

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

REBECA CABRAL DE OLIVEIRA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

ABANDONO DO IMÓVEL LOCADO E A NECESSIDADE DE PREVENÇÃO

João Pessoa

2015

REBECACABRALDE OLIVEIRA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**



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

2015

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

O48a	<p>Oliveira, Rebeca Cabral de. Abandono do imóvel locado e a necessidade de prevenção / Rebeca Cabral de Oliveira. – 2015. 36 f.: il. TCC (Tecnólogo em Negócios Imobiliários) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2015.</p> <p>Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Msc. Mônica Cristina R. Lucena.</p> <p>1.Imóvel abandonado. 2. Inviolabilidade do imóvel. 3.Mercado imobiliário. I. Título.</p> <p>CDU 332.72</p>
------	--

REBECA CABRAL DE OLIVEIRA

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

ABANDONO DO IMÓVEL LOCADO E A NECESSIDADE DE PREVENÇÃO

**Relatório aprovado em 12 de Novembro de 2015**

---

Prof<sup>ª</sup>. Mônica Cristina Marinho Rocha Lucena, Msc.

Orientador

---

Prof. Giorgione Mendes Júnior

Examinador

---

Prof<sup>ª</sup>. Caroline Helena L. Pimentel Perrusi

Examinador

João Pessoa

2015

Dedico a Deus pela benção da vida  
e aos meus pais, pelo amor e dedicação.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus pela luz que me guia; por me proteger de todo o mal e pela oportunidade de conhecer pessoas maravilhosas no decorrer do curso, que guardo com muito carinho no meu coração.

A minha família, minha grande inspiração e meu porto seguro. Que em meio às dificuldades nunca me deixou abalar e sempre me fez acreditar que com fé em Deus conseguimos o impossível.

Aos amigos espirituais que me intuíram a concluir este curso, o qual dispensei tanto esforço e abdiquei de tantos momentos com os meus.

Ao meu noivo, pelo incentivo e pela paciência em passar várias noites me esperando no IFPB até terminarem as aulas e me levar para casa. E pelos vários finais de semana que passamos longe um do outro, porque eu tinha que estudar.

A linda Maria Elisa, 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.

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

A professora Mônica Cristina que me orientou com tanta paciência e gentileza.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

### Figuras

Figura 1. Organograma da Empresa Teixeira de Carvalho.....	11
Figura 2. Fluxograma da atividade de Telemarketing.....	20
Figura 3. Fluxograma da atividade de demonstração de imóveis .....	21
Figura 4. Fluxograma da atividade de vendas de imóveis .....	22
Figura 5. Fluxograma da atividade de locação de imóveis .....	23

### Tabelas

Tabela 1. Quantitativo de contratos de locação e de imóveis abandonados no período de 2009 2013 (Teixeira de Carvalho).....	36
--	----

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO I – A Organização .....</b>	<b>08</b>
<b>1.1 Identificação do Estagiário e da Organização .....</b>	<b>09</b>
<b>1.2 Histórico da Empresa .....</b>	<b>09</b>
<b>1.3 Organograma Geral da Organização da Empresa .....</b>	<b>10</b>
<b>1.4 Setor Econômico de Atuação e Segmento de Mercado .....</b>	<b>12</b>
<b>1.5 Descrição da Concorrência .....</b>	<b>12</b>
<b>1.6 Organização e Principais Fornecedores.....</b>	<b>13</b>
<b>1.7 Relacionamento organização-clientes .....</b>	<b>13</b>
<b>1.8 Procedimentos Administrativos e suas Divisões.....</b>	<b>13</b>
<b>1.8.1 Área de Recursos Humanos .....</b>	<b>14</b>
<b>1.8.2 Área de Marketing.....</b>	<b>14</b>
<b>1.8.3 Área de Finanças.....</b>	<b>15</b>
<b>1.8.4 Área de Produção.....</b>	<b>15</b>
<b>1.8.5 Área de Materiais e Patrimônio.....</b>	<b>16</b>
<b>1.8.6 Área de Sistemas de Informação .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO II – A Área de Realização do Estágio .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1 Metodologia Aplicada .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2 Aspectos Estratégicos da Organização .....</b>	<b>18</b>
<b>2.3 Atividades Desempenhadas – Fluxograma de atividades .....</b>	<b>18</b>
<b>2.3.1 Atividade A – Telemarketing .....</b>	<b>19</b>
<b>2.3.2 Atividade B - Demonstração de imóveis.....</b>	<b>20</b>
<b>2.3.3 Atividade C – Vendas de imóveis.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3.4 Atividade D – Locação de imóveis .....</b>	<b>22</b>
<b>2.4 Relacionamento da Área de Estágio com outras Áreas da Empresa .....</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO III – Levantamento Diagnóstico .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1 Identificação de Problemas na Área de Estágio .....</b>	<b>25</b>
<b>3.2 Problema de Estudo .....</b>	<b>25</b>
<b>3.3 Características do Problema de Estudo .....</b>	<b>25</b>



<b>CAPÍTULO IV – Proposta de Trabalho .....</b>	<b>27</b>
<b>4.1 Objetivos .....</b>	<b>28</b>
<b>4.1.1 Objetivo geral .....</b>	<b>28</b>
<b>4.1.2 Objetivos específicos .....</b>	<b>28</b>
<b>4.2 Justificativa.....</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO V – Fundamentação Teórica .....</b>	<b>29</b>
<b>5.1 Dos deveres e direitos do locador e do locatário .....</b>	<b>30</b>
<b>5.2 Da inviolabilidade do imóvel .....</b>	<b>33</b>
<b>5.3 Da análise de dados quanto aos prejuízos da imobiliária diante do abandono</b>	
<b>36</b>	
<b>5.4 Dos procedimentos para prevenir/dirimir o abandono.....</b>	<b>37</b>
<b>5.5 Aspectos Conclusivos .....</b>	<b>38</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>40</b>
<b>APENDICE.....</b>	<b>43</b>
<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PARA COLETA DOS DADOS DA PESQUISA</b>	
<b>DE CAMPO .....</b>	<b>43</b>

## **CAPÍTULO I**

### **A Organização**

## 1.1 Identificação do Estagiário e da Organização

Rebeca Cabral de Oliveira, inscrita no Curso Superior de Tecnologia em Negócios Imobiliários sob a matrícula nº 20102600311 no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, Campus João Pessoa, desenvolve Estágio Supervisionado Obrigatório na organização Teixeira de Carvalho Empreendimentos Imobiliários LTDA, inscrita no CNPJ sob o número 00.348.325/0001-60, com sede na Avenida General Edson Ramalho, nº 1586, Manaíra, João Pessoa, PB. A sua atividade fim é a intermediação de compra e venda de diversos tipos de imóveis, sob a forma de corretagem e administração e locação de imóveis residenciais e comerciais.

## 1.2 Histórico da Empresa

A Teixeira de Carvalho Empreendimentos Imobiliários Ltda foi fundada em 15/12/1994. A empresa é formada por uma Sociedade por Quotas de Responsabilidade Limitada, tendo como sócios os Srs. Paulino Teixeira de Carvalho Filho e Giovanna Teixeira de Carvalho.

A referida imobiliária está localizada em João Pessoa, tendo sua sede própria situada à Avenida General Edson Ramalho nº 1586, Manaíra. Em 2011, com 17 anos de atuação na Paraíba, a Teixeira de Carvalho Empreendimentos imobiliários expandiu seus negócios e abriu a filial Bancários, situada na região sul de João Pessoa e que reúne os bairros mais populosos e um dos grandes polos de desenvolvimento da capital. A filial possui os mesmos departamentos e estrutura da sede em Manaíra e oferece uma grande carteira de imóveis em construção, na planta, novos ou usados e para locação com diversas modalidades de preços e condições de pagamento.

Detentora de um portfólio amplo e reconhecido no mercado imobiliário no Nordeste, a Teixeira de Carvalho tornou-se referência no segmento. Sempre inovando e buscando melhores formas de prestar os seus serviços. Com uma equipe comercial especializada, tem “*know-how*” na comercialização de grandes empreendimentos como : loteamentos e edifícios, assessorando os empresários na elaboração de contratos e formação de negócios. Atua também na locação de imóveis, onde possui uma das maiores carteiras de clientes, todos devidamente cadastrados.

Em busca da excelência no atendimento ao cliente, foi uma das primeiras empresas do nordeste totalmente informatizada e integrada ao “*e-commerce*”, possibilitando

conforto e agilidade na procura e efetivação de negócios. Como consequência do forte investimento, a Teixeira de Carvalho foi reconhecida e premiada com o Top Of Mind 2010. Sendo também a única imobiliária no estado da Paraíba a fazer parte da Associação Brasileira do Mercado Imobiliário (ABMI), entidade que reúne saprincipais e maiores imobiliárias do país.

