

Corretora de imóveis

EXPEDIENTE

Presidente do Conselho Deliberativo

José Zeferino Pedrozo

Diretor Presidente

Décio Lima

Diretor Técnico

Bruno Quick

Diretor de Administração e Finanças

Margarete Coelho

Gerente

Eduardo Curado Matta

Gerente-Adjunta

Anna Patrícia Teixeira Barbosa

Gestor Nacional

Luciana Macedo de Almeida

Autor

Sebrae

Coordenação do Projeto Gráfico

Renata Aspin

Projeto Gráfico

Nikolas Furquim Zalewski

ÍNDICE

Apresentação de Negócio.....	1
Mercado.....	1
Localização.....	2
Exigências Legais e Específicas.....	3
Estrutura.....	4
Pessoal.....	4
Equipamentos.....	5
Matéria Prima/Mercadoria.....	6
Organização do Processo Produtivo.....	7
Automação.....	7
Canais de Distribuição.....	8
Investimentos.....	8
Capital de Giro.....	9
Custos.....	9
Diversificação/Agregação de Valor.....	10
Divulgação.....	11
Informações Fiscais e Tributárias.....	12
Eventos.....	13
Entidades em Geral.....	13
Normas Técnicas.....	14
Glossário.....	15
Dicas de Negócio.....	21
Características Específicas do Empreendedor.....	22
Bibliografia Complementar.....	23

1. Apresentação de Negócio

Corretora de imóveis é a empresa credenciada pelo Conselho Regional de Corretores de Imóveis (Creci) para atuar tanto na intermediação de venda ou locação de imóveis quanto na administração de imóveis locados. São autorizadas a intermediar negócios que envolvam compra, venda ou locação de casas, apartamentos, prédios, salas comerciais, terrenos e outros tipos de bens imóveis.

No Brasil, somente o corretor de imóveis é autorizado a intermediar transações imobiliárias. Além da responsabilidade de apresentar o imóvel aos interessados, o corretor de imóveis deve estar qualificado para compreender as necessidades do cliente e avaliar as possibilidades do mercado. Esse profissional também deve prestar esclarecimentos sobre segurança ou risco do negócio, fornecer com clareza todas as informações necessárias às partes interessadas e acompanhar a negociação até seu desfecho – que inclui o registro de compra e venda no Cartório de Imóveis.

Dessa maneira, é um profissional que cria alternativas para a realização da compra do imóvel, tirando dúvidas, apresentando produtos e oferecendo sugestões, com o objetivo de viabilizar, para os seus clientes, o sonho de ter seu imóvel próprio.

2. Mercado

O setor imobiliário é de grande importância na formação do Produto Interno Bruto (PIB), levando em consideração o número de condomínios residenciais, comerciais e mistos, de empresas de atividades imobiliárias, de empregos nos condomínios e nas empresas e, como consequência, os valores gerados com encargos e salários.

Segundo dados do Sindicato das Empresas de Compra, Venda, Locação e Administração de Imóveis (Secovi) do Rio de Janeiro, nas atividades imobiliárias de imóveis próprios, intermediação na compra, venda e aluguel de imóveis e gestão e administração de propriedade imobiliária, estão enquadradas 94.923 empresas, representando 8,5% dos empregos gerais no Brasil.

A oferta de crédito imobiliário em relação ao PIB mais que quadruplicou entre 2007 e 2014, saltando de 1,8%, em novembro de 2007, para 9,66%, em novembro de 2014. A curva ascendente revela um crescimento gradual e consistente que torna o desenvolvimento do mercado imobiliário um dado sustentável.

A compra de um imóvel é permanente sonho de consumo, seja para moradia, upgrade ou investimento. Em pesquisa realizada em 2015 pela Hibou, empresa especializada em monitoramento de mercado e consumo, para 20% da classe média, a compra de um imóvel é prioridade.

A Lopes, empresa de consultoria de imóveis, realizou um estudo com base nos resultados obtidos nas negociações imobiliárias no ano de 2013. Analisando diversas praças, pode-se perceber que o ano de 2013 representou um cenário bastante positivo no Brasil. O VGV nacional (Valor Geral de Vendas) aumentou 13% em relação ao ano anterior e chegou às margens dos R\$ 90 bilhões.

Em outro estudo, foram identificados os principais atributos relacionados à compra de um

imóvel com finalidade de investimento. A pesquisa revelou que a segurança de retorno, com um índice de 90%, é um dos principais pontos a serem levados em conta na hora da compra, seguida da valorização do imóvel (88%) e do aumento de patrimônio (79%).

Na Caixa Econômica Federal, agente financeiro que concentra aproximadamente 70% de todos os financiamentos imobiliários concedidos no país, mais de 70% dos mutuários adquirem seu primeiro imóvel para moradia.

O mercado brasileiro opera em bases sólidas e alicerçadas em uma demanda consistente e baseada no bônus demográfico que o país atravessa. As flutuações de preço são efeitos de mercado relacionados à oferta e à demanda. Embora os preços tenham subido em taxas consideráveis nos últimos anos, esse movimento de alta representa um processo de recuperação.

3. Localização

O importante na hora de abrir uma corretora de imóveis é pensar em um local que possua fácil acesso e fique em evidência. É essencial pensar em qual região se pretende trabalhar. Um exemplo: se a maioria dos seus clientes é concentrada na região central da cidade, essa seria uma boa localização.

A localização e os clientes devem, preferencialmente, caminhar em harmonia com o objetivo-fim do negócio. Não se deve focar clientes da classe A e instalar sua sede em bairros de classe B, C ou D, ou vice-versa, mesmo que seja uma forma de minimizar custos. Caso contrário, dificultará o contato entre o prestador de serviço e o consumidor.

Estar atento ao tamanho do imóvel que está escolhendo para montar o negócio e à quantidade de salas e de garagens também é um fator importante. Facilidade para os seus clientes, como estacionamento próprio, contribui para o acesso de um número maior de clientes.

Pontos de atenção na escolha do imóvel em que a empresa será instalada:

- A relação entre receitas e despesas estimadas precisa ser compatível com os objetivos definidos pelo empreendedor. É preciso estar atento ao custo do aluguel, ao prazo do contrato, aos reajustes e às reformas a fazer;
- Certifique-se de que o imóvel atende às necessidades operacionais quanto à localização, à capacidade de instalação, às características da vizinhança, aos serviços de água, luz, esgoto, telefone, transporte etc.;
- Verifique se existem facilidades de acesso, estacionamento e outras comodidades que possam tornar mais conveniente e menos onerosa a adaptação do imóvel;
- Cuidado com imóveis situados em locais sujeitos a inundação ou próximos a zonas de risco. Consulte a vizinhança a respeito;
- Confira a planta do imóvel aprovada pela Prefeitura e veja se não houve nenhuma obra posterior, aumentando, modificando ou diminuindo a área, que deverá estar devidamente regularizada.

As atividades econômicas da maioria das cidades são regulamentadas pelo Plano Diretor Urbano (PDU), que determina o tipo de atividade que pode funcionar em determinado endereço. A consulta de local junto à Prefeitura deve atentar para:

- Se o imóvel está regularizado, ou seja, se possui Habite-se;
- Se as atividades a serem desenvolvidas no local respeitam a Lei de Zoneamento do Município, pois alguns tipos de negócios não são permitidos em qualquer bairro;
- Se os pagamentos do Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) referente ao imóvel estão em dia;
- No caso de serem instaladas placas de identificação do estabelecimento, letreiros e outdoors, será necessário verificar o que determina a legislação local sobre o licenciamento de tais placas;
- Exigências da legislação local e do Corpo de Bombeiros Militar.

4. Exigências Legais e Específicas

Para abrir uma empresa, o empreendedor poderá ter seu registro de forma individual ou em um dos enquadramentos jurídicos de sociedade. Ele deverá avaliar as opções que melhor atendem às suas expectativas e o perfil do negócio pretendido. Leia mais sobre esse assunto no capítulo “**Informações fiscais e tributárias**” deste material.

