

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

JOSÉ ANTONIO GUSMÃO DA SILVA

**AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS TÉCNICOS EM TRANSAÇÕES
IMOBILIÁRIAS FRENTE À ALTERNÂNCIA DO MERCADO IMOBILIÁRIO**

**JOÃO PESSOA
2015**

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

JOSÉ ANTONIO GUSMÃO DA SILVA

AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS TÉCNICOS EM TRANSAÇÕES
IMOBILIÁRIAS FRENTE À ALTERNÂNCIA DO MERCADO IMOBILIÁRIO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Biblioteconomia, da
Universidade Federal da Paraíba, como requisito
parcial para a obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva.

JOÃO PESSOA
2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Josélia M. O. Silva – CRB15 nº 113

S586n Silva, José Antonio Gusmão da.
As necessidades informacionais dos técnicos em transações imobiliárias frente à alternância do mercado imobiliário / José Antonio Gusmão da Silva. – João Pessoa, 2015.
66p. : il.

Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba.
Orientadora: Prof^a Dr^a Eliane Bezerra Paiva.

1. Necessidades de informação. 2. Barreiras informacionais.
3. Canais e fontes de informação. 4. Técnicos em Transações Imobiliárias. Título.

UFPB/BS-CCEN

CDU 025.5(043.2)

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

JOSÉ ANTONIO GUSMÃO DA SILVA

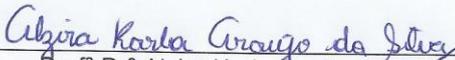
AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS TÉCNICOS EM TRANSAÇÕES
IMOBILIÁRIAS FRENTE À ALTERNÂNCIA DO MERCADO IMOBILIÁRIO

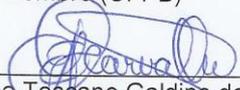
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Biblioteconomia, da
Universidade Federal da Paraíba, como requisito
parcial para a obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia.

Aprovado em: 18, Março, 2015

Banca Examinadora


Profª Drª Eliane Bezerra Paiva
Orientadora (UFPB)


Profª Drª Alzira Karla Araújo da Silva
Membro (UFPB)


Profª Ms. Ediane Toscano Galvão de Carvalho
Membro (UFPB)

Dedico ao meu Senhor e Salvador,
louvado seja o seu nome para sempre.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus, fonte de toda vida e razão de toda existência, por ter permitido meu ingresso na Universidade e por ter me dado a graça de concluir meu curso.

A Josélia, minha esposa, que é a maior incentivadora, tanto nos estudos quanto na minha profissão e que sempre acreditou que eu poderia atingir meus objetivos.

A minha orientadora, professora Dr.^a Eliane Paiva, pela sua dedicação e paciência durante todo trajeto desse trabalho. Para mim, foi uma honra ter sido seu aluno durante três períodos.

Aos colegas corretores que contribuíram na pesquisa para o enriquecimento do meu trabalho.

Aos professores e professoras, dos quais fui aluno, que muito contribuíram para minha formação.

À coordenação do Curso de Biblioteconomia, e a toda sua equipe, que me ajudaram e me aturaram em momentos de dificuldades, desde o primeiro período até minha conclusão.

Enfim, quero agradecer a todas as pessoas que, direta ou indiretamente, contribuíram para minha formação acadêmica.

Antes de conhecer qualquer tarefa, temos de aprender a fazer a pergunta: “De que tipo de informação necessito, sob que forma e quando?” [...] As perguntas seguintes que as pessoas precisam aprender a fazer é: “A quem devo que tipo de informação? Quando e onde?”

(Peter Drucker).

RESUMO

A pesquisa tem como objetivo analisar as necessidades informacionais dos técnicos em transações imobiliárias frente à alternância do mercado imobiliário. Para alcançar este propósito, estabeleceram-se os seguintes objetivos específicos: identificar as necessidades informacionais dos técnicos em transações imobiliárias; verificar os canais e as fontes informacionais utilizados pelos técnicos em transações imobiliárias; e averiguar as barreiras informacionais. A metodologia da pesquisa consiste em uma abordagem quanti-qualitativa, caracteriza-se como uma pesquisa de campo, documental e bibliográfica; de natureza exploratório-descritiva, tendo como instrumento de coleta de dados o questionário. Em relação aos procedimentos de análise, utilizou-se a técnica da Análise de Conteúdo, de Bardin (2009). Os resultados alcançados na pesquisa revelaram que os técnicos em transações imobiliárias consideram como informações essenciais para sua atuação profissional: o marketing imobiliário, as operações imobiliárias e a ética profissional. Em relação aos canais e as fontes informacionais utilizados pelos técnicos, os resultados demonstraram que os técnicos fazem uso, simultaneamente, de contatos telefônicos, contatos pessoais e trocas de mensagens online pelo aplicativo WhatsApp, baixado nos celulares; no entanto, apontaram o problema da desatualização das informações operadas nos sistemas, outras dificuldades foram os entraves à liberação de financiamento de crédito pelos bancos; as custas no processo de documentação; incompatibilidade do perfil do cliente (poder aquisitivo) com o do imóvel (valor). Estas são consideradas barreiras informacionais, do tipo: a burocracia bancária, a incompatibilidade financeira do cliente, a especulação do mercado imobiliário e a inoperância de uma política financeira de habitação. Assim, concluiu-se que os corretores têm necessidade de um melhor fluxo da informação, de cursos para formação continuada e de sistemas de informação atualizados. Então, sugere-se que todos envolvidos nesse ramo prezem pela disponibilização de informações atualizadas no sistema de informação, e registrem suas anotações de forma precisa e clara. Enfim, é preciso que tanto os clientes como corretores e construtores criem mecanismos que favoreçam o bom desempenho das comunicações no trato negocial, e que haja uma política de financiamento de habitação, na qual os bancos busquem regras financeiras de habitação que minimizem essas dificuldades e favoreçam a aquisição de imóveis.

Palavras-chave: Necessidades de informação. Barreiras informacionais. Canais e fontes de informação. Técnicos em Transações Imobiliárias.

ABSTRACT

The research aims to analyze the information needs of technicians in real estate transactions across the alternation of the real estate market. To achieve this goal settled the following specific objectives: To identify the information needs of technicians in real estate transactions; check the channels and informational sources used by technicians in real estate transactions; and ascertain the information barriers. The research methodology consists of a quantitative and qualitative approach is characterized as a field research, document and literature; exploratory and descriptive, with the data collection instrument the questionnaire. Regarding the analysis procedures, we used the technique of content analysis of Bardin (2009). The outcomes of the research revealed that technicians in real estate transactions regard as essential information for their professional activities: real estate marketing, real estate operations and professional ethics. On the channels and informational sources used by technicians, the results showed that technicians make use simultaneously of phone contacts, personal contacts and exchange of online messages by WhatsApp application; downloaded on mobile phones, however, pointed out the problem of outdated information systems operated on, other difficulties were obstacles to the release of the bank credit financing; the expense in the documentation process; customer profile mismatch (purchasing power) with the property (value). These are considered informational barriers, such as banking bureaucracy, the financial incompatibility of the customer, speculation in the property market and the ineffectiveness of a financial housing policy. Thus, it was concluded that brokers have need for a better flow of information, for continued training courses and updated information systems. Therefore, it is suggested that all involved in this business for providing updated information in the information system, record their notes accurately and clearly. Anyway, it is necessary that both customers and brokers and builders create mechanisms that promote the good performance of communications in negotiating tract, and there is a housing finance policy, where banks seek financial rules for the housing to minimize these difficulties and promote the purchase of buildings.

