

GESTÃO IMOBILIÁRIA

Ana Cláudia Pinheiro



GESTÃO E NEGÓCIOS

GESTÃO IMOBILIÁRIA

Ana Cláudia Pinheiro

GESTÃO E NEGÓCIOS



Autora

Ana Cláudia Pinheiro

Mestre e professora do Ensino Superior desde 2001 nas áreas de Administração, Publicidade, Propaganda, Marketing e Gestão Pública e coordenadora de cursos de graduação e pós-graduação.

Revisão e Ampliação

Ênio Tavares de Almeida Junior

Bacharel em Administração de Empresas e em Direito, possui pós-graduação em Direito e Processo Civil. É Corretor de Imóveis e Avaliador Imobiliário inscrito no CNAI.

Design Instrucional

NT Editora

Projeto Gráfico

NT Editora

Revisão

Tuanne Rabelo

Valesca Fonseca

Capa

NT Editora

Editoração Eletrônica

Kaleo Amorim

Ilustração

Daniel Motta

NT Editora, uma empresa do Grupo NT

SCS Quadra 2 – Bl. C – 4º andar – Ed. Cedro II

CEP 70.302-914 – Brasília – DF

Fone: (61) 3421-9200

sac@grupont.com.br

www.nteditora.com.br e www.grupont.com.br

Pinheiro, Ana Cláudia.

Gestão imobiliária / Ana Cláudia Pinheiro –2. ed. reimpr. rev. e ampl. – Brasília: NT Editora, 2019.

148 p. il. ; 21,0 X 29,7 cm.

ISBN 978-85-8416-674-9

1. Mercadologia. 2. Produtos. 3. Consumidor.

I. Título

Copyright © 2019 por NT Editora.

Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida por qualquer modo ou meio, seja eletrônico, fotográfico, mecânico ou outros, sem autorização prévia e escrita da NT Editora.

ÍCONES

Prezado(a) aluno(a),

Ao longo dos seus estudos, você encontrará alguns ícones na coluna lateral do material didático. A presença desses ícones o(a) ajudará a compreender melhor o conteúdo abordado e a fazer os exercícios propostos. Conheça os ícones logo abaixo:



Saiba mais

Esse ícone apontará para informações complementares sobre o assunto que você está estudando. Serão curiosidades, temas afins ou exemplos do cotidiano que o ajudarão a fixar o conteúdo estudado.



Importante

O conteúdo indicado com esse ícone tem bastante importância para seus estudos. Leia com atenção e, tendo dúvida, pergunte ao seu tutor.



Dicas

Esse ícone apresenta dicas de estudo.



Exercícios

Toda vez que você vir o ícone de exercícios, responda às questões propostas.



Exercícios

Ao final das lições, você deverá responder aos exercícios no seu livro.

Bons estudos!

Sumário

1 APRESENTAÇÕES	9
1.1 Recapitular é a melhor forma de entender	11
1.2 A intermediação imobiliária e as oportunidades de negócio.....	13
1.3 Afinal, o que é gestão?	15
2 ENTENDENDO O NEGÓCIO	22
2.1 O mercado imobiliário.....	22
2.2 A gestão imobiliária.....	23
2.3 A gestão por processos no negócio imobiliário.....	30
3 GESTÃO E PROCESSOS DE VENDA	40
3.1 Capacitação de imóveis	40
3.2 A divulgação de imóveis e o atendimento ao cliente	50
3.3 A negociação e o atendimento ao cliente	56
3.4 O pós-vendas.....	61
4 GESTÃO DE CONDOMÍNIOS	78
4.1 Os condomínios no direito brasileiro.....	78
4.2 Condomínio edilício: definição, características e convenção.....	80
4.3 Direitos e deveres dos condôminos	83
4.4 Administração do condomínio.....	87
4.5 Assembleia Condominial.....	91
4.6 Despesas do condomínio.....	92
4.7 Relações condominiais, contratos e novas modalidades imobiliárias.....	96
4.8 Constituição e extinção do condomínio.....	98
5 GESTÃO DE INCORPORAÇÕES IMOBILIÁRIAS	104
5.1 O Incorporador e a Incorporação Imobiliária.....	104
5.2 Obrigações e direitos do incorporador	109
5.3 A construção na incorporação.....	112
5.4 Infrações e penalidades	113
5.5 Condomínios, incorporações e sistemas legislativos.....	115
6 GESTÃO DE CONTRATOS IMOBILIÁRIOS	120
6.1 Contratos de locação	121
6.2 Contratos de compra e venda	125
6.3 Contratos de incorporação	130

