



**UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO
FACULDADE DE ENGENHARIA E ARQUITETURA
CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**



**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO II
CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**ANÁLISE DA EXPERIÊNCIA DE INVESTIDORES NA AQUISIÇÃO DE
IMÓVEIS NA PLANTA: ESTUDO DE
CASO DE UMA CONSTRUTORA DO NORTE GAÚCHO**

Aluno: Estefania Froder Dirings

Professor: Anderson Hoose, Mestre

**PASSO FUNDO
2021**

Estefania Froder Dirings

**ANÁLISE DA EXPERIÊNCIA DE INVESTIDORES NA AQUISIÇÃO DE
IMÓVEIS NA PLANTA: ESTUDO DE
CASO DE UMA CONSTRUTORA DO NORTE GAÚCHO**

Orientador: Professor Anderson Hoose, Mestre.

Trabalho Final de Graduação apresentada ao
Curso de Engenharia de Produção na Faculdade
de Engenharia e Arquitetura da Universidade de
Passo Fundo.

Passo Fundo

2021

Estefania Froder Dirings

**ANÁLISE DA EXPERIÊNCIA DE INVESTIDORES NA AQUISIÇÃO DE
IMÓVEIS NA PLANTA: ESTUDO DE
CASO DE UMA CONSTRUTORA DO NORTE GAÚCHO**

Data de apresentação: Passo Fundo, 14, de Dezembro de 2021

Os membros componentes da Banca Examinadora abaixo aprovam o Trabalho de
Conclusão de Curso

Anderson Hoose, Mestre.
Orientador
Universidade de Passo Fundo

Juliana Kurek, Mestre.
Universidade de Passo Fundo

Nilo Alberto Scheidmandel, Mestre.
Universidade de Passo Fundo

Passo Fundo

2021

DEDICATÓRIA(S):

Dedico este trabalho final a minha família que me incentivou sempre, independente dos obstáculos do nosso caminho.

E as minhas estrelas que são o motivo da minha força e coragem, Alexandre Lamm e Norberto Simão Dirings.

AGRADECIMENTO (S):

Agradeço a Deus por tornar possível a caminhada, e a realização deste sonho.
Aos meus pais Jorge e Rosane, e a minha irmã Gabriela, pelo incentivo diário e por entender todas as minhas ausências enquanto buscava alcançar esta meta.
Ao meu professor orientador Anderson, pelos ensinamentos que me permitiram apresentar um melhor desempenho no meu processo de formação profissional.

RESUMO:

O presente trabalho tem como objetivo apresentar a análise da experiência de investidores na aquisição de imóveis na planta: estudo de caso de uma construtora do Norte Gaúcho. Busca estabelecer estratégias e melhorar o relacionamento com os clientes no processo de aquisição de imóveis em fase de lançamento. Objetiva identificar as realizações e aflições dos consumidores, utilizar de ferramentas de qualidade para propor ações de melhoria para os processos e equipes ligados ao atendimento ao cliente e estabelecer indicadores de qualidade que contribuam no fortalecimento da marca. O estudo é realizado por meio de uma pesquisa exploratória com a obtenção de dados qualitativos, tabulação de dados e estudo dos mesmos por meio das ferramentas 5W2H, Histograma e Diagrama de Ishikawa. Obtendo como principais resultados do estudo o entendimento sobre o perfil dos investidores, que preferem pela aquisição de imóveis na planta. Quanto as realizações e aflições dos investidores, estas estão relacionadas ao atendimento do cliente. São estabelecidas estratégias para atender as demandas que exigem constante contato com o cliente e apresentação de viabilidade do empreendimento.

Palavras Chaves: Inovação. Qualidade. Desenvolvimento Empresarial.

Lista de Figuras

Figura 1: Projetos Padrão conforme NBR 12. 721 - 2006	17
Figura 2: % acumulado em 12 meses.....	19
Figura 3: Pirâmide de Maslow	28
Figura 4: Fluxograma do Procedimento Metodológico do Trabalho	32
Figura 5: Renda Bruta Mensal – Investidores.....	36
Figura 6: Histograma Ordem de importância na hora d aquisição de imóveis	42
Figura 7: Diagrama de Causa e Efeito	43
Figura 8: 5W2H: Plano de ação sobre as Aflições dos Investidores.....	45

Lista de Tabelas

Tabela 1 : R1-N Custo Unitário Construção Civil	18
Tabela 2: Atualização INCC 2021	21
Tabela 3: Período x Acumulado IPCA Brasil	24
Tabela 4: Aflições e Realizações dos Investidores entrevistados	41

LISTA DE SIGLAS

ABRAINC: Associação Brasileira de Incorporadoras e Imobiliárias

API: Análise de Perfil de Investidor

BHN: Banco Nacional de Habitação

CBIC: Câmara Brasileira da Indústria da Construção

CCI: Cédulas de Crédito Imobiliário

CNDL: Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas

CRI: Certificado de Recebíveis Imobiliários

CUB: Custo Unitário da Construção Civil

FCVS: Fundo de Compensação de Variações Salariais

FGTS: Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

FGV: Fundação Getúlio Vargas

IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IGMI – C: Índice Geral do Mercado Imobiliário Comercial

IGMI – R: Índice Geral de Preços Imobiliários

IGP – 10: Índice Geral de Preços 10

IGP – DI: Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna

IGP – M: Índice Geral de Preços de Mercado

IGP: Índice Geral de Preços

INCC – 10: Índice Nacional de Custo da Construção - 10

INCC – DI: Índice Nacional de Custos da Construção – Disponibilidade Interna

INCC – M: Índice Nacional de Custos da Construção - M

INCC: Índice Nacional de Custo da Construção Civil

INPC: Índice Nacional de Preços ao Consumidor

IPA: Índice de Preços de Atacado

IPC: Índice de Preços do Consumidor

IPCA – E: Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial

IPCA: Índice de Preços ao Consumidor Amplo

ISO: Organização Internacional de Normalização

LCI: Letras de Crédito Imobiliário

NBR: Norma Brasileira

PIB: Produto Interno Bruto

R1-N: Residência Familiar Normal

SBPE: Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo

SCI: Sociedades de Crédito Imobiliário

SFH: Sistema Financeiro de Habitação

SFI: Sistema de Financiamento Imobiliário

SNIPC: Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor

SPC: Serviço de Proteção ao Crédito

TR: Taxa Referencial

Sumário

1 INTRODUÇÃO.....	12
1.1 Considerações Iniciais.....	12
1.2 Problema.....	12
1.3 Justificativas.....	13
1.4 Objetivos.....	14
1.4.1 Objetivo Geral.....	14
1.4.2 Objetivos Específicos.....	14
2 REVISÃO DA LITERATURA.....	15
2.1 Mercado Imobiliário.....	15
2.2 Construção Civil: composição do valor do imóvel.....	16
2.3 Índices de correção na Construção Civil.....	19
2.3.1 INCC.....	19
2.3.2 IGP.....	21
2.3.3 IPCA.....	22
2.4 Financiamentos para imóveis por meio de instituições financeiras.....	24
2.5 Perfil dos investidores em imóveis.....	28
2.6 Perspectiva de valorização de Imóveis.....	30
3. MÉTODO DO TRABALHO.....	31
3.1 Descrição do objeto de estudo.....	31
3.2 Procedimento metodológico.....	31
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	35
4.1 Impactos da Covid-19 no Mercado Imobiliário.....	35
4.2 O Perfil do Cliente.....	36
4.1.1 Realizações e Aflições dos Clientes.....	38
4.3 Ferramentas da qualidade para melhorar os processos.....	41
4.3.1 Plano de ação para atender o Investidor de forma eficaz.....	44
4.4 Indicadores de Qualidade: Processo de compra e fortalecimento de marca.....	46
5. CONCLUSÃO.....	48
6. REFERÊNCIAS.....	50
7. ANEXOS.....	56

1 INTRODUÇÃO

Este capítulo apresenta uma contextualização inicial do assunto a ser abordado no trabalho, bem como a justificativa da escolha do tema, sendo exposto o principal problema que envolve a pesquisa e os objetivos do trabalho.

1.1 Considerações Iniciais

Segundo Kiyosaki (2017), os imóveis são vistos como uma poderosa ferramenta de investimento para aqueles que estão buscando sua independência financeira. A imobilização de capital em imóveis, traz aos investidores a tranquilidade de uma aposentadoria segura, analisando essa aplicação como uma segurança a família e seu bem-estar a longo prazo.

Como ressalta Benevides e Hsin (2013), é seguro investir em imóveis, devido ao constante crescimento da população brasileira, que ao casar, constitui família, demanda imóveis para moradia assim como também as empresas demandam imóveis, visto que estão sempre em busca de uma melhor localização para desenvolvimento de suas atividades econômicas.

Por vez, salienta-se que por se tratar de um investimento de alto valor agregado, é necessário levar alguns pontos em consideração no momento da aquisição como sua localização, a demanda por serviços e comércios, suas vias para deslocamento e o desenvolvimento da região nos últimos anos, cujos elementos são fatores determinantes na valorização e rentabilidade que ocorrerá sobre o imóvel (BENEVIDES; HSIN, 2013).

Almeida e Botelho (2008), afirmam que os antecedentes a satisfação do cliente sob sua aquisição estão ligados a várias questões como a relação de confiança com o corretor e a construtora, o valor que precisaram economizar para a realização desta compra, além de questões ligadas a qualidade percebida versus o valor pago.

1.2 Problema

Atualmente, quando o cliente adquire o imóvel ainda na planta, a sua compra acontece baseada no material de divulgação do empreendimento – folders, maquetes e plantões – sendo necessário o mesmo aguardar entre 36 e 48 meses para poder de fato receber as chaves do imóvel. Quando a propriedade imobiliária é adquirida antes da sua edificação, se trata da contratação de um serviço intangível, até ocorrer o processo de construção e

entrega de chaves do respectivo imóvel ao seu proprietário, aquisição esta que transcorre por meio da qualidade e confiança percebidos pelo comprador no momento da consolidação da negociação (ALMEIDA, 2004).

Após passado este mesmo período, chegando o momento de receber o imóvel, constantemente percebe-se frustração do proprietário ao chegar na propriedade imobiliária e se deparar com as dimensões da mesma, qualidade notada inferior referente a qualidade esperada, bem como em alguns casos a entrega acontecendo após o prazo acordado em contrato. Também a casos aonde ocorre a pouca valorização do valor investido se comparado a estimativa de engrandecimento no momento do fechamento da compra.

Os clientes tendem a criar expectativas sobre o valor investido e tendem a agir baseados neste desejo, para os mesmos sua compra oferece o maior valor estabelecido entre o benefício total para o cliente e o custo total para o mesmo, sendo assim a satisfação do adquirente está relacionado a suas perspectivas, visto que a alta satisfação leva a uma alta fidelidade do cliente, fica sob responsabilidade da empresa certificar-se que conseguirá atender as demandas de seus clientes ou as superar. (KOTLER; KELLER, 2012).

Por vez em algumas situações o descontentamento do comprador não ocorre diretamente pelo imóvel adquirido, mas sim pela forma como fora informado e recebido pela construtora durante o prazo de obra, muitas vezes obtendo um atendimento deficiente e obtendo informações desconectadas, não tendo suas necessidades como investidor atendidas. Para Kotler e Keller (2012) para quem na era de conectividade e de mensagens em tempo real, não está com a sua equipe preparada para reagir com rapidez e firmeza atendendo prontamente aos seus clientes e toda a cadeia, corre o grande risco de não alcançar os objetivos pretendidos.

Por meio destas objeções se tem como intuito estabelecer estratégias e melhorar o relacionamento com os clientes, tem-se a questão da pesquisa: **é possível estabelecer estratégias e melhorar o relacionamento com os clientes no processo de aquisição de imóveis na planta?**

1.3 Justificativas

Percebe-se que nos últimos anos o mundo vem evoluindo e se aprimorando de forma constante, não sendo diferente no setor da construção civil que constantemente vem empregando a tecnologia a seu favor, no intuito de acelerar a sua produção, buscando

maior produtividade e redução de custos, como consequência desse processo de expansão e aprimoramento, o mercado consumidor conscientizou-se sobre o valor cobrado e a qualidade entregue. Assim sendo, para atender a demanda de seus clientes, são considerados prazos de entrega cada vez mais curtos e variadas quantidades de edificações com um número maior de diferenciais (ALMEIDA, 2004).

Segundo Kotler e Keller (2012) o consumidor escolhe dentre as ofertas existentes aquela que possa lhe proporcionar maior valor, este que tem seu conceito entendido como a relação entre benefícios intangíveis e tangíveis proporcionadas pelo bem em questão, analisando os custos financeiros e emocionais envolvidos no processo de aquisição do mesmo. O valor considerado é uma combinação entre qualidade, serviço e preço, processo esse que é denominado de tríade do valor para o cliente.

Através do constante avanço tecnológico, as construtoras e incorporadoras passaram se preocupar mais com suas relações com seus clientes, passando a contar com áreas de marketing dentro dos seus escritórios, escutando a opinião de seus clientes e possibilitando maior flexibilização nas plantas dos imóveis, passando a adaptar estes a necessidade de seus clientes e não mais o cliente necessariamente a se adaptar ao imóvel. (ALMEIDA, 2004).

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo Geral

Entender os motivos da frustração de investidores no recebimento de imóveis que foram adquiridos na planta, experiências de compra no norte gaúcho.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar as realizações e aflições de investidores na aquisição de imóveis na planta;
- b) Utilizar as ferramentas da qualidade para propor ações de melhoria para os processos e equipes que estão ligados ao atendimento do cliente;
- c) Estabelecer indicadores de qualidade que possam contribuir na melhoria dos processos de compra e fortalecimento da marca da empresa.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Na revisão de literatura o leitor vai encontrar todas as informações necessárias para se inteirar sobre o assunto, e conhecer mais detalhes do mercado imobiliário, apresentando de forma breve o histórico do mesmo, bem como os fatores importantes na constituição e desenvolvimento do mercado imobiliário ao longo dos anos, como: de que maneira acontece a composição do valor do imóvel, os principais índices de correção em meio a construção civil, formas de financiamento e suas diferenças como também a exemplificação do perfil do investidor em imóveis.

2.1 Mercado Imobiliário

De acordo com Matos e Bartkiw (2013) o conceito de mercado definisse como o meio em que agentes econômicos realizam a troca de bens e serviços, sendo visto como um conjunto de compradores e vendedores que tem como finalidade a compra e venda de seus produtos e serviços.

“A palavra mercado está relacionada diretamente ao ambiente, nele estão inseridos todos os compradores, ou seja, todas as pessoas que, de alguma forma, consomem produtos e serviços para atender suas necessidades.” (MATOS; BARTKIW, 2013 p. 11)

Para Both e Godoy (2015) o mercado brasileiro de intermediações imobiliárias vem sendo conduzido pelas frequentes modificações pelas quais a economia brasileira passa, havendo assim constantes alterações no perfil de negociações, oportunizando a chegada de novos compradores ao mercado de imóveis tanto para obtenção da casa própria como também a aquisição para investimentos.