O contador, profissional legalmente habilitado para elaborar os atos constitutivos da empresa e conhecedor da legislação tributária, poderá auxiliar o empreendedor nesse processo.

Para abertura e registro da empresa, é necessário realizar os seguintes procedimentos:

- Registro na Junta Comercial;
- Registro na Secretaria da Receita Federal (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ);
- Registro na Prefeitura Municipal, para obter o Alvará de Funcionamento;
- Registro na Vigilância Sanitária para a emissão do Alvará de Licença Sanitária;
- Enquadramento na entidade sindical patronal: empresa ficará obrigada a recolher a contribuição sindical patronal, por ocasião da constituição e até o dia 31 de janeiro de cada ano;
- Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”;
- Registro no Corpo de Bombeiros Militar: órgão que verifica se a empresa atende às exigências mínimas de segurança e de proteção contra incêndio, para que seja concedido o Habite-se pela Prefeitura.

Importante!

- Para a instalação do negócio, é necessário realizar consulta prévia de endereço na Prefeitura Municipal/Administração Regional sobre a Lei de Zoneamento;

- É necessário observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC);

- A Lei nº 123/2006 (Estatuto da Micro e Pequena Empresa) e suas alterações estabelecem o tratamento diferenciado e simplificado para Micro e Pequenas Empresas. Isso confere vantagens aos empreendedores, inclusive quanto à redução ou isenção das taxas de registros, licenças etc.

Para elaboração do contrato da empresa, é recomendado que o objeto social, que é a descrição das atividades da empresa, seja descrito de forma ampla, para que a corretora de imóveis não incida em desvio de finalidade. No caso da corretora, o ideal é adotar a previsão do Art. 3º da Lei nº 6.530/1978, que regulamenta a profissão de corretor de imóveis, conforme o texto: “exercer a intermediação na compra, venda, permuta e locação de imóveis, podendo, ainda, opinar quanto à comercialização imobiliária”.

O empresário ou um dos sócios, caso haja, deverá ser corretor de imóveis, habilitado e qualificado para o exercício da profissão, sendo credenciado junto ao Sistema Cofeci-Creci. Esse profissional será o responsável técnico pelas atividades desempenhadas pela corretora. Não existe impedimento para que os outros sócios da empresa possuam também o credenciamento no Sistema Cofeci-Creci.

É importante que a empresa cumpra a Lei dos Corretores de Imóveis (Lei Federal nº 6.530/1978), no Regulamento da Lei dos Corretores de Imóveis (Decreto Federal nº 81.871/1978), e as normas do Código de Ética dos Corretores de Imóveis (Resolução Cofeci nº 326/1992). A empresa também deve respeitar o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990), cumprindo as diretrizes e condicionantes para o exercício da atividade de corretagem perante a clientela.

5. Estrutura

Recepção

- Mesa para atendimento com computador e impressora;
- Armários baixos para arquivos;
- Telefone e internet;
- Cadeiras, TV, revistas, água e café para os clientes.

Sala de atendimento

- Mesa de reunião e cadeiras;
- Armários e móveis para documentos;
- TV e projetor;
- Computador e impressora.

6. Pessoal

O corretor de imóvel é a mão de obra específica para esse negócio. Ao montar sua equipe, é importante lembrar que o corretor será a ligação entre o imóvel e o seu cliente; por isso, seu papel é fundamental.

A corretora de imóveis e os corretores deverão estar atentos ao cumprimento de todas as exigências legais, no que se refere ao exercício profissional, podendo ser fiscalizados e disciplinados pelo Sistema Cofeci-Creci, composto pelo Conselho Federal e pelos Conselhos Regionais de Corretores de Imóveis de todo o Brasil.

A profissão de corretor de imóveis é devidamente regulamentada pela legislação brasileira e

o exercício das atividades e das funções inerentes à intermediação na compra, na venda, na permuta e na locação de imóveis exige capacitação e habilitação profissional. Para isso, é necessária a aprovação em curso de Técnico em Transações Imobiliárias, popularmente conhecido por TTI.

No exercício das suas atividades profissionais, o corretor de imóveis deve utilizar o nome completo ou o nome abreviado – devidamente cadastrado no Creci da sua região, seguido da expressão “corretor de imóveis”.

Além da aprovação no curso de TTI, para obter seu credenciamento no Sistema Cofeci-Creci, o corretor poderá obter aprovação em outros cursos, quais sejam:

- Curso Superior de Gestão em Negócios Imobiliários;
- Curso Superior de Tecnologia em Negócios Imobiliários;
- Cursos de Pós-Graduação em Negócios Imobiliários.

Com o diploma em mãos de algum desses cursos, o corretor deverá procurar a Secretaria do Creci de sua região para abertura do processo de credenciamento. No Creci de sua região, será possível obter todas as informações a respeito das taxas e dos valores cobrados, bem como da documentação necessária para a obtenção do credenciamento no Sistema Cofeci-Creci. O exercício ilegal da profissão por pessoas não credenciadas pelo Creci é crime e está sujeito às penalidades previstas na lei.

Além de ser um corretor devidamente registrado, é importante que o profissional tenha as seguintes características:

- Gosto por vendas;
- Bom humor;
- Boa educação;
- Paciência;
- Poder de persuasão;
- Dedicção;
- Boa aparência;
- Saber conversar e se relacionar com diferentes públicos.

A corretora de imóveis precisará também dos seguintes profissionais:

1. Atendente para a recepção, que terá o primeiro contato com o cliente e o direcionará ao atendimento por um corretor de imóveis;
2. Auxiliar administrativo, para o auxílio em todas as atividades administrativas e financeiras pertinentes ao negócio;
3. Assistente responsável pela limpeza do local, mantendo-o limpo e organizado para receber os clientes.

7. Equipamentos

Os equipamentos necessários para o início da operação de uma corretora de imóveis são:

- Telefones (fixo e celular);

- Computadores, notebooks ou tablets, que são bastante funcionais e compactos;
- Sistema de gestão;
- Impressora multifuncional;
- Fax;
- Máquina fotográfica digital;
- Móveis e utensílios para escritório;
- Cafeteira ou máquina de café e filtro de água;
- TV de tela plana (opcional);
- Projetor (opcional).

É interessante que o empreendedor tenha um veículo próprio, que será utilizado para procurar imóveis e levar os possíveis compradores ou locatários até os lugares de interesse.

8. Matéria Prima/Mercadoria

A gestão de estoques apresenta particularidades de acordo com o tipo do negócio – comércio ou prestação de serviço. De qualquer forma, deve-se buscar a eficiência nessa gestão, sendo que o estoque de mercadorias deve ser suficiente para o adequado funcionamento da empresa, mas mínimo, para reduzir o impacto no capital de giro.

Fique atento, pois a falta de mercadorias pode representar a perda de uma venda. Por outro lado, possuir mercadorias estocadas por muito tempo é deixar dinheiro parado. É essencial o bom desempenho na gestão de estoques, com foco no equilíbrio entre oferta e demanda. Este equilíbrio deve ser sistematicamente conferido, com base, entre outros, nesses três indicadores de desempenho:

1. **Giro dos estoques:** número de vezes que o capital investido em estoques é recuperado por meio das vendas. É medido em base anual e tem a característica de representar o que aconteceu no passado. Quanto maior for a frequência de entregas dos fornecedores, em menores lotes, maior será o índice de giro dos estoques, também chamado de índice de rotação de estoques;
 2. **Cobertura dos estoques:** indicação do período de tempo que o estoque, em determinado momento, consegue cobrir as vendas futuras, sem que haja suprimento;
 3. **Nível de serviço ao cliente:** demonstra o número de oportunidades de venda que podem ter sido perdidas no varejo de pronta entrega (segmento em que o cliente quer receber a mercadoria ou o serviço imediatamente após a escolha), pelo fato de não existir a mercadoria em estoque ou não se poder executar o serviço com prontidão.
- No segmento de corretora de imóveis, os produtos ofertados podem ser:

- Prédios;
- Apartamentos;
- Salas comerciais;
- Lojas;
- Casas em condomínios fechados;
- Casas;
- Chácaras;
- Fazendas;
- Lotes;
- Galpões;

- Terrenos.