7 GESTÃO DE UMA IMOBILIÁRIA.....	134
7.1 Informação e ação: da abertura da empresa à comunicação digital.....	134
7.2 O comportamento do gestor.....	138
GLOSSÁRIO	142
BIBLIOGRAFIA	146

Caro(a) estudante,

Seja bem-vindo à **Gestão Imobiliária!**

Hoje em dia, as práticas modernas da gestão podem ser descritas como a forma de lidar com os cenários dos negócios, da tecnologia e da sociedade em constante mudança. Ao mesmo tempo, cada vez mais as empresas de todo o mundo são pouco tolerantes com as más práticas de gestão. Ou seja, o mundo atual exige a utilização de ferramentas e métodos gerenciais aplicados no dia a dia do negócio. Mesmo assim, não se pode adotar todas as ferramentas, nem todos os métodos. Tampouco se deve adotar qualquer prática, aquela que “parece ser” apropriada (aquela que está na boca dos “especialistas”, que dizem trazer grandes resultados). As ferramentas e os métodos utilizados devem estar alinhados às necessidades organizacionais, almejando algum resultado prático.

Do mesmo modo, a gestão imobiliária consiste na gestão do desenvolvimento de atividades que requerem um perfil de profissional para o nível de gerência, com conhecimento do mercado imobiliário, de administração dos negócios imobiliários, do gerenciamento de informações e do atendimento a clientes. Para tanto, a gestão imobiliária requer uma visão ampliada de negócio e que agrega diversas ferramentas e competências para oferecer soluções em gestão de condomínios, de incorporação e de contratos. É uma forma inteligente de atender demandas cada vez mais complexas e gerir com eficiência interesses, oportunidades, processos, informações e relacionamentos com foco em resultado e na satisfação do cliente.

Por isso, distribuímos ao longo do curso alguns pontos considerados importantes para que você se sinta seguro na sua profissão.

Bons estudos!

1 APRESENTAÇÕES



Olá, aluno, você começará o curso de Gestão Imobiliária. Eu me chamo Alberto, muito prazer! Trabalho como corretor de imóveis e, a partir de agora, vamos viver a aventura de entender um pouco mais sobre a gestão imobiliária, em um aspecto mais abrangente e claro. Você aprenderá a utilizar os conhecimentos e as ferramentas no mercado. Vamos lá?

Você deve estar achando diferente nosso jeito de iniciar, não é mesmo? Afinal, não é sempre que alguém começa uma conversa com apresentações... Ou melhor, até começa, mas em clima de reuniões ou até em clima de sala de aula.

Bem, as apresentações costumam ser feitas no singular, concorda? Mas vamos começar nossa conversa com algumas homenagens. Sim, isso mesmo! E, para fazê-las, precisamos apresentar os personagens para as quais elas se destinam.

Nosso intuito também é homenagear um símbolo vivo de uma ideia transformada em arquitetura, símbolo de uma cidade e símbolo, por que não dizer, de uma possibilidade de exercício profissional para a intermediação imobiliária, embora não possa deixar de admitir que, em cada cidade deste Brasil afora, exista um monumento que poderia representar essa fantástica atividade profissional, mas nenhum com tanta grandiosidade como o Edifício Copan.

Nossa homenagem vai para o arquiteto e artista Oscar Niemeyer (1907-2012) pelo Edifício Copan, projetado na década de 50.



O Edifício Copan surgiu no momento em que a cidade de São Paulo apresentava intensa transformação e crescimento. Para você entender, segundo o *site* oficial (www.copansp.com.br), o projeto original foi encomendo pela Companhia Pan-americana de Hotéis e previa dois bolos, um edifício residencial de 30 andares e outro que abrigaria um hotel com 600 apartamentos. Os dois prédios deveriam ser ligados por uma marquise no térreo que teria garagem, cinema, teatro e comércio. Como a torre do hotel não foi construída, prevaleceu o interesse imobiliário. O edifício possui, hoje, 1.160 apartamentos distribuídos em 6 blocos, mais de 5.000 moradores e uma área comercial no térreo com mais de 70 lojas.



