

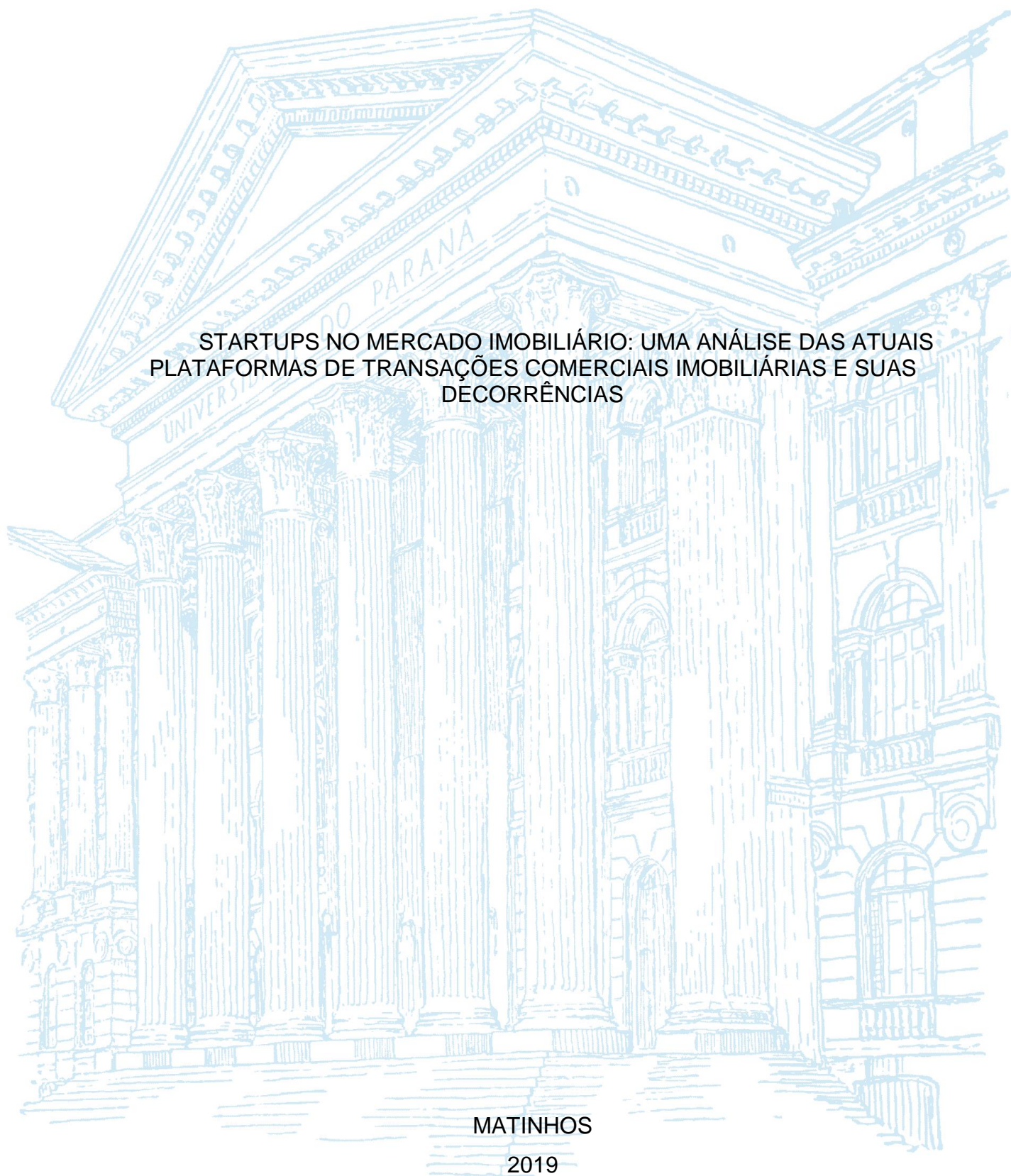
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

MARIO DAS CHAGAS LIMA

STARTUPS NO MERCADO IMOBILIÁRIO: UMA ANÁLISE DAS ATUAIS
PLATAFORMAS DE TRANSAÇÕES COMERCIAIS IMOBILIÁRIAS E SUAS
DECORRÊNCIAS

MATINHOS

2019



MARIO DAS CHAGAS LIMA

STARTUPS NO MERCADO IMOBILIÁRIO: UMA ANÁLISE DAS ATUAIS
PLATAFORMAS DE TRANSAÇÕES COMERCIAIS IMOBILIÁRIAS E SUAS
DECORRÊNCIAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito parcial à obtenção do título de
Graduação em Tecnologia em Gestão Imobiliária,
Setor Litoral, Universidade Federal do Paraná,

Orientadora: Profa. Dra. Helena Midori Kashiwagi

MATINHOS

2019


PARECER DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Os membros da Banca Examinadora presidida pela Professora Doutora HELENA MIDORI KASHIWAGI, realizaram em 26/11/2019 a avaliação do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do estudante, MARIO DAS CHAGAS LIMA, sob o título "Startups no mercado imobiliário: Uma análise das atuais plataformas de transações comerciais imobiliárias e suas decorrências", como requisito parcial a obtenção do Título de Tecnólogo em Gestão Imobiliária pela Universidade Federal do Paraná – Setor Litoral, tendo o estudante recebido conceito "A_{PL}".


Matinhos, 26 de novembro de 2019.



HELENA MIDORI KASHIWAGI
Orientadora



RICARDO RODRIGUES MONTEIRO
Membro avaliador da banca



VALDO JOSÉ CAVALLET
Membro avaliador da banca

À minha esposa Dulcinéia, que de forma especial e carinhosa me deu força, coragem, e grande incentivo, apoiando nos momentos de dificuldade, e aos meus filhos Débora Cristina, Lucas e Cristiana Lis, que mesmo de longe me acompanharam, me ajudaram e torceram muito por mim.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que sem ele eu não teria força nem sabedoria para realização deste trabalho.

Aos professores Valdo, Paulo, Ricardo, Christiano, Almir e Andréa, que me acompanharam, ensinando e repassando seus conhecimentos e experiências profissionais. Em especial a minha professora orientadora Helena Midori Kashiwagi, que com sua dedicação e paciência, sempre esteve à disposição, esclarecendo minhas dúvidas e me incentivando neste estudo.

O analfabeto do século XXI não será aquele que não consegue ler e escrever,
mas aquele que não consegue aprender, desaprender e reaprender.

(Alvin Toffler – 1984)

RESUMO

Estudo sobre o futuro da profissão de Corretor de Imóveis, bem como o atual modelo de atuação negocial praticado pelas imobiliárias tradicionais, frente ao avanço das plataformas digitais, também conhecidas como *startups* nas transações comerciais, de prestação de serviços e da economia solidária do mercado imobiliário. O objetivo desta pesquisa é de identificar como Corretores de Imóveis e Imobiliárias estão se preparando frente ao avanço de empresas mais flexíveis e de alta tecnologia, baseadas principalmente em plataformas digitais no mercado imobiliário, e dessa forma, analisar e compreender de que forma tais plataformas vêm sendo utilizadas, suas decorrências e como afetam o setor. Muitas das plataformas utilizadas atualmente são originárias de uma onda do movimento das *startups*, a qual vem ganhando espaço à medida em que ocorre a adesão dos usuários, motivados pela facilidade e benefícios obtidos. Foram empregadas, como método de pesquisa, a análise das plataformas de transações comerciais voltadas ao mercado imobiliário, e posteriormente o correlacionamento das informações obtidas com o resultado da pesquisa de campo, a qual apontou despreocupação, tanto por parte dos corretores de imóveis como de gestores de imobiliárias em relação ao avanço das Plataformas Digitais no mercado imobiliário. Constatou-se, dessa forma, que, tanto corretores de imóveis quanto representantes de imobiliária se sentem confiantes frente as inovações tecnológicas, sem vislumbrar qualquer risco, de no futuro, as *startups* virem a ocupar ou substituir os profissionais do mercado imobiliário, contrariando tendências e estudos internacionais, sobre o futuro da profissão de corretor de imóveis e o atual modelo de negociação praticado pelas imobiliárias.

Palavras-chave: Corretor de Imóveis. *Startups*. *Marketing Digital*. Plataformas Digitais. Mercado Imobiliário.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DO TIPO DE HOSPEDAGEM POR ANO	27
Gráfico 2 - EVOLUÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DE TURISTAS POR FORMA DE LOCAÇÃO DE IMÓVEIS.....	28
Gráfico 3 - SEGMENTAÇÃO DA POPULAÇÃO PESQUISADA	44
Gráfico 4 - NICHOS DE MERCADO DA POPULAÇÃO PESQUISADA	45
Gráfico 5 - FORMAS DE EXPOSIÇÃO DAS LISTAGENS DE IMÓVEIS	47
Gráfico 6 - PLATAFORMAS DIGITAIS MAIS UTILIZADAS	48
Gráfico 7 - PERCEPÇÃO SOBRE O USO DAS MÍDIAS SOCIAIS PARA AUMENTO DE “LEADS”	49
Gráfico 8 - NÍVEL DE SEGURANÇA PELA DISPONIBILIZAÇÃO DE LISTA DE IMÓVEIS EM PLATAFORMAS DIGITAIS.....	50
Gráfico 9 - PERCEPÇÃO SOBRE A INFLUÊNCIA DAS PLATAFORMAS DIGITAIS NOS PREÇOS DOS IMÓVEIS E ALUGUÉIS.	51
Gráfico 10 - PERCEPÇÃO QUANTO A CONCORRÊNCIA DAS PLATAFORMAS DIGITAIS.....	52
Gráfico 11 - EFEITOS DA TRANSFORMAÇÃO TECNOLÓGICA NA PROFISSÃO DE CORRETOR DE IMÓVEIS.....	53
Gráfico 12 - TECNOLOGIAS DE MAIOR IMPACTO NO FUTURO.....	55
Gráfico 13 - PERCEPÇÃO DA “REALIDADE VIRTUAL – VR”, NO MERCADO IMOBILIÁRIO	56
Gráfico 14 - PERCEPÇÃO SOBRE AS AVMS - MODELOS DE AVALIAÇÕES AUTOMATIZADAS, NO MERCADO IMOBILIÁRIO	57
Gráfico 15 - PERCEPÇÃO SOBRE A INFLUÊNCIA DOS APPS (APLICATIVOS) SOBRE OS VALORES DAS COMISSÕES.....	59
Gráfico 16 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ACESSÓRIOS.....	60
Gráfico 17 - A INFLUÊNCIA DAS STARTUPS NO MERCADO DE LOCAÇÃO/HOSPEDAGEM	61
Gráfico 18 - PERDAS DE MERCADO.....	62
Gráfico 19 - PERCEPÇÃO SOBRE O FUTURO DA PROFISSÃO DE CORRETOR DE IMÓVEIS	63

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	16
1.1	JUSTIFICATIVA	19
1.2	OBJETIVOS	20
1.2.1	OBJETIVO GERAL.....	20
1.2.2	OBJETIVO ESPECÍFICO	21
2.	REVISÃO DE LITERATURA.....	22
2.1	A PROFISSÃO DE CORRETOR E O MERCADO IMOBILIÁRIO.....	22
2.2	O MARKETING DIGITAL IMOBILIÁRIO.....	24
2.3	A INVASÃO UPSTARTS NO MERCADO IMOBILIÁRIO.....	25
2.4	O FUTURO DA PROFISSÃO DE CORRETOR DE IMÓVEIS.....	37
3.	MATERIAL E MÉTODOS.....	42
3.1	RECORTE AMOSTRAL.....	43
4.	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	44
4.1	MARKETING DIGITAL IMOBILIÁRIO.....	46
4.2	NOVAS TECNOLOGIAS NO MERCADO IMOBILIÁRIO.....	533
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
5.1	RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	66
	REFERÊNCIAS	68
	APÊNCIDE 1	76

1. INTRODUÇÃO

Estamos em meio ao mais profundo processo de transformação da história da civilização. No entanto, passamos nossos dias confortavelmente seguros no *status quo*, vivendo na tranquilidade do passado. Isso lembra muito a fábula do sapo fervido, contada pelo escritor e filósofo francês Olivier Clerc (2015), que em linguagem simples faz seu alerta sobre o que pode nos acontecer, e que pode ser utilizada em vários contextos:

O sapo que não sabia que ele estava sendo cozido: Imagine uma panela cheia de água fria com um sapo nadando tranquilamente nela. Um fogo é aceso sob o recipiente. A água aquece lentamente. É logo tépida. O sapo acha isso bastante agradável e continua nadando. A temperatura começa a subir. A água esquenta. É um pouco mais quente do que o sapo gostaria, mas ele não entra em pânico, especialmente porque o calor o deixa relaxado e sonolento. A água fica muito quente. O sapo começa a achar desagradável, mas ele está tão enfraquecido que o aguenta, tenta se adaptar e não faz nada. A temperatura da água continua subindo gradualmente, sem qualquer mudança abrupta, até que esteja simplesmente cozido e morre sem nunca sair da panela. Jogado em uma panela com água a 122 ° F (50° C), o mesmo sapo imediatamente daria um salto para fora da panela fugindo da morte (CLERC, 2015, não p. nossa tradução).

A fábula contada por Clerc é baseada em uma lei da física e ocorre em função do sangue frio dos anfíbios. Se a temperatura da água sobe aos poucos, o sapo não consegue perceber o aumento da temperatura e acaba morrendo na água fervente. No entanto, caso a temperatura da água suba, numa taxa mais rápida, faz com que o sapo perceba a queimadura da água, e, num rápido reflexo, pula para fora da panela, escapando da morte.

As mudanças que estão ocorrendo no mundo, com a chegada das novas tecnologias se encaixam perfeitamente no cenário do sapo moribundo; embalados pelos ritmos da vida cotidiana, tornamo-nos candidatos a ser fervidos pelas novas formas como as pessoas estão se relacionando e as transformações mercadológicas que estão invadindo nosso cotidiano.

As duas primeiras décadas do século XXI testemunham o nascimento de uma nova espécie de empresa de tecnologia: as *startups*, empresas com baixo custo de manutenção e que conseguem crescer rapidamente e gerar lucros cada vez maiores. Essas empresas, no espaço de poucos anos, levantaram bilhões de

dólares e se espalharam pelo mundo a uma velocidade espantosa, enriquecendo seus fundadores e colocando em xeque profissões, setores tradicionais da economia, arrecadação de impostos e até mesmo mudando a forma como as pessoas se relacionam.

O avanço da tecnologia vem mudando a forma de consumo e de relacionamento dos clientes com as empresas, e por consequência, as empresas se veem obrigadas a mudanças constantes buscando sempre se adaptar às novas tecnologias. A **Kodak**, gigante do ramo fotográfico, fundada em 1888 pelo inventor do filme fotográfico George Eastman¹, perdeu quando a película fotográfica “se tornou digital”. A **IBM**, líder mundial na fabricação e venda de computadores de grande porte, perdeu quando o *software* se tornou mais importante que o *hardware*. As livrarias mais tradicionais do mundo estão fechando suas portas desde que o varejo *on-line* da **Amazon** passou a entregar livros físicos e digitais de forma rápida, segura e com um preço mais baixo do que o mercado tradicional estava acostumado a praticar.

Quando Jeff Bezos² iniciou a **Amazon**, a empresa era apenas uma livraria *on-line*, vendendo os mesmos títulos de qualquer outra livraria. O que fez da **Amazon** uma das principais livrarias do mundo, foi a forma como a empresa optou por trabalhar, eliminando todo custo possível e imaginável. Sem aluguel ou custo trabalhistas a empresa pode apresentar preços competitivos em relação às livrarias tradicionais, “fervendo” aos poucos vários de seus concorrentes.

A **Uber**, empresa prestadora de serviços de transporte de passageiro e passeios, mudou a maneira como nos deslocamos. Antes da **Uber**, as opções de serviços de transportes estavam restritas aos serviços públicos de transporte de passageiros e aos tradicionais e arcaicos serviços de táxi. Garrett Camp³ e Travis Kalanick⁴ fundadores da **Uber**, no entanto, descobriram uma maneira de baratear o transporte de pessoas, simplesmente ao contratar motoristas/parceiros independentes, que utilizam seus próprios veículos para realizar o serviço de transporte de passageiros, e utilizando um aplicativo (APP) em seus telefones

1 George Eastman - Empresário estadunidense, fundador da Kodak e inventor do filme em rolo, ajudando a trazer a fotografia para o grande público.

2 Jeff Bezos - Empresário estadunidense conhecido por fundar e ser o presidente e CEO da Amazon.com, importante e famosa empresa de comércio eletrônico dos Estados Unidos.

3 Garrett Camp - Empresário canadense, designer de produtos e investidor. Ele ajudou a construir uma série de empresas, incluindo a fundação da Uber.

4 Travis Cordell Kalanick - Empresário estadunidense, cofundador da empresa de peer-to-peer de compartilhamento de arquivos Red Swoosh e da empresa Uber.

celulares, para se comunicar com os usuários/clientes. Os usuários, por sua vez, solicitam o serviço, escolhem a forma que gostaria de realizar a viagem, variando de caronas compartilhadas a carros de luxo, sabendo com antecedência, quanto irá custar a viagem, e ainda escolher a forma de pagamento.

Assim como a **Amazon** e a **Uber** outras *startups* estão invadindo o mercado e tirando o sono de muita gente. O **WhatsApp** mudou a forma tradicional de comunicação a distância, colocando em situação extremamente delicada as operadoras de telefonia. O **Netflix** está colocando no bolso as emissoras de TV, as Locadoras de DVDs (se é que ainda existem!) e até mesmo os vendedores de DVDs piratas. O **Booking**, por sua vez, já colocou na alça de mira as agências de turismo e o **Spotify** está arrasando as gravadoras e emissoras de rádios.

O que falar então da **Airbnb**, empresa que está oferecendo o maior e mais inovador serviço varejista *on-line* de hospedagem, reunindo numa plataforma virtual, viajantes e lugares “legais” para ficar, baseado na excepcional facilidade de uso de um aplicativo (APP), na confiança e no preço justo. Originalmente, os cofundadores da **Airbnb**, Brian Chesky⁵, Joe Gebbia⁶ e Nathan Blecharczyk⁷, achavam que a ideia de alugar um espaço em seu sótão, na cidade de São Francisco, na Califórnia, era apenas uma ótima maneira de diminuir os custos de seu aluguel. Mais tarde, estes três empreendedores descobriram que esse modelo de aluguel poderia ser utilizado por outras pessoas, que, até então, só dispunham dos serviços oferecidos pelos hotéis de São Francisco. Como, então, eles poderiam competir com as tradicionais redes de hotéis já estabelecidas em São Francisco? Simples, eles inovaram, ao eliminar a necessidade de hotéis, folha de pagamento, custos com serviços de quarto, lavanderia e garagem. A **Airbnb** não conseguiu apenas prosperar, mas competir e mudar a forma tradicional de atendimento do mercado de hospedagem.

E as coisas não param por aí. Em 2004, David Eraker⁸ fundou a **Redfin**, corretora de imóveis que usa tecnologia moderna para ajudar as pessoas a comprar e vender imóveis. Contrariamente a outros grandes portais imobiliários, como a **Real Estate**, que tem por objetivo simplesmente divulgar publicidades para a geração de *leads* para corretores e imobiliárias, a **Redfin** entrou no mercado com objetivo de

5 Brian Joseph Chesky - Empreendedor estadunidense da Internet que foi um dos fundadores do serviço de hospedagem peer-to-peer Airbnb.

6 Joseph Gebbia Jr. - Designer estadunidense cofundador e chefe de produto da Airbnb.

7 Nathan Blecharczyk - Empresário estadunidense cofundador e diretor de estratégia da Airbnb e presidente da Airbnb China.

8 David Eraker – Empreendedor e *Design de Software* estadunidense co-fundou a Surefield e atua como Chief Executive Officer. Ele fundou a Redfin em outubro de 2002 e atuou como seu estrategista chefe e chefe de desenvolvimento de negócios da Redfin.

derrubar o modelo tradicional das imobiliárias, operando como corretora de imóveis *on-line* e ganhado dinheiro quando os usuários compram ou vendem seus imóveis ou usam seus “agentes imobiliários”. A **Redfin**, portanto, é uma corretora de imóveis digital, que reúne em sua plataforma as pessoas que compram e vendem imóveis, utilizando-se de uma equipe de agentes imobiliários, chamados de “defensores” (e não vendedores ou corretores), e que ganham “bônus” a partir da satisfação dos clientes, ao invés das tradicionais comissões. A **Redfin** apresenta em seu portfólio de imóveis, anúncios para a venda de imóveis, oferecidos diretamente pelos proprietários dos imóveis aos potenciais compradores, além de uma ferramenta *on-line* que torna todo o processo de compra ou venda de um imóvel extremamente fácil, dispensando a participação de corretores externos e consequentemente o pagamento das comissões.