Com um bom sistema, com Módulo de Gestão de Estoque integrado, é possível cadastrar os imóveis disponíveis com fichas diferenciadas por imóveis (casa, apartamento, sala comercial etc.), cadastrar informações do proprietário, fotos e vídeos dos imóveis e a situação atual (vendido, alugado, disponível).

9. Organização do Processo Produtivo

Normalmente, o horário de funcionamento de uma corretora de imóveis é das 8 horas às 18 horas, de segunda-feira a sexta-feira, com plantões aos sábados e domingos. Durante a semana, o expediente poderá se estender por algumas horas, quando chegam visitantes de balcão ou clientes para negociação ou fechamento de negócios, e é nos fins de semana que muitos clientes têm tempo disponível para procurar um imóvel.

Os imóveis oferecidos podem ser indicados pelos próprios proprietários, que vão até a corretora. Os imóveis para venda e/ou aluguel também podem ser identificados pelos corretores, visitando os prédios da região e conversando com zeladores e/ou porteiros para conferir o que há disponível, assim como nome, endereço e/ou telefone do proprietário.

Outra maneira é o contato direto com os proprietários de imóveis já com placas de outras empresas de “vende-se” ou “aluga-se”. Neste último caso, o empreendedor deverá identificar o proprietário e oferecer também os seus serviços.

Quanto às placas colocadas nos imóveis de “vende-se” e “aluga-se”, é recomendável que sejam feitas com o nome da corretora e o telefone, de maneira visível, para facilitar o contato pelos interessados.

Os anúncios em jornais são muito bem aceitos para a procura de possíveis clientes. Sugere-se não fazer anúncios muito pequenos, pois pode desprestigiar o imóvel. É interessante fazer anúncios com palavras abreviadas e com o título grande, não se esquecendo do telefone para contato. Cada vez mais usados são os anúncios digitais, em sites e aplicativos de aluguel e venda de imóveis.

As corretoras trabalham com comissões sobre as vendas ou locações. No caso de venda, recebem entre 5% e 8% do valor total do imóvel. No caso de locação, geralmente o primeiro aluguel fica com a corretora, porém, dependendo do valor, esta poderá fazer acordo com o proprietário do imóvel e receber metade do primeiro aluguel e metade do segundo aluguel.

Quando a corretora se encarrega de administrar Contratos de Locação, as comissões variam de 5% a 12% do valor mensal recebido pelo proprietário.

10. Automação

Para facilitar o controle e a gestão, é importante que a empresa seja automatizada. Antes de procurar sistemas para a corretora de imóveis, o ideal é analisar o negócio e fazer uma relação das atividades que são consideradas importantes e que poderão ser automatizadas. Os itens a serem incluídos na automação dependerão do perfil e das necessidades do negócio. Um sistema integrado em módulos pode ser uma boa opção.

A seguir, alguns setores em que a automação pode ajudar do negócio:

- **Financeiro** – organizar contas a pagar e a receber, controlar a emissão de Nota Fiscal Eletrônica, boletos bancários e segundas vias;
- **Documentos** – configurar a relação de documentos necessários em cada tipo de operação, assim como controlar os que já foram entregues e os que faltam. Também é possível cadastrar modelos de contratos, que podem ser alterados, conforme a necessidade. Esse recurso resulta em economia de papel e no rápido acesso, reduzindo o risco de erros;
- **Vendas** – arquivar detalhes de imóveis, prospects (clientes potenciais), clientes e corretores. É possível controlar as mídias pelas quais o contato acessou a corretora, criando filtros e grupos de e-mails. Também cria a possibilidade de gestão de reserva de imóveis, de chaves e de visitas. Podem ser realizados cadastros diferenciados para imóveis alugados e de temporada, assim como o controle de comissões;

- **Apresentação de imóveis** – essa função é ideal para uso em tablet. Permite que o corretor proporcione uma experiência de compra diferenciada, utilizando o recurso com informações atualizadas em tempo real, contendo um simulador de financiamentos, passeio virtual, exibição de plantas humanizadas, imagens e unidades disponíveis. Estes recursos ajudam o cliente a tomar uma decisão dispondo do máximo de informações possíveis no momento da negociação;
- **Conexão com site e redes sociais** – o sistema adotado para a automação da corretora de imóveis pode conversar também com o site da empresa. As redes sociais podem ser um canal para obter retorno dos clientes e prospects, desde que mantido o hábito de utilizá-las a favor do negócio.

11. Canais de Distribuição

O principal canal de distribuição do produto imobiliário é o corretor de imóveis e a própria corretora de imóveis. As redes sociais e o próprio site da empresa são ótimos canais de venda, porém é imprescindível a presença do corretor de imóveis na intermediação do negócio.

12. Investimentos

O valor a ser investido em um novo negócio envolve um conjunto de fatores, identificados ao longo do processo de instalação do empreendimento. O investimento para o início das atividades varia de acordo com o porte do empreendimento e os produtos e serviços que serão oferecidos. O investimento inicial para a instalação de uma corretora de imóveis de pequeno porte deverá ficar em torno de R\$ 23 mil, com a estrutura inicial dos seguintes itens:

Descrição total

- Adequação do imóvel (reforma e fachada): R\$ 7.800,00;
- Abertura da empresa: R\$ 1.800,00;
- Publicidade e marketing inicial: R\$ 2.800,00;
- Equipamentos e mobiliário: R\$ 10.700,00;
- Material de escritório: R\$ 500,00;
- Total geral: R\$ 23.600,00.

Antes de montar sua empresa, é fundamental que o empreendedor elabore um Plano de Negócios, no qual os valores necessários à estruturação da empresa podem ser mais detalhados, em função dos objetivos estabelecidos de retorno e alcance de mercado. O capital de giro necessário para os primeiros meses de funcionamento do negócio também deve ser considerado nesse planejamento.

Nessa etapa, é indicado que o empreendedor procure o Sebrae para consultoria adequada ao seu negócio, levando em conta suas particularidades. O empreendedor também poderá basear-se nas orientações propostas por metodologias de modelagem de negócios, em que é possível analisar o mercado no qual estará inserido, mapeando o segmento de clientes, os atores com quem se relacionará, as atividades-chave, as parcerias necessárias, sua estrutura de custos e fontes de receita.

13. Capital de Giro

O capital de giro é o montante de recursos financeiros que a empresa precisa manter para garantir fluidez nos ciclos de caixa. Funciona com uma quantia imobilizada (inclusive em bancos) para suportar as oscilações de caixa.

Quanto maior for o prazo concedido aos clientes para pagamento e quanto maior for o prazo de estocagem, maior será a necessidade de capital de giro do negócio. Portanto, manter estoques mínimos regulados e saber o limite de prazo a conceder ao cliente pode amenizar a necessidade de imobilização de dinheiro em caixa. Prazos médios recebidos de fornecedores também devem ser considerados nesse cálculo: quanto maiores forem os prazos, menor será a necessidade de capital de giro.

O empreendedor deverá ter um controle orçamentário rígido, de forma a não consumir recursos sem previsão, inclusive valores além do pró-labore. No início, todo o recurso que entrar na empresa nela deverá permanecer, possibilitando o crescimento e a expansão do negócio. O ideal é preservar recursos próprios para capital de giro e deixar financiamentos (se houver) para máquinas e equipamentos.

O desafio da gestão do capital de giro deve-se, principalmente, à ocorrência dos fatores a seguir:

- Variação dos diversos custos absorvidos pela empresa;
- Aumento de despesas financeiras, em decorrência das instabilidades desse mercado;
- Baixo volume de vendas;
- Aumento dos índices de inadimplência;
- Altos níveis de estoques.

Ressalte-se que normalmente o tempo de retorno desse segmento empresarial será atingido em médio prazo. Por essa razão, deve-se estimar um percentual da ordem de 40% sobre o investimento inicial para capital de giro no início das atividades.