O mercado imobiliário, teve início no ano de 1964, ano em que ocorreu a criação do sistema financeiro de habitação, do BHN – Banco Nacional de Habitação – e do SCI – Sociedades de Crédito Imobiliário – por meio da Lei nº 4.380, quatro anos após, ocorreu a regulamentação do uso da caderneta de poupança para o crédito imobiliário a qual mais tarde se tornou a principal financiadora do SHF. No entanto em 1997 decorreu se a criação do SFI – Sistema de Financiamento Imobiliário – o qual permitiu que não houvesse mais a dependência direta da poupança, principal fonte de financiamento da época; já em 2004 realizou-se o lançamento da CCI – Cédulas de Crédito Imobiliário – e a LCI – Letras de Crédito Imobiliário – através da Lei nº 10.931, cuja permitiu maior liquidez da captação de recursos para o setor. (FIA, 2018)

Acontecendo em 2018 nos Estados Unidos o estouro da bolha dos subprimes, identificada como uma crise imobiliária sem precedentes levou a falência grandes instituições de crédito, afetando de forma negativa economias do mundo todo. Em contrapartida no Brasil havia um cenário de prosperidade, o momento do boom do mercado imobiliário brasileiro. No período de 2008 a 2011 a valorização anual dos imóveis no Brasil foi superior a 20%. (FIA, 2018)

Matos e Bartkiw (2013) afirmam que o mercado imobiliário brasileiro é composto por corretores autônomos, imobiliárias, proprietários de imóveis, incorporadores e construtoras, além de prestadores de serviços, agentes estes que impulsionam o desenvolvimento ágil da construção civil no país, representando um importante indicador do crescimento urbano das cidades, além de proporcionar maior qualidade de vida para a sociedade, gerando a nível nacional diversos empregos de forma direta e indireta.

2.2 Construção Civil: composição do valor do imóvel

A composição do valor do imóvel, segundo o Sinduscon PR (2020) acontece por meio do Custo Unitário da Construção Civil – CUB. Que teve origem através da Lei Federal nº 4.591 de 16 de dezembro de 1964. Em seu artigo 54, a referida lei determina:

“Art. 54: Os sindicatos estaduais da indústria da construção civil ficam obrigados a divulgar mensalmente, até o dia 5 de cada mês, os custos unitários de construção a serem adotados nas respectivas regiões jurisdicionais, calculados com observância dos critérios e normas a que se refere o inciso I...” (CBDI, 2014 n. p.).

Considerado o principal indicador do setor da construção, o CUB é calculado mensalmente pelos sindicatos da construção civil a nível nacional, estabelece os custos globais da edificação proporcionando aos seus compradores um indicador comparativo aos reais custos (SINDUSCON PR, 2020).

Para que o custo unitário da construção civil seja mensurado de forma precisa foi criada a NBR 12.721 a qual além de ser importante para a consolidação da construção dos produtos imobiliários, é a norma que torna o orçamento mais justo para a incorporação e assim o valor de venda das unidades o mais exato possível, cuja estabelece critérios para a avaliação de custos unitários; cálculo do rateio da construção e descrição das unidades a serem vendidas. (LIMA, 2017)

“Por meio dessa Norma é possível fazer a identificação das unidades autônomas de um condomínio. Afinal, ela traz critérios para determinação e cálculo de áreas. Com isso, sabe-se a área real privativa das unidades e a área real de uso comum, além da área global da edificação. A NBR também

estabelece coeficientes de cálculo que ajudam a determinar o valor final de cada unidade. Tais coeficientes de proporcionalidade indicam quanto custaram áreas como garagens, varandas, terraços, dentre outras.” (Lima, 2017, n. p. Blog Sienge.)

A norma, publicada em agosto de 2006, resulta se de um processo de reestruturação a qual é baseada em cerca de 6 anos de estudo técnica e discussões na CBIC – Câmara Brasileira da Indústria da Construção – contando com a participação de todos os agentes do mercado imobiliário. A revisão da norma possuía como principal intuito a modernização do CUB-m² visto que as atuais construções não correspondiam mais ao CUB definido em 1964, visto a utilização de novas técnicas construtivas e aumento do uso de novas tecnologias, havendo assim a elaboração de novos projetos – padrão, como novos projetos estruturais, arquitetônicos e de instalação, assim como também a adequação as novas legislações urbanas, conforme anexo 1. (CBIC, 2014).

Conforme a última atualização da NBR 12.721 – 2006 que entrou em vigor em 1 de fevereiro de 2007 os projetos padrão passam a ser considerados conforme a Figura 1.

Figura 1: Projetos Padrão conforme NBR 12. 721 - 2006

NBR 12.721 – 2006	
Padrão Baixo	Residência Unifamiliar (R1), Prédio Popular (PP-4), Residência Multifamiliar (R8) e Projeto de Interesse Social (PIS);
Padrão Normal	Residência Unifamiliar (R1), Prédio Popular (PP-4), Residência Multifamiliar (R8) e Residência Multifamiliar (R16);
Padrão Alto	Residência Unifamiliar (R1), Residência Multifamiliar (R8) e Residência Multifamiliar (R16);
Comercial Normal	Comercial Andar Livre (CAL-8), Comercial Salas e Lojas (CSL-8) e Comercial Salas e Lojas (CSL-16);
Comercial Alto	Comercial Andar Livre (CAL-8), Comercial Salas e Lojas (CSL-8) e Comercial Salas e Lojas (CSL-16);
Ainda são regulamentas pela NBR Residência Popular (RP1Q); Galpão Industrial (GI).	

Fonte: Elaborado pela Autora – 2021

Para a EB2 Empreendimentos (2020) a pandemia refletiu de forma significativa nos hábitos dos consumidores em meio ao mercado imobiliário, mudança está que impacta em um aumento significativo no CUB, em outras palavras, elevando os valores de materiais e serviços na construção civil que precisam ser repassados para os imóveis e consequentemente elevar o valor de comercialização dos mesmos, apresentando esta evolução de valores ao longo dos anos na Tabela 1.

Tabela 1 : R1-N Custo Unitário Construção Civil

	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
JAN	2.132,12	1.891,76	1.820,31	1.749,07	1.610,94	1.605,99	1.433,88	1.337,18	1.222,51	1.140,58
FEV	2.160,17	1.899,62	1.820,41	1.761,23	1.688,65	1.615,15	1.440,31	1.347,38	1.225,72	1.164,49
MAR	2.205,03	1.913,13	1.824,35	1.759,42	1.693,19	1.615,69	1.445,50	1.352,29	1.231,44	1.160,27
ABR	2.230,70	1.914,76	1.824,26	1.763,75	1.691,38	1.625,58	1.452,67	1.358,06	1.231,75	1.161,43
MAI		1.922,05	1.826,32	1.756,43	1.692,63	1.621,73	1.461,48	1.356,20	1.241,88	1.162,03
JUN		1.925,32	1.825,00	1.796,12	1.730,10	1.628,17	1.474,67	1.404,42	1.284,09	1.163,82
JUL		1.928,35	1.822,11	1.808,34	1.730,50	1.626,93	1.535,38	1.410,73	1.294,47	1.193,51
AGO		1.950,64	1.879,10	1.813,73	1.736,06	1.632,79	1.538,50	1.412,85	1.302,67	1.196,73
SET		1.991,02	1.882,80	1.816,39	1.737,53	1.641,46	1.544,87	1.410,36	1.298,16	1.201,45
OUT		2.015,61	1.883,85	1.814,27	1.735,15	1.667,32	1.557,07	1.411,35	1.302,21	1.196,26
NOV		2.043,70	1.884,36	1.816,00	1.748,88	1.672,39	1.562,80	1.413,99	1.310,33	1.197,53
DEZ		2.074,23	1.885,95	1.824,57	1.752,62	1.679,33	1.570,29	1.415,97	1.316,52	1.197,03

Fonte: Indicadores Econômicos (2021)

Segundo o Sinduscon RS (2021), o custo do CUB m² em abril de 2020 sob a residência familiar normal (R1-N) era de R\$ 1.914,71 já em abril de 2021 o valor do mesmo era de R\$ 2.230,70 significando um aumento de 16% em um período de tempo de 12 meses.

Esse percentual que dentro dos últimos dez anos foi o mais notável é justificado para o Sinduscon RS (2021, n.p.) pelo aumento de preços sobre os insumos da construção civil no ano de 2020 superior a 20% que continuam a subir de forma constante. Como exemplificado pelos mesmos, baseando se no fechamento do CUB de maio de 2021: “o valor do aço CA-50 Ø10 mm (123,24%), Chapa compensado plastificado 18mm (120,95%), Fio de cobre anti-chama, Isolamento 750V, #2,5 mm² (106,57%), Esquadria de correr tamanho 2,00 a 1 ,40m, em alumínio (76,75%), Tubo de PVC-R rígido reforçado para esgoto Ø 150 mm (56,39%), Janela de correr tamanho 1,20m x1,20m em ferro (50,19) % e Vidro liso transparente 4 mm (34,64%).”

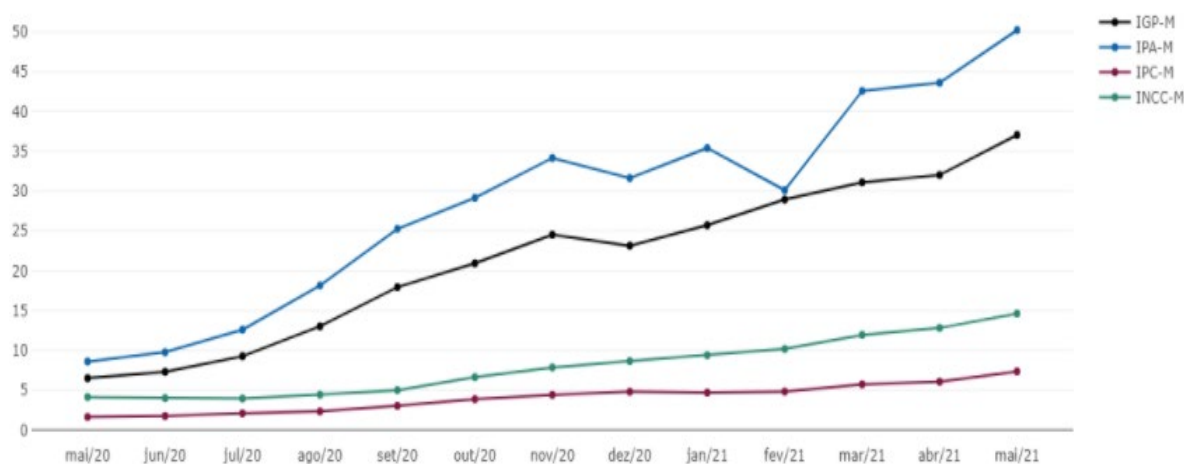
2.3 Índices de correção na Construção Civil

Segundo o Banco do Brasil (2021) a nível nacional contamos com vários índices de preços os quais tem como função medir o preço do consumidor, produtos, serviços dentre outros, com a intenção de que cada qual possa atender a sua demanda de mercado da melhor forma possível. O período entre os anos 70 e meados de 90 tornou necessário vários índices para correção, devido a alta inflação e sua volatilidade.

Inflação é o crescimento generalizado dos preços na economia a qual influencia no poder de compra da moeda, sendo esta medida por meio dos índices de preço; analisa se como principais pontos de influência na inflação as pressões de demanda e custos, inercia inflacionária e expectativas de inflação. Quando está aumenta, por consequência o crescimento econômico fica comprometido, afetando principalmente o poder de compra das classes menos favorecidas que passam a ter dificuldades para aquisição de insumos (BANCO DO BRASIL, 2021).

Segundo a Fundação Getúlio Vargas (2021) na construção civil, a inflação e aumento de valores é mensurado pelos seus principais índices: IPCA, INCC – M e IGP-M; os quais mostram se em contínuo crescimento nos últimos 12 meses, como apresentando na Figura 2, inflação está que considera ser uma das consequências da atual crise sanitária, covid – 19.

Figura 2: % acumulado em 12 meses



Fonte: Fundação Getúlio Vargas, 2021.

2.3.1 INCC

O Índice Nacional de Custo da Construção Civil – INCC tem como principal função a verificação do avanço dos custos das construções habitacionais, a nível nacional foi o

primeiro índice oficial sob o custo da construção civil, sendo mencionado pela primeira vez no ano de 1950. Este em primeiro momento se referia apenas a cidade do Rio de Janeiro sendo chamado de ICC, no ano de 1985, visto as inovações constantes e a agregação de novas tecnologias em meio a construção civil o índice passou a ser nacional – chamado então INCC – passando a ser coletado seus dados para a definição do índice em 7 capitais do Brasil: São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Recife, Porto Alegre e Brasília (FGV, 2020).

Afirma a FGV (2020) que atualmente o índice é publicado em 3 versões diferentes, mensalmente, estes que se diferenciam pelo período de pesquisa e coleta de dados – aumento do valor de produtos e mão de obra - para a sua composição, sendo elas:

- INCC – 10: Composto pela coleta de dados entre o dia 11 do mês anterior e o dia 10 do mês de referência, esse reflete a variação de preços sobre materiais e mão de obra;
- INCC – M: Composto pela coleta de dados entre o dia 21 do mês anterior e do dia 20 do mês de referência, este reflete a variação de preços de todo o mercado da construção civil, incluindo as exportações do setor;
- INCC – DI: Composto pela coleta de dados entre o dia primeiro e o último dia do mês de referência, este reflete a variação de preços sobre a construção civil nível interno de mercado, não considerando a variação de preços sobre exportação;

Na composição do índice para março de 2021 a Fundação Getúlio Vargas (2021) analisa como maiores influências positivas o aumento no custo de vergalhões e arames de aço ao carbono que em referência ao mês de fevereiro que contava com 3,93% em março contava com um acumulado de 19,39% seguido por tubos e conexões de PVC que no mesmo período contou com um acumulado de 6,24% para 7,62%, assim como também esquadrias de alumínio passaram de 0,67% para 3,24%.

Hoje o índice de correção aplicado na região norte do Rio Grande do Sul, é o INCC – M, para a correção de contratos de aquisição de imóveis na planta e durante a construção, até o momento da entrega de chaves do mesmo, apresentado na Tabela 2, percebe-se que em junho sua variação foi positiva de 0,32% o qual foi maior que o do mês anterior quando o mesmo havia sido de 0,21% variações estas que se justificam por meio da alta sobre materiais e equipamentos que apresentou uma taxa de 0,81% sendo 0,25% superior ao mês de maio, tendo como maior alta notada a taxa sob materiais para instalação que passou de 0,89% para 2,29% (FGV, 2021).

Tabela 2: Atualização INCC 2021


Mês/ano	Índice do mês (em %)	Índice acumulado no ano (em %)	Índice acumulado nos últimos 12 meses (em %)
Mai/21	1,80	6,92	14,62
Abr/21	0,95	5,03	12,82
Mar/21	2,00	4,04	11,95
Fev/21	1,07	2,00	10,18
Jan/21	0,93	0,93	9,39

Fonte: FGV – junho 2021.

