

**UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO  
ESCOLA DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS, INOVAÇÃO E NEGÓCIOS  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS  
CAMPUS SARANDI  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**LUCAS SAVARIS DAL'PIAZ**

**PROCEDIMENTOS LEGAIS E OPERACIONAIS NECESSÁRIOS PARA LOCAÇÃO  
E VENDA DE IMÓVEIS DE UMA IMOBILIÁRIA DO MUNICÍPIO DE  
CONSTANTINA/RS**

**SARANDI**

**2023**

**LUCAS SAVARIS DAL'PIAZ**

**PROCEDIMENTOS LEGAIS E OPERACIONAIS NECESSÁRIOS PARA LOCAÇÃO  
E VENDA DE IMÓVEIS DE UMA IMOBILIÁRIA DO MUNICÍPIO DE  
CONSTANTINA/RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Ciências Contábeis, da Universidade de Passo Fundo, campus Passo Fundo, como requisitos para obtenção de título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Dr. Olivo Tiago Giotto.

**SARANDI**

**2023**

**LUCAS SAVARIS DAL'PIAZ**

**PROCEDIMENTOS LEGAIS E OPERACIONAIS NECESSÁRIOS PARA LOCAÇÃO  
E VENDA DE IMÓVEIS DE UMA IMOBILIÁRIA DO MUNICÍPIO DE  
CONSTATINA/RS**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado em 06 de dezembro de 2023, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis da Universidade de Passo Fundo, campus Sarandi, pela Banca Examinadora formada pelos professores:

Prof. Dr. Olivo Tiago Giotto  
UPF – Orientador

Prof. Faisal Medeiros Awad  
UPF

**SARANDI**

**2023**

## RESUMO

DAL'PIAZ, Lucas Savaris. **Procedimentos legais e operacionais necessários para locação e venda de imóveis de uma imobiliária do município de Constantina/RS.** Sarandi, 2023. 37f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Ciências Contábeis). UPF, 2023.

Esta pesquisa, por meio de uma revisão bibliográfica, investiga os procedimentos legais e operacionais de uma imobiliária do município de Constantina/RS. O estudo buscou compreender e analisar os principais processos envolvidos na venda e na locação de imóveis, explorando, em detalhes, todo o planejamento feito para o negócio se manter em constante evolução dentro do mercado imobiliário. Outros assuntos importantes abordados na pesquisa se referem aos métodos de financiamento imobiliário, a questões relacionadas à propriedade, registro de imóveis e documentação necessária, leis e regulamentações dos contratos de locação destacando os direitos e deveres das partes envolvidas e o perfil dos clientes. Para tal, foi realizada uma pesquisa com abordagem qualitativa, planejada para um estudo diagnóstico e documental, cujos dados foram produzidos por meio de entrevista e análise de documentos relacionados ao assunto. Os resultados obtidos apontam que com um planejamento adequado é possível organizar e otimizar as operações que envolvem as transações imobiliárias. Este estudo oferece uma visão abrangente dos procedimentos imobiliários, enfatizando a importância do conhecimento profundo e da atenção na execução de cada etapa, para garantir locações e transações bem-sucedidas neste setor tão relevante para a economia mundial.

**Palavras-chave:** Procedimentos. Planejamento. Venda. Locação.

## ABSTRACT

DAL' PIAZ, Lucas Savaris. **Legal and operational procedures needed for renting and selling properties of a real state company in the city of Constantina/RS.** Sarandi, 2023. 37f.

Final Paper. (Accounting Science). UPF, 2023.

This research, through bibliographic research, investigate the legal and operational procedures of a real state agency from the town of Constantina. The study aimed to understand and to analyze the main processes involved in the selling and renting of properties, exploring, in details, all the planning done in order to keep the business growing and improving in the real state market. Other important issue approached in the research refers to the real state financing method, questions related to property, properties registration and the documents needed, laws and renting contracts' regulation highlighting the rights and duties of the parts involved and the customers' profile. To this end, research was carried out with a qualitative approach, planned for a diagnostic and documentary study, whose data were produced through interviews and analysis of documents related to the subject. The results obtained indicate that with adequate planning it is possible to organize and optimize operations involving real estate transactions. This study offers a comprehensive view of the real state procedures, highlighting the importance of the deep knowledge and the attention in each step execution, in order to guarantee renting and well succeed transitions in this sector which is so relevant to the global economy.

**Key-words:** Procedures. Planning. Selling. Renting.

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO</b> .....   | <b>6</b>  |
| 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA .....                                    | 6         |
| 1.2 IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO PROBLEMA .....                   | 7         |
| 1.3 OBJETIVOS .....   | 7         |
| <b>1.3.1 Objetivo Geral</b> .....                                     | <b>7</b>  |
| <b>1.3.2 Objetivos Específicos</b> .....                              | <b>7</b>  |
| <b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....                                    | <b>9</b>  |
| 2.1 PLANO DE NEGÓCIOS .....   | 9         |
| <b>2.1.1 Planejamento estratégico</b> .....                           | <b>10</b> |
| <b>2.1.2 Plano de marketing</b> .....                                 | <b>11</b> |
| <b>2.1.3 Plano operacional</b> .....                                  | <b>11</b> |
| <b>2.1.4 Planejamento financeiro</b> .....                            | <b>12</b> |
| 2.2 ESTRUTURAÇÃO DA VENDA DE IMÓVEIS .....                            | 13        |
| <b>2.2.1 Clientes no mercado imobiliário</b> .....                    | <b>14</b> |
| <b>2.2.2 Venda à vista</b> .....                                      | <b>15</b> |
| <b>2.2.3 Financiamento pelo Sistema Financeiro de Habitação</b> ..... | <b>15</b> |
| 2.3 SISTEMATIZAÇÃO DA LOCAÇÃO DE IMÓVEIS .....                        | 17        |
| <b>2.3.1 Contrato</b> .....   | <b>18</b> |
| <i>2.3.1.1 Lei do Inquilinato</i> .....                               | <i>19</i> |
| <b>3 MÉTODO DE PESQUISA</b> .....                                     | <b>22</b> |
| 3.1 CLASSIFICAÇÃO E DELINEAMENTO DA PESQUISA .....                    | 22        |
| <b>3.1.1 Classificação quanto à espécie</b> .....                     | <b>22</b> |
| <b>3.1.2 Classificação segundo os objetivos</b> .....                 | <b>22</b> |
| <b>3.1.3 Classificação segundo a abordagem do problema</b> .....      | <b>23</b> |
| <b>3.1.4 Classificação segundo os procedimentos técnicos</b> .....    | <b>23</b> |
| 3.2 PLANO DE COLETA DE DADOS .....                                    | 24        |
| 3.3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS .....                           | 24        |
| 3.4 LIMITAÇÕES DO ESTUDO .....  | 25        |
| <b>4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....                | <b>26</b> |
| 4.1 APRESENTAÇÃO DO PROCESSO DE TRANSAÇÃO IMOBILIÁRIA .....           | 27        |
| 4.2 DICUSSÃO DOS RESULTADOS .....                                     | 29        |
| 4.3 SÍNTESE DOS RESULTADOS .....                                      | 29        |
| 4.4 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES .....                                   | 30        |
| 4.5 SUGESTÕES DE PESQUISAS FUTURAS .....                              | 31        |
| <b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....                                   | <b>32</b> |
| <b>REFERÊNCIAS</b> .....  | <b>33</b> |
| <b>ANEXO A - SIMULAÇÃO DE FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO</b> .....         | <b>36</b> |

# 1 INTRODUÇÃO

Este capítulo evidencia o contexto do tema escolhido, direcionando sobre o que estará em pauta ao longo do trabalho, auxiliando também na identificação e justificativa do problema e simultaneamente definindo quais serão os objetivos que se almeja alcançar. O capítulo traz, em breves palavras, qual é a empresa objeto deste estudo, salientando o que ela busca, qual sua missão e quais suas atribuições.

## 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA

O mercado imobiliário, no Brasil, tornou-se um dos principais elementos da economia nos últimos anos e isso se deve muito à grande procura imposta pela população por imóveis disponíveis para venda ou locação. Assim, faz-se necessário o entendimento de toda a metodologia a ser empregada em um processo de venda ou locação e das práticas mais eficientes e seguras a serem adotadas nesse tipo de negócio, uma vez que pode abranger valores financeiros consideráveis. Segundo Santos (2010), um mercado é caracterizado por um conjunto de ações e movimentações, no qual existe uma oferta (agentes interessados em vender) e uma demanda (agentes interessados em comprar).

Tratar da comercialização é também focar os vários critérios de apuração dos resultados específicos da contabilidade imobiliária, que, tanto no aspecto fiscal quanto no contábil, traz, em seu bojo, algumas diferenças, quando comparada com a atividade industrial, comercial e/ ou de serviços, formas mais conhecidas e praticadas pela maioria dos profissionais contábeis. Trata-se de um tema que deve ser estudado com riqueza de detalhes e exemplificações em cada passo analisado (SCHERRER, 2012, p. 11).

Dornfeld (2006) cita que o mercado de locação de imóveis urbanos é impactado diretamente pelas mudanças sociais e econômicas do país. Embora toda atividade e investimento sejam da área privada, as locações devem estar sob tutela estadual, podendo sofrer maior ou menor interferência do Governo, favorecendo mais os inquilinos ou os proprietários.

As transações relacionadas à área da construção civil costumam ser diretamente afetadas por algumas circunstâncias que o setor exige. Com isso, o investimento em inovação, marketing, tecnologia, ferramentas de atendimento aos clientes, planejamento financeiro e capacitação dos colaboradores não devem faltar dentro de uma organização que busca sempre um crescimento constante.