O fato é que o mundo está se transformando. As pessoas estão saindo da era da posse e entrando na era do acesso. As pessoas pagam para ter acesso a uma plataforma com músicas, e não compram os discos. As pessoas pagam para ter acesso a uma plataforma com filmes e não os adquirem fisicamente. Os carros por muitas vezes não estão nas garagens, mas na palma das mãos dos usuários. Plataformas como **Airbnb**, **Booking** e **OLX** permitem às pessoas acesso a milhares de opções, reunindo em uma única plataforma eletrônica, anfitriões e hóspedes em um só click, sem nenhuma burocracia e com um custo bem menor.

É nesta linha, não apenas da concorrência, mas da sobrevivência da profissão de Corretores de Imóveis e das Imobiliárias, que se fundamenta este trabalho de pesquisa, frente ao avanço das empresas de alta tecnologia e baseadas em plataformas digitais, também conhecidas como *startups*.

1.1 JUSTIFICATIVA

Estudos realizados pela Ernest & Young Terco, uma das maiores empresas de serviços profissionais do mundo, e divulgados através da revista Real Estate Report, dão conta que o Produto Interno Bruto (PIB) do setor imobiliário brasileiro, ultrapassava os R\$ 170 bilhões por ano, podendo chegar a R\$ 270 bilhões até 2022 (FERREIRA, 2012).

Segundo o Conselho Federal de Corretores de Imóveis (COFECI-CRECI), o setor imobiliário do Brasil é composto por cerca de 280 mil profissionais e 40 mil

empresas de intermediação de negócios imobiliários, proporcionando uma movimentação nesse mercado que viabiliza a cadeia produtiva da construção civil, a qual representa cerca de 18% do PIB brasileiro (COFECI-CRECI, 2019).

Em Matinhos, cidade litorânea do Paraná, que conta com uma população fixa em torno de 34 mil habitantes (IBGE, 2018), a arrecadação com o Imposto sobre a Transmissão de Imóveis (ITBI), no ano 2017, girou em torno de R\$ 5,5 milhões (MUNICIPIOS, 2018), indicando uma movimentação do mercado imobiliário local em torno de R\$ 257 milhões por ano em operações de compra e venda de imóveis. Acrescente-se a este valor as transações informais de locação e hospedagem comuns nas cidades litorâneas e que garantem uma considerável renda extra aos cidadãos e ajudam a incrementar a economia municipal.

Vivemos no entanto, um momento de expansão dos negócios envolvendo aplicativos e novas tecnologias. E nesse cenário destaca-se a força dos *softwares* que focam na desintermediação dos negócios, alterando a forma como as atividades passam a se desenvolver nos mais diversos setores da economia e da vida cotidiana das pessoas.

A presente pesquisa traz a análise do mercado imobiliário atual, buscando compreender como os corretores de imóveis e representantes de imobiliárias estão interagindo com as novas plataformas digitais, bem como, as expectativas sobre o avanço das *startups* nos diversos campos do mercado imobiliário e a sobrevivência dos profissionais que atuam neste mercado, frente ao avanço das *startups* especializadas em transações imobiliárias.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Identificar como Corretores de Imóveis e Imobiliárias estão se preparando frente ao avanço de empresas mais flexíveis e de alta tecnologia, baseadas principalmente em plataformas digitais no mercado imobiliário.

1.2.2 Objetivo Específico

- Diferenciar o nível de aproveitamento, por Corretores de Imóveis e Imobiliárias, das novas ferramentas tecnológicas disponíveis atualmente no mercado imobiliário.
- Analisar as percepções de Corretores de Imóveis e Representantes de Imobiliárias sobre o futuro da profissão de corretor de imóveis, frente ao avanço das novas tecnologias no mercado imobiliário.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 A PROFISSÃO DE CORRETOR E O MERCADO IMOBILIÁRIO

Para a maioria das pessoas, comprar ou vender um imóvel é uma das maiores decisões financeiras tomada ao longo de suas vidas, seja pelos valores envolvidos, pelos anos comprometidos com um eventual financiamento ou pelo sucesso ou arrependimento de um negócio, e mesmo assim, tradicionalmente, compradores e vendedores de um imóvel, têm pouquíssimo ou nenhum conhecimento sobre o funcionamento do sistema imobiliário.

A escolha de um imóvel é complexa, pois envolve várias etapas e vai muito além de apenas encontrar a casa perfeita. Afinal, passados os efeitos emocionais do negócio perfeito, vem a realidade burocrática, legal e financeira, que na maioria das vezes, as partes envolvidas no negócio não estão preparados para enfrentar, e é nesta hora, que o corretor de imóveis, especialista em mercado imobiliário é lembrado.

Historicamente a corretagem de imóveis surgiu da necessidade de um intermediário para facilitar a realização de um determinado negócio, devendo ser desempenhada por alguém habilitado e com poderes para representar as partes envolvidas no negócio. A jurista Cintia Regina Béo (2004), autora do livro Contrato, destaca em sua obra a necessidade da existência prévia de um contrato formal entre as partes envolvidas num determinado negócio imobiliário:

Corretagem é o contrato pelo qual uma pessoa não ligada a outra por vínculo empregatício, prestação de serviços, mandato ou qualquer outra relação de dependência, obriga-se a obter de outrem um ou mais negócios, conforme as instruções recebidas. O corretor é um mediador que exerce a função de captar negócios para outrem (BÉO, 2004, p 254).

Como forma de disciplinar as obrigações e responsabilidades do corretor de imóveis, o Código Civil Brasileiro, em janeiro de 2002, estabeleceu novas diretrizes a serem seguidas perante a legislação brasileira, sob pena do corretor de imóveis vir a sofrer punições judiciais, já que este responde solidariamente pelo negócio que mediou. Estabelece o Art. 722 do Código Civil: “Pelo contrato de corretagem, uma pessoa, não ligada a outra em virtude de mandato, de prestação de serviços ou por

qualquer relação de dependência, obriga-se a obter para a segunda um ou mais negócios, conforme as instruções recebidas” (BRASIL, 2002).

O advogado José Machado Resende (2001), membro da Comissão de Direito Imobiliário e Urbanístico da OAB Goiás, em sua obra Operações Imobiliárias, define o corretor de imóveis como sendo:

O profissional habilitado para negociar e transacionar a venda ou locação de bens imóveis em nome de um proprietário ou vendedor, pautando-se sempre na honestidade, lealdade e agindo com imparcialidade seguindo os padrões éticos. Sua função é a de intermediário e mediador na transação imobiliária, devendo trabalhar na função de aproximação das partes para a concretização de uma transação imobiliária (RESENDE, 2001, p. 14).

Bispo (2013), por sua vez, amplia o papel do corretor de imóveis, atribuindo a este profissional a competência de realizar os sonhos de seus clientes:

O corretor atual não pode mais se limitar ao mero trabalho de mediador, se encarregando de levar e trazer propostas e contrapropostas entre vendedores e compradores, muitas vezes sem sequer ter a preocupação de formalizar adequadamente esses eventos. O corretor é na verdade um agente realizador de sonhos – e como tal deve exercer sua atividade com profissionalismo, segurança, ética e lisura, de modo a prestar um serviço de qualidade, que satisfaça todos os agentes envolvidos na transação (BISPO, 2013, não p.).

Segundo a Jornalista Silvia Celani⁹, em seu artigo intitulado Histórico da Profissão Corretor de Imóveis, publicado no site do Cofeci-Creci, o ofício de corretor de imóveis no Brasil, teve início desde a época da colonização portuguesa, quando algumas pessoas já ganhavam o seu sustento intermediando casas para servirem de pousadas aos desbravadores que chegavam de Portugal. Com a chegada da Família Real na Colônia, as cidades começaram a tomar uma forma mais urbana e com alguma infraestrutura. Com o crescimento, começou a nascer uma nova profissão, a de agente de negócios imobiliários. Ainda, segundo Celani, no início eram comerciantes locais que passaram a ter seus rendimentos aumentados com a intermediação imobiliária, ou então leiloeiros, que se especializaram neste ramo com o potencial do mercado imobiliário.

⁹ Silvia Celani - Jornalista formada pela PUC de São Paulo, com pós-graduação em Administração Mercadológica pela ESPM. Mestrado em Comunicação e Mercado pela Fundação Cásper Libero. Professora dos cursos de jornalismo da Universidade Paulista (Unip) e Universidade de Santo Amaro (Unisa).

Em seguida, vieram os agentes imobiliários, pessoas que, com um caderno de apontamentos na mão, muita disposição e o sonho de vencer na vida, passaram a intermediar negócios imobiliários utilizando os anúncios nos jornais para divulgar suas ofertas, e a sola dos sapatos para identificar os vendedores e deles adquirir a autorização para a venda (CELANI, 2010, apud CRECI-COFECI, 2010).

Resende (2001), por sua vez, destaca que foi graças a algumas dificuldades nos meios de comunicação da época, que a profissão do corretor de imóveis acabou ganhando importância na economia colonial, pois a partir dessas dificuldades, esses agentes imobiliários começaram a encontrar-se diariamente em pontos movimentados, como cafés ou esquinas, para trocarem informações sobre eles, e também possibilitar um encontro com possíveis clientes (RESENDE, 2001).

2.2 O MARKETING DIGITAL IMOBILIÁRIO

Todavia, se as dificuldades de comunicação entre os interessados em alugar, comprar ou vender seus imóveis, nos séculos passados, contribuíram para o desenvolvimento da profissão de corretor de imóveis, a chamada, “Era da Informação” está transformando o cotidiano das pessoas e pode vir a colocar em risco a profissão dos corretores de imóveis, bem como a sobrevivência do modelo tradicional das imobiliárias.

Bispo (2018), em sua obra *Marketing na Nova Era do Mercado Imobiliário*, alerta sobre a necessidade de os corretores de imóveis estarem atentos às mudanças e inovações tecnológicas que estão invadindo nossas vidas:

E-mails-marketing, blogs, redes sociais, otimização de sites, publicidade orgânica e paga, são alguns meios que se pode utilizar nas estratégias de marketing no meio digital, voltada para os negócios imobiliários. Já ocupando um lugar de destaque nas campanhas publicitárias, o mundo online é o lugar onde os negócios vão acontecer cada vez mais intensamente daqui pra frente, portanto, estar na web não é mais opção e sim obrigação do corretor ou imobiliária que pense sobreviver na atual arena competitiva desse setor (BISPO, 2018, não p.).

O mesmo autor (BISPO, 2018), também faz um alerta aos profissionais da corretagem de imóveis sobre as mudanças do comportamento dos consumidores, que vem ocorrendo nos últimos anos, principalmente por parte das novas gerações:

A nova geração traz uma revolução tecnológica no mercado, que muda completamente a configuração dos negócios. Conhecidos como “millennials”, engajados em temas sociais, adeptos do compartilhamento de bens e avessos ao consumismo exacerbado, eles priorizam uma viagem à compra de um imóvel, por exemplo. De forma quase imperceptível eles vêm mudando a tendência no mercado como um todo, e de certa forma atrasando a sua entrada no mercado de imóveis, mas, em absoluto isso significa que a nova geração não tem interesse em comprar imóvel, ela apenas o faz de maneiras e em tempos diferentes (BISPO, 2018, não p.)

2.3 A INVASÃO UPSTARTS NO MERCADO IMOBILIÁRIO

Juntamente, e talvez muito mais relevante, do que as mudanças ocorridas com a entrada do *Marketing* Digital no mercado imobiliário e as novas tendências de consumo de imóveis pelas novas gerações, estão as mudanças tecnológicas ocorridas no mundo, principalmente com o surgimento das chamadas *startups*; a nova geração de empresas de tecnologia, nascidas no Vale do Silício¹⁰ e que vêm revolucionando o mundo todo, transformando os mercados, as relações comerciais e os hábitos das pessoas.

Brad Stone, editor executivo da **Bloomberg**, em sua obra *As Upstarts – Como a Uber, a Airbnb e as Companhias Assassinas do Novo Vale do Silício Estão Mudando o Mundo* (2017), define as *startups* (ou *upstarts*) como sendo: [...] pessoa que iniciou há pouco uma atividade, fez sucesso e não demonstra o devido respeito para com pessoas mais velhas e experientes ou para com as maneiras tradicionais de se fazer as coisas (Stone, 2017, não p.), e conta a história dos dois grandes expoentes desse fenômeno que ficou conhecido como *startups*, a **Uber** e a **Airbnb**, e os sérios questionamentos sobre ética, condições de trabalho e segurança dos usuários, redução da arrecadação tributária, descumprimento de questões regulatórias, e as ameaças que estas empresas baseadas em plataformas digitais estão causando aos setores tradicionais da economia e até mesmo colocando em risco a sobrevivências de algumas profissões.

Se a **Uber**, empresa de prestação de serviços na área de transporte de passageiros, fundada em 2009, está tirando o sono e o emprego de taxistas, em

¹⁰ Maior polo de tecnologia e inovação do mundo, localizado na região da Baía de São Francisco, no estado da Califórnia no EUA, abrangendo várias cidades, como Palo Alto Mountain View, Berkeley, Santa Clara, Fremont, Cupertino e Stanford. É nesta região que estão instaladas as empresas de tecnologia mais lucrativas do mundo, tais como Aple, Google, Facebook, Airbnb, etc.

nada afeta o mercado dos corretores de imóveis e imobiliárias, o mesmo não se pode falar da **Airbnb**, empresa prestadora de serviço *on-line*, fundada em 2008 para anunciar vagas de quartos para hospedagem, e que se expandiu ao redor do mundo, invadindo e arrasando o tradicional mercado de locação de espaços para turistas. Este setor, até bem pouco tempo, era totalmente dominado pelas pousadas, *hostels*, hotéis e imobiliárias com carteiras de imóveis destinados a locação temporária, começam agora contabilizar prejuízos, assim como Corretores de Imóveis especializados na intermediação de espaços para turistas de veraneio, que estão vendo seus tradicionais clientes migrarem para as plataformas digitais.

Em janeiro de 2019, a Federação do Comércio do Estado de Santa Catarina - Fe-comércio/SC¹¹, realizou pesquisa sobre o comportamento dos visitantes em relação à hospedagem, nas principais cidades turísticas do litoral catarinenses (São Francisco do Sul, Balneário Camboriú, Florianópolis, Imbituba e Laguna), que aponta o crescimento na utilização de imóveis alugados durante a temporada em detrimento das outras formas de hospedagem e destaca os reflexos da entrada das *startups* **Airbnb** e **Booking**, no mercado de locação de imóveis para a temporada de verão no litoral catarinense.

A seguir encontra-se fragmento do relatório produzido pela Federação do Comércio de Santa Catarina, e o comentário feito por seu presidente Bruno Breithaupt¹² sobre o resultado da pesquisa.

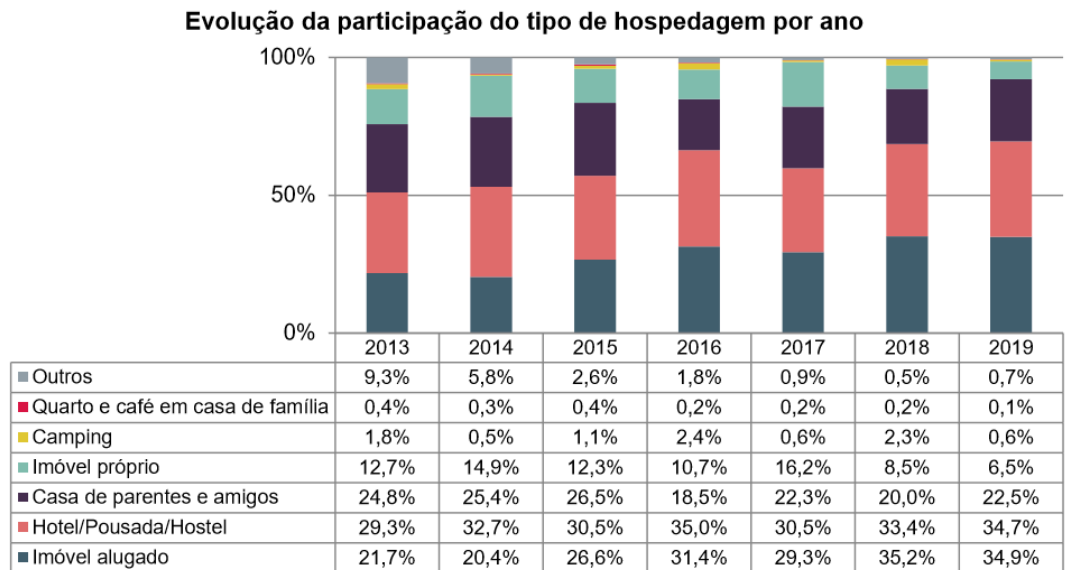
Nesta temporada os turistas ficaram bem distribuídos entre três principais tipos de hospedagem: 34,9% em imóveis alugados, 34,7% em hotéis ou similares e 22,5% em casa de parentes e amigos. Cada local investigado, no entanto, teve características próprias. Em Florianópolis, o setor de hotelaria (hotéis e pousadas) somou 40,6% das opções de hospedagem e em Imbituba 53,4%. Em São Francisco do Sul, 69,1% dos turistas alugaram imóveis para o veraneio, acima de Florianópolis (33,1%) e Balneário Camboriú (31,2%). Em Laguna, o destaque ficou por conta dos imóveis próprios, que hospedaram 27,7% dos turistas.

11 Fecomércio/SC - Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina, fundada em 10 de agosto de 1948, representante legal dos interesses do setor terciário no estado de Santa Catarina.

12 Bruno Breithaupt – Empresário brasileiro. Presidente do Sistema Fecomércio de Santa Catarina; membro do Conselho de Comércio e Indústria Breithaupt S/A; membro do Conselho da Associação Comercial e Industrial de Jaraguá do Sul (ACIJ); membro do Conselho das Federações Empresariais (COFEM); membro do Conselho Deliberativo do SEBRAE/SC e membro do Conselho Deliberativo da ADVB/SC; Graduado Administração de Empresas pela Fundação Educacional da Região de Joinville (FURJ); pós-graduado em Administração Financeira.

Gráfico 1 - EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DO TIPO DE HOSPEDAGEM POR ANO

Pesquisa Fecomércio SC | Verão 2019



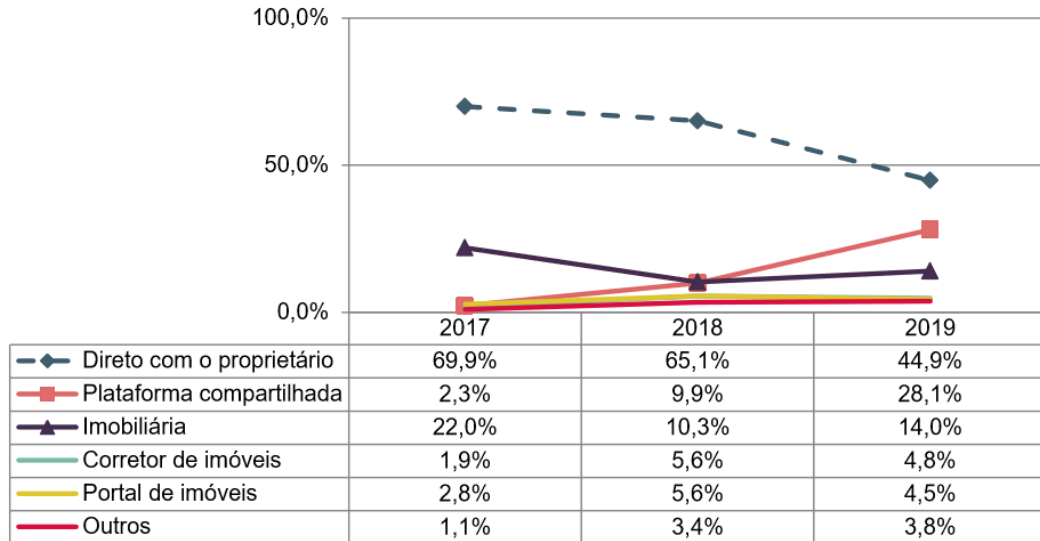
Fonte: Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Na análise da série histórica é possível perceber uma tendência de crescimento na procura por imóveis alugados e para acompanhar essa dinâmica do mercado, desde 2017 a Fecomércio SC vem acompanhando a forma como os turistas realizam essas contratações. A grande parcela de locações que são realizadas diretamente com os proprietários, ou pessoas por eles encarregadas, representam 44,9% das locações em 2019, queda de 20,2 p.p. em relação ao ano anterior, mas ainda assim uma fatia muito elevada desse mercado. Em contraponto, a forma de locação que apresentou maior crescimento nas últimas temporadas foi através das plataformas de compartilhamento de imóveis (como o Airbnb, Booking, entre outros) que passou de 2,3%, em 2017 a 28,1% em 2019. Este crescimento acompanha a tendência do mercado global da “economia compartilhada” ou o fenômeno da Uberização. No gráfico a seguir fica visível a mudança no comportamento do turista com a provável substituição da parcela de locações realizadas diretamente com os proprietários dos imóveis pelas locações por meio dessas novas plataformas. Segundo dados disponíveis no portal do Airbnb, em Florianópolis foram aproximadamente 130 mil hóspedes e em Balneário Camboriú 30 mil durante todo o ano de 2017, último dado pela empresa. Estes números representam as hospedagens de todo o ano, além disso, pode haver a sobreposição na contagem de hóspedes que visitaram o local mais de uma vez neste período, mesmo assim é um número muito expressivo.