No mês de abril de 2013 a Teixeira de Carvalho Empreendimentos Imobiliários organizou o 53º Encontro de “Benchmarking” com a pr esença de dirigentes da Associação Brasileira do Mercado Imobiliário (ABMI). Durante oevento foi analisada a forte expansão imobiliária da cidade e foi constatado que, em umadécada, a Capital paraibana se modernizou e cresceu vertiginosamente.

### **1.3 Organograma Geral da Organização da empresa**

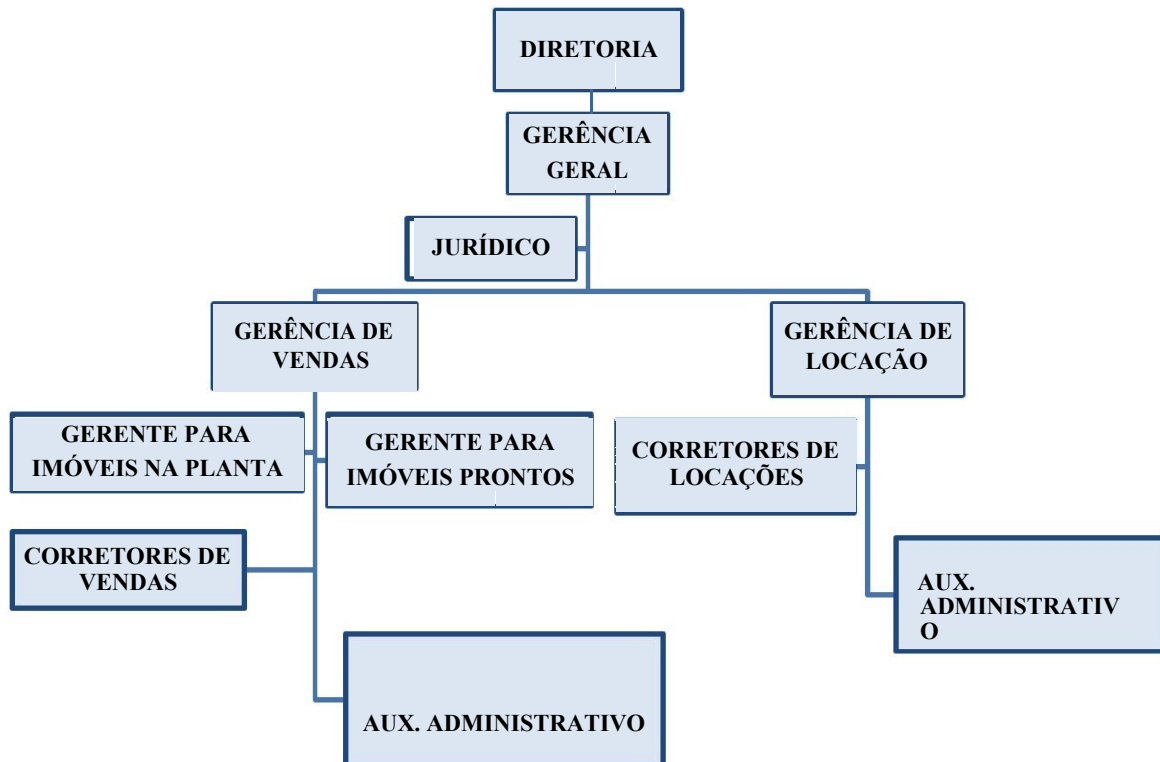
Segundo Araújo (2009), o organograma é um gráficoepresentativo da estrutura formal da organização da empresa em dado momento. E os objetivos que procura alcançar são os de demonstrar, por meio do gráfico:

- A divisão do trabalho, mediante o fracionamento da organização, em unidades de direção, núcleos, conselhos, comissões, gerências, superintendências, departamentos, gerências, seções, serviços, setores etc.;
- A relação superior-subordinado, o que deixa implíci to os procedimentos relativos à delegação de autoridade e responsabilid ade;
- O trabalho desenvolvido pelas frações organiza ionais;
- A análise organizacional, facilitada por uma boa elaboração.

O referido autor “rotula” as técnicas de elaboração do organograma como sendo: estrutural (tradicional), funcional, por cargos, estrutural-funcional, circular ou radial e matricial (em matriz).

A empresa estudada possui o seguinte organograma de organização, visualizado na figura 1.

**Figura 1.** Organograma de Organização da Empresa Teixeira de C arvalho



Fonte: Pesquisa Direta (2013)

A estrutura hierárquica da empresa tem a Diretoria como ponto estratégico, seguida da Gerência Geral, Jurídico, Gerência de Vendas, a qual se subdivide em Gerência de imóveis prontos e na planta e a Gerência de Locações, logo em seguida Auxiliares Administrativos. Os corretores de vendas e de locações são diretamente subordinados aos seus respectivos gerentes.

O modelo de organização da empresa é centralizado. O processo de tomada de decisões está diretamente ligado aos níveis hierárquicos mais elevados, sendo a Diretoria, formada pelos seus dois sócios, a principal responsável pelo processo.

A Gerência Geral é o setor que coordena toda a organização e é subordinada apenas à Diretoria. As Gerências de Vendas e de Locações coordenam e supervisionam as equipes de corretores. Para a concretização do processo, cada gerência conta com o suporte de Auxiliares Administrativos.

#### **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 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.

A Teixeira de Carvalho Empreendimentos Imobiliários 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.

Segundo Casas (2010), Segmentar significa dividir mercados heterogêneos em grupos menores, que sejam formados por consumidores homogêneos entre si. Esta homogeneidade depende de uma série de fatores e um deles pode ser quanto às preferências.

O segmento de mercado da Teixeira de Carvalho Empreendimentos Imobiliários é o de imobiliária. Ela atende às diferentes classes econômicas, pois possui um completo portfólio de empreendimentos, desde considerados de alto padrão que chegam ao valor de 2 (dois) milhões à populares, os que podem ser financiados através do projeto Minha Casa Minha Vida, os quais detêm o valor de até 170 (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 instalaram na capital. O que amplia cada vez mais a concorrência, visto que já existem imobiliárias grande porte e de tradição na capital como a EXECUT, Sólida, Shopping Imóveis, dentre outras. Pensando nisso, a Teixeira de Carvalho Empreendimentos Imobiliários, investe em infraestrutura de trabalho, capacitação dos corretores, publicidade, diferenciação dos produtos, 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 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.

A Teixeira de Carvalho Empreendimentos Imobiliários possui parcerias com as melhores e maiores construtoras do estado e do país, dentre elas estão a ECOMAX, Vertical Engenharia, GBM, EUROBRASIL CONSTRUTORA, ALBATROZ, PLANC, dentre outras, e, mais recentemente, firmou contrato com a MRV Engenharia. Esta construtora é reconhecida nacionalmente como a maior investidora no segmento de imóveis econômicos. Detentora de vários prêmios, com destaque para o Prêmio Top of Mind da Revista Mercado Comum, MG, como a construtora mais lembrada por seis vezes consecutivas.

## 1.7 Relacionamento organização-clientes

A Imobiliária está sempre preocupada com a excelência nas relações com os seus clientes, desta maneira, busca as melhores formas de suprir as suas necessidades. É disponibilizada uma vasta opção de acesso aos empreendimentos oferecidos. Além do próprio site, onde os clientes podem visualizar detalhadamente os empreendimentos, existe o atendimento “online”, por telefone, plantões na própria imobiliária, “stand” de vendas localizados no próprio empreendimento, participação em feiras de Negócios Imobiliários, propagandas veiculadas nas emissoras mais visualizadas, “outdoors”, “books”.

## 1.8 Procedimentos Administrativos e suas Divisões

O processo de tomada de decisões de caráter mais significativo é todo voltado à diretoria, que analisa a situação e posiciona o que deve ser feito para as gerências competentes. E não há especificidades de responsabilidade entre os dois sócios, ambos possuem o mesmo nível de autonomia para a tomada de decisões, independentemente da área.

A diretoria formada por seus dois sócios fundadores compõem o nível estratégico da imobiliária. Logo após, as gerências tanto da área de vendas, quanto a de locações formam o nível tático. Já o nível operacional é composto pelo administrativo, financeiro e jurídico.