Keywords: Information needs. Information barriers. Channels and sources of information. Technicians in Real Estate Transactions.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -	Distribuição dos usuários conforme o sexo.....	40
Tabela 2 -	Faixa etária dos usuários.....	41
Tabela 3 -	Tempo de trabalho como corretor de imóveis.....	41
Tabela 4 -	Nível de escolaridade.....	42
Tabela 5 -	Tempo de conclusão do Curso Técnico de Transações Imobiliárias (TTI).....	43
Tabela 6 -	Credenciamento ao CRECI-PB, no início do exercício da profissão.....	43
Tabela 7 -	Área de preferência de atuação negocial.....	45
Tabela 8 -	Fechamento de contrato por nível de habitação.....	46
Tabela 9 -	Participação de treinamentos.....	47
Tabela 10 -	Regularidade na participação de treinamentos.....	48
Tabela 11 -	Sente algum tipo de dificuldades em obter informações para desempenhar suas atividades de corretor de imóveis.....	50
Tabela 12 -	Informações essenciais no desempenho das transações imobiliárias.....	53
Tabela 13 -	Fontes e canais de informação utilizadas pelos TTI.....	55

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CBO -	Classificação Brasileira de Ocupação
COFECI -	Conselho Federal de Corretores de Imóveis
CRECI -	Conselho Regional de Corretores de Imóveis
CRECI-PB -	Conselho Regional de Corretores de Imóveis da Paraíba
CRECI-PE -	Conselho Regional de Corretores de Imóveis de Pernambuco
MTE -	Ministério do Trabalho e Emprego
OLX	Online Exchangel
SINDIMÓVEIS/PB -	Sindicato dos Corretores de Imóveis da Paraíba
SINDIMÓVEIS/RS -	Sindicato dos Corretores de Imóveis do Rio Grande do Sul
TIC's -	Tecnologias da informação e comunicação
TTI -	Técnicos em Transações Imobiliárias
UNEPI	União de Ensino e Pesquisa Integrada

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	OBJETIVO GERAL.....	17
1.1.1	Objetivos Específicos	17
2	APRECIÇÕES SOBRE O MERCADO IMOBILIÁRIO	18
2.1	O EXERCÍCIO DA PROFISSÃO	19
2.2	ÓRGÃOS DE CLASSE: a regulamentação da profissão.....	21
2.2.1	Conselho Federal de Corretores de Imóveis (COFECI)	21
2.2.2	Conselho Regional de Corretores de Imóvel (CRECI)	22
2.2.3	Sindicato dos Corretores de Imóveis da Paraíba (SINDIMÓVEIS/PB)	22
2.3	NOVO CÓDIGO CIVIL BRASILEIRO: Capítulo XIII - Da Corretagem.....	22
2.4	CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL	23
3	CONSIDERAÇÕES SOBRE OS ESTUDOS DE USUÁRIOS	24
3.1	ABORDAGEM CONCEITUAL	24
3.2	O ENFOQUE EDUCACIONAL DO USUÁRIO DA INFORMAÇÃO	27
3.3	NECESSIDADES INFORMACIONAIS	28
3.4	CANAIS E FONTES DE INFORMAÇÃO	31
3.5	BARREIRAS INFORMACIONAIS.....	33
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	35
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	35
4.2	TIPO DE ABORDAGEM.....	36
4.3	O ESPAÇO DA PESQUISA	36
4.4	UNIVERSO E AMOSTRA.....	36
4.5	FASES DA PESQUISA	37
4.6	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	37
4.7	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE.....	38
5	AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS TÉCNICOS EM TRANSAÇÕES IMOBILIÁRIAS	39
5.1	PERFIL DOS USUÁRIOS	40
5.1.1	Sexo dos usuários	40
5.1.2	Faixa etária	41
5.1.3	Tempo de atuação no mercado imobiliário	41
5.1.4	Nível de escolaridade	42
5.1.5	Tempo de conclusão do Curso Técnico da Transações Imobiliárias	42
5.1.6	Credenciamento ao CRECI-PB	43
5.2	A ATUAÇÃO NEGOCIAL DO TTI.....	44
5.2.1	Área de atuação dos técnicos	44
5.2.2	Fechamento de contratos	46
5.2.3	Participação em treinamentos	47

5.2.3.1	<i>Regularidade na participação de treinamentos.....</i>	<i>48</i>
5.2.4	Barreiras à informação	50
5.2.4.1	<i>Dificuldades no fechamento das transações imobiliárias.....</i>	<i>51</i>
5.2.5	Tipologias das informações que os TTI necessitam.....	52
5.2.6	Fontes/canais utilizados pelos TTI	55
5.2.7	Comentários dos técnicos em transações imobiliárias.....	57
6	ASPECTOS CONCLUSIVOS DA PESQUISA	60
	REFERÊNCIAS.....	63
	APÊNDICE A - Questionário	65

1 INTRODUÇÃO

Para adentrar aos aspectos introdutórios da pesquisa, considera-se importante situar, do ponto de vista histórico, o início da corretagem no Brasil. Partindo dessa premissa, faz-se necessário informar que a profissão do corretor de imóveis, no Brasil, iniciou a partir da necessidade de encontrar moradia e pousadas para os desbravadores deste país, por conta da chegada da Coroa Portuguesa ao Brasil. Assim, faz-se, simploriamente, uma pequena analogia à carta de Pero Vaz de Caminha, na qual ele descrevia as condições territoriais, de ordem geográfica e demográfica, identificando, provavelmente, as condições de moradia do povo aqui encontrado. Da mesma forma, os processos da corretagem são devidamente expressos em todas as especificações e condições do imóvel no contrato.

Verifica-se que a profissão do corretor se inicia a partir de uma necessidade, e supõe-se que, para essa ser atendida, seriam necessárias investigações de necessidades de informação sobre o território descoberto em relação ao tipo de moradia para os que aqui chegavam.

Partindo desse pressuposto, o mercado imobiliário é muito amplo e, às vezes, complexo, para isso, o profissional deve estar sempre atualizado para poder dar informações precisas ao seu cliente para adquirir confiança, podendo fechar negócio no momento ou no futuro.

Assim, é conveniente colocar que, para atingir os objetivos propostos aos estudos sobre as necessidades informacionais dos Técnicos em Transações Imobiliárias (TTI) frente à alternância do mercado imobiliário, foram realizadas análises dos fenômenos estudados, com o intuito de apontar resultados aproximados da realidade, frente às necessidades informacionais dos técnicos, à utilização dos canais e às fontes informacionais, bem como a identificação das barreiras informacionais.

O profissional técnico de transações imobiliárias é também conhecido no meio profissional pela designação de corretor de imóveis, termo usualmente utilizado no mercado imobiliário entre clientes, parceiros e vendedores. Para dar maior mobilidade aos discursos, utilizam-se no trabalho ambos os termos.

A regulamentação da profissão, ocorreu em 27 de agosto de 1962 pela Lei Federal nº4.116/62, e foi substituída pela Lei 6.530/78 em 12 de maio de 1978.

O técnico em transações imobiliárias requer uma gama de informações, impreterivelmente atualizadas, para o bom desempenho de sua profissão. Logo, o exercício da profissão do corretor de imóveis, exige, aos trâmites negociais, recursos informacionais eficientes e eficazes, para que todo o processo negocial transcorra e atenda às informações correntes e aos prazos estabelecidos, caso contrário, tanto o corretor de imóveis quanto o proprietário e o comprador, envolvidos em uma transação imobiliária poderão sofrer prejuízos legais, financeiros e até mesmo comprometer as suas idoneidades. Partindo desses pressupostos, decidiu-se investigar as necessidades informacionais dos corretores de imóveis.

O interesse nessa temática ocorreu a partir da experiência profissional como corretor de imóveis, que, diariamente, mostra as suas necessidades informacionais, pois enfrentam o desafio de ter às mãos informações confiáveis sobre determinado imóvel. Porém, em seu cotidiano, os corretores encontram várias dificuldades de acesso às informações atualizadas. Isso porque as informações no mercado imobiliário são bastante voláteis. Além dessa inconstância informacional, há também os problemas na perspectiva humana e tecnológica, ou seja, percebe-se uma série de deficiências no sistema operacional, Guia Imobiliário, quanto às informações que necessitamos para transferir ao cliente, assim como falhas humanas em atualizar os dados no sistema.

Este sistema, Guia Imobiliário, é um programa pago pelas imobiliárias ou pelo corretor autônomo, gerenciado com atualizações mensais, desenvolvido pela empresa Fábio Henrique Sistema Imobiliário. É um sistema fechado porque não permite interação, disponibilizado em uma mídia de CD, cujos dados são salvos em outra mídia como *pen-drive*, *HD* do computador ou outros suportes de tecnologia da informação e da comunicação. Por ser um sistema fechado, é preciso que o corretor atente para a atualização das informações, pois funcionam de forma bastante alternada, ou seja, são susceptíveis a mudanças constantes em relação ao valor de mercado e à disponibilidade do imóvel, fatores compreendidos como alternância informacional.

Existem outros sistemas, a exemplo do ValueGaia, *software* em Gestão de Imobiliárias. Este sistema de informação permite ao corretor atualizar diariamente os dados informacionais, dando permissão de acesso livre, em que se insere o cadastro dos clientes e dos imóveis. Deve-se ter a responsabilidade e um cuidado criterioso com a atualização das informações, pois, a cada informação dada,

repassada para o cliente comprador, faz-se necessário a verificação prévia da disponibilidade do imóvel, bem como dos respectivos valores. É um sistema específico no ramo imobiliário. Existem outros *sites* como, por exemplo, OLX e VIVA REAL, desenvolvidos por empresas do sudeste do país, mas as vendas ou locações dos imóveis enviados a esses *sites* pela imobiliária ou pelo corretor autônomo deverão ser periodicamente atualizadas.