Gráfico 2 - EVOLUÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DE TURISTAS POR FORMA DE LOCAÇÃO DE IMÓVEIS

Pesquisa Fecomércio SC | Verão 2019

Evolução da distribuição de turistas por forma de locação de imóveis



Fonte: Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Na análise da série histórica é possível perceber uma tendência de crescimento na procura por imóveis alugados, além disso, a forma como os turistas realizam estas locações impacta na dinâmica do mercado local. Na evolução da distribuição de turistas por forma de locação de imóveis fica visível a mudança no comportamento do turista, com a provável substituição da parcela de locações realizadas diretamente com os proprietários dos imóveis pelas locações via plataforma de compartilhamento, acompanhando a tendência do mercado global (FE-COMERCIO/SC, 2019)..

Bruno Breithaupt, presidente da Fecomércio/SC, comenta:

Por conta desta dinâmica do mercado, há três anos a Fecomércio SC vem acompanhando a forma como os turistas realizam essas contratações durante a temporada. Os dados mostram que a maioria das locações é realizada diretamente com o proprietário (44%). Também chama atenção a fatia significativa pelo Airbnb e similares (26%), que está à frente das imobiliárias (14%)". Para o vice-presidente de Habitação da Fecomércio SC, Sérgio Luiz dos Santos, as locações entraram de vez na era digital. "Agora os clientes podem visitar a unidade antes de ocupar, trazendo mais transparência nas negociações e fomentando o mercado de aplicativos que suplementam estes crescimentos junto com os proprietários, imobiliárias e outras formas de se alugar um imóvel por temporada", conforme divulgado pelo site da Fecomércio/SC (BREITHAUPT apud FE-COMERCIO/SC, 2019).

Nesta mesma linha, o *blog* Hoteliers News - Hospitalidade em Movimento, publicou em 06/02/19, matéria assinada pela Jornalista Juliana Stern¹³, relatando que a hotelaria brasileira perde 3,8 milhões com pernoites para a **Airbnb**.

O Airbnb registrou em 3,8 milhões de chegadas de hóspedes em 2018 no mercado brasileiro. O montante representa aumento de 71% frente a 2017, mas também significa prejuízo para a hotelaria nacional. Embora o consumidor já tenha abraçado essa alternativa de hospedagem, lideranças do setor se empenham para, ao menos, competir com condições de igualdade. Neste sentido, movimentam-se em Brasília para aprovar a regulamentação dos aplicativos de hospedagem ainda este ano.

Para a FBHA (Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação), apesar de não ser possível comparar faturamentos, a perda de pernoites para o Airbnb é fato. Alexandre Sampaio, presidente da entidade, destaca que, em função disso, que é difícil mensurar (em valores) o prejuízo do setor.

“Acompanhamos a movimentação da plataforma em termos de faturamento médio, mas não temos como comparar”, observa Sampaio. “Mesmo que a diária dos chamados anfitriões seja colocada em um patamar mais baixo, em tese o prejuízo continua grande. Há efetiva perda de ocupação hoteleira”, completa.

Já Manoel Linhares, presidente da ABIH Nacional (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis) diz que a competição com o Airbnb é desleal. “O aplicativo não possui empreendimentos, não gera emprego, não paga carga tributária como nós. Concorrer com alguém que paga zero de imposto é difícil”, enfatiza.

Em busca de uma concorrência mais justa, as associações hoteleiras lutam já há certo tempo pela regulamentação da plataforma. Em março do ano passado, por exemplo, a hotelaria sugeriu ao Congresso propostas de modernização da Lei Geral do Turismo. Numa das medidas, o setor pretende que essas plataformas sejam reconhecidas como meios de hospedagem familiar. Só em 2018, 640 mil famílias se hospedaram em algum imóvel do Airbnb, principal player global do segmento.

Outra possibilidade apresentada foi a alteração do Projeto de Lei Complementar 116 (PLC 116) para incidir ISS nos apartamentos dos anfitriões. Na avaliação de Sampaio, a medida geraria uma contrapartida interessante. “Uma maneira de tributação seria a criação de um mecanismo de colaboração, pago de maneira muito suave pelo anfitrião. Como se fosse um room tax, o tributo seria destinado aos municípios e revertido para promoção turística”, explica.

Airbnb: negociações

Com a posse de uma nova frente parlamentar em 2019, a hotelaria pretende retomar as negociações sobre a regulamentação. Segundo Linhares, uma reunião com o novo ministro Marcelo Álvaro Antônio para tratar do assunto ocorrerá amanhã (7). Em março, a ABIH Nacional, juntamente com a FBHA, deve realizar um encontro com deputados e

13 Juliana Stern – Jornalista brasileira, graduada pela Universidade Metodista de São Paulo

senadores. “Estamos lutando para que as negociações avancem e que algum projeto seja aprovado ainda este ano”, afirma.

Apesar das críticas aos apps de hospedagem, a ABIH Nacional não almeja a extinção deles. “Não somos contra a inovação ou a tecnologia. Só buscamos poder igualitário de competição”, acrescenta Linhares. Ele acrescenta que essa discussão tem caráter global e, inclusive, associações hoteleiras devem se encontrar em Barcelona, entre os dias 29 e 30 de abril (2019), para discutir outras maneiras de regulamentação dos aplicativos.

Procurado, o Airbnb ressaltou que a empresa já é regulamentada pela Lei do Inquilinato (Lei nº 8.245/91). A lei diz que qualquer residência pode ser utilizada para aluguel por temporada, seja por lazer, realização de cursos, tratamento de saúde, entre outros motivos. Por isso, o único imposto da locação é pago pelo anfitrião, que deve declarar a renda obtida à Receita Federal para o Imposto de Renda (STERN, 2019).

Ainda sobre a invasão da **Airbnb** no mercado de locação de espaços para turistas, o *blog* da revista *Época* (*Época Negócios On-Line*), em fevereiro de 2019, cita vários estudos sobre o impacto da atuação da Plataforma Digital **Airbnb**, no mercado Norte Americano, inclusive com reflexo nas questões fiscais e trabalhistas:

Desde a sua fundação, em 2008, o Airbnb reúne uma série de críticas e é visto como responsável por fatores negativos como a redução de empregos na rede hoteleira, redução na arrecadação de impostos estaduais e sobretudo, elevação do valor dos imóveis e no custo de vida, de acordo com o CityLab. Em relatório, o Instituto de Política Econômica dos EUA aponta que a plataforma causou um aumento no custo de vida e moradia em algumas localidades. De acordo com o relatório, o impacto mais notável é a supervalorização dos imóveis. Em cidades onde o metro quadrado já é caro, o valor dos imóveis dispara, assim como o preço do aluguel tradicional. Dados da American Community Survey mostram ainda que um aumento de 10% no número de anúncios da Airbnb em uma localização específica gera um aumento de 0,42% nos preços de locação, e de 0,76% nos preços das casas. Para Josh Bivens, autor do estudo, o grande impasse entre o aplicativo e as cidades está na ausência de regulamentações que o tratem como uma empresa hoteleira tradicional. Outro estudo do professor de Planejamento Urbano David Wachsmuth mostra que o Airbnb está associado a um aumento de 1,4% no valor dos aluguéis em Nova York entre 2015 e 2017. Em média, isso representa um gasto adicional de US\$ 400 por ano. Outro fator apontado como arriscado é a redução de postos de trabalho que antes eram relacionados ao mercado hoteleiro, como limpeza e serviço de quarto. No Airbnb, os anfitriões se responsabilizam de forma integral pela manutenção, limpeza e demais serviços que antes eram profissões assalariadas. Bivens explica ainda que, ao mesmo tempo que a plataforma de aluguel de curta duração tem cooperado para uma expansão no turismo das cidades, apenas uma parcela pequena dos entrevistados no estudo (2% a 4%) diz desistir de suas viagens caso não haja um imóvel disponível pelo Airbnb naquela data. Para ele, isso comprova que a relação da plataforma com as cidades é “quase uma substituição pura de hotéis”. No que diz respeito à legislação, Bivens resalta a falta de transparência pública nos dados do Airbnb para a população: “Até agora, parece que muitas das relações tributárias do Airbnb com as cidades são muito negociadas cidade por cidade, não há muita transparência”, explica. Nova York, por exemplo, que exige do aplicativo a entrega de um relatório mensal de receita e informações pessoais dos anfitriões, é um exemplo de

regulamentação mais rígida, esperada em outras cidades em um futuro não tão distante. Não há um capítulo final de toda a história envolvendo a Airbnb e o governo americano. Ao mesmo tempo em que há uma controversa discussão sobre impostos ao aplicativo, é dado que há uma expansão na quantidade acomodações, o que atrai cada vez mais viajantes. O grande desafio, contudo, é encontrar o ponto de equilíbrio entre essas duas realidades (EPOCA, 2019).

O CRECI - Conselho Regional de Corretores de Imóveis, órgão responsável pela regulamentação e fiscalização da profissão de corretor de imóveis, pouco tem se manifestado a respeito da invasão das *startups* no mercado de locação. A explicação talvez esteja ligada ao fato de que o Corretor de Imóveis e as Imobiliárias, por questões legais, não devem atuar no segmento de “locações de diárias” ou temporadas, uma vez que este tipo de serviço é de exclusividade dos hotéis, *flats* e pousadas, conforme definido pela Lei nº 11.771/08 (BRASIL, 2008), enquanto a seara do corretor de imóveis e imobiliárias, dentro do mercado de locação de imóveis está disciplinado pela Lei Nº 8.245/91 (BRASIL, 1991). Portanto, assumir publicamente uma luta contra o ataque das plataformas digitais que atuam no mercado de locação diária, pelos órgãos de classe e de regulação dos corretores de imóveis e das imobiliárias, seria assumir a atuação irregular de seus associados neste mercado. Enquanto isto, a luta pela preservação do mercado de hospedagem, ou locação de veraneio, fica por conta dos representantes de hotéis e pousadas, tais como a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH, e pelo Sindicato da Habitação e Condomínios - Secovi.

O mercado de locação de imóveis está se transformando. Segundo a edição eletrônica de 05 de maio de 2019, da Revista Exame, com o surgimento das *startups*, alugar um imóvel será tão fácil como pedir comida. Em matéria assinada pela jornalista Mariana Fonseca¹⁴, duas *startups* estão se destacando neste setor, a colombiana de “*delivery* de tudo” **Rappi** e a brasileira **Vitacon**. Destaca a jornalista em sua matéria:

A plataforma de moradia sob demanda Housi, *spin-off* da Vitacon criado neste ano, anunciou há poucas semanas a conexão entre seu aplicativo e a Rappi. É possível pedir de forma completamente online o “*delivery*” de um apartamento mobiliado, junto de serviços como internet e limpeza, pela temporada de escolha do locatário.

14 Mariana Fonseca – Jornalista brasileira, graduada em comunicação Social pela Universidade de São Paulo; Vencedora do Prêmio ABF. Destaque Franchising 2017 e 2019, na categoria Jornalismo Online.

A Housi viabiliza nove mil locações mensalmente e reúne 20 mil usuários. Para o futuro, o *spin-off* se beneficiará tanto do maior ritmo de lançamentos da Vitacon quanto da mediação de imóveis externos à companhia (FONSECA, 2019).

Segundo Alexandre Frankel¹⁵, CEO da **Housi** e da **Vitacon**, o objetivo inicial era atender usuários que preferiam tempo ao espaço, fugindo do trânsito da cidade de São Paulo. A **Vitacon** foi adicionando diferenciais além de preço e proximidade ao longo dos anos, apostou em espaços compartilhados e na criação de eventos para sua “comunidade”, feita de compradores (investidores ou moradores) e locatários, depois, criou um aplicativo para digitalizar a documentação de compra e locação e também a prestação de serviços, como contratação de internet e pedidos para limpeza e reforma. O futuro morador pode navegar por imóveis já mobiliados e definir uma data de locação. Para Frankel, o futuro está cheio de oportunidades, incluindo entre elas o programa do governo federal Minha Casa Minha Vida, que deixaria de ser um programa de aquisição de imóvel, passando a ser um programa de locação: “O dever (da União) de prover um item básico como moradia seria cumprida de maneira muito mais eficiente por uma modalidade de pagar pelo uso. Olhamos para essa frente com grande intensidade” (FRANKEL apud EXAME, 2019).

Outra *startup* que promete tirar o sono dos corretores e proprietários de imobiliárias que atuam no mercado de locação de imóveis, é a brasileiríssima **QuintoAndar**, empresa especializada na locação de imóveis, fundada em 2013, e que vem se destacando entre as mais prósperas plataformas digitais do setor imobiliário no Brasil. Em sua edição de 10 de fevereiro de 2019, a revista norte americana The New York Time, em matéria assinada pela jornalista Erin Griffith¹⁶, divulgou lista das cinquenta *startups* de tecnologia que estão prestes atingirem o valor de mercado de U\$ 1 bilhão, as chamadas “unicórnios da CB Insights¹⁷”, e entre estas empresas está a **QuintoAndar**, a *startup* que promete transformar o jeito de alugar imóveis no Brasil (NYTIME, 2019).

A **QuintoAndar** é uma plataforma de aluguel de imóveis residenciais que tem por objetivo simplificar o processo de locação do início ao fim, conectando proprietários e inquilinos, anunciando os imóveis nos principais classificados *on-line*

15 Alexandre Lafer Frankel - Engenheiro Civil brasileiro, graduado pelo Centro Universitário do Instituto Mauá de Tecnologia; CEO da Housi e da Vitacon

16 Erin Griffith - Jornalista estadunidense, escritora sênior da Wired e do New York Times, especialista em *startups* de tecnologia e capital de risco.

17 Unicórnios da CB Insights - Lista de empresas, divulgados pela CB Insights, que arrecada US\$ 1 bilhão antes de vender suas ações para o público e se tornar uma IPO (Oferta Pública Inicial).

de forma gratuita, cobrando apenas a divulgação caso o imóvel venha a ser alugado. Sem a exigência de fiador e a garantia de pagamento do aluguel em dia ao proprietário, mesmo que o inquilino venha a atrasar o pagamento, e com todo o processo de contratação realizado através de aplicativo (APP) para *smartphone*. A **QuintoAndar** informa em seu *site*: “*Tudo isso é possível porque investimos muito em design e tecnologia. “Não gastamos dinheiro mantendo lojas caras em ruas movimentadas: “ir até a imobiliária” e “agendar visita por telefone em horário comercial são coisas do passado”*” (QUINTOANDAR, 2019).

E as coisas não param por aí. Em agosto de 2017, Sergio Langer Sztokbant¹⁸ fundador e Diretor Comercial da **Hoshe**, Agência de Comunicação Digital, focada em desempenho, anunciou, a possibilidade da **Amazon**, a gigante do varejo *on-line*, entrar no mercado imobiliário: “- *Será que o seu próximo corretor de imóveis virá com frete grátis?*” - Indaga Langer em matéria publicada em setembro de 2017, através do *site* da Medium Corporate (MEDIUM, 2019). Neste caso, o mercado *on-line* funcionaria para os corretores de imóveis do mesmo modo que funciona para outros profissionais inseridos no mercado *e-commerce*, no qual agentes pagam uma taxa inicial para serem elegíveis e receber os *leads*, além das taxas por indicação para a **Amazon** em troca de novos negócios. Langer, alerta ainda, que a entrada da **Amazon** no setor imobiliário poderia significar uma grande reviravolta no mercado americano. Afirma Langer: “A Amazon é uma força do varejo dominante no mundo de hoje. As aquisições e expansões recentes tornam claro que a empresa está tentando diversificar os produtos e serviços que oferece. Incluir o serviço de imóveis faz sentido como ponto de vista de negócios” (SZTOKBANT apud MEDIUM, 2019).

Mas, se a participação da **Amazon** no mercado imobiliário ainda é um projeto da gigante do varejo, outras empresas, fundadas em plataformas digitais já estão atuando no mercado de intermediação de imóveis. É o caso da *startup* **Redfin** que atua desde 2008 na *internet* como corretora de imóveis, municiando seus agentes com tecnologia moderna, para redefinir o setor imobiliário em favor do consumidor. Fundada por engenheiros de *software*, a **Redfin** oferece uma série de ferramentas *on-line* para os consumidores, incluindo o Redfin Estimate, *software* de

18 Sergio Langer Sztokbant – Empresário brasileiro, diretor comercial e fundador da Hosher. Graduado pela Universidade Paulista. Pós graduado em administração de empresas pela FAAP, com especialização em Empreendedorismo e Negócios em Israel.

estimativa automatizada que avalia remotamente o valor dos imóveis, com uma reduzida taxa de erro. Compradores e vendedores de imóveis desfrutam de uma “experiência” de serviço completo, com tecnologia e orientação dos agentes imobiliários da **Redfin**, economizando milhares em comissões (REDFIN, 2019).

A **Redfin**, no entanto, é apenas uma, de uma série de *startups* baseadas em plataformas digitais que estão invadindo o mercado imobiliário. Dentre as maiores empresas *on-demand* do setor imobiliário está a **Trulia**, fundada em 2005, com o propósito de ajudar os consumidores a encontrar o lugar certo para morar e conectá-los a profissionais imobiliários, e que vem construindo novas tecnologias, com a pretensão de tornar-se a maior comunidade imobiliária da *web*. Em 2008, a **Trulia** lançou o primeiro aplicativo imobiliário para *Smartphone/iPhone* com cobertura nacional. Hoje, a **Trulia** tem 14 aplicativos móveis, incluindo aplicativos dedicados para consumidores e profissionais em todas as principais plataformas móveis, como *iOS* e *Android*. Em 2013, a **Trulia** continuou seu caminho de inovação com o lançamento da *Trulia Suggests*, uma maneira personalizada e centrada em fotos para os consumidores descobrirem as casas de que gostariam de adquirir. Os usuários podem refinar suas sugestões em tempo real, "seguindo" e "curtindo" as casas que os atraem, ou excluindo aquelas que não são interessantes (TRULIA, 2019).

Mas até aqui, em se tratando de plataformas digitais especializadas em divulgar listas de imóveis, não há nada de excepcional, se comparado aos serviços prestados pelas conhecidas plataformas digitais **OLX**, **Zap Imóveis** e **APP do Imóvel**, que apenas fazem anúncios dos imóveis, sem participar efetivamente da transação. No entanto, empresas de alta tecnologia conhecidas como "*iBuyers*", estão mostrando modelos de mão única que podem mudar a forma como são ofertados, fechados e transacionando os negócios imobiliários. Com modelos de preços alimentados por inteligência artificial, essas *startups* permitem que os proprietários de imóveis insiram seu endereço *on-line*, recebam uma oferta rápida e, se optarem por aceitá-la, vendem sua casa em apenas alguns dias, excluindo, totalmente a eventual intermediação de qualquer corretor de imóveis. Pete Flint¹⁹ fundador e ex-CEO da **Trulia**, alerta sobre a ruptura entre a mídia e varejo,

19 Peter Flint – Empreendedor estadunidense, Cofundador da Trulia. Palestrante sobre tecnologia e empreendedorismo. apresentado regularmente na CNBC, Fox, Bloomberg, WSJ e no New York Times e palestrante convidado na Stanford's Graduate School of Business.

afirmando que o mercado imobiliário não é diferente. Em uma recente conferência sobre tecnologia imobiliária chamada **Inman Connect.**, Flint profetizou um destino trágico para a maioria das corretoras tradicionais: “A maioria das empresas imobiliárias tradicionais vai “morrer”, disse o cofundador da **Trulia**, Pete Flint, no palco do Capital Connect, da Inman Connect New York. “... Vai demorar um pouco, e acho que [é] porque a resistência à mudança é muito grande. Mas isso cria uma incrível oportunidade para iniciantes (FLINT apud INMAN CONNECT, 2019).

