

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
IFPB - CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS

ARIANA SILVA VIEIRA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO

João Pessoa

2016

ARIANA SILVA VIEIRA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO



Relatório Final do Estágio Obrigatório/Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, curso Superior de Tecnologia em Negócios Imobiliários, como parte das atividades para obtenção do Grau de Tecnólogo em Negócios Imobiliários.

João Pessoa

2016

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP
Biblioteca Nilo Peçanha – IFPB, *Campus* João Pessoa

V658r

Vieira, Ariana Silva.

Relatório de estágio obrigatório / Ariana Silva
Vieira. – 2016.
32 f. : il.

TCC (Graduação – Tecnologia em Negócios
Imobiliários) – Instituto Federal de Educação, Ciência
e Tecnologia da Paraíba (IFPB) – Diretoria de Ensino
Superior / UAG.

1. Incorporação imobiliária. 2. Direito imobiliário. 3.
Negócios imobiliários. I. Título.

CDU 347.235

ARIANA SILVA VIEIRA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO

Relatório aprovado em ___ de _____ de 2016

Prof. Filipe Cavalcanti Leite, Especialista.
Orientador

Prof. _____

Examinador

Prof. _____

Examinador

João Pessoa

2016

Dedico este trabalho, primeiramente, a Deus por me conceder mais uma existência e a minha mãe a qual, com muita luta e esforço, batalhou para que eu tivesse uma formação superior e obtivesse êxito em mais uma etapa da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Ao meu Deus por não me fazer desistir e me mostrar que seria difícil, mas no final tudo daria certo.

A minha família, por serem exemplo em minha vida e me ensinarem a assumir as minhas escolhas.

Ao meu marido, José Antônio, pelo incentivo e pela paciência em passar várias noites me esperando no IFPB até terminarem as aulas e me levar para casa.

A Anny Beatriz, minha sobrinha, que com a sua chegada trouxe renovação à família e que de sua maneira me fez enxergar o que realmente importa na vida.

Ao meu orientador, Prof. Filipe Leite, por aceitar me orientar e pela paciência e gentileza.

A todos meus amigos que me dirigiram palavras de incentivo, energias positivas e que me motivaram a concluir este curso.

A Sólida Imóveis por me dar a oportunidade de estagiar, pois sem isso não poderia concluir mais essa etapa em minha vida.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figuras

Figura 1. Organograma de Organização da Empresa Sólida Imóveis	12
Figura 2. Fluxograma da atividade de vendas de imóveis.....	22
Figura 3. Fluxograma da atividade de Loteamentos fechados.....	24
Figura 4. Fluxograma da atividade de locação de imóveis.....	26

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – A Organização	09
1.1 Identificação do Estagiário e da Organização	10
1.2 Histórico da Empresa	10
1.3 Organograma geral da organização	11
1.4 Setor Econômico de Atuação e Segmento de Mercado	13
1.5 Descrição da Concorrência	13
1.6 Organização e Principais Fornecedores	14
1.7 Relacionamento organização-clientes	15
1.8 Procedimentos Administrativos e suas Divisões	15
1.8.1 Área de Recursos Humanos	16
1.8.2 Área de Marketing	16
1.8.3 Área de Finanças	17
1.8.4 Área de Materiais e Patrimônio	17
1.8.5 Área de Sistemas de Informação	18
CAPÍTULO II – A Área de Realização do Estágio	19
2.1 Caracterização da área de estagio	20
2.2 Aspectos Estratégicos da Organização	20
2.3 Atividades Desempenhadas – fluxograma de atividades	21
2.3.1 Atividade A – Vendas de Imóveis	21
2.3.2 Atividade B – Loteamentos Fechados	22
2.3.3 Atividade C – Locação de Imóveis	25
2.4 Relacionamento da Área de Estágio com outras Áreas da Empresa	26
CAPÍTULO III – Levantamento Diagnóstico	28
3.1 Identificação de problemas na área de estagio	29
3.2 Problema de Estudo	29
3.3 Características do Problema de Estudo	29
REFERÊNCIAS	31

CAPÍTULO I

A Organização

1.1 Identificação do Estagiário e da Organização

Ariana Silva Vieira, inscrita no Curso Superior de Tecnologia em Negócios Imobiliários, sob a matrícula nº 20102600044, no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, Campus João Pessoa, desenvolveu atividades profissionais sob a relação de trabalho de Estágio Supervisionado Obrigatório na organização Sólida Imóveis EIRELI EPP, inscrita no CNPJ sob o número 01.000.239/0001-24, com sede na Avenida João Maurício, 33, João Pessoa, PB, cuja atividade é a intermediação de compra e venda de diversos tipos de imóveis, sob a forma de corretagem, administração e locação de imóveis residenciais e comerciais.

1.2 Histórico da Empresa

A Sólida Imóveis é uma empresa do ramo imobiliário na área de venda de empreendimentos de lançamentos, venda de unidades de terceiros, venda de loteamentos e administração de aluguéis de imóveis. Presente em quatro das principais cidades do nordeste, João Pessoa, Campina Grande, Natal e Fortaleza.

Hoje, a Sólida Imóveis é assistida por uma equipe de diretores, gerentes e mais de 50 corretores qualificados e possui modernas instalações, disponibilizando uma logística de informações com ramificações no marketing e na informática.

A Sólida iniciou sua trajetória nos anos 90 e não demorou a se firmar no mercado paraibano. Com diferencial, que inclui planejamento, consultoria, tabelas diferenciadas, plantões de segunda a domingo e uma equipe de profissionais de vendas, representa a evolução do setor de serviços imobiliários e uma novidade para as empresas de construção civil. Por isso, as maiores e melhores delas não tardaram a formar o que deveriam ser as primeiras parceiras de sucesso.