### **1.8.1 Área de Recursos Humanos**

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 autor mencionado (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 otimizar 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 passará por entrevista e encaminhado à área que melhor se enquadre no seu perfil, seja a área de vendas ou locações. Ele será avaliado pelo coordenador da equipe que estiver atuando, caso o desempenho seja satisfatório será solicitada toda a documentação para a efetiva contratação.

### **1.8.2 Área de Marketing**

Segundo Kotler (2008), 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.

Ainda segundo o mesmo autor e Keller (2012), o marketing envolve a identificação e a satisfação das necessidades humanas e sociais. Uma das mais sucintas e melhores definições de marketing é a de “suprir necessidades gerando lucro”.



Todas as ações direcionadas à área de marketing são terceirizadas, realizadas por uma empresa parceira. O acompanhamento dos trabalhos realizados por esta empresa parceira é de responsabilidade da Gerência Geral, que supervisiona e orienta as ações de acordo com as necessidades da imobiliária, sempre buscando a manutenção do compromisso e responsabilidade com os seus clientes.

### **1.8.3 Área de Finanças**

As funções concernentes à área de finanças são divididas entre os setores de vendas e de locações, estes por sua vez respondem à Gerência Geral e à Diretoria. Os referidos setores contam com a assessoria de uma empresa terceirizada especializada na área. Esta divisão das funções em dois setores foi elaborada objetivando um maior controle nas transações.

### **1.8.4 Área de Produção**

A Administração da Produção é definida como toda atividade desenvolvida pela empresa visando atender seus objetivos de curto, médio e longo prazo, inter-relacionando-se de forma complexa na tentativa de transformar as matérias-primas/insumos em produtos/serviços, os quais consomem recursos e nem sempre agregam valores ao produto final. Portanto, o objetivo da Administração da Produção é desenvolver uma gestão eficaz para essas atividades, tendo dentro dessa área de atuação, diretores, gerentes, supervisores e/ou colaborador da empresa (MARTINS; LAUGENI, 2002).

Por se tratar de uma imobiliária a área de atuação da Teixeira de Carvalho é a prestação de serviços que correspondem à 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.

Todos os serviços prestados pela imobiliária são realizados por profissionais capacitados que atuam com total competência no segmento. Os clientes que procuram os serviços da imobiliária têm respaldo às informações requeridas seja na área de locação ou vendas. A imobiliária dispõe de duas unidades de fácil acesso e situadas em bairros estratégicos na capital, atendimento via telemarketing, onde o cliente pode agendar uma visita ao empreendimento, ou até mesmo tirar dúvidas, dentre outras formas. Aos corretores são

disponibilizadas várias ferramentas de trabalho que facilitam o desempenho do serviço prestado.

#### **1.8.5 Área de Materiais e Patrimônio**

Os recursos materiais são definidos como sendo os componentes que uma empresa utiliza nos processos diários para a construção do seu produto final, matéria prima (material direto), material em processo e material indireto, segundo Gutierrez (2013). Ainda considera que os recursos patrimoniais resumem-se no conjunto de riquezas da empresa, os prédios, equipamentos, instalações, e veículos e podem ser classificados em tangíveis (os que podem ser tocados, como por exemplo, máquinas e veículos) e intangíveis (aqueles que não podemos tocar, por exemplo, o logotipo).

A filial Bancários, onde se realizou o estágio, dispõe de um prédio com recepção equipada com computadores, telefones, cadeiras, sofá, ar condicionado, balcão para atendimento e salão principal onde é realizado o atendimento dos corretores de vendas/locação equipado com mesas, cadeiras, ar condicionado, computadores, telefones, banheiros, copa, almoxarifado, na parte inferior, e na parte superior, há salas para reunião equipadas com telefones, ar condicionado, mesas, cadeiras.

#### **1.8.6 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 Teixeira de Carvalho 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**

O estágio foi realizado no setor de vendas e locação da filial Bancários da Teixeira de Carvalho. O setor é responsável pelo atendimento de clientes direcionados pelo Call Center, bem como a clientes que procuram a imobiliária presencialmente.

## **2.1 Metodologia Aplicada**

O objeto de estudo “abandono de imóveis” foi investigado a partir de questionário previamente elaborado (Apêndice A) e aplicado na área de locações da Executiva, Cobrás e Teixeira de Carvalho, sendo os dados consultados entre os anos de 2009 e 2013. Foi constatada certa dificuldade quanto ao acesso às informações das empresas, desta maneira os dados utilizados para construção do presente estudo foram disponibilizados apenas pela Teixeira de Carvalho.

Atrelado ao questionário para a coleta de dados/informações empregaram-se como procedimentos instrumentais a legislação constitucional e infraconstitucional; a doutrina e a jurisprudência, pesquisa bibliográfica em livros em sites de órgãos oficiais.

Como referencial teórico, serão utilizadas obras de autores clássicos como Maria Helena Diniz, Sílvio de Salvo Venosa, Flávio Tartuce, Gilmar Ferreira Mendes, entre outros.

## **2.2 Aspectos Estratégicos da Organização**

A área de atuação onde o estágio foi realizado possibilitou a oportunidade de conhecer de forma prática todo o processo que envolve a área de vendas de uma imobiliária, desde o telemarketing à finalização da venda, além de conhecer a área de locação e todo o processo desenvolvido na mesma. Durante o estágio foi notória a missão da empresa, a qual expressa que a sua finalidade primordial é a intermediação na compra e venda de todos os tipos de imóveis, sob a forma de corretagem, e a administração de imóveis residenciais e comerciais.

## **2.3 Atividades Desempenhadas – fluxograma de atividades**

Todas as atividades desenvolvidas foram acompanhadas por um profissional da área, o qual prestou toda a atenção e suporte. Dentre as atividades desenvolvidas, destacam-se telemarketing, demonstração de imóveis, vendas de imóveis e locação de imóveis.

O fluxograma é uma importante ferramenta que facilita o desempenho dos processos de uma organização, contribuindo para a maior fluidez das atividades do cotidiano. De acordo com Oliveira (2002, p.380):

Os fluxogramas procuram mostrar o modo pelo qual as coisas são feitas, e não o modo pelo qual o chefe diz aos funcionários que as façam; não a maneira segundo a qual o chefe pensa que são feitas, mas a forma pela qual o manual de normas e procedimentos manda que elas sejam feitas. Eles são, portanto, uma fotografia exata de uma situação real em foco.

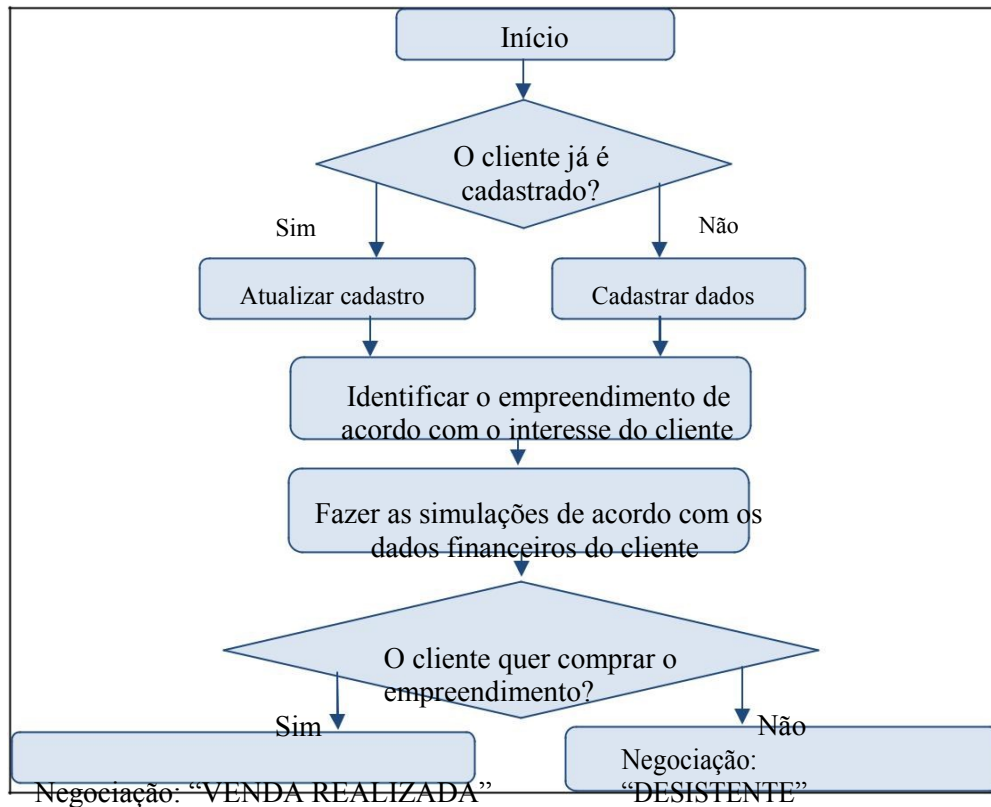
Para Araújo (2009, p.33), “O fluxograma de maneira geral, procura apresentar um processo passo a passo, ação por ação”.