Toda esta revolução está mudando a forma como os consumidores compram e vendem suas mercadorias e seus patrimônios, oferecendo velocidade, conveniência e economia de custos. Essas ferramentas digitais conectadas estão proporcionando aos consumidores uma alavancagem sem precedentes em suas transações, por meio de classificações de clientes, infinitas opções de compras e comparações imparciais nos preços, deixando literalmente o consumidor com o poder da informação na palma da mão. Embora o preço tenha sido o grande motivador para os consumidores migrarem para transações via plataformas digitais e APPs, um fator ainda mais decisivo para esta mudança foi o fator transparência encontrado neste novo modelo de fazer negócios. Munidos com um simples *smartphone*, o consumidor pode acessar instantaneamente informações sobre um produto ou empresa que antes era difícil de ser obtido. Os aplicativos de compartilhamento social tornam mais fácil para as pessoas encontrar listas de preços, estruturas de comissões e até mesmo informações sobre os imóveis, do que na corretagem tradicional.

Na França, são inúmeras as *startups* que estão surgindo na área imobiliária. Um bom exemplo é a **Beemmo**, que em seu *site* promete transformar o mercado imobiliário e colocar a experiência do cliente no centro da transação. Em seu portal a **Beemmo** anuncia: “Todos os anos, cerca de um milhão de casas são vendidas na França. Os proprietários têm que escolher entre pagar serviços caros de uma agência tradicional ou assumir apenas as etapas de venda” (BEEMMO, 2019).

A **Beemmo** seria uma solução de venda de imóveis alternativa às tradicionais imobiliárias, as chamadas “agência imobiliária 3.0”, que procuram transformar o mercado imobiliário, utilizando soluções otimizadas por tecnologia, oferecendo um preço fixo, com serviço de qualidade, sem comissões, colocando o cliente no centro das transações, tornando-as simples, eficientes e transparentes. Para a **Beemmo**: Ter uma agência física (imobiliária) não é mais necessário para a

compra e venda de imóveis. Nossos especialistas conhecem o mercado imobiliário local, nossa agência *on-line*, nos permite agir com eficiência em toda a região, contando com *marketing* poderoso: anúncio detalhado, fotos profissionais, visita virtual, distribuição em mais de 50 portais em menos de 48h (BEEMMO, 2019).

No Brasil, a **JHSF**, líder no setor imobiliário de alta renda com expressiva atuação nos mercados de *shopping centers*, *fashion retail*, hospitalidade e gastronomia e desenvolvimento imobiliário, lançou em outubro de 2019 sua plataforma JHSF Real Estate Sale, que permite a interligação com outras empresas e pessoas físicas interessadas em ampliar a exposição dos imóveis a investidores imobiliários de alta renda. Esta nova ferramenta deve aprimorar os serviços prestados a clientes da companhia, ampliando a velocidade de venda dos imóveis, facilitando o acesso a dados e imagens e agilizando fechamento de negócios, permitindo aos usuários realizar *checkout* para a reserva dos imóveis com o pagamento via cartão de crédito (CHENG, 2019).

E para quem está preocupado com os trâmites legais de uma transação imobiliária, estão surgindo *startups* como a **MyNotary**, plataforma digital voltada para soluções burocráticas relacionadas a compra e venda de imóveis, que tem por objetivo reunir todos os atores de uma transação imobiliária, como vendedores, compradores, advogados, financeiras, seguradoras e analistas, gerando eletronicamente todos os documentos (MYNOTARY, 2019).

Nem mesmo os tramites do financiamento imobiliário está ficando de fora do avanço das *startups*. No Brasil são duas as *startups* que firmaram convênio com o banco **Santander** e estão oferecendo aos seus clientes a experiência digital e integrada entre aquisição de imóvel e concessão de crédito, permitindo aos interessados resolver todos os tramites necessários de forma *on-line*. A partir das pesquisas feitas nos portais do **ZAP** e **Viva Real**, é possível simular o financiamento, simular a análise e até ter a emissão do crédito pela plataforma do banco (INFOMONEY, 2019).

Acompanhando as tendências do mercado e as inovações tecnológicas, a **CAIXA**, líder do mercado imobiliário no Brasil, detendo a fatia de 69,5% do crédito imobiliário nacional, deve realizar até o final de 2019, sua primeira transação imobiliária totalmente digital. Com uso de tecnologia de última geração o banco pretende que todas as etapas do financiamento habitacional, desde a simulação de crédito, a avaliação comercial do cliente, o pedido de avaliação do imóvel, a

elaboração da escritura de compra e venda com mutuo e alienação financeira, pagamento de taxas e tributos e a averbação no cartório de registro de imóveis, sejam realizados pelo cliente através de seu *smartphone*, eliminando intermediários no processo de crédito habitacional (CAIXA, 2019).

Ano após ano, tem-se visto a tecnologia moldar os mercados e transformar os processos e tendências. O maior desafio, no entanto, é entender como as inovações podem impactar em uma determinada área comercial ou comportamental, na mesma velocidade em que mudanças estão ocorrendo, evitando surpresas desagradáveis.

De acordo com estudo realizado pela CB Insights (2018), as *startups* responsáveis por trazer inovações aos modelos de negócios do setor imobiliário, receberam em 2016, em todo o mundo, US\$ 2,69 bilhões em investimentos, em mais de 277 novas empresas de tecnologia. O artigo publicado pelo *site* Liga Insights, traz o alerta feito pelo Diretor Técnico da Construtora BKO e Coordenador do curso de Pós-Graduação em Real Estate & Construction Management na FAAP²⁰, Fábio Garbossa Francisco, sobre os desafios necessários para que as soluções apresentadas por *startups* do setor sejam implantadas, bem como a eminente necessidade de adotá-las imediatamente. Afirma Garbossa:

O primeiro obstáculo é o ceticismo ainda presente de alguns líderes do setor que sempre atuaram maneira pragmática e obtiveram sucesso assim. Em segundo lugar, ainda faltam investimentos para que isso aconteça. Acredito que agora seja o momento da ruptura dos modelos tradicionais para um novo, mais tecnológico e inovador. Atualmente existe uma grande quantidade de tecnologias e soluções à disposição do mercado e isso é ótimo para o setor. As empresas precisam mudar o *mindset* para sobreviver. Existem oportunidades praticamente em todo o ciclo do negócio imobiliário, desde a prospecção de áreas para incorporação, desenvolvimento de produtos, área comercial e vendas, área de operações, e produção, e finalmente no uso e ocupação do imóvel (GABOSA apud LIGA INSAGTS, 2018).

2.4 O FUTURO DA PROFISSÃO DE CORRETOR DE IMÓVEIS

O fato é que a revolução digital chegou, e chegou para ficar, e o mercado imobiliário, um dos maiores setores da economia mundial não vai ficar de fora. Esta revolução traz mais agilidade aos negócios, melhora a qualidade das informações,

²⁰ FAAP – Faculdade Fernando Alvares Penteadó - Recredenciada pela Portaria Ministerial nº 1.283, de 17/11/2016 Aditada pela Portaria SERES nº 572, de 23/08/2018

reduz custos, beneficia inquilinos, proprietários, compradores e investidores. É o que afirmam Robin Revaton e Vicent Pavarello, autores do livro *Make Real Estate Great Again* (Tornando o setor imobiliário grande novamente) (2018):

A evolução da tecnologia está mudando do incomum para o onipresente, tanto que dificilmente há uma indústria que não sinta a interrupção. Alguns setores estão adotando essas mudanças rapidamente, BioTech para o setor de saúde, FinTech para finanças, AdTech para publicidade, InsurTech para Seguros e EdTech para educação. Estes representam mutações setoriais no valor de centenas de bilhões de dólares. Agora, o Real Estech (imobiliário + tecnologia) está a ter o seu dia. O objetivo é simples: afastar-se do mercado imobiliário, devido a restrições que obrigam, as pessoas a ajustarem seus comportamentos a uma oferta limitada a um setor imobiliário que atenda às reais necessidades das pessoas (RIVATON e PAVANELLO, 2018, não p.).

Em 2016, em sua edição eletrônica de 19 de setembro, o jornal **O Globo**, em matéria assinada pela jornalista Flávia Jannuzzi²¹, teve como destaque o resultado de uma pesquisa realizada pela **EY** (antiga Ernst & Young), uma das maiores empresas de consultorias do mundo, que dá como certo o fim de várias profissões até o ano de 2025, e dentre as profissões citadas na pesquisa está a de corretor de imóveis.

“Profissões como corretor de imóveis e árbitro devem desaparecer até 2025” Os avanços da tecnologia devem extinguir pelo menos dez profissões em um curto espaço de tempo. É o que diz o estudo de uma das maiores consultorias do mundo. Em nove anos algumas profissões devem praticamente desaparecer e outras vão ficar mais em evidência. Um levantamento da Ernest & Young, uma das maiores empresas de consultoria do mundo, prevê a extinção de algumas funções até 2025. São elas: operador de telemarketing, contador, digitador, corretor de imóveis, caixa, trabalhador rural, árbitro, agente de crédito, subscritor de seguros e reparador de relógios (JANNUZZI apud OGLOBO, 2016).

Nesta mesma linha, Carl Benedikt Frey²² e Michael A. Osborne²³ da Oxford University, publicaram em 2013, o artigo *The Future Of Employment: How Susceptible are Jobs to Computerisation?* (O Futuro do Emprego: Quão Suscetíveis são os Empregos frente à Informatização?), contendo um dos estudos mais influentes do

21 Flávia Jannuzzi – Repórter brasileira, apresentadora de televisão brasileira. Formada em jornalismo pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

22 Carl Benedikt Frey - Economista e historiador econômico sueco-alemão, bolsista do Oxford Martin Citi Fellow na Universidade de Oxford, onde dirige o programa de Tecnologia e Emprego na Oxford Martin School.

23 Michael A Osborne - Professor associado de aprendizado de máquina, membro oficial da Exeter College e membro do corpo docente do Oxford-Man Institute for Quantitative Finance, todos da Universidade de Oxford. Ingressou na Oxford Martin School como Pesquisador Líder no Programa Oxford Martin de Tecnologia e Emprego em janeiro de 2015.

nosso tempo, sobre o futuro de diferentes carreiras profissionais, estimando que 47% dos empregos correm o risco de serem automatizados, e com chances de 97% de várias profissões serem eliminadas nos próximos anos, e dentre as profissões citadas no estudo de Benedkt e Osborne está a profissão de *Real Estate Sales Agents*, ou seja Agentes de Vendas Imobiliárias (2013).

Examinamos como os empregos são suscetíveis à informatização. Para avaliar isso, começamos implementando uma nova metodologia para estimar a probabilidade de informatização de 702 ocupações, usando um classificador de processos gaussiano. Com base nessas estimativas, examinamos os impactos esperados da informatização futura sobre os resultados do mercado de trabalho dos EUA, com o objetivo principal de analisar o número de empregos em risco e a relação entre a probabilidade de informatização, salários e níveis de escolaridade de uma ocupação. De acordo com nossas estimativas, cerca de 47% do total de empregos nos EUA está em risco. Além disso, fornecemos evidências de que os salários e a escolaridade exibem um forte relacionamento negativo com a probabilidade de informatização de uma ocupação (FREY e OSBONE, 2013, p. 1, nossa tradução).

Tão dramático e apocalíptico quanto os estudos da **EY** e dos bolsistas da **Oxford**, sobre o provável fim da profissão de Corretor de Imóveis, em decorrência do avanço tecnológico, é o especialista em mercado imobiliário Guilherme Machado²⁴, que, em sua página na internet, faz uma extensa reflexão sobre o futuro da profissão de Corretor de Imóveis, baseada em fatos que acontecem em nosso atual cenário e que poderão impactar diretamente o mercado imobiliário nos próximos 5 anos.:

[...] O setor imobiliário, tal como o conhecemos, desaparecerá. Vou repetir para que fique claro... você, CORRETOR, junto com todo o MERCADO IMOBILIÁRIO, está MORTO. E se ainda não está, seu fim está próximo e será trágico!

Veja alguns fatos levantados pelo Fórum Econômico Mundial para comprovar isso:

- 1. Um novo tipo de consumidor exige novas formas de fazer negócios imobiliários [...]**
- 2. Empregos e habilidades trazem um futuro incerto da profissão imobiliária. [...]**
- 3. Espaço virtual x imóveis: Hyper-conectividade mudou o jogo imobiliário [...]**
- 4. Quem ainda precisa de acesso tradicional ao financiamento e às finanças? [...]**

²⁴ Guilherme Machado - Corretor de Imóveis brasileiro. Palestrante, Coach, Mestrando em Neuromarketing pela FCU - Florida Christian University/EUA. Especialista em vendas, liderança e negociação com certificação pela University of Michigan/EUA..

Os clientes vão optar por resolverem seus próprios negócios da forma que eles acharem melhor para eles mesmos contando somente com a ajuda dos seus dispositivos (aplicativos e sites). [...]

Como será amanhã?

O vendedor terá um app para chegar ao comprador sem te pagar nada.

E o que vai acontecer?

Você nem vai ter a oportunidade de estar no circuito. Você não vai existir...

O que nos traz ao meu ponto inicial, a profissão CORRETOR DE IMÓVEIS está para morrer em 5 ANOS! [...] (MACHADO, 2019)

E se, por um lado, *startups* podem colocar em risco a profissão do corretor de Imóveis, por outro o corretor também pode beneficiar-se da criação de novos aplicativos (APP) para modernizar-se e tornar sua atuação mais eficiente e competitiva, reestabelecendo o equilíbrio do mercado imobiliário. É o que oferece a *startup* **Homer Parcerias Imobiliárias**, conhecida no mercado com o “*Tinder* do imóvel”, e que através de seu APP conecta corretores de imóveis e oferece comissões garantidas. Para inscrever-se o corretor precisa estar registrado no CRECI e informar se possui um imóvel para vender ou se está procurando um imóvel em um determinado local. A partir dos dados informados, a inteligência artificial mostra todos os outros corretores que se enquadram nas características buscadas e sugere a parceria, ou seja, um corretor de o imóvel e outro tem o potencial comprador/morador, eles se unem e fecham o negócio, dividindo a comissão (SUTTO, 2019).

Há também, aqueles que não veem o menor risco da profissão de corretor de imóveis, ou mesmo o assessoramento fornecido pelas imobiliárias, entrar em declínio ou serem engolidos pelas *startups* ou pelas plataformas digitais especializadas no comércio de imóveis e locação, ou tão pouco pelas novas formas como o consumidores estão se relacionando com o mercado imobiliário, afinal, as mudanças na forma como as transações imobiliárias acontecem, são muito mais complexas do que aquelas ocorridas nos serviços de transporte, venda de livros ou a hospedagem de turistas, como se tem visto nos casos da **Uber**, **Amazon**, **Airbnb**, dentre tantas outras *startups* que estão varrendo os mercados tradicionais.

Morris (2011), em sua obra *Game Plan - How Real Estate Professionals can Thrive in an Uncertain Future* (Plano de jogo - como profissionais do setor imobiliário podem prosperar em um futuro incerto), lembra que há muito mais em jogo na compra de um imóvel, do que na compra de um livro pela internet, não apenas pelos

valores envolvidos, mas sobretudo pela complexidade da transação, e cita outros especialistas na área imobiliária para defender sua posição:

O custo do fracasso em comprar ou vender uma casa é enorme em relação ao custo de fracasso na compra de um livro, uma passagem de avião ou uma música.” Joel Singer, CEO da Associação de Corretores de Imóveis da Califórnia, acrescenta: “É preciso lembrar que a compra ou venda de uma casa é uma transação pouco frequente e altamente complexa. Os consumidores não estão familiarizados com as etapas de uma compra ou venda e, até o momento, veem seu profissional imobiliário como consultor para ajudá-los no processo e evitar o fracasso.” Evitar a dor e o medo do fracasso desempenharam um papel importante no passado e continuarão a ser no futuro (MORRIS, 2011, não p. nossa tradução).

Portanto, a decisão do consumidor em contratar os serviços especializados de um profissional ou empresa especializados na área imobiliária ou utilizar um aplicativo (APP) para realizar seus negócios, passa por uma análise de custo/benefícios versus o risco. Neste caso, deve-se avaliar de forma muito consciente o custo de pagar os honorários dos profissionais, e confrontá-los com a comodidade de realizar toda a transação através de um aparelho celular, e todos os riscos possíveis e imagináveis de se realizar um negócio através de um *software* que está em uma “nuvem”. Evitar a “dor”, e o medo do fracasso, certamente será fatores decisivos na hora de decidir contratar ou dispensar os serviços especializados de um corretor de imóveis.

3. MATERIAL E MÉTODOS

Após compreender como as *startups* apresentam soluções para o setor imobiliário, foi iniciada uma pesquisa para identificar quais são as inovações tecnológicas, e de que forma corretores e imobiliárias estão se adaptando ao uso de novas tecnologias e se preparando para enfrentar a ascensão das novas plataformas digitais.

Para Severino (2017), o Trabalho científico é tomado aqui num sentido abrangente, envolvendo múltiplas perspectivas. De modo geral, refere-se ao processo de produção do próprio conhecimento científico, atividade epistemológica de apreensão do real; ao mesmo tempo, refere-se igualmente ao conjunto de processos de estudo, de pesquisa e de reflexão que caracterizam a vida intelectual do estudante; refere-se ainda ao relatório técnico que registra dissertativamente os resultados de pesquisas científicas, caso em que significa a própria monografia científica.

O método científico, por sua vez, é a etapa mais concreta da investigação, e se refere a um conjunto de atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros – traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista (MARCONI & LAKATOS 2018).

Quanto aos objetivos da pesquisa, optou-se pela descritiva, que segundo Gil (2018) descrever as características de determinadas populações ou fenômenos, sendo uma de suas peculiaridades a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

Para Marion (2006), a pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever as características de determinado fenômeno ou população, correlacionar fatos ou fenômenos (variáveis) sem, no entanto, manipulá-los. Implica observações, registro e análise do objeto que está sendo estudado.

Segundo Diehl e Tatim (2004), a pesquisa de levantamento se caracteriza pelo questionamento direto das pessoas cujo comportamento se deseja conhecerem, através da solicitação da informação a um grupo significativo de indivíduos, acerca do problema estudado, para, em seguida, mediante análise quantitativa observa-se as conclusões correspondentes aos dados coletados, que são extremamente úteis, pois proporcionam informações gerais acerca das

populações, consideradas úteis para o estudo de opiniões e atitudes, porém pouco indicados para o estudo de problemas referentes as relações e estruturas sociais complexas.

A partir dessas contextualizações, definiu-se a investigação pelo sistema de pesquisa descritivo a partir de um estudo exploratório.

3.1 RECORTE AMOSTRAL

- Objeto de estudo: Imobiliárias que exercem suas atividades nos municípios localizados no litoral do Paraná;
- Universo amostral: Corretores de imóveis;
- Recorte espacial: Municípios de Antonina, Morretes, Paranaguá, Pontal do Paraná, Guaratuba e Matinhos;
- Tempo: De 01/04/2019 a 30/06/2019;
- Quantidade de entrevistados: 155 corretores imobiliários
- Método de coleta de dados: Questionário com perguntas estruturadas por meio do aplicativo *Google Forms*²⁵

²⁵ Google Forms é um serviço gratuito para criar formulários online. Nele, o usuário pode produzir pesquisas de múltipla escolha, fazer questões discursivas, solicitar avaliações em escala numérica, entre outras opções. A ferramenta é ideal para quem precisa solicitar feedback sobre algo, organizar inscrições para eventos, convites ou pedir avaliações (Techtudo, 2018)

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

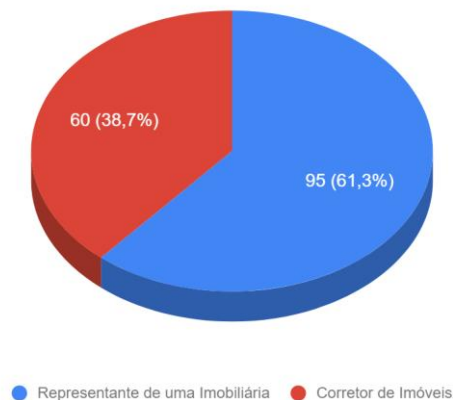
Nesta seção são apresentados os resultados qualificados a partir das respostas fornecidas por corretores de imóveis e representantes de imobiliárias, sobre as ferramentas do *marketing* digital, sobre as novas tecnologias e suas percepção sobre o futuro da profissão de corretor de imóveis frente a invasão das *startups* no mercado imobiliário, bem como, os impactos positivos e negativos que tais mudanças podem causar nos negócios imobiliários.

Os corretores de imóveis e os gestores de imobiliárias foram demandados por questionários eletrônicos, disparados para seus endereços eletrônicos institucionais, utilizando o aplicativo eletrônico (APP) *Google Forms*, onde foram convidados a responder questões relacionadas as inovações tecno-mercadológicas do setor imobiliário, envolvendo principalmente temas relacionados ao *marketing* digital, as novas tecnologias e a invasão das *startups* no mercado imobiliário.