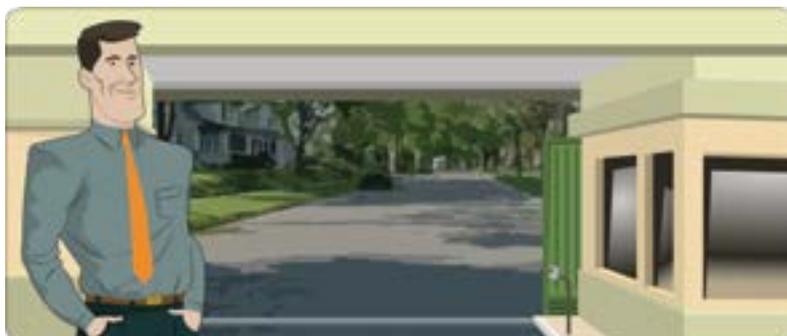
Você pode estar se perguntando: por que escolhemos essa imagem tão emblemática, não é mesmo?

Pense comigo!

Um edifício que, sozinho, abriga mais de 5.000 pessoas e 70 lojas comerciais é um mega condomínio. Portanto, necessita de muita competência e habilidade para a sua gestão. Além disso como símbolo, abrange a maior parte da área imobiliária.

Quer saber por quê?

Atualmente, muitos edifícios comerciais e até condomínios residenciais de alto padrão vêm adotando o cargo de gerente condominial em sua administração. Esse profissional lida com o gerenciamento dos funcionários e dos prestadores de serviço. Sua função requer conhecimentos geralmente mais aprofundados em relação a assuntos técnicos (como a parte hidráulica e elétrica), além de lidar com assuntos burocráticos (compras, cotações) e administração de pessoal, deve também sempre acompanhar e motivar os funcionários.



O gerente também deve ter uma boa comunicação e saber expressar com clareza e objetividade o que espera de cada funcionário. É importante também estabelecer uma rotina de trabalho, para que cada funcionário saiba o que dele se espera. Os procedimentos devem ser reavaliados ou reforçados em reuniões periódicas de trabalho, pois uma liderança extremamente liberal, onde não há regras, gera insatisfação por parte dos condôminos. Por outro lado, uma chefia autoritária causa desmotivação e insatisfação dos funcionários.

Agora, se você sentir vontade de saber mais sobre tudo isso, você tem um perfil de gerente. E, a partir de agora, vamos viver a aventura de entender um pouco mais sobre a gestão imobiliária, em um aspecto mais abrangente, claro. E, como é sempre bom conhecer um pouco mais, aproveite e faça uma pesquisa na internet sobre Oscar Niemeyer e o Edifício Copan, você vai descobrir muita coisa interessante.

1.1 Recapitular é a melhor forma de entender



Nessa aventura pelo conhecimento sobre técnicas imobiliárias, você fez contato com várias áreas, que vão de noções de economia, matemática financeira à lógica da edificação, do direito ao *marketing*, passando pela língua portuguesa à ética, e, agora, pela administração, ou seja, pela gestão do negócio, seja como empreendedor, empresário ou autônomo.

O corretor de imóveis é um profissional liberal que tem sua atividade regulamentada pelas Leis Federais nº 4.116/62 e nº 6.530/78 e subordinada à fiscalização pelo Conselho Federal de Corretores de Imóveis (Cofeci).

Quem é que pode exercer a profissão de corretor de imóveis?

- I) Quem tiver obtido o título de Técnico em Transações Imobiliárias inscrito no Conselho Regional de Imóveis da jurisdição;
- II) além da lei, existe também a Resolução do Conselho Federal de Corretores de Imóveis (Cofeci) nº 695/2001, que equipara, para fins de inscrição de pessoas físicas nos Conselhos Regionais de Corretores de Imóveis (CRECI's), os diplomas expedidos por instituições de ensino superior;
- III) quem possuir diplomas conferidos a concluintes de cursos de graduação de Bacharel em Ciências Imobiliárias e de cursos superiores sequenciais de Ciências Imobiliárias ou de Gestão de Negócios Imobiliários.