14. Custos

Os custos dentro de um negócio são empregados tanto na elaboração dos serviços ou produtos quanto na manutenção do pleno funcionamento da empresa. Entre essas despesas, estão o que chamamos de custos fixos e custos variáveis:

- **Custos variáveis:** são aqueles que variam diretamente com a quantidade produzida ou vendida, na mesma proporção;
- **Custos fixos:** são os gastos que permanecem constantes, independentemente de aumentos ou diminuições na quantidade produzida e vendida. Os custos fixos fazem parte da estrutura do negócio.

O objeto de custo são os serviços prestados. Portanto, os custos diretos da prestação do serviço de corretora de imóveis serão: salários e comissões, despesas de vendas e outras despesas relacionadas indiretamente à prestação do serviço.

As despesas são os gastos realizados para operar o negócio e devem ser estimadas considerando-se os itens a seguir:

Descrição	
Valor mensal	
Valor anual	
Salários, encargos, tributos, impostos	
R\$ 8.400,00	
R\$ 100.800,00	
Aluguel, taxa de condomínio, segurança	
R\$ 2.100,00	
R\$ 3.600,00	
Água, luz, telefone e acesso à internet	
R\$ 650,00	
R\$ 7.800,00	
Limpeza, higiene, manutenção	
R\$ 400,00	
R\$ 4.800,00	
Assessoria contábil	
R\$ 788,00	
R\$ 9.456,00	
Propaganda e publicidade da empresa	
R\$ 2.000,00	
R\$ 24.000,00	
Manutenção software, site e equipamentos	
R\$ 500,00	
R\$ 6.000,00	
Total	
R\$ 14.838,00	
R\$ 178.056,00	

15. Diversificação/Aggregação de Valor

Agregar valor ao produto/serviço não significa necessariamente aumento de custo ou no valor do produto. Um atendimento de qualidade e uma equipe com profissionais capacitados e treinados constantemente, por exemplo, são ótimas formas de agregar valor ao serviço prestado pela empresa.

Para os empreendedores que são alinhados às inovações tecnológicas, atualmente elas estão cada vez mais presentes no mercado e ajudam a criar valor agregado ao serviço, tornando o produto um melhor atrativo ao cliente. Na captação de clientes, é necessário investir em novos tipos de tecnologias e abordagens, que podem se tornar o diferencial da empresa.

No setor imobiliário podemos citar algumas ferramentas inovadoras que foram incorporadas por corretores, imobiliárias e construtoras para atrair novos clientes:

- **Realidade aumentada** – definida como a sobreposição de objetos virtuais em 3D, produzidos por computadores, com um ambiente real, por meio de algum dispositivo tecnológico (webcam, por exemplo). Permite, a título de explicação, que o imóvel seja visto mesmo antes da construção;
 - **QR Code em placas imobiliárias** – é um código de barras bidimensional, que pode ser impresso nas placas imobiliárias e lido por câmeras digitais de smartphones e tablets. Basta baixar o aplicativo correspondente e posicionar a câmera para acessar a versão mobile do site e ter acesso às informações do imóvel que está à venda, sem a necessidade de digitar o endereço dele. Existem sites que permitem gerar gratuitamente um QR Code;
 - **Versão mobile do site da empresa** – com a venda cada vez maior de smartphones no país, entre as formas de utilização do celular e outros dispositivos móveis para atrair clientes, destaca-se a versão mobile do site, que nada mais é do que uma versão otimizada para navegação em celulares e tablets. Assim, as pessoas terão acesso, na palma da mão, às informações do imóvel, com fotos, valores, localização, entre outros dados;
 - **Gerador de anúncios imobiliários** – sistema por meio do qual são oferecidos diversos layouts, bastando escolher o modelo desejado e inserir as informações necessárias de textos e imagens. O anúncio é criado e estará pronto para impressão no formato A4. Existem sites que oferecem vários layouts gratuitamente;
 - **Tour virtual 360°** – ferramenta bastante atrativa para o segmento imobiliário. Permite que o cliente percorra todo o local em um único ambiente interativo, de forma simples e eficaz. O visitante pode navegar por toda a extensão do imóvel em todas as direções (direita, esquerda, para cima e para baixo).
- O empresário não precisa necessariamente colocar todas essas inovações em prática no seu negócio. O ideal é ter consciência de que é importante manter seus produtos e serviços sempre atualizados, conforme a necessidade dos clientes, criando valor agregado como forma de fidelizar e atrair clientes.

16. Divulgação

Todo negócio precisa manter uma divulgação de seu trabalho para se conservar em crescimento, porém uma corretora nova no mercado precisará de dedicação com a divulgação para se consolidar no mercado.

Além do investimento em estrutura, é importante que o empresário reserve algum recurso

para ser investido em divulgação, pois esta será a principal forma de inserir o nome da sua empresa no ramo.

O marketing será responsável por avaliar e definir o público da empresa, sendo ele avaliado de acordo com o valor dos imóveis e a região na qual se irá trabalhar. É importante realizar uma pesquisa de mercado para descobrir quais são os nichos que não estão sendo explorados por essa divulgação. O foco nesse público poderá ser o diferencial do seu negócio.

A publicidade poderá ser feita com placas próprias nos imóveis ou terrenos à venda, em classificados e na internet. É fundamental sempre manter no site fotos atualizadas dos imóveis que possui para venda/aluguel.

Um site bem cuidado e constantemente atualizado fideliza o usuário e divulga o seu produto em redes sociais e em publicidade on-line.

17. Informações Fiscais e Tributárias

Outros regimes de tributação

Para os empreendedores que preferem não optar pelo Simples Nacional, há os seguintes regimes de tributação:

Lucro Presumido

É o lucro que se presume por meio da receita bruta de vendas de mercadorias e/ou prestação de serviços. Trata-se de uma forma de tributação simplificada utilizada para determinar a base de cálculo dos tributos das pessoas jurídicas que não estiverem obrigadas à apuração pelo Lucro Real. Nesse regime, a apuração dos impostos é feita trimestralmente.

A base de cálculo para determinação do valor presumido varia de acordo com a atividade da empresa. Sobre o resultado da equação: receita bruta x % (percentual da atividade), aplicam-se as alíquotas de:

- **IRPJ – 15%:** poderá haver um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R\$ 20 mil, no mês, ou R\$ 60 mil, no trimestre, uma vez que o imposto é apurado trimestralmente;

- **CSLL – 9%:** não há adicional de imposto.

Ainda incidem sobre a receita bruta os seguintes impostos, que são apurados mensalmente:

- **PIS – 0,65%:** sobre a receita bruta total;
- **Cofins – 3%:** sobre a receita bruta total.

Lucro Real

É o lucro líquido do período de apuração ajustado pelas adições, exclusões ou compensações estabelecidas em nossa legislação tributária. Esse sistema é o mais complexo, que deverá ser bem avaliado por um contador. As alíquotas para esse tipo de

tributação são:

- **IRPJ – 15%:** sobre a base de cálculo (lucro líquido). Haverá um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R\$ 20 mil, multiplicado pelo número de meses do período. O imposto poderá ser determinado trimestralmente ou anualmente;

- **CSLL – 9%:** determinada nas mesmas condições do IRPJ;
- **PIS – 1,65%:** sobre a receita bruta total, compensável;
- **Cofins – 7,65%:** sobre a receita bruta total, compensável.

Incidem também sobre a receita bruta os impostos estaduais e municipais:

- **ICMS:** em regra geral, as alíquotas variam conforme o estado, entre 17% e 19%. Alguns produtos ou serviços possuem alíquotas reduzidas ou diferenciadas;

- **ISS:** calculado sobre a receita de prestação de serviços. Varia entre 2% e 5%, conforme o município em que a empresa estiver sediada.