Foram encaminhados 695 *e-mails* contendo questionário eletrônico, para os endereços eletrônicos das imobiliárias e corretores, localizados no litoral do Paraná, dos quais, retornaram com respostas 155 formulários, totalizando 61,3%, equivalente a 95 respostas, declararam ser representantes de imobiliária, contra 38,7% de corretores de imóveis.

Gráfico 3 - SEGMENTAÇÃO DA POPULAÇÃO PESQUISADA

Você está respondendo este questionário como Corretor de Imóveis ou como Representante de uma Imobiliária?



FONTE: O autor (2019).

Com objetivo de estratificar os ramos de atividade dos questionados, foi perguntado aos Corretores e Representantes de Imobiliárias, em quais segmentos de negócios imobiliários eles atuavam, dando-lhes as seguintes opções:

- Compra e Venda;
- Compra, Venda e Locação (mensal e anual);
- Compra, Venda, Locação e Hospedagem (diárias);
- Locação (mensal e anual);
- Locação (mensal, anual e hospedagem), e
- Hospedagem (diárias).

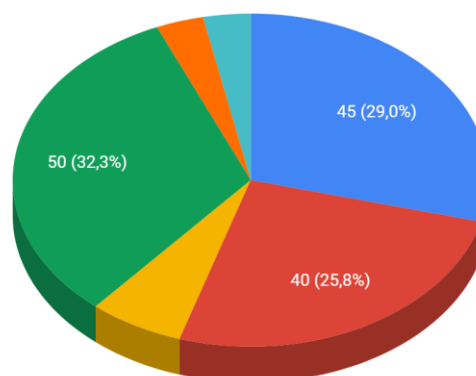
A partir das respostas fornecidas, observa-se que 32,3% dos participantes da pesquisa declararam atuar em todos os ramos de atividade do mercado comercial imobiliário (Compra, Venda, Locação e Hospedagem); 29% atuam apenas na Compra, Venda e Locação, e 25,8% atuam exclusivamente na Compra e Venda de imóveis.

Observa-se, no entanto, que dos 13% que atuam no setor de Locações, 6,5% atuam exclusivamente no ramo de hospedagem (locação diária), evidenciando a atuação significativa dos Corretores de Imóveis e Imobiliárias em atividades inerentes às pousadas, hotéis e hospedarias.

Gráfico 4 - NICHOS DE MERCADO DA POPULAÇÃO PESQUISADA

Em qual segmento de negócios imobiliários você ou a imobiliária que você representa atua?

- Compra e Venda, Locação (mensal/anual)
- Compra e Venda
- Hospedagem (diárias)
- Compra e Venda, Locação (mensal/anual), Hospedagem (diárias)
- Locação (mensal/anual), Hospedagem (diárias)
- Locação (mensal/anual)



FONTE: O autor (2019).

4.1 MARKETING DIGITAL IMOBILIÁRIO

Por muitos anos, de forma estratégica, as listagens de imóveis foram conservadas a sete chaves em poder dos corretores e imobiliárias. No final do século XIX, no entanto, surgiram nos Estados Unidos da América os primeiros MLS – *Multiple Listing Service* (Serviço de Listagem Múltipla), dentro das Associações de Agentes Imobiliários, com objetivo de ampliar suas possibilidades de negócios através do compartilhamento de informações, sobre os imóveis que possuíam para venda ou locação. Inicialmente, os MLS eram listas físicas disponíveis, para consulta nas associações, posteriormente, no final dos anos 1970, os MLS assumiram a forma digital e em meados dos anos 90, passaram a ser publicado na Internet através do *site* **realtors.com**, o maior e mais valioso MLS do mundo. Ao publicar sua listagem de imóveis no MLS, Corretores e Imobiliárias concordam em dividir suas comissões com outro profissional que os ajude a negociar seu imóvel: "Help me sell my inventory and I'll help sell yours" (Ajude-me a vender o meu inventário e eu vou ajudar a vender o seu) (MLS apud MLS, 2018).

No Brasil, o compartilhamento de Listagens de Imóveis, com o objetivo de “partilha” ainda é incipiente, no entanto, com o surgimento das redes sociais e a entrada das plataformas digitais especializadas em divulgar tais listas, esta forma de divulgação dos imóveis, tanto para venda como para locação e hospedagem, começam a ganhar espaço na forma de propagandear seus imóveis.

Com o objetivo de identificar como os corretores e imobiliárias estão disponibilizando ao público suas “listagens de imóveis”, bem como o nível de utilização de Plataformas Digitais especializadas em divulgação de imóveis, tanto para compra e venda como para locação e hospedagem, foi perguntada aos Corretores de Imóveis e Gestores de Imobiliárias, como eles estão expondo suas listagens, dando-lhes as seguintes alternativas:

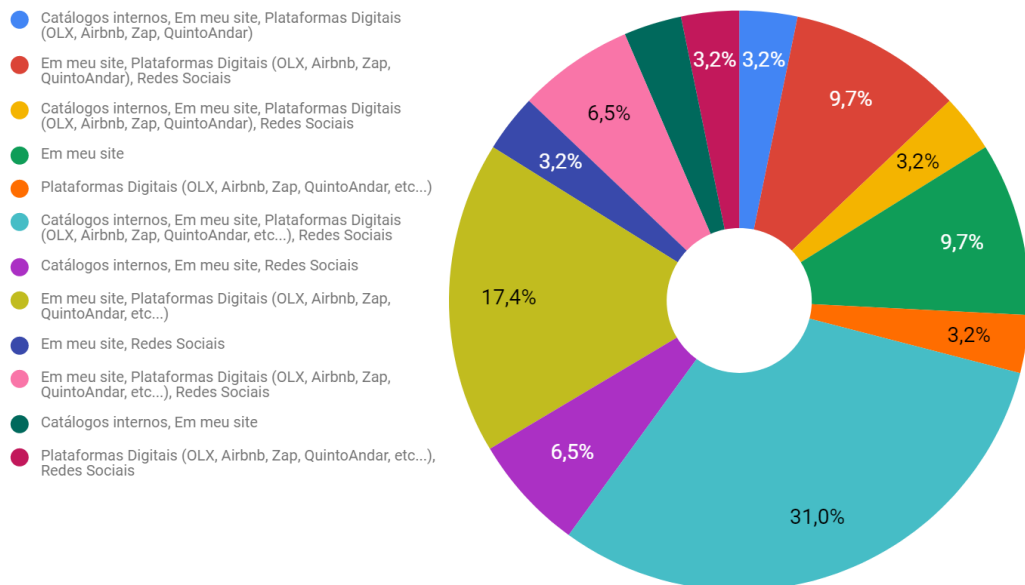
- Catálogos Internos;
- Em seu *site*;
- Plataformas Digitais (OLX, Airbnb, Zap, QuintoAndar...), e
- Redes Sociais.

A partir das respostas fornecidas, constatou-se que 31,0% dos respondentes utilizam todos os meios disponíveis para divulgar suas listas, o que demonstra o alto nível de atualização comercial, no que se refere ao *Marketing* Digital imobiliário,

levando-se em consideração a necessidade de divulgar seus produtos em várias plataformas, com objetivo de atingir o maior número de *leads*. Por sua vez, 17,4%, ainda não estão utilizando as redes sociais na divulgação de suas listas. É interessante observar, que das 155 respostas fornecidas, 6,4% não divulgam suas listas em *site* próprio e que 47,1% ainda fazem uso de Catálogos Internos. As plataformas digitais, tais como OLX, Airbnb, Zap, QuintoAndar etc., por sua vez, não são utilizados por 22,6% dos corretores e imobiliárias, e 9,7% utilizam-se exclusivamente de seu *site* para a divulgação de suas listas de imóveis.

Gráfico 5 - FORMAS DE EXPOSIÇÃO DAS LISTAGENS DE IMÓVEIS

Como você expõe sua listagem de imóveis ao público interessado?

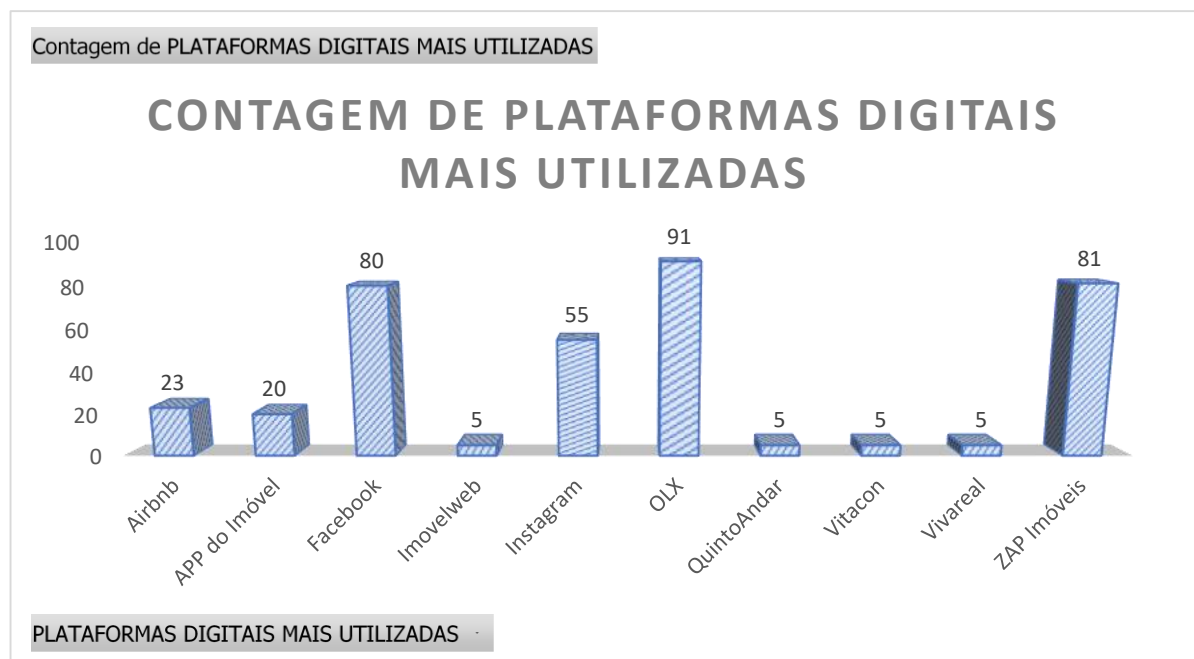


FONTE: O autor (2019).

Com objetivo de identificar, quais Plataformas Digitais, APP e *Sites*, estão sendo utilizados pelos corretores de imóveis e gestores de imobiliárias, foi fornecido aos respondentes uma relação com dez alternativas, contendo o nome das *startups* mais conhecidas no mercado imobiliário, permitindo-lhes que cada resposta contemplasse mais de uma opção, dentre as quais tiveram destaque as Plataformas Digitais de divulgação dos imóveis, **OLX**, e **Zap Imóvel**, que receberam 91 e 81 registros respectivamente, e que estão disputando espaço nas publicações imobiliárias com os aplicativos destinados a redes sociais **Facebook** e **Instagram**,

que receberam 80 e 55 registros respectivamente, enquanto a *startup Airbnb*, plataforma especializada em hospedagem (diárias), recebeu 23 registros, equivalente a 14,2% do total de respostas, o que representa mais que o dobro das respostas fornecidas por corretores e imobiliárias, quando lhes foi perguntado sobre o segmento de atuação no mercado imobiliário, em que 6,5% declararam atuar no mercado de hospedagem (diárias). Também foi possível identificar a variação de estratégias escolhidas por corretores e imobiliárias para divulgar suas listas de imóveis. Destaca-se, com 20 citações, a utilização concomitante das Plataformas Digitais **OLX**, **Zap Imóveis**, **Facebook** e **Instagram**, representando 12,9% do total de respostas.

Gráfico 6 - PLATAFORMAS DIGITAIS MAIS UTILIZADAS

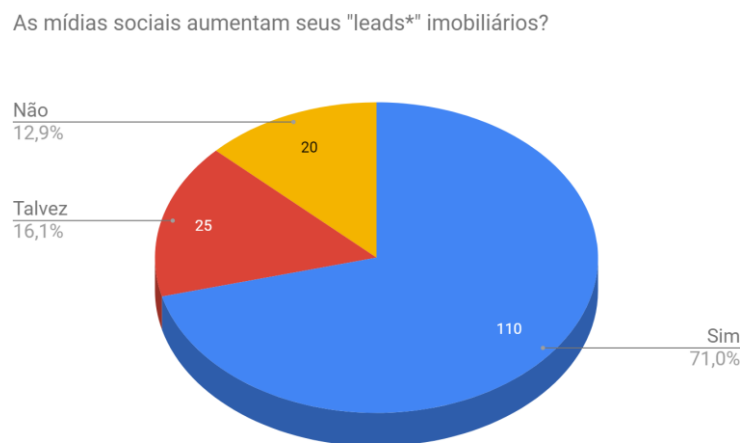


FONTE: O autor (2019).

Um dos principais objetivos de divulgar as listagens de imóveis através de redes sociais ou plataformas digitais especializadas, como a **OLX** e **Zap Imóveis**, é o aumento dos *leads*. *Leads* são pessoas que demonstraram interesse em um determinado produto divulgado através de uma plataforma digital. Este desejo é reconhecido a partir do momento em que o usuário (visitante) de uma determinada página na *web*, “*clica*”, “*curte*”, ou simplesmente acessa o conteúdo do produto

divulgado, transformando este usuário em um cliente em potencial daquele produto. Visto desta forma, os *leads* transformaram-se numa das mais eficientes e cobiçadas ferramentas de *marketing*, dentro do atual modelo de divulgação dos produtos. Há no entanto, aqueles que não reconhecem nas redes sociais ou nas plataformas digitais a eficiência prometida de aumentar o número potencial de clientes, mantendo os sistemas tradicionais de divulgação de seus produtos. A partir das respostas fornecidas, foi constatado que apenas 9,6% dos corretores e gestores de imobiliárias não utilizam qualquer rede social ou plataforma digital para divulgar suas listas de imóveis. Uma das prováveis justificativas para permanência destes agentes imobiliários fora das redes sociais e plataformas digitais, é a falta de confiança na eficiência destas ferramentas de *marketing*, conforme pode ser observado no diagrama abaixo, em que 12,9% dos corretores e gestores de imobiliárias declaram não acreditar que as mídias sociais possam aumentar seus *leads*, contra 71% que afirmam positivamente, e 16,1% que não têm plena convicção do aumento de clientes potenciais à partir da divulgação das listas de imóveis nas mídias sociais.

Gráfico 7 - PERCEPÇÃO SOBRE O USO DAS MÍDIAS SOCIAIS PARA AUMENTO DE "LEADS".



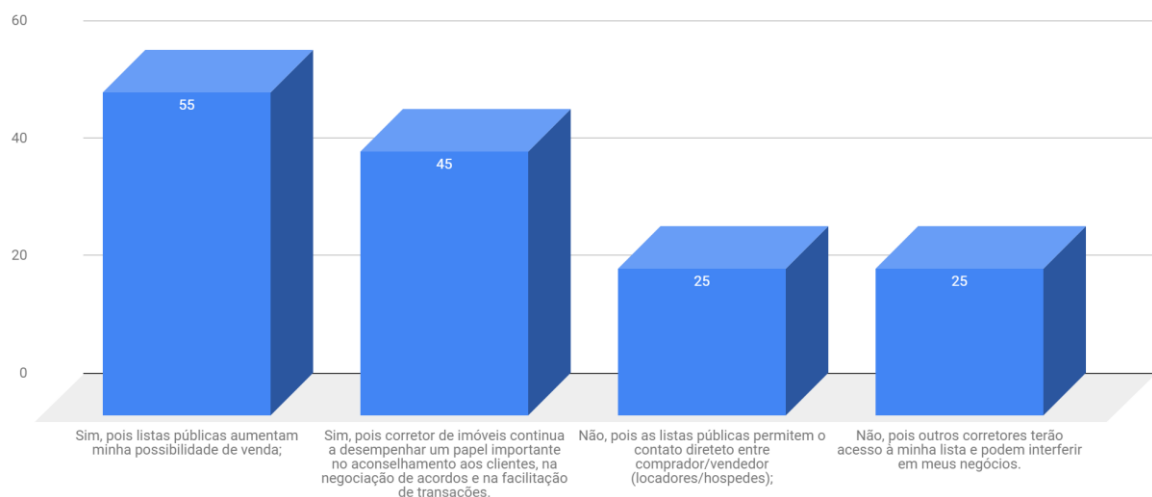
FONTE: O autor (2019).

Outra justificativa a não utilização das redes sociais e plataformas digitais, para divulgar suas listas de imóveis, está na insegurança sentida por corretores e imobiliárias, ao abrir publicamente suas listas. Conforme pode ser observado no gráfico abaixo, 50 respondentes, dum universo de 155, representando 32,3% do total, declararam não sentir-se seguros ao disponibilizar suas listas de imóveis em

plataformas digitais, sendo que, deste total 16,1% acreditam que ao divulgar suas listagens, estariam criando condições para que compradores e vendedores ou locadores e locatários, realizem o negócios de forma direta (*Peer-to-peer*), excluindo os corretores e imobiliárias da intermediação da transação. Outros 16,1%, por sua vez, consideram a possibilidade de perder a exclusividade sobre os imóveis de suas listagens, uma vez que, outros corretores poderiam ter acesso aos seus imóveis. Por outro lado, 67,7% dos corretores e imobiliárias sentem-se confiantes em divulgar suas listas nas plataformas sociais, considerando, tanto a possibilidade de aumentar suas vendas, como a facilitação nas negociações.

Gráfico 8 - NÍVEL DE SEGURANÇA PELA DISPONIBILIZAÇÃO DE LISTA DE IMÓVEIS EM PLATAFORMAS DIGITAIS.

Você se sente seguro ao disponibilizar sua lista de imóveis em plataformas digitais?



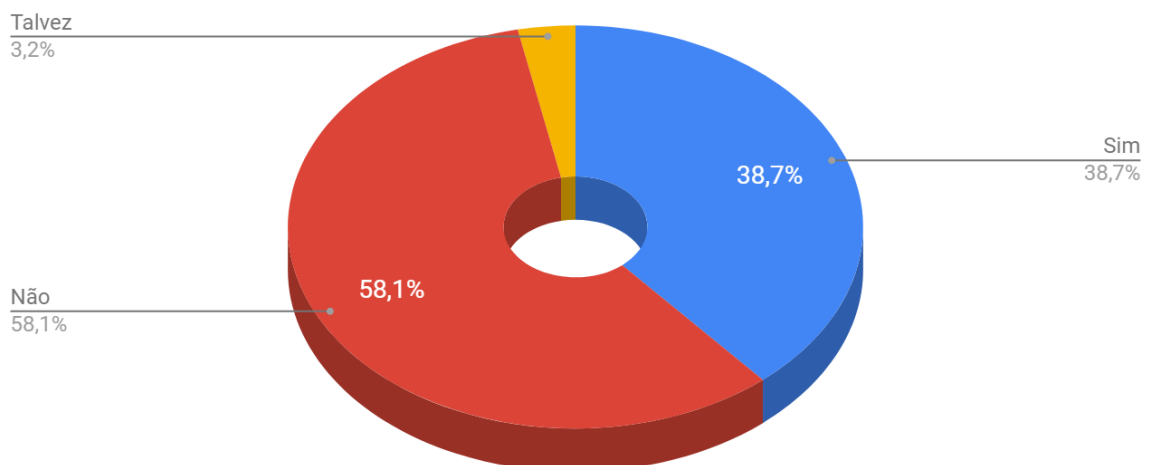
FONTE: O autor (2019).

Dentre os objetivos das Plataformas Digitais, especializadas em divulgar imóveis, está a reunião num único lugar, a maior quantidade possível de imóveis, obtidos de diversos parceiros comerciais, permitindo ao usuário final uma significativa diversidade de ofertas. Se por um lado a concentração de oferta de imóveis, numa única plataforma, facilita a vida dos consumidores, por outro, pode desagradar os proprietários e vendedores de imóveis, uma vez que esta concentração de ofertar em um único lugar pode incorrer em uma redução dos preços dos imóveis, seguindo a máxima da *lei da Oferta x Procura*, a qual afirma que, quanto maior a oferta menor será o preço. Para identificar a opinião de

corretores de imóveis e representantes de imobiliárias, sobre a possibilidade das plataformas digitais especializadas em concentrar e divulgar as listas de imóveis, virem a influenciar nos preços dos imóveis, foi levado esta questão aos mesmos, sendo que, para 58,1% dos respondentes, as Plataformas Digitais especializadas em reunir imóveis para venda e locação não causa a redução dos preços dos imóveis, por outro lado, para 38,7% dos pesquisados, a concentração de imóveis em plataformas digitais, pode causar a variação negativa no preço de imóveis para venda ou locação, conforme pode ser observado no gráfico abaixo.

Gráfico 9 - PERCEPÇÃO SOBRE A INFLUÊNCIA DAS PLATAFORMAS DIGITAIS NOS PREÇOS DOS IMÓVEIS E ALUGUÉIS.