No seu desempenho profissional, o corretor de imóveis necessita de informações de dois tipos de clientes: o proprietário e o comprador. O cliente proprietário é aquele que tem o imóvel para venda, e deseja disponibilizá-lo em uma imobiliária, assim, o trâmite dessa parceria é agenciado pelo corretor; outra forma de agenciar é mediante a captação do imóvel pelo corretor, que também desempenha essa função nesse ramo imobiliário. Para tal processo, será preenchida, no primeiro momento, uma ficha contendo todas as informações do cliente proprietário, tais como: nome completo, estado civil, endereço, número do CPF e RG. No segundo momento, preenchem-se as informações sobre o bem imóvel. Em se tratando de casa ou de apartamento, é preciso saber a sua localização e quantidade de cômodos que dispõe. No caso de casa: quartos, e se tem suíte, pois, se houver, devem ser verificados quantos sanitários existem, sala, copa e cozinha, terraço etc. Se for apartamento: varanda, metragem de área construída e de área total e o valor do condomínio, posição, demografia, se aceita financiamento. Em outros tipos de imóveis como granjas, verifica-se a sua localização, se tem casa, fruteiras, animais e caseiro. Em condomínios fechados, verifica-se a sua localização, área de lazer, segurança; têm-se, também, Terrenos: verifica-se a localização, metragem total e metragem dos lados, frente e fundo, posição demográfica e se aceita financiamento. Enfim, a composição informacional é entrelaçada de uma série de dados, que devem ser precisos.

Para completar o processo informacional, levantam-se também todas as informações sobre o cliente comprador, referidas acima. O cliente é aquele que procura o corretor de imóveis para obter informações sobre o imóvel desejado. Isso acontece por meio de *site* da imobiliária (Guia Imobiliário, catálogo restrito à consulta dos profissionais conveniados), sites OLX e Viva Real (gratuitos ou pagos), atualizados diariamente. As informações também são fornecidas mediante as placas fixadas nos locais dos imóveis captados ou pela mídia impressa (jornais) que estão

ficando em desuso por consequência da Internet que está, cada vez mais, sendo utilizada pelos pesquisadores de imóveis.

Entende-se que muitas dificuldades do exercício da profissão residem na falta de atualização cadastral nos sistemas de informações dos *sites* causada pelos próprios operadores do sistema, que poderá ser por agentes administrativos ou pelos próprios corretores. Isso decorre da falta de supervisão dos gestores administrativos. Uma das causas citadas ocorre quando os corretores são procurados pelo cliente para informar sobre determinado imóvel e esse imóvel, em algumas situações, não se encontra cadastrado no sistema por algum motivo, ou por ter sido vendido, e, no entanto, o vendedor proprietário não informou à imobiliária onde foi autorizada à venda. Nesse caso, é de responsabilidade do captador, semanalmente, entrar em contato com o proprietário solicitando informações sobre a disponibilidade do referido imóvel ou mesmo sobre seu valor, se houve alguma alteração para cima ou para baixo. Outro problema informacional acontece em relação ao preenchimento da ficha cadastral do cliente e do imóvel. Ocorre que o captador fixa a placa e não insere no sistema, por isso quando o cliente deseja informação sobre este imóvel, a partir dos dados contidos na placa, fica praticamente impossível fornecê-lo.

São várias as implicações informacionais vivenciadas pelo corretor de imóveis. Acredita-se que esse campo de investigação é bastante relevante para um Trabalho de Conclusão de Curso, partindo da premissa que a academia tem que, além de proporcionar ao acadêmico conhecimento e preparação para o seu desempenho profissional, um compromisso social, ou seja, contribuir com pesquisas que venham favorecer resultados à sociedade. Assim, buscou-se investigar um assunto, até então, não discutido na academia, especificamente, no Curso de Biblioteconomia. Por isso, pressupõe-se a relevância temática para a academia e para a sociedade. A pesquisa busca responder o seguinte questionamento: como se configuram as necessidades informacionais dos técnicos em transações imobiliárias ou dos corretores de imóveis, para que tenham êxito frente à alternância informacional do mercado imobiliário?

Para responder à questão proposta, elaboraram-se os objetivos, a seguir, que servem de base para o desenvolvimento da pesquisa.

1.1 OBJETIVO GERAL

Analisar as necessidades informacionais dos técnicos em transações imobiliárias frente à alternância do mercado imobiliário de João Pessoa, PB.

1.1.1 Objetivos Específicos

- a) Identificar as necessidades informacionais dos técnicos em transações imobiliárias;
- b) Verificar os canais e as fontes informacionais utilizados pelos técnicos em transações imobiliárias;
- c) Averiguar as barreiras informacionais.

Para alcançar esses objetivos foram adotados procedimentos metodológicos sistematizados, com o propósito de elucidar os caminhos da pesquisa, além de favorecer resultados mais próximos da realidade investigada. Isso contribuirá para a consistência do delineamento dos aspectos conclusivos do trabalho.

A estruturação do trabalho distribuiu-se em seis capítulos: o primeiro, a Introdução em pauta; o segundo trata das Apreciações sobre o Mercado Imobiliário; o terceiro traz Considerações sobre os Estudos de Usuários; o quarto capítulo apresenta os Procedimentos Metodológicos; o quinto demonstra as Necessidades de Informações dos Técnicos de Transações Imobiliárias; o último capítulo evidencia Os Aspectos Conclusivos da Pesquisa.

2 APRECIÇÕES SOBRE O MERCADO IMOBILIÁRIO

O setor imobiliário surge como uma oportunidade de negócio, principalmente, nos dias atuais, com o auxílio dos recursos colaborativos das tecnologias de informação e de comunicação. O advento dessas tecnologias proporciona novos mecanismos e ferramentas de trabalho, cujas mídias de informação aceleram a comunicação da informação, e entre elas se destacam as redes sociais de relacionamentos. Essas inovações cooperam para a implementação de ações muito simples, que colaboram para o *feedback* da comunicação. Todo esse cenário favorece e amplia, exponencialmente, os resultados e a produtividade do negócio imobiliário (MOLINA, 2008).

Para que as informações dos negócios imobiliários, vinculadas pelos canais de tecnologias da informação e de comunicação, suscitem confiabilidade, é preciso prezar pela veiculação de informações completas, corretas e claras, no entanto, faz-se necessário proporcionar ambientes adequados para o desenvolvimento de estratégias de informação. Nesse sentido, Davenport (1998, p.68-69) considera: “[...] uma estratégia *informacional* seria bem mais relevante para elas que as suas estratégias comerciais mais amplas.”

Essas considerações contribuem com a presente pesquisa, em virtude de apontarem conjecturas propícias à criação de um ambiente informacional fortalecido por múltiplas diretrizes que possam tornar a informação mais significativa e, portanto, atualizada. Esses direcionamentos possibilitam, ao corretor de imóveis, a obtenção da informação necessária, e, conseqüentemente, o alcance de maiores níveis de desempenho profissional.

Isso é importante pelo fato de que algumas correntes sugerem que o corretor de imóveis deve conhecer todos os imóveis, pessoalmente, o que, atualmente, em uma cidade como João Pessoa, por exemplo, é humanamente impossível. Sendo assim, não só as vias de tecnologias da informação e de comunicação devem fazer parte das estratégias de informação, mas a integração dos diversos componentes de informação (DAVENPORT, 1998).

Para desenvolver um comportamento de integração, devem-se empregar algumas ações, como a manutenção e a atualização das informações como contato com o proprietário, documentação fotográfica e escrita nos formulários correspondentes, e demais informações relevantes sobre o imóvel. Posto isso, é

necessário valorizar aquele que mantém as informações atualizadas. Manter a informação atualizada não implica apenas atualizar os dados, mas também manter a relação com o proprietário, prestando contas das ações conduzidas pela imobiliária/corretor, veiculações realizadas, quantidade de consultas, principais objeções etc.

Além dessa contextualização sobre a importância das informações imobiliárias nos diversos contextos informacionais, é substancial conhecer alguns fatores intrínsecos à história da profissão do corretor de imóveis. Um fato surpreendente é que, de acordo com os historiadores, o início da profissão se deu com a chegada da corte portuguesa à Bahia e ao Rio de Janeiro, em 1808. Era preciso instalar os aristocratas que acompanharam o rei Dom João VI e, para realizar este serviço, foram designadas pessoas cuja função era encontrar moradias. Foram os primeiros corretores de imóveis no Brasil. (SINDIMÓVEIS-RS, 2008).¹ Com o surgimento da profissão, fez-se necessário o estabelecimento do exercício da profissão, a sua regulamentação e a criação dos seus órgãos de classe, assuntos abordados a seguir.