## 1.2 IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO PROBLEMA

A Startt Negócios Imobiliários foi fundada em 2021, na cidade de Constantina/RS, com o objetivo de apresentar aos seus clientes soluções inovadoras, trabalhando com projetos habitacionais, loteamento, urbanização, locação e venda de imóveis. A empresa busca honrar seus compromissos, oferecendo serviços que proporcionam uma melhor qualidade de vida para a sociedade, a fim de manter um excelente relacionamento com seus parceiros e clientes. Sua missão é se tornar referência no mercado imobiliário com empreendimentos, além de viáveis, que proporcionem rentabilidade ao capital investido para que possa, cada vez mais, prosperar na atividade.

A busca por adquirir ou locar um lar adequado gera algumas incertezas e demanda muita atenção e tempo das pessoas interessadas, portanto se faz necessário agilizar todo esse processo, aumentando a velocidade das decisões em todos os níveis operacionais da imobiliária e procurar sempre manter uma contínua atualização sobre as mudanças que acontecem neste setor.

Diante do contexto e das considerações apresentadas, este estudo busca responder a seguinte questão: **Quais são os procedimentos legais e operacionais necessários para a locação e a venda de imóveis de uma imobiliária do município de Constantina/RS?**

Um dos principais alicerces dentro da comercialização de um bem imóvel é a sua documentação e seus registros nos órgãos competentes. Tudo deve estar de acordo com o padrão que a legislação reivindica, pois é a partir daí que se evitam problemas que podem acarretar transtornos gravíssimos para o proprietário.

## 1.3 OBJETIVOS

### 1.3.1 Objetivo Geral

Descrever os procedimentos legais e operacionais necessários para a locação e a venda de imóveis de uma imobiliária do município de Constantina/RS.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

- Detalhar os preceitos legais relacionados à locação e venda de imóveis.
- Descrever os procedimentos atuais utilizados pela imobiliária.

- Identificar aspectos positivos e possibilidades de melhoria na dinâmica atual de locação e venda da imobiliária.
- Sugerir ações para adequar os procedimentos internos à legislação vigente, bem como maximizar os resultados operacionais e financeiros.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O presente capítulo expõe aspectos conceituais acerca dos procedimentos legais e operacionais necessários para locação e venda de imóveis de uma imobiliária, trazendo em detalhes todas as formas de gerenciamento utilizados neste processo e a condução de cada etapa.

### 2.1 PLANO DE NEGÓCIOS

Para dar início à venda ou à locação de um imóvel, é de total importância, a implementação de um plano de negócios, a fim de que todo o processo seja organizado de uma maneira eficiente para que as ideias sejam colocadas em pauta antes de serem praticadas.

Rosa (2013, p. 13) afirma que

um plano de negócios é um documento que descreve por escrito os objetivos de um negócio e quais passos devem ser dados para que esses objetivos sejam alcançados, diminuindo os riscos e as incertezas. Um plano de negócios permite identificar e restringir seus erros no papel, ao invés de cometê-los no mercado.

Ao desenvolver um plano de negócios, o empreendedor adquire uma ampla atualização e um vasto conhecimento sobre o mercado no qual sua empresa está inserida. Dessa forma, terá mais facilidade para realizar uma excelente gestão e entender se o caminho que está seguindo é realmente o mais correto e seguro, fazendo a identificação de todos os pontos fortes e fracos do seu planejamento, para que, desde já, possa fazer mudanças importantes para o futuro.

Conforme Dolabela (2006, p. 14), o plano de negócios é importante porque

ele é uma ferramenta por excelência do empreendedor em todos os estágios. Porque indica um ponto no futuro que ele quer alcançar e aponta estratégias e recursos a serem utilizados. Ou seja, ajuda o empreendedor definir aonde quer chegar como fazer para ir até lá, quais os recursos necessários e qual estrutura utilizar na organização. Além disso, os valores que vão unir todos os seus integrantes em um esforço direcionado. Ao definir a missão e os valores, o empreendedor estará definido o quadro ético que presidirá todas as ações da empresa.

Em sua obra, Bernardi (2003, p. 70) especifica que um bom plano de negócios deve conter, essencialmente, seis questionamentos:

- a) Sobre a empresa: Quem somos? O que vamos vender e a quem?
- b) Sobre o mercado: Quem são os concorrentes e qual será o diferencial da empresa?

- c) Sobre a estratégia: Para onde vai a empresa e como fazer para atingir?
- d) Sobre as finanças: Quanto será necessário? Como financiar? Que resultados esperar?
- e) Sobre as pessoas: Qual a capacidade de gestão e conhecimento?
- f) Sobre os riscos: Quais são eles?

### 2.1.1 Planejamento estratégico

O planejamento estratégico é um método de gerenciamento a partir do qual uma imobiliária pode desenvolver uma ampla visão do seu negócio e, a partir disso, organizar-se e definir aonde realmente deseja chegar no curto e no longo prazo. Ao se elaborar uma estratégia, automaticamente, irão se formar um conjunto de metas e objetivos a serem alcançados, mas, para isso, a organização deve refletir sobre como ela fará a execução, quais as melhores decisões a serem tomadas, quais são os requisitos a serem atingidos e buscar compreender sua capacidade e suas condições.

De acordo com Drucker (1998, p. 136):

Planejamento Estratégico é o processo contínuo de, sistematicamente e com o maior conhecimento possível do futuro contido, tomar decisões atuais que envolvam riscos; organizar sistematicamente as atividades necessárias à execução dessas decisões e, por meio de uma retroalimentação organizada e sistemática, medir o resultado dessas decisões em confronto com as expectativas alimentadas.

Drucker (1998) ainda cita, em seu livro, quatro observações que devem ser entendidas e que não condizem com o que o planejamento estratégico é:

- a) Ele não é uma caixa de mágicas nem um amontoado de técnicas, ou seja, quantificar não é planejar e a formulação de protótipos somente servirá para prestar um auxílio.
- b) Ele não é previsão. Faz-se necessário, pois não se tem a capacidade de prever o futuro.
- c) Não opera com decisões futuras. Ele opera com o que há de futuro nas decisões presentes e o que deve ser feito, desde já, para se estar preparado quando determinado momento chegar.
- d) Ele não é uma tentativa de eliminar o risco. A própria atividade econômica já possui, em sua essência, a incidência de riscos. É fundamental que os riscos assumidos sejam os riscos certos.

Definitivamente, manter um comércio, no atual cenário brasileiro, é uma tarefa desafiadora, que obriga o empreendedor a impor uma análise muito forte sobre como o empreendedorismo deve ser tratado, pois o país carrega um excesso burocrático e uma elevada carga tributária, que pode acabar se tornando um pesadelo para a saúde da empresa.

### **2.1.2 Plano de marketing**

Para Kotler (1998, p. 27), “marketing é um processo social e gerencial pelo qual indivíduos e grupos obtêm o que necessitam e desejam através da criação, oferta e troca de produtos de valor com outros”. Dessa forma, por meio do marketing, estimula-se o consumo e identificam-se as necessidades e as características de possíveis clientes dentro de certo setor da economia.

Já, segundo Westwood (1996, p. 5), o plano de marketing é como se fosse “um mapa – ele mostra a empresa, aonde ela está indo e como vai chegar lá. Ele é tanto um plano de ação como um documento escrito”. Westwood (1996, p. 5) ainda menciona que:

Um plano de marketing deve identificar as oportunidades de negócio mais promissoras para a empresa e esboçar como penetrar, conquistar e manter posições em mercados identificados. É uma ferramenta de comunicação que combina todos os elementos do composto mercadológico em um plano de ação coordenado. Ele estabelece quem fará o quê, quando, onde e como, para atingir suas finalidades.

Semenik e Bamossy (1995, p. 5) frisam que “grande parte do processo decisório e da implementação do marketing lida com a venda de produtos e serviços, porém, o marketing é muito mais amplo e mais complexo do que as vendas em si.” A venda acontece no instante em que o consumidor compra, de fato, o produto e o marketing se apresenta no decorrer ou em períodos anteriores e posteriores de toda a operação.

### **2.1.3 Plano operacional**

O plano operacional traz uma definição das tarefas do cotidiano e detalha todas as operações e os mecanismos adotados pela empresa para o monitoramento de um fluxo de trabalho já adequado com as metas e os objetivos traçados. Ele determina antes do tempo o que será feito e colocado em prática a fim de alcançar o resultado final. É nesta etapa que são selecionados os responsáveis por cada função e se esboça um cronograma para a realização das atividades e quais serão as formas para supervisionar o desempenho.

Conforme Berti (1999, p. 45), o planejamento operacional deve conter:

- os recursos necessários para o seu desenvolvimento e implantação;
- os procedimentos básicos a serem adotados;
- os produtos ou resultados finais esperados;
- os prazos estabelecidos;
- os responsáveis pela sua execução ou implantação.

Para Chiavenato (2003, p. 231), os planos operacionais podem ter uma classificação determinada em quatro tipos. Procedimentos: são os planos associados com os métodos de trabalho ou execução; orçamentos: são planos relacionados com receitas ou despesas, ou seja, tudo que envolver dinheiro; programas: são planos com relação ao tempo que as atividades devem ser executadas; regulamentos: são os planos que possuem ligação com o comportamento solicitado às pessoas.

#### **2.1.4 Planejamento financeiro**

O planejamento financeiro é um dos procedimentos mais importantes realizados dentro da administração de uma empresa, porque fornece uma orientação aos diretores e coordenadores, apresentando o rumo que deve ser seguido para se alcançar os melhores resultados. A organização das finanças faz com que o desenvolvimento dos objetivos do negócio aconteça de uma maneira mais rentável e lucrativa, pois estrutura os saldos de todas as contas, o fluxo de caixa, o estoque, os custos e as despesas, os orçamentos, as demonstrações de resultado e os balanços projetados, mostrando, assim, a realidade interna da empresa.