O grupo Sólida é de grande importância no mercado Imobiliário, por isso em seus mais de 15 anos de atuação, com inúmeros lançamentos, colecionou no mercado verdadeiros casos de sucesso, todos com a mesma dedicação, que é a marca registrada da empresa. Além disso, inserida neste grupo está a Morada Incorporações, hoje referência em condomínios horizontais.

Parte desse sucesso pode ser creditada a sua estratégia de mídia. Como consequência do forte investimento, a Sólida Imóveis foi reconhecida e premiada com o “Top Of Mind”¹.

1.3 Organograma Geral da Organização

Segundo Araújo (2009): o organograma é um gráfico representativo da estrutura formal da organização da empresa em dado momento. E os objetivos que procura alcançar são os de demonstrar, por meio do gráfico, 4 elementos:

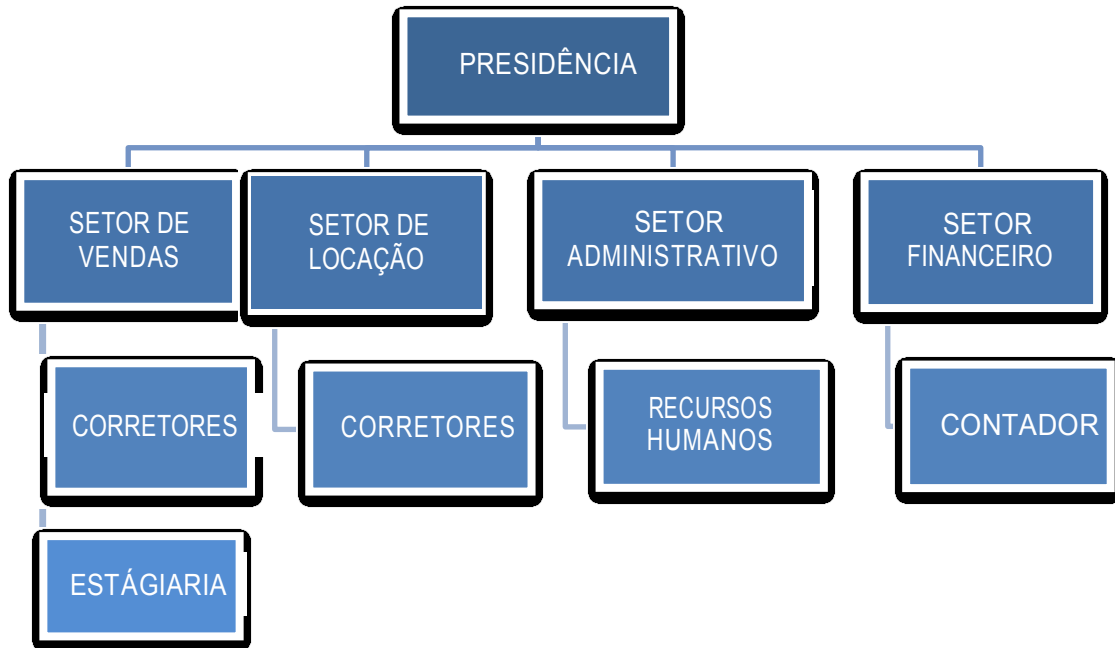
- O primeiro trata da divisão do trabalho, mediante o fracionamento da organização, em unidades de direção, núcleos, conselhos, comissões, gerências, superintendências, departamentos, gerências, seções, serviços, setores etc.;
- O segundo da relação superior-subordinado, o que deixa implícito os procedimentos relativos à delegação de autoridade e responsabilidade;
- O terceiro trabalho desenvolvido pelas frações organizacionais;
- O quarto trata da análise organizacional, facilitada por uma boa elaboração.

O referido autor “rotula” as técnicas de elaboração do organograma como sendo: Vertical (tradicional)- Utilizado para representar claramente a hierarquia na empresa; Funcional- relações funcionais da organização, Circular (ou radial)- Quando se quer ressaltar o trabalho em grupo, não há a preocupação em representar a hierarquia e Matricial (em matriz)- Representa a estrutura das organizações que não apresentam uma definição clara das unidades funcionais, mas grupos de trabalhos por projetos que podem ser temporários (estrutura informal).

Diante do exposto, percebe-se que para a construção de organograma, necessita-se de um grande conhecimento da estrutura da organização, para que com isso, ele possa ser construído. O organograma da Sólida apresenta cada nível hierárquico da empresa, caracterizando um organograma vertical, como está representado na Figura 01.

1 - Trata-se de um prêmio feito através de pesquisas de ruas e internet para saber qual a marca mais reconhecida pelos paraibanos.

Figura 1. Organograma de Organização da Empresa Sólida Imóveis



Fonte: Pesquisa Direta (2015)

No topo do organograma encontra-se a presidência responsável por: estabelecer e definir as autoridades e responsabilidades.

Abaixo da presidência encontram-se os setores (de venda, setor de locação, setor administrativo e o setor financeiro), todos no mesmo patamar hierárquico, porém, cada uma com sua função específica, mas ambos com responsabilidades e autoridades.

O setor de venda e de locação são responsáveis por coordenar e prestar apoio aos corretores, tanto de vendas como de locação. O setor administrativo coordena com o departamento de recursos humanos toda a responsabilidade de seleção, contratação, treinamento e estabelecimento de toda a comunicação relativa aos funcionários da organização. Já o setor financeiro é um dos mais importantes dentro da empresa, conta com um contador, pois juntos cabem administrar o dinheiro, os investimentos e os riscos financeiros. Todas as equipes estão constantemente interagindo, de forma que todo o trabalho seja executado de forma eficiente e eficaz.