2.1 O EXERCÍCIO DA PROFISSÃO

Conceitua-se corretor de imóveis ou técnicos em transações imobiliárias como um profissional capacitado, com especialização adequada e em constante aperfeiçoamento. Sua função é a de intermediário e mediador nas transações imobiliárias, devendo trabalhar em função da aproximação das partes para concretização de um contrato. Esse é um papel fundamental no processo de negociação, pois cabe a ele informar aos interessados as condições e as vantagens do mercado imobiliário (BRASIL, 2002).

Torna-se necessário esclarecer que, apesar da atividade de corretagem de imóveis no Brasil não ser recente, tendo seu registro histórico datado desde a chegada da família real ao Brasil, ela só passou a ser uma profissão regulamentada, ou seja, oficializada, a partir de 1962, com a promulgação da Lei 4.116/62. Para que essa profissão fosse regularizada, a classe precisou se organizar.

¹ Informação retirada da página do Sindimóveis-RS. Disponível em: <<http://www.sindimoveis-rs.com.br/sindicato/historico>>. Acesso em: 09 mar. 2015.

Entre outras normas, a referida Lei estabelece que só os Corretores legalmente habilitados possam atuar como mediadores, com fins lucrativos, nas transações imobiliárias. Após a revogação da Lei, ocorrida em virtude da publicação da Lei 6.530/78 e regulamentada pelo Dec. 81.871/78, uma de suas principais mudanças foi a obrigatoriedade do interessado em ser corretor de imóveis possuir o título de Técnico em Transações Imobiliárias.

Observa-se que, para atuar no mercado imobiliário, é preciso ter formação na área, devidamente submetida ao ensino regular do Curso Técnico em Transações Imobiliárias, em uma unidade de ensino para a obtenção desse título. Este profissional, segundo a Classificação Brasileira de Ocupação (CBO), administrada pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), designa um código para as ocupações profissionais brasileiras. Logo, o Código Brasileiro de Ocupação (CBO) traz o seguinte texto:

Cód. Nº 3546 (CBO). Corretor de Imóveis, Assessor Imobiliário ou Consultor Imobiliário. Segundo a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), do Ministério do Trabalho e Emprego, a descrição sumária das atividades do Corretor de Imóveis consiste em intermediar compra, venda, locação e administração de imóveis e ainda, solicitar documentação. Para tanto, entrevistam clientes, pesquisam mercado e captam imóveis e elaboram estratégias de comercialização. Podem assessorar os clientes após transação imobiliária. (CRECI-SP, [2010])²

Na análise do texto da CBO, percebe-se a responsabilidade do corretor, no que tange à necessidade de recursos informacionais para a prestação do serviço imobiliário.

Ainda, nesse sentido, segue o texto do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) que reforça as necessidades de informação para a atuação profissional:

Não obstante, deverá também o Corretor de Imóveis efetuar (*sic*) pesquisa de mercado; delimitar região de pesquisa; consultar fontes de informações; obter informações gerais sobre a região; visitar a região; efetuar pesquisa direcionada do mercado local; definir disponibilidade de imóveis no local e distinguir zoneamento da região e meio ambiente. Também fará captação de imóveis; visitas em imóveis; verificar as condições físicas dos imóveis; determinar valor de comercialização dos imóveis; cadastrar imóveis; combinar formas de trabalho com o proprietário. (MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 1997-2007)³

² Informação online disponível em:

<file:///C:/Users/C3%A3o%20pc/Downloads/1_apostila_legislacao.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2015.

³ Informação online disponível em: <<http://www.mteco.gov.br/cbsite/pages/informacoesGerais>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

Verifica-se que o MTE evidencia um conjunto de informações necessárias para o exercício da profissão, demanda tratada na presente pesquisa. O referido texto fortalece a necessidade de canalizar informações que promovam o acordo, entre os interessados na compra-venda, preparando-os para realizar a efetivação do contrato.

O técnico em transações imobiliárias é um profissional que tem, por obrigação, apresentar-se à sociedade como uma pessoa que transmite competência e confiabilidade aos clientes que irão lhe confiar o seu patrimônio. A sua atuação é norteada por um código de ética, que estabelece de maneira inequívoca, o seu comportamento profissional (UNEPI, 2013).

Para que o exercício da profissão seja reconhecido pela sociedade, foram estabelecidos os órgãos de classe e a sua regulamentação.

2.2 ÓRGÃOS DE CLASSE: a regulamentação da profissão

Toda área profissional estabelecida, normalmente, dispõe de órgãos representativos de sua classe; desse modo, os profissionais técnicos em transações imobiliárias são representados pelos seguintes: o Conselho Federal de Corretores de Imóveis (COFECI), o Conselho Regional de Corretores de Imóvel (CRECI) e o Sindicato dos Corretores de Imóveis (SINDIMÓVEIS), abordados a seguir.

2.2.1 Conselho Federal de Corretores de Imóveis (COFECI)

O Conselho Federal dos Corretores de Imóveis (COFECI), regulamentado pela Lei 4116/62, em 27 de agosto de 1962 e substituída pela Lei 6.530/78 em 12 de maio de 1978. É uma autarquia federal com poder regulador que se constitui em uma entidade que organiza um dos principais segmentos do mercado imobiliário em todo território nacional, com poderes outorgados pelo Estado brasileiro, inclusive, com poder de polícia; zela pela ética e coíbe o exercício ilegal da profissão, tendo sede em Brasília/DF (UNEPI, 2013).

2.2.2 Conselho Regional de Corretores de Imóvel (CRECI)

O Conselho Regional de Corretores de Imóveis (CRECI), subordinado ao COFECI, defende a classe por meio de ordenamento, regulamentação e fiscalização da profissão de corretor de imóveis nos estados brasileiros. Foi regulamentado pela Lei 4116/62, em 27 de agosto de 1962 e substituída pela Lei 6.530/78 em 12 de maio de 1978. Porém, só a partir de 1992, o CRECI/PB, funciona como Conselho no estado. Antes dessa data, funcionava apenas como delegacia subordinada ao CRECI/PE. Desde a sua regulamentação, estão cadastrados no conselho do Estado da Paraíba (CRECI/PB), aproximadamente, 4.515 profissionais pessoas físicas e 337 inscrições de pessoas jurídicas. Já em João Pessoa, estão inscritas 3.321 pessoas físicas e 240 pessoas jurídicas (Informação verbal).⁴

2.2.3 Sindicato dos Corretores de Imóveis da Paraíba (SINDIMÓVEIS/PB)

A competência dos sindicatos dos corretores de imóveis é dar assistência social, jurídica e de lazer, promover congressos e cursos, dar assistência no campo da saúde médica e dentária e promover encontros e cursos de reciclagem para os seus associados (UNEPI, 2013).⁵

2.3 NOVO CÓDIGO CIVIL BRASILEIRO: Capítulo XIII - Da Corretagem

O capítulo treze do Novo Código Civil Brasileiro (2002) trata da Corretagem e é composto de sete artigos, que orientam o modo de conduta nas transações de corretagem (transações imobiliárias) entre o corretor e o cliente e vice-versa. Entre os sete artigos, considera-se importante mencionar o Art. 723, por evidenciar o corretor como mediador das informações nas transações imobiliárias, o que reforça o objetivo da pesquisa.

⁴ Informação obtida, verbalmente, do Presidente do Conselho Regional de Corretores de Imóveis - Creci (03 mar. 2015).

⁵ UNEPI Escola Técnica e Capacitação. Curso Técnico em Transações Imobiliárias: Módulo 2. Apostila. [João Pessoa], 2013.

CAPÍTULO XIII Da Corretagem

Art. 723. O corretor é obrigado a executar a mediação com a diligência e prudência que o negócio requer, prestando ao cliente, espontaneamente, todas as informações sobre o andamento dos negócios; deve, ainda, sob pena de responder por perdas e danos, prestar ao cliente todos os esclarecimentos que estiverem ao seu alcance, acerca da segurança ou risco do negócio, das alterações de valores e do mais que possa influir nos resultados da incumbência. (BRASIL, 2002)

Observa-se, nesse Artigo, que a intermediação imobiliária requer, desse profissional, zelo e prudência na agregação das informações necessárias para o cumprimento e desempenho das suas atividades profissionais.