Biagio e Batocchio (2005, p. 201) ressaltam que “as decisões empresariais são tomadas a partir de dados financeiros que refletem uma situação passada, mas isso vem mudando com o passar do tempo, já que a dinâmica de mercado não é mais a mesma”. Dentro do plano de negócios, a formulação de um plano financeiro servirá para abordar também questões que condizem com situações futuras, pois irá expor as probabilidades de retorno econômico, para, assim, examinar se os esforços que estão sendo feitos no presente serão compensados. É fundamental enfatizar que os resultados esperados com o capital que foi investido só serão conquistados se os procedimentos adotados tiverem uma continuidade ao longo de todo o projeto.

Nesse sentido, Razzolini Filho e Cadamuro (2014, p. 109) apresentam duas dicas interessantes aos empreendedores. Uma diz respeito à importância de se manter um rigoroso

controle das contas, uma vez que acompanhar a situação financeira do empreendimento aumenta as possibilidades de crescimento do lucro líquido a cada mês e a outra salienta sobre manter um nível de endividamento saudável, pois as dívidas nem sempre são sinônimo de problema, muitas vezes, um baixo grau de endividamento pode ser sintoma de desenvolvimento.

Uma empresa do setor imobiliário está inserida em um ramo de atividades com rendimentos variáveis originários, principalmente, das comissões sobre venda e aluguel de imóveis. Em razão disso, é fundamental detectar com precisão as despesas e controlar os custos, recorrer ao planejamento estratégico para designar metas financeiras e utilizar com cautela o capital de giro e o fluxo de caixa. Os indicadores de desempenho, neste mercado, servem como uma ferramenta de gestão, capaz de acompanhar a geração de receitas e se tudo está ocorrendo dentro do esperado. Entre os indicadores mais relevantes, estão o número de visitas recebidas e realizadas, a taxa de conversão de contatos, o tempo médio de locação e a venda de imóveis, o índice de renovações e o número de visualizações de anúncios on-line.

## 2.2 ESTRUTURAÇÃO DA VENDA DE IMÓVEIS

Na sociedade consumista atual, a compra e a venda de imóveis é um dos negócios que mais gera o crescimento e o desenvolvimento da atividade comercial. Nos últimos tempos, o poder aquisitivo das famílias aumentou e isso se deve muito à elaboração de programas governamentais, que facilitaram o acesso à aquisição de imóveis residenciais.

De acordo com Ingram *et al.* (2009, p. 31), o processo de vendas compõe “uma série de etapas inter-relacionadas, começando com a localização de clientes potenciais qualificados”. As próximas fases são planejar a apresentação de vendas, visitar o cliente, efetivar a venda e realizar as atividades de pós-venda.

Las casas (1999, p. 61) argumenta que:

na sua essência, o planejamento na área de vendas consiste, a partir dos objetivos empresariais, em analisar as situações internas e externas; fazer uma previsão do que pode acontecer, preparar-se para atender e executar essa previsão e controlar o trabalho para que tais objetivos sejam alcançados.

Rein (2019, p. 10) cita que as metas são essenciais para conseguir resultados positivos:

A boa notícia é que dá pra conseguir resultados de vendas surpreendentes definindo algumas metas de atividade. Na verdade, os resultados gerados por atividades cuidadosamente planejadas e administradas podem exceder em muito as metas orientadas a resultados que você definia no passado.

O mercado é o responsável por determinar o valor real de um imóvel, uma vez que agrupa aspectos, como: localização, tempo de construção, características de acabamento,

estado de conservação, quantidade de cômodos, tamanho e inclusive as opções de lazer próximas. Ao realizar a compra de um novo imóvel, o comprador deve analisar, com calma, quais são suas necessidades, conhecer todas as etapas de todo o processo e não ultrapassar seus limites financeiros, para fazer a escolha mais segura possível. Vale ressaltar também que este conhecimento irá beneficiar na escolha da melhor opção disponível no mercado, sendo evitados muitos transtornos que possam ocorrer no pós-venda, como manutenções, correções, reformas, entre outros (VIVA REAL, 2013).

Na percepção de Costa (2002, p. 31), ao avaliar o pós-compra, no setor imobiliário, a atenção deve ser redobrada, pois comprar um imóvel de qualquer preço é sempre uma decisão difícil e importante. Chega a ser indispensável que os produtores e intermediários ofereçam esse apoio pós-venda, em nome de uma possível lealdade e da indicação de novos consumidores.

### **2.2.1 Clientes no mercado imobiliário**

Zanetti, Cadamuro e Diniz (2015, p. 116) evidenciam que “no mercado imobiliário, a dedicação e o redobramento da atenção a serem prestadas ao cliente são pontos muito exigidos, pois não se trata da intermediação e da entrega de um simples produto”. A compra e a venda de um imóvel lida com a realização do sonho de aquisição da casa própria, seja por pessoas jovens ou idosas, seja por pessoas solteiras ou casadas.

Em uma de suas obras, Kotler (2005) salienta que o comportamento do cliente pode oscilar de acordo com sua cultura, sociedade onde está enquadrado, suas preferências e fatores que mexem com seu psicológico. Conforme a identidade da empresa, essas oscilações influenciam os clientes de uma maneira mais eficaz.

Ainda segundo Kotler (2005), os clientes são divididos em diferentes esferas:

- a) Iniciador: pessoa que percebe a necessidade e sugere a ideia da compra.
- b) Influenciador: pessoa que delibera as características e influência na decisão.
- c) Decisor: pessoa que avalia se o investimento deve ser feito e toma a decisão final.
- d) Comprador: pessoa que tem mais autonomia e efetivamente realiza a compra.
- e) Usuário: basicamente, é a pessoa que consome o produto ou o serviço.

No processo de compra de imóveis, os clientes seguem essas regras com precisão e estão se tornando cada vez mais exigentes. Isso se deve muito às facilidades no acesso às informações, portanto conhecer o seu perfil, os seus hábitos, as preferências e os gostos é um fator determinante para conquistá-los. Segundo Kotler e Armstrong (1998, p. 107), “o

consumidor tem um alto envolvimento quando o produto é caro ou arriscado, quando uma compra é esporádica ou bastante auto expressiva. Normalmente, o consumidor tem muito a aprender sobre a categoria do produto”.

### **2.2.2 Venda à vista**

Esta é a mais facilitada e a melhor opção de compra para as famílias ou indivíduos que vêm planejando e guardando dinheiro para adquirir um imóvel, sem precisar recorrer a um financiamento, uma vez que a compra à vista não irá comprometer a renda familiar com parcelas de financiamento altas por deliberados anos. Esta alternativa traz maior poder de negociação no caso de uma construção comprada na planta, com obras em andamento ou até mesmo já concluídas (VIVA REAL, 2013).

Scherrer (2012, p. 12) especifica que o documento que dá forma ao ato de uma venda na atividade imobiliária é, na maioria dos casos, um “Contrato de Promessa de Compra e Venda”, estabelecido por ambas as partes, em que o adquirente recebe, na planificação contábil, o nome do “Promitente comprador de Imóvel” ou simplesmente “prestamista”. “Quando a venda à vista de uma unidade é concluída, o lucro bruto será apurado e reconhecido no resultado do exercício social, na data em que se efetivar a negociação”. Na venda de unidade não concluída, Scherrer (2012, p. 17) destaca que os tratamentos contábeis e fiscais e os aspectos relacionados aos custos devem ser analisados com cautela.

### **2.2.3 Financiamento pelo Sistema Financeiro de Habitação**

A oferta de crédito desenvolve um papel que impulsiona o consumo e a produção, fazendo com que o crescimento econômico, em todo o mundo, seja constante. O crédito acontece quando um comprador faz a aquisição de um bem, mas somente pagará por ele depois de um determinado tempo, envolvendo, assim, a confiança depositada na promessa do pagamento e o tempo entre a obtenção e a liquidação da dívida. As instituições financiadoras sabem, precisamente, para onde o crédito que foi concedido será encaminhado, detendo, dessa forma, o próprio bem como garantia, resultando na oferta de juros mais acessíveis.

Conforme Selan (2015, p. 11), “o Sistema Financeiro Nacional (SFN) pode ser definido como o conjunto de instituições financeiras, que tem na transferência de recursos dos agentes poupadores para os agentes tomadores de recursos”. Ademais, Assaf Neto (2014, p. 38) descreve que o sistema financeiro lida com as finanças em seus mais variados parâmetros.

“Para tanto, foram criados instrumentos financeiros mais sofisticados e uma rede mais qualificada de intermediários financeiros com grande penetração no mercado.

Assaf Neto (2014, p. 89) destaca também que:

o sistema financeiro é composto por um conjunto de instituições financeiras públicas e privadas, e seu órgão normativo é o Conselho Monetário Nacional (CMN). Por meio do SFN, viabiliza-se a relação entre agentes carentes de recursos para investimento e agentes capazes de gerar poupança e, conseqüentemente, em condições de financiar o crescimento da economia.

Este sistema de venda, para Scherrer (2012, p. 30), envolve o agente financeiro e a empresa vendedora do empreendimento, até porque o financiamento não é integral, compete a quem vende parcelar o valor designado “entrada da compra”, se, porventura, quem adquiriu não possuir recursos financeiros no momento. “Poderá ocorrer também que o comprador, possuindo um imóvel de menor valor, em comum acordo com a vendedora, sirva-se desse artifício para efetivar a negociação, havendo, nesse caso, tratamento contábil similar à dação em pagamento.