1.4 Setor Econômico de Atuação e Segmento de Mercado

Rossetti (2007), afirma que as atividades de produção são usualmente classificadas em atividades primárias, secundárias e terciárias. As atividades primárias de produção compreendem a agropecuária; nestas, é alta a intensidade do fator terra. As secundárias incluem a indústria extrativa mineral e as indústrias de transformação e de construção; nestas, embora as proporções variem entre os principais ramos industriais, é alta a intensidade do fator capital. E as atividades terciárias, geralmente caracterizadas pela intensidade do fator trabalho, compreendem o comércio, a intermediação financeira, os transportes, as comunicações e outras categorias de prestação de serviços.

Tomando como base Silva (2005, p.132): “o setor econômico terciário vem se destacando com alto grau de desenvolvimento e fazendo com que as empresas que optem por desempenhar atividades neste cenário busquem métodos de diferenciação”.

Diante disso, a Sólida Imóveis está inserida no setor econômico terciário, prestando serviços de intermediação na compra e venda de todos os tipos de imóveis, sob a forma de corretagem, e a administração e locação de imóveis residenciais e comerciais.

O segmento de mercado da Sólida Imóveis é o de imobiliária. Atende às diferentes classes econômicas, pois possui um completo portfólio de empreendimentos, desde os considerados de alto padrão que chegam ao valor acima de um milhão de reais, a populares, que podem ser financiados através do projeto “Minha Casa Minha Vida”, os quais detêm o valor de até cento e setenta mil reais.

1.5 Descrição da Concorrência

Com a evidência do mercado imobiliário de João Pessoa no cenário nacional é crescente o número de imobiliárias que se instalam na capital. O que amplia cada vez mais a concorrência, visto que já existem imobiliárias de grande porte e de tradição na capital como a Teixeira de Carvalho, Zona Sul Imobiliária, EXECUT, dentre outras. Pensando nisso, a Sólida Imóveis EIRELI EPP, investe em capacitação dos corretores, publicidade, diferenciação dos produtos e políticas de preço: tudo para que se mantenha com nível de excelência no mercado.

1.6 Organização e Principais Fornecedores

O Código de defesa do consumidor lei nº 8.078/90, define no seu art. 3º, quem é o fornecedor de bens e serviços:

Art. 3º. O fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados que desenvolvam atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestações de serviços.

Chiavenato (2007) define fornecedores como sendo as empresas e os indivíduos que fornecem recursos ou insumos para o negócio. O fornecedor assume um papel principal para a realização de um negócio, pois é ele quem fornece um bem ou serviço utilizado na produção de outro bem ou serviço.

Seus principais fornecedores são as construtoras, pois são elas que disponibilizam seus empreendimentos para que estes sejam intermediados, além de fornecerem materiais com imagens dos apartamentos, tabelas, entre outros.

A Sólida Imóveis EIRELI EPP possui parcerias com as melhores e maiores construtoras do estado, dentre elas estão a Vertical Engenharia, PLANC, Conserpa, dentre outras. Hoje, a tendência do mercado, independente do tamanho da Imobiliária, é a formação de parcerias com fornecedores para maximizar os recursos humanos, materiais e financeiros, contribuindo assim para sua competitividade e aumentando suas chances de sucesso.

A referida empresa busca estabelecer, com seus fornecedores, relações duradouras e utiliza como critérios de seleção os seguintes aspectos: ética, transparência nas negociações, formas de pagamento e observa principalmente o Registro de Incorporação do Imóvel, também mais conhecido como RI, no qual estão descritas todas as características construtivas e tem como principal objetivo informar ao futuro comprador como será entregue o empreendimento. Com esse registro é possível saber detalhes da planta e de todos os espaços, além de outras documentações e todo o material descritivo da obra.

As gráficas JB e a copiadora Paraibana são elas que produzem os panfletos e banners para serem utilizados no escritório, entre outros.

1.7 Relacionamento organização-clientes

As relações da empresa com seus clientes devem ser sempre mais transparente possível, transmitindo a segurança e todo o apoio que a imobiliária pode oferecer. Deve-se ter sempre em mente que não são “apenas” a venda de um imóvel, mas é a concretização de um sonho, e que devido ao contentamento dos serviços imobiliários prestados pode-se transformar aquele que seria apenas um consumidor, em um cliente.

A Imobiliária está sempre pronta a ajudar no que for necessário a seus clientes.

Desta maneira, busca as melhores formas de suprir as suas necessidades. Através da disponibilização de uma vasta opção de acesso aos empreendimentos oferecidos, o que pode se visualizado no próprio “site. Existe também o atendimento “online”, por telefone, plantões na própria imobiliária, “stand” de vendas nos empreendimentos e shoppings da capital, participação em feiras de negócios imobiliários e propagandas veiculadas nas emissoras mais assistidas.

A imobiliária está situada em um local de fácil acesso no bairro de Manaíra, onde há atendimento via telemarketing pelo cliente, além de pode agendar uma visita ao empreendimento, ou até mesmo ir à sede da empresa para tirar dúvidas, dentre outras formas.

1.8 Procedimentos Administrativos e suas Divisões

No desenvolvimento de uma estrutura organizacional, há três níveis de influência: nível estratégico, tático e operacional.

A Sólida Imóveis apresenta a seguinte estrutura administrativa:

A presidência compõe o nível estratégico, onde são tomadas as decisões mais importantes e relevantes para empresa. Estabelecendo rumos, visando obter resultados.

A gerência compõe o nível tático, onde se delegam as tarefas, acompanha-se o processo de intermediação de venda em andamento, verificam-se as atualizações dos imóveis e clientes cadastrados no sistema de informação imobiliária e realizam-se reuniões periódicas.

Já os corretores, estagiários, operadores de telemarketing, auxiliares de serviços gerais e secretárias compõem o nível operacional, cujas funções são delegadas pelos níveis gerenciais e estratégicos.

1.8.1 Área de Recursos Humanos

A área de recursos humanos está voltada para aspectos direcionados à valorização dos colaboradores da organização. Este setor concentra todas as ações que tem como objetivo a interação do trabalhador no contexto da organização e o aumento de sua produtividade, assim, lidera o processo de crescimento da empresa.

