

FACULDADE SANTO ANTÔNIO

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO

INNOVA NEGOCIOS IMOBILIARIOS

CAÇAPAVA

2021

1. Introdução

A imobiliária é uma empresa que deve ser credenciada pelo CRECI, atua como intermediária na transação imobiliária, por um lado, um proprietário que deseja vender ou alugar um imóvel por outro lado, um candidato residente que procura um imóvel para comprar ou alugar.

As funções imobiliárias vão desde a decisão de comprar um imóvel ou colocá-lo no mercado a preços fixos até o fechamento de um contrato, ele também administra imóveis alugados porque uma imobiliária e seus profissionais devem possuir uma variedade de competências, desde a dinâmica do mercado imobiliário até o conhecimento jurídico. Os corretores de imóveis que atuam na busca de imóveis que atendam aos critérios do cliente também devem ser licenciados pelo CRECI para atuar nesta posição.

Para quem procura um imóvel, residencial ou comercial, a corretora atua como uma “terceirizada” na busca, recomenda-se que a imobiliária esteja localizada na mesma região em que pretende alugar ou adquirir o imóvel, pois os profissionais se especializam na área em que atuam e podem encontrar mais facilmente os imóveis de acordo com os critérios definidos pelo cliente, é também uma imobiliária, que através dela define o valor dos imóveis colocados no mercado, tomando como base o custo por m² na região e outras características do imóvel, como o número de lugares de estacionamento e a qualidade dos acabamentos, calcula como deve ser a venda ou o aluguel, a empresa também é responsável pela divulgação do imóvel.

Quando as duas partes na transação se encontram e concordam que a transação é adequada para ambas, a imobiliária por meio de sua pessoa jurídica elabora um contrato de compra e venda. Para isso, ela precisa de advogados especializados em direito imobiliário. Os detalhes dos impostos operacionais e do processo de ajustes de documentação estão incluídos neste pacote de serviços.

A empresa onde foi realizado o estágio denomina se como Innova Negócios Imobiliários tendo sua sede localizada na cidade de Caçapava – São Paulo atuando com foco no ramo imobiliário. Os principais serviços fornecidos são trabalhos com venda, aluguel, administração de imóveis e prestação de serviços. Ingressei na empresa por ter uma indicação familiar e por anuncio na faculdade pelo mural de ofertas de empregos onde a instituição oferecia o programa Emprega Santo Antônio que ajudou muito alunos a ter acesso a vagas e oportunidades de emprego, a

Innova Negócios Imobiliários tem um grande impacto na cidade visto que tem boas indicações por um bom atendimento e fornecimento de serviço.

O ramo imobiliário na cidade de Caçapava – São Paulo está em crescente avanço assim como em outras regiões, com a pandemia a taxa de juros diminui assim facilitando as vendas e oferecendo oportunidades para novos clientes, sem contar a grande procura em imóveis para locação de pessoas vindo de outra cidade, normalmente são perfis que habitavam em cidade grande e por conta da economia resolveu morar em cidade do interior ou tentar a abertura de um novo negócio assim também alugando uma imóvel residencial e outro comercial. A fidelização de clientes é, na verdade, um parâmetro para medir a probabilidade dos consumidores negociarem com sua marca, de forma que voltem, ou mesmo, indiquem pessoas de seus círculos sociais.

No caso de imobiliárias, tem a ver com a experiência que as pessoas que utilizaram seu serviço têm com sua marca e de que forma elas passarão essa vivência para seu círculo de amigos. Algumas ações devem ser feitas para que o objetivo seja alcançado. Não basta fazer uma venda e pronto: o foco deve ir além disso, ou seja, conquistar o cliente e fidelizá-lo é fundamental.

A estratégia é voltada no site de divulgação, redes sociais que nos dias atuais é uma das mais vitrines que uma empresa pode utilizar além de oferecer um bom atendimento para futuras indicações, também é uma estratégia fazer parcerias com lançamentos de novos empreendimentos e construtores.

2. Trabalhos relacionados

Segundo o estudo de caso “ O marketing digital na rede Magazine Luiza” :

Laís Leite Michelin Et al “A internet é uma ferramenta que está revolucionando as pessoas, tudo o que se faz ou deseja fazer pode ser comprovado os resultados apenas consultando o mundo digital. E a cada dia mais e mais as pessoas estão se acostumando a pesquisar e até mesmo comprando online, algumas por falta de tempo, outras por segurança e pela própria rede proporcionar muitas opções. A internet é um meio interativo completamente novo é preciso entendê-la para saber trabalhar com ela e trazer o melhor resultado para o cliente (CHLEBA, 2000) ”.

Lais Leite Michelin Et al “A tecnologia digital está alterando significativamente as relações entre os homens. Esta modificação também se reflete na maneira como as empresas fazem negócios. As empresas que perceberam essa mudança já foram capazes de alterar suas atividades para atender às novas exigências, e outras fizeram dessa nova tecnologia a razão de seu surgimento e crescimento (CHLEBA, 2003) ”.

Lais Leite Michelin Et al “A compra de produtos e serviços pela internet está causando enorme revolução no mundo dos negócios e na vida dos consumidores. Para quem já sabe usar um browser, é cômodo fazer uma reserva de passagem aérea pelo site de uma companhia de aviação na internet do que por meio de uma agência de turismo convencional. As vantagens de utilizar estes benefícios são muitas, pode-se conhecer o produto que quiser de qualquer lugar do mundo (FRANCO JUNIOR, 2001) “.