#### *2.2.3.1 Programa habitacional*

Os programas de habitação foram criados para que as famílias menos favorecidas economicamente pudessem alcançar o sonho da casa própria. O Sistema Financeiro da Habitação tem uma grande relevância na evolução do desempenho da política de habitação e na oferta de crédito imobiliário por meio dos recursos do FGTS e do SBPE, contudo nota-se que o sistema ainda precisa melhorar. Também precisa ser melhorado o programa “Minha Casa, Minha Vida”, formalizado em março de 2009 e que pode ser retomado no atual governo, com o propósito de mudar a situação do financiamento habitacional e atingir a população de baixa renda, porém pontos importantes precisam ser ajustados para a qualidade de vida das pessoas beneficiadas pelo programa.

Os programas habitacionais, no entendimento de França (2017, p. 399), ainda possuem uma dimensão considerável, no entanto necessitam de ajustes no quesito infraestrutura.

Também é relevante uma retomada de articulação federativa dos programas urbanos, hoje inexistentes. Os atuais programas habitacionais são ótimos exemplos da execução de financiamento e infraestrutura sem a adoção de estratégias integradas. Se num primeiro momento os investimentos em habitação representaram a retomada de ganhos significativos de economia de escala, por outro lado, a ausência de mecanismos na política habitacional de estratégias de planejamento em ambiente

metropolitano acabou por aprofundar as já existentes deseconomias de aglomeração na provisão e extensão dos serviços urbanos.

Assaf Neto (2014, p. 100) dá ênfase à Caixa Econômica Federal, instituição que possui um “objetivo claramente social” [...]. “A CEF executa, ainda, atividades características de bancos comerciais e múltiplos”. O autor acrescenta que “a Caixa Econômica Federal se constitui, com base em sua função social, no principal agente do SFH - Sistema Financeiro de Habitação - atuando no financiamento da casa própria, principalmente, no segmento de baixa renda”.

De acordo com a Caixa Econômica Federal (2018, p. 15):

Em 1964, com a Lei 4380/1964, foi criado o Sistema Financeiro de Habitação (SFH), destinado a facilitar e promover a construção e a aquisição da casa própria ou moradia, especialmente pelas classes de menor renda da população e o Banco Nacional de Habitação (BNH), órgão central do SFH. Com isso, teve início esforço mais direcionado à aquisição de imóveis e o foco da política habitacional passou a contemplar produção de novas unidades. Ao longo dos seus 22 anos de existência, o BNH financiou 4,5 milhões de unidades. Apenas 33,6% delas, porém, foram destinadas aos setores populares, mostrando que, nesse modelo, os interesses do mercado podem se sobrepujar às necessidades sociais, ainda que convivam de maneira frutífera em alguns níveis. Em meio a grande instabilidade o BNH foi extinto em 1986. A Caixa Econômica Federal passou a ser o principal agente do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) e do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

Com o passar dos anos, o Brasil vem elaborando inúmeras ações no ramo da política habitacional com a intenção de extinguir os números negativos, que são originários das famílias sem moradia ou que vivem em condições precárias. A cada mudança de governo, as políticas habitacionais são revisadas e sofrem constantes reformulações, com o propósito de continuar melhorando a qualidade dos empreendimentos e aumentando o número de residências disponíveis para as pessoas de baixa renda.

### 2.3 SISTEMATIZAÇÃO DA LOCAÇÃO DE IMÓVEIS

O investimento em imóveis para locação, tanto para comércio quanto para moradia, é uma boa alternativa de renda mensal e de valorizar o patrimônio, mas, para conseguir um bom retorno, em primeiro lugar, é preciso ter tranquilidade e comprometimento na hora de divulgar, formular o preço, atender o cliente e prestar a consultoria. O público, nesse tipo de negócio, geralmente, busca residências em boas condições, de fácil acesso e que se encaixem perfeitamente no seu orçamento e estilo de vida.

Na reflexão levantada por Cordeiro, Baggio e França (2019, s/p):

O compartilhamento de espaços e serviços pode ser uma maneira de conciliar um estilo de vida dinâmico, e no qual as trajetórias de vida e carreira não são mais tão previsíveis, à pressão sobre custos em um espaço urbano que se torna valorizado e com imóveis diminutos. A nova maneira de compartilhar tem como base soluções apoiadas pela tecnologia e não prescinde de aspectos como segurança e privacidade. O aluguel se consolida como uma opção para uma geração que quer viajar, empreender e experimentar diferentes vivências. A compra de um imóvel, ainda desejada, pode ficar para quando o morador atingir a estabilidade financeira ou estabelecer família – o que tende a acontecer mais tarde para as próximas gerações do que para as anteriores. Vale, contudo, ressaltar que a atual burocracia do processo de aluguel ainda se coloca como um entrave a ser solucionado para garantir a eficiência e a praticidade exigidas pelas novas gerações.

### 2.3.1 Contrato

Um contrato pode ser elaborado para várias situações específicas, a fim de minimizar os riscos das relações empresariais e até mesmo individuais. A conceituação de contrato, segundo Tartuce (2015, p. 04), “é tão antiga como a própria humanidade, eis que desde o início os seres humanos buscaram relacionar-se em sociedade”.

Os procedimentos locatícios devem ser estruturados com o propósito de assegurar ao locador e ao locatário que os seus direitos e deveres serão seguidos conforme exige a lei do inquilinato. Assim, Azevedo (2019, p. 28) conceitua contrato “como manifestação de duas ou mais vontades, objetivando criar, regulamentar, alterar e extinguir uma relação jurídica (direitos e obrigações) de caráter patrimonial”.

Azevedo (2019, p. 40) afirma que, por meio de contratos, os indivíduos devem compreender-se e respeitar-se, a fim de encontrar um meio de entendimento e de negociação pacífica de seus interesses. Dessa forma, a correção de problemas futuros torna-se mais fácil de ser resolvida.

Tartuce (2019, p. 26) define contrato como um

ato jurídico bilateral, dependente de pelo menos duas declarações de vontade, cujo objetivo é a criação, a alteração ou até mesmo a extinção de direitos e deveres de conteúdo patrimonial. Os contratos são, em suma, todos os tipos de convenções ou estipulações que possam ser criadas pelo acordo de vontades e por outros fatores acessórios.

Já, para Fonseca (1995, p. 73):

O contrato não existe isoladamente, mas, sim, dentro de um contexto, no interior de um conjunto normativo. É ele um dos institutos de que se compõe um ordenamento

jurídico e, portanto, acompanha sempre o seu modo de inserção na sociedade de que é expressão. Essa evolução do ordenamento e, mais especificamente, do contrato, segue o caminho das alterações ocorridas no âmbito da sociedade de que o Direito nada mais é do que uma expressão cultural.

### 2.3.1.1 *Lei do Inquilinato*

Com a aprovação da Lei do Inquilinato, em 1991, solidificaram-se as normas referentes à locação residencial e não residencial, focando-se em atender, sobretudo, as necessidades dos inquilinos sem que o locador tome ações exageradas em alguns casos. A lei conta com normas que dão autonomia para ambas as partes, já que, anteriormente à sua vigência, isso era restringido e favorecia, exclusivamente, o proprietário do imóvel sob efeitos de um contrato, dificultando o alcance e negando moradia a milhares de pessoas que não possuíam imóvel próprio (DINIZ, 2006, p. 16).

Os direitos e os deveres a serem cumpridos devem estar claramente expressos no contrato de locação, baseando-se nos artigos da Lei 8.245/1991. O descumprimento da obrigação por uma das partes resulta não só na rescisão do contrato, mas também o direito de pedir perdas e danos, execução compulsória, interrupção ou redução do pagamento de aluguéis, despejo do locatário e realização das garantias (BRASIL, 1991).

Art. 22. O locador é obrigado a:

- I - Entregar ao locatário o imóvel alugado em estado de servir ao uso a que se destina;
- II - Garantir, durante o tempo da locação, o uso pacífico do imóvel locado;
- III - manter, durante a locação, a forma e o destino do imóvel;
- IV - Responder pelos vícios ou defeitos anteriores à locação;
- V - Fornecer ao locatário, caso este solicite, descrição minuciosa do estado do imóvel, quando de sua entrega, com expressa referência aos eventuais defeitos existentes;
- VI - Fornecer ao locatário recibo discriminado das importâncias por estas pagas, vedada a quitação genérica;
- VII - pagar as taxas da administração imobiliária, se houver, e de intermediações, nestas compreendidas as despesas necessárias à aferição da idoneidade do pretendente ou de seu fiador;
- VIII - pagar os impostos e taxas, e ainda o prêmio de seguro complementar contrafogo, que incidam ou venham a incidir sobre o imóvel, salvo disposição expressa em contrário no contrato;
- IX - Exibir ao locatário, quando solicitado, os comprovantes relativos às parcelas que estejam sendo exigidas;
- X - Pagar as despesas extraordinárias de condomínio. [...] (BRASIL, 1991, s/p).