Segundo Chiavenato (1999), Administração de Recursos Humanos (ARH) é o conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as “pessoas” ou recursos humanos, incluindo recrutamento, seleção, treinamento, recompensas e avaliação de desempenho.

Ainda segundo o mesmo autor (1999, p.10), as pessoas constituem o principal ativo da organização. Daí a necessidade de tornar as organizações mais conscientes e atentas a seus funcionários. As organizações bem sucedidas estão percebendo que somente podem crescer, prosperar e manter sua continuidade se forem capazes de aperfeiçoar o retorno de todos os parceiros, principalmente o dos empregados.

As funções concernentes à área de recursos humanos são direcionadas à Diretoria, que tomará as decisões. Atividades como recrutamento e seleção, bem como a regularização das documentações exigidas para contratação, ficam sob-responsabilidade das Gerências de cada área.

O processo de recrutamento e seleção tanto de corretores quanto de estagiários acontece, em sua maioria, por indicações de pessoas que já trabalham na imobiliária, ou pela procura direta. O candidato passa por entrevistas e será encaminhado à área que melhor se enquadre no seu perfil, seja a área de vendas seja a de locações. Após avaliação pelo coordenador da equipe que estiver atuando, caso o desempenho seja satisfatório, será efetiva a contratação.

1.8.2 Área de Marketing

“*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” (Kotler, 1998, p. 27). São técnicas e métodos destinados ao desenvolvimento das vendas.

A imobiliária utiliza o composto de marketing, também conhecido como mix de marketing ou 4P's, que é o conjunto de ferramentas que a empresa utiliza para conseguir seus objetivos e atingir seu mercado-alvo. Os 4P's representam o *preço*, a *praça*, o *produto* e a *promoção*. O *preço* é a quantia monetária cobrada na aquisição de um bem ou serviço, a *praça* é a disponibilização dos produtos aos seus mercados consumidores, *produto* é tudo o que se refere aos “bens e serviços” que uma empresa disponibiliza ao mercado-alvo, para “atenção, aquisição, uso ou consumo”, tendo em vista a satisfação das necessidades do cliente e a *promoção* refere-se ao composto de elementos promocionais que divulgam e comunicam o produto ao mercado-alvo, como publicidade, propaganda, links patrocinados, Fan pages, promoção de vendas, relações públicas e outros.

Além da utilização dos 4p's, são utilizadas grandes casas de eventos (Pink Elephant e Domus Hall) para lançamentos dos empreendimentos com grandes atrações (cantores e comediantes regionais) com o principal objetivo de alcançar novos consumidores, investidores e a comunidade como um todo, além de criar uma imagem que represente a empresa de forma positiva.

1.8.3 Área de Finanças

São várias as funções que devem ser realizadas pela área de finanças. Ela é responsável por controlar as contas a pagar, como também as contas a receber. É o setor responsável pela tesouraria da empresa, é o departamento responsável pelo planejamento financeiro e pelo controle de caixa ao elaborar o fluxo de caixa, analisar a estrutura de capital e buscar alternativas de financiamentos e investimentos.

Na Sólida, as funções competentes à área de finanças são controladas pelo diretor financeiro juntamente com sua equipe administrativo-financeiro que são o contador e um assistente. Esta divisão foi elaborada objetivando um maior controle nas transações.

1.8.4 Área de Materiais e Patrimônio

Segundo Silva (2012), os materiais são elementos reunidos em um conjunto, podendo ser usados com o fim específico que é a realização de determinada atividade. Como

exemplo pode-se ter matéria-prima, material auxiliar, material de escritório, material de manutenção, etc.

O prédio da Imobiliária dispõe de uma recepção equipada com computador, telefones, cadeiras, ar condicionado, balcão para atendimento e salão principal onde são realizados eventos e reuniões rápidas. Ao lado, uma sala onde é realizado o atendimento dos corretores de vendas/locação equipado com mesas, cadeiras, ar condicionado, computadores, telefones. Ainda, na parte inferior, há banheiros, copa, almoxarifado, e na parte superior há salas da diretoria, do financeiro e de reuniões equipadas com telefones, ar condicionado, mesas, cadeiras.

Para Pozo (2010, p.190):

Os recursos patrimoniais constituem os elementos primordiais para uma organização poder operar, produzir produtos e serviços que irão atender s demandas de mercados. Os recursos patrimoniais são divididos em móveis e imóveis. Móveis são aqueles que podem ser movimentados, deslocados de posição sem que percam sua constituição física. Imóveis são aqueles que, se forem movidos ou deslocados do local, perdem sua forma física, ou não podem ser deslocados.

Na Sólida Imóveis todos os seus bens são devidamente catalogados e controlados para maior segurança da empresa.

1.8.5 Área de Sistemas de Informação

De acordo com Meireles (2001), sistema de informação se trata de um esforço organizado para prover informações que permitam à empresa decidir e operar. Nota-se, assim, que uma corporação basicamente tem dois grandes tipos de sistemas de informação: os que se destinam à decisão e os que se destinam à operação.

Baseando-se nessa proposta, a imobiliária Sólida Imóveis possui dois sistemas que funcionam como suporte para os corretores. No primeiro, é possível implantar todos os dados de clientes atendidos via telemarketing, e também é possível utilizá-lo como forma de agenda de atendimento. Para o segundo, podem ser consultadas todas as tabelas de vendas de empreendimentos atualizadas, quais as unidades foram vendidas e quais estão à disposição.

Sua finalidade é facilitar o processo de negociação e venda.

