



## INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA HUMANIZADA

**A**inadimplência condominial é um dos temas mais delicados da administração moderna. Ela não se resume a um número em planilha ou a um boleto em aberto. É um reflexo direto de um cenário econômico, social e emocional que atravessa lares, histórias e circunstâncias pessoais. Quando um morador deixa de pagar, o impacto ultrapassa o financeiro — ele atinge o senso de coletividade, a harmonia da convivência e até a confiança entre vizinhos. Por isso, a forma como o condomínio lida com a inadimplência revela não apenas sua gestão, mas também sua visão de comunidade.

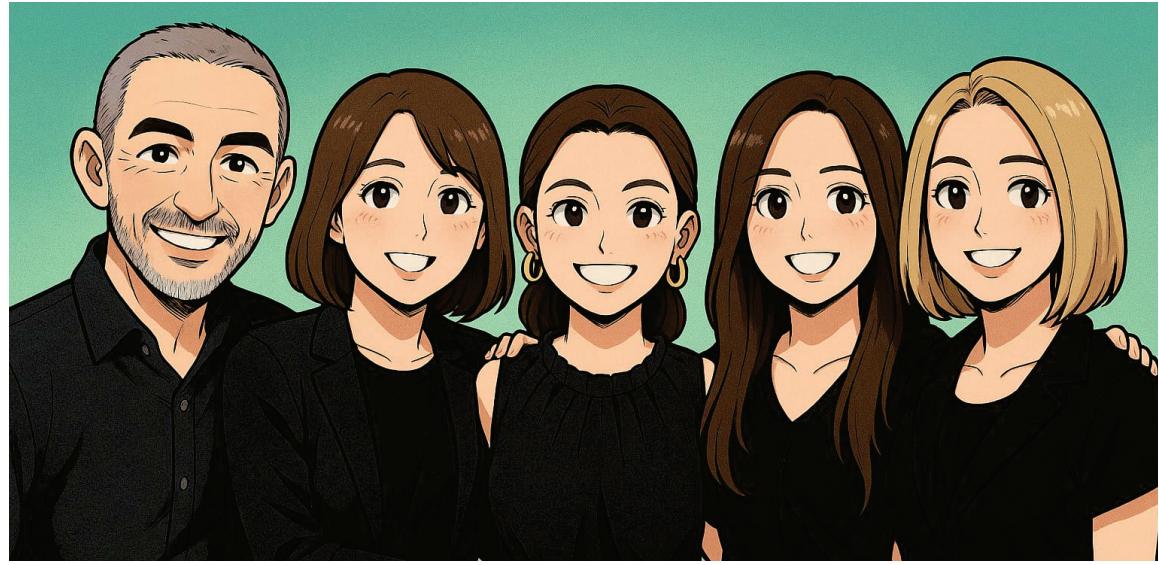
Durante anos, a cobrança foi tratada como uma tarefa puramente técnica: enviar notificações, aplicar juros e multas, registrar protestos e, quando necessário, ingressar com ações judiciais. Embora essas ferramentas continuem necessárias, elas não podem ser o único caminho. Um condomínio não é uma empresa com clientes, é um espaço de convivência entre pessoas que compartilham o mesmo teto simbólico. E isso exige uma abordagem mais inteligente e mais humana.

É nesse contexto que surge a cobrança humanizada, uma prática que une empatia, técnica e estratégia. Cobrar de forma humanizada não é “aliviar” a dívida, mas compreender o contexto que a gerou. Muitas vezes, a inadimplência está associada a desemprego, problemas de saúde, separações ou imprevistos financeiros que qualquer um pode enfrentar. Quando a administradora ou o síndico se dispõe a ouvir antes de agir, cria-se um ambiente de confiança e respeito — e a partir daí que surgem soluções sustentáveis e relacionamentos fortalecidos.

A cobrança humanizada não significa ausência de rigor. Ela exige planejamento, controle e registros precisos. Mas o tom muda: o foco deixa de ser a punição e passa a ser a resolução. Em vez de uma carta fria, uma conversa. Em vez de imposição, negociação. É um gesto de gestão madura que transmite clareza, firmeza e humanidade. Isso faz com que o morador perceba que o condomínio não quer apenas o pagamento — quer o reequilíbrio da convivência.

Os resultados são expressivos. Condomínios que aplicam essa filosofia observam queda real na inadimplência, menor judicialização de cobranças e um aumento significativo na sensação de pertencimento entre os moradores. Quando a comunicação é transparente e empática, a

# conviver em condomínio



REPRODUÇÃO CHATGPT

cultura de adimplência se fortalece naturalmente. As pessoas passam a compreender que contribuir é mais do que uma obrigação: é uma demonstração de respeito pela coletividade.

Em tempos de instabilidade econômica, a gestão condominial precisa ser mais que técnica: precisa ser sensível. O gestor que compreende a importância de unir planejamento financeiro e empatia constrói condomínios mais sólidos, pacíficos e cooperativos. A cobrança humanizada é, portanto, uma ferramenta de governança moderna — que protege o caixa, preserva os vínculos e fortalece o valor humano que sustenta toda comunidade.

Em resumo: cobrar é necessário, mas compreender é essencial. E quando um condomínio aprende a equilibrar esses dois pilares, transforma números em relações e inadimplência em oportunidade de crescimento. Administrar é, antes de tudo, cuidar de pessoas — e cuidar de pessoas é o melhor investimento que um condomínio pode fazer.

### NA PRÓXIMA SEMANA: PLANEJAMENTO ANUAL DE MANUTENÇÃO.

#### Interatividade da coluna com o leitor.

Sugestões de temas para serem abordados, mande mensagem para [conviver@andreazimoreira.com.br](mailto:conviver@andreazimoreira.com.br) ou pelo nosso WhatsApp.



16 3412-9700

**A**inadimplência sempre foi um desafio, mas também um termômetro do quanto um condomínio está disposto a evoluir. Em mais de duas décadas de atuação no segmento, aprendi que números e planilhas não resolvem sozinhos — o que realmente transforma é a forma como olhamos para quem está do outro lado da cobrança.

Acreditamos que administrar condomínios é um ato de equilíbrio entre técnica e empatia. A cobrança humanizada não é suavidade, é estratégia. Ela demonstra maturidade de gestão e respeito por quem faz parte da comunidade. É a capacidade de ser firme sem perder a sensibilidade, e de agir com justiça sem deixar de ser humano.

Cada morador tem uma história. Ouvir não significa abrir mão da responsabilidade, mas construir pontes de diálogo que fortalecem a convivência e o pertencimento. Quando a administradora atua com clareza e acolhimento, o condomínio deixa de ser apenas um conjunto de apartamentos — passa a ser uma verdadeira comunidade.

A cobrança humanizada é a prova de que é possível ser eficiente e humano ao mesmo tempo. E esse é o caminho que seguimos todos os dias: administrar com propósito, servir com empatia e construir relações que sustentam não apenas prédios, mas lares.



**WILLIAM DEN HARTOG**

Administrador de Empresas; Pós-graduado em Gestão de Pessoas e Gestão da Qualidade; Perito Judicial Contábil e Financeiro; Síndico Profissional Especialista; Diretor Comercial e Relacionamento na Andreazi Moreira Assessoria.