Concordo com Lais Leite Michelin porque atualmente a maioria do público prefere adquirir um produto ou serviço de forma digital, sendo assim é importante uma empresa acompanhar esse progresso, dessa forma contribuiu com facilidade para o cliente, divulgação do trabalho, redução de gasto com funcionários e otimização de tempo nos processos e conclusões.

3. Design do estudo de caso

Uma ameaça é a tecnologia digital que pode extinguir a empresa com ponto escritório devido ao fato de existir empresas com a mesma prestação de serviço porem de maneira 100% online, isso atrai outros perfis de clientes que por muitas vezes não tem o tempo de se locomover e resolver certos assuntos, ainda mais levando em consideração a pandemia onde muitos optam por ficar em casa.

Com a pandemia causada pelo novo coronavírus, o mercado imobiliário teve que se adaptar. Se antes existia muita procura por imóveis do tipo estúdio, com espaços menores e mais perto dos grandes centros, após o início da pandemia e com a consolidação do home office, houve aumento na procura por imóveis maiores e mais afastados nas grandes cidades.

Ter um imóvel maior e com espaços bem definidos é o que busca a maioria das pessoas atualmente. Consequentemente, a procura por casas deve aumentar, enquanto a de apartamentos diminuir, em sua maioria, as casas possuem espaços maiores e mais definidos que apartamentos e estúdios, por exemplo.

Além disso, casas costumam ter um bom espaço externo, como varanda, quintal. A busca por imóveis que permitam um cômodo para escritório, também cresce, afinal, o home office tende

a ser uma realidade por um bom tempo. Ter mais conforto e privacidade é necessário para trabalhar em casa, o que impacta na busca por imóveis maiores.

O lazer, que está restrito devido à pandemia, pode ser realizado em casa, nas áreas externas do imóvel, em contrapartida em apartamentos isso se torna mais difícil, a não ser em unidades de condomínios que oferecem boa estrutura de lazer.

Todos esses fatores contribuem para que uma das tendências para este ano seja a locação e compra de imóveis residenciais de casas maiores ou apartamentos com infraestrutura de lazer, espaço para home office e varanda gourmet.

Durante meu período na empresa percebi uma parte de clientes que questionavam procedimentos que poderiam ser online e mencionavam outras imobiliárias que forneciam o serviço.

4. Resultados

A rede tecnológica da Innova é composta por computadores, aparelhos telefônicos, impressora, servidor, site e redes sociais. Pelo trabalho que a empresa fornece exige contratos e documentos impressos para registro e apresentação em banco, cartório e com isso não é uma empresa 100% digital mas conta com todo suporte técnico e plataforma para fornecer um atendimento online facilitando todo agendamento, dúvidas e troca de informações

5. Conclusão e trabalhos futuros

Como função na empresa auxilio na parte administrativa em geral, o foco é o setor financeiro e atendimento ao cliente, atuando nessas áreas consigo acompanhar todos os procedimentos da empresa como entradas, saídas, problemas, reclamações e elogios.

Assim como mencionado, acompanho todos os clientes e já presenciei reclamações por não haver uma forma 100% digital de concluir os procedimentos. Todos os comentários são repassados a gerente de forma que nada impeça o nosso atendimento e conclusão de trabalho, tendo em vista que podemos perder clientes.

São feitas reuniões mensais com as sócias que lideram a equipe e buscam acompanhar o rendimento semanal de cada funcionário, para orientar e conduzir o trabalho individual de cada um para um bom fechamento.

As estratégias estão voltadas para alta divulgação nas redes sociais assim com intuito de aumentar cada vez mais o alcance da empresa a população da cidade e com isso aumentar cada vez mais nossa cartela de clientes e parcerias.

A Innova está em constante evolução e busca sempre atender todas as necessidades dos clientes, uma estratégia é estar em constante atualização de ferramentas para atender todo público e acompanhar as mudanças de podem acontecer no mercado, sem ter o perigo de ficar desatualizados e perder espaço para concorrentes.

Uma oportunidade é crescer junto da empresa aproveitando o crescimento no mercado imobiliário e também optar pelo uso digital.

6. Agradecimentos

Na minha opinião a empresa tem grande chance de crescimento no mercado e na cidade de Caçapava – São Paulo e com isso pretendo permanecer e crescer junto podendo contribuir com minhas habilidades e ganhar experiências para o mercado de trabalho.

Sendo para mim uma experiência inesquecível onde pude estar próxima dos processos administrativos e processos que acabam por fim fazendo parte da vida de muitas pessoas, tive contato direto com pessoas e clientes podendo me mostrar uma visão atualizada de uma ampla pode ser a atuação de um administrador.

7. Referencias

MICHELON, Laís. Estudo de caso. Estudo de Caso: O Marketing Digital na Rede Magazine Luiza, Caixas do Sul, 21 fevereiro 2019. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/PelayoOlea/publication/331107094_Estudo_de_Caso_O_Marketing_Digital_na_Rede_Magazine_Luiza/links/5c6eb87ba6fdcc1d38714ef6/Estudo-de-Caso-O-Marketing-Digital-na-Rede-Magazine-Luiza.pdf. Acesso em: 09 de novembro de 2021.

8. Apêndices

Em análise do trabalho concluo que realmente a empresa precisa ficar atenta as atualizações e demandas de acordo com os feedbacks dos clientes. Atualmente toda e qualquer tipo de empresa deve estar em constante atualização, envolvendo técnicas, sistemas, práticas de abordagem e divulgação.

Sou feliz em meu trabalho pois consigo aprender experiências pessoais e experiências acadêmicas pois na área que atuo consigo assimilar conhecimentos e com o estudo do curso.