Na sua opinião, a utilização das plataformas digitais pelo setor imobiliário pode influenciar na redução dos preços dos imóveis ou dos aluguéis?



FONTE: O autor (2019).

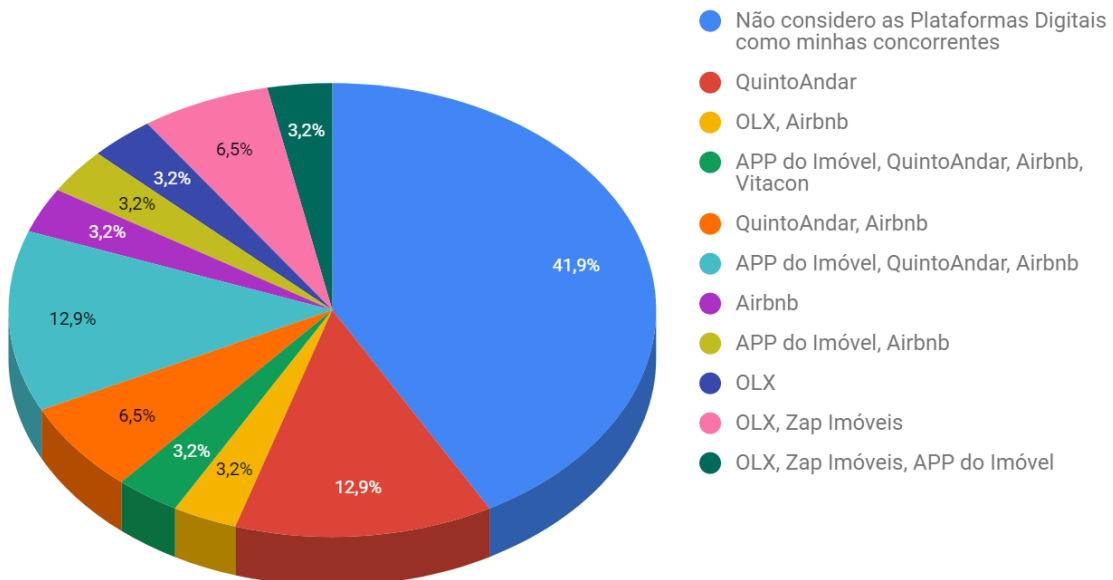
O mercado imobiliário possui processos burocráticos que tornam a relação entre imobiliárias e seus clientes extremamente desgastante, mas, com o surgimento das *startups*, estes processos, que até então envolviam idas e vindas, papéis, contratos, cartórios, estão se tornando ultrapassados. O uso da tecnologia como ferramenta para resolver problemas reais da burocracia, entregando algo de valor para o mercado e valorizando a experiência do cliente trouxe mudanças

significativas na forma como o mercado imobiliário atua. Estas novas tecnologias no entanto, trouxeram novas empresas, que de forma desenfreada, passaram a ocupar o espaço, que até então, pertencia exclusivamente a corretores de imóveis e imobiliárias. Com objetivo de perceber, como estes agentes imobiliários estão vendo a entrada de várias plataformas digitais, principalmente no mercado de locação de imóveis, foi disponibilizado aos respondentes do questionário, uma relação de várias *startups*, perguntando-lhes se alguma daquelas empresas são consideradas suas concorrentes.

Do universo de 155 respostas obtidas, 41,9% afirmaram não considerar as Plataformas digitais como seus concorrentes, no entanto, 58,1% dos participantes da pesquisa, consideraram uma ou mais das empresas citadas na pesquisa como seu concorrente. Dentre as *startups* mais citadas como concorrentes pelos corretores e representantes de imobiliárias, estão: **Airbnb** com 32,5%, **QuintoAndar** e **App do Imóvel** com 22,5% cada e **OLX** com 16,1%.

Gráfico 10 - PERCEPÇÃO QUANTO A CONCORRÊNCIA DAS PLATAFORMAS DIGITAIS

Você considera alguma destas Plataformas Digitais seu concorrente?



FONTE: O autor (2019).

4.2 NOVAS TECNOLOGIAS NO MERCADO IMOBILIÁRIO

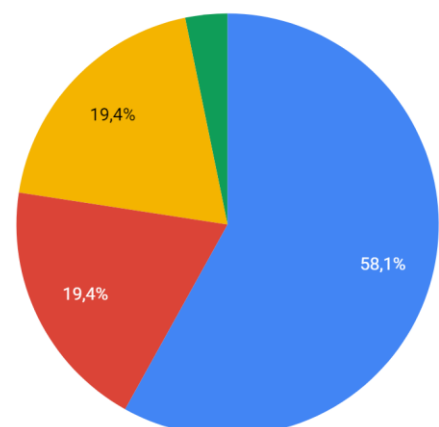
Os avanços da tecnologia estão trazendo grandes inovações e seus impactos já podem ser vistos em inúmeros setores. Postos de trabalho estão sendo extintos pelo uso cada vez mais frequente dos *softwares*, portanto, estes avanços obrigarão também uma transformação nas habilidades nas mais diversas categorias profissionais. Com objetivo de identificar o nível de conscientização dos profissionais do mercado imobiliário, foi lançada a seguinte questão: Na sua opinião, quais os efeitos da transformação tecnológica em relação a profissão de corretor de imóveis?

Do total de 155 respostas, 58,1% consideraram que a revolução tecnológica favorecerá a profissão de corretor de imóveis, através da inclusão de novas ferramentas tecnológicas, 19,4%, por sua vez, responderam que a revolução tecnológica coloca em risco a profissão de corretor de Imóveis, outros 19,4% se demonstraram indiferentes aos efeitos da transformação tecnológica em relação a profissão de corretor de imóveis, e para 3,1% dos respondentes, é necessário um maior controle, pelo Estado ou Órgãos de Classe, para o avanço tecnológico não causar prejuízo aos corretores de imóveis.

Gráfico 11 - EFEITOS DA TRANSFORMAÇÃO TECNOLÓGICA NA PROFISSÃO DE CORRETOR DE IMÓVEIS

Na sua opinião, quais os efeitos da transformação tecnológica em relação a profissão de corretor de Imóveis?

- A revolução tecnológica favorecerá a profissão de corretor, com a inclusão de novas ferramentas.
- A revolução tecnológica coloca em risco a profissão de corretor de imóveis.
- Nenhuma
- A Revelução Tecnológica, sem controle pelo Estado ou Orgãos de Classe prejudica a Profissão de Corretor de Imóveis



FONTE: O autor (2019).

Em se tratando das novas tecnologias disponíveis para o mercado imobiliário, foram realizadas quatro perguntas aos corretores e representantes de

imobiliárias, com objetivo de identificar a percepção dos mesmos sobre as novas tendências, seu nível de inclusão e os possíveis efeitos destas ferramentas sobre o mercado imobiliário.

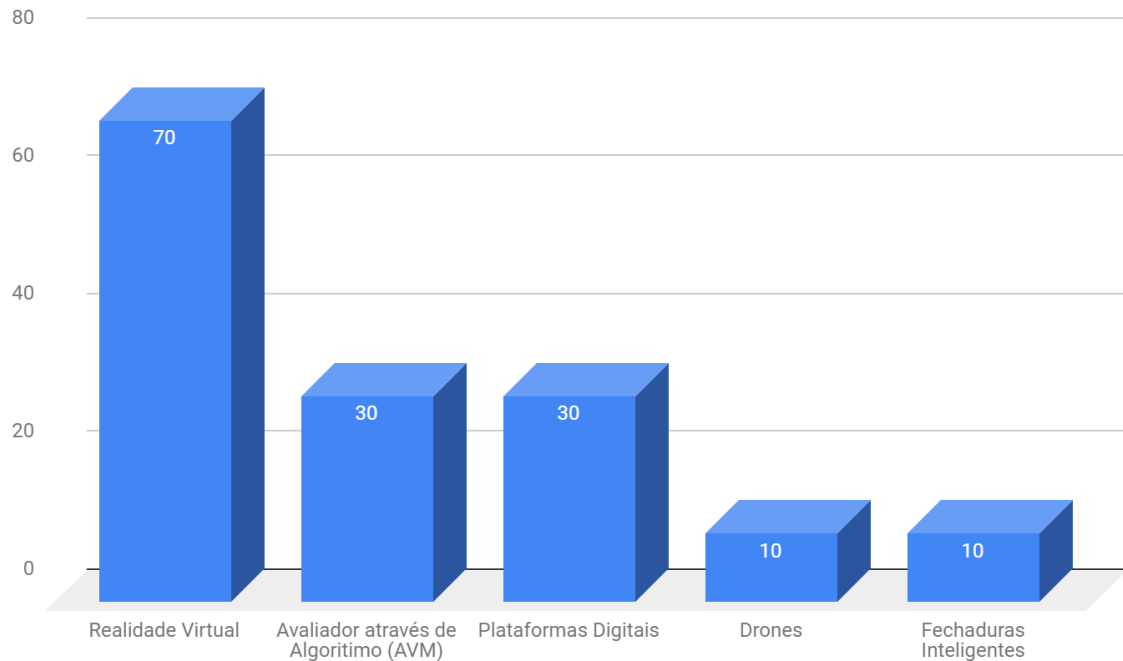
Com objetivo de identificar quais tecnologias terão maior impacto no futuro no setor imobiliário, foi disponibilizado aos entrevistados as seguintes opções:

- Realidade Virtual – VR;
- Avaliador através de Algoritmos – AVM;
- Plataformas Digitais;
- Drones, e
- Fechaduras Inteligentes

Do total de 155 respostas para a questão proposta, 46,7% consideraram a Realidade Virtual como a tecnologia de maior impacto no mercado imobiliário no futuro, sendo que para 20% dos respondentes as Plataformas Digitais continuarão impactar o mercado imobiliário, enquanto outros 20% apostam que a nova forma de avaliar os imóveis, as chamadas “AVM”, influenciarão o mercado imobiliário. Drones e Fechaduras Inteligentes, por sua vez, representaram 6,7% cada um, das respostas fornecidas.

Gráfico 12 - TECNOLOGIAS DE MAIOR IMPACTO NO FUTURO

Quais tecnologias você acredita que terão o maior impacto no futuro do setor imobiliário?



FONTE: O autor (2019).

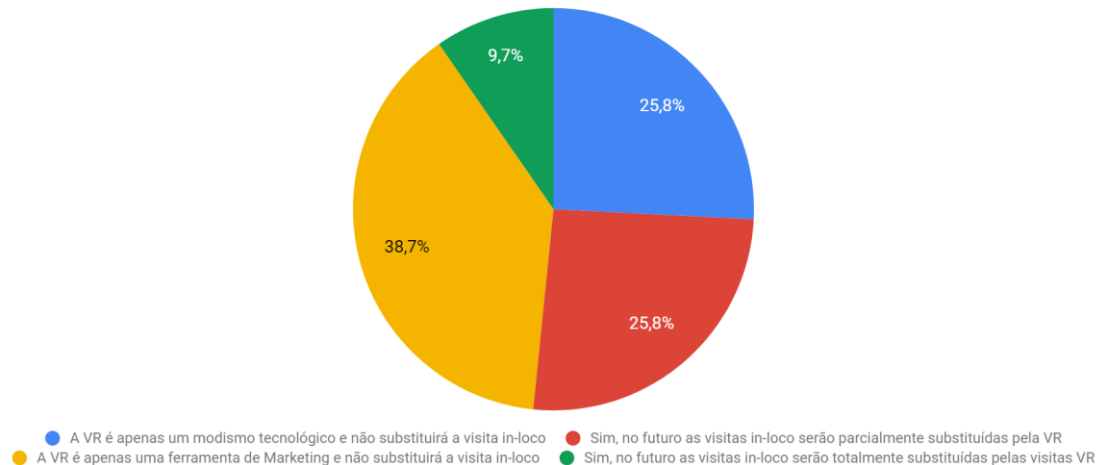
A Realidade Virtual – “VR”, tecnologia que vem revolucionando a maneira como as imobiliárias e corretores se relacionam com os seus clientes, mesmo sendo considerado por corretores e representantes de imobiliárias como a inovação que irá provocar o maior impacto no setor, ainda não desfruta da unanimidade quanto a substituição das visitas *in-loco* aos imóveis em negociação. Por meio dessa tecnologia, o usuário é transportado para um ambiente virtual, utilizando óculos específicos para enxergar em detalhes e em profundidade um imóvel digitalmente construído, possibilitando ao potencial comprador/locador, uma impressão fidedigna sobre o espaço, as cores da decoração e a movimentação na área, sentindo-se inserido no imóvel.

Conforme pode ser observado no gráfico abaixo, para 38,7% dos corretores e representantes de imobiliárias que participaram da pesquisa, a Realidade Virtual é apenas uma ferramenta de *marketing*, e seu uso não substituirá as visitas *in-loco* dos imóveis. Para 25,8% dos respondentes, as visitas serão parcialmente substituídas pela chamada “VR”. Outros 25,8%, no entanto, consideram que esta

nova tecnologia é apenas um modismo, e que as visitas continuarão ser realizadas, enquanto, que, para 9,7% dos respondentes, no futuro, as visitas *in-loco* serão totalmente substituídas pela Realidade Virtual.

Gráfico 13 - PERCEPÇÃO DA “REALIDADE VIRTUAL – VR”, NO MERCADO IMOBILIÁRIO

Alguns avanços de imagem que provavelmente se tornarão essenciais no mercado imobiliário incluem experiências de realidade virtual (VR) que permitem aos compradores “visitar” os imóveis, sem sair de casa. Dentre as afirmativas abaixo, qual é a que você mais concorda?



FONTE: O autor (2019).

Outra inovação tecnológica que está tirando o sono de muitos corretores de imóveis, são os chamados Modelos de Avaliação Automatizada, AVMs (*Automated Valuation Models*), sistemas matemáticos e estatísticos que estimam o valor de um imóvel (ou de uma carteira de imóveis), por meio de um banco de dados, criados com objetivo de complementar ou até mesmo substituir as avaliações imobiliárias presenciais que possuem um custo financeiro alto. A margem de erro das avaliações realizadas por AVMs, baseadas em algoritmos, em muitos casos são comparáveis à das avaliações humanas (presenciais), com a vantagem de não envolverem julgamentos subjetivos ou emocionais.

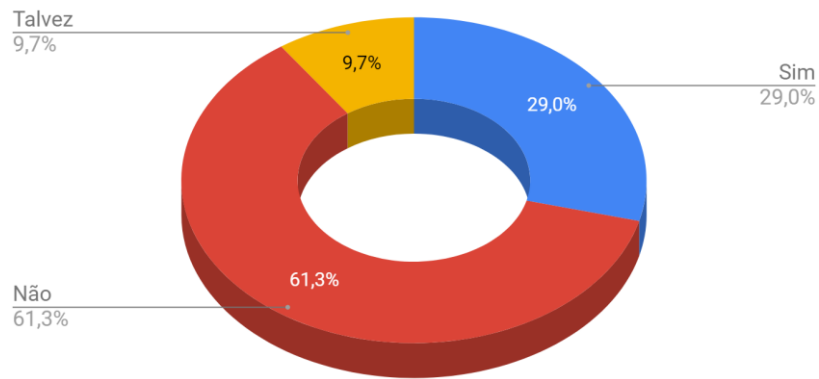
Com objetivo de identificar a percepção dos corretores e gestores de imobiliárias sobre esta ferramenta tecnológica, que executa com significativo grau de assertividade o ofício que até bem pouco tempo era de sua exclusividade, foi proposta a seguinte questão: Você trocaria as avaliações tradicionais pelas AVMs?

As respostas colhidas para esta questão apresentam coerência e relação com aquelas obtidas na questão que tratou das novas tecnologias que teriam maior influência no futuro do mercado imobiliário, uma vez que, naquela questão, apenas

20% dos corretores consultados, consideraram as AVMs como a tecnologia de maior impacto no futuro do setor imobiliário, e na questão proposta sobre a possibilidade de substituir as avaliações tradicionais pelas AVMs, 29,0% confirmaram esta possibilidade, contra 61,3% de corretores e representantes de imobiliárias, que afirmam não estarem dispostos a substituir as avaliações tradicionais por esta nova ferramenta tecnológica.

Gráfico 14 - PERCEPÇÃO SOBRE AS AVMS - MODELOS DE AVALIAÇÕES AUTOMATIZADAS, NO MERCADO IMOBILIÁRIO

Você trocaria as avaliações tradicionais pelas AVMs - Modelos de Avaliações Automatizadas?



FONTE: O autor (2019).

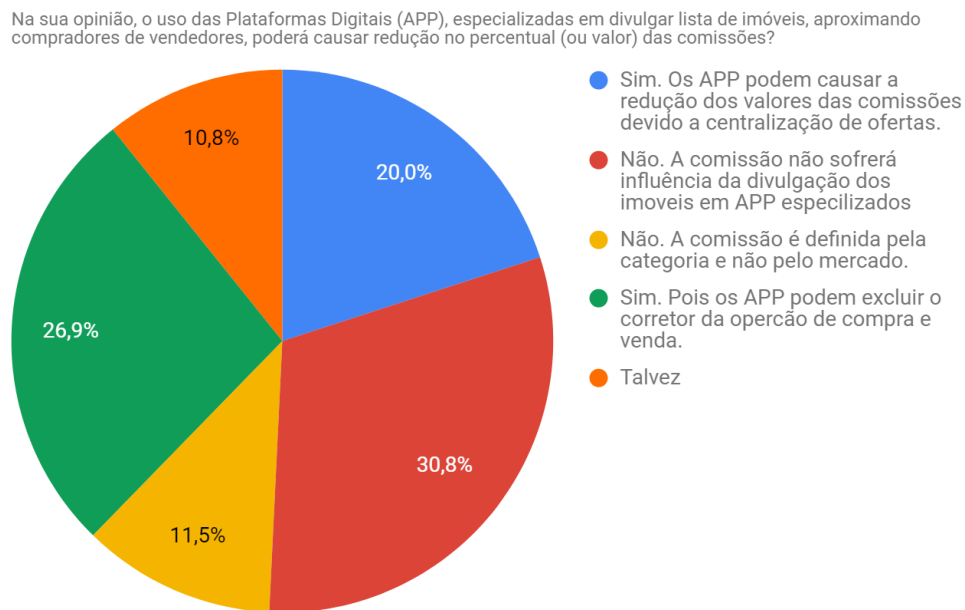
4.3 AS STARTUPS E O MERCADO IMOBILIÁRIO

Ao colocar os proprietários de imóveis no comando de todo o processo de venda ou locação, as *startups*, que já possuem por princípio reduzir custos e ampliar ao máximo a satisfação do cliente, vem acirrando a concorrência e como consequência podem influenciar não apenas o valor venal dos imóveis e os valores dos aluguéis, mas também podem influenciar e pressionar o valor das comissões.

Para identificar a posição de corretores e imobiliárias sobre a possibilidade das *startups* virem a influenciar o valor das comissões, foi realizado o seguinte questionamento: Na sua opinião, o uso das Plataformas Digitais (APP), especializadas em divulgar lista de imóveis, aproximando compradores e vendedores, poderá causar redução no percentual (ou valor) das comissões?

Para um total de 46,9% dos corretores e representantes de imobiliárias que responderam à pesquisa, os aplicativos especializados em divulgar as listas de imóveis, poderão causar a redução nos valores das comissões. Sendo 57% deste total acreditam que os APP podem excluir o corretor da operação de compra e venda, enquanto os outros 43% consideram que pode ocorrer a redução nas comissões, devido a centralização das ofertas. Para 42,3% dos respondentes, as Plataformas Digitais não causam redução nas comissões, enquanto para 27% deste total, as comissões são definidas pela categoria de corretores de imóveis e não pelo mercado. Finalizando, 10,8% responderam “talvez”, ou seja, considera possível, o fato de divulgar as listas nas plataformas digitais, causar a redução das comissões percebidas por corretores e imobiliárias.

Gráfico 15 - PERCEPÇÃO SOBRE A INFLUÊNCIA DOS APPS (APLICATIVOS) SOBRE OS VALORES DAS COMISSÕES.



FONTE: O autor (2019).

A diversificação é vista como uma excelente estratégia de proteção e desenvolvimento dos negócios, permitindo as empresas e aos profissionais liberais adicionar as atividades principais outros produtos e serviços.

Nas condições atuais de dinâmica de mercados e forte competição, a diversificação é considerada uma excelente opção, visando não apenas ampliar o faturamento das empresas, mas também a própria sobrevivência. Quando aplicado sensatamente contribuí para manter a empresa estável mesmo durante tempos difíceis, uma vez que a desaceleração econômica atinge simultaneamente vários setores do mercado.