CAPÍTULO II

A Área de Realização do Estágio

2.1 Caracterização da área de estágio

O estágio foi realizado no setor de vendas da Sólida Imóveis. O setor é responsável pelo atendimento de clientes direcionados pelo “Call Center”, bem como, clientes que procuram a imobiliária presencialmente, de forma que realiza todo acompanhamento nos processos de venda e elaboração de propostas.

2.2 Aspectos Estratégicos da Organização

A área de atuação do estágio possibilitou conhecer de forma prática todo o processo que envolve a área de vendas de uma imobiliária. A ética e a honestidade são os princípios que norteiam o atendimento, fazendo com que o cliente tenha total segurança nas informações prestadas, garantindo assim a fidelização e criando relacionamentos duradouros.

Os valores da empresa estão nos relacionamentos com os clientes satisfeitos, funcionários motivados e o respeito com os parceiros em todas as negociações.

A missão da Sólida Imóveis tem como finalidade primordial a intermediação na compra e venda de todos os tipos de imóveis, sob a forma de corretagem, a administração e locação de imóveis residenciais e comerciais. Estes serviços são executados com o foco no desenvolvimento local e contribuição para o melhor desenvolvimento do mercado interno.

Já a visão consiste em: “Ter como horizonte o trabalho executado com excelência e respeito ao cliente. Atuar para manter a satisfação do cliente e, ao mesmo tempo, serem reconhecidos como uma empresa comprometida com o desenvolvimento econômico e social do nosso Estado”.

O setor de vendas é de extrema importância, visto que é responsável pela estratégia de todas as negociações e serve como um grande indicador para a imobiliária, visto que dele pode tirar as conclusões necessárias em relação ao alcance de metas estabelecidas e as estratégias necessárias para alcançá-las.

2.3 Atividades Desempenhadas – fluxograma de atividades

Para Faria (2008, p. 01) Um fluxograma é um diagrama que tem como finalidade representar processos ou fluxos de materiais e operações (diagramação lógica, ou de fluxo).

Geralmente confundido com o organograma, o fluxograma possui a diferença de representar algo essencialmente dinâmico, já o organograma é uma representação da estrutura funcional da organização.

Ainda segundo o autor, seguem definições básicas para confecção do mesmo:

- Geralmente, usa-se um retângulo com bordas arredondadas para indicar o início e o fim do fluxo;
- A seta é usada para indicar o sentido do fluxo;
- No retângulo são inseridas as ações;
- O losango representa questões/alternativas;
- O losango sempre terá duas saídas;
- As linhas ou setas nunca devem cruzar uma sobre as outras;
- O texto deve ser sempre claro e sucinto;
- Recomenda-se iniciar as ações sempre com um verbo no infinitivo.

Em termos gerais, o fluxograma é importante para que as empresas possam permitir a visualização da dinâmica empresarial e a interação dos diversos setores que a compõem, a fim de que os custos sejam mínimos e a produtividade máxima.

Todas as atividades desenvolvidas foram acompanhadas pelo gerente da equipe de vendas, o qual prestou toda a atenção e suporte. Dentre as atividades desenvolvidas, destacam-se vendas de imóveis, loteamentos fechados e locação de imóveis.