2.3.2 IGP

“O Índice Geral de Preços (IGP), medido pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), foi concebido no final dos anos de 1940 para ser uma medida abrangente do movimento de preços. Ele registra a alta de preços desde matérias-primas agrícolas e industriais até bens e serviços ao consumidor final” (UOL, 2019 n. p.)

Segundo a UOL (2019) ele é composto a partir do IPA, índice que se refere aos preços por atacado - representando hoje 60% da composição do IGP - pelo IPC, índice referente aos preços do consumidor – outros 30% da composição do IGP - e pelo INCC, conforme abordado anteriormente reflete o índice nacional do custo da construção – representando hoje 10% da composição do IGP, sendo divulgado atualmente em três versões:

- IGP – DI: Refere se ao Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna, analisa a variação de preços de matérias primas agrícolas e industriais além de bens e serviços finais. Seus dados são coletados sempre do dia 1º ao último dia do mês (30/31);
- IGP – M: Refere se ao Índice Geral de Preços de Mercado, analisa a variação de preços de matérias primas agrícolas e industriais além de bens e serviços finais, assim como o IGP – DI. Seus dados são coletados entre o dia 21 do mês anterior e o dia 20 do mês atual;
- IGP – 10: Refere se ao Índice Geral de Preços 10, analisa a variação de preços de matérias primas agrícolas e industriais além de bens e serviços finais assim como o

IGP – DI e IGP –M. Seus dados são coletados entre o dia 11 do mês anterior e o dia 10 do mês atual;

Na região de estudo e aplicação do estudo em desenvolvimento o índice aplicado para a correção de contratos de compra de imóveis após a entrega das chaves deste até a efetiva quitação assim como contratos de aluguel ocorre por meio do IGP – M, que segundo a FVG (2021) no mês de maio apresentou crescimento de 4,10% enquanto no mês anterior a variação havia sido de 1,51%, tendo como acumulado dos últimos 12 meses um percentual de 37,04%, cujo índice no período de tempo de um ano atrás era de 0,28% e tinha um acumulado de 12 meses de 6,51%.

Para o economista André Braz (2021) devido ao cenário duvidoso da economia, reflexo da pandemia do covid – 19 é o que motiva os preços adotados para as renegociações de valores de aluguel que não condizem com o IGP- M, índice adotado para correção de contratos de locação na maioria das vezes, o que vem gerando insegurança entre inquilinos e proprietários.

Justifica-se esse crescimento de forma acelerada do IGP –M, pela variação dos índices que compõem o mesmo; o Índice de Preços ao Produtor Amplo – IPA – contou com um significativo aumento nos alimentos processados, que teve sua taxa de 2,03% elevada para 2,98% assim como os alimentos in natura passaram de 1,83% para 2,08%, já as matérias primas brutas passaram de 8,87% para 10,15% (tendo como referência mês atual maio e mês anterior abril de 2021). Enquanto o Índice de Preços ao Consumidor – IPC – passou de 0,44% em maio para 0,61% em abril, apresentando um aumento na classe de habitação de 0,39% para 1,16%, da mesma maneira que o vestuário passou de – 0,03% para 1,16%. Do mesmo jeito que o Índice Nacional de Custo da Construção Civil – INCC – teve sua taxa em maio de 1,80% ante 0,95% no mês anterior, devido ao aumento de materiais e equipamentos que passou de 2,17% para 2,93%, serviços de 0,52% para 0,95% e a mão de obra passou de 0,01% para 0,99% (FGV,2021).

2.3.3 IPCA

Considerado o índice oficial de inflação do país o IPCA - Índice de Preços ao Consumidor Amplo – tem como principal finalidade medir a variação dos preços no comércio para o consumidor final, este é mensurado mensalmente pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

Segundo a UOL (2019 n. p.) a coleta de dados para o índice acontece sempre entre o período do primeiro dia do mês até o último dia do mesmo mês. “Considerados nove grupos de produtos e serviços: alimentação e bebidas; artigos de residência; comunicação; despesas pessoais; educação; habitação; saúde e cuidados pessoais; transportes e vestuário. Eles são subdivididos em outros itens. Ao todo, são consideradas as variações de preços de 465 subitens”.

Cujo índice hoje é divulgado também de outras duas formas conforme o IBGE (2021) sendo estas:

- IPCA -15: Considera para análise famílias que apresentam renda entre 1 e 40 salários mínimos, tendo como região de pesquisa a área de abrangência do SNIPC – Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – o qual tem como período de coleta de dados do dia 16 do mês anterior ao dia 15 do mês atual;
- IPCA – E: O índice nacional de preços ao consumidor amplo especial, fundado no ano de 1991, refere se a divulgação trimestral do acumulado no período pelo IPCA – 15;

De acordo com o IBGE (2021) o que difere primordialmente o IPCA – Índice de consumidor Amplo – do INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor – enquanto o IPCA considera uma parcela maior da sociedade analisando a variação do custo de vida médio das famílias com ganhos entre 1 e 40 salários mínimos o INPC investiga sobre a variação deste custo de vida entre famílias com renda mensal de 1 a 5 salários mínimos, visto que estes estão mais propensos a gastar toda a sua renda em itens básicos como alimentação, vestuário, moradia entre outros, sendo apresentada na Tabela 3 a variação do índice a cada 12 meses, nos últimos 10 anos.

Tabela 3: Período x Acumulado IPCA Brasil

dezembro 2010	5,91
dezembro 2011	6,50
dezembro 2012	5,84
dezembro 2013	5,91
dezembro 2014	6,41
dezembro 2015	10,67
dezembro 2016	6,29
dezembro 2017	2,95
dezembro 2018	3,75
dezembro 2019	4,31
dezembro 2020	4,52

Fonte: **IBGE (2021)**

2.4 Financiamentos para imóveis por meio de instituições financeiras

Através da Lei nº 4.380 de 1964, houve a instituição do SHF – Sistema Financeiro de Habitação – no intuito de reformular o sistema financeiro nacional, havendo a instauração da correção monetária com o propósito de viabilizar financiamentos de longo prazo, esta que permitiu o financiamento habitacional ainda que com operações limitadas e a serem realizadas apenas pelas caixas econômicas e institutos de previdência da época aonde apenas um grupo pequeno e seletivo possuía acesso. (ABECIP, 2015)

Para a Abecip (2015) enquanto a correção monetária viabiliza formas para a captação de recursos, prazos mais longos, depósito em cadernetas de poupança e também o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS – a mesma oportunizava o crédito imobiliário. Pode se dividir o SFH, até a sua extinção em fases; sua primeira fase que se estende de sua criação até metade dos anos setenta, conhecida como o áureo do sistema, momento em que os depósitos em cadernetas aumentavam, os métodos do FGTS obtinham um elevado grau de emprego, ocorreu o surgimento das sociedades de crédito imobiliário e associações de poupança e empréstimo havendo a formação do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo – SBPE – a qual contava como principal entrada de valores os repasses de recursos realizados pelo banco nacional da habitação, tendo como fonte destes recursos o FGTS, além de administrador deste recurso o banco também era o fiscalizador do SFH e da SBPE.

Por vez com a crise do petróleo no final dos anos 70 e após o da dívida externa, segunda fase do SFH, a inflação a nível nacional cresceu de forma acelerada, ocorrendo

um desencontro entre os índices de correção dos saldos devedores dos contratos de financiamento já consolidadas e o valor de parcela do mesmo, visto que com a criação do Fundo de Compensação de Variações Salariais – FCVS – criado anteriormente a este momento de instabilidade econômica, assegurava aos contratantes que mediante o cumprimento de suas obrigações, com o pagamento de todas as suas prestações e decorrido o prazo contratual seriam absorvidos saldos devedores residuais. Consequentemente a este cenário aconteceu além da substituição das Associações de Poupança e Empréstimo e as Sociedades de Crédito Imobiliário a extinção do Banco Nacional de Habitação em 1986, tendo as atividades deste assumida pelo Banco Central do Brasil, Caixa Econômica Federal e pelo Ministério da Fazenda, por vez neste período ocorria o fim de diversos contratos e consequentemente, um rombo a nível nacional tanto nos bancos como também no governo (ABECIP, 2015).

De acordo com a Abecip (2015) como consequência do período decorrido a década de noventa iniciava com total retenção dos recursos pelo governo deixando a construção civil e o crédito imobiliário comprometidos, havendo redução de financiamentos e maiores investimentos em poupanças por parte dos investidores, na intenção de reverter a situação passou se a analisar modelos de financiamento imobiliário no exterior a fim de buscar novas alternativas para o crédito imobiliário no Brasil.

“A análise da experiência de vários países mostra que o crescimento do financiamento habitacional está intimamente ligado à existência de garantias efetivas de retorno dos recursos aplicados, autonomia na contratação das operações e um mercado de crédito imobiliário capaz de captar recursos de longo prazo, principalmente junto a grandes investidores.” (ABECIP, 2015 n. p.)

Sendo criado o Sistema de Financiamento Imobiliário – SFI - no ano de 1997, por meio da Lei nº 9514, tendo como objetivo a agregação das operações imobiliárias e o mercado de capitais, visando um mercado secundário de títulos imobiliários. O SFI ainda conta com: desenvolvimento de um novo título de crédito; Certificado de Recebíveis Imobiliários – CRI; afixação de regras para a criação de companhias securitizadoras e instituição regime fiduciário de imóveis (ABECIP, 2015).

Segundo a CredPronto, parceira Itaú (2021) os financiamentos imobiliários hoje se dividem em dois grupos, sendo eles o SHF e o SFI, o que difere um do outro são:

- Financiamento pelo SHF: Valor máximo de financiamento corresponde a R\$ 1,5 milhões, não podendo ultrapassar de 80% do valor do imóvel o valor de financiamento, possível apenas adquirir um único imóvel nesta modalidade. Sendo

necessário que o comprador resida na cidade de aquisição do imóvel a mais de 12 meses e para utilização do FGTS é necessário não ter usado o mesmo nos últimos 3 anos para nenhuma aquisição ou construção de imóveis, não estar negativado no SPC ou Serasa. Salienta-se que o período máximo para pagamento do empréstimo é de 420 meses e não poderá comprometer mais que 30% de sua renda mensal;

- Financiamento pelo SFI: Não tem mínimo de imóveis para aquisição nesta modalidade, nem mesmo teto máximo de valor de investimento, o imóvel não precisa ser exclusivamente de uso residencial, não é possível utilizar de FGTS nesta modalidade de financiamento, os juros normalmente são mais elevados. Modelo de financiamento buscado por aqueles que desejam fazer carteira de aluguel;

Conforme dados da UOL (2020) no ano de 2019 o crédito imobiliário a nível de país cresceu 6% significando um total de R\$ 634,9 bilhões, o que representa um aumento de 8% do SFH e uma queda de 9,9% do SFI, resultados esses que são justificados pela queda da taxa Selic, que atingiu a mínima histórica de 4,25% cuja vem caindo desde o segundo semestre do ano de 2016, a qual propicia a retomada do setor imobiliário, permitindo que após um período de 5 anos em constante queda o PIB da construção civil encerrassem o ano de 2019 com um crescimento de 2%, o que leva a profissionais do mercado acreditar em uma demanda reprimida de mercado sobre o crédito imobiliário principalmente entre aqueles que buscam imóveis de menor valor.

Para Portella (2020, n. p.) Presidente da Abecip – Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança – “A redução substancial verificada nas taxas de juros colocou mais pessoas em condições de adquirir seu imóvel e, ao lado de outros fatores, explica o bom momento do mercado imobiliário. Essas tendências perfeitamente evidentes em 2020 serão fortalecidas no futuro se o cenário de longo prazo for marcado por estabilidade fiscal que assegure dias promissores para a economia brasileira e pela confiança de incorporadores e mutuários.”

Assim como avalia o ex-presidente do Banco Central Loyola (2020) sobre as perspectivas para 2021 sobre o crédito imobiliário, que vivencia um momento único e com pontos positivos visto sobre a oferta de imóveis somadas a juros baixos, as instituições de crédito contam com valores para serem emprestados e disputam entre si os melhores clientes para empréstimos. Loyola acredita que além do momento que gera insegurança nas pessoas e as leva a pouparem mais, investindo valores em suas poupanças, somado aos juros baixos incentivam investidores a adquirir novos imóveis, também pela pandemia os fazem notar a necessidade de espaços maiores, com mais tecnologia e conforto, desta

forma afirma que as construtoras que resistirem à crise estarão mais fortes após este período e prontas para assumirem desafios de mercado cada vez maiores.

O Banco do Brasil conta com taxas que partem de 7,4% ao ano mais a TR considerando ser imóvel residencial na modalidade de financiamento pelo SFH, quando comercial apresenta taxas anuais partindo de 9,44% mais a TR considerando a modalidade (SFI), ambas contam com percentual para financiamento de até 80% do valor de avaliação da instituição sobre o imóvel tendo como prazo para pagamento até 420 meses (BANCO DO BRASIL, 2021).

No entanto o Bradesco conta com taxas para financiamento residencial pela modalidade do SFH partindo de 3,95% mais a TR com um prazo de financiamento de até 360 meses, no qual é possível solicitar um financiamento de até 80% do valor do imóvel conforme análise da instituição de crédito sobre o mesmo (BRADESCO, 2021).

A Caixa Econômica Federal (2021) conta com a taxa mínima para financiamento de imóveis residenciais por meio da modalidade SFH de 7,5% anualmente adicionando a taxa da TR a esta, com prazo de pagamento de até 420 meses, sendo possível financiar 80% do valor do imóvel sobre avaliação da instituição e até 90% do mesmo quando imóvel na planta tendo a obra do mesmo financiado pela construtora através da mesma instituição. Ainda a mesma conta com uma linha especial de crédito que conta com taxas a partir de 2,95% anualmente mais o IPCA para financiamento da casa própria esta, com prazo de pagamento reduzido a 360 meses.

Com taxa anual a partir de 6,4% mais a TR o Itaú Unibanco permite financiamento de até 82% sobre o valor de avaliação do imóvel pela instituição, com prazo de pagamento de até 360 meses, nas modalidades SFH e SFI (ITAÚ, 2021).

O Santander (2021) conta com taxas anuais para financiamento a partir de 7,99% para imóveis no valor de até R\$ 500.000,00 com prazo de pagamento de até 360 meses, nas modalidades SFH e SFI a instituição conta com taxas que partem de 6,99% ao ano mais a TR com período de parcelamento de até 420 meses.

A TR é a taxa referencial, criada em 1991 no intuito de desindexar os preços e evitar a hiperinflação, hoje é vista como taxa de referência de juros sendo um indicador geral da economia nacional, possui como base de cálculo a remuneração da poupança (UOL, 2020).

2.5 Perfil dos investidores em imóveis

Para Merlo e Ceribeli (2014) o que motiva a decisão de compra dos consumidores está diretamente ligada a suas motivações individuais, sendo necessário entender suas principais motivações e necessidades que o levam a desejar um determinado produto ou serviço. A Hierarquia de Maslow, também conhecida como pirâmide de Maslow conforme apresenta a Figura 3:

Figura 3: Pirâmide de Maslow



Fonte: Endeavor, 2021.