2.4 CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL

A ética é considerada como um conjunto de princípios e valores morais, representados por uma conduta de comportamento. Sacconi (1996, p.316), em seu dicionário, esclarece esses preceitos éticos definindo ética como: “ÉTICA: 1. Ciência da moral ou dos bons costumes. 2. Princípio de conduta moral de pessoa, grupo, religião [...]”. Logo, percebe-se que a ética é o exercício de um tipo de comportamento desenvolvido pelo indivíduo.

O Código de Ética Profissional dos Corretores de Imóveis foi aprovado pela resolução Cofeci nº 326/92. Com base nesse texto, o código de ética profissional dos corretores de imóveis tem como objetivo fixar a forma pela qual se deve conduzir esse profissional. Para tal, o código expressa que, no exercício da profissão, não se deve praticar nem permitir que se pratiquem atos que comprometam a sua dignidade.

O corretor de imóveis é o profissional especializado e habilitado que atua na intermediação da compra, venda, permuta ou locação de imóveis, agindo com imparcialidade, honestidade e lealdade aos padrões de ética.

3 CONSIDERAÇÕES SOBRE OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Nesta seção, apresentam-se algumas considerações concernentes à abordagem conceitual de estudo de usuários; o enfoque educacional do usuário da informação; as necessidades informacionais; os canais e fontes de informação, e, por fim, as barreiras informacionais.

3.1 ABORDAGEM CONCEITUAL

Os estudos de usuários são de grande relevância para a organização, tendo em vista que, mediante os resultados, é possível identificar seus pontos fortes e fracos. Obviamente, esses estudos contribuirão para melhor conduzir o aparelhamento dos recursos disponíveis e empreenderão esforços para criar mecanismos, que, de fato, impliquem em ações que, ao mesmo tempo, promovam a desenvoltura do usuário da informação em demonstrar as suas necessidades informacionais, bem como a disponibilização de fontes e de canais necessários (recursos informacionais) a atender a demanda informacional. Para fortalecer essa ideia, reconhece-se que “através destes estudos verifica-se por que, como, e para que fins os indivíduos usam a informação, e quais os fatores que afetam tal uso. [...]” (FIGUEIREDO, 1979, p.79).

A princípio, os estudos de usuários têm sido aplicados a usuários reais e potenciais de bibliotecas, os quais buscam identificar as necessidades informacionais, que, de alguma forma, contribuirá para atender a um determinado desejo, a um objetivo pessoal, profissional, ou mesmo para satisfazer uma simples curiosidade de um usuário. Assim, pode-se entender estudo de usuário como uma ferramenta que possibilita à organização conhecer de fato as necessidades de seus usuários, favorecendo a criação de estratégias compatíveis para refinar atividades, desenvolver projetos e serviços, que justifiquem o investimento de recursos. Corroborando com essa afirmativa, estudos de usuário são, para Figueiredo (1979, p. 79):

Investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca [de um grupo particular

de usuários] ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

De modo particular, os estudos de usuários permitem à organização conhecer o que falta no seu âmbito organizacional, para atender necessidades específicas de uma determinada demanda de usuários. Isto é resultado direto de investigações focadas no indivíduo, grupo de indivíduos, sistema de informação, bem como em toda a cadeia organizacional (recursos humanos ou informacionais).

Outra prerrogativa compreende que “os estudos orientados aos usuários propriamente ditos não são limitados a uma instituição, mas investigam o **comportamento de uma comunidade inteira na obtenção de informação [...]**” (FIGUEIREDO, 1979, p.81, grifo nosso). Desse modo, parte-se da premissa segundo a qual se o usuário necessita da informação para atender a uma necessidade específica, esta poderá configurar elementos de natureza variáveis. Logo, os estudos de usuários ultrapassam as fronteiras da investigação institucional, que, geralmente, estão centrados no uso dos sistemas de informação. A presente pesquisa volta-se para o indivíduo, técnico em transações imobiliárias, tendo como foco suas necessidades de informação, as quais estão imbuídas de componentes diferenciados.

Diante de todas essas nuances, é importante ressaltar que os estudos de usuários requerem diretrizes que vislumbrem uma constância, inclusive integrem metodologias diferenciadas que favoreçam o desempenho da pesquisa. Nesse sentido, Paiva destaca:

Os estudos de usuários não se referem a um modelo específico de processo de pesquisa, nem se constituem em um método de pesquisa, mas envolvem múltiplos modelos e métodos. Esses estudos recebem diversas críticas que, em geral, referem-se à ausência de diretrizes teóricas, para interpretar os estudos, às questões colocadas e às metodologias empregadas. (PAIVA, 2002, p.68)

Frente a esse posicionamento, compreende-se que, primordialmente, deve-se identificar o tipo de estudo de usuário, em seguida definir qual será adotado.

Sobre isso, Figueiredo salienta que:

Existem várias maneiras de se caracterizar estudos de usuários; uma das maneiras mais convenientes é dividi-lo em dois tipos: 1. Estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação; 2. Estudos orientados ao

usuário, i.é., investigação sobre um grupo particular de usuários, como este grupo obtém a informação necessária ao seu trabalho. (FIGUEIREDO, 1979, p.80)

A literatura traz várias concepções sobre essa temática, as quais são marcadas por nuances em volta do significado de estudo de usuários, porquanto é preciso ressaltar que, de uma forma ou de outra, todas abarcam os emblemáticos elos: os usuários, a informação, a busca, o uso, o acesso e a necessidade de informação. Então, de modo plausível, esses determinantes direcionam as vertentes em torno das pesquisas que consideram o seguinte posicionamento de Bettiol:

É de opinião que estudos de usuários continuam a ser uma área difícil de ser definida, e indica que a sua definição poderá estar baseada em diversos aspectos, tais como: uso de bibliotecas ou outros sistemas de informação, materiais bibliográficos, acesso a catálogo ou outros instrumentos, busca de informação, formação de hábito de vários grupos de indivíduos e usos da documentação e da informação. (BETTIOL, 1990, p.60)

Para esta pesquisa, os estudos de usuários extrapolam os serviços desenvolvidos em bibliotecas, unidades de informação, pois, partindo do pressuposto, que o indivíduo necessita de informações independente do organismo que faça parte, ou seja, que, necessariamente, não é preciso ser estudante, pesquisador, docente, para buscar informações úteis para um melhor desempenho. Pois, um profissional, a despeito da qualquer área de atuação, estará propenso à carência de informação, como recurso para tomada de decisão.

Para atender essa demanda, os estudos de usuários, consolidam investigações que buscam conhecer os tipos de documentos pesquisados pelos usuários; conhecer as formas de busca da informação; estudar a usabilidade dos documentos; e verificar como se dá os processos no acesso à informação. (MORAES, 1994).

Outro posicionamento sobre os estudos de usuários, diz respeito ao tipo de abordagem, com o seguinte entendimento:

[Os] estudos de usuários fundamentam-se em dois tipos de abordagem: as abordagens convencionais ou conservadoras, centradas no sistema e na observação de grupos de usuários, e as abordagens da percepção ou abordagens alternativas, centradas no indivíduo e na análise das características únicas de cada usuário, como meio de chegar às características cognitivas comuns à maioria deles. As abordagens conservadoras se caracterizam, principalmente, por compreender a informação como algo objetivo, que existe externa e independentemente do

indivíduo, ao colocarem as atividades técnicas dos serviços de informação como ponto central de suas atenções; e ao definir o usuário como um elemento secundário que deve se adequar às características do serviço de informação (TEIXEIRA, 2010, p.210).

Verifica-se, que estes dois tipos de abordagens preconizam concepções antagônicas em relação à compreensão dos elementos usuário e informação. A abordagem conservadora compreende a informação como algo exterior ao usuário, centrada em apreciações técnicas. Em contrapartida, as abordagens da percepção ou abordagens alternativas concebem esses dois elementos como algo intrinsecamente relacionado. Frente a este entendimento, faz-se necessário destacar a importância da educação de usuários porque o estudo proposto tem o enfoque na abordagem alternativa, ou seja, o foco está no usuário da informação, bem como em toda a esfera contexto-informacional intrínseca às suas necessidades. A partir dessa concepção, entende-se que fazer menção à educação de usuário incrementa a pesquisa enquanto matéria.