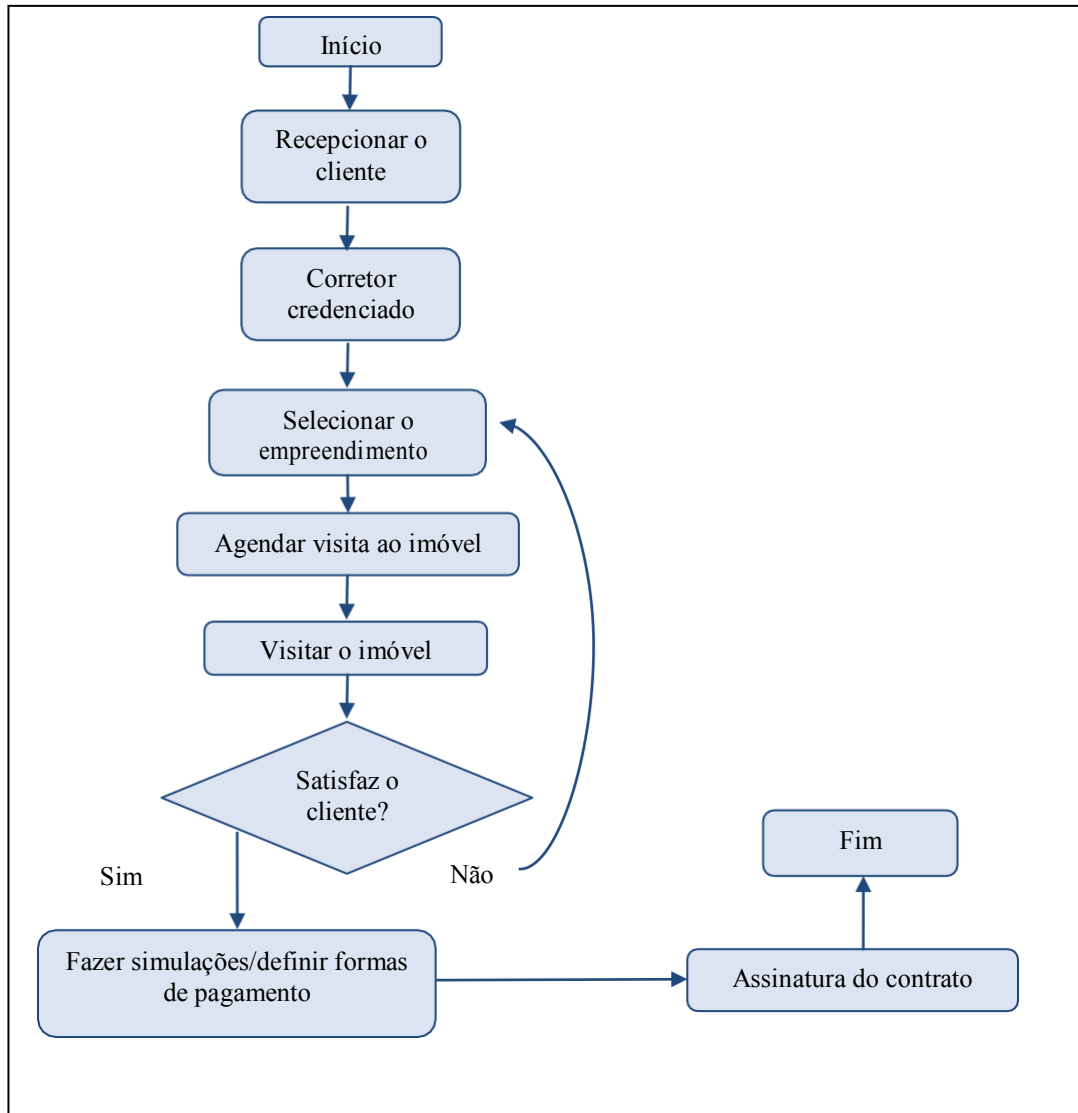
2.3.1 Atividade A – Vendas de Imóveis

A atividade de vendas de imóveis é de suma importância para a empresa, pois é através dela que se é obtido o maior lucro da imobiliária. Toda a negociação deve ser transparente ao máximo, para que o cliente não tenha dúvidas sobre o processo da compra, podendo ser visualizado na figura 2.

O cliente é recepcionado e encaminhado ao corretor credenciado, este identifica o perfil do cliente e busca o empreendimento adequado. Após identificar o imóvel, apresenta ao cliente e é agendada uma visita ao imóvel. Feita a visita e esteja de acordo com as suas necessidades, são feitas simulações e definem-se as formas de pagamento, do contrário o

corretor fará novas buscas por outros imóveis. Após a negociação é providenciada a emissão e assinatura do contrato.

Figura 2. Fluxograma da atividade de vendas de imóveis da Empresa Sólida Imóveis



Fonte: Pesquisa direta, 2015.

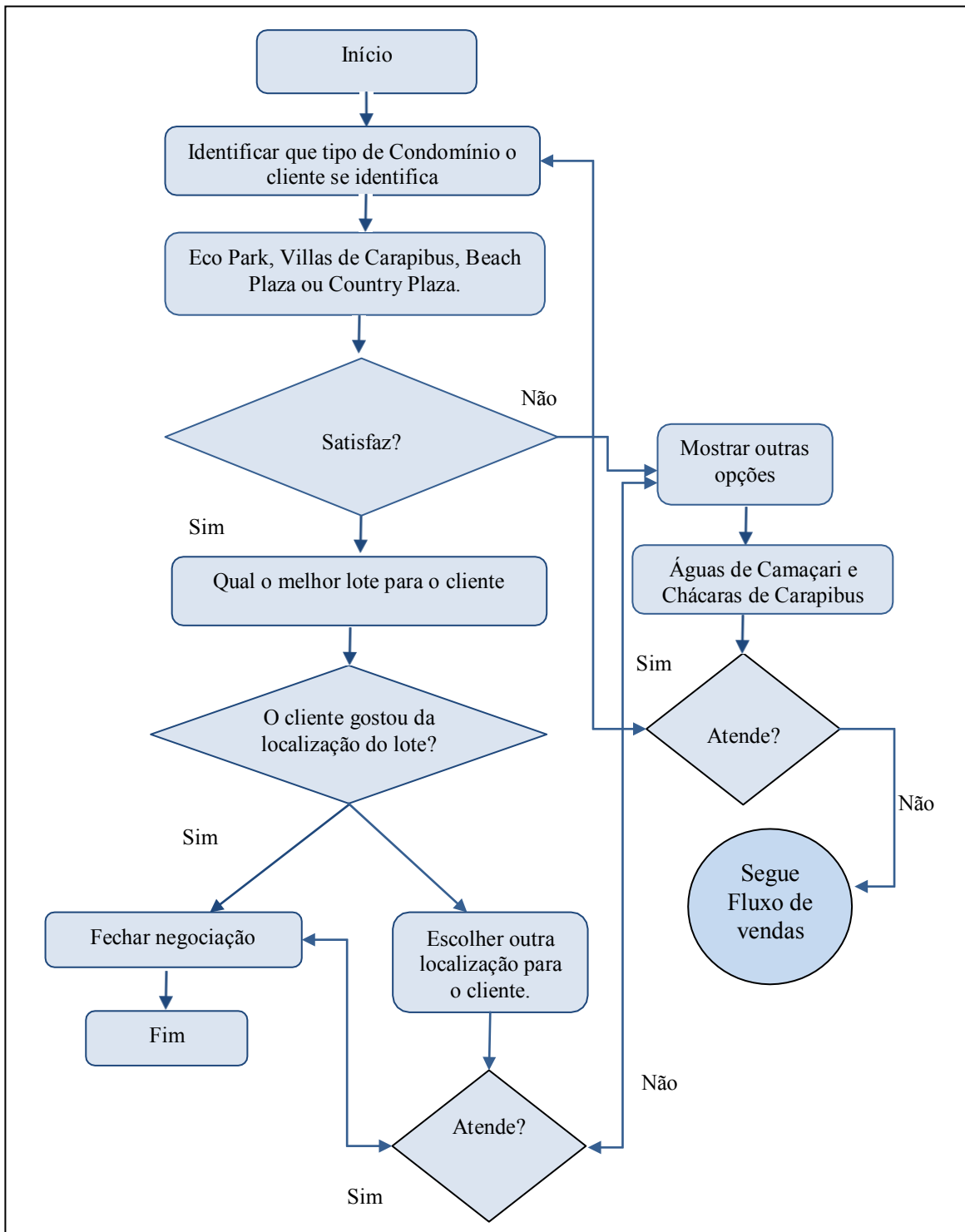
2.3.2 Atividade B – Loteamentos fechados

A atividade de condomínios fechados é outro diferencial da Imobiliária, pois é um mercado em expansão e com busca crescente, diante o aumento da violência fez crescer ainda

mais esse mercado. Pensando nisso, a Sólida e a Morada incorporações vem investindo cada vez mais nesse segmento.