De acordo com a pirâmide de Maslow analisa-se que o primeiro grupo, base da pirâmide, está ligado as necessidades fisiológicas, refere-se as funções orgânicas da vida como fome, sede, sono dentre outras; enquanto no segundo grupo, as necessidades de segurança referem se as físicas e psicológicas, está relacionada a segurança com o corpo, ao emprego, sua moralidade, a família, a saúde e moradia, momento este em que os mesmos tendem a investir em planos de saúde, contratação de seguros, moradia em condomínios fechados, sistema de monitoramento, pois acreditam ser formas de reduzir os riscos aos quais estão expostos diariamente (MERLO E CERIBELI, 2014, p. n, cap. 2).

Enquanto o terceiro grupo, está ligado diretamente a suas necessidades sociais, se sentir parte de um grupo, como: família, amigos e relacionamentos. Por vez o quarto grupo está ligado as necessidades individuais, almeja reconhecimento em meio ao grupo a que pertence e status, levando o a consumir produtos de marcas famosas as quais tendem a representar sua posição social. O quinto grupo corresponde a necessidade de auto realização, o que leva as pessoas a buscarem a satisfação pessoal, seja por meio de investimentos em educação, participação de projetos sociais, práticas de esportes, viagens dentre outros. (MERLO E CERIBELI, 2014, p. n, cap. 2).

Na opinião de Merlo e Ceribeli (2014, p. n, cap. 2) “as necessidades humanas são ativadas todas de maneira simultânea, ou seja, o indivíduo convive ao mesmo tempo com

necessidades de ordem superior e de ordem inferior. ” Acredita-se que para aqueles que já atingiram a base da pirâmide, e passam para o próximo grupo – o grupo 2, necessidades de segurança – passasse a pensar e buscar por segurança financeira, aumento de patrimônio e bem-estar da família a longo prazo, considerando investimentos em poupanças, e outras formas de renda conforme a disponibilidade do indivíduo, essas que passam a somar a suas necessidades sociais e individuais.

Afirma o SPC Brasil (2017) que uma parcela significativa da sociedade ainda desconhece sobre modalidades de investimento rentáveis, através de uma pesquisa realizada em parceria com a CNDL – Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas – pode se levantar alguns dados sobre a percepção da comunidade sobre investimentos, através nota se que 58% dos poupadores não sabem no que investir, sendo a poupança ainda o investimento a qual a maioria tem optado cerca de 61% sendo o principal motivo da escolha a liquidez e facilidade de resgate, seguido após pelo investimento em imóveis sendo de 18%, destes 34% são de brasileiros das classes A e B.

O Banco do Brasil (2015) criou uma solução, a API – Análise de Perfil de Investidor - que busca identificar e classificar os perfis de investidores em três grupos:

- Conservador: Analisa a segurança de seus investimentos, preferindo por uma carteira de investimentos baseada em produtos de baixo risco, podendo parte de seus investimentos ser em produtos que ofereçam níveis com riscos diferentes com objetivo de alcançar ganhos a longo prazo;
- Moderado: Almeja segurança, por vez considera investimentos de maior risco que lhe proporcione ganhos mais elevados a longo prazo, tendo como estratégia para este grupo a diversificação de investimentos;
- Arrojado: Almeja maiores ganhos a longo prazo, aceitando a exposição a maiores riscos, tendo como estratégia que parte de seus investimentos sejam em produtos de risco menor, para segurança do seu patrimônio.

Em julho do mesmo ano a IPA foi tornada obrigatória para todas as instituições financeiras, por meio da normativa CVM nº 539/2013 e nº 554/2014, cuja tem como objetivo direcionar os mesmos para produtos que estejam de acordo com seus anseios e expectativas sob o investimento realizado, buscando proporcionar maior segurança e conforto para estes. Solução esta que está baseada em um questionário desenvolvido de forma exclusiva para avaliação do perfil do investidor, este que tem ligação direta sob tolerâncias de riscos, renda mensal do investidor, composição do patrimônio do mesmo, e

projeções sob necessidade de utilização deste capital para demandas familiares como também sob valores e a recorrência de suas últimas aplicações, nível acadêmico e tempo de investimento em meio ao mercado financeiro. (BANCO DO BRASIL, 2015, n. p.)

2.6 Perspectiva de valorização de Imóveis

De acordo com a Abrainc (2020) – Associação Brasileira de Incorporadoras e Imobiliárias – a soma sobre o retorno médio de aluguel que é de 5,9% e a valorização de imóveis anual de 9,4% totaliza um rendimento sobre os imóveis anualmente de 15,3% considerando o período de 2009 a 2019. Período este em que entre os anos de 2009 e 2014, ocorreu o chamado “boom” do mercado imobiliário Brasileiro, com uma valorização anual sobre os imóveis de até 25% sobre o seu valor de compra, já no ano de 2015, a valorização veio a cair, chegando a ser inferior a 1%.

Após o ano de 2017, ainda se observam informações sobre desvalorização sobre os imóveis, mas sempre com resultados cada vez menores, criando uma expectativa de recuperação para o setor (ABRAINC, 2020).

França, presidente da Abrainc (2020) acredita em um cenário promissor, em 2008 passava se por um momento delicado no mercado imobiliário, devido à crise econômica, e após o mesmo ano o mercado acelerou, nesse momento passamos por uma crise sanitária, e caso ocorra uma possível melhora no emprego e permanência de juros baixos sobre financiamentos poderá ocorrer uma expansão no mercado imobiliário. O mesmo ressalta que o investimento em imóveis não refere se a uma renda fixa, devido aos riscos expostos como: tempos de vacância, desvalorização da região, manutenções com o edifício e consequentemente desvalorização do bem.

Pode se calcular o quanto o índice de valorização do imóvel por meio do índice Fipezap, o qual foi desenvolvido por meio do portal Zap imóveis, este que leva em consideração os valores de imóveis anunciados em sua plataforma mensalmente com uma base que conta com mais de 500 mil ofertas atualizadas. Além deste também conta se com o IGMI – C o qual refere se ao Índice Geral do Mercado Imobiliário Comercial, desenvolvido pela FGV, tendo como base a coleta de dados junto a gestores de carteiras de imóveis e imobiliárias, ou também o IGMI – R o qual refere se ao Índice Geral de Preços Imobiliários desenvolvido em parceria com a FGV e a Abecip tem como coleta de dados os imóveis financiados nas instituições de crédito do país. (CREDPAGO, 2021)

3. MÉTODO DO TRABALHO

O método do trabalho apresenta inicialmente a descrição do objeto de estudo, que aborda o local aonde o mesmo foi realizado e o motivo da escolha deste. Na sequência expõem-se o procedimento metodológico, o qual identifica os passos a serem seguidos para a execução do trabalho, a coleta de dados e apresentação de resultados.

3.1 Descrição do objeto de estudo

O trabalho foi realizado em uma empresa localizada no norte do estado, na cidade de Passo Fundo. A qual por ser um grande polo de saúde e educação a nível regional, tendo diariamente diversas pessoas vindas de cidades vizinhas para buscarem atendimento médico, bem como é frequentada por inúmeros jovens universitários que se mudam para a cidade durante o período da letivo.

Com foco no mercado imobiliário, foram analisadas expectativas e realizações de investidores que adquirem imóveis na planta, buscando um aumento de patrimônio de forma segura e com alta liquidez pela demanda existente de locações na cidade.

A partir do estudo pretende-se foram estabelecidas estratégias que possibilitam uma melhor comunicação entre o cliente e a empresa por meio de relações saudáveis e duradouras, possibilitando a expansão de mercado para a incorporadora na cidade, atendendo a necessidade dos investidores do norte gaúcho.

3.2 Procedimento metodológico

Segundo Gil (2019, p. 56) “o delineamento pesquisa refere-se à estratégia determinada para integrar os diferentes componentes do estudo de forma coerente e lógica, garantindo a efetiva abordagem do problema de pesquisa [...] como toda pesquisa decorre de um problema específico, pode-se afirmar que para cada pesquisa deverá haver um delineamento específico”.

A delimitação do universo da pesquisa é de estudo de caso, foi aplicado em uma única empresa que atua no ramo imobiliário na cidade de Passo Fundo.

Para Ventura (2007) o estudo de caso possibilita o desenvolvimento de uma visão integral do indivíduo sobre o contexto, sendo uma estratégia para a análise da dinâmica dos processos, permitindo apresentar evidências e alternativas sob a situação analisada.

O objetivo principal da pesquisa é exploratório, onde segundo Zamberlan (2019) é a investigação de situações buscando maior conhecimento sobre o conteúdo, esta é utilizada principalmente em meio a áreas nas quais se possui pouco conhecimento, levando assim ao aprimoramento de ideias que possam levar o pesquisador a encontrar respostas de forma

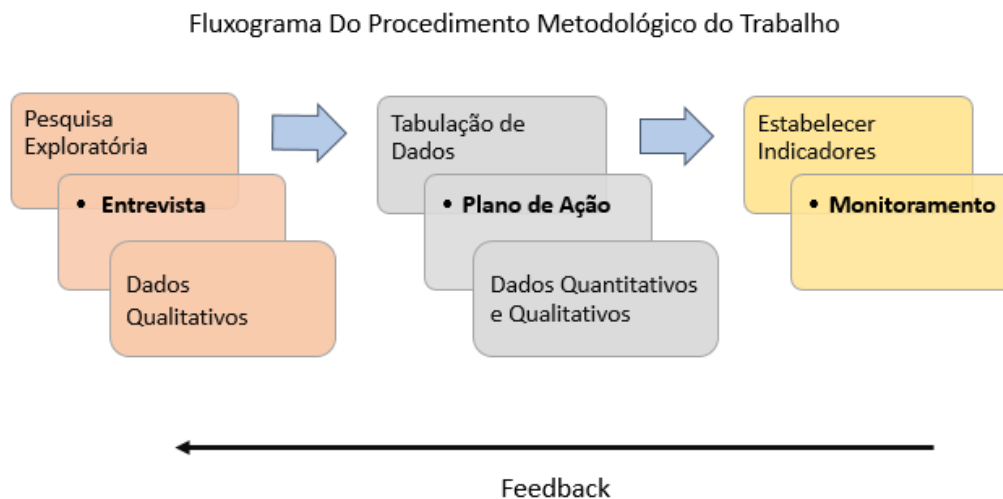
mais objetiva. Para o mesmo a abordagem qualitativa é aquela que não requer o uso de técnicas e métodos estatísticos, ela é descritiva, e os pesquisadores tendem a realizar uma análise sobre seus dados de forma indutiva, ocorrendo uma relação dinâmica entre o mundo sujeito e o real.

Para Gil (2018) as pesquisas de caráter exploratório permitem ao pesquisador se familiarizar com o problema e criar hipóteses, seu caráter de pesquisa qualitativa permite ampliar e aprofundar o entendimento do pesquisador sobre o assunto, pois pode se selecionar os entrevistados de forma intencional, ou seja, pessoas que já vivenciaram o fenômeno central da pesquisa.

Baseado nos autores Kotler e Keller (2012) apresenta-se o desenvolvimento do procedimento de estudo, o qual demonstra a evolução nas relações entre empresa e cliente, visto o aprimoramento das corporações que passaram da gestão de produtos para a gestão de clientes.

O estudo segue as etapas descritas no fluxograma, representado na Figura 4.

Figura 4: Fluxograma do Procedimento Metodológico do Trabalho



Fonte: elaborado pela autora (2021).

Etapa 1) Aplicação de uma pesquisa exploratória, com uso de questionário (ver anexo 1) de abordagem qualitativa, tem se o intuito de poder medir o nível de satisfação destes clientes após a entrega das chaves.

O questionário foi aplicado a doze clientes da incorporadora que investem seu capital em imóveis ainda na planta, desejando por meio deste investimento expandir seu patrimônio e obter maior retorno.

De acordo com Madruga (2018, p.149) “Estruturado de forma concisa, direta e simples, o questionário gera um índice quantitativo que mede a qualidade da empresa na visão dos seus consumidores.”

O questionário aplicado tem como objetivo medir as frustrações dos compradores e aprimorar o desenvolvimento de produtos para que a empresa possa atingir o nível máximo de encantamento de seus consumidores.

Por sua vez, as necessidades de ordem superior, associadas à mente humana (sociais, emocionais, estima etc.), dificilmente se encontram totalmente satisfeitas, pois os indivíduos tendem a elevar suas expectativas em relação ao atendimento de suas necessidades a partir do momento em que as expectativas anteriores tornam-se passíveis de serem atingidas. Além disso, os indivíduos sempre desenvolvem novas necessidades, a partir do momento em que as necessidades atuais encontram-se relativamente satisfeitas. Essas novas necessidades, que surgem espontaneamente ou como resultado de estímulos externos, podem substituir as necessidades atuais dos consumidores ou existir simultaneamente a estas. (MERLO E CERIBELI, 2014, p.17).

Os clientes a serem entrevistados, se dividem entre investidores recorrentes da construtora, novos investidores, e investidores de primeira viagem.

Etapa 2) Após a aplicação do questionário, organização e tabulação de dados, se deseja, foram analisados resultados de forma estatística, com a apresentação de um plano de ação por meio da utilização de ferramentas de qualidade, e aprimoramento do processo de atendimento, buscando por meio destes atingir o nível máximo de satisfação dos investidores. Desta maneira os dados trabalhados são quantitativos e qualitativos.

Tendo como suporte de informações a engenharia de produção que busca padronizar processos, permite analisar as partes interessadas no desenvolvimento dos produtos buscando alcançar excelência e atender as demandas dos consumidores, permitindo a expansão de mercado da empresa.

Para Batalha (2008) a engenharia de produção se define como, o projeto de aperfeiçoamento, cuja função é integrar pessoas, materiais, informações, equipamentos e energia, no intuito da produção de serviços e produtos, de forma econômica, respeitando os conceitos culturais e éticos da região em que está inserida.

Etapa 3) Estabelecimento de Indicadores para análise dos resultados obtidos, indicadores esses ligados, a expectativa sobre a compra, valorização do produto, qualidade e valor percebido.

“Quando se fala em indicadores de desempenho ou gerenciais, pretende-se a obtenção de um tipo de informação que apoia a decisão na organização no monitoramento do desempenho do sistema organizacional”. (BATALHA, 2018, p. 235) Para Gil (2019) se faz necessário a conferência dos índices afim de verificar se os mesmos medem o que se deseja medir, o que podemos denominar como uma análise da validade externa, cuja ocorre mediante ao relacionamento entre os indicadores da mesma variável.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo exhibe os resultados obtidos por meio da aplicação do procedimento metodológico, demonstrando os dados alcançados por meio da aplicação do questionário, tabulação e desenvolvimento de soluções práticas e possíveis visando o curto e médio prazo. Assim possibilitando que o objetivo geral, que busca soluções para elevar o nível de satisfação dos clientes seja atingido de forma satisfatória.