Verifique as possibilidades para o corretor de imóveis: compete a ele intermediar na compra, venda, permuta e locação de imóveis e opinar quanto à comercialização imobiliária, conforme a Lei nº 6.530/78, em seu artigo 3º.

Ele busca atingir seus objetivos e precisa ter uma visão de todos os aspectos envolvidos na decisão e na efetivação da compra, venda, locação e administração de um imóvel. Portanto, não se pode perder de vista quais são os principais aspectos para que sua competência o leve ao sucesso.



Exercitando o conhecimento

Compete ao corretor de imóveis intermediar na compra, venda, permuta e locação de imóveis e opinar quanto à comercialização imobiliária.

() Certo.

() Errado.

Nesse sentido, devemos recapitular quais são esses aspectos:

- **conheça bem o mercado de trabalho:**

Ou seja, saiba quais são as condições necessárias para atuar nele. Conheça e entenda a legislação e os requisitos determinados pelo Conselho Federal de Corretores de Imóveis.

- **conclua sua formação profissional e registre-se no Creci da sua região:**

A pessoa, para se inscrever nos conselhos, deverá comprovar ser um técnico em transações imobiliárias (TTI), formado por estabelecimento de ensino reconhecido pelos órgãos educacionais competentes (Resolução Cofeci nº 327/92). Essa Resolução foi baixada em cumprimento ao Decreto nº 81.871/78 que, ao regular a Lei nº 6.530/78, determina, em seu art. 28:

Art. 28. A inscrição do Corretor de Imóveis e da pessoa jurídica será efetuada no Conselho Regional da jurisdição, de acordo com Resolução do Conselho Federal de Corretores de Imóveis.

- **identifique as necessidades e os desejos pessoais do comprador e de sua família:**

É preciso também reconhecer a dinâmica que envolve a decisão de compra. Ou seja, é preciso identificar a autonomia do cliente na decisão final da compra e quem o influencia.

- **conheça bem o imóvel que está negociando, além de alternativas similares:**

Esse é um dos aspectos mais importantes do mercado imobiliário. Você deve conhecer o imóvel para fazer uma abordagem convicta, além de poder oferecer outras opções.

- **crie uma boa reputação no mercado e, com isso, será sempre lembrado pelo cliente:**

Você sabe que uma reputação é construída ao longo de uma vida inteira, e ela é o elemento que mais nos escapa, pois a reputação é a imagem que criamos a nosso respeito. Uma boa dica é não prometer vantagens que não possam ser cumpridas.

- **procure imaginar, antes de visitar o cliente, que objeções podem surgir. Prepare-se para respondê-las e não perca a oportunidade de descobrir qual é a verdadeira objeção:**

O mais importante dessa tarefa é o aprendizado, pois as objeções significam obstáculos e os desafios existem para o nosso aprimoramento e para serem superados.

1.2 A intermediação imobiliária e as oportunidades de negócio



Já destacamos a importância de conhecer o mercado e, pela ilustração, é possível imaginar o quão complexo é o mercado! Nesse sentido, é no escopo das atribuições da intermediação imobiliária que tanto surgem as oportunidades de negócio quanto o maior desafio, a sua gestão. Assim sendo, é de suma importância que nossos olhos estejam atentos para cada área como uma fatia do mercado que vai exigir comportamento estratégico para a gestão do negócio.

Dessa forma, vamos relembrar em que transações surgem as oportunidades de negócios.

Do agenciamento de imóveis

O agenciamento consiste na captação do imóvel de terceiros ou para atender clientes compradores em potencial por meio de pesquisa de mercado, pela qual o corretor identifica potenciais clientes no contato direto nos edifícios, com os funcionários, síndicos, por meio de anúncios de jornais, indicações, carteiras de clientes, entre outros, sendo fundamental divulgar seu trabalho como corretor de imóveis para todas as pessoas com as quais se relacione, desde o âmbito familiar, esportivo, religioso etc.