De forma abrangente, os objetivos do fluxograma podem ser identificados em Oliveira (2002, p.245), como: padronizar a representação dos métodos e os procedimentos administrativos; maior rapidez na descrição dos métodos administrativos; facilitar a leitura e o entendimento; facilitar a localização e a identificação dos aspectos mais importantes; maior flexibilidade e melhor grau de análise.

### **2.3.1 Atividade A – Telemarketing**

A atividade de telemarketing é muito importante para a empresa, pois permite o cadastro dos clientes no sistema, sendo possível identificar o perfil dos clientes, o que eles buscam e possibilita o acompanhamento dos atendimentos dos corretores, conforme pode ser visualizado no fluxograma disposto na figura 2.

**Figura 2.** Fluxograma da atividade de telemarketing da Empresa Teixeira de Carvalho

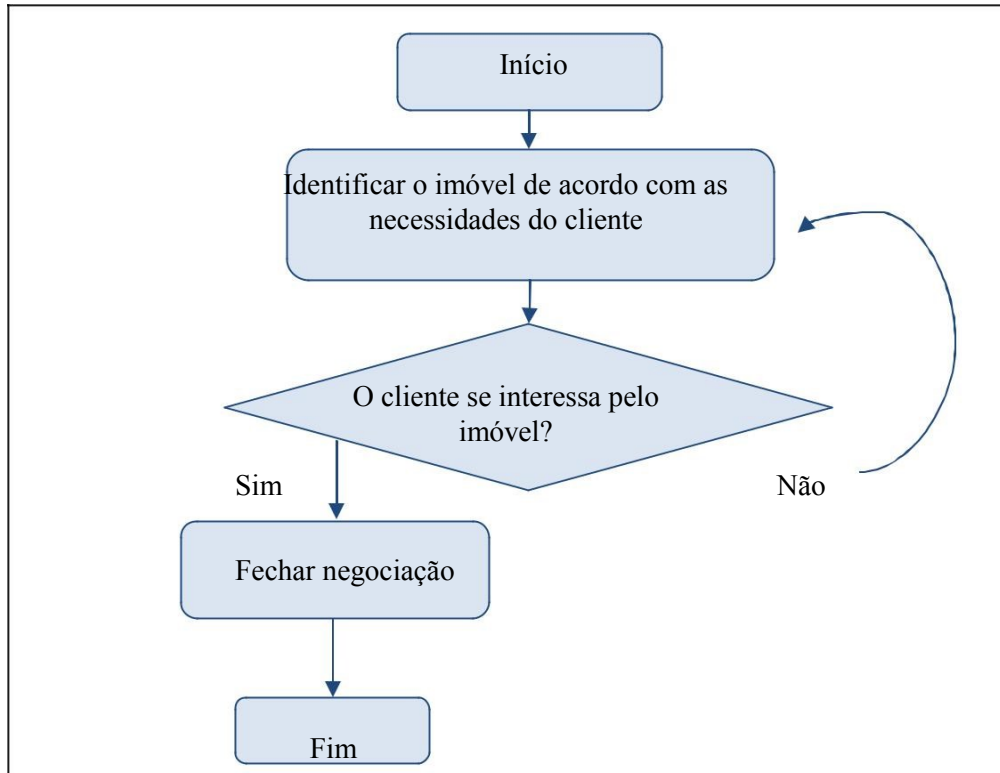


Fonte: Pesquisa direta, 2013.

### 2.3.2 Atividade B – Demonstração de imóveis

A atividade de demonstração de imóveis é bem interessante, pois é possível visualizar a reação do cliente ao se deparar com o empreendimento. E fica bem mais fácil para o corretor identificar o que realmente o cliente deseja, podendo essa etapa ser resumida no fluxograma expresso na figura 3.

**Figura 3.** Fluxograma da atividade de demonstração de imóveis da Empresa Teixeira de Carvalho



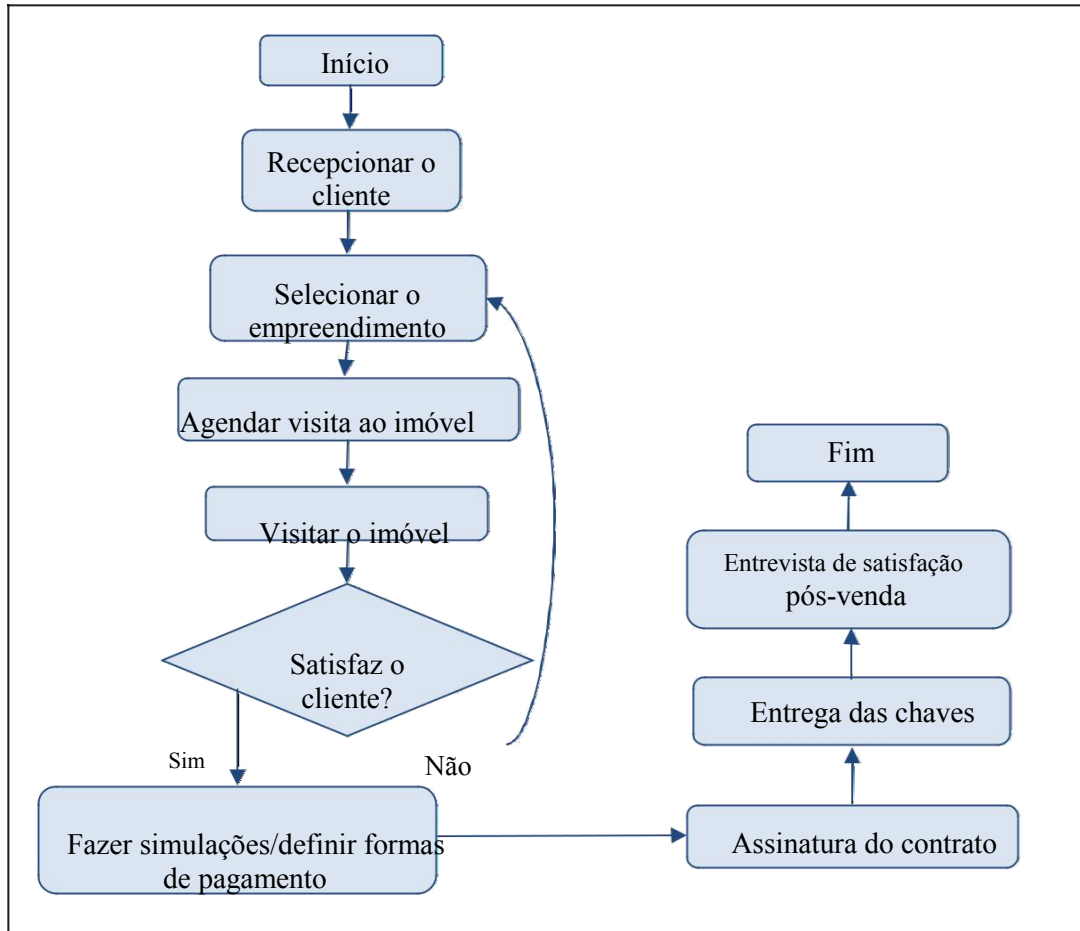
Fonte: Pesquisa direta, 2013.

### 2.3.3 Atividade C – 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, como pode ser visualizado na figura 4.

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 empreendimento. Feita a visita ao imóvel e este satisfaça o cliente 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. A próxima etapa é a entrega das chaves e a entrevista de satisfação pós-venda.

**Figura 4.** Fluxograma da atividade de vendas de imóveis da Empresa Teixeira de Carvalho



Fonte: Pesquisa direta, 2013.