Além dos impostos citados anteriormente, sobre a folha de pagamento incidem as contribuições previdenciárias e os encargos sociais (tanto para o Lucro Real quanto para o Lucro Presumido):

- **INSS – valor devido pela empresa:** 20% sobre a folha de pagamento de salários, pró-labore e autônomos;

- **INSS – autônomos:** a empresa deverá descontar na fonte e recolher entre 11% da remuneração paga ou creditada a qualquer título no decorrer do mês a autônomos, observado o limite máximo do salário de contribuição (o recolhimento do INSS será feito por meio da Guia de Previdência Social (GPS));

- **FGTS:** incide sobre o valor da folha de salários a alíquota de 8%.

Recomendamos que o empreendedor consulte sempre um contador, para que ele o oriente sobre o enquadramento jurídico e o regime de tributação mais adequado ao seu caso.

18. Eventos

- Congresso Internacional do Mercado Imobiliário (Cimi);
- Convenção do Sistema Cofeci-Creci (Convensi);
- Feira Nacional das Tecnologias da Habitação e Imobiliário (FENAHABTI);
- Encontro Brasileiro de Corretores de Imóveis (Embraci)
- Congresso Nacional do Mercado Imobiliário (Conami)
- Conecta Imobi Brasil – Marketing Imobiliário
- Encontro Nacional de Advogados do Mercado Imobiliário (Enai)
- Feirão Caixa da Casa Própria
- Investir Usa Expo

19. Entidades em Geral

- Associação Brasileira das Administradoras de Imóveis (Abadi)

- Associação Brasileira de Advogados do Mercado Imobiliária (Abami)
- Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip)
- Associação Brasileira de Mercado Imobiliário (ABMI)
- Conselho Federal dos Corretores de Imóveis (Cofeci-Creci)
- Federação Nacional dos Corretores de Imóveis (Fenaci)]
- Federação Nacional das Empresas de Compra, Venda, Locação, Administração, Incorporação e Loteamento de Imóveis e dos Condomínios Residenciais e Comerciais (Fesecovi)
- Federação Internacional das Profissões Imobiliárias (FIABCI/Brasil)
- Sindicato da Habitação (Secovi)

20. Normas Técnicas

Normas específicas para corretora de imóveis

- **ABNT NBR 14653-1:2001 – Versão Corrigida 2:2005** – Avaliação de bens – Parte 1: Procedimento gerais. Fixa as diretrizes para avaliação de bens;
- **ABNT NBR 14653-2:2011 – Avaliação de bens** – Parte 2: Imóveis urbanos. Fornece os procedimentos para a avaliação de imóveis urbanos;
- **ABNT NBR 14653-3:2004 – Avaliação de bens** – Parte 3: Imóveis rurais. Detalha as diretrizes e os padrões específicos de procedimentos para a avaliação de imóveis rurais;
- **ABNT NBR 12721:2006 – Versão Corrigida 2:2007** – Avaliação de custos unitários de construção para incorporação imobiliária e outras disposições para condomínios edifícios – Procedimento. Estabelece os critérios para avaliação de custos unitários, cálculo do rateio de construção e outras disposições correlatas, conforme as disposições fixadas e as exigências estabelecidas na Lei Federal nº 4.591/1964;
- **ABNT NBR 16280:2014 – Reforma em edificações – Sistema de gestão de reformas – Requisitos. Estabelece os critérios para avaliação de custos unitários, cálculo do rateio de construção e outras disposições correlatas, conforme as disposições fixadas e as exigências estabelecidas na Lei Federal nº 4.591/1964.**

Normas aplicáveis a uma corretora de imóveis

- **ABNT NBR 15842:2010 – Qualidade de serviço para pequeno comércio** – Requisitos gerais. Estabelece os requisitos de qualidade para as atividades de venda e serviços adicionais nos estabelecimentos de pequeno comércio, que permitam satisfazer às expectativas do cliente;
- **ABNT NBR 12693:2010** – Sistemas de proteção por extintores de incêndio. Estabelece os requisitos exigíveis para projeto, seleção e instalação de extintores de incêndio portáteis e sobre rodas, em edificações e áreas de risco, para combate a princípio de incêndio;
- **ABNT NBR IEC 60839-1-1:2010 – Sistemas de alarme** – Parte 1: Requisitos gerais – Seção 1: Geral. Especifica os requisitos gerais para o projeto, instalação, comissionamento (controle após instalação), operação, ensaio de manutenção e registros de sistemas de alarme manual e automático empregados para a proteção de pessoas, de propriedade e do ambiente;
- **ABNT NBR ISO/CIE 8995-1:2013 – Iluminação de ambientes de trabalho** – Parte 1: Interior. Especifica os requisitos de iluminação para locais de trabalho internos e os requisitos para que as pessoas desempenhem tarefas visuais de maneira eficiente, com conforto e segurança durante todo o período de trabalho;

- **ABNT NBR 9050:2004 – Versão Corrigida: 2005** – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, da construção, da instalação e da adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.

21. Glossário

- **Abrir operação:** cancelar um negócio fechado, em que ocorreu erro reconhecido pelas partes, nas bolsas ou nas mesas de operações;
- **Ação de despejo:** ação judicial pela qual o autor, proprietário de imóvel alugado, pretende obter a desocupação do referido imóvel de forma compulsória, baseada em motivos explicitados em lei;
- **Ação revisional de aluguel:** ação judicial pela qual o autor, proprietário de imóvel alugado, pede a atualização do valor do aluguel com base no preço de mercado. A revisão judicial só pode ser requerida após três anos de vigência do contrato ou do último acordo;
- **Agente financeiro:** instituição pública ou privada que integra o Sistema Financeiro Nacional. Tem a função de coletar, intermediar e aplicar recursos financeiros próprios ou de terceiros na construção civil, com autorização do Banco Central;
- **Alienação fiduciária: ato de transferência de um bem móvel ou imóvel do devedor para o credor, em garantia do pagamento da dívida. O devedor detém a posse do bem para seu uso. Após a quitação da dívida, o comprador adquire a propriedade definitiva do bem;**
 - **Aluguel por temporada:** contrato pelo qual o locador se compromete, mediante um preço pago pela outra parte (locatário), a lhe ceder o uso e gozo de um imóvel por um tempo determinado, com prazo máximo de 90 dias. A Lei nº 8.245, de 1991, admite a cobrança adiantada do valor acertado em contrato;
- **Alvará:** documento emitido por órgão público competente com autorização para incorporação e/ou construção de projeto arquitetônico;
- **Alvenaria (fase de):**
 1. estágio da obra de uma construção em que se realiza o fechamento do «esqueleto» do prédio: alvenaria com blocos, pedra, tijolos etc.;
 2. conjunto de elementos utilizados na construção de uma parede, muro ou alicerce;
- **Apartamento-modelo decorado:** unidade-modelo, geralmente montada no stand de vendas de lançamentos imobiliários, cuja finalidade é mostrar as características da planta dos apartamentos a serem construídos no local, bem como apresentar uma sugestão de decoração e mobília para tais apartamentos;
- **Área computável:** somatória de áreas que devem ser consideradas em um projeto, visando ao aproveitamento máximo permitido para construção em determinado terreno;
- **Área comum:** área compartilhada por todos os proprietários das unidades autônomas de um condomínio. Exemplos: lobby de entrada, área de lazer, corredores e demais áreas de circulação;
- **Área privativa:** área de um imóvel de uso privativo e exclusivo de seu proprietário ou morador, delimitada pela superfície externa das paredes;
- **Área total:** somatória da área privativa da unidade autônoma com a área comum de

divisão proporcional entre os condôminos;