Da avaliação de imóveis

É a atividade que consiste na determinação técnica do valor de mercado de imóveis em geral. A avaliação de imóveis mercadológica é um campo em franca expansão para os corretores, que, inclusive, podem atuar como peritos judiciais. Pela Resolução Cofeci nº 1.066/2007, esta atividade foi regulamentada para ser exercida pelos corretores. Os engenheiros civis e arquitetos continuam realizando avaliações, inclusive com utilização de outros métodos. Todavia, para que seja feita uma boa avaliação, o profissional deve conhecer não só as ferramentas matemáticas envolvidas no cálculo, mas também o funcionamento do mercado onde se situa o imóvel. Pode-se avaliar terrenos para habitação ou comércio, glebas urbanizáveis, casas, apartamentos, salas comerciais ou prédios industriais.

Da administração de imóveis

Esta atividade não é privativa dos corretores de imóveis e pode ser exercida por qualquer profissional, porém, como o corretor de imóveis realiza a locação do imóvel, ou seja, fecha o contrato de locação, é normal que também faça a administração.

Consiste na execução de atividades de interesse do cliente, ou seja, aquelas relativas ao pagamento de taxas, impostos, obrigações legais etc. O serviço de administração envolve o recolhimento e o depósito do valor do aluguel, se houver; a seleção de possíveis pretendentes a se tornarem locatários e dos moradores; e a manutenção do imóvel, e visa oferecer produtos e serviços de qualidade.

Administração de condomínios

Esta atividade também não é privativa dos corretores de imóveis e se encontra em franco crescimento e especialização com o advento do síndico profissional, a administração do condomínio consiste na gestão das rotinas do condomínio e na administração de materiais, pessoas, conservação e prestação de contas. A função é de síndico ou de gestor, além de poder ser também o administrador de vários condomínios, uma vez que reúne em um escritório especializado profissionais da área contábil. Entre as principais atividades do administrador do condomínio, destacam-se:

- convocar as assembleias ordinárias e extraordinárias, de acordo com a convenção do condomínio;
- representar o condomínio, praticando, em juízo ou fora dele, os atos necessários à defesa dos interesses comuns;
- dar imediato conhecimento à assembleia da existência de procedimento judicial ou administrativo, de interesse do condomínio;
- cumprir e fazer cumprir a convenção e o regimento interno como também as determinações da assembleia.

Intermediação de compra e venda

Diz respeito à avaliação de todos os aspectos envolvidos na negociação, como conduzi-la com ética buscando a melhor solução para o cliente. De um modo geral, a transação entre as partes que buscam realizar um negócio nem sempre é fácil e chega muitas vezes a ser impossível sem um agente que faça a mediação. O corretor de imóveis está apto a avaliar qual a dimensão real de cada interesse e a encontrar o resultado que mais se aproxime do consenso.

Gestão de imobiliária

O gerenciamento de uma imobiliária não é atividade privativa do corretor de imóveis, mas é obrigatório que tenha um corretor responsável técnico. Conforme o porte da empresa, é aconselhável que seu gerenciamento deva ser realizado por um administrador que consiste na gestão da loja imobiliária, ou seja, no desenvolvimento de atividades que requerem um perfil de profissional para o nível de gerência, com conhecimento do mercado imobiliário, de administração de negócios e de gerenciamento de pessoas, na organização dos documentos e no atendimento a clientes.



Incorporação de empreendimentos imobiliários

É uma atividade exercida com o intuito de promover e realizar construção, alienação parcial ou total de edificações ou conjunto de edificações compostas de unidades autônomas. Nesse caso, o corretor, em face do seu conhecimento e da legislação, pode ser o incorporador do negócio imobiliário.

Exercitando o conhecimento

Julgue as afirmativas em V (verdadeiro) e F (falso).

() O agenciamento de imóveis consiste na captação do imóvel de terceiros ou clientes potenciais por meio de pesquisa de mercado, na qual o corretor identifica potenciais clientes no contato direto nos edifícios com os funcionários e síndicos, ou, ainda, por meio de anúncios de jornais, indicações, carteiras de clientes, entre outros.

() A avaliação de imóveis é uma atividade que consiste na determinação técnica do valor de mercado ou de direitos sobre os imóveis.

() A administração de imóveis consiste na execução de atividades de interesse do cliente.

A opção correta é:

a) V - V - V.

b) F - V - F.

c) F - F - V.

d) V - V - F.

1.3 Afinal, o que é gestão?

Para você compreender o que quer dizer gestão, vamos começar apresentando uma breve revisão sobre o desenvolvimento histórico da teoria e da prática da gestão empresarial nas suas abordagens clássica e científica.