4.1 Impactos da Covid-19 no Mercado Imobiliário

Como consequência do atual cenário, o covid – 19, ainda no ano de 2020 levou para dentro de casa diversos Brasileiros, trazendo para estas novas percepções sobre o seu lar, e despertando o desejo pela casa própria e também por espaços maiores e mais aconchegantes. Desejo este que somado as incertezas do cenário, trouxeram taxas de juros menores e consigo novas linhas de crédito com o objetivo de incentivar o financiamento, levando o mercado imobiliário nacional a atingir resultados positivos não esperados antes (ABECIP, 2020).

“O Financiamento da casa própria movimentou R\$ 177 bilhões em 2020. Só a caderneta de poupança liberou R\$ 124 bilhões para o crédito imobiliário e o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), mais R\$ 53 bilhões. Por isso, os financiamentos imobiliários cresceram 32% ao longo do ano, alcançando o melhor resultado da série histórica da Abecip – Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança - iniciada em 2000.” (ABECIP, 2021, n. p.)

De acordo com Portella (2021, n.p.) “ Estamos no menor patamar de taxa de juros da história. Em 2017, o mercado imobiliário trabalhava com uma taxa de 11% ao ano. Já no segundo semestre de 2020, operava com menos de 7% ao ano. Isso em um financiamento de 30 ou 35 anos tem um impacto muito grande na prestação”. Por vez conta se com outro fator que tende a deixar o cenário mais desafiador, somado a alta demanda por imóveis, e também a parada das fábricas em meio a pandemia, como redução da carga horária e número de funcionários no ambiente, devido as medidas de prevenção, percebe-se um aumento na demanda e redução da oferta, acarretando em um valor maior ao cliente final, com uma elevação de cerca de 10% sobre o mesmo período de um ano atrás.

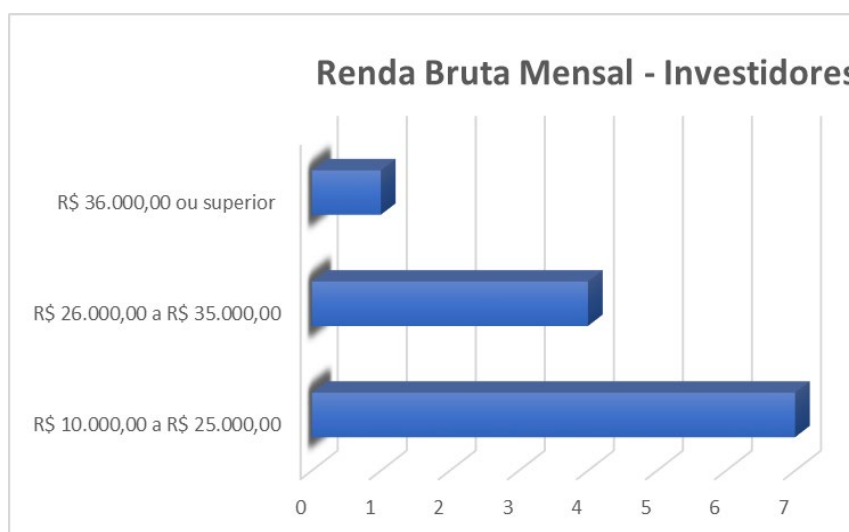
Para Serna (2021, n. p.) presidente do Sinduscon São Paulo “É um momento bom para comprar porque o imóvel vai subir de preço por conta dos insumos. Os incorporadores sabem fazer conta, eu acredito que estejam até atrasando um pouco os orçamentos para ter um ajuste nos custos, e vão colocar seus preços corretos para que as suas empresas continuem com as margens boas para poder praticar”.

Diante do atual cenário, mesmo o mercado financeiro incentivando a aquisição de novos imóveis por meio de financiamentos com juros baixos, neste momento construtoras e incorporados precisam se reinventar para atrair novos clientes e voltar a aquecer o mercado (MACEDO, 2020)

4.2 O Perfil do Cliente

Através de uma pesquisa de campo, com caráter exploratório, foram entrevistados 12 (doze) investidores do norte gaúcho, entre os dias 05 de agosto e 05 de outubro de 2021, destes quatro possuem idade entre 36 e 45 anos, três entre 46 e 55 anos, um dos entrevistados conta com idade entre 66 e 75 anos e os demais possuem mais de 76 anos. Do grupo participante da pesquisa 58,3% apresentam renda bruta mensal entre R\$ 10.000,00 e R\$ 25.000,00 enquanto 33,3% dizem ter sua renda bruta mensal entre R\$ 26.000,00 e R\$ 35.000,00 e 8,3% dos participantes contam com renda superior a R\$ 36.000,00, assim como demonstrado na Figura 5:

Figura 5: Renda Bruta Mensal – Investidores

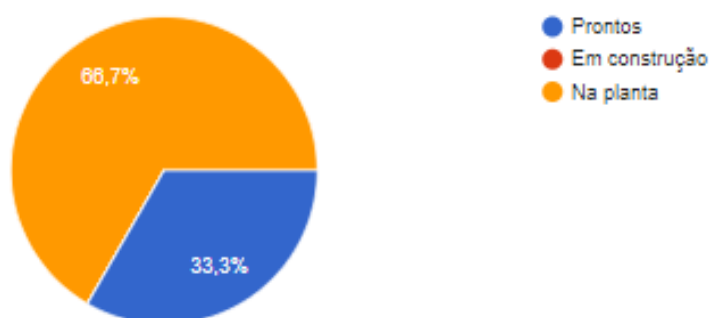


Fonte: Elaborado pela autora (2021)

Os respondentes são empresários, agrônomos, bancários e engenheiros; 25% do grupo afirma que seu primeiro investimento em imóveis aconteceu entre 6 e 10 anos atrás, outros 25% mencionam que o mesmo investimento ocorreu a menos de 2 anos, e ainda uma parcela da mesma proporção pontua que o bem foi adquirido entre 1 e 5 anos atrás, enquanto os demais respondentes sinalizam que a primeira aquisição aconteceu a mais de

11 anos. Ainda de acordo com as informações coletadas 75% dos respondentes contam com mais de um imóvel para investimento. Por vez quando questionados sobre sua preferência por tipo de investimento atualmente – dentre as opções: imóveis prontos, imóveis em construção e imóveis na planta – obteve se o resultado conforme demonstra a Figura 6 na sequência.

Figura 6: Preferência por tipo de investimento em imóveis



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Observa-se que 73% dos investidores participantes apontam que as aquisições são para rentabilizar o capital do investidor com a locação do imóvel enquanto 27% tem o intuito de adquirir na planta para futura revenda rendendo seus investimentos por meio da valorização enquanto a construção do imóvel. Segundo o perfil dos investidores, foi observado que 33% deles não chega a visitar o bem enquanto construção, no entanto 58% tendem a visitar de forma eventual e outros 9% de forma frequente. Destes que em algum momento visitou o canteiro de obras, quando questionados como foi o atendimento – o podendo classificar com: ruim, regular, bom e ótimo - 62% citam que o atendimento recebido foi ótimo, 25% diz o mesmo ser bom e outros 13% refletem que o atendimento recebido é regular; do mesmo grupo, 50% dos entrevistados afirmam a limpeza e organização da edificação ser de caráter ótimo, ao mesmo tempo que 37% diz ser de caráter bom, outros 13% relatam a limpeza do local ser regular.

Quando questionados sobre suas expectativas relacionadas a investimentos em meio ao mercado imobiliário 90% dos participantes dizem ter recebido o último imóvel dentro do prazo de entrega. Quando questionados a respeito dos acabamentos e materiais utilizados pela construtora, obtiveram-se 8 respostas, nas quais 5 indivíduos mencionaram que foram surpreendidos pelo imóvel e áreas de lazer dos mesmos empreendimentos, enquanto 2 respondentes ainda não receberam seus imóveis por estar em fase de construção mas de

acordo com a data de entrega acordado entre as partes, e 1 destes mencionou a entrega ter ocorrido com atraso e os acabamentos se mostrarem de forma inferior a qualidade prometida no momento da negociação de compra do mesmo.

Segundo os integrantes do estudo, o que influencia sua decisão de compra e investimento em uma edificação está relacionada diretamente a alguns critérios: condições de pagamento bem como potencial de retorno do investimento, localização do imóvel além da planta do mesmo e orientação solar, ainda foi mencionada a credibilidade e solidez da incorporadora para maior segurança dos investimentos.

Em relação a formas de pagamentos 83% possui preferência por um parcelamento junto a construtora enquanto obra e outros 17% optariam pelo pagamento a vista, não havendo demonstração de interesse por aquisições que envolvam financiamento bancário. Ainda pontuam que referente a composição de valor dos imóveis para investimento é analisado conforme a localização do produto ofertado bem como a metragem privativa do mesmo – visto que em meio ao mercado imobiliário mencionam se sempre duas metragens a privativa que refere se a área dentro do imóvel, e a global que passa a considerar, paredes e espaços de uso comum dividido percentualmente pelo número de unidades do edifício - e ainda considerando o que a infraestrutura do mesmo oferece, se conta com áreas de lazer, se as mesmas são entregues mobiliadas ou se haverá futuras despesas para equipar esta após a formação do condomínio, qualidade da construção do empreendimento – ponto este que tende a ser avaliada através das ISO (Organização Internacional de Normalização) e NBR (Norma Brasileira), as principais citadas em meio a construção civil é a ISO 9001 que refere se ao sistema de gestão de qualidade, NBR 15575 norma esta que trata do desempenho de edificações habitacionais - ainda são levados em consideração informações relacionadas a custo médio de condomínio que haverá após a conclusão e entrega de chaves aos adquirentes, não menos importante na hora da compra observa-se sempre a relação de valor sobre o que o empreendimento oferece e a perspectiva de valorização para os mesmos, considerando o retorno do mesmo e facilidade de revenda no médio e longo prazo.

4.1.1 Realizações e Aflições dos Clientes

Questionados sobre suas principais experiências negativas, e que possam ter os levados a desistir de uma negociação, foi observado que os principais pontos estariam ligados ao atendimento recebido, e a forma como as informações foram lhes apresentada, seja por

meio do corretor ou responsável pela demonstração do produto, estes muitas vezes demonstrando desinteresse na venda, ou falta de conhecimento sobre o produto apresentado, além de pontos relacionados a flexibilização de negociação e formas de pagamento, como também o projeto; ainda a reputação da construtora referente a entrega, cumprimento dos acordos estabelecidos em contrato e ainda assistência da mesma posterior a entrega de chaves vindo a ponderar o atendimento recebido por demais setores das incorporadoras que não está relacionado diretamente ao setor comercial. Pontuam ainda que em meio ao atual cenário da covid – 19, reconsideraram vários investimentos pelas inseguranças causadas pela mesma, esta que reflete na disparada dos índices de correção dos contratos, falta de material na construção civil a qual compromete os prazos de entrega, e os retornos financeiros de cada qual que foi influenciado pelo cenário os deixa receosos para assumir novos contratos de compra de bens.

Suas vivencias positivas em meio a este mercado, são marcadas por pontos importantes, como refletem os entrevistados que mencionam a entrega das chaves do primeiro investimento que simboliza a realização de um sonho para a grande maioria, a primeira visita ao edifício está ainda durante a construção do mesmo ou quando já finalizado, visto que a maioria das compras acontecem por meio do material de divulgação do produto, esta visita representa a tangibilidade de sua aquisição. Os investidores ainda mencionam sobre as apresentações impecáveis de empreendimentos e disponibilidade para negociação e vendas, além do cuidado da construtora em contatar primeiro seus clientes para oferta de novos lançamentos e novas oportunidades, o que simboliza para o cliente a sua importância e o respeito com quem vem a realizar seus investimentos com a incorporadora.

Os entrevistados relatam ainda sobre pontos que poderiam ser observados durante o atendimento, mencionam o preparo dos setores que contataram o adquirente após o fechamento da negociação, como exemplificado o setor financeiro, quando despreparado tende a prejudicar o encantamento e as expectativas criadas pelo setor comercial e engenharia da empresa; como também o envio mensal de relatórios sobre o investimento constando informações referentes a correção do saldo devedor e valorização do bem; ainda mencionam a necessidade em maior agilidade ao retornar sobre questionamentos dos clientes seja referente a questões da construção, pontos específicos de suas unidades ou mesmo renegociações e adiantamento de valores, também manter os compradores informados sobre o andamento das obras, serviços já realizados e os planejados para os

meses seguintes; treinamento aos corretores, para que tenham maior habilidade ao abordar o interessado para negociação.

Quando foram abordados sobre sugestões para futuros lançamentos, os entrevistados propõem sistema de automação para edifícios, primordialmente nas entradas dos novos, visando facilitar aos proprietários a adaptação dos imóveis para atender as novas modalidades de locação de imóveis que incluem sistemas de locação por temporada, podendo ser exemplificado pela plataforma airbnb; do mesmo modo tornar as edificações verticais mais sustentáveis por meio da implementação de painéis fotovoltaicos e vagas para carro elétrico; ampliação das áreas de lazer afim de proporcionar maior tempo com a família e facilidade no seu dia a dia sem necessidade de deslocamento até um clube ou praça; desenvolver construções de fácil manutenção visando a beleza das mesmas no médio e longo prazo.

Pontuam que em meio ao atual cenário, que vem apresentando melhoras, a covid – 19 influenciou na carteira de aluguel dos investidores de forma direta, a qual simbolizou renegociação de valores de aluguel em alta escala, em imóveis desocupados a redução do valor de aluguel para o tornar atrativo no momento em que a maioria dos estudantes suspendiam contratos de locação e retornavam para a casa de seus pais devido a modalidade de ensino híbrido em todas as universidades e faculdades na região. Por vez acreditam em um cenário positivo para o setor após a redução dos casos de covid, e a vacinação das pessoas, os investidores otimistas visam um momento pós pandemia de crescimento com a retomada da economia e retorno das aulas presenciais visto que os principais locadores são universitários, alguns ainda mencionam que após as eleições de 2022 pretendem realizar novos investimentos, com uma estabilização política e a retomada da economia como já mencionado anteriormente.