O artigo 23 da Lei 8.245/1991 traz os deveres do locatário:

Art. 23. O locatário é obrigado a:

- I - Pagar pontualmente o aluguel e os encargos da locação, legal ou contratualmente

exigíveis, no prazo estipulado ou, em sua falta, até o sexto dia útil do mês seguinte ao vencido, no imóvel locado, quando outro local não tiver sido indicado no contrato;

II - Servir-se do imóvel para o uso convencionado ou presumido, compatível com a natureza deste e com o fim a que se destina, devendo tratá-lo com o mesmo cuidado como se fosse seu;

III - restituir o imóvel, finda a locação, no estado em que o recebeu, salvo as deteriorações decorrentes do seu uso normal;

IV - Levar imediatamente ao conhecimento do locador o surgimento de qualquer dano ou defeito cuja reparação a este incumba, bem como as eventuais turbações de terceiros;

V - Realizar a imediata reparação dos danos verificados no imóvel, ou nas suas instalações, provocados por si, seus dependentes, familiares, visitantes ou prepostos;

VI - Não modificar a forma interna ou externa do imóvel sem o consentimento prévio e por escrito do locador;

VII - entregar imediatamente ao locador os documentos de cobrança de tributos e encargos condominiais, bem como qualquer intimação, multa ou exigência de autoridade pública, ainda que dirigida a ele, locatário;

VIII - pagar as despesas de telefone e de consumo de força, luz e gás, água e esgoto;

IX - Permitir a vistoria do imóvel pelo locador ou por seu mandatário, mediante combinação prévia de dia e hora, bem como admitir que seja o mesmo visitado e examinado por terceiros, na hipótese prevista no art. 27;

X - Cumprir integralmente a convenção de condomínio e os regulamentos internos;

XI - pagar o prêmio do seguro de fiança;

XII - pagar as despesas ordinárias de condomínio. [...] (BRASIL, 1991, s/p).

Com a locação acertada, o locador, em nenhuma hipótese, poderá retomar a residência ao longo do prazo de vigência do contrato. Segundo o artigo 4º da Lei 8.245/1991, o locatário pode cancelar o contrato, porém o ato incidirá em multa e a única forma legal de desocupação ocorre quando, porventura, o locatário transferir seu emprego para outra cidade (ZANETTI, CADAMURO; DINIZ, 2015, p. 116).

Sobre o preço do aluguel, Venosa (2004, p. 140) aponta que este é um quesito essencial e que, normalmente, é fixado em dinheiro e pago por semana, mês, bimestre, etc. O pagamento também pode ser efetuado de uma só vez e de uma espécie diferente. O aluguel será devido ao longo do tempo em que a casa estiver disponível ao inquilino, mesmo que dela não utilize.

Se o locador tiver a intenção de se desfazer de seu empreendimento, deve avisar ao locatário a respeito de sua pretensão. A Lei do Inquilinato de 1991 estipula, na Seção V do Capítulo I, artigos 27 a 34, sobre o direito de preferência do inquilino em uma possível aquisição do imóvel locado (BRASIL, 1991).

Art. 27. No caso de venda, promessa de venda, cessão ou promessa de cessão de direitos ou dação em pagamento, o locatário tem preferência para adquirir o imóvel locado, em igualdade de condições com terceiros, devendo o locador dar-lhe conhecimento do negócio mediante notificação judicial, extrajudicial ou outro meio de ciência inequívoca. Parágrafo único. A comunicação deverá conter todas as condições do negócio e, em especial, o preço, a forma de pagamento, a existência de

ônus reais, bem como o local e horário em que pode ser examinada a documentação pertinente. (BRASIL, 1991, s/p).

Para assegurar o cumprimento das obrigações especificadas no contrato, o artigo 37 da Lei do Inquilinato dispõe de certas garantias:

Art. 37. No contrato de locação, pode o locador exigir do locatário as seguintes modalidades de garantia:

I - Caução;

II - Fiança;

III - Seguro de fiança locatícia.

IV - Cessão fiduciária de quotas de fundo de investimento.

Parágrafo único. É vedada, sob pena de nulidade, mais de uma das modalidades de garantia num mesmo contrato de locação. (BRASIL, 1991, s/p).

Com relação à ação de despejo do locatário ou quando reconhecido o direito do locador em solicitar a devolução do imóvel, Rizzardo (2009, p. 190) delibera “como um ato de comunicação da resolução, mas procedendo-se o despejo unicamente em uma ação judicial, que ingressa após a denúncia”. Ainda de acordo com Rizzardo (2009, p. 519), há dois tipos de resolução por parte do locador: a denúncia motivada, quando se prova a recuperação do imóvel ou o ato de despejo e a imotivada, que não exige a exposição dos motivos.

### **3 MÉTODO DE PESQUISA**

Este capítulo apresenta as faces metodológicas que orientaram a idealização do presente estudo, explicitando quais foram as técnicas utilizadas para a obtenção dos resultados.

#### **3.1 CLASSIFICAÇÃO E DELINEAMENTO DA PESQUISA**

Conforme Diehl (2004, p. 47), a pesquisa “constitui-se num procedimento racional e sistemático, cujo objetivo é proporcionar respostas aos problemas propostos. Ao seu desenvolvimento, é necessário o uso cuidadoso de métodos, processos e técnicas”. O autor ainda traz afirmações a respeito da metodologia e menciona que seu propósito é identificar a melhor forma de tratar certo problema, englobando os conhecimentos dos métodos em vigor. O conjunto de processos por onde se conhece uma realidade e se desenvolvem alguns comportamentos é designado método.

##### **3.1.1 Classificação quanto à espécie**

A pesquisa realizada se classifica, segundo a espécie, como pesquisa diagnóstica, visto que, por meio da análise de vários fatores envolvidos no mercado imobiliário, é possível determinar qual será a decisão mais acertada sobre a realização da venda ou da locação de um imóvel.

Diehl e Tatim (2004, p. 57) afirmam que há inúmeras possibilidades de projetos que proporcionam um diagnóstico de todas as áreas do ambiente organizacional. As pesquisas que seguem esta linha não sofrem com os custos elevados, mas encontram dificuldades por conta da confidencialidade dos dados. “A pesquisa diagnóstica atrai, principalmente, alunos interessados na área de análise administrativa, já que esta apresenta um conjunto de técnicas e instrumentos de análise que permitem não só o diagnóstico, como também a racionalização dos sistemas”.

##### **3.1.2 Classificação segundo os objetivos**

Os procedimentos adotados para a comercialização de imóveis requerem uma constante atualização devido à incidência de muitas variáveis que podem interferir desde os

minuciosos até aos mais complexos detalhes e que são de grande relevância para a determinação do preço, das preferências dos clientes, das características do produto e até mesmo das formas de divulgação. Portanto, este trabalho é classificado, conforme os objetivos, como uma pesquisa descritiva.

Triviños (1987, p. 112) descreve que a pesquisa descritiva faz exigências ao investigador sobre as informações que almeja pesquisar, pois descreve os fatos e os fenômenos de deliberada situação. Ainda segundo o autor, nesse tipo de pesquisa, deve ser feito um exame crítico na investigação levantada, para que os resultados não sejam equivocados e as técnicas de coleta de dados não gerem imprecisão.

### **3.1.3 Classificação segundo a abordagem do problema**

Uma pesquisa pode se classificar pela abordagem do problema, já que, de acordo com Marconi (2005, p. 161), problema é uma dificuldade teórica ou prática e defini-lo “significa especificá-lo em detalhes precisos e exatos. Na formulação de um problema, deve haver clareza, concisão e objetividade. A colocação clara do problema pode facilitar a construção da hipótese central”. Desse modo, o presente trabalho se define como qualitativo, pois reúne informações que se relacionam de diversas maneiras, facilitando o entendimento do problema.

A pesquisa qualitativa, para Lucio, Collado e Sampieri (2013, p. 376), é focada em “compreender e aprofundar os fenômenos, que são explorados a partir da perspectiva dos participantes em um ambiente natural e em relação ao contexto”. A visão qualitativa é indicada quando investigamos o ponto de vista dos participantes sobre os acontecimentos que os rodeiam, ou seja, a forma como percebem subjetivamente sua realidade. O processo qualitativo se desenvolve com a ideia de pesquisa.

### **3.1.4 Classificação segundo os procedimentos técnicos**

A pesquisa executada, segundo os procedimentos técnicos, classifica-se como documental, justamente por se tratar de uma junção de dados que visam proporcionar o entendimento da empresa, das pessoas, dos produtos ofertados e dos métodos adotados. A consulta de documentos específicos ou com relação ao setor imobiliário transmite conhecimentos que se transformam em ideias inovadoras e necessárias para a obtenção de maior destaque dentro da sociedade e também na solução de problemas.

A pesquisa documental permite encontrar fatos que aconteceram há muito tempo a fim de trazer aprendizagens para que, nos tempos atuais, sejam aperfeiçoadas e aplicadas, revelando, ao mesmo tempo, toda a história que fez dar sentido a certo fato. Conforme Fonseca (2002, p. 32), a pesquisa documental é baseada em fontes diversificadas e, por muitas vezes, assemelha-se com a pesquisa bibliográfica.

A pesquisa documental trilha os mesmos caminhos da pesquisa bibliográfica, não sendo fácil por vezes distingui-las. A pesquisa bibliográfica utiliza fontes constituídas por material já elaborado, constituído basicamente por livros e artigos científicos localizados em bibliotecas. A pesquisa documental recorre a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas, vídeos de programas de televisão, etc.

### 3.2 PLANO DE COLETA DE DADOS

O presente trabalho é baseado em uma entrevista aplicada a um colaborador de uma imobiliária do município de Constantina, o qual foi questionado sobre alguns pontos essenciais e que deram estrutura ao processo de levantamento de dados. Por meio dessa entrevista, foi possível obter um entendimento mais amplo sobre o método de formação de preços, de divulgação, de planejamento empresarial e das mudanças de mercado que são pontos fundamentais para a tomada de decisão.

Para Marconi (2005, p. 214), a entrevista é um encontro entre duas pessoas, com o propósito de que uma delas, mediante conversação, adquira informações de determinado assunto. É um processo empregado na investigação social e na coleta de dados, auxiliando também no diagnóstico de um problema social. Trata-se de uma conversa face a face, de forma metódica, proporcionando ao entrevistado, verbalmente, a informação necessária.