Embora se diga que a teoria é uma coisa e a prática é outra, conhecer o fundamento das duas coisas faz muita diferença, pois toda teoria é fruto de observação, pesquisa e reflexão sobre a realidade, portanto, parece claro que, se a teoria fosse descrever a realidade, como essa, como a gente sabe, muda a todo momento, ela nunca acabaria de ser escrita.

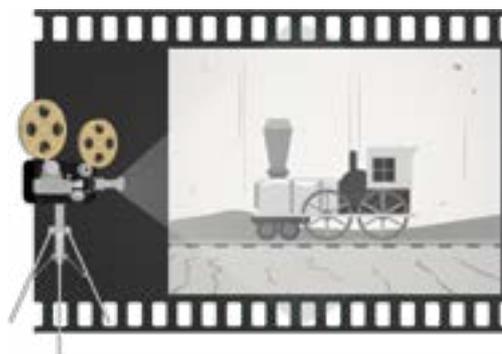
Importante

Então, o que se chama de teoria é o relato de uma pesquisa cuja conclusão comprova que um fato marcante e um comportamento recorrente são tão importantes que, a partir daí, as coisas passaram a acontecer de acordo com aqueles princípios, e você deve compreender esse assunto porque algumas “verdades” da sabedoria popular são exemplares. Aposto que você vai concordar!

No caso da administração de empresas e, claro, da sua gestão, dois fatos históricos, no âmbito da Revolução Industrial, foram fundamentais, o que pode ser apreendido pelas contribuições de Taylor, Fayol e Urwick, estudiosos dessa área do conhecimento.

Como você vai relembrar da História, a Primeira Revolução Industrial se deu com a mecanização da indústria têxtil e com a descoberta da máquina a vapor (1776), que favoreceu o grande desenvolvimento dos transportes terrestres e marítimos. A partir de então, houve uma grande “revolução” nas fábricas, que se multiplicaram em número e tamanho com a substituição do trabalho manual.

Já a Segunda Revolução Industrial foi provocada pelo surgimento da energia elétrica e pelo uso dos combustíveis de petróleo, acompanhado da expansão do capitalismo financeiro, o que permite a criação e o funcionamento de grandes organizações empresariais.



Importante

E, desse modo, as cidades crescem, as pessoas saem do campo, atraídas pelos empregos criados nas fábricas, surgem novas cidades, e a produção das indústrias acompanha esse crescimento, que precisa ficar mais rápido a custos mais baixos. Começam então a aparecer os novos processos industriais.

Segundo Paladini (2001), a abordagem clássica da administração, em um esforço para tentar organizar as empresas, possui duas grandes correntes principais: a administração científica e a teoria clássica da administração (ou enfoque anatômico), que contribuem para a formulação do modelo global de gestão. Assim, para você entender resumidamente, temos:

- a administração científica, de Frederick Taylor (EUA), com ênfase nas tarefas dos operários, consistia em eliminar o desperdício nas indústrias americanas, o que era importante na formação dos preços. Essa foi uma abordagem fundamentalmente operacional (homem/máquina);
- a teoria clássica da administração, de Henri Fayol (Europa), com ênfase na estrutura organizacional, possui uma abordagem sintética, global e universal, com uma visão anatômica e estrutural da empresa.

Importante

O importante é que a influência dos trabalhos de Taylor e Fayol se caracteriza pela separação entre trabalho intelectual e manual, controle dos tempos e movimentos, produção em série, fragmentação de tarefas e verticalização (pressupondo condições ambientais estáveis e produtos com poucas mudanças ao longo do tempo).



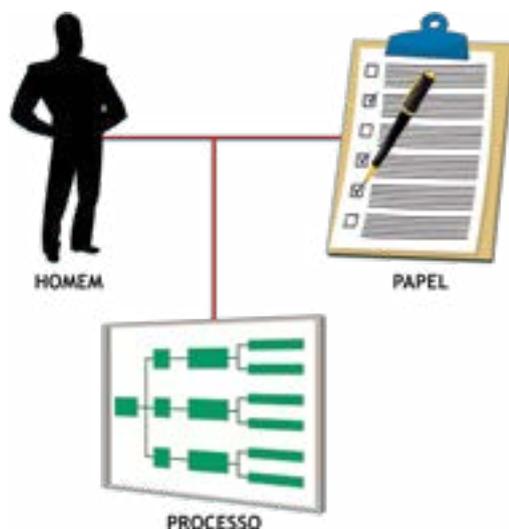
Exercitando o conhecimento

Julgue as afirmativas em V (verdadeiro) e F (falso).