3.2 O ENFOQUE EDUCACIONAL DO USUÁRIO DA INFORMAÇÃO

Encontra-se na literatura sobre educação de usuários uma gama de estudos sobre essa temática. O que justifica esse interesse, possivelmente, seja o volume de informações, de mídias, de produtos e de serviços disponíveis em uma biblioteca ou unidade de informação. Cada tipo de serviço ou produto são recursos que devem ser direcionados ao seu usuário, ou mesmo ao usuário potencial. É por isso que,

Educação de usuários é um termo abrangente que reúne vários tipos de ferramentas que vão desde a instrução, o treinamento, a interpretação de interfaces amigáveis, o marketing, a divulgação de artigos e reportagens, manuais, *tours*, cursos de acesso a bases de dados, até a orientação bibliográfica. (DUZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000; citado por LIMA, 2010, grifo do autor)

Os autores deixam claro quanto é amplo o campo de educação de usuário e, se treinado por um profissional, além de utilizar vários tipos de ferramentas que o ajudarão na busca de uma determinada informação, certamente, desempenhará com maior desenvoltura o acesso aos canais e às fontes, a pesquisa e a obtenção da(s) informação(s) desejada(s).

Para melhor evidenciar o que significa educação do usuário, trazem-se, a seguir, algumas definições que elucidam o assunto. Em cada definição abaixo, procuraremos fazer uma ponte com a realidade que cada situação de educação envolve uma conjuntura interacional entre o usuário, a busca e o encontro da informação.

Quando se entende a educação de usuário como “[...] o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso [dos canais e fontes informacionais] [...] e desenvolve habilidades de interação permanente com os sistemas de informação”. (BELUZZO, 1989, citado por LIMA, 2010), tem-se claramente nesta fala o uso interacional do usuário com os sistemas de informação no contexto da busca de informação, que poderá ser de forma física ou virtual.

Outro posicionamento, que demonstra bem o significado de educação do usuário frente às várias possibilidades que podem ser oferecidas para que este venha ser um utilizador dos mecanismos que o tornam autossuficiente, ou seja, saber onde encontrar a informação que atenda às suas necessidades, que tipos de recursos, serviços e fontes informacionais são disponíveis. Portanto, compreende-se a educação de usuário como o “[...] processo que permite aos usuários conhecer o tamanho e a extensão dos recursos [informacionais] [...], dos serviços e das fontes de informação em disponibilidade; e ainda se instruírem para a utilização desses recursos, serviços e fontes” (MALLEY, 1974, citado por LIMA, 2010).

Verifica-se que o ato de conhecer como funciona uma unidade de informação e o que ela oferece ao usuário é primordial para que se obtenham resultados satisfatórios. Nesse sentido, os estudos sobre educação do usuário relatam que esta, além de possibilitar ao usuário o conhecimento dos canais e fontes de informação, bem como facilitar a busca, permitindo ao usuário independência e interação com os recursos informacionais disponíveis, ela favorece também aos usuários o aproveitamento do tempo para a realização de outras atividades.

3.3 NECESSIDADES INFORMACIONAIS

Falar sobre necessidades de informação é algo que nos remete ao desafio de desvendar o que, de fato, o usuário da informação necessita para suprir uma determinada necessidade e/ou desejo informacional, cuja identificação perpassa pelo ato investigatório de rastrear pontos invisíveis à entrevista no campo da

conversa informal ou mesmo no formulário sistematizado. Nesse sentido, percebe-se que:

[...] na maioria desses estudos de usuários está a identificação das necessidades de informação dos usuários, com o propósito de desenvolvimento de sistemas de transferência de informação, os quais deverão servir melhor a esses usuários. Entretanto, as metodologias usadas na maioria dos estudos têm sido inadequadas, por encobrirem as necessidades reais dos usuários, as quais têm sido de difícil descoberta, classificação e delimitação. (BETTIOL, 1990, p.60)

Percebe-se na fala da autora que são realizadas as pesquisas para identificar as necessidades de informação do usuário, as quais servem de subsídio para o desenvolvimento de mecanismos que facilitem ao usuário o acesso à informação desejada. No entanto, o ponto crítico é se a metodologia utilizada na pesquisa permite identificar as reais necessidades do usuário; logo, a autora entende que, na maioria das pesquisas, as metodologias mascaram os seus resultados.

São muitas questões que influenciam direta ou indiretamente na identificação das necessidades informacionais do usuário da informação, conforme declara Sanz Casado:

Estudar as necessidades de informação dos diferentes tipos de usuários é uma tarefa complexa, uma vez que há um grande número de variáveis que se tornam parte do comportamento, em virtude do que experimentam durante a pesquisa ou utilizando os recursos de informação de que necessitam para satisfazer as suas necessidades. (SANZ CASADO, 1994, p.20, tradução nossa)

Conforme expresso pelo autor, a complexidade em estudar as necessidades de informação, possivelmente, tem como fator crítico o composto que envolve diferentes tipos de usuários, com necessidades distintas além de posturas e de condutas diferenciadas, adquiridas em face as suas experiências de pesquisas.

Em meio a essas questões, é necessário atentar para as tipologias das necessidades informacionais, visto que elas têm certo grau de subjetividade e de relatividade em sua essência, porque, o indivíduo, por si só, é um ser que carrega consigo sua história, emoções e valores diferenciados entre si, fatores que imprimem o caráter subjetivo de suas necessidades informacionais. Apesar das variáveis que envolvem o viés contextual entre a informação e a necessidade de informação, reconhece-se o usuário como “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades” (SANZ-CASADO, 1994,

p.19-20, tradução nossa). As categorias ‘necessidades de informação e desenvolvimento de atividades’, possuem paralelos que devem convergir a um mesmo resultado. Entretanto, elas têm conotação pessoal, isto é, depende de como cada usuário expresse ou reconheça a sua necessidade de informação, o que influenciará no desempenho de suas atividades.

Frente a todo o aparato que incorre acerca das necessidades de informação, destaca-se “o conhecimento da necessidade de informação [que] permite compreender por que as pessoas se envolvem em um processo de busca de informação. Exigência oriunda da vida social, exigência de saber, de comunicação [...]” (LE COADIC, 1996, p.39). Pressupõe-se, a partir dessas condicionantes, que a necessidade de informação, em essência, caracteriza-se em uma necessidade física. Nessa condição, ela subdivide-se em duas esferas: de ordem intelectual e social, cuja materialização é uma ação natural do ser humano, como dormir, comer, sorrir etc. (LE COADIC, 1996).

Para reforçar essas bases conceituais, especificamente, tendo-as como fundamento ao objetivo proposto nesta pesquisa, entende-se “[...] que a necessidade de informação, quando existe, é uma necessidade derivada, exigida para a realização de uma necessidade mais fundamental” (LE COADIC, 1996, p.41). Desse modo, classifica-se a tipologia das necessidades de informação em:

a) A necessidade de informação em **função do conhecimento** é uma **necessidade derivada do desejo de saber** [...]. b) A necessidade de informação em **função da ação** é uma necessidade **derivada de necessidades materiais** exigidas para a realização de atividades humanas, profissionais e pessoais [...]. (LE COADIC, 1996, p.41, grifo nosso)

Os preceitos acima fortalecem o entendimento de que a informação é o elemento provocador a uma ação com objetivo e requisito para o sucesso dessa ação (LE COADIC, 1996). Ainda, atribui-se às seguintes prerrogativas ao enredo da contextualização da informação, que as necessidades de informação têm vertentes contextuais e situacionais voltadas para funções diferenciadas, a partir de um interesse específico, no entanto, essas funções poderão, em um determinado momento, desenvolver pontos de interseções, tendo em vista, a compreensão de que o conhecimento pressupõe toda ação e vice-versa.

Voltar-se para esses pressupostos é reconhecer que o dinamismo informacional, presente no processo de discernimento da informação, poderá

despertar o usuário da informação para o reconhecimento de outras necessidades informacionais. Nesse sentido, Guinchat e Menou (1992) orientam: “[...] depois que a necessidade de informação é reconhecida, deve-se definir a forma de satisfazê-la, isto é, seu conteúdo, os assuntos, mas também sua apresentação e sua forma de comunicação”. Esses dois últimos pontos são assuntos abordados nos próximos tópicos.

3.4 CANAIS E FONTES DE INFORMAÇÃO

Antes da abordagem aos canais e às fontes de informação, primeiramente, deve-se admitir que, para atender necessidades variadas de informação, é preciso identificar os obstáculos que minimizam a sua eficiência. Isso, porque o indivíduo pode ter diante de si um composto informacional, porém as dimensões da informação necessárias à efetivação das atividades podem influenciar a canalização das informações necessárias, a busca, ao tipo e uso de canais e fontes, bem como a qualidade e multiplicidade do extrato informacional. Nessa compreensão, concorda-se que “[...] nem toda informação obtida é confiável, de modo que [...] [se deve] selecionar aquilo em que julgam poder confiar e aquilo que é melhor ignorar [...]” (HICKSON *et al.*, 1986 citado por CHOO, 2006, p.315).