- **Área útil:** soma das áreas do piso dos compartimentos de um imóvel, sem contar a espessura das paredes. Também conhecida como “área de vassoura”;
 - **Área verde:** área do terreno com vegetação, que integra o projeto paisagístico do condomínio;
 - **Arrendamento:** aluguel ou contrato pelo qual alguém cede a outrem, por certo tempo e preço, o uso e gozo de um bem não fungível, geralmente imóveis;
 - **Averbação:** anotação feita pelo Cartório de Registro de Imóveis de qualquer alteração que diga respeito ao proprietário (subjativa) ou ao imóvel (objetiva);
-
- **Cadastro de imóveis:** registro público mantido pela Prefeitura dos bens de imóveis existentes no município;
 - **Carta de crédito:** documento concedido pelo banco (instituição financeira) ao pretendente de financiamento imobiliário com crédito já aprovado, ou seja, após análise dos documentos solicitados e a realização de pesquisa a respeito do comprador. A carta de crédito é válida por 30 dias, prorrogáveis pelo mesmo período, a critério do banco. Tão logo escolha o imóvel a ser adquirido, o comprador deverá assinar um compromisso de compra e venda com o vendedor. Esse contrato particular, juntamente à documentação do imóvel e do vendedor, deve ser levado à instituição financeira para efetivação do processo de financiamento;
 - **Cartório de Títulos e Notas:** entidade privada com reconhecimento público que guarda títulos e documentos, faz registros públicos, lavra contratos, entre outras atividades;
-
- **Caução:**
 1. cautela que se toma para garantir o cumprimento de obrigações assumidas;
 2. depósito-caução: depósito de valores para tornar efetivas as responsabilidades contratuais;
-
- **Certidão de Registro de Imóveis:** documento expedido por um Cartório de Registro de Imóveis que garante ser correto determinado registro. A certidão pode ser requerida por qualquer pessoa, mediante pagamento de uma taxa;
 - **Código de Obras e Edificações:** legislação municipal, o código disciplina os procedimentos administrativos e executivos e as regras gerais e específicas a serem obedecidas no projeto, no licenciamento, na execução, na manutenção e na utilização de obras, edificações e equipamentos, dentro dos limites dos imóveis em que se situam – sem prejuízo do disposto nas legislações estadual e federal pertinentes, no âmbito de suas respectivas competências;
 - **Consultor imobiliário:** profissional da área de vendas do segmento imobiliário que detém conhecimento suficiente para desenvolver um relacionamento proativo com os clientes. Além da exigência de ser corretor de imóveis credenciado, é necessário que o consultor imobiliário tenha uma visão global do mercado;
 - **Contrato de Locação:** contrato, por prazo determinado ou não, que estabelece direitos e obrigações entre locador (dono do bem) e locatário (titular da locação) que, em troca da cessão de uso e gozo de um imóvel, compromete-se a pagar o valor do aluguel e outras obrigações estabelecidas no contrato. Também chamado de Contrato Locatício ou Contrato de Aluguel;

- **Contrato de Compra e Venda:** contrato em que são pactuadas as condições de compra e venda de um imóvel, por exemplo. Documento pelo qual o vendedor obriga-se a transferir o domínio de certo bem ao comprador, no preço, no prazo e nas demais condições ajustadas;
- **Contrato de Promessa de Compra e Venda:** contrato pelo qual o proprietário de um bem assume o compromisso de vendê-lo ao outro contratante, que, por sua vez, compromete-se a comprá-lo no prazo e no preço estipulados;
- **Cozinha americana:** cozinha com abertura para sala de estar e/ou jantar, geralmente delimitada apenas por um balcão. A sensação é de maior amplitude e integração dos ambientes do imóvel;
- **Crédito habitacional:** empréstimo concedido por instituições financeiras para comprar, construir, reformar ou financiar um imóvel;
- **Crédito imobiliário:** crédito especializado, dirigido ao financiamento habitacional. Disponível em dois sistemas:
 - **Sistema Financeiro da Habitação (SFH):** para operações de cunho social, voltado especialmente para classes sociais mais pobres;
 - **Sistema de Financiamento Imobiliário (SFI):** para operações de cunho comercial, subordinado às taxas de mercado, podendo constituir garantias sob a forma de hipoteca ou alienação fiduciária do imóvel financiado.
- **Debênture:** valor mobiliário emitido pelas sociedades por ações que asseguram a seu titular um direito de crédito contra a companhia emissora, nas condições constantes da escritura de emissões e do certificado, quando este for emitido;
- **Denúncia cheia:** rompimento de Contrato de Locação feito pelo locador por motivo de infração do locatário ou outro motivo previsto em lei;
- **Denúncia vazia:** rompimento de Contrato de Locação feito pelo locador por conveniência própria sem necessidade de apresentar justificativas para a retomada do imóvel. Quando aplicável, a denúncia vazia obriga o inquilino a desocupar o imóvel em um prazo de 30 dias. Atualmente aplica-se a contratos residenciais de 30 meses já vencidos, e também a locações com mais de cinco anos consecutivos;
- **Depreciação:** perda do valor anterior de mercado de um imóvel ou terreno. A depreciação pode ocorrer em função de vários fatores, como mau uso e falta de conservação do bem, degradação socioeconômica e deficiência de investimentos públicos na região, falta de atrativos para novos projetos imobiliários e demais investimentos privados, momento desfavorável da atividade econômica do país, entre outros;
- **Drywall:** elemento construtivo utilizado para fechamento de ambientes, principalmente como paredes divisórias internas. Composta de estrutura metálica revestida de ambos os lados com gesso cartonado, as placas de drywall têm desempenho satisfatório em termos de resistência e isolamento termoacústico. Em relação às paredes de alvenaria, apresenta maior flexibilidade para instalações elétricas, colocação rápida (placas pré-fabricadas) e limpeza na obra, entre outras vantagens;
- **Escritura definitiva:** ato jurídico, lavrado em cartório, em que o vendedor transmite ao comprador a posse e o domínio do imóvel, quando integralizado o preço. É necessário que a escritura definitiva seja registrada junto ao Serviço de Registro de Imóveis da circunscrição do imóvel para que a propriedade seja regularmente transferida;
- **FGTS:** sigla de Fundo de Garantia do Tempo de Serviço. Conta de poupança aberta pelo empregador em nome do empregado. Conforme determinação legal. Mensalmente o empregador deve depositar 8% do salário de seu funcionário nesta conta – que rende juros e tem correção monetária. O saldo do FGTS pode ser resgatado pelo empregado caso ele seja demitido, ou queira comprar um imóvel que se enquadre nas regras do SFH;
- **Fiança:** ato ou contrato que dá ao credor uma segurança de pagamento, que se efetiva mediante promessa de terceiro (um fiador, no caso), que se responsabiliza parcial ou totalmente pela execução da obrigação principal a cargo do devedor, caso este não venha a

honrá-la;

- **Financiamento direto:** forma de pagamento na aquisição de imóvel em que o próprio incorporador concede financiamento ao comprador;

- **Financiamento imobiliário:**

1. recursos obtidos junto à instituição financeira no âmbito do SFH ou pela chamada Carteira Hipotecária;

2. custeamento das despesas para construção ou aquisição de um imóvel, geralmente sob garantia hipotecária deste, para pagamento posterior em forma de prestações – que compreendem a amortização do capital, respectivos juros, correção monetária, bem como taxas de administração e outras;

- **Fundo de Investimento Imobiliário:** modalidade de investimento imobiliário administrada por uma instituição financeira, fiscalizada e regulamentada pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Por meio da comercialização de cotas, o sistema oferece a vantagem de permitir a pequenos e médios investidores participação na renda líquida de grandes empreendimentos, como shoppings e prédios comerciais. Une a segurança do mercado imobiliário à rentabilidade do mercado financeiro. A renda gerada pelo fundo de determinado empreendimento é distribuída proporcionalmente aos cotistas participantes;

- **Habite-se:** auto de conclusão da obra, lavrado pelo Poder Público municipal, que atesta a habitabilidade desta. O imóvel só pode ser ocupado depois da concessão do Habite-se. A emissão do documento implica vistorias no local, quando se verifica se a obra foi executada de acordo com o projeto aprovado, e também se atende a vários requisitos legais (parecer do Corpo de Bombeiros, das Companhias de Energia Elétrica, Água e Gás, entre outras);

- **Hipoteca:**

1. sujeição de bens imóveis e outros ao pagamento de determinada dívida, sem que se transfira ao credor a posse do bem em questão. Em caso de inadimplência, o credor de hipoteca pode ter preferência no direito de promover a venda judicial do bem hipotecado;

2. dívida resultante dessa sujeição;