De acordo com a tabela 4 podemos identificar de forma clara as principais aflições e realizações dos investidores, conforme descritas anteriormente:

Tabela 4: Aflições e Realizações dos Investidores entrevistados

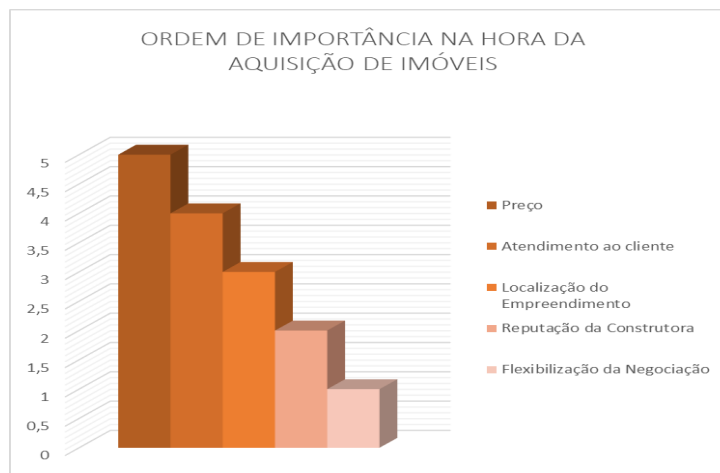
Aflições e realizações dos investidores entrevistados		
	Aflições	Realizações
1	Atendimento - setores internos da empresa	Recebimento das primeiras chaves do primeiro imóvel
2	Apresentação do Produto - setor comercial	Primeira visita ao novo imóvel
3	Flexibilização na negociação	Apresentações impecáveis de produtos
4	Reputação da Construtora	Abertura para negociação e formas de pagamento
5	Assistência após a entrega de chaves	Contato para oferta de novos lançamentos primeiro a quem já é cliente da construtora e após contato com o público geral
6	Covid - 19 - desocupação de imóveis durante a pandemia	
7	Disparada dos índices de correção dos contratos de compra	
8	Relatório mensal sobre correção do contrato e saldo devedor existente	
9	Agilidade de retorno referente a dúvidas dos investidores após a compra	
10	Manter os clientes informados sobre o andamento e avanço da construção	
11	Maior capacitação dos corretores, para que abordem o possível comprador de forma eficiente	
12	Maior automação nos novos lançamentos	
13	Construções verticais mais sustentáveis	
14	Amplas áreas de lazer	
15	Construções que permitam fácil manutenção	
16	Falta de estabilidade política no país para novos investimentos	

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

4.3 Ferramentas da qualidade para melhorar os processos

No intuito de verificar o nível de satisfação dos clientes da incorporadora, foi utilizado o Histograma para verificar os principais pontos e fatores na hora de decisão de compra dos clientes, como apresenta a Figura 6 a seguir:

Figura 6: Histograma Ordem de importância na hora da aquisição de imóveis

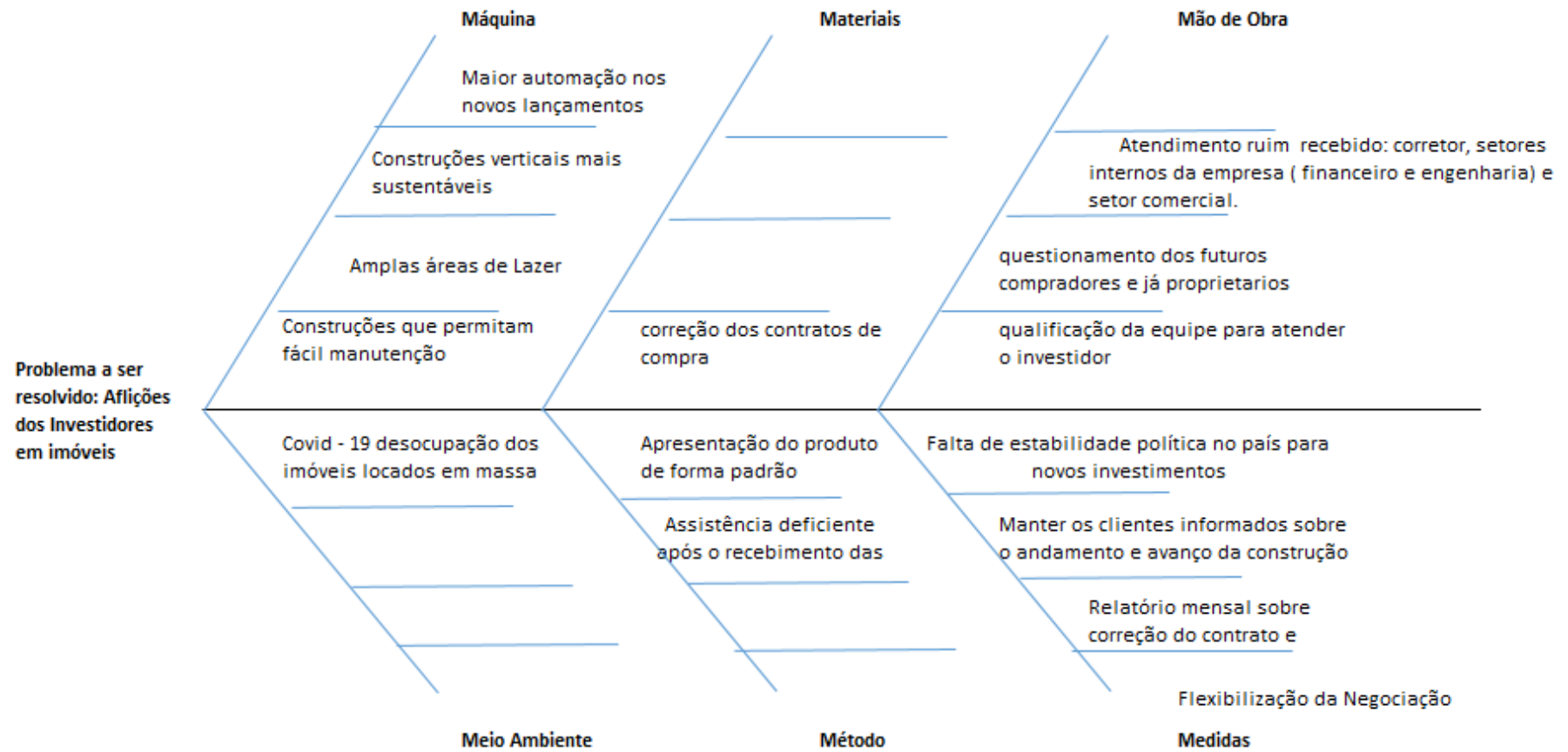


Fonte: Elaborado pela autora (2021)

Conforme resultantes do Histograma visualizasse que em grau de importância para compra, os investidores apontam como principal influencia o preço do imóvel anunciado para venda, em sequência o atendimento que o possível comprador recebeu, seja este ainda por telefone ou já presencialmente. O terceiro ponto de importância aponta se a localização do empreendimento, que influencia em valorização do investimento, demanda para venda e locação bem como segurança do usuário do mesmo imóvel; após pontuasse a reputação da construtora, levada em consideração principalmente para a compra de imóveis na planta ou em fase de construção e como quinto ponto de influência cita-se a flexibilização para negociação.

Para que se possa analisar as aflições dos investidores e buscar soluções breves, visando aumentar a segurança de investimento dos mesmos no cenário pós covid – 19, assim como proporcionar novas experiências positivas para estes foi elaborado o diagrama de Ishikawa, conhecido também como espinha de peixe. Segundo Lobo (2015) o diagrama espinha de peixe foi criado por Ishikawa para facilitar a análise de problemas, o qual apresenta sua divisão entre Máquina – refere-se aos equipamentos e máquinas utilizados para desenvolver o produto - Mão de Obra – definido pelos recursos humanos que compõem o desenvolvimento da atividade – Método – como é realizada a atividade – Material – insumos e matéria prima – Meio ambiente – questões externas que influenciam – e Medidas – que se definem por indicadores, metas a serem alcançadas e formas de controle. A relação entre os efeitos e suas causas estão ilustrados na Figura 7 a seguir:

Figura 7: Diagrama de Causa e Efeito



Fonte: Elaborado pela autora (2021)

No intuito de atender as demandas levantadas por meio do diagrama de causa e efeito, sendo elas:

- Meio Ambiente: Os efeitos da covid-19 sobre a locação de imóveis no norte gaúcho, afetando diretamente os ganhos do público investidor em imóveis na região;
- Método: A apresentação por parte dos corretores de produtos disponíveis em meio ao mercado imobiliário da região para venda, percebe-se que diversas vezes os mesmos não conhecem a região do empreendimento bem como as vantagens e desvantagens do mesmo, como também, a assistência aos compradores seja por parte do intermediador da negociação ou então construtora responsável para sanar dúvidas e situações que venham a acontecer após a entrega de chaves;
- Medidas: Desejam maior flexibilização para negociação, bem como estarem informados sobre o andamento da construção e avanço da mesma no pós aquisição assim como mensalmente estar sendo comunicado sobre os valores corrigidos e o saldo devedor existente. Ainda é possível mencionar que neste momento a insegurança política do país retraem os investidores, que pensam em retomar os mesmos após as eleições de 2022;
- Mão de Obra: Cita-se a ausência de qualificação e preparo das equipes para atender ao cliente, mencionando não somente o setor comercial da empresa, mas também setores ligados a engenharia e financeiro, bem como demora dos setores ao retornar questionamentos dos compradores no cenário pós contrato de compra assinado;
- Materiais: Analisa-se a disparada dos índices de correção dos contratos, visando o aumento dos insumos e a falta de muitos destes para a conclusão da construção de produtos imobiliários;
- Máquina: Existe o desejo por construções com maior automação, mais sustentáveis, com amplas áreas de lazer e de construções verticais de fácil manutenção;

4.3.1 Plano de ação para atender o Investidor de forma eficaz

Em busca de soluções ágeis e eficazes para sanar as principais aflições dos entrevistados, utiliza-se da ferramenta 5W2H a qual segundo Lobo (2015) é um método que tem como intuito facilitar a identificação de variáveis de um processo, suas causas e os objetivos a serem alcançados como apresentado na Figura 8.

Figura 8: 5W2H: Plano de ação sobre as Aflições dos Investidores

Classificação Diagrama de Causa e Efeito	What (O que será feito?)	Why (por que será feito?)	Where (Onde será feito?)	When (Quando será feito?)	Who (Por quem será feito?)	How (Como será feito?)	How Much (Quanto vai custar?)
Meio Ambiente	Adaptar imóveis para locação por assinatura. Ex: airbnb	Imóveis vazios em larga escala, devido a covid-19, que levou a suspensão de aulas presenciais na	Em imóveis vazios a mais de 3 meses	Imediatamente, após o aceite do proprietário	Administrador do sistema	Contratação de Equipe Especializada no serviço	Taxa de 20% de administração Mensal sobre o líquido faturado
Método	Desenvolvimento de check list sobre o produto a ser apresentado	Suprir a dificuldade dos corretores ao apresentar a seus clientes oportunidades de produtos para investimento, permitindo que os mesmos tenham em mãos todas as informações referentes ao imóvel, como: tempo de construção, localização, vantagens e desvantagens do mesmo.	Online	Sempre que houver um novo imóvel disponível para comercialização	Setor Comercial da empresa	Treinamento do setor responsável	Sem custos
Medidas	Estudo de novas possibilidades de Negociação	Atender a demanda de flexibilização de Negociação, assim aumentando as possibilidades de compra dos interessados no produto	Durante a negociação	No prazo máximo de até três meses, entre novembro de 2021 e janeiro de 2022	Gerente comercial da empresa junto a diretoria da mesma	Análise de possibilidades junto a diretoria da empresa	Sem custos
Medidas	Envio de extrato mensal aos compradores os atualizando sobre correções e saldo devedor	Manter o cliente informado sobre suas finanças junto a incorporadora	Online	Mensalmente	Setor financeiro da empresa	Retirada de extrato no sistema da empresa e envio aos compradores	Sem custos
Medidas	Envio de relatórios trimestrais sobre os avanços da construção	Informar o cliente sobre o andamento das obras e construção do seu futuro imóvel	Online	Trimestralmente	Setor Comercial da empresa em parceria com o setor da engenharia	Enviado via email o relatório a cada 3 meses	Sem custos
Medidas	Propostas flexíveis, que englobem condições de desconto para quitação ou facilidades para financiamento	Para reduzir as inseguranças ao cenário político e incentivar novos investimentos no momento	Durante a negociação	Durante o momento de apresentação da proposta de compra ao interessado	Corretor que está conduzindo a negociação junto ao atual proprietário do imóvel	De forma presencial, durante a apresentação da proposta de compra	Sem custos
Mão de Obra	Treinamento de todas as equipes que compõem a empresa para melhor atender ao cliente	Equipes despreparadas para atender ao cliente diretamente	Presencialmente	No prazo máximo de 60 dias, entre dezembro e janeiro de 2021	Todos os setores da empresa	Por meio da contratação de equipe especializada para o treinamento	Valor estimado R\$ 3.000,00
Mão de Obra	Focar todos os contatos em um único representante da empresa	Retornar aos clientes de forma ágil e eficaz afim de atender suas demandas pós compra e entrega de	Via whatsapp e telefone através do mesmo número de contato	Imediatamente	Setor Comercial da empresa	Treinamento do setor responsável	Sem custos
Materiais	Apresentação de formas de quitação do saldo devedor e demonstração dos valores de correção dos insumos para exemplificar as altas correções	Devido a disparada dos índices de correção dos contratos de compra e venda já assinados e aumento dos insumos	Via telefone ou reunião presencial com o investidor	No prazo de 30 dias	Setor Comercial em parceria com o setor financeiro da empresa	Apresentação de possibilidades ao investidor	Sem custos
Máquina	Possibilidades de escolha por automação em seu imóvel, com valor adicional	Suprir a a demanda por maior automação nos novos empreendimentos	Durante a negociação	Durante o momento de apresentação da proposta de compra ao interessado	Corretor que está intermediando a negociação	De forma presencial, durante a apresentação da proposta de compra	Custos conforme a automação escolhida, dentre as possibilidades apresentadas
Máquina	Brainstorming com possíveis compradores, antes do lançamento do produto, assim entendendo a necessidade dos mesmos e também mensurar o custo de condominio junto com	Desejo por áreas de lazer amplas	De forma presencial antes da finalização do projeto a ser lançado	Durante a fase de planejamento do produto	Equipe comercial e de desenvolvimento da empresa	De forma presencial, possibilitando um ambiente descontraído para que todos falem sobre seus desejos	Custos de local e coffee, estimasse R\$ 1000,00
Máquina	Optar por produtos de longa duração e que não necessitem manutenção frequente	Construções Verticais de fácil manutenção	Dados levantados pela equipe de orçamento junto ao setor de engenharia	No momento de orçamento da obra	Engenharia	Por meio de orçamentos e estudo de possibilidades existentes no mercado	Sem custos

Fonte: Elaborado pela Autora (2021)

Observa-se que conforme analisado no plano de ação, a maioria das ações de melhoria não apresentam custo para execução; nesse sentido as estratégias a serem estabelecidas pela empresa para melhorar o atendimento junto ao cliente precisam contemplar ações, nas quais o cliente deve ser informado de forma constante, atividade que é facilitada por meio das ferramentas digitais, com a utilização de WhatsApp, Instagram dentre outras; capacitar as equipes com treinamento correto e efetivo, para que possam receber e atender todas as necessidades dos investidores de forma ágil e correta; ainda o aperfeiçoamento das construções por meio de maior automação nas edificações e facilidade de manutenção dos imóveis.

4.4 Indicadores de Qualidade: Processo de compra e fortalecimento de marca

Os indicadores de Qualidade são utilizados para medir a satisfação dos clientes, bem como custo x benefício dos produtos (LOBO, 2015). A satisfação do cliente é um termo de marketing que tem o intuito de medir como os produtos e serviços de uma organização atendem ou superam as expectativas de seus usuários, sendo muito importante pois fornece aos gestores métricas para orientar na tomada de decisão e permitem o aprimoramento de seus negócios.

Corresponder a expectativa do cliente além de uma estratégia de negociação, diferencia a empresa em meio ao mercado tradicional, que a cada momento se torna mais competitivo. O cliente satisfeito realiza novas aquisições como também a indicação do serviço prestado para amigos.