A diversificação, no entanto, requer dedicação e conhecimento aprofundado das atividades complementares, podendo concorrer com a atividade principal, tirar o foco, e ser malvisto pelos clientes que muitas vezes preferem profissionais dedicados ou especialistas.

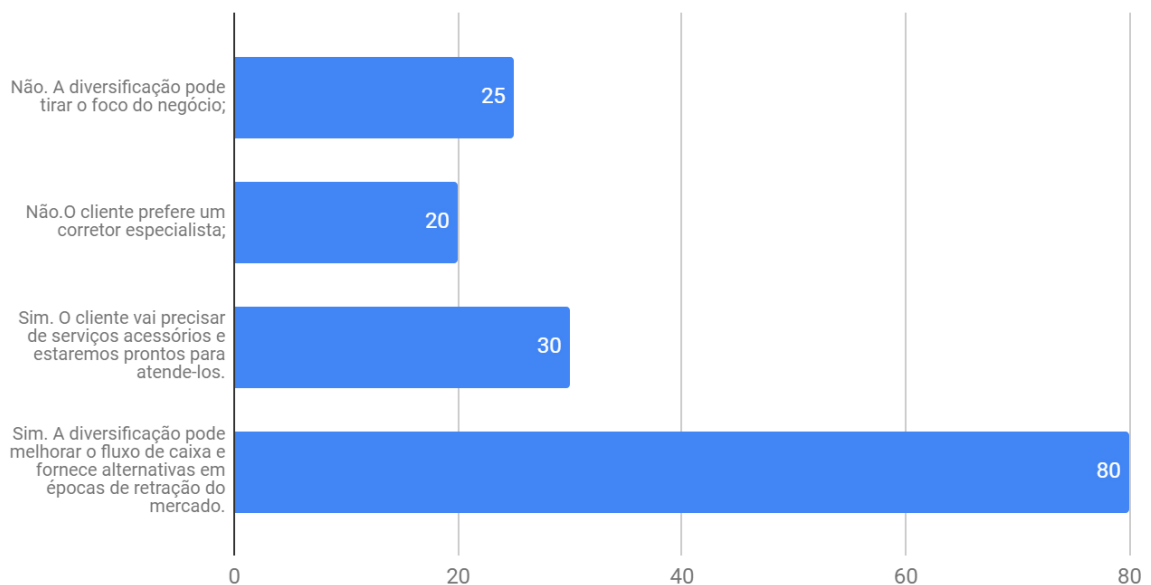
Com objetivo de identificar a visão dos Corretores de Imóveis e Gestores de Imobiliárias sobre a diversificação, agregando outras atividades aos negócios imobiliários, perguntou-se: Você considera importante agregar serviços adicionais ao

negócio imobiliário, tais como serviço de limpeza, reforma/reparos, mudanças, despachante, etc..., para aumentar sua participação no mercado imobiliário?

Para 52% dos consultados, a diversificação de atividades pode melhorar o fluxo de caixa, criando alternativas financeiras para tempos difíceis. Outros 19% consideram válida a agregação de serviços adicionais aos negócios imobiliários, pois trazem facilidades aos clientes. No entanto, para 29% dos entrevistados a diversificação de atividade no ramo da corretagem de imóveis não é vista com bons olhos, sendo que para 16%, a dedicação a outras atividades pode tirar o foco do negócio, enquanto os outros 13% afirmam que os clientes preferem contratar seus serviços com corretores especialistas.

Gráfico 16 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ACESSÓRIOS

Você considera importante agregar serviços adicionais ao negócio imobiliário, tais como serviço de limpeza, reforma/reparos, mudanças, despachante, etc..., para aumentar sua participação no...



FONTE: O autor (2019).

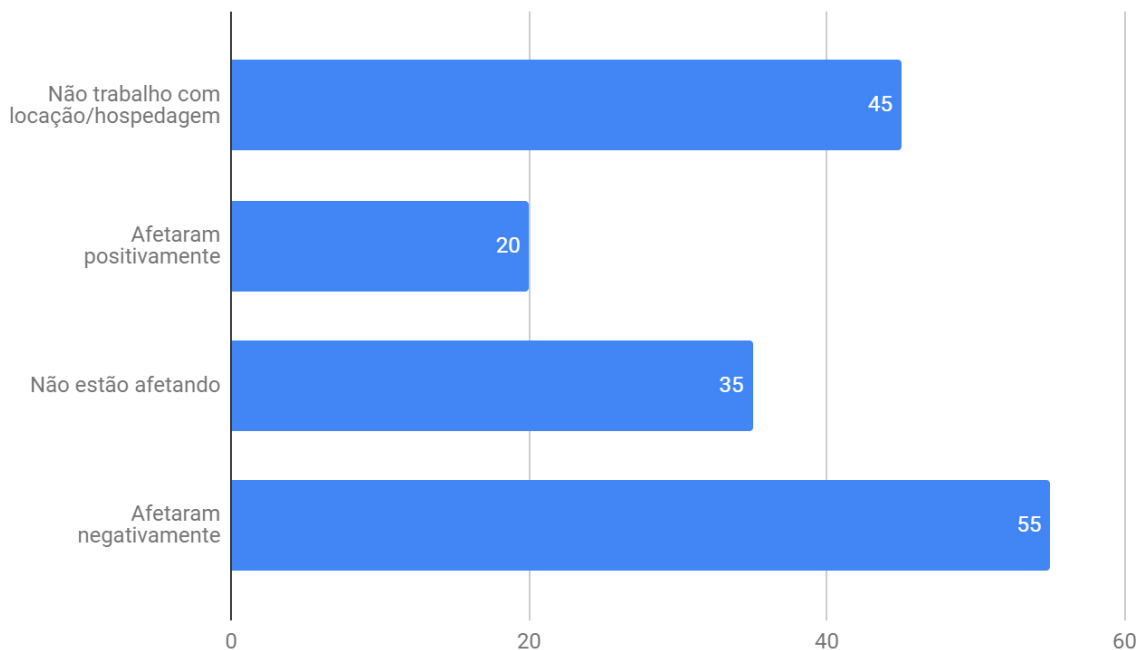
Dentre as *startups* de maior evidência no momento, estão aquelas que atuam no ramo da locação e hospedagem, tais como **Airbnb**, **Cloud** e **Booking**. Com objetivo de identificar como o mercado está sendo afetado pelas Plataformas Digitais atuantes neste nicho de mercado, foi lançado aos corretores e representantes de imobiliárias, a seguinte questão: *Startups* de prestação de

serviços na área de Locação e hospedagem, tais como **Airbnb, Cloud, Booking...**, estão afetando seus negócios?

Das 155 respostas obtidas, 45 corretores e representantes de imobiliárias, afirmaram não atuar no ramo de locação ou hospedagem. Das 110 respostas restantes 18,2% consideram estas Plataformas Digitais afetam positivamente seus negócios, 31,9% alegam não estarem sendo afetados, enquanto 50% dos respondentes consideram que as *startups* que atuam no ramo de locação e hospedagem afetam negativamente seus negócios.

Gráfico 17 - A INFLUÊNCIA DAS STARTUPS NO MERCADO DE LOCAÇÃO/HOSPEDAGEM

Startups de prestação de serviços na área locação/hospedagem, tais como Airbnb, Cloud, Booking,..., estão afetando seus negócios?



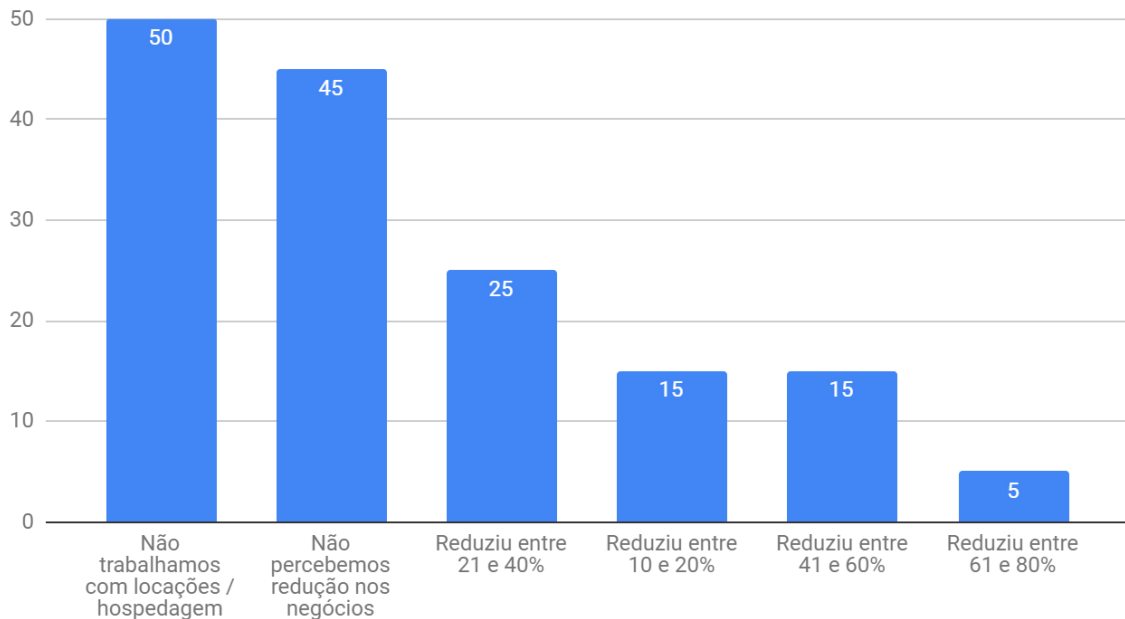
FONTE: O autor (2019).

Estratificando ainda mais as questões relacionadas as consequências negativas da atuação das *startups* no mercado de locação e hospedagem, foi perguntado aos corretores e representantes de imobiliárias, qual seria o percentual de redução dos negócios, percebidos por eles, após a entrada das plataformas digitais neste mercado Imobiliário. Para este quesito, 42,9% afirmam não ter percebido perdas. Para 23,8% a redução dos negócios observadas com a entrada das *startups* no mercado, está entre 21 e 40%. Para 14,3% a redução dos negócios

está entre 10 e 20%, outros 14,3% afirmam que as reduções estão entre 41, e 60%, e finalmente, 4,8% alegam que seus negócios reduziram entre 61 e 80%.

Gráfico 18 - PERDAS DE MERCADO

Startups de prestação de serviços na área locação/hospedagem estão reduzindo seus negócios?



FONTE: O autor (2019).

O avanço das *startups*, nas várias áreas do comércio e prestação de serviço tem alterado não apenas a forma como as pessoas se relacionam e realizam seus negócios, mas também a relação de emprego e até mesmo a sobrevivência de cargos, funções e profissões.

Estudos realizados por diversas instituições têm levantado a hipótese de profissões virem a ser extintas com a chegada de novas tecnologias. Especificamente, sobre a profissão de corretor de imóveis, a empresa de consultoria **EY** e a **Oxford University**, divulgaram estudos que preveem a extinção da profissão de corretores de imóveis em poucos anos.

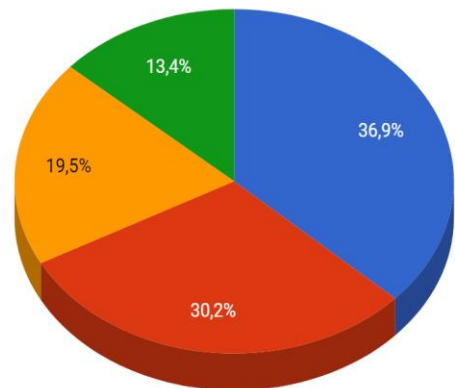
Com objetivo de perceber a opinião de corretores de imóveis e gestores de imobiliárias sobre o futuro da profissão de corretor de imóveis, frente ao avanço das *startups* e das novas tecnologias no mercado imobiliário, foi encaminhado questionário sobre o assunto, donde foram extraídas as seguintes respostas:

- 13,4% acreditam que a profissão de Corretor de Imóveis corre o risco de desaparecer, em decorrência das novas tecnologias;
- 19,5% apostam que os corretores de imóveis irão se adaptar às novas tecnologias.
- 30,2%% afirmam que somente corretores de imóveis especializados sobreviverão no mercado imobiliário frente ao avanço das novas tecnologias, e
- 36,9% jugam que as novas tecnologias irão contribuir para o desenvolvimento da profissão de corretor de imóveis.

Gráfico 19 - PERCEPÇÃO SOBRE O FUTURO DA PROFISSÃO DE CORRETOR DE IMÓVEIS

Pesquisas realizadas pela Oxford University e pela empresa de consultoria EY (antiga Ernst & Young), indicam que as novas tecnologias podem colocar em risco a profissão de Corretor de Imóveis. Na sua opinião:

- As novas tecnologias vão contribuir para o desenvolvimento da profissão de corretor de imóveis
- Sobreviverão no mercado imobiliário apenas os corretores especializados.
- Os corretores de imóveis vão se adaptar as novas tecnologias.
- A profissão de Corretor de Imóveis corre o risco de desaparecer, em decorrência das novas tecnologias, conforme afirmam as pesquisas de Oxford e da EY.



FONTE: O autor (2019).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

„O futuro é construído pelas nossas decisões diárias, inconstantes e mutáveis, e cada evento influencia todos os outros. “
Alvin Toffler

Diferentemente de muitos setores de serviços e do comércio varejista, o mercado imobiliário tem se mantido resistente as grandes mudanças em seus modelos de negócios, seja para atender às necessidades de seus clientes, que estão cada vez mais exigentes e informados ou para enfrentar a forte concorrência das plataformas digitais que estão inundando o mercado imobiliário, prometendo uma revolução no setor.

Com o prelúdio da economia de compartilhamento e as inovações disruptivas, introduzindo novas soluções em todos os setores, estas mudanças devem transformar também o mercado imobiliário, não apenas diminuindo a burocracia do setor, mas, por vezes, eliminando “atravessadores”, como são vistos por muitos os corretores de imóveis e imobiliárias, agilizando e reduzindo os custos das transações.

O futuro do setor imobiliário, e em especial da profissão de corretor de imóveis e das imobiliárias, serão impulsionados por novas tecnologias, novas formas de relacionamento com compradores e vendedores, e mudanças na forma como as novas gerações veem o mundo. Com novos *softwares* destinado a acelerar cronogramas de fechamento, *sites* de listagem *on-line* que resultam em compradores mais informados, algoritmos definindo preços, realidade virtual rompendo distâncias e as novas gerações que estão entrando no mercado imobiliário com uma nova filosofia de consumo, o mercado imobiliário se tornará mais dinâmico e obrigará os profissionais do ramo a uma constante reciclagem.

As novas tecnologias, as *startups* e as novas formas de consumo compartilhado, trarão melhorias e qualidade nos serviços de todos os setores da economia, sem necessariamente eliminar os empregos e as profissões num curto prazo. A evolução tecnológica é gradual e as mudanças no mercado de trabalho sempre ocorreram e irão continuar ocorrendo, só que, de agora em diante, de uma forma muito mais veloz.

Com a natureza cada vez mais competitiva do setor imobiliário, é importante não apenas estar sempre atualizado em relação as inovações tecnológicas, mas sobretudo, estar à frente da curva para não ser pego de surpresa. Os melhores aplicativos imobiliários (ou *softwares*) continuarão a beneficiar compradores e vendedores, além de melhorar o cenário de investimento com a redução dos preços a partir da democratização da informação.

Especificamente sobre a corretagem de imóveis, agentes que intermediam a venda das propriedades, as *startups* apresentam excelentes opções de entrega de valor voltadas à inteligência do corretor, com o uso de algoritmos para ajudar na gestão da carteira, na busca de clientes, na análise do perfil de crédito, e dos valores dos imóveis, facilitando e desburocratizando os processos de compras e vendas. A sobrevivência, no entanto, passará obrigatoriamente por um investimento maior em tecnologia e pesquisa do que em *marketing* e folha de pagamento. Nos mesmos moldes das atuais *startups*, os investimentos em Inteligência Artificial (AI) são necessários para antecipar e atender às demandas de seus clientes, que buscam cada vez mais experiências personalizadas, juntamente com ferramentas sofisticadas que os ajudam a identificar, localizar, avaliar o imóvel de seus sonhos.

Depender cada vez menos de uma loja física para receber clientes, expandindo modelos de *Home-Office*, salas de conferência (*chats*), visitas virtuais através da realidade ampliada, adaptando-se aos modelos que já estão em uso nos mercados Norte-Americanos e Europeus, são mecanismos necessários para se manter atualizado em relação ao que se está praticando no mercado de ponta.

Sendo o mercado imobiliário um setor de alto valor, o elemento humano jamais será deixado de lado nas transações, o cliente, no entanto se tornará mais rigoroso quanto informado, e exigirá do setor imobiliário mais habilidades e conhecimento nas áreas de finanças, investimentos, planejamento estratégico e sobretudo novas tecnologias.

É imprescindível que profissionais do mercado imobiliário busquem conhecer e acompanhar esses avanços tecnológicos, pois somente dessa forma vão poder se manter atentos a quais dessas tecnologias poderão ser usadas a seu favor. Antes dos *sites* de busca de imóveis, os corretores eram de fato procurados, já que eram a principal referência profissional com quem os clientes poderiam encontrar os imóveis desejados. Hoje, no entanto, são os corretores que procuram seus clientes.

A tecnologia chegou no setor imobiliário para somar. Trouxe a rapidez, praticidade e redução de custos, mas de forma alguma irá substituir totalmente o trabalho dos corretores de imóveis.

Observa-se, no entanto, a partir das respostas fornecidas por corretores de imóveis e gestores de imobiliárias, para a presente pesquisa, que ainda não existe uma consciência sobre o avanço das *startups* no mercado imobiliário regional, assim bem como, sobre os riscos incorridos por aqueles que negligenciarem chegada das novas tecnologias no setor imobiliário. O uso das novas tecnologias por corretores e imobiliárias ainda são incipientes, quando comparados com as ferramentas tecnológicas utilizadas no mercado nacional e principalmente internacional. Enquanto imobiliárias e corretores que atuam nos grandes mercados nacionais e internacionais estão investindo nas áreas de tecnologia e *marketing* digital, corretores do litoral do Paraná ainda estão utilizando listagens de imóveis e redes sociais para divulgar seus imóveis. Grande parte dos entrevistados revelam desconhecer as principais *startups* que atuam no mercado imobiliário nacional e internacional, demonstrando o risco que estes profissionais estão correndo de serem pegos de surpresa com a chegada de novas *startups* no mercado local.

O mundo de hoje exige constantes mudanças. Novas tecnologias surgem a cada dia e mudam a forma como pensamos e executamos as atividades que repetimos todos os dias. A necessidade de viver em constante renovação, estando aberto a novas possibilidades e acompanhando os avanços tecnológicos é a chave da sobrevivência de todos os profissionais.

O fato é que o gênio está fora da garrafa, e quem não se adaptar rapidamente às mudanças poderá ficar fora do mercado.

5.1 RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

A presente pesquisa sobre novas tecnologias e *startups* no mercado imobiliário concentrou-se exclusivamente nas áreas de compra e venda, locação e hospedagem, ficando em aberto espaço para pesquisa complementar em outras áreas de atuação dos corretores de imóveis, tais como a gestão de condomínios, fundos imobiliários e prospecção de novos imóveis para construtoras e incorporadoras, frente as novas tecnologias.

REFERÊNCIAS

- ADAPTA. **O seu negócio está pronto para um mundo digital?** 2018. Caruaru. Disponível em: < <https://www.grupoadapta.com.br/artigo/o-seu-negocio-esta-pronto-para-o-mundo-digital>> , Acesso em 17 de 04 de 2019.
- BEEMMO SAS. **Notre vision: Transformer le marché de l'immobilier et remettre l'expérience client au cœur de la transaction beemmo.** Riviera, 2019. Disponível em: <<https://beemmo.fr/decouvrir.html>>. Acesso em: 25 de 03 de 2019.
- BÉO, C. R. **Contratos.** São Paulo: ed. 1. Harba, 2004. p. 254.
- BISPO, A. L. **Corretor - Avaliação, Cptação e Intermediação Financeira.** 2013 Kindle. Acesso em: 05 de 03 de 2019.
- BISPO, A. L. **Marketing na Era do Mercado Imobiliário.** 2018. Kindle. Acesso em 22 de 02 de 2019.
- BLOOBERG. **Gestão Imobiliária e Desenvolvimento.** NYC, 2019, Disponível em: < <https://www.bloomberg.com>>. Acesso em 19 de 07 de 2019.
- BRASIL. **Código Civil Brasileiro. Lei 10406/02 – Art. 722.** Brasília. DF: Senado Federal, 2002.
- BRASIL. **Código Civil Brasileiro. Lei 11.771, Política Nacional de Turismo.** Brasília. DF: Senado Federal, 2008.
- BRASIL. **Código Civil Brasileiro. Lei 8245/91, Lei do Inquilinato.** Brasília. DF: Senado Federal, 1991.
- CAIXA. **Planejamento Estratégico 2019.** 2019. No Prelo.
- CALAMEO. **Publicar. Personalizar. Realizar.** 2018. Disponível em: <<https://pt.calameo.com/read/000596712dc6e1f98354b>>. Acesso em 29 de 07 de 2019
- CATACRA LIVRE. **10 Profissões que Provavelmente Deixarão de Existir até 2025.** 2016. Disponível em : <<https://catracalivre.com.br/carreira/10-profissoes-que-provavelmente-deixarao-de-existir-ate-2025/>>. Acesso em 12 de 06 de 2019.
- CBINSIGTS. **O Clube Global do Unicórnio.** 2019, Disponível em: <<https://www.cbinsights.com/research-unicorn-companies>>. Acesso em 17 de 07 de 2019.
- CELANI, S. **Histórico da Profissão; Corretor de Imóveis.** Brasília, 2010, Disponível em:

http://www.cofeci.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=88:historico-da-profissao-corretor-de-imoveis&catid=67:historico-da-profissao&Itemid=313 >. Acesso em 19 de 07 de 2019.