### 3.3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Logo após ser realizada a coleta dos dados, elaborou-se a análise e a interpretação dos dados, buscando, primeiramente, estudar o planejamento feito em cada setor, para, depois, averiguar qual alternativa deverá ser seguida no processo de venda ou locação de determinado imóvel.

Os aspectos que estão ligados ao setor imobiliário são abordados em um estudo teórico, mesclando com a atividade prática, para uma melhor precisão no levantamento dos dados que tem relação direta com as escolhas feitas pela empresa.

### 3.4 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

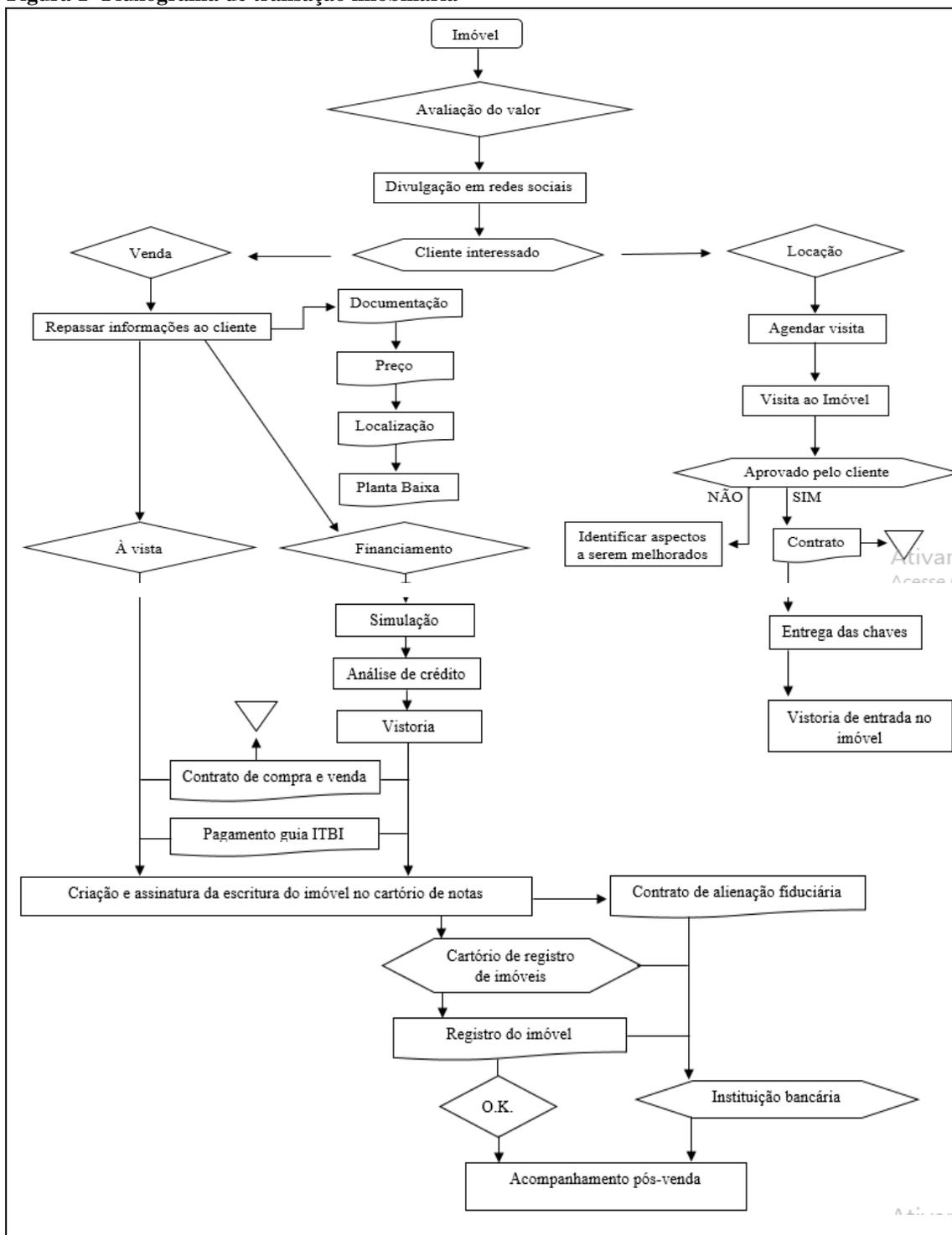
Uma das principais limitações a se considerar na realização deste estudo é que as informações condizem a apenas uma empresa do setor imobiliário, não podendo ser aplicada a outras organizações, visto que existem algumas particularidades e estratégias exclusivas.

Desse modo, não é possível direcionar o presente trabalho de forma generalizada, devido ao fato de que existem algumas variáveis, a exemplo da região em que se localiza, as características do público alvo e os procedimentos aplicados que interferem na obtenção do resultado final.

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A seguir, a Figura 1 apresenta o fluxograma de transação imobiliária.

Figura 1- Fluxograma de transação imobiliária



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

#### 4.1 APRESENTAÇÃO DO PROCESSO DE TRANSAÇÃO IMOBILIÁRIA

Para dar início ao sistema de venda ou locação de um imóvel, é necessário, em primeiro lugar, analisar as características que mais chamam a atenção de um cliente interessado, como a localização da residência, que pode facilitar na hora de fechar o negócio, pelo fato de poder estar situada em áreas mais movimentadas ou próximo a hospitais, escolas, estabelecimentos comerciais e até mesmo coincidir com a proximidade do local de serviço. Outra característica que desperta interesse é o espaço interno e externo que o imóvel possui, a distribuição dos cômodos, o número de quartos e se existe garagem.

Os valores a serem ofertados, na maioria das vezes, definem se haverá um acordo e se o processo terá uma continuidade, pois, geralmente, as pessoas buscam preços que se encaixem, perfeitamente, em seus orçamentos. Outro ponto muito relevante diz respeito à condição que se encontra o imóvel, especificadamente, aos que já possuíam moradores anteriormente, uma vez que o bom estado de conservação e de manutenção tornam o local mais atraente. Ademais, a divulgação, tanto para venda quanto para locação de imóveis, é uma etapa fundamental do processo, realizada por meio de anúncios publicados nas redes sociais e através da implementação de placas de vende-se ou aluga-se.

Ao entrar em contato com um cliente interessado em locar certo empreendimento, primeiramente, todas as informações necessárias são repassadas e, em seguida, faz-se o agendamento de uma visita até o local. Feito isto, fica a cargo do cliente tomar sua decisão e, se ela for positiva, será realizada a entrega das chaves e a assinatura do contrato, que possui algumas cláusulas esclarecendo os direitos e os deveres do locador e do locatário. Uma cópia do contrato é arquivada e outra é entregue ao cliente. Por fim, uma vistoria em todo o imóvel é feita para assegurar que o inquilino, ao encerrar o contrato, caso não deseje renová-lo, entregue o imóvel no mesmo estado em que o recebeu.

Assim como na locação, na venda de imóveis, o primeiro passo a ser dado, quando alguém se demonstra interessado, é, imediatamente, fornecer informações de toda a documentação, do preço, da localização e da planta baixa. No setor imobiliário, existe a opção de venda à vista, que é a mais facilitada, ou a de financiamento, que envolve algumas etapas mais burocráticas.

O financiamento imobiliário é uma modalidade de empréstimo muito procurada para quem deseja comprar imóveis residenciais, pois oferece taxas mais baixas e um período mais extenso para o pagamento. As etapas deste tipo de financiamento iniciam através das simulações, conforme está exposto no Anexo A, ou seja, com base no valor do imóvel, do

prazo em anos que se pretende financiar e das taxas de juros ofertadas, é possível calcular as parcelas mensais e certificar-se de que o financiamento é adequado à situação financeira.

Na análise de crédito executada pelas instituições bancárias, são verificados todos os dados do vendedor e do comprador, como documentos de identificação, CPF, carteira de identidade e comprovante de estado civil. Além disso, são examinados os comprovantes de renda que demonstram a capacidade de pagamento, como declarações de imposto de renda e extratos bancários. Podem ser solicitados ainda comprovantes de residência e históricos de créditos concedidos no passado. A documentação do imóvel também é checada, sua matrícula e seu IPTU, assim como seu valor e as suas peculiaridades.

Existe uma grande variedade de financiamentos imobiliários, porém os que mais ganham destaque são o Sistema Financeiro de Habitação (SFH), regulamentado pelo Governo Federal e que se diferencia pela razão de poder utilizar o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) para efetuar pagamento de parte do valor do empreendimento; o Sistema Financeiro Imobiliário (SFI), que segue as mesmas regras do SFH, porém é destinado a financiamentos de imóveis de valor mais elevado; e o programa Minha Casa, Minha Vida (MCMV), criado pelo Governo Federal e controlado pela Caixa Econômica Federal com o intuito de proporcionar acesso à moradia para as famílias de baixa renda.

Para dar continuidade ao processo, o banco efetua uma vistoria no imóvel, juntamente com profissionais da construção civil, que servirá como uma medida de precaução para garantir que o financiamento seja concedido de forma responsável e segura. A vistoria determina se o montante solicitado está de acordo com o valor da residência, ajuda também a averiguar se a mesma se encontra em boas condições e se está em conformidade com as leis e os regulamentos locais.

Assim como no financiamento, a aquisição à vista segue alguns moldes semelhantes, começando pelo contrato de compra e venda, que estabelece os termos da transação. Depois de assinado, o contrato é subordinado ao registro, no cartório de registro de imóveis, para formalizar a transferência da propriedade de forma legal.