I – A teoria clássica da administração, de Frederick Taylor (EUA), com ênfase nas tarefas dos operários, consistia em eliminar o desperdício nas indústrias americanas, o que era importante na formação dos preços. Essa foi uma abordagem fundamentalmente operacional (homem/máquina).

II – A administração científica, de Henri Fayol (Europa), com ênfase na estrutura organizacional, possui uma abordagem sintética, global e universal, com uma visão anatômica e estrutural da empresa.

- a) I e II estão corretas.
- b) I e II estão incorretas.
- c) Somente a I está correta.
- d) Somente a II está correta.



Já a administração científica utiliza noções básicas que sustentam os mecanismos de gestão, o que tornou possível a formulação de alguns conjuntos de referenciais para fundamentar suas propostas, tendo como base o homem, o processo e o papel. Dessa forma:

- o homem é essencialmente racional e, quando precisa tomar uma decisão, tende a conhecer todas as possibilidades de ação disponíveis e suas consequências. Dessa forma, seleciona a melhor alternativa para obter os melhores resultados, que é sempre motivada por elementos econômicos (todos os benefícios sempre acabam redundando em lucros);
- quanto ao processo de desenvolvimento do trabalho, observou-se que há uma maneira certa de executar qualquer operação que, se descoberta e implantada, garante a eficiência. Isso reduz o processo de gestão a um conjunto de decisões para a otimização do processo produtivo, ou seja, o “padrão” para cada operação pressupõe alguém que a execute, surgindo a ideia de pessoas ideais para cada tipo de atividade (operador-padrão). A escola clássica sugere seleção, treinamento, controle por supervisão e sistema de incentivos;
- o papel da administração é o de assegurar prosperidade ao dono da empresa e vantagens materiais ao operário. Criava-se identidade de interesses de empregados e patrões;

Dessa maneira, substitui-se a ação improvisada pela ação científica com vistas a gerar mecanismos de divisão do trabalho e responsabilidades. Assim, o papel do gestor segue as seguintes ações:

- sobre o processo: controlar as atividades para atingir e superar padrões estabelecidos;
- sobre os recursos: selecionar cientificamente a ação adaptada a cada tarefa, a fim de garantir sua melhor execução, incluindo treinamento dos operadores;
- com base técnica: buscar ações apoiadas em procedimentos científicos e não em critérios específicos ou confiados, improvisadamente, a certos recursos.

Encontra-se em Chiavenato (2000) que gestão é a condução racional das atividades de uma organização, ou seja, tal condição é imprescindível para sua existência, sua sobrevivência e seu sucesso. Em suma, a administração de uma instituição, ou a sua gestão, é o fenômeno universal no mundo moderno. Isso quer dizer que cada organização requer a tomada de decisões, a coordenação de múltiplas atividades, a condução de pessoas, a avaliação do desempenho dirigido a objetivos determinados, a obtenção e a alocação de diferentes recursos.

Ainda na trilha de Maximiano (1995), tem-se que a gestão ou a administração é o processo de tomar decisões sobre os objetivos da organização e sobre a utilização de recursos, e visa garantir a eficiência e a eficácia de um sistema.

Finalmente, para Kotler (2002), a gestão fixa metas, traça diagnósticos, mensura desempenhos e exerce ações corretivas. O autor aponta ainda quatro tipos de controle, modelo, aliás, que se aplica a todos os níveis da organização. São eles:

- controle do plano anual;
- da rentabilidade;
- de eficiência;
- estratégico.



Já a alta administração estabelece metas de vendas e lucro para o ano, que são transformadas em específicas para cada setor.

Assim sendo, o que se espera de um gestor nas várias áreas?