CHENG, D. **Focada na estratégia digital, JHSF lança JHSF Real Estate Sales**, 2019. Disponível em: <<https://moneytimes.com.br/focada-na-estrategia-digital-jhsf-lanca-jhsf-real-estate-sales-jhsf-labs-e-shop-the-look/>>. Acesso em: 17 de 09 de 2019.

CLERC, O. ***Are we already half cooked?: The story of a frog unaware it was already boiled...and 6 other inspiring metaphors.*** 2015. Edição do Kindle. Acesso em: 12 de 04 de 2019.

CNBC. **Real estate start-up Redfin surges over 44% in IPO: 'We are the Apple of real estate,' CEO says.** 2017. Disponível em: <<https://www.cnbc.com/2017/07/28/redfin-ipo-rdfn-stock-opening-trade.html>>. acesso em: 28 de 07 de 2019

COFECI-CRECI. **Portal da Transparência.** 2019. Brasília. Disponível em: <<http://transparencia.cofeci.gov.br/>>. Acesso em 25 de 04 de 2019.

DOTLOOP. ***The End of the Traditional Real Estate Brokerage.*** 2019., Disponível em: <https://www.dotloop.com/blog/the-end-of-a-traditional-real-estate-brokerage/>>. Acesso em 14 de 03 de 2019.

EPOCA. ***Pesquisa aponta efeitos negativos do Airbnb em cidades dos EUA.*** 2019. Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2019/02/pesquisa-aponta-efeitos-negativos-do-airbnb-em-cidades-dos-eua.html>>. Acesso em: 07 de 02 de 2019.

FE-COMERCIO/SC. **Pesquisa Fecomércio SC Turismo de Verão no Litoral Catarinense.** 2019. Florianópolis. p. 12-13, Acesso em: 25 de 03 de 2019

FERREIRA, A. V. Solidez e Responsabilidade nas Informações Sobre o Mercado. **Real Estate Report.** 2013, v.1 n. 1

FLINT, P. **A maioria das empresas imobiliárias tradicionais vai morrer.** 2019. Disponível em: <<https://www.inman.com/2018/01/26/pete-flint-the-majority-of-traditional-real-estate-companies-will-die/>>. Acesso em: 20 de 03 de 2019.

FONSECA, M. **Com a nova startup da Vitacon, alugar é como pedir comida pelo Rappi.** 2019. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/pme/com-a-nova-startup-da-vitacon-alugar-e-como-pedir-comida-pelo-rappi/>>. Acesso em 29 de 07 de 2019.

FREY, C. B., e OSBONE, M. A. ***The Future Of Employment: How Susceptible are Jobs to Computerisation?*** 2013. 72 f. Departamento de Ciência da Engenharia, Universidade de Oxford, Oxford, 2013.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6 ed. São Paulo: Atlas. 2018

GRIFFITH, E. **These 50 Start-Ups May Be the Next “Unicorns”**. 2019. NYC.

Disponível em: <https://www.nytimes.com/2019/02/10/technology/these-50-start-ups-may-be-the-next-unicorns.html?rref=collection%2Fbyline%2Ferin-griffith&action=click&contentCollection=undefined®ion=stream&module=stream_unit&version=latest&contentPlacement=23&pgtype=col>. Acesso em: 10 de 02 de 2019.

HOTELIERNEWS. **Hotelaria perde 3,8 milhões com pernoites para o Airbnb**.

2019. Disponível em: <<https://hoteliernews.com.br/noticias/hotelaria-perde-3-8-milhoes-com-pernoites-para-o-airbnb-82294>>. Acesso em 29 de 07 de 2019.

IBGE. **Panorama Cidades**. 2018. Disponível em:

<<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/matinhos/panorama>>. Acesso em 19 de 07 de 2019.

IDEALBLOB., **Aprenda de uma Vez por Todas o que é Lead**. 2018. Disponível em:

<<https://www.idealmarketing.com.br/blog/o-que-e-lead/>>. Acesso em 17 de 07 de 2019.

INFOMONEY. **ZAP e Santander Agora Concedem Financiamento Imobiliário Online**. 2019. Disponível em:

<<https://www.infomoney.com.br/imoveis/noticia/8396526/zap-e-santander-criam-concessao-de-financiamento-imobiliario-online>>. Acesso em: 13 de 06 de 2019.

JANNUZZI, F. **Profissões como corretor de imóveis e árbitro devem**

desaparecer até 2025. 2016. Disponível em: <http://g1.globo.com/jornal-da-globo/noticia/2016/09/profissoes-como-corretor-de-imoveis-e-arbitro-devem-desaparecer-ate-2025.html>>. Acesso em: 12 de 04 de 2019.

LAKATOS, E. M. e MARCONI, M. A. **Técnicas de Pesquisa**. 8 ed. 2018. São Paulo: Atlas. Kindle. Acesso em 28 de 07 de 2019.

LASERI, G. **O Setor de Real Estate e as PropTechs**. 2018. Disponível em

<<https://insights.liga.ventures/proptechs-real-estate/real-estate-proptechs/>>. Acesso em 01 de 06 de 2019.

MACHADO, G. **É o FIM do CORRETOR DE IMÓVEIS! Aplicativos podem substituir a profissão**. 2017. Disponível em youtube.com:

<https://www.youtube.com/watch?v=ACRG_r34Euo> Acesso em 17 de 03 de 2019.

MACHADO, G. **Palestrante Guilherme Machado O Quebra Regras**. 2019.

Disponível em: <http://quihermemachado.com/2025-o-fim-do-corretor-de-imoveis/>>. Acesso em 19 de 04 de 2019.

- MARION, J. C. **Metodologias De Ensino Na Area De Negocios** (1 ed.). São Paulo: Atlas. 2006.
- MARSDEN, P. V., e LIN, N. **Social Structure and Network Analysis** (Vol. 1). Beverly Hills, CA, USA: SAGE Publications. 1982.
- MEUMUNICIPIO. **Oportunidades ITBI**. 2018. Disponível em: <<https://meumunicipio.org.br/otimiza/oportunidade.php>>. Acesso em 19 de 07 de 2019.
- MLS. **O que é um MLS imobiliário?**, 2018. Disponível em: <https://www.sam-mls.com/pt/noticias/detalhes/o-que-e-um-mls-imobiliario_599/>. Acesso em 03 de 08 de 2019.
- MORRIS, I. **Game Plan - How Real Estate Professionals can Thrive in an Uncertain Future**. 2011. Castle Rock, CO, USA: REAL Trends - Kindle. Acesso em: 12 de 04 de 2019.
- MYNOTARY. **Simplifier et accélérer vos transactions immobilières**. 2019. Disponível em: <<https://www.mynotary.fr>>. Acesso em 16 de 05 de 2019.
- NA PRÁTICA. **Saiba o que são as Startups Unicórnio – e Quais Brasileiras Estão no Ranking**. 2019. Disponível em: <<https://www.napratica.org.br/o-que-startups-unicornio/>>. Acesso em: 21 de 05 de 2019.
- NFX. **Biografia Pete Flint**. Disponível em: <<https://www.nfx.com/team/pete-flint>>. Acesso em: Acesso em 28 de 07 de 2019.
- NSCTOTAL. **Um quarto dos turistas alugou imóveis via Airbnb**. 2019. Disponível em : <<https://www.nsctotal.com.br/colunistas/loetz/um-quarto-dos-turistas-alugou-imoveis-via-airbnb>>. Acesso em 12 de 03 de 2019.
- QUEBRANDO AS REGRAS. **2025: O Fim do Corretor de Imóveis**. 2017. disponível em: < <http://guilhermemachado.com/2025-o-fim-do-corretor-de-imoveis/> . Acesso em: 22 de 03 de 2019.
- QUINTOANDAR. **O Jeito fácil de Alugar Imóveis**. 2019. Disponível em: <<https://www.quintoandar.com.br/>>. Acesso em: 02 de 08 de 2019.
- REDFIN. **Venda por mais, pague uma taxa de listagem de 1,5%**. 2019. Disponível em: <<https://www.redfin.com>>. Acesso em: 13 de 03 de 2019.
- RESENDE, J. M. **Operações Imobiliárias** (Vol. 1). Goiania: AB. 2001.
- RIVATON, R., e PAVANELLO, V. **Make Real Estate Great Again: PropTech, Real Estech, Construction Tech**. Retech Publishing. 2018.
- SALOMÃO, K. **Startups Vão Mudar a Forma Como Você Compra, Aluga ou Reforma sua Casa**. 2019. Disponível em:

- <<https://exame.abril.com.br/pme/startups-vao-mudar-a-forma-que-voce-compra-aluga-ou-reforma-sua-casa/>>. Acesso em 20 de 03 de 2019.
- SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. 2017 - *Livro Eletrônico* (2. ed.). São Paulo: Cortez. Acesso em 28 de 07 de 2019.
- STARTSE. **10 Startups que Podem ser os Próximos Unicórnios**. 2017. Disponível em : <<https://www.startse.com/noticia/startups/61094/50-startups-proximos-unicornios>>. Acesso em 17 de 04 de 2019,
- STERN, J. **Hotelaria perde 3,8 milhões com pernoites para o Airbnb**. 2019. Disponível em: <<https://hoteliernews.com.br/noticias/hotelaria-perde-3-8-milhoes-com-pernoites-para-o-airbnb-82294>>. Acesso em 06 de 02 de 2019.
- STONE, B. **The Upstarts - How Uber, Airbnb, and the Killer Companies of the New Silicon Valley Are Changing the World**. 2017. New York, NY, EUA: Kindle. Acesso em 16 de 02 de 2019.
- SUTTO, G. **Tinder do imóveis: app conecta corretores e oferece comissão garantida**. 2019. Disponível em: <<http://ww3.infomoney.com.br/imoveis/noticia/8378116/tinder-do-imoveis-app-conecta-corretores-e-oferece-comissao-garantida>>. Acesso em 16 de 06 de 2019.
- SZTOKBANT, S. L. **A Amazon estaria preparando sua entrada no mercado imobiliário?** 2019. Disponível em: <<https://medium.com/@sergiolanger/a-amazon-estaria-preparando-sua-entrada-no-mercado-imobili%C3%A1rio-90da3af4ad6d>>. Acesso em 17 de 03 de 2019.
- TALKINGLMOB. **iBuyer**. 2019. Disponível em: <<https://talkingimob.com.br>>. Acesso em 17 de 07 de 2019.
- TATIM, A. A. **Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas - Métodos e Técnicas** (8 ed.) 2014. (R. Trimer, Ed.) São Paulo: Pretince Hall. Kindlo. Acesso em 28 de 07 de 2019.
- TERRA. **A carreira de corretor de imóveis chega ao fim, entenda como isso impacta você**. 2018. Disponível em: <<https://www.terra.com.br/noticias/dino/a-carreira-de-corretor-de-imoveis-chega-ao-fim-entenda-como-isso-impacta-voce,f9813a51ece40e0ded05f420eea19eebmf8rcqwa.html>>. Acesso em 17 de 04 de 2019.
- TOFFLER, A. **A Terceira Onda**. p. 494, São Paulo: Record. 1984.
- TRULIA. **Descubra um Lugar que Voce Vai Adorar Morar**. 2019. Disponível em: <<http://www.trulia.com>>. Acesso em 22 de 02 de 2019.

TVCRECI. **AirBnB - CRECI Esclarece 358**. 2018. Disponível em: tv.crecisp.gov.br: <<https://tv.crecisp.gov.br/midia?v=U5KBWTMD7X>>. Acesso em 16 de 04 de 2019.

UFPR. **Manual de Normatização de Documentos Científicos**. Sistema de Biblioteca. 2017. Disponível em: <<https://www.portal.ufpr.br/normalizacao>>. Acesso em 29 de 07 de 2019

WIGGIN, T. **Um Tsunami Tecnológico está (finalmente) Transformando o Imobiliário**. 2018. disponível em: <<https://teconomy.com/2018/06/tech-tsunami-finally-transforming-real-estate/>>. Acesso em 24 de 01 de 2019.

GLOSSÁRIO

- **BLOG:** *página* pessoal, atualizada periodicamente, em que os usuários podem trocar experiências, comentários etc., geralmente relacionados com uma determinada área de interesse.
- **DESING:** desenho industrial ou projetismo é a idealização, criação, desenvolvimento, configuração, concepção, elaboração e especificação de produtos, normalmente produzidos industrialmente ou por meio de sistema de produção em série que demanda padronização dos componentes e desenho normalizado.
- **E-MAILS MARKETING:** é a utilização do *e-mail* em campanhas de *marketing* digital, com o objetivo de criar e manter o relacionamento com clientes, melhorando resultados nas vendas e na retenção. A segmentação de contatos e a automação de campanhas provêm melhorias significativas em sua aplicação.
- **FLATS:** é um prédio de apartamentos com serviços de hotelaria, tais como refeitório, lavanderia, entre outros, como num hotel.
- **HARDWARE:** é a parte física de um computador, composto pelos componentes eletrônicos, como circuitos, placas, utensílios, e qualquer outro material em estado físico, que seja necessário para fazer com o que computador funcione.
- **HOSTELS:** estabelecimento que, semelhante a um hotel, se destina à hospedagem de pessoas, geralmente por um preço mais acessível; albergue.
- **IBUYERS:** - *Instant Buyer* Comprador Instantâneo - é um novo modelo baseado em big data (refere-se a um grande conjunto de dados gerados e armazenados), onde, através de tecnologia e inteligência artificial é possível produzir avaliações mais precisas e comparar com as principais demandas de mercados locais, para destravar as transações imobiliárias.
- **LEADS:** é um potencial cliente de um produto ou marca, o qual demonstrou interesse em sua empresa.
- **MARKETING:** é o conjunto de técnicas e métodos aplicados ao estudo das necessidades dos mercados e seus principais componentes, como públicos, vendas e produtos para o desenvolvimento das empresas.
- **MILLENIALS:** termo utilizado para indicar aqueles que nasceram por volta de 1980 a 1990, e que, portanto, iniciaram sua fase jovem/adulta juntamente como o início do milênio em que estamos.
- **ON-DEMAND:** termo utilizado para designar algo feito sob demanda, para atender o usuário na hora e com o conteúdo que ele escolheu.
- **ON-LINE:** equipamento conectado a um computador, ou a qualquer outro dispositivo, e pronto para ser utilizado direta ou remotamente.
- **SITE:** endereço eletrônico; informações divulgadas através de páginas virtuais disponibilizadas na Internet, sendo acessadas através de um computador ou de outro meio comunicacional.

- **SMARTPHONE/IPHONE:** é um aparelho de telefone celular com tecnologias avançadas, o que inclui programas executados um sistema operacional, equivalente aos computadores.
- **SOFTWARE:** é uma sequência de instruções escritas para serem interpretadas por um computador com o objetivo de executar tarefas específicas. Também pode ser definido como os programas que comandam o funcionamento de um computador.
- **STARTUP:** significa o ato de começar algo, normalmente relacionado com companhias e empresas que estão no início de suas atividades e que buscam explorar atividades inovadoras no mercado. Em geral são empresas jovens e buscam a inovação em qualquer área ou ramo de atividade, procurando desenvolver um modelo de negócio escalável e que seja repetível. Um modelo de negócio é a forma como a empresa gera valor para os clientes. Um modelo escalável e repetível significa que, com o mesmo modelo econômico, a empresa vai atingir grande número de clientes e gerar lucros em pouco tempo, sem haver um aumento significativo dos custos. O termo *startup*, para designar empresas recém-criadas e rentáveis, começou a ser popularizado nos anos 1990, quando houve a primeira grande "bolha da internet". Muitos empreendedores com ideias inovadoras e promissoras, principalmente associadas à tecnologia, encontraram financiamento para os seus projetos, que se mostraram extremamente lucrativos e sustentáveis.
- **STATUS QUO:** é uma expressão do latim que significa "estado atual". O *status quo* está relacionado ao estado dos fatos, das situações e das coisas, independente do momento.
- **TINDER:** aplicativo de relacionamento que combina pessoas a partir de um *match*, nome dado pela plataforma para os casos em que ocorre interesse mútuo entre dois usuários. O *Tinder* permite conhecer pessoas de todos os locais do mundo para possíveis novas paqueras ou amizades. Criado em 2012, ele já ganhou funções das mais diversas ao longo dos anos e ainda é um dos apps de relacionamento mais usados.
- **UNICÓRNIOS DA CB INSIGHTS:** *startups* de tecnologia mais promissoras do mundo avaliadas em US\$ 1 bilhão ou mais, pela empresa de Inteligência e análise CB Insights.
- **WEB:** é uma palavra inglesa que significa teia ou rede. O significado de *web* ganhou outro sentido com o aparecimento da internet. A *web* passou a designar a rede que conecta computadores por todo mundo, a *World Wide Web* (WWW).

APÊNDICE 1

EMPRESAS CITADAS

- Airbnb - Airbnb Serviços Digitais Ltda. - <https://www.airbnb.com.br>.
- Amazon - Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda. - <https://www.amazon.com.br/>
- American Community Survey - Departamento de Comércio dos EUA - <https://www.census.gov>
- Android - Android Enterprise Recommended. <https://www.android.com>
- APP do Imóvel - <https://www.appdoimovel.com/>
- Beemmo - Société Beemmo SAS - <https://beemmo.fr>
- Bloomberg - Bloomberg L.P. - <https://www.bloomberg.com.br>
- Booking - Booking Holdings Inc. - <https://www.booking.com>
- CAIXA – Caixa Econômica Federal – <https://www.caixa.gov.br>
- CityLab - Atlantic Monthly Group LLC - <https://www.citylab.com>
- CRECI - Conselho Regional de Corretores de Imóveis - <http://www.crecipr.gov.br/>
- E Y - (Ernst & Young) - Ernst & Young Global Limited - <https://www.ey.com/>
- ÉPOCA NEGÓCIOS ONLINE - Editora Globo S/A - <https://epocanegocios.globo.com>
- Google - Google LLC - <https://www.google.com.br/>
- Google Forms - Google LLC - <https://www.google.com/forms/about/>
- Hoshe - Hosher Inteligência em Negócios Digitais - <https://www.hosher.com.br/>
- Hoteliers News - <https://hoteliernews.com.br/>
- IBM - International Business Machines Corporation - <https://www.ibm.com>
- Inman Connect - Inman Group, LLC - <https://www.inman.com>
- iOS - Apple Inc - <https://www.apple.com>
- iPhone - Apple Inc - <https://www.apple.com>
- JHSF - <http://jhsf.com.br/>
- Kodak - Eastman Kodak Company - <https://www.kodak.com>
- Medium Corporate - Medium Corporation - <https://medium.com>
- MyNotary - LaJurisTechSAS - <https://www.mynotary.fr/>
- Netflix - Netflix Entretenimento Brasil, Ltda. - <https://www.netflix.com/br/>
- O Globo – Infoglobo Comunicações S/A. - <https://oglobo.globo.com/>
- OLX - Bom Negócio Atividades de Internet Ltda. - <https://www.olx.com.br/>
- QuintoAndar - Quinto Andar Serviços Imobiliários Ltda. - <https://www.quintoandar.com.br>
- Real Estate – Real Group Ltd. - <https://www.realestate.com.au>
- Realtor -Move, Inc - <https://www.realtor.com/>
- Redfin - Redfin Corporation - <https://www.redfin.com/>
- Spotify - Spotify Technology S.A - <https://www.spotify.com/br>
- The New York Time - The New York Times Company - <https://www.nytimes.com>
- Trulia - Zillow Group, Inc - <https://www.trulia.com/>
- Uber - Uber Technologies Inc - <https://www.uber.com>
- WhatsApp - Facebook Inc. - <https://www.whatsapp.com/>
- Zap Imóveis - Organizações Globo Participações S.A. - <https://www.zapimoveis.com.br>