Percebe-se que o Controle de Qualidade Total – TQM – oportuniza a empresa estar alinhada com a realidade e anseios de seus clientes, cuja metodologia busca orientar e criar uma consciência de qualidade em todos os processos organizacionais, sendo eles:

- a) Gestão de relacionamento: a qual se trata de uma relação benéfica com fornecedores e colaboradores;
- b) Foco no cliente: propor soluções para as necessidades dos mesmos;
- c) Liderança: líderes que tornem o ambiente de trabalho propício e motivador para os colaboradores, em prol de atingir as metas da empresa;
- d) Engajamento das pessoas: promover o envolvimento das pessoas na equipe incentivando o desenvolvimento de seus talentos em busca de resultados excelentes;

- e) Abordagem dos processos: buscar uma visão sistêmica dos processos da companhia;
- f) Melhoria contínua: desejar manter e evoluir a qualidade de seus produtos e serviços de forma contínua;
- g) Tomada de decisões baseada em fatos: baseia-se na implementação e manutenção do sistema de forma eficiente; princípios estes de qualidade que são abordados na ISO 9001:2015 a qual refere-se a um sistema de gestão que tem como objetivo a otimização de processos, desenvolvimento de produtos e serviços de forma ágil, afim de atender todas as necessidades do consumidor.

Os KPIs – indicadores chave de desempenho, ferramenta essa ligada ao (SGQ) sistema de gestão da qualidade - trabalha os indicadores de eficácia e atendimento, os quais possibilitam uma visão a nível de qualidade de produtos e serviços; o indicador de eficácia permitirá a incorporadora medir o grau de atingimento dos resultados estando ligada ao nível de satisfação dos investidores, este índice aponta os seguintes itens:

- a) Percentual de reclamações dos compradores;
- b) Durabilidade do produto;
- c) Agilidade para atendimento das solicitações de ajustes no pós entrega de chaves;
- d) Confiabilidade do serviço, da equipe que realizou o mesmo; e
- e) Desempenho do bem.

Na construção civil, o item pode ser exemplificado pela valorização do imóvel, demanda para locação e facilidade de revenda. Entende-se que o indicador de eficácia está relacionado ao aumento de lucro da organização.

Enquanto o indicador de atendimento está ligado ao acompanhamento do cliente desde o contato inicial até o pós-venda, no caso da aquisição de imóveis, se identifica pela primeira visita do interessado no plantão de vendas ou imóvel já construído até após a entrega de chaves e mudança ou locação deste pelo novo proprietário.

Para a aplicação destes indicadores em meio ao mercado estudado, poderá ocorrer por meio da pesquisa de satisfação, que oportuniza ao investidor contar sobre suas experiências, sinalizar os pontos positivos, a serem melhorados e ainda sugestões do que poderia ser agregado afim de atingir suas expectativas e apresentar soluções a todas as suas necessidades.

5. CONCLUSÃO

Diante do atual cenário, influenciado pela pandemia do Covid – 19, a qual permitiu ao brasileiro maior tempo dentro de seus lares, fez com que os mesmos percebam a necessidade em possuir mais espaço, conforto e praticidade para o seu dia a dia. Tais aspectos estão somados as atrativas taxas praticadas pelas instituições de crédito do país, incentivando a aquisição do imóvel próprio como também um *upgrade* para as famílias adquirirem imóveis maiores e mais modernos. Isto torna o cenário propício para o desenvolvimento do mercado imobiliário.

Enquanto por outro ponto de vista e visando responder à questão da pesquisa, são necessárias novas estratégias para as incorporadoras, que associado a demanda, escassez de insumos para a construção civil e alto valor dos mesmos, elevam os índices de correção sobre o setor. Tais fatores, tornam o crescimento deste mercado limitado, sendo necessário maior planejamento estratégico e novas formas de conexão com seus potenciais clientes.

Entende-se que o momento exige inovação e credibilidade da empresa, em passar confiança aos interessados sobre investimentos em momentos de incertezas. A retomada econômica é aguardada pelos clientes, assim como o retorno ao “novo normal”.

É fundamental que a empresa tenha maestria para apresentar seus produtos de forma remota aos clientes, na maioria das vezes, além de analisar indicadores, viabilidade e cronograma para poderem manter os compromissos acordados com seus clientes e parceiros, mesmo que tais acordo tenham sido firmados antes mesmo da crise sanitária atual.

No processo de identificação das realizações e aflições dos investidores do norte gaúcho, foi possível conhecer o perfil dos mesmos, desde suas atividades profissionais, a quanto tempo investem e também a finalidade de seus investimentos (compra para futura revenda ou rentabilização por meio de locação). Diante de suas aflições percebe-se que a grande maioria estão relacionadas ao atendimento ao cliente, desejam por contatos e soluções mais rápidas para seus questionamentos, bem como anseiam por maior tecnologia e construções mais sustentáveis pensando no futuro das próximas gerações.

Buscando soluções ágeis para os mesmos, visando o curto e médio prazo, por meio da utilização de ferramentas de qualidade, foi identificado no processo de aquisição suas premissas para um investimento seguro, que são: o preço do bem, sendo seguido pelo atendimento recebido, localização do novo empreendimento, reputação da construtora e flexibilização de negociação para a consolidação da compra. Enquanto mensurado e

analisado suas aflições por meio do diagrama de causa e efeito se possibilitou analisar o ponto de origem de suas frustrações, ocorrendo por meio da elaboração de um plano de ação, 5W2H, soluções práticas para a incorporadora que possibilitam em pequeno espaço de tempo atender as necessidades de seus clientes, por meio de: melhor treinamento de sua equipe, o desenvolvimento de produtos mais completos e que venham de encontro com os anseios relacionados, a sustentabilidade e manutenção dos imóveis, e maior automação nas construções verticais do norte gaúcho.

Por meio do estabelecimento de indicadores chave de qualidade (KPIs), eficácia e atendimento permite se atingir maior nível de satisfação dos clientes. Pode ser realizada uma pesquisa de satisfação, se aproximando mais do consumidor final, sendo possível entender suas aflições para mensurar a confiabilidade de seu processo. A pesquisa também possibilita o aperfeiçoamento do processo quanto ao atendimento de todas as deficiências percebidas, tornando assim a empresa como referência em qualidade para o usuário, fidelizando o mesmo. Ainda através da ISO 9001:2015, é possível fortalecer a marca, visto que a ISO vai promover a padronização dos serviços e produtos ofertados pela empresa, aprimorando-os de forma contínua afim de entregar sempre o melhor para os compradores da empresa.

Conclui-se que entendendo as aflições e demandas dos investidores, estabelecendo ações para corrigir as mesmas é possível tornar sua experiência de compra de imóveis na planta mais saudáveis, proporcionando às mesmas experiências únicas de auto realização e sucesso financeiro, melhorando a relação de confiança e comprometimento entre vendedor e comprador.

6. REFERÊNCIAS

Aprenda o que é o Índice de Valorização Imobiliária e como calcular. Disponível em: <https://blog.credpago.com.br/indice-de-valorizacao-imobiliaria/> Acessado em: 21 de junho de 2021.

A Pandemia e as mudanças no Mercado Imobiliário. Disponível em: <https://gabrielabmacedo.jusbrasil.com.br/artigos/1224796178/a-pandemia-e-as-mudancas-no-mercado-imobiliario> Acessado em: 25 de junho de 2021.

ALMEIDA, A. R. D. Confiança, Valor e Qualidade do produto como antecedentes da satisfação: um estudo empírico no mercado imobiliário. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e de empresas) – Fundação Getúlio Vargas, 2004.

Análise de Perfil do Investidor. Disponível em: <https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/voce/produtos-e-servicos/investimentos/analise-de-perfil-do-investidor#/> Acessado em: 19 de junho de 2021.

Aqui está o resultado da sua simulação! Disponível em: <https://www.negociosimobiliarios.santander.com.br/negociosimobiliarios/#!/resultado-simulacao> Acessado em: 15 de junho de 2021.

BATALHA, M. O. Introdução à engenharia de produção / – Rio de Janeiro: Elsevier, 2008 – 7ª reimpressão.

Cenários Econômicos e Câmbio. Disponível em: <http://www.acinh.com.br/servicos/indicadores-economicos/cub-r1-n> acessado em: 03 de junho de 2021.

Comercio e Serviços Imobiliários [livro eletrônico]/editora intersaberes (org.). – Curitiba: intersaberes,2015.

CUB: entenda a importância do indicador na compra de imóveis. Disponível em: <http://eb2empreendimentos.com.br/2020/11/11/cub-entenda-a-importancia-do-indicador-na-compra-de-imoveis/> Acessado em: 03 de junho de 2021.

Empréstimos e Financiamentos. Disponível em: <https://banco.bradesco/html/classic/produtos-servicos/emprestimo-e-financiamento/encontre-seu-credito/simuladores-imoveis.shtm#box1-comprar> Acessado em: 15 de junho de 2021.

Em conjunta positiva, mercado imobiliário bate recorde e segue em alta. Disponível em: <https://www.abecip.org.br/imprensa/noticias/em-conjunta-positiva-mercado-imobiliario-bate-recorde-e-segue-em-alta> Acessado em: 21 de junho de 2021.

Entenda o que é o IGP. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2019/12/17/igp-indice-geral-de-precos-inflacao-tres-versoes-periodo-pesquisa-dados.htm> Acessado em: 12 de junho de 2021.

Entenda o que é o IGP-DI. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2019/12/17/igp-di-indice-geral-de-precos-inflacao.htm> Acessado em: 12 de junho de 2021.

Entenda o que é o IGP-M. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2019/12/17/igp-m-indice-geral-de-precos-do-mercado-inflacao-reajuste-aluguel.htm> Acessado em: 12 de junho de 2021.

Entenda o que é o IGP-10. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2019/12/17/igp-10-indice-geral-de-precos-inflacao.htm> Acessado em: 12 de junho de 2021.

Entenda o que é o IPCA. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2019/12/17/ipca-indice-oficial-inflacao.htm> Acessado em: 12 de junho de 2021.

FIA, Fundação Instituto de Administração. Mercado Imobiliário: O que é, mercado, tendências para 2019.2018. Disponível: <https://fia.com.br/blog/mercado-imobiliario/> Acessado em: 24 de abril de 2021.

Financiamento de Imóvel. Disponível em: <https://www.caixa.gov.br/voce/habitacao/financiamento-de-imoveis/Paginas/default.aspx> Acessado em: 15 de junho de 2021.

Finanças Pessoais. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/financas-pessoais/noticias/redacao/2020/02/27/credito-imobiliario-acelera-em-2020-com-novas-regras-e-produtos.htm> Acessado em: 14 de junho de 2021.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa – 6. ed. – São Paulo : Atlas, 2018.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 7. Rio de Janeiro: Atlas, 2019.

IGP-M não é o índice mais justo para reajustar aluguéis, diz economista. Disponível em: <https://investnews.com.br/financas/igp-m-nao-e-o-indice-mais-justo-para-reajustar-alugueis-diz-economista/> Acessado em: 12 de junho de 2021.

IGP-M sobe 4,10% em maio Disponível em: https://portalibre.fgv.br/sites/default/files/2021-05/igp-m_fgv_press-release-resumido_mai21_0.pdf Acessado em: 12 de junho de 2021.

INCC. Disponível em: <https://portalibre.fgv.br/estudos-e-pesquisas/indices-de-precos/incc> Acessado em: 09 de junho de 2021.

INCC-M sobe 2,00% em março. Disponível em: https://portalibre.fgv.br/sites/default/files/2021-03/incc-m_fgv_press-release_mar21.pdf Acessado: 09 de Junho de 2021.

INCC-M varia 0,32% em junho. Disponível em: <https://portal.fgv.br/noticias/incc-m-varia-032-junho> Acessado em: 12 de junho de 2021.

Índices de preços. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/controleinflacao/indicepreco> Acessado em: 13 de junho de 2021.

Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo 15 - IPCA-15. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/precos-e-custos/9260-indice-nacional-de-precos-ao-consumidor-amplo-15.html?=&t=o-que-e> Acessado em: 12 de junho de 2021.

Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/precos-e-custos/9256-indice-nacional-de-precos-ao-consumidor-amplo.html?=&t=series-historicas> Acessado em: 12 de junho de 2021.

Inflação. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/explica/inflacao.php> Acessado em: 13 de junho de 2021.

Investimento em imóvel rendeu 15,3% ao ano na última década, conclui Abrainc. Disponível em: <https://www.abecip.org.br/imprensa/noticias/investimento-em-imovel-rendeu-15-3-ao-ano-na-ultima-decada-conclui-abrainc> Acessado em: 21 de junho de 2021.

HSIN, W. C. Introdução. In.: BENEVIDES, Gilberto; HSIN, Wang Chi. Investir em Imóveis: Entenda os segredos práticos deste mercado. São Paulo: Évora, 2013.

KIOSAKI, R. T. Pai rico, pai pobre: o que os ricos ensinam a seus filhos sobre dinheiro. Trad.: Maria José Cyhlar Monteiro. 2. ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017.

KOTLER.,P.; KELLER. K. L.; Administração de Marketing. 14 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

LOBO, R. N.; Controle da qualidade: princípios, inspeção e ferramentas de apoio na produção de vestuário / Renato Nogueiral Lobo, Erika Thalita Navas Pires Limeira, Rosiane do Nascimento Marques. -- 1. ed. -- São Paulo : Érica, 2015.

MADRUGA, R. Gestão do relacionamento e customer experience : a revolução na experiência do cliente / Roberto Madruga. - São Paulo : Atlas, 2018.

MERLO, E. M; CERIBELI, H. B. Comportamento do consumidor / - 1. ed. - Rio de Janeiro : LTC, 2014.

Metas para a inflação. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/controleinflacao/metainflacao> Acessado em: 13 de junho de 2021.

MATOS, D; BARTKIW, P.I.N. Introdução ao mercado Imobiliário, 2013. Disponível em: <https://assis.ifpr.edu.br/wp-content/uploads/2014/11/Introdu%C3%A7%C3%A3o-ao-Mercado-Imobili%C3%A1rio.pdf> Acessado em: 24 de abril de 2021.

NBR 12721 – O que é e como ela impacta sua construtora. Disponível em: <https://www.sienge.com.br/blog/nbr-12721/#:~:text=Em%20resumo%3A,incorpora%C3%A7%C3%A3o%20de%20edif%C3%ADcio%20em%20condom%C3%ADnio> Acessado em: 23 de Maio de 2021.

Norma Brasileira ABNT NBR 12721:2006. Disponível em: <http://www.cub.org.br/abnt-nbr-12721-2006> Acessado em: 30 de Maio de 2021.

O CRÉDITO IMOBILIÁRIO VIVE UM “RARO MOMENTO”. Disponível em: <https://abeciprevista.org.br/o-credito-imobiliario-vive-um-raro-momento/> Acessado em: 15 de junho de 2021.

O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa. Disponível em: [file:///C:/Users/User/Downloads/o_estudo_de_caso_como_modalidade_de_pesquisa%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/o_estudo_de_caso_como_modalidade_de_pesquisa%20(1).pdf) Acessado em: 27 de junho de 2021.