Neste setor é levantada a necessidade do cliente e deverá registrar todas as informações, havendo interesse em alguma opção escolhida, verificar a localização e posição dos lotes, caso contrário reiniciar outras buscas para que as negociações sejam iniciadas e possivelmente concluídas. Pode ser observado na figura 3.

Figura 3. Fluxograma da atividade de Loteamentos fechados da Empresa Sólida Imóveis



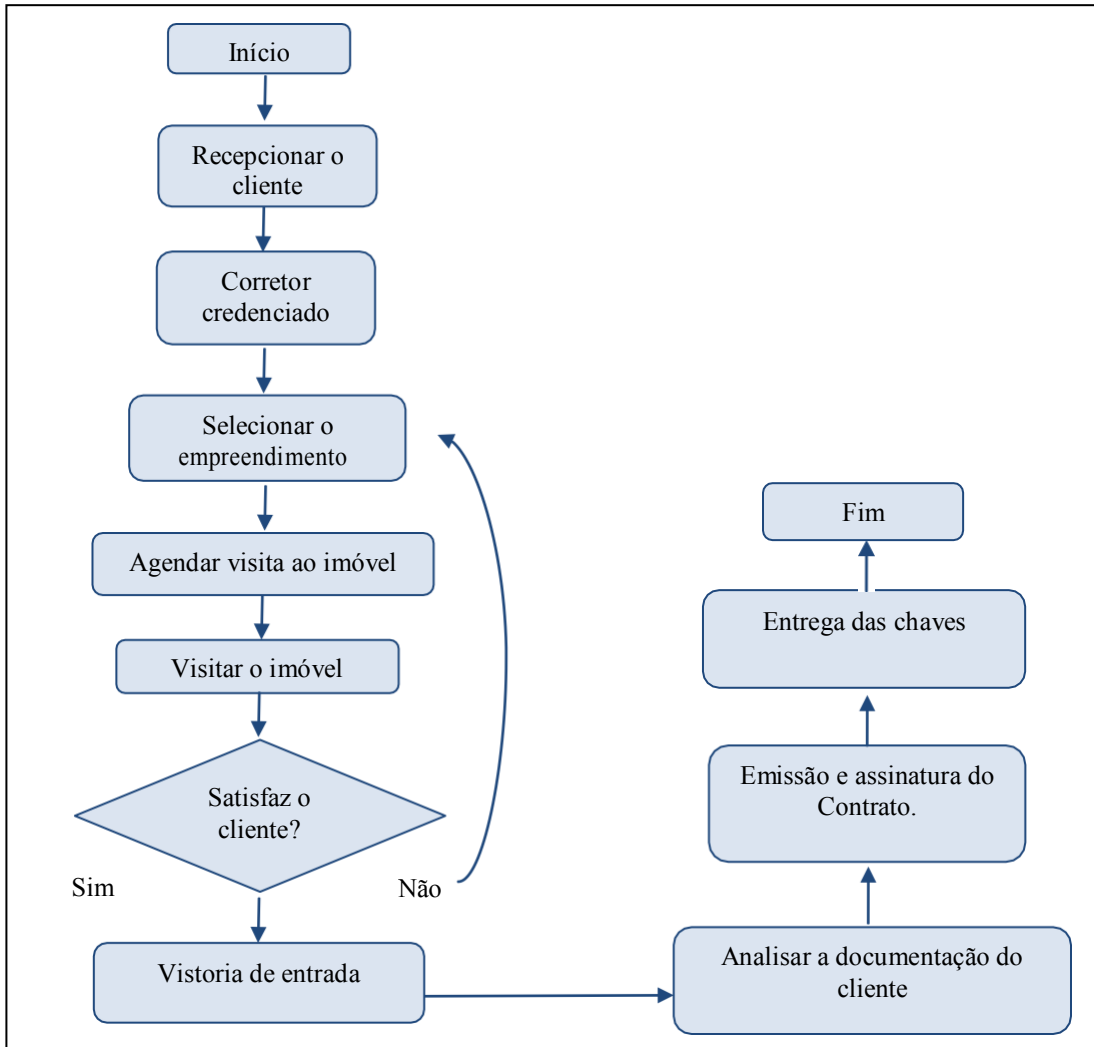
Fonte: Pesquisa direta, 2015.

2.3.3 Atividade C – Locação de Imóveis

A atividade de locação de imóveis é de certa maneira complexa, pois envolvem muitos processos, os quais o profissional responsável deve estar treinado e capacitado.

O cliente é recepcionado e encaminhado ao setor de locação de imóveis, onde o corretor responsável irá verificar o imóvel que se enquadre no perfil do mesmo. Assim como a venda, como foi demonstrado no fluxograma 2, após a escolha do imóvel se agenda uma visita para verificar se o empreendimento satisfaz a necessidade do cliente. Em caso afirmativo, será agendada uma vistoria de entrada e depois será feito uma análise da documentação do cliente. Após a negociação, é providenciada a emissão e assinatura do contrato e por último, a entrega das chaves. Observado na figura 4.

Figura 4. Fluxograma da atividade de locação de imóveis da Empresa Sólida Imóveis



Fonte: Pesquisa direta, 2015.

2.4 Relacionamento da Área de Estágio com outras Áreas da Empresa

A Comunicação Interna são os processos de trocas, as interações, os relacionamentos dentro de uma empresa ou instituição. É ela a responsável por fazer circular as informações, o conhecimento, de forma verticalmente, ou seja, da direção para os níveis subordinados; e horizontalmente, entre os empregados de mesmo nível de subordinação.