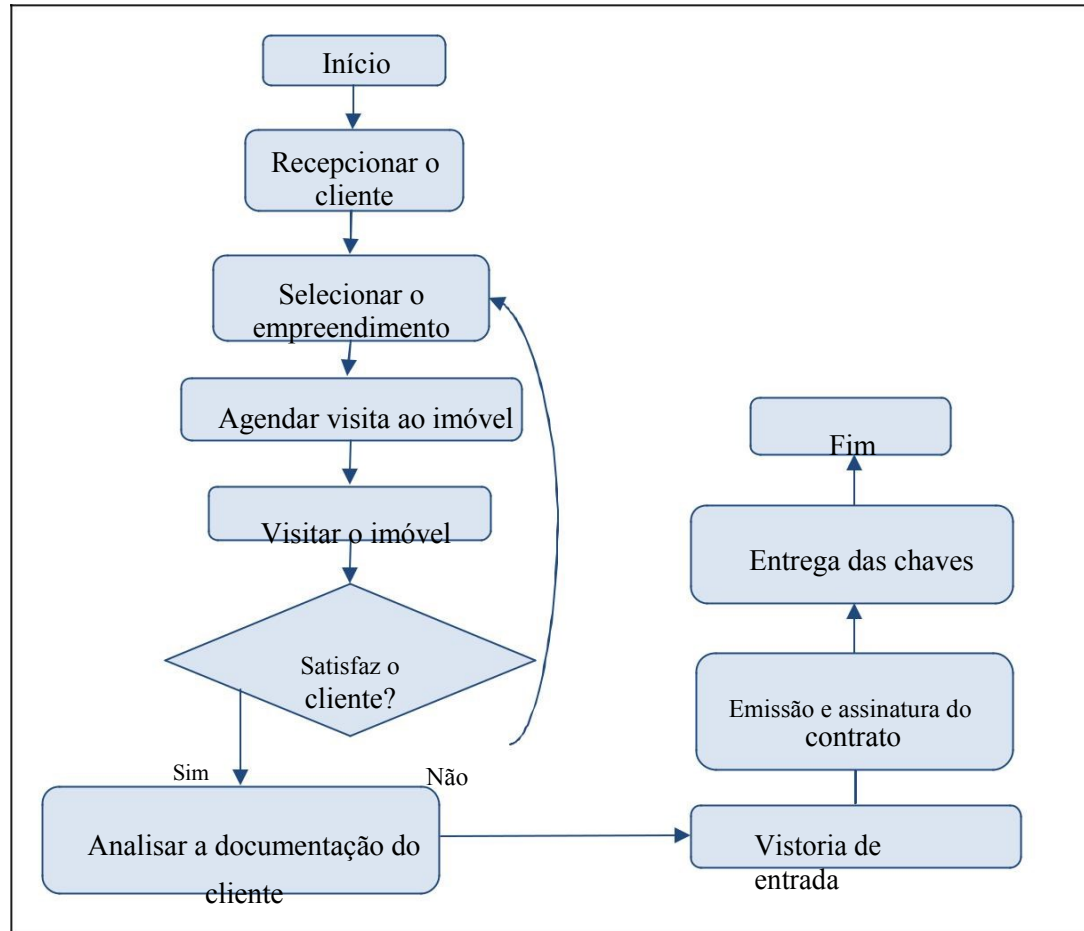
#### 2.3.4 Atividade D – Locação de imóveis

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

O cliente é recepcionado e encaminhado ao setor de locação de imóveis, onde o corretor responsável irá selecionar o imóvel que se enquadre no perfil do mesmo. Após a escolha do imóvel é agendada uma visita para verificar se o empreendimento satisfaz a necessidade do cliente. Em caso afirmativo, será feita uma análise da documentação do cliente, esta sendo aprovada é agendada a vistoria de entrada. Após a negociação, é providenciada a emissão e assinatura do contrato e por último, a entrega das chaves.

**Figura 5.** Fluxograma da atividade de locação de imóveis da Empresa Teixeira de Carvalho





Fonte: Pesquisa direta, 2013.

## 2.4 Relacionamento da Área de Estágio com outras Áreas da Empresa

Durante o desenvolvimento do estágio foi possível à interação com várias áreas da empresa. A imobiliária de uma forma geral dispõe de uma política de estágio satisfatória, proporcionando ao estagiário a aplicação do que foi estudado em sala de aula. O estagiário é muito bem recebido e apresentado aos colaboradores. Portanto, o estágio foi muito satisfatório para o meu desenvolvimento profissional.

## **CAPÍTULO III**

### **Levantamento Diagnóstico**

### 3.1 Identificação de Problemas na Área de Estágio

Os problemas encontrados na área de estágio foram rotatividade no quadro de corretores, a falta de atualizações dos imóveis cadastrados no sistema e o abandono do imóvel locado.

Constatou-se 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.

Foi identificado também que o sistema de captação de imóveis é utilizado e alimentado por todos os corretores, por isso aquele que cadastra o imóvel tem que ser o mais detalhista possível para que não fique nenhuma informação pendente sobre o imóvel cadastrado. No entanto, percebe-se que não havia um acompanhamento desses cadastros, uma atualização.

Outrossim, o que mais despertou curiosidade foi o abandono do imóvel locado sem prévia comunicação à imobiliária. Um problema que aparentemente seria de fácil resolução, mas que envolve vários trâmites e que não é tão simples quanto se imagina. O abandono do imóvel dispende tempo e gera prejuízos, além de certa forma, prejudicar a imagem da administradora.

### 3.2 Problema de Estudo

A problemática levantada no presente trabalho direciona-se ao fato do abandono do imóvel locado, sem prévia comunicação à imobiliária, o que implica transtornos e prejuízos.

### 3.3 Características do Problema de Estudo

Diniz (2010, p. 292) afirma que a imissão do locador na posse do prédio locado, em caso de seu abandono pelo inquilino, só poderá dar-se por ordem judicial. Se o senhorio nele se instalar por conta própria, correrá o risco de ter de pagar perdas e danos por objetos existentes no imóvel pertencentes ao inquilino.

De acordo com a Lei do Inquilinato (art.569), são obrigações do locatário:

“IV – a restituir a coisa, finda a locação, no estado em que a recebeu, salvas as deteriorações naturais ao uso regular”.

Diante da problemática posta é evidenciado o prejuízo sofrido pela imobiliária, uma vez que a mesma fica impossibilitada de realizar nova locação. O inquilino ao abandonar o imóvel, não configura o término do contrato e sim descumprimento do mesmo. E para a imobiliária reaver o imóvel, ou melhor, para ter a imissão de posse do imóvel terá de entrar com um processo judicial, o que despenderá tempo e custo.

## **CAPÍTULO IV**

### **Proposta de Trabalho**

Na busca de prevenir os prejuízos sofridos pela imobiliária em decorrência do abandono do imóvel locado, o presente trabalho servirá de base para que a mesma possa munir-se diante do problema.

## **4.1 Objetivos**

### 4.1.1 Objetivo geral

O presente trabalho tem por objetivo geral levantar mecanismos de prevenção aos prejuízos ocasionados à imobiliária pelo abandono do imóvel locado.

### 4.1.2 Objetivos específicos

- a) Analisar os deveres e direitos do locador e do locatário.
- b) Compreender a inviolabilidade do imóvel.
- c) Levantar prejuízos da imobiliária diante do abandono.
- d) Propor procedimentos para dirimir o abandono.

## **4.2 Justificativa**

Este estudo é importante para as administradoras de imóveis, pois se pode constatar através do questionário aplicado na Teixeira de Carvalho que os mecanismos de prevenção, bem como os procedimentos adotados diante da problemática merecem maior atenção. O referido trabalho traz todo um arcabouço teórico, com respaldo jurídico das medidas que devem ser adotadas diante do abandono, bem como levanta mecanismos de prevenção frente à má conduta de alguns inquilinos.

O estudo é pertinente para a comunidade acadêmica interessada na área abordada, pois poucos autores fazem menção ao tema estudado, então servirá de base para futuras pesquisas. Inclusive, para as imobiliárias, a fim de que busquem dirimir ou até banir o abandono, cujos efeitos repercutem de forma bastante negativa.

Também é relevante mencionar que através deste trabalho esta autora pode agregar conhecimento teórico/prático quanto a uma futura profissional da área.

## **CAPÍTULO V**

### **Fundamentação Teórica**

## 5.1 Dos deveres e direitos do locador e do locatário

Inicialmente é importante conceituar contrato locatício. Tartuce (2013, p.344) define-o claramente quanto à sua natureza:

No tocante à natureza do contrato de locação de coisas, trata-se de contrato bilateral ou sinalagmático (pois traz obrigações recíprocas), oneroso (pela presença de remuneração), cumulativo (as partes já sabem quais são as prestações), consensual (aperfeiçoa-se com a manifestação de vontades) e informal e não solene (não é necessária escritura pública ou forma escrita, comoregra geral). Trata-se também de típico contrato de execução continuada (ou de trato sucessivo), uma vez que o cumprimento se protraí no tempo na maioria das hipóteses fáticas.