O que é o CUB. Como é calculado. Disponível em: <https://sindusconpr.com.br/o-que-e-o-cub-como-e-calculado-394-p> Acessado em: 23 de maio de 2021

O que é inflação. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/controleinflacao/oqueinflacao> Acessado em: 13 de junho de 2021.

Origem do SFH e SFI. Disponível em: <https://www.abecip.org.br/credito-imobiliario/historia#:~:text=Sistema%20de%20Financiamento%20Imobili%C3%A1rio,geral%20do%20Sistema%20Financeiro%20Nacional>. Acessado em: 14 de junho de 2021.

Pirâmide de Maslow: entenda o que motiva seus públicos. Disponível em: <https://endeavor.org.br/pessoas/piramide-de-maslow/> Acessado em: 19 de junho de 2021.

Projeto NBR 12721 Avaliação de custos de construção para incorporação imobiliária e outras disposições para condomínios edifícios. Disponível em: <https://central3.to.gov.br/arquivo/176706/> Acessado em: 30 de Maio de 2021

FERREIRA. R. G. C. [et al.]; revisão técnica: Jean Paul Bardda, - Porto Alegre: SAGAH, 2021.

SETOR IMOBILIÁRIO ATRAI FAMÍLIAS E INVESTIDORES. Disponível em: <https://abeciprevista.org.br/setor-imobiliario-atrai-familias-e-investidores-2/> Acessado em: 15 de junho de 2021.

Simulador de Financiamento Imobiliário. Disponível em: https://www42.bb.com.br/portallbb/imobiliario/creditoimobiliario/page_resultado_simulacao,802,2250,2250,2,0,1.bbx?cid=37911 Acessado em: 15 de junho de 2021.

Simulador de Crédito Imobiliário. Disponível em:
<https://www.itau.com.br/uniclass/emprestimos-financiamentos/credito-imobiliario/simulador/> Acessado em: 15 de junho de 2021.

Sinduscon-RS divulga novos valores do CUB. Disponível em: <https://sinduscon-rs.com.br/sinduscon-rs-divulga-novos-valores-do-cub/> Acessado em: 03 de junho de 2021

SHF e SFI: Qual a diferença entre os financiamentos imobiliários. Disponível em:
<https://blog.credipronto.com.br/sfh-e-sfi-qual-a-diferenca> Acessado em: 14 de junho de 2021.

Taxa Referencial: o que é? Para que serve? Como ela afeta os investimentos. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/guia-de-economia/taxa-referencial-o-que-e-quais-os-impactos-nos-investimentos.htm> Acessado em: 15 de junho de 2021.

ZAMBERLAN,L. et al. Pesquisa em ciências sociais - Ijuí : Ed. Unijuí, 2019. – 208 p.
ISBN 978-85-419-0274-8

58% dos investidores desconhecem as melhores taxas de retorno do mercado, mostram SPC Brasil e CNDL. Disponível em: <https://www.spcbrasil.org.br/pesquisas/pesquisa/2486>
Acessado em: 19 de junho de 2021.

7. ANEXOS

Anexo 1: Projeto - Padrão pela NBR 12.721 - 2006

Residência Unifamiliar		
Residência Padrão Baixo (R1-B)	Residência Padrão Normal (R1-N)	Residência Padrão Alto (R1-A)
Residência composta de dois dormitórios, sala, banheiro, cozinha e área para tanque.	Residência composta de três dormitórios, sendo um suite com banheiro, banheiro social, sala, circulação, cozinha, área de serviço com banheiro e varanda (abrigo para automóvel).	Residência composta de quatro dormitórios, sendo um suite com banheiro e closet, outro com banheiro, banheiro social, sala de estar, sala de jantar e sala íntima, circulação, cozinha área de serviço completa e varanda (abrigo para automóvel).
Área Real: 58,64 m²	Área Real: 106,44 m²	Área Real: 224,82 m²
Residência Popular (RP1Q)		
Residência composta de dois dormitórios, sala, banheiro e cozinha.		
Área Real: 39,56 m²		

Residência Multifamiliar	
Projeto de Interesse Social (PIS)	
Composição do edifício:	Pavimento térreo e quatro pavimentos tipo.
Descrição dos pavimentos:	
Pavimento térreo:	Hall, escada e quatro apartamentos por andar com dois dormitórios, sala, banheiro, cozinha e área de serviço. Na área externa estão localizados o cômodo da guarita com banheiro e central de medição.
Pavimento tipo:	Hall, escada e quatro apartamentos por andar com dois dormitórios, sala, banheiro, cozinha e área de serviço.
Área Real: 991,45 m²	

Prédio Popular - Padrão Baixo (PP- B)	
Composição do edifício:	Pavimento térreo e três pavimentos tipo.
Descrição dos pavimentos:	
Pavimento térreo:	Hall de entrada, escada e quatro apartamentos por andar com dois dormitórios, sala, banheiro, cozinha e área de serviço. Na área externa estão localizados o cômodo de lixo, guarita, central de gás, depósito com banheiro e dezesseis vagas descobertas.
Pavimento tipo:	Hall de circulação, escada e quatro apartamentos por andar com dois dormitórios, sala, banheiro, cozinha e área de serviço.
Área Real: 1.415,07 m²	

Prédio Popular - Padrão Normal (PP - N)	
Composição do edifício:	Garagem, pilotis e quatro pavimentos tipo.
Descrição dos pavimentos:	Garagem Escada, elevadores, trinta e duas vagas de garagem cobertas, cômodo de lixo, depósito e instalação sanitária.
	Pilotis Escada, elevadores, hall de entrada, salão de festas, copa, dois banheiros, central de gás e guarita
Pavimento tipo:	Hall de circulação, escada, elevadores e quatro apartamentos por andar com três dormitórios, sendo um suíte, sala estar/jantar, banheiro social, cozinha e área de serviço com banheiro e varanda.
Área Real:	2.590,35 m²
Residência Multifamiliar	
R8 - Padrão Baixo (R8 - B)	
Composição do edifício:	Pavimento térreo e sete pavimentos tipo.
Descrição dos pavimentos	
Pavimento térreo:	Hall de entrada, elevador, escada e quatro apartamentos por andar com dois dormitórios, sala, banheiro, cozinha e área para tanque. Na área externa estão localizados o cômodo de lixo e trinta e duas vagas descobertas.
Pavimento tipo:	Hall de circulação, escada e quatro apartamentos por andar com dois dormitórios, sala, banheiro, cozinha e área para tanque.
Área Real:	2.801,64 m²
R8 - Padrão Normal (R8 - N)	
Composição do edifício:	Garagem, pilotis e oito pavimentos tipo.
Descrição dos pavimentos:	Garagem Escada, elevadores, sessenta e quatro vagas de garagem cobertas, cômodo de lixo depósito e instalação sanitária.
	Pilotis Escada, elevadores, hall de entrada, salão de festas, copa, dois banheiros, central de gás e guarita
Pavimento tipo:	Hall de circulação, escada, elevadores e quatro apartamentos por andar com três dormitórios, sendo um suíte, sala estar / jantar, banheiro social, cozinha e área de serviço com banheiro e varanda.
Área Real:	5.998,73 m²

R8 - Padrão Alto (R8 - A)
<p>Composição do edifício: Garagem, pilotis e oito pavimentos tipo.</p> <p>Descrição dos pavimentos: Garagem Escada, elevadores, quarenta e oito vagas de garagem cobertas, cômodo de lixo, depósito e instalação sanitária . Pilotis Escada, elevadores, hall de entrada, salão de festas, salão de jogos, copa, dois banheiros, central de gás e guarita.</p> <p>Pavimento tipo: Halls de circulação, escada, elevadores e dois apartamentos por andar quatro dormitórios, sendo um suíte com banheiro e closet, outro com banheiro, banheiro social, sala de estar, sala de jantar e sala íntima, circulação, cozinha , área de serviço completa e varanda.</p> <p>Área Real: 5.917,79 m²</p>

Residência Multifamiliar
R16 - Padrão Normal (R16 - N)
<p>Composição do edifício: Garagem, pilotis e dezesseis pavimentos tipo.</p> <p>Descrição dos pavimentos: Garagem Escada, elevadores, cento e vinte e oito vagas de garagem cobertas, cômodo de lixo depósito e instalação sanitária.. Pilotis Escada, elevadores, hall de entrada, salão de festas, copa, dois banheiros, central de gás e guarita</p> <p>Pavimento tipo: Hall de circulação, escada, elevadores e quatro apartamentos por andar com três dormitórios, sendo um suíte, sala estar/jantar, banheiro social, cozinha e área de serviço com banheiro e varanda.</p> <p>Área Real: 10.562,07 m²</p>

R16 - Padrão Alto (R16 - A)
<p>Composição do edifício: Garagem, pilotis e dezesseis pavimentos tipo.</p> <p>Descrição dos pavimentos: Garagem Escada, elevadores, noventa e seis vagas de garagem cobertas, cômodo de lixo, depósito e instalação sanitária . Pilotis Escada, elevadores, hall de entrada, salão de festas, salão de jogos, copa, dois banheiros, central de gás e guarita.</p> <p>Pavimento tipo: Halls de circulação, escada, elevadores e dois apartamentos por andar quatro dormitórios, sendo um suíte com banheiro e closet, outro com banheiro, banheiro social, sala de estar, sala de jantar e sala íntima, circulação, cozinha , área de serviço completa e varanda.</p> <p>Área Real: 10.461,85 m²</p>

Edificação Comercial (Padrões Normal e Alto)
Comercial Salas e Lojas (CSL - 8)
<p>Composição do edifício: Garagem, pavimento térreo e oito pavimentos tipo.</p> <p>Descrição dos pavimentos: Garagem Escada, elevadores, sessenta e quatro vagas de garagem cobertas, cômodo de lixo, depósito e instalação sanitária .</p> <p>Pavimento térreo: Escada, elevadores, hall de entrada e lojas.</p> <p>Pavimento tipo: Halls de circulação, escada, elevadores e oito salas com sanitário privativo por andar.</p> <p>Área Real: 5.942,94 m²</p>
Comercial Salas e Lojas (CSL -16)
<p>Composição do edifício: Garagem, pavimento térreo e dezesseis pavimentos tipo.</p> <p>Descrição dos pavimentos: Garagem Escada, elevadores, cento e vinte e oito vagas de garagem cobertas, cômodo de lixo, depósito e instalação sanitária .</p> <p>Pavimento térreo : Escada, elevadores, hall de entrada e lojas.</p> <p>Pavimento tipo: Halls de circulação, escada, elevadores e oito salas com sanitário privativo por andar.</p> <p>Área Real: 9.140,57 m²</p>
Comercial Andar Livre (CAL- 8)
<p>Composição do edifício: Garagem, pavimento térreo e oito pavimentos tipo.</p> <p>Descrição dos pavimentos: Garagem Escada, elevadores, sessenta e quatro vagas de garagem cobertas, cômodo de lixo, depósito e instalação sanitária.</p> <p>Pavimento térreo: Escada, elevadores, hall de entrada e lojas.</p> <p>Pavimento tipo: Halls de circulação, escada, elevadores e oito andares corridos com sanitário privativo por andar.</p> <p>Área Real: 5.290,62 m²</p>
Galpão Industrial (GI)
<p>Área composta de um galpão com área administrativa, dois banheiros, um vestiário e um depósito.</p> <p>Área Real: 1.000,00 m²</p>

Anexo 2: Questionário a ser utilizado com investidores da região norte do estado.

Entrevista com Investidor do Norte Gaúcho		Observações
Nome		
Faixa Etária		
Profissão		
Renda Bruta Mensal		
1. A quanto tempo realizou o primeiro investimento em imóveis?		
Menos de 1 ano		
De 1 à 3 anos		
De 3 à 6 anos		
Mais de 6 anos		
Quais os principais motivos que lhe levaram a iniciar seus investimentos no mercado imobiliário ?		
2. Responda sim ou não:		
Esse é o seu primeiro imóvel para investimento?		
Você recebeu o ultimo imóvel no qual investiu na data prevista?		
Você compraria outro imóvel hoje para investimento?		
O imóvel atendeu as suas expectativas?		
Comentários?		

3. Preferência por investimentos na planta ou prontos ?		
Motivos da preferência de investimento		
Investimento para locação ou revenda		
4. Sobre os imóveis que já comprou, chegou a visitar a obra? (somente em caso de ter visitado a obra) - Ótimo, Bom, Regular, Ruim		
Avalie o atendimento prestado durante a visita a obra		
Avalie o aspecto da obra quanto a limpeza		
Avalie o aspecto da obra quanto a organização		
Avalie o aspecto da obra quanto a segurança		
Comentários?		
5. Classifique de 1 a 5 a importância de cada item na sua decisão de compra (de 1 a 5)		
Localização		
Infraestrutura do prédio		
Layout e disposição da planta		
Segurança		
Vista do imóvel		

Projeto arquitetônico		
Vagas de garagem		
6. Negociação		
Condições de pagamento, você prefere investimentos para pagamento a vista, parcelamento direto com o proprietário/construtora ou financiamento bancário?		
Preço: como você analisa a composição de valor dos imóveis, sendo os pontos mais fortes para a justificativa do valor.		
o quanto influencia a sua decisão de compra sobre a reputação da construtora		
Motivos que já lhe levaram a desistir de uma negociação		
7. Como você toma conhecimento dos empreendimentos normalmente?		
Pesquisa do Google		
Facebook		
Recebi um e-mail sobre o empreendimento		
Site de construtoras		
Site de imobiliárias		
Através da imobiliária /		

corretores		
Indicação de um amigo		
Passei em frente ao empreendimento e fiz contato com o corretor de plantão		
Folders / Folhetos		
Anúncio em jornal / revista		
Outro:		
8. Atendimento - Ótimo, Bom, Regular, Ruim		
Qual é a qualidade do atendimento em seu contato inicial?		
Como é a qualidade do atendimento do corretor de imóveis?		
Como é a qualidade de atendimento e comunicação durante o período de obra?		
Como é a qualidade de atendimento e comunicação após a entrega da obra?		
Dentre todos as suas experiências de atendimento recebido, qual foi o episódio que mais lhe marcou ?		
O que mais lhe impacta no momento em que inicia a negociação ?		
Pontos que poderiam ser observados em atendimentos		

para melhoria por parte das construtoras		
9. Conversa Aberta		
Sobre os seus investimentos, você tem algum tipo de imóvel preferido para investimento?		
Quais foram suas piores experiências de investimento ?		
Acredita que áreas de lazer agregam seu investimento ?		
10.Sobre a pandemia		
E atualmente em meio as constantes variações crescentes dos índices de correção, o que você analisa sobre investimentos na planta com parcelamento durante obra ?		
Sobre taxas de financiamento nesse momento, acredita ser uma forma atrativa para analisar novos investimentos ?		
Sobre sua carteira de alugueis, como estão sendo nesse momento a procura e renegociações de valores.		
Como você acredita que se comportará o mercado imobiliário nesse cenário pós pandemia ?		