- **IGP-M:** sigla de Índice Geral dos Preços – Mercado, calculado e divulgado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). Nos Contratos de Compra e Venda de Imóveis, por exemplo, o IGP-M é um índice que pode ser utilizado para atualização monetária, principalmente após a conclusão das obras;

- **Imóvel alienado:** ver hipoteca e alienação fiduciária;

- **INCC:** sigla de Índice Nacional de Custo da Construção Civil, calculado e divulgado pela FGV;

- **Incorporação imobiliária:**

1. ato ou efeito de incorporar ou empreender um projeto imobiliário;

2. conjunto de atividades por meio das quais é possível uma empresa ou pessoa física construir uma edificação, promovendo a alienação total ou parcial das unidades autônomas que a compõem;

3. processo que permite a comercialização legal de uma edificação que ainda está na planta ou em fase de construção;

- **IPTU:** sigla para o tributo municipal Imposto Predial Territorial Urbano;

- **ITBI:** sigla de Imposto de Transmissão de Bens Imóveis. Também denominado Imposto de Transmissão Intervivos, em alguns municípios. Tributo cujo fato gerador é a transação imobiliária, cobrado pela Prefeitura sempre que há transmissão de propriedade de bens

imóveis. O recolhimento dessa taxa, que varia de acordo com a legislação estadual, é de responsabilidade do comprador. Em São Paulo, por exemplo, a taxa é de 2% sobre o valor do imóvel;

- **Lançamento imobiliário:** divulgação ao público, após o registro de incorporação, de determinado empreendimento imobiliário – por meio de eventos, ações promocionais, anúncios na mídia etc. É no lançamento que se disponibiliza as unidades para venda, sendo que no local em que o projeto será construído é montado um estande de vendas;
- **Lei de Incorporações:** Lei Federal nº 4.591, de 1964, que dispõe sobre condomínios em edificações e incorporações imobiliárias;
- **Lei de Zoneamento:** uma das leis municipais que ordenam o uso de terrenos urbanos, estabelecendo, por exemplo, normas específicas para construções e desenvolvimento de certas atividades;
- **Lei do Inquilinato:** Lei Federal nº 8.245, de 1991, que regula a locação de imóveis residenciais;
- **Locador:** aquele que, por Contrato de Locação, cede o uso de bem móvel ou imóvel ao locatário, em troca do recebimento de aluguel. Também conhecido como senhorio;
- **Locatário:** aquele que recebe a posse de bem móvel ou imóvel para uso por determinado período e mediante pagamento de aluguel, nos termos estipulados em Contrato de Locação. Também conhecido como inquilino;
- **Memorial de incorporação:** documento jurídico que detalha o objeto da incorporação, com definição das áreas de uso privativo e comum, especificação dos acabamentos da edificação – conforme modelo da ABNT etc. Por exigência legal, antes de comercializar as unidades autônomas, o incorporador deve arquivar o documento no Cartório de Registro de Imóveis competente;
- **Memorial descritivo:**

1. documento que especifica os materiais e equipamentos que serão aplicados na construção. O incorporador deve ter este documento arquivado no Registro de Imóveis antes do início da venda das unidades;

2. anexo dos Contratos de Compra e Venda de imóvel na planta ou em construção, o memorial descreve o que está sendo comprado, seguindo as normas da ABNT. No documento devem constar, ainda, a metragem da área útil e de uso comum, a localização das vagas de garagem e a especificação da lista de acabamentos – com indicação de marca, fabricante e/ou categoria;

- **Opção de planta:** planta que difere em um ou mais aspectos da planta básica das unidades de determinado empreendimento. A área privativa é a mesma, mas o tipo, a disposição e o tamanho dos ambientes podem variar conforme a opção de planta. O objetivo é que o cliente escolha a alternativa que mais se adequa às suas necessidades e ao seu estilo de vida;

- **Permuta:** troca. Transferência mútua e simultânea de bens, como imóveis, entre seus respectivos proprietários. Diz-se “permuta com torna” para a troca em transação imobiliária com parte de pagamento em dinheiro, e “permuta sem torna” para a transação que não envolva dinheiro;

- **Pesquisa de plantão de vendas:** realizada com visitantes dos estandes de vendas de lançamentos imobiliários, com o objetivo de conhecer a reação do público diante da apresentação do produto. Por meio da aplicação de um questionário estruturado, a pesquisa avalia questões referentes às características e à localização do produto, bem como aspectos de atendimento, comunicação, marketing, entre outros;

- **Pesquisa de pós-ocupação:** realizada com moradores de empreendimentos após sua entrega e determinado tempo de utilização do imóvel. A pesquisa permite uma avaliação

detalhada da opinião dos entrevistados a respeito dos pontos fortes e fracos da construção, projeto, atendimento ao cliente das áreas da empresa com as quais teve contato, entre outros aspectos. A partir desse levantamento, a Cyrela, por exemplo, verifica o grau de satisfação de seus clientes, propondo-lhes melhorias, quando necessário;

- **Pool de locação:** conjunto de unidades de um flat, long stay ou hotéis disponíveis para hospedagem ou locação temporária. Todas as unidades pertencentes ao pool de locação de um empreendimento têm decoração, mobília e equipamentos de mesmo padrão. Os proprietários dessas unidades (investidores) poderão ter renda com base em rateio da receita mensal obtida pela locação de todas as unidades participantes do sistema. O pool normalmente é gerenciado por uma administradora especializada;

- **Procuração:** documento por meio do qual uma pessoa (mandante) concede a outra (procurador) incumbência e poderes para tratar de negócios em seu nome. A procuração pode ser redigida de próprio punho, datilografada ou digitada, sendo obrigatório o reconhecimento da firma do mandante para sua validade;

- **Registro de Imóveis:**

1. inscrição do documento relativo à propriedade de um imóvel no registro competente, para que o direito de propriedade tenha validade legal. O Registro de Imóveis é o documento em que se realizam todas as mudanças, alterações e extinções dos direitos referentes ao imóvel, com caráter de autenticidade. Em outras palavras, o documento, além de estabelecer o direito de propriedade, arquiva o histórico completo do imóvel;

1. cartório especial em que são praticados todos os atos relativos à constituição, à declaração, à transferência ou à extinção de direitos reais sobre os imóveis;

- **Reparo:** obra ou serviço destinado à manutenção de um edifício, sem implicar mudança de uso, acréscimo ou supressão de área, alteração da estrutura, da compartimentação horizontal ou vertical, da volumetria e dos espaços destinados à circulação, à iluminação e à ventilação;

- **Secovi:** sigla de Sindicato das Empresas de Compra, Venda e Administração de Imóveis;

- **SFH:** sigla de Sistema Financeiro da Habitação. Criado pela Lei Federal nº 4.320, de 04/08/1964, o SFH tem como objetivo a captação de recursos a juros baixos (oriundos dos depósitos em Caderneta de Poupança e do FGTS) para repasse à área habitacional, na forma de financiamento para a produção de imóveis e a compradores da casa própria. Pelas regras do SFH, o imóvel tem que ser para uso próprio do mutuário, sendo permitida a utilização do FGTS para abatimento da dívida; o valor máximo de financiamento é de R\$ 150 mil; o candidato à compra não pode ter outro imóvel financiado e a taxa de juros é de, no máximo, 12% ao ano. A garantia do banco é a hipoteca do imóvel;

- **SFI:** sigla de Sistema de Financiamento Imobiliário. Criado pela Lei Federal nº 9.514 de 20/11/1997 como uma alternativa ao SFH e à Carteira Hipotecária. Os recursos do SFI provêm da captação dos próprios bancos e da securitização. Pode ser usado no financiamento de imóveis usados, na planta e em construção, não havendo limite para faixa de crédito. É permitida a utilização do FGTS na quitação total do saldo devedor e a taxa de juros é de, no máximo, 12% ao ano. A garantia do banco é a hipoteca ou a alienação fiduciária do imóvel;

- **Tabela Price:** tabela para cálculo de prestações de um financiamento, também chamada de Sistema Francês de Amortização. Como em outros sistemas, cada prestação é resultante de duas partes: uma de amortização da dívida principal e outra de juros. O método de cálculo da Tabela Price consiste em manter prestações constantes, sendo que, ao

financiamento, a parte da amortização aumenta, enquanto a participação dos juros decresce;

- **Taxa de administração:** taxa cobrada pela instituição gestora pela administração de um fundo de investimento. É cobrada para suprir as despesas operacionais correntes relativas à gestão do portfólio do fundo. Incluem-se nestas despesas a remuneração da equipe de analistas, despesas de viagens, escritórios e instalações necessárias para um correto;

- **Taxa de condomínio:** despesa que deve ser paga por cada condômino, resultante do rateio da previsão mensal de gastos comuns no condomínio. A taxa é cobrada de cada condômino proporcionalmente à sua quota no imóvel (fração ideal de terreno);

- **Valor mobiliário:** todo investimento em dinheiro ou em bens suscetíveis de avaliação monetária, realizado pelo investidor em razão de uma captação pública de recursos, de modo a fornecer capital de risco a um empreendimento, em que ele, o investidor, não tem ingerência direta, mas do qual espera obter ganho ou benefício futuro.

