos à administração informações sobre os procedimentos de reposição dos bens que compõem o mobiliário e enxoval dos apartamentos, incluindo cadeiras das sacadas, roupas de cama, toalhas, cronograma de pinturas de apartamento, cronograma de dedetização e demais itens. É importante que os proprietários tenham clareza sobre os critérios e prazos de substituição, e manutenção desses itens, assegurando o padrão de qualidade e conservação do empreendimento

Resposta:

Em alinhamento às boas práticas de gestão condominal e ao planejamento orçamentário aprovado pelo Conselho, a Administração vem executando de forma contínua os investimentos previstos para reposição, renovação e manutenção dos bens que compõem os apartamentos, garantindo a manutenção do padrão de qualidade estabelecido para o empreendimento. Entre 2024 e 2025, foram adquiridas mais de 20 mil peças de enxoval, além da substituição de mesas, cadeiras e espreguiçadeiras do parque aquático, bem como da renovação do mobiliário interno por meio de novas aquisições e reformas específicas. As manutenções preventivas seguem um cronograma técnico rigoroso, que inclui interdições programadas de torres para execução de faxina geral, lavagens técnicas intensivas — indispensáveis devido ao elevado acúmulo de poeira vermelha característico da região — e manutenção preventiva dos sistemas de climatização, em conformidade com o Plano de Manutenção, Operação e Controle (PMOC). Essas intervenções são essenciais para preservar a funcionalidade, a durabilidade e a segurança dos equipamentos e das áreas privativas. A frequência de uso do empreendimento também exige maior atenção sanitária. Por isso, o processo de dedetização foi ampliado e hoje ocorre em ciclos de 30 dias, abrangendo integralmente apartamentos, áreas técnicas, rouparias, corredores, escadas, dutos, áreas comuns, parque aquático e estacionamento. Todas as ações de limpeza profunda, manutenção e higiene seguem planejamento compatível com a disponibilidade operacional e com as interdições necessárias para execução adequada. Um dos desafios inerentes ao modelo de multipropriedade é a alta rotatividade das unidades, que impõe a necessidade de reposições, ajustes e repinturas em intervalos curtos, muitas vezes logo após a uma intervenção recém-executadas. Essa dinâmica exige precisão na programação, padronização rigorosa dos processos e resposta rápida das equipes envolvidas. Para assegurar consistência, qualidade e continuidade nesse processo, o condomínio mantém parceria com uma empresa especializada em manutenção predial, com presença integral no local. Essa equipe realiza diagnóstico permanente de pontos críticos, padroniza métodos de trabalho e executa melhorias contínuas, garantindo que as unidades sejam entregues de forma homogênea, segura e em condições adequadas de uso a cada novo ocupante.

11. Pontos de recarga para carros elétricos

Pergunta:

Solicitamos que seja avaliada a viabilidade de implantação de pontos de recarga para veículos elétricos considerando que a demanda por esse tipo de serviço vem crescendo, que a disponibilização agrega valor ao empreendimento, e atende às novas necessidades dos hóspedes.

Resposta:

Informo que a Administração realizou recente estudo para a implantação de ponto de recarga para veículos elétricos, considerando o crescimento da demanda e o potencial de agregação de valor ao empreendimento. O projeto encontra-se em fase final de análise e formatação. A premissa da negociação em curso, prevê a contratação de uma empresa especializada, que ficará responsável por todo o investimento necessário para instalação, operação e manutenção dos equipamentos, sem custo para o condomínio. A cobrança pelo uso das estações será feita diretamente pela referida operadora diretamente aos usuários, e o condomínio receberá um percentual de repasse sobre o faturamento, modelo que garante viabilidade financeira e operacional, além de atender ao avanço do mercado de mobilidade elétrica. Assim que concluirá a etapa de negociação contratual e técnica, a Administração comunicará oficialmente aos multiproprietários sobre o cronograma de implantação.