Ressalte-se que, quanto ao prazo, o contrato de locação pode ser por tempo determinado ou indeterminado mediante acordo de vontades. Assim determina a lei 8.245/91:

Art.3º. O contrato de locação pode ser ajustado por qualquer prazo, dependendo de vênua conjugal se igual ou superior a dez anos.

Parágrafo único. Ausente a vênua conjugal, o cônjuge não estará obrigado a observar o prazo excedente.

Caso as partes não estipulem o tempo de duração do contrato, ele será indeterminado.

A lei 8.245/91 elenca em seus artigos 22 e 23 os deveres do locador e do locatário respectivamente, fazendo-se imprescindível destacá-los para melhor desenvolvimento da problemática abordada neste trabalho.

O locador é obrigado a “garantir, durante o tempo da locação, o uso pacífico do imóvel locado (art. 22, II)”.

Diniz (2010, p. 106) afirma que o locador deverá defender o locatário de turbações ou esbulhos (invasão, por exemplo) causados por terceiros, pois poderá socorrer-se dos interditos possessórios, o que não excluirá o direito do inquilino de valer-se também dos remédios possessórios para manter-se ou reintegrar-se na posse, por ser ele legítimo possuidor.

No contrato locatício o locador tem a posse indireta do imóvel, mesmo sendo proprietário, e o locatário tem a posse direta do imóvel, caracterizando-se legítimo possuidor.

Eis o dever do locatário: “restituir o imóvel, finda a locação, no estado em que o



recebeu, salvo as deteriorações decorrentes do seu uso normal (art. 23, III)".

Venosa (2010, p. 133) afirma que a obrigação de restituição é ínsita à locação, por isso que, nessas premissas, a posse do locatário é sempre precária. O locatário não pode mudar unilateralmente a natureza de sua posse. A ausência da obrigação de restituir transforma o contrato em outro negócio diverso da locação.

No ordenamento jurídico deixar de cumprir corretamente com uma obrigação configura-se inadimplemento. O inadimplemento pode ser absoluto, quando a obrigação não foi cumprida de forma alguma e não mais poderá sê-lo, ou inadimplemento relativo, quando a obrigação não foi cumprida em tempo, mas poderá sê-lo, - fato em que haverá mora.

Diniz (2007, p. 383) traz relevante definição sobre mora:

Ter-se-á mora quando a obrigação não for cumprida no tempo, no lugar e no modo estabelecidos em disposição legal ou convencional, podendo sê-lo proveitosamente para o credor.

Caso haja o descumprimento do contrato pela não restituição do imóvel locado e pelos aluguéis em atraso, o locador ou a imobiliária terá de tutelar os seus direitos frente ao prejuízo causado.

O abandono do imóvel também é uma forma de descumprimento do contrato, desta feita, o inquilino ou devedor ao não cumprir intencionalmente com as suas obrigações terá de responder pelos efeitos ocasionados pela sua má-fé. Nesse sentido o Código Civil de 2002 determina:

Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado.

Considerável pontuar que nos contratos de locação de imóveis, pode o locador exigir uma garantia a fim de permitir o ressarcimento pelas perdas e danos. Assim descreve Paulo Filho (2010):

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.

(Incluído pela Lei nº 11.196, de 2005)

Parágrafo único. É vedada, sob pena de nulidade, mais de uma das

modalidades de garantia num mesmo contrato de locação.

Exigida a garantia em contrato, esta se estenderá até a efetiva devolução no imóvel. A Lei nº 12.112/09 determina em seu art. 39 que “salvo disposição contratual em contrário, qualquer das garantias da locação se estende até a efetiva devolução do imóvel, ainda que prorrogada a locação por prazo indeterminado, por força desta Lei.”

Segundo pesquisas direcionadas à área de locações da Teixeira de Carvalho, a garantia comumente exigida é a fiança. Inclusive a empresa é a única imobiliária do estado filiada a ABMI – Associação Brasileira do Mercado Imobiliário o que possibilita o acesso, com segurança, de fiadores de cidades onde existem imobiliárias filiadas à Associação.

A fiança é uma garantia onde uma terceira pessoa se responsabilizará pelas obrigações assumidas pelo locatário. Diniz (2010, p. 157), afirma:

É contrato pelo qual uma ou mais pessoas prometem satisfazer obrigação do locatário se este não a cumprir, assegurando ao locador o seu efetivo cumprimento (CC, art. 818).

Nos casos dos contratos de locações de imóveis onde foi dada como garantia a fiança, o fiador é responsabilizado pelos débitos locatícios, bem como qualquer outra obrigação firmada até a entrega das chaves<sup>1</sup>.

É oportuno ainda distinguir a infração legal da contratual e Paulo Filho (2010, p.339) explica perfeitamente:

[...] a primeira refere-se aos deveres dos contratantes em face da lei, com respeito ao locador (art. 22) e ao locatário (art.23); a segunda opera a resolução do contrato por inexecução voluntária e unilateral, de modo a ficar demonstrada a ocorrência de culpa de um dos contratantes, o dano causado e o nexo causal entre o ato ilícito do inadimplente e o prejuízo daí decorrente ao que adimpliu.

Ao término do contrato locatício a restituição do imóvel é um dever do locatário e um direito do locador. Destarte é necessária a entrega das chaves, o que é chamado de tradição simbólica, ao locador, para que este volte a ter a posse direta do imóvel.

---

<sup>1</sup> DIREITO CIVIL – OBRIGAÇÕES – LOCAÇÃO – FIADOR – EX ONERAÇÃO – CLÁUSULA DE PRORROGAÇÃO DA LOCAÇÃO – ENTREGA DAS CHAVES – LEI DE LOCAÇÕES ARTIGO 39. Salvo disposição contratual em contrário, qualquer das garantias da locação se estende até a efetiva devolução do imóvel porque a fiadora assumiu a responsabilidade mesmo que a locação fosse prorrogada. ALUGUEL – PRESCRIÇÃO – TERMO INICIAL – TRÊS ANOS. O termo inicial do prazo

prescricional na ação de cobrança de alugueres de prédios urbanos começa a fluir a partir da data do vencimento da obrigação. Havendo interrupção o prazo recomeça a correr na data do ato que a interrompeu. Recurso não provido. (TJSP. Direito Civil. Data de julgamento 13.02.2012)

Não existindo tal posicionamento do locatário, o que implica descumprimento do contrato firmado entre as partes, o locador deverá ajuizar uma ação de despejo, a fim de dissolver a relação contratual e imitir-se na posse do imóvel. Acerca da infração contratual e retomada do imóvel pelo locador, Tartuce (2013, p. 361) esclarece:

O art. 9º. da Lei de Locação traz os casos gerais que geram a *denúncia cheia*<sup>2</sup>, com motivos, cabíveis mesmo na vigência do contrato, a saber:  
 a) Mútuo acordo descumprido pelo locatário; b) Prática de infração contratual ou legal; c) Falta de pagamento de aluguéis e encargos da locação; d) Realização de reparos urgentes determinados pelo Poder Público, que não possam ser normalmente executados com a permanência do locatário do imóvel.

Desta feita, percebe-se que a infração contratual enseja a resolução do contrato locatício, seja por tempo determinado ou indeterminado, através de denúncia cheia.

Como foi dito anteriormente, apenas mediante ação de despejo que incide na locação por prazo determinado é que o locador poderá reaver a posse direta do imóvel, atrelada à ação de despejo poderá ser feita a cobrança de aluguéis em atraso.

## 5.2 Da inviolabilidade do imóvel

A inviolabilidade do domicílio é um direito respaldado no rol dos direitos e garantias fundamentais da Constituição Federal de 1988 em seu art.5º, inciso XI, que determina que “a casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito ou desastre, ou para prestar socorro, ou, durante o dia, por determinação judicial”.

Assim a entrada em casa alheia só será permitida com o consentimento do morador, ou em casos assegurados pela constituição. Mendes (2007, p.380) descreve algumas exceções à inviolabilidade previstas na Constituição:

A qualquer momento é lícito o ingresso no domicílio alheio em caso de flagrante delito, conceito que cabe ao legislador definir [...]É válido também, em qualquer instante, o ingresso, independente de consentimento, em caso de desastre ou para prestar socorro[...]Além dos citados acima, a transposição dos limites da casa de

<sup>2</sup> Compreende-se por denúncia cheia ou motivada os casos em que se faz necessária uma justificativa, um fundamento que motive a descontinuidade do contrato locatício.

outrem sem o consentimento do morador somente pode ocorrer nas hipóteses autorizadas pelo judiciário[...].