No caso do financiamento, logo após elaborada, a escritura deverá ser entregue à instituição bancária que exigirá que o comprador assine um contrato de alienação fiduciária, que é um acordo legal em que o devedor transfere, temporariamente, seu imóvel ao credor como garantia do empréstimo, mas continua utilizando o bem enquanto cumpre com o pagamento das parcelas. Isso torna possível que, em caso de descumprimento do devedor, o credor tome a posse em definitivo.

O trabalho realizado após a venda de um imóvel, designado de pós-venda, é fundamental para manter um relacionamento sólido e duradouro com o cliente, podendo resultar em novos negócios no futuro e na coleta de informações de sua experiência de compra e para aperfeiçoar os serviços prestados pela imobiliária. Para garantir a satisfação do cliente, todas as suas necessidades devem ser atendidas, inclusive quando a residência apresentar problemas em sua infraestrutura.

#### 4.2 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O resultado encontrado na pesquisa, no que se refere ao mercado imobiliário, está em conformidade com o que afirma Bortone (2017, p. 11), o qual enfatiza que sua complexidade ocorre pelo fato de os bens imóveis não poderem ser substituídos por outros de igual teor. Os imóveis possuem características diferentes uns dos outros, contribuindo, assim, para o difícil ajuste das necessidades dos envolvidos para que haja negociação. Outra característica do mercado imobiliário é que, dentro dele, encontram-se outros mercados: negociação de terrenos, venda de casas, financiamentos, locações. O autor ainda cita que “são quatro os fundamentos do mercado imobiliário: utilização (moradia), investimento (valorização), negócios (empreendimentos) e produção de renda (locações)”.

Araújo Júnior (2020, p. 70) afirma o que se encontra na pesquisa no que tange ao contrato de locação de imóveis, salientando quais são os princípios fundamentais do direito contratual: a autonomia da vontade é quando as partes são livres para contratar e pactuar o que lhes convenha, a supremacia da ordem pública, que limita a vontade das partes pela lei, ou seja, não pode ser absoluta e a obrigatoriedade da convenção, que se direciona a dar segurança jurídica às partes envolvidas no contrato, prevendo sanções na lei para aqueles que deixam de cumpri-lo.

#### 4.3 SÍNTESE DOS RESULTADOS

Os procedimentos imobiliários envolvem uma série de etapas, desde a compra e a venda de propriedades até a locação e a gestão de imóveis, incluindo a avaliação de imóveis, o marketing, as negociações, os contratos e a administração de aluguéis. Tendo em vista a metodologia apresentada, diversos conhecimentos são necessários para a concepção desse processo. Desse modo, faz-se necessário que os gestores e os colaboradores da imobiliária compreendam cada passo de forma clara e eficiente.

## 4.4 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Quadro 1- Plano de ação

| Plano de ação        |  |   |  |  |   |
|----------------------|--|---|--|--|---|
| <b>O que fazer?</b>  | <b>Analisar o mercado</b>  | <b>Definir metas</b>  | <b>Treinamento da equipe</b>   | <b>Gestão financeira</b>   | <b>Avaliar o desempenho</b>   |
|                      | Avaliar o mercado local identificando tendências, demanda populacional, concorrência e novas oportunidades.  | Estabelecer metas que sejam claras e que se encaixem com a capacidade da empresa, como o aumento da participação no mercado imobiliário e das vendas mensais. | Certificar-se de que a equipe está bem treinada para o atendimento aos clientes e conhecimento do mercado imobiliário.               | Manter um controle financeiro rigoroso, garantindo que as despesas estejam alinhadas com as receitas e que haja um plano de contingência para períodos de baixa atividade. | Implementar métricas de desempenho para avaliar as estratégias e fazer ajustes conforme necessário.                                       |
| <b>Como fazer?</b>   | <b>Definir o objetivo</b>  | <b>Listar tarefas</b>   | <b>Designar responsabilidades</b>  | <b>Recursos necessários</b>  | <b>Avaliar os riscos</b>  |
|                      | Identificar claramente o que se deseja alcançar com o plano de ação.   | Desenvolver tarefas específicas que precisam ser realizadas para atingir os objetivos.  | Determinar os responsáveis por cada tarefa, certificando que as pessoas envolvidas saibam claramente o que se espera delas.          | Identificar os recursos fundamentais, como pessoal, orçamento, materiais, etc.   | Detectar possíveis obstáculos ou desafios que possam surgir e planejar como lidar com eles.   |
| <b>Quando fazer?</b> | <b>Início do ano ou trimestre</b>  |   | <b>Quando a empresa está em crescimento</b>  |  | <b>Para superar desafios</b>  |
|                      | A fim de elaborar planos de ação para estabelecer metas e estratégias para os meses seguintes.   |   | Quando a imobiliária está expandindo seus negócios, um plano de ação ajuda a gerenciar essa expansão de maneira eficaz e organizada. |  | Ocorrer queda nas vendas ou a concorrência estiver acirrada, as estratégias devem ser repensadas.   |
| <b>Quem faz?</b>     | <b>Gestores e diretores</b>  |   | <b>Equipe financeira</b>   |  | <b>Todos os funcionários</b>  |
|                      | Os líderes da imobiliária desempenham as atividades que envolvem a definição de metas, estratégias e supervisionam a implementação do plano de ação. |   | São os responsáveis por alocar recursos financeiros e garantir que o plano de ação esteja dentro do orçamento.                       |  | É importante que todos estejam cientes do plano de ação, entendam como seu trabalho se encaixa nele, contribuindo para sua implementação. |

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

#### 4.5 SUGESTÕES DE PESQUISAS FUTURAS

O avanço da tecnologia exerce impacto direto no processo de transação imobiliária e a inteligência artificial está sendo usada para analisar dados relevantes e fornecer informações para compradores e vendedores, melhorando a precisão na avaliação de propriedades, trazendo benefícios quando se trata de economia de custos, fornecendo sistemas de gerenciamento, entre outros. Estas questões específicas podem ser exploradas de forma mais aprofundada para buscar entender como as inovações tecnológicas estão moldando o setor imobiliário.

As mudanças regulatórias nas transações imobiliárias são um campo de pesquisa importante para ajudar a compreender como as regulamentações afetam a dinâmica do mercado imobiliário, as práticas dos profissionais da área e as experiências dos clientes. Essas alterações futuras influenciam na disponibilidade de financiamento, nas leis de zoneamento, nas leis de aluguel, nas regulamentações ambientais, nos impostos sobre propriedade, entre outras questões correlatas.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O desenvolvimento desta pesquisa possibilitou uma reflexão acerca dos planos desenvolvidos pela imobiliária, permitindo a organização de ideias de modo a gerar condições pertinentes para definir objetivos, sugestões, oportunidades futuras, estratégias e processos, objetos deste estudo.

O objetivo primordial deste trabalho é descrever os procedimentos legais e operacionais necessários para a locação e a venda de imóveis de uma imobiliária do município de Constantina/RS. Já os objetivos específicos procuram detalhar os preceitos legais relacionados à locação e venda de imóveis, descrever os procedimentos atuais utilizados pela imobiliária, identificar aspectos positivos e possibilidades de melhoria na dinâmica atual de locação e venda da imobiliária e sugerir ações para adequar os procedimentos internos à legislação vigente, bem como maximizar os resultados operacionais e financeiros. Para atingir aos objetivos propostos, buscou-se, apresentar o processo de transação imobiliária e sugerir ações para aperfeiçoar os planos e planejamentos da empresa estudada.

Os procedimentos legais e operacionais da imobiliária do município de Constantina/RS foram elencados e mensurados, trazendo conhecimento detalhado sobre cada etapa do processo de venda e locação de imóveis. Foram apresentados casos práticos e exemplos que ilustram os desafios e as soluções comuns enfrentadas no setor imobiliário. Conclui-se que o conhecimento aprofundado dos procedimentos imobiliários é fundamental para todos os interessados em investir em propriedades, contribuindo para o sucesso e a eficiência das transações nesse mercado em constante evolução.

## REFERÊNCIAS

- ARAUJO JÚNIOR, Gediel Claudino. **Prática de locação**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2020.
- ASSAF NETO, A. **Matemática financeira e suas aplicações**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- \_\_\_\_\_. **Valuation: métricas de valor e avaliação de empresas**. São Paulo: Atlas, 2014.
- AZEVEDO, Álvaro Villaça. **Curso de direito civil: teoria geral dos contratos** 4. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.
- BERNARDI, L. A. **Manual de empreendedorismo e gestão**. São Paulo: Atlas, 2003.
- BERTI, Anélio. **Análise do capital de giro: teoria e prática**. São Paulo: Ícone, 1999.
- BIAGIO, Luiz Arnaldo, BATOCCHIO, Antônio. **Plano de negócios: estratégia para micro e pequenas empresas**. São Paulo: Manole, 2005.
- BRASIL. **Legislação do Inquilinato e normas correlatas**. Brasília, DF, 2010. Disponível em:  
<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/496313/000880424.pdf?sequence=&isAllowed=y>. Acesso em: 24 abr. 2023.
- \_\_\_\_\_. **Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991**. Dispõe sobre as locações de imóveis urbanos e procedimentos a elas pertinentes. Brasília, 1991. Disponível em:  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18245.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18245.htm). Acesso em: 09 nov. 2023.
- CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. **Habitação, um olhar para o futuro**. Brasília, 2018.
- CELERO. **O que é o planejamento financeiro, qual a importância, como fazer e dicas**. 2021. Disponível em: <https://celero.com.br/blog/planejamento-financeiro/>. Acesso em: 17 abr. 2023.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- CONTENT, Redator Rock. **Entenda o que é planejamento operacional e qual a sua importância para uma empresa**. 2019. Disponível em:  
<https://rockcontent.com/br/blog/planejamento-operacional/>. Acesso em: 06 abr. 2023.
- CORDEIRO, Giovanni; BAGGIO, Cláudia; FRANÇA, Luiz Antônio. Comportamento do consumidor de imóveis em 2040. **ABRAIN e Deloitte**, [s. l.], 2019. Disponível em:  
<https://www.abrainc.org.br/wp-content/uploads/2019/09/Abrainc-Pesquisa-v10.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2023.
- DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DIRECIONAL. **Política habitacional: o que é e o que esperar dela no futuro.** 2022.