- 1) A tomada de decisões de forma rápida e fundamentada.
- 2) Que tenha foco na obtenção de resultados.
- 3) Que seja eficaz.
- 4) Que suas ações tenham alta probabilidade de sucesso.
- 5) Que procure rentabilidade por meio de ações focadas no mercado e na otimização do uso dos ativos.
- 6) Que assuma responsabilidades com base nos objetivos da organização.
- 7) Que desenvolva planos de ação.
- 8) Que promova o trabalho em equipe.
- 9) Que conduza colaboradores aos objetivos, a tomarem decisões fundamentadas e conforme seu nível de responsabilidade, de acordo com o seu papel na organização.

Exercícios

Questão 1 – O edifício Copan está na cidade de:

- a) Cuiabá.
- b) Salvador.
- c) Rio de Janeiro
- d) São Paulo.

Questão 2 – O edifício Copan foi projetado na década de 50 para ser um hotel, porém hoje funciona como:

- a) escola.
- b) igreja.
- c) repartição pública.
- d) condomínio.

Questão 3 – Para a administração de condomínios, além do síndico, pode-se contratar:

- a) auxiliar.
- b) gerente ou gestor.
- c) secretária.
- d) zelador.

Questão 4 – Julgue os itens em verdadeiro ou falso e marque a opção correta. Sabemos que recapitular é preciso, portanto, no que se refere a operações imobiliárias, é possível exercer a profissão de corretor de imóveis quem:

- () tiver certificado de curso de Corretagem.
 - () tiver certificado de curso Gerencial de Condomínios.
 - () tiver obtido o título de Técnico em Transações Imobiliárias, inscrito no Creci da jurisdição.
 - () tiver diploma expedido por instituições de ensino superior.
- a) V, V, V, V.
 - b) F, F, V, F.
 - c) F, V, V, V.
 - d) V, V, F, F.



Parabéns, você finalizou esta lição!

Agora responda às questões ao lado.

Questão 5 – São possibilidades para o corretor:

I – a Incorporação imobiliária, assim como a administração de condomínios residenciais e imóveis de terceiros são possíveis.

II – vincular-se a uma imobiliária e dividir os rendimentos.

III – exercer sua profissão de maneira autônoma, com contratos particulares, desde que respeite a tabela das entidades de classe regionais.

Marque a opção correta.

- a) I, II e III estão corretas.
- b) Somente I está correta.
- c) Somente I e II estão corretas.
- d) I, II e III estão incorretas.

Questão 6 – Em relação aos deveres do corretor de imóveis, marque a opção incorreta:

- a) não denunciar ao Conselho Regional de Corretores de Imóveis o exercício ilegal da profissão.
- b) conhecer toda a legislação que rege as transações imobiliárias.
- c) fornecer toda a documentação do imóvel ao adquirente para que este examine antes de ser lavrada à escritura.
- d) examinar toda a documentação do imóvel, bem como apresentá-la aos possíveis adquirentes.

Questão 7 – Ainda em relação à profissão de corretores de imóveis, marque a alternativa incorreta.

- a) É regulamentada por lei federal, normalizada e fiscalizada pelo Conselho Federal de Corretores de Imóveis (Cofeci) e pelos Conselhos Regionais (Creci).
- b) Os conselhos profissionais são autarquias subordinadas ao Ministério do Trabalho e ao Tribunal de Contas da União.
- c) As categorias profissionais só se fazem representar por meio de associações.
- d) A categoria não conta com as câmaras setoriais.

Questão 8 – Assinale a opção incorreta: são competências do corretor de imóveis, segundo a Lei nº 6.530/78:

- a) agenciamento de imóveis.
- b) avaliação de imóveis.
- c) administração de imóveis e condomínios.
- d) manutenção de imóveis.

Questão 9 – Fazem parte do escopo de conhecimentos da gestão de empresas do ramo imobiliário:

- a) conhecimentos químicos.
- b) conhecimentos administrativos.
- c) conhecimentos físicos.
- d) conhecimentos artísticos.

Questão 10 – Julgue os itens em V (verdadeiro) ou F (falso) e marque a opção correta.

- () A gestão é a condução racional das atividades de uma organização.
 - () A gestão não é condição para a existência, a sobrevivência e o sucesso.
 - () A gestão ou a administração não é um fenômeno do mundo moderno.
 - () A gestão é a avaliação do desempenho dirigido a objetivos determinados.
- a) V, F, F, V.
 - b) F, F, V, V.
 - c) F, V, V, V.
 - d) V, V, F, F.