A comunicação interna é de extrema importância, pois quanto mais os funcionários estiverem informados, mais envolvidos estarão com a empresa. Além do mais,

ela tem uma relevante função no sentido de fazer circular as informações novas, promover o debate e a interação entre os vários segmentos da organização.

O setor de vendas possui uma maior comunicação com a recepção, pois lá que é realizado o primeiro atendimento ao cliente com a área dos corretores, pois é para onde os clientes são direcionados para conhecer os imóveis disponíveis, e posteriormente realizar a proposta-análise; e com a gerência, que está intimamente ligada ao setor de vendas, visto que ela faz o controle e acompanha desde a proposta-análise à confecção dos contratos.

Através dessa ampla comunicação entre os setores, a imobiliária pode trabalhar de forma que os funcionários estarão empenhados durante todo o processo, conhecendo o desenvolvimento entre os setores, estabelecendo um relacionamento saudável, a fim de alcançar todos os objetivos traçados.

CAPÍTULO III

Levantamento Diagnóstico

3.1 Identificação de Problemas na Área de Estágio

Os problemas encontrados na área de estágio foram à rotatividade no quadro de corretores, pois se constatou que a maioria dos corretores que trabalham na imobiliária tem pouco tempo de empresa. Esses profissionais alegam que a empresa não possui uma política que os incentive a se estabelecerem na mesma. Além dos atrasos nos registros de incorporação, devido ao tempo de espera da tramitação dos processos nos órgãos públicos (municipais e estaduais) e cartórios.

A Morada Incorporação é referência em construção de condomínios horizontais, nos quais preza por seu comprometimento da entrega nos prazos aos seus clientes. Por essa razão, a demora na entrega do RI ocasiona prejuízos à construtora, uma vez que fica impossibilitada de lançar o empreendimento e a Sólida Imóveis de poder vender.

3.2 Problema de Estudo

A problemática abordada no presente trabalho direciona-se à Incorporação Imobiliária com sua legislação e procedimentos, no qual há demora na liberação do registro de incorporação afeta toda a parte logística de vendas do empreendimento, uma vez que qualquer empreendimento só poderá ser comercializado após o registro do memorial de incorporação.

3.3 Características do Problema de Estudo

A problemática levantada no presente trabalho direciona-se ao fato da demora na entrega do Registro de incorporação em decorrência das varias mudanças de gestão dentro do órgão municipal de Santa Rita, ocasionando prejuízos na tramitação do processo.

Tutikian (2008, p.112) afirma que dentre os requisitos a serem estritamente cumpridos, visando a dar eficácia e efetividade ao direito fundamental social à moradia, há o procedimento registral da incorporação imobiliária, que é bem peculiar e requer o preenchimento de uma série de requisitos próprios e exclusivos da Lei das Incorporações Imobiliárias - Lei nº 4.591/64.

Aplica-se aos loteamentos a mesma lei nº 4.591, de 16 de dezembro de 1964, equiparando-se o loteador ao incorporador, os compradores de lote aos condôminos e as obras de infraestrutura à construção da edificação.

Esta lei é de extrema importância, visto que a regula inteiramente, inclusive indicando todos os requisitos que devem ser cumpridos para que se possa alcançar o fim almejado: o registro da incorporação imobiliária e a possibilidade de promoção das vendas até o término da edificação.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luis César G. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia**. 4.ed, v.1, São Paulo: Atlas, 2009.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Lei 8.078 de 11/09/90. Brasília, Diário Oficial da União, 1990.

CHALHUB, Melhim Namem. **Da incorporação Imobiliária**. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. São Paulo: Elsever, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier-Campus, 1999.

FARIA, Caroline. **Fluxograma**. 2008. Disponível em: <http://www.infoescola.com/administracao/fluxograma/>. Acesso em: 18 de Agosto 2016.

FERREIRA, Dinovan A. **Incorporação Imobiliária e constituição de condomínios**. 1999. 58 p Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Direito Imobiliário – Universidade do Vale de Itajaí – UNIVALI, Itajaí, 1999.

FRANCISCO, Caramuru Afonso. **Do Registro de imóveis e seu cancelamento**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 1999.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. São Paulo: Atlas, 1998.

MEIRELES, M. **Sistemas de Informação: quesitos de excelência dos sistemas de informações operativos e estratégicos**. São Paulo: Arte & Ciência, 2001.

PEREIRA, Caio Mario da Silva. **Condomínio e Incorporações**. 10 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2010

RESENDE, José Machado. **Operações Imobiliárias I**. Goiânia: Ed. AB, 2001.

ROSSETTI, Jose Paschoal. **Introdução à economia**. 20 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

SCHMIDT, F.A. **Incorporação imobiliária**. Porto alegre: Editora Gráfica Metrópole S/A, 1995.

SILVA, Bruno Mattos e. **Compra de Imóveis, aspectos jurídicos: cautelas devidas e análise de riscos**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SILVA, Mizaél Bispo da. **Contribuição do setor terciário para a economia em Vitória da Conquista**. 2005. Monografia (Especialização) – Fundação Visconde de Cairu.

TRAVASSOS, Ari. **Compra e Venda de Imóveis: Dicas & segredos** – Rio de Janeiro: Cop, 1991.

TRAVASSOS, Ari. **Criando competências: teoria e prática: teoria acadêmica da corretagem imobiliária: técnicas modernas de corretagem de imóveis: marketing imobiliário integrado / Ari Travassos**. – São Paulo : All Print Editora, 2009.

TUTIKIAN, Cláudia Fonseca. **Da Incorporação Imobiliária: Implementação do Direito Fundamental à Moradia** – São Paulo: Quartier Latim, 2008.