O referido autor também traz importante consideração quanto ao consentimento para o ingresso no domicílio em caso de locação imo biliária:

Quanto ao modo, o consentimento para ingresso pode ser tácito ou expresso. O locatário tem o dever de admitir visitas do locador para inspeções ou para demonstração a comprador, se tanto estiver previsto no contrato de aluguel.

É certo que o locador ou imobiliária não poderá adentrar o imóvel a qualquer tempo, sob pena de caracterizar esbulho/turbação, tendo que responder em juízo pelos atos dispensados.

Ademais, Tartuce (2013, p. 358), assegura:

Durante o prazo convencionado não poderá o locador reaver o imóvel alugado (art. 4º da Lei 8.245/1991). Trata-se de um dever legal que, se violado, gera a possibilidade de o locatário pleitear as perdas e danos cabíveis, nos termos dos arts. 402 a 404 do CC.

Nos casos de contrato de locação por prazo determinado, o locador só poderá reaver o imóvel vencido o prazo acordado, diferentemente do locatário poderá restituir o imóvel desde que pague a multa acordada. Diniz (2010, p. 52 e 53) faz menção a respeito:

O locador só terá direito de reaver o imóvel locado após o vencimento do prazo de duração estabelecido contratualmente pelos contraentes. Não lhe é lícito retomar o prédio locado antes que o prazo locatício convencionado expire e se, porventura, vier a promover o despejo será tido como carecedor da ação; enquanto o locatário poderá restituir o prédio alugado, antes do término do prazo avençado, desde que pague a multa pactuada, reduzida equitativamente pelo juiz, visto que houve cumprimento parcial da obrigação (art.413 do Código Civil), e, na sua falta, o *quantum* fixado pelo magistrado, baseado na equidade (LICC, arts. 5º. E 4º. c/c art. 413 do Código Civil, na decisão que julgar procedente a ação movida, para tanto, pelo locador.[...]



Com relação ao contrato de locação por prazo indeterminado, o inquilino poderá denunciar o contrato, desde que notifique, por escrito, o locador com antecedência mínima de trinta dias. Tal denúncia não precisa ser justificada (denúncia cheia), visto que as partes ao

não definirem o prazo de duração da locação têm ciência de que a qualquer tempo poderá ser desfeita a avença por mero pronunciamento unilateral de vontade do locatário.<sup>3</sup>

É certo que a imobiliária só poderá reaver a posse direta do imóvel abandonado mediante ação de despejo. Assim determina a lei 8.245/91 no seu art. 5º:

Seja qual for o fundamento do término da locação, a ação do locador para reaver o imóvel é a de despejo.

Com relação a ação de despejo, Diniz (2010, p.55 ) afirma:

A ação de despejo é o meio processual específico para retomar imóvel dado em locação. A retomada do prédio locado pelo locador nada mais é do que a recuperação da posse direta, temporariamente exercida pelo inquilino.

Relevante citar que algumas imobiliárias, como, por exemplo, a Teixeira de Carvalho, ao identificar o abandono do imóvel locado adotam o procedimento de ir até uma delegacia e registram um boletim de ocorrência, munidas do boletim de ocorrência, dirigem-se ao imóvel, acompanhadas de um chaveiro para trocar a fechadura e “retomar” a posse do imóvel. E somente nos casos em que identificam a existência de bens do inquilino no interior do imóvel é que optam pela ação de despejo.

Mas tal procedimento não condiz com o que é exigido por lei. O referido procedimento é de certa forma “perigoso”, dado que a relação jurídica não foi extinta. Neste caso o inquilino poderá ajuizar ação contra a imobiliária alegando invasão de domicílio e se existir bens do inquilino no interior do imóvel a situação se agrava, pois o inquilino também poderá exigir perdas e danos.

Consoante legislação só poderá retomar a posse direta do imóvel locado e desfrutar do mesmo para uma nova locação, mediante decisão judicial<sup>4</sup>, onde será reconhecida a rescisão unilateral e dada a extinção do contrato locatício. Somente a partir da transferência da posse direta do imóvel é que a imobiliária poderá utilizar-se do mesmo para uma nova locação. Caso o locador tome a decisão de “retomar” o imóvel antes da extinção do contrato

<sup>3</sup> Paulo Filho (2010, p. 124): O art.6º da Lei nº 8.245/91 é taxativo em exigir que a denúncia da locação por prazo indeterminado somente pode ser feita mediante aviso por escrito ao locador; havendo recusa por parte desse em receber a notificação particular, deve o locatário valer-se da notificação extrajudicial, via Cartório de Títulos e Documentos ou a judicial (2º TACSP – Ap. c/Ver. – 1ª Câmara, Rel. Juiz Souza Aranha, j. 27.06. 1994).

<sup>4</sup> AGRADO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE DESPEJO. Imissão de posse em favor da Agravada/Autora em razão da constatação do abandono do imóvel locado – possibilidade – O abandono do imóvel foi constatado por Oficial de Justiça, o qual goza de fé pública – inexistência de obstáculo para imissão na posse do imóvel em questão – manutenção da r. sentença, tal como lança da. RECURSO DO RÉU CONHECIDO E NÃO PROVIDO. (TJSP. Agravo de Instrumento. Juiz Gilberto

Luiz. Data de Julgamento 18.03.2014).

locatício poderá arcar com prejuízos maiores, visto que o locatário poderá alegar invasão de domicílio.

Conveniente ressaltar que, a ação de despejo requer tempo, ainda podendo ocorrer o fato da justiça não encontrar o inquilino e a imobiliária arcar com os prejuízos sofridos pelos alugueis em atraso e a impossibilidade de alugar o imóvel para outrem, tendo ainda custas judiciais e honorários advocatícios.

### 5.3 Da análise de dados quanto aos prejuízos da imobiliária diante do abandono

São notórios os prejuízos ocasionados pelo abandono do imóvel locado. Na Teixeira de Carvalho foram identificados desde despesas com custas judiciais à impossibilidade de alugar o imóvel para outrem. Além do impacto que tal problema traz à imagem da administradora, visto que de certa forma põe em xeque a responsabilidade, credibilidade e eficiência da mesma perante os clientes.

Segundo pesquisas direcionadas à área responsável na esfera jurídica da Teixeira de Carvalho, no período de 2009 a 2013 foi detectada uma média de 10 casos de abandono do imóvel locado num total de mais de 4.000 contratos (Tabela 1).

**Tabela 1.** Quantitativo de contratos de locação e de imóveis abandonados no período de 2009 a 2013

Ano	Contratos de locação de imóveis	Imóveis abandonados
2009	500	1
2010	780	2
2011	800	2
2012	1000	2
2013	1400	3
TOTAL	4480	10

Fonte: Pesquisa direta, 2013.

Nota-se que o número de casos de abandono do imóvel locado é ínfimo em relação ao total de contratos administrados, porém é importante ressaltar que é comum sua ocorrência, exigindo maior controle e elaboração de mecanismos para evitar tal ocorrência.

Os casos de abandono do imóvel na Teixeira de Carvalho foram, em sua maioria, resolvidos com êxito. São situações adversas, que fogem à normalidade e que dispendem tempo da área jurídica, a qual deverá ajuizar ação de despejo e todos os trâmites legais

exigidos. E como o sistema judiciário brasileiro é cada vez mais moroso o que dificulta a resolução do caso, a empresa fica tolhida de locar o imóvel para outrem.

Quanto aos casos de ação de despejo, nos quais, a justiça não consiga localizar o locatário, ocasionando prejuízos retroativos e futuros, não foi detectada nenhuma ocorrência na Teixeira de Carvalho, nos últimos cinco anos, segundo questionamentos dirigidos à área jurídica.

#### **5.4 Dos procedimentos para prevenir/dirimir o abandono**

A Teixeira de Carvalho possui uma equipe de profissionais exclusiva para a área de locações, o que possibilita total suporte para os clientes. Os serviços oferecidos são cadastro de clientes em potencial, facilidade de pagamento, divulgação do imóvel, equipe especializada e exclusiva, assessoria jurídica e vistoria do imóvel na contratação e na rescisão do contrato.

Importante destacar que a empresa faz um levantamento sobre a idoneidade das pessoas que pretendem alugar um imóvel, confere a documentação pessoal, bem como a comprovação da renda. A partir desses mecanismos a área de locações possui um cadastro criterioso o que diminui, e muito, o percentual de inadimplência.