As formas de busca da informação envolvem os tipos de canais e fontes que veiculam as informações. Inicialmente, discute-se sobre os canais de informação que contemplam aos múltiplos e variáveis recursos utilizados para a transmissão do conhecimento ao usuário da informação. Todavia, a acessibilidade aos canais de comunicação, de certa forma, influenciará na escolha do tipo de canal, em vista de que,

[...] o canal mais acessível, embora não o melhor, é escolhido primeiro e assim, considerações sobre qualidade e confiabilidade são secundárias. Por outro lado, a percepção de acessibilidade da informação, por parte do usuário, é influenciada pela experiência pessoal, ou seja, quanto mais experiência no uso de um canal, mais ele se torna acessível para o usuário; [...]. (FIGUEIREDO, 1994, p.26)

Frente às considerações de Figueiredo, admite-se que as facilidades de acesso aos canais de informação, influenciam e conduzem o usuário a escolher um determinado canal em detrimento do outro, independente do grau de confiabilidade.

Isto implica em uma prática pessoal de pesquisas passíveis de perda e possíveis inconsistência nos resultados, assim como irrelevância e/ou impertinência da informação.

Esses canais de comunicação são classificados na literatura quatro tipos, conforme descrição abaixo: como:

- a) Canais informais: caracterizam-se por contatos realizados entre sujeitos emissores e receptores de informação;
- b) canais formais: são aqueles que veiculam informações já estabelecidas ou comprovadas através de estudos;
- c) canais semi-formais: estes são configurados pelo uso simultâneo dos canais formais e informais.
- d) canais supra-formais: são caracterizados pelo uso dos canais de comunicação eletrônica, veiculado através do uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC's). (ARAÚJO, 1998, p.29-31)

Observa-se, que o processo da comunicação acontece mediante um canal específico, ou mesmo concomitante a outros de canais de informação. Desse modo, infere-se, que, necessariamente, a comunicação da informação não ocorre em apenas em um tipo de canal, mas depende da pessoa ou grupo e também do tipo de informação. Esses elementos determinam o canal mais apropriado a atender às suas necessidades de informação.

Nesse panorama, surge outro atributo comunicacional, ou seja, as fontes de informação. De maneira bem simples, pode-se dizer que as fontes de informação equivalem aos diversos tipos de suportes e publicações utilizados para comunicar o conhecimento (CAMPELLO; CENDÓN; KREMER, 2000).

Correspondentemente, as fontes de informação “podem ser classificadas como primárias, secundárias e terciárias” (MUELLER, 2000, p.30-31). As fontes primárias são aquelas obtidas diretamente do seu produtor (ex. relatórios técnicos, trabalhos apresentados em congressos, patentes, normas técnicas, etc.). As fontes secundárias apresentam um tratamento em que a informação é filtrada e organizada em uma ordem, conforme a sua finalidade (ex. enciclopédias, dicionários, manuais, tabelas, revisões de literatura, tratados, livros-texto, anuários etc.). As fontes terciárias são aquelas que remetem o usuário para as fontes primárias e secundárias (ex. bibliografias, os serviços de indexação e resumos, os catálogos coletivos, os guias de literatura, os diretórios, etc.). (MUELLER, 2000)

Atualmente, outras fontes de informação surgiram com o advento das tecnologias da informação e de comunicação, as quais se tornaram de grande

relevância para o processo de comunicação, a exemplo: *e-mail*, sistema de comunicação móvel, o aplicativo WhatsApp, programa gerencial informatizado etc.

Mesmo com todo o repertório dos canais e de fontes de informação, há a preocupação se, de fato, esses dois aportes da informação garantirão a efetividade do processo comunicacional, pois, pode ocorrer alguma dificuldade em encontrar a informação, ou seja, diante de possíveis barreiras à informação.

3.5 BARREIRAS INFORMACIONAIS

Em linhas gerais, consideram-se barreiras informacionais qualquer impedimento ao acesso à informação em algum tipo de canal de comunicação. A seguir, listam-se alguns elementos considerados barreiras informacionais. Para facilitar a visualização das barreiras, segue-se o Quadro 1, que traz as concepções de três estudiosos da área quanto ao tipo de barreiras enfrentadas pelo indivíduo, as quais poderão interpor o acesso à informação.

Quadro 1 – Obstáculos informacionais

OBSTÁCULOS INFORMACIONAIS		
ARAÚJO [1998]	FIGUEIREDO [1994]	GUINCHAT e MENO [1992]
Barreiras intra-organizativas	Barreiras de atraso na biblioteca	Obstáculos institucionais
Barreiras financeiras		Obstáculos financeiros
Barreiras interpessoais		Obstáculos psicológicos
Barreiras de idioma	Barreiras de língua estrangeira	Obstáculos linguísticos
Barreiras ideológicas		
Barreiras terminológicas	Barreiras da terminologia	Obstáculos técnicos
Barreiras geográficas	Barreiras de isolamento geográfico	
Barreiras econômicas		
Barreiras legais	Barreiras de restrições à informação	
Barreiras de tempo	Barreiras de restrições de tempo	
Barreiras de eficiência	Barreiras de estratégias de busca	
Barreiras de capacidade de leitura		
Barreira de consciência e conhecimento da informação		
Barreiras de responsabilidade		
	Barreiras de informação de qualidade inferior	
	Barreiras de demora da publicação	

	Barreiras de excesso de informação	
	Barreiras de desconhecimento da informação	
	Barreiras de dispersão da informação em diferentes canais	
	Barreiras de literatura não convencional	

Fonte: Costa (2002, citado por ALMIRANTE; RAMALHO, 2007, p.4).

As barreiras apresentadas pelos autores são semelhantes em funções pontuais, diferenciando-se apenas quanto à terminologia adotada. Ressalta-se, ainda, que as barreiras informacionais podem ocorrer por várias razões: por falha do sistema de informação, podem ser circunstanciais, ou mesmo por algum tipo de omissão/erro do usuário no ato da pesquisa. Esses obstáculos devem ser repensados em todos os aspectos, com o intuito de minimizar as barreiras e de reforçar a obtenção da informação.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, descrevem-se os procedimentos metodológicos a serem seguidos na pesquisa. Para melhor compreensão desse processo, estabeleceram-se os seguintes pontos: Caracterização da pesquisa; tipo de abordagem; o espaço da pesquisa; fases da pesquisa; instrumento de coleta de dados, e, por fim, os procedimentos de análise dos dados.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A presente pesquisa é exploratória, pois busca investigar fenômenos em uma área de atuação incomum ao nosso ambiente de pesquisa, ou seja, examina-se a variante mercado imobiliário; para atender essa proposta, delineou-se como objetivo geral da pesquisa. Trazer essa discussão à área acadêmica é um desafio porque esse setor é um campo bastante competitivo, além de envolver negociação financeira de grande valor; logo, é essencialmente fechado, com isso, o usuário da informação e os técnicos em transações imobiliárias têm certas reservas em responder questões sobre os negócios imobiliários.

Assim, a pesquisa exploratória “tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias [...]”. (GIL, 1999, p.43). Corroborando com esse posicionamento, Marconi e Lakatos (2003, p.188) compreendem que “[...] são investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, [...] para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos [...]” Logo, essa é uma combinação teórica e prática da pesquisa que proporciona ao pesquisador fatos exploratórios com propósitos a estudos futuro.

Caracteriza-se também como pesquisa descritiva e de campo: descritiva por ter a função de observar fenômenos e descrever os achados, cuja contribuição está em dimensionar as relações das variantes com o fenômeno pesquisado. Enquanto pesquisa de campo, constitui-se por buscar informações diretamente no local onde atua o objeto de estudo, a fim de descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles (MARCONI; LAKATOS, 2006). Enfim, a pesquisa está firmada segundo a ordenação metodológica de estudo de campo-exploratório-descritivos.

4.2 TIPO DE ABORDAGEM

Quanto à abordagem, a pesquisa é de natureza quanti-qualitativa. As duas abordagens complementam-se com o intuito de oferecer possibilidades de utilização dos recursos quantitativos para melhor embasar resultados que requerem mensuração, ao mesmo tempo em que contribui para as análises subjetivas do fenômeno.

4.3 O ESPAÇO DA PESQUISA

O espaço da pesquisa está delimitado no mercado imobiliário, especificamente, nas imobiliárias denominadas de pessoa jurídica, localizadas na cidade de João Pessoa-PB. Tendo, como sujeitos da pesquisa, treze técnicos em transações imobiliárias, vinculados a elas.