Disponível em:

[https://direcional.com.br/blog/financas/politicahabitacional/#Qual\\_sera\\_o\\_futuro\\_das\\_politicas\\_habitacionais\\_brasileiras](https://direcional.com.br/blog/financas/politicahabitacional/#Qual_sera_o_futuro_das_politicas_habitacionais_brasileiras). Acesso em: 30 abr. 2023.

DOLABELA, Fernando. **O segredo de Luísa.** 30. ed. São Paulo: Editora de Cultura, 2006.

DRUCKER, Peter F. **Introdução à administração.** 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1998.

FONSECA, Vitor da. **Introdução às dificuldades de aprendizagem.** 2. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

FRANÇA, Karla Christina Batista de. **Cadê a governança metropolitana na política habitacional brasileira: desafios, resistências e potencialidades no território metropolitano de Brasília.** 1. ed. Jundiaí: Paco Editorial, 2017.

GROUP SOFTWARE. **Avaliação de imóveis: quais fatores devem ser considerados.** 2021. Disponível em: <https://www.groupsoftware.com.br/blog/avaliacao-de-imoveis/>. Acesso em: 12 abr. 2023.

INGRAN, Thomas N. *et al.* **Gerenciamento de vendas: análise e tomada de decisão.** São Paulo: Cengage Learning, 2009.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle.** São Paulo: Atlas, 1998.

\_\_\_\_\_. **Administração de marketing.** 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

\_\_\_\_\_. ARMSTRONG, Gary. **Princípio de marketing.** 7. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil Ltda, 1998.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de vendas.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LUCIO, Maria Del Pilar Baptista; COLLADO, Carlos Fernández; SAMPIERRI, Roberto Hernández. **Metodologia de Pesquisa.** 5. Ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos de metodologia científica.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2023.

RAZZOLINI FILHO, Edelvino; CADAMURO Janieyre Scabio. **Gestão imobiliária.** 1. ed. Curitiba: InterSaberes, 2014.

REIN, T. **Academia de funil de vendas.** São Paulo: Pipedrive, 2019.

RIZZARDO, Arnaldo. **Direito de empresa.** 3 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009.

ROSA, Cláudio A. **Como elaborar um plano de negócios.** 1 ed. Brasília: Sebrae, 2013.

SANTOS, Cleônimo dos. **Contabilidade na atividade imobiliária**. 2 ed. São Paulo: IOB, 2012.

SELAN, Beatriz. **Mercado financeiro**. 1. ed. Rio de Janeiro: Sesses, 2015.

SEMENIK, Richard J.; BAMOSSY, Gary J. **Princípios de marketing: uma perspectiva global**. São Paulo: MAKRON Books, 1995.

SHERRER, Alberto Manoel. **Contabilidade imobiliária**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

TARTUCE, Flávio. **Direito civil**. São Paulo: Método, 2015.

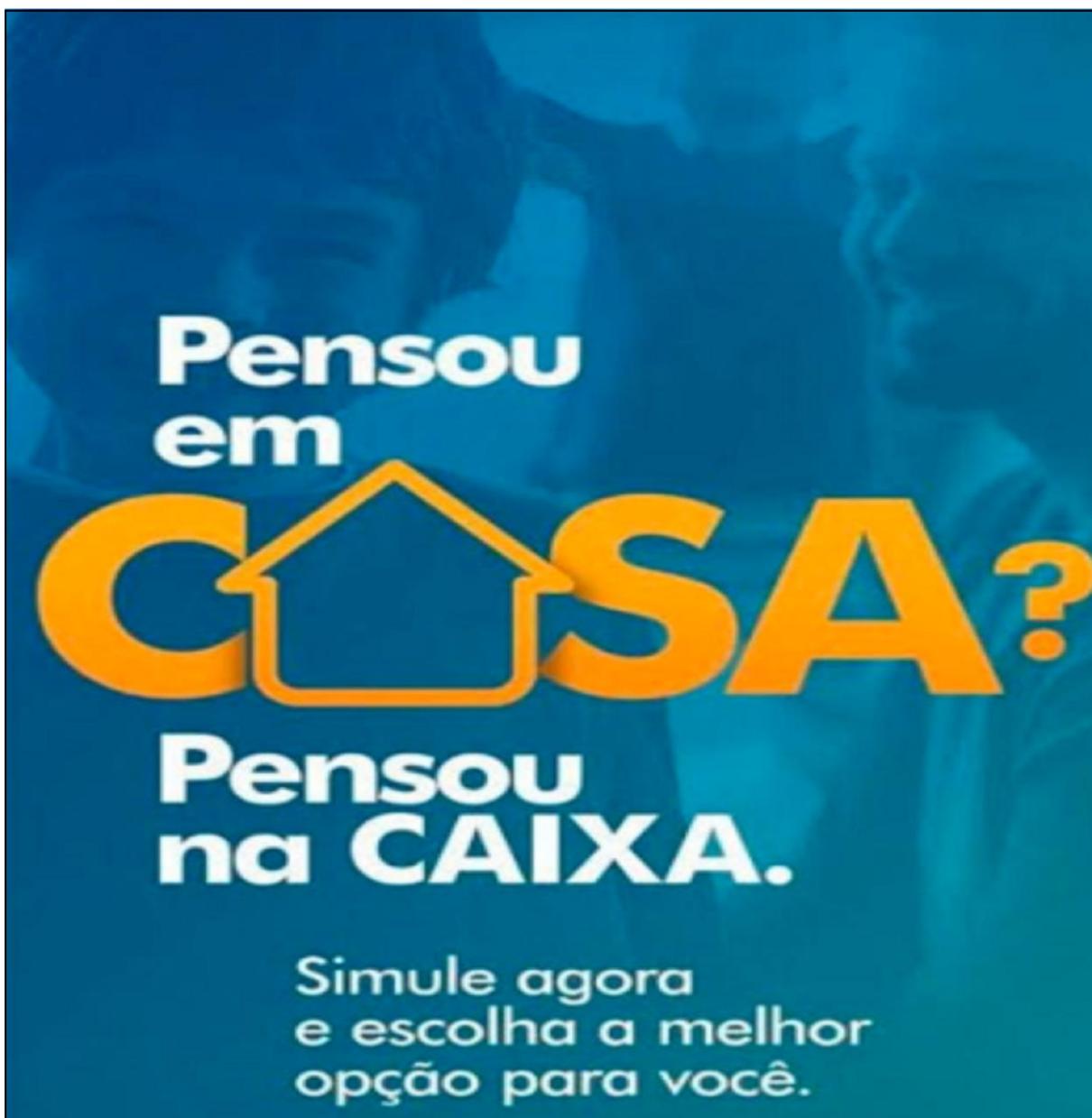
VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito civil**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

VIVA REAL. **Compra/venda: como vender um imóvel à vista**. 2016. Disponível em: <https://www.vivareal.com.br/blog/proprietario/compravenda-como-vender-um-imovel-a-vista/>. Acesso em: 07 abr. 2023.

WESTWOOD, J. **O plano de marketing**. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

ZANETTI, Carlos Henrique; CADAMURO, Janieyre Scabio; DINIZ, Wivian. **Comércio e serviços imobiliários**. 1. ed. Curitiba: Inter Saberes, 2015.

## ANEXO A - SIMULAÇÃO DE FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO



Pensou em  
**CASA?**  
Pensou na **CAIXA.**

Simule agora  
e escolha a melhor  
opção para você.

|   |
|---|
| 1- Dados iniciais   |
| Este financiamento ou empréstimo Real Fácil CAIXA é para uma pessoa: Física     |
| Tipo de financiamento ou empréstimo Real Fácil CAIXA você deseja? Residencial   |
| O imóvel que deseja comprar ou oferecer em garantia é: Aquisição de Imóvel Novo |
| Valor aproximado do Imóvel: R\$140.000,00                                       |
| Onde está localizado o imóvel? CONSTANTINA/RS                                   |
| Possuo imóvel nesta cidade: Não   |
| Portabilidade de Crédito imobiliário: Não                                       |

|  |
|--|
| 2- Seus dados  |
| Qual é a renda bruta familiar? R\$ 2.521,00  |
| Qual é a data de nascimento do participante de maior idade? 12/03/1992                         |
| Possui 3 anos de trabalho sob regime do FGTS, somando-se todos os períodos trabalhados?<br>Sim |
| Já fui beneficiado, ou o objeto do financiamento com subsídio concedido pelo FGTS/União? Não   |
| Mais de um comprador ou dependente? Não  |
| Você tem ou gostaria de ter relacionamento com a Caixa? Não                                    |

|   |
|---|
| 3- Opções   |
| Programa Minha Casa, Minha Vida – Recursos FGTS: imóvel vinculado a empreendimento financiado na CAIXA. |

|  |
|--|
| 4- Resultados  |
| Valor do imóvel: R\$ 140.000,00                        |
| Prazo máximo: 420 meses                                |
| Prazo escolhido: 420 meses                             |
| Cota máxima financiamento: 80%                         |
| Valor de entrada: R\$ 24.379,76                        |
| Subsídio Programa Minha Casa, Minha Vida: R\$ 5.111,00 |
| Valor do financiamento: R\$ 110.509,24                 |
| Indexador: SAC/TR                                      |