Além desse cadastro criterioso é utilizado um sistema operacional que alerta o administrador da locação em caso de atraso no pagamento do aluguel. Com cinco dias de atraso o sistema já emite um “sinal de alerta” e o administrador da locação entra em contato com o locatário informando que o pagamento está em atraso, este contato se dá por vias, como por exemplo, telefonema e e-mail. Persistindo o atraso, com trinta dias é emitida uma correspondência registrada e com aviso de recebimento (AR), notificando o locatário. Caso ainda assim o locatário não quite o débito, após 60 dias de atraso é encaminhada uma nova correspondência registrada e com aviso de recebimento (AR), informando que se o pagamento não for realizado em até 48 horas a imobiliária entrará com ação judicial.

No tocante ao abandono do imóvel locado, o referido procedimento dificulta a ação do locatário. Uma vez identificado o atraso no pagamento do aluguel a administradora deste já direciona maior atenção e prestará as providências necessárias. Oportuno se faz destacar que os casos de abandono do imóvel locado identificados na Teixeira de Carvalho ocorriam com maior frequência com imóveis alugados para fins residenciais e cujos aluguéis não eram os dos mais voluptuosos.

Percebe-se dos dados obtidos na imobiliária Teixeira de Carvalho, que ressalta-se, é uma imobiliária de grande porte em João Pessoa, ocorrência inexpressiva do abandono diante dos inúmeros contratos locatícios administrados.

Diante das considerações, é interessante chamar a atenção para o fato de que a imobiliária pesquisada possui um procedimento paramonitorar os imóveis locados. A única forma de identificar alguma anormalidade quanto à locação é via pagamento.

Daí o procedimento que se propõe às administradoras de imóveis, para prevenir, seria um tipo de “vistoria por amostragem”. O procedimento de “vistoria por amostragem” se daria da seguinte maneira: o administrador da locação faria um acompanhamento da cartela de imóveis alugados e elencaria categorias, por exemplo, pelo tempo de contrato acordado. Os contratos mais recentes merecem uma atenção maior, visto que ainda não é possível ter total certeza quanto à conduta dos clientes. Munido dessa lista, o administrador entraria em contato com o inquilino questionando se o imóvel está suprindo as suas necessidades ou não e dependendo do “feedback”, o(a) administradora marcaria uma vistoria esporádica.

São de suma importância atrelar mais um mecanismo de segurança para diminuir os casos de inadimplência, bem como a má-fé de inquilinos, pois evitará danos futuros.

## **5.5 Aspectos Conclusivos**

O estágio foi realizado na imobiliária Teixeira de Carvalho e Empreendimentos Imobiliários, no período de fevereiro de 2013 a abril do mesmo ano, sob a supervisão do senhor Eduardo Macedo Ramos. A empresa possibilitou uma excelente fruição para o desenvolvimento do estágio, permitindo o acesso a todas as áreas necessárias para a pesquisa e elaboração do presente trabalho.

Durante o estágio foram identificados alguns problemas que ocorrem em diferentes setores da empresa, contudo para o desenvolvimento do presente trabalho de conclusão de curso preferi o abandono do imóvel locado. Visto que é algo comum (embora não seja constante) e que despende de uma maior atenção por parte das administradoras de imóveis. O problema apontado gera prejuízos, uma vez que o imóvel fica impossibilitado de ser locado para outrem até que seja retomada a posse direta do mesmo, bem como os clientes podem levantar questionamentos quanto à responsabilidade da administradora, controles adotados e sua eficiência.

O problema em questão é algo que desperta curiosidade, pois existem entendimentos, bem como procedimentos distintos para a sua resolução. Portanto, o presente

trabalho demonstrou, em seus objetivos gerais, toda a caracterização do problema, respaldo jurídico, bem como as ações que devem ser tomadas, e os procedimentos que devem ser adotados para diminuir a incidência da prática do abandono.

Como foi dito no desenvolvimento deste trabalho o abandono do imóvel não é algo que ocorre com certa frequência nas administradoras de imóveis, porém é uma realidade que merece atenção extra, a julgar pelos prováveis prejuízos causados.

Assim sendo a Teixeira de Carvalho e Empreendimentos Imobiliários possui um elenco de procedimentos que minimizam a ocorrência de inadimplência e má-fé dos locatários, basta ver os números registrados nesse trabalho com relação à ocorrência do abandono do imóvel. Mesmo assim fica a proposta a empresa para adotar mais um procedimento de controle e monitoramento dos imóveis alugados.

## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, L. C. 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.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil :** promulgada em 5 de Outubro de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)> Acessado em 8 de janeiro de 2015.
- BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de Setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm)> Acessado em 10 de novembro de 2014.
- BRASIL. Lei n. 8.245, de 18 de Outubro de 1991. Dispõe sobre as locações dos imóveis urbanos e os procedimentos a elas pertinentes. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8245.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8245.htm)> Acessado em 10 de novembro de 2014.
- BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de Janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm)> Acessado em 9 de janeiro de 2015.
- BRASIL. Lei n. 12.112, de 9 de Dezembro de 2009. Altera a Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991, para aperfeiçoar as regras e procedimentos sobre a locação de imóvel urbano. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2009/Lei/L12112.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Lei/L12112.htm)> Acessado em 10 de novembro de 2014.
- BRASIL. TJSP. Apelação nº 602647820098260224 SP 006 0264-78.2009.8.26.0224. Relator: Clóvis Castelo. Data de julgamento 13.02.2012. Disponível em: <<http://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/21594595/apelacao-apl-602647820098260224-sp-0060264-7820098260224-tjsp/inteiro-teor-110384243>> Acessado em 18 de novembro de 2014.



\_\_\_\_\_. Agravo de Instrumento nº 20423995920 138260000 SP 2042399-59.2013.8.26.0000. Relator: Juiz Gilberto Luiz. Data de Julgamento 18.03.2014. Disponível em: <<http://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/121555356/agravo-de-instrumento-ai-20423995920138260000-sp-2042399-5920138260000/inteiro-teor-121555366>> Acessado em 18 de novembro de 2014.

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

CUNHA, L.R.; DOMINGOS, T.O. **A perda da propriedade imóvel em razão do abandono e o capitalismo humanista**. Anais do XIX Encontro Nacional do Conpedi, Fortaleza – CE, 2010.

DINIZ, M. H. **Curso de direito civil brasileiro - Teoria geral das obrigações** . 22. ed., v.2, São Paulo: Saraiva, 2007.

DINIZ, M.H. **Lei de locações de imóveis urbanos comentada: (Lei nº 8.245 de 18-10-1991)**. 11. Ed., São Paulo: Saraiva, 2010.

GONÇALVES, C. R. **Direito Civil Brasileiro**. v. 5, São Paulo: Saraiva, 2007.

GUTIERRES, L. **Conceitos Recursos Materiais e Patrimoniais**. 27 de Fevereiro, 2013 Disponível em: <[http:// gruporh2013.wordpress.com/2013/02/27/conceitos-recursos-materiais-e-patrimoniais/](http://gruporh2013.wordpress.com/2013/02/27/conceitos-recursos-materiais-e-patrimoniais/)> Acessado em 5 de junho de 2015.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: Análise, Planejamento, Implementação e Controle**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 14. Ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

LAS CASAS, A. L. **Administração de marketing-conceitos, planejamento e aplicações à realidade**. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, P. G.; LAUGENI, F. P. **Administração da Produção** . 1. Ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

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

MENDES, G.F.; COELHO, I. M.; GONET BRANCO, P. G. **Curso de direito constitucional**. São Paulo: Saraiva, 2007.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas, Organização & Métodos: O & M – uma abordagem gerencial**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

PAULO FILHO, P. **As ações na locação imobiliária urbana** . 4. ed. Leme: J. H. Mizuno, 2010.

ROSSETTI, J.P. **Introdução à economia** . 20 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

TARTUCE, F. **Direito civil, teoria geral dos contratos e contratos em espécie**.8. ed., v. 3, Rio de Janeiro: Forense, 2013.

VENOSA, S. S. **Direito civil: contratos em espécie**.10. ed., v. 3, São Paulo: Atlas, 2010.

**APÊNDICE****APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PARA COLETA DOS DADOS DA PESQUISA DE CAMPO****Questionário aplicado a três imobiliárias que administram imóveis em João Pessoa.**

1- Descreva o procedimento utilizado diante do abandono do imóvel locado.

---

---

---

---

---

2- Quais os prejuízos ocasionados pelo abandono?

---

---

---

3- Existe algum mecanismo para monitoramento dos imóveis alugados? Em caso afirmativo, relate-o.

---

---

---

---

---

4- Nos últimos cinco anos, quantos contratos de administração de imóveis foram realizados e dentre eles qual foi a frequência do abandono do imóvel locado?

---

---

---

---

---