4.4 UNIVERSO E AMOSTRA

Para realização da pesquisa foi preciso delimitar o seu universo ou população, compreendido como “[...] o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica comum”. (MARCONI; LAKATOS, 2006, p.223). Desse modo, o universo da pesquisa é formado pelos técnicos em transações imobiliárias, vinculados formal ou informalmente, geralmente, nesse tipo de organização, o vínculo é informal. Na presente pesquisa, o universo é representado pelos técnicos que atuam no mercado imobiliário, vinculados a uma imobiliária. Atualmente, existem cadastrados no CRECI/PB 3.321 corretores pessoas físicas e 240 pessoas jurídicas (imobiliárias), informações coletadas no CRECI/PB, em 10 de março de 2015.

Outra particularidade é a rotatividade deles à imobiliária, possivelmente, devido à sua condição de profissional liberal. Então, em virtude dessa especificidade à prática da profissão, optou-se por adotar uma amostra aleatória, com a aplicação de 20 questionários. No entanto, só se conseguiu a devolução de 13 questionários respondidos, constituindo essa quantidade em nossa amostra.

Para testar a clareza e a compreensão das perguntas, fez-se um pré-teste, com aplicação de três questionários. O pré-teste demonstrou um resultado positivo,

tendo em vista que, em todas as perguntas, houve uma resposta correspondente, confirmando o entendimento e a consistência das questões. Após esse procedimento, foi-se às imobiliárias, e entregaram-se os questionários aos técnicos, e, em outro momento, retornou-se às respectivas imobiliárias e se fez o recolhimento da pesquisa feita.

4.5 FASES DA PESQUISA

A pesquisa compreende quatro fases: a primeira se refere à pesquisa bibliográfica, obrigatória a todo trabalho científico, em virtude do referencial teórico, que cumpriu os seguintes passos: identificação do material bibliográfico, mediante leitura, fichamento e resumo; a segunda fase compreende a ida ao campo da pesquisa, com vistas a conhecer os sujeitos para a aplicação do questionário; a terceira foi o recolhimento do instrumento de pesquisa; a quarta fase define o tratamento dos dados, mediante tabelas e categorização para posterior análise e interpretação.

4.6 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a coleta dos dados optou-se pelo questionário, que, segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 201), “é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. O questionário da pesquisa, formado por questões abertas e/ou fechadas, incluiu quatorze questões e foi dividido em duas partes: Perfil dos Técnicos em Transações Imobiliárias e Atuação Negocial. O processo da aplicação se iniciou com o pré-teste, aplicado a três corretores parceiros, respectivamente de três imobiliárias concorrentes. Todas as perguntas do questionário foram entendidas e respondidas, assim, considerou-se satisfatório o instrumento para efetuar a coleta dos dados.

Após essa fase, iniciou-se a aplicação dos questionários definitivos, no período de novembro de 2014 a janeiro de 2015. Foram visitadas dez imobiliárias de João Pessoa, no entanto só foi possível entregar vinte questionários aos corretores de cinco imobiliárias. Dos vinte questionários entregues, apenas treze foram respondidos e devolvidos, o que correspondeu à amostra da pesquisa. Ressalta-se,

ainda, a dificuldade de encontrar os corretores, visto que não se encontravam na imobiliária, devido à natureza do local de trabalho, isto é, eles estão, normalmente, em vários lugares realizando plantões externos.

4.7 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE

Para análise dos dados, inicialmente, foi realizada a sistematização dos dados: codificação dos questionários e quantificação dos resultados obtidos na coleta de dados. Posteriormente, os dados foram organizados em duas classes: a primeira para compor o Perfil dos TTI e a segunda a Atuação Negocial. Para analisar estes dados, adotou-se a Análise de Conteúdo, de Bardin (2009, p.42), que a define como:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

Entendendo a análise de conteúdo como uma técnica das comunicações que permite deduzir interpretações dos conteúdos das mensagens com indicadores tanto quantitativos quanto qualitativos, optou-se por construir categorias que os representasse. Então, para analisar os conteúdos das categorias com indicadores quantitativos, utilizou-se dos cálculos estatísticos como recurso auxiliar. Já para os indicadores das categorias qualitativas (subjetivas), analisou-se sob a perspectiva temática por finalidades (BARDIN, 2009).

5 AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS TÉCNICOS EM TRANSAÇÕES IMOBILIÁRIAS

O presente capítulo refere-se aos resultados das análises da investigação das necessidades informacionais dos técnicos em transações imobiliárias, no mercado de João Pessoa. Inicialmente, traçou-se o perfil dos usuários (técnicos em transações imobiliárias), e, em seguida, elaborou-se a análise dos dados sobre as suas necessidades informacionais, a partir da perspectiva temática Atuação Negocial dos Técnicos em Transações Imobiliárias (TTI).

Para conhecer o perfil dos técnicos em transações imobiliárias, definiram-se as seguintes categorias: Sexo dos usuários; Faixa etária dos usuários; Tempo de trabalho como corretor de imóveis; Nível de escolaridade; Tempo de conclusão do Curso Técnico de Transações Imobiliárias (TTI); Credenciamento ao CRECI. Essas categorias permitiram traçar o perfil dos TTI, assim como, subsidiar as análises e interpretação dos dados quanti-qualitativos, convergindo-os ao alcance dos resultados.

A discussão em torno das necessidades informacionais dos técnicos em transações imobiliárias, deu-se sob o enfoque da Atuação Negocial dos TTI, a qual originou as categorias: Área de atuação dos técnicos; Fechamento de contratos; Participação em treinamentos; Dificuldades no fechamento das transações; Tipologia das informações que necessitam; Barreiras à informação; Fontes e canais utilizados pelo TTI; por fim, Comentários dos técnicos em transações imobiliárias. Deste modo, utilizou-se das técnicas de análises de conteúdo de Bardin (2009), para as interpretações da categoria Atuação Negocial dos TTI e suas respectivas subcategorias, provindas dos dados mencionados pelos sujeitos investigados.

As técnicas utilizadas para as análises e interpretações dos dados da pesquisa permitem correlacionar às duas categorias do presente estudo, por assim, considerarmos que a convergência entre o método quantitativo e qualitativo é substancial para convergir os seus respectivos significados de conteúdos, frente à sistematização e à explicitação, possíveis a partir da utilização de:

[...] Um conjunto de técnicas de análise das comunicações [que permitem] [...] obter procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens. (BARDIN, 2009, p.42).

O trecho acima concorre para o entendimento do fenômeno estudado, tendo em vista que os sujeitos envolvidos na pesquisa, possivelmente, têm um repertório de necessidades que só poderão ser conhecidas, a partir da inferência das suas respectivas mensagens.

5.1 PERFIL DOS USUÁRIOS

Para traçar o perfil dos técnicos em transações imobiliárias, utilizamos as categorias: sexo, faixa etária, tempo de atuação no mercado imobiliário, nível de escolaridade, se possuía o Curso de Técnico em Transações Imobiliárias e se era credenciado no CRECI.

5.1.1 Sexo dos usuários

Os resultados obtidos na pesquisa indicaram a seguinte distribuição dos usuários conforme o sexo, que pode ser visualizada na Tabela 1, a seguir:

Tabela 1 - Distribuição dos usuários conforme o sexo

SEXO	NÚMERO	PERCENTUAL
Masculino	7	53,8%
Feminino	6	46,2%
TOTAL	13	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014-2015.

A maioria dos técnicos em transações imobiliárias pesquisada é do sexo masculino (53,8%), ocupando menor percentual o sexo feminino (46,2%). Este resultado reforça o histórico da profissão, que teve seu início com a “chegada da corte portuguesa à Bahia e ao Rio de Janeiro, em 1808”⁶⁶. Era preciso encontrar moradia para corte no Brasil, então foram designadas pessoas, que provavelmente, seriam do sexo masculino, tendo em vista, o teor histórico da discriminação à mulher

⁶⁶ Informação retirada da página do Sindimóveis-RS. Disponível em: <<http://www.sindimoveis-rs.com.br/sindicato/historico>>. Acesso em: 09 mar. 2015.

na época. Porém, percebem-se, também, com esse resultado, que, assim como em outras áreas profissionais, as mulheres têm alcançado grandes avanços nesse mercado.

5.1.2 Faixa etária

No que concerne à faixa etária dos TTI, esses resultados da pesquisa estão apresentados na Tabela 2 a seguir:

Tabela 2 – Faixa etária dos usuários

IDADE	NÚMERO	PERCENTUAL
20 a 35 anos	5	38,5%
36 a 51 anos	6	46,1%
52 a 65 anos	2	15,4%
Acima de 66	-	-
TOTAL	13	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014-2015.

Percebe-se que os técnicos em transações imobiliárias estão, significativamente, representados em uma