12. Reunião de apresentação da saúde financeira do condomínio

Pergunta:

Solicitamos à administração o agendamento de duas reuniões — uma virtual e outra presencia, para apresentação da saúde financeira do condomínio, possibilitando que os multiproprietários acompanhem com transparência as informações contábeis, despesas, receitas e reservas, sanando dúvidas e fortalecendo a relação de confiança com administração.

Resposta:

A Administração reforça que é submetida a auditoria independente, por empresa devidamente homologada para tal, e uma das melhores empresas de Auditoria do país, o que assegura conformidade, rigor técnico e transparência na gestão financeira. Além disso, cumpre integralmente o disposto na legislação, no Regimento Interno e nas melhores práticas de governança aplicáveis aos Condomínios em regime de Multipropriedade. E, portanto, oferecemos total disponibilidade para esta reunião no sentido de prestar quaisquer esclarecimentos necessários sobre a situação financeira do Condomínio, seja presencial ou virtual. Ressaltamos, ainda, que além da prestação de contas regular ao Conselho do Condomínio, o Demonstrativo do Resultado do Exercício (DRE) é disponibilizado mensalmente no Portal do Proprietário, permanecendo acessível para consulta a qualquer momento. A Administração permanece integralmente disponível para esclarecer dúvidas adicionais e fornecer as informações pertinentes sempre que solicitado.





13. Reservas realizadas fora do horário do Concierge

Pergunta:

Solicitamos à administração que, nas reservas realizadas fora do período de atendimento do Concierge, seja autorizada a entrada do convidado mediante a seguinte regra: o valor correspondente à reserva balcão deverá ser inserido na pulseira do proprietário até o dia seguinte. Após a confirmação da reserva junto ao Concierge, o referido valor deverá ser estornado da pulseira do proprietário.

Resposta:

A Administração comprehende a solicitação apresentada, porém reforça que a validação de reservas e a autorização de entrada de convidados devem ocorrer exclusivamente com a anuência do Concierge e dentro do horário operacional estabelecido. Esse procedimento é essencial para garantir a segurança do empreendimento, a conferência adequada das informações e o pleno cumprimento das regras de uso das cotas. Ainda assim, informamos que estamos analisando alternativas que possam oferecer maior flexibilidade em situações excepcionais, desde que tais soluções não comprometam a integridade do sistema de reservas, a segurança jurídica da operação e a proteção do Condomínio e dos multiproprietários. É importante destacar que a proposta apresentada envolve riscos operacionais e jurídicos relevantes, identificados pela equipe técnica, os quais precisam ser cuidadosamente avaliados ou mitigados para evitar conflitos futuros, prejuízos aos usuários e eventual imputação de responsabilidade indevida ao Condomínio.

14. Boletos com 30 ou mais dias de atraso

Pergunta:

Solicitamos à administração que boletos com mais de 30 dias de atraso não sejam encaminhados diretamente ao escritório de cobrança, sendo realizada, antes do envio, a verificação interna e a análise da aplicação da taxa jurídica referente a débitos com mais de 30 dias de inadimplência.

Resposta:

A Administração reconhece a pertinência da solicitação e concorda que a análise prévia pode contribuir para um atendimento mais preciso e transparente. Embora o encaminhamento de boletos com 30 dias ou mais de atraso para o escritório de cobrança ocorra hoje de forma automatizada — prática adotada para garantir regularidade no fluxo financeiro e evitar o crescimento da inadimplência — entendemos que a revisão prévia pode agregar segurança operacional e correta aplicação de encargos, multas e demais taxas jurídicas. Dessa forma, a proposta será avaliada internamente, com o objetivo de implementar um procedimento que permita a verificação administrativa prévia antes do envio ao jurídico, sem comprometer o controle financeiro do condomínio. A intenção é encontrar um equilíbrio entre a eficiência na gestão da inadimplência e um atendimento mais personalizado e cuidadoso aos multiproprietários.

Olimpia SP, 19 de novembro 2025

Roberto Villardo

Diretor de Operações

Roberto Villardo
Diretor Operacional
Enjoy Administradora
de Hotéis e Resorts