22. Dicas de Negócio

O empreendedor deverá realizar pesquisas e elaborar um Plano de Negócio confiável.

O caixa desse tipo de negócio deverá contar com atenção redobrada, pois a empresa poderá receber muito dinheiro de comissão em um determinado mês e no outro não receber nada. É importante realizar um bom planejamento de fluxo de caixa para cobrir períodos de sazonalidade.

É importante estar presente tempo integral na empresa, principalmente no início das atividades, e atuar de forma altamente profissional e qualificada.

Procure fazer parceria com empresas de renome em sua região e em nível nacional, pois isto será uma porta de entrada para atingir os restritos e fechados mercados de grandes corporações empresariais do segmento de imóveis, que são incorporadoras e construtoras.

Algumas dicas importantes para o sucesso de uma corretora de imóveis:

- Sempre faça o planejamento, a execução e o monitoramento dos resultados da estratégia da empresa;

- Respeite a capacidade financeira da empresa; não misture as contas pessoais com as contas da empresa, pois ela precisa de recursos para financiar o capital de giro e qualquer retirada sem planejamento pode sacrificar o caixa no futuro;

- Monitore seus concorrentes, faça uma análise dos pontos fortes e fracos de sua empresa e faça um comparativo;

- Esteja atento ao crescimento de sua região e às mudanças de Leis de Zoneamento, Plano Diretor de Prefeituras e invista em informações;

- Invista sempre na formação empresarial, fazendo cursos, palestras, visitas a feiras do segmento;

- Mantenha o sistema de gestão de cadastro de clientes atualizado;

- Seja fiel aos seus valores e aos do seu negócio, valorize as parcerias, faça negociações ganha-ganha;

- Mantenha seu cliente informado sobre tudo e faça um pós-venda.

Evite as falhas clássicas nesse segmento:

- **Mentir para um cliente** – atribuir características falsas a certo produto ou às condições

de aquisição é um verdadeiro veneno para as atividades de qualquer vendedor. O corretor de imóveis jamais deve proporcionar surpresas desagradáveis a seus clientes, pois além de antiético, a propaganda “boca a boca” é um forte aliado, o que poderia afundar sua imagem no mercado;

- **Prometer o que não pode cumprir** – esse é um dos principais problemas quanto à venda de imóveis ainda na planta. Geralmente as construtoras e corretoras de imóveis trabalham com prazos extremamente apertados que são repassados como certos aos clientes. Em muitos casos, os mesmos estouram, provocando extrema frustração e atrapalhando negócios futuros.

- **Falta de compromisso com seu cliente** – o corretor de imóveis precisa atuar de forma íntegra. O ideal é que sempre tudo seja feito de maneira formal e dentro das conformidades legais, porém, caso ocorram acordos “de boca” com clientes, é preciso cumpri-los. Se, por exemplo, concorda-se em “segurar” determinado imóvel para um cliente, não se pode vendê-lo a outro, ainda dentro do prazo de espera dado;

- **Mudar o tratamento após a concretização do negócio** – um corretor de imóveis sempre deve ter muito cuidado ao gerenciar o relacionamento com seus clientes. Não é por que uma venda foi concretizada que o tratamento deve mudar. Sempre se mostre solícito em esclarecer dúvidas posteriores e em atender às necessidades dos clientes relacionadas ao imóvel. Isso pode muito bem viabilizar negócios futuros e proporcionar um marketing positivo;

- **Falta de planejamento** – qualquer profissional que vive de vendas precisa analisar com muito cuidado a saúde do seu negócio. É necessário conhecer a forma como as vendas podem oscilar e estar preparado para isso. Os negócios concretizados hoje podem ser os pilares de sustentação de períodos menos favoráveis no futuro e desconsiderar isso poderia arruinar todo o trabalho.

E uma última dica: ética, bom senso e conhecimento são primordiais nesse tipo de negócio. A corretora de imóveis e o corretor de imóveis vivem da imagem que transparecem aos clientes. Sendo assim, certos deslizos e, principalmente, a recorrência deles, pode significar o fim do negócio. Analise cada situação com muito cuidado e lembre-se de que os clientes são pessoas como você, que desejam ser tratadas com respeito. Perder o foco nesse aspecto é uma falha que pode ser irremediável.

23. Características Específicas do Empreendedor

Inicialmente, é importante que o empreendedor que deseja abrir uma corretora de imóveis tenha perfil para o negócio. É necessário ter conhecimento específico sobre o funcionamento da atividade, experiência na área de gestão de relacionamento com o cliente, conhecer as tendências do mercado imobiliário e ser capaz de elaborar projeto de captação, venda e locação de imóveis.

É fundamental ter paixão pela atividade de corretagem, atitude e iniciativa para promover mudanças necessárias e visão clara de onde quer chegar. Ter capacidade de planejamento e acompanhamento do desempenho da empresa, persistência e foco definido também são características essenciais ao negócio.

Características e atitudes de um empreendedor do setor imobiliário:

- Ter vontade de empreender;
- Correr risco planejado;
- Ter conhecimento sobre o negócio;
- Preferencialmente, conhecer os aspectos do Direito Imobiliário;
- Planejar a abertura do negócio, tanto no aspecto legal quanto no técnico;
- Verificar a viabilidade do empreendimento;
- Antecipar dificuldades no futuro;
- Fazer um bom Plano de Negócio.

Nesse segmento, não pode faltar para o empreendedor:

- Esforço;
- Persistência;
- Comprometimento com o negócio;
- Promoção de alianças estratégica e parcerias.

24. Bibliografia Complementar

• LIMA, Ari. **Como vencer no mercado imobiliário**: as cinco práticas do corretor bem-sucedido. Belo Horizonte: Max Campi Treinamentos Ltda., 2012.

• LOPES, Isadora. **Como abrir sua imobiliária**. Londrina: Simbo, [s.d.]. v. 1. Disponível em: www.simbo.com.br.

SECOVI RIO – SINDICATO DA HABITAÇÃO DO RIO DE JANEIRO. **Perfil Nacional Comércio e Serviços Imobiliários**. Rio de Janeiro: Secovi Rio, 2015. Disponível em: www.secovirio.com.br/media/Perfil_Nacional_Comercio_e_Servicos_Imobiliarios_2015.pdf.

TRAVASSOS, Ari. **Criando competências**: corretagem imobiliária – teoria e prática. São Paulo: All Print Editora, 2009.

HIBOU – **MONITORAMENTO DE MERCADO E CONSUMO**. Pesquisa 2015. [S.l.]: [s.d.]. Disponível em: [http://www.cimentoitambe.com.br/wp-content/uploads/2015/01/Pesquisa_Hibou_2015.pdf www.cimentoitambe.com.br].

Sites

- Centro de Estudos da Corretagem Imobiliária (Cecoi);
- Portal VGV;
- Cyrela;
- Contabilizei;
- Creci SP;
- Lopes Royal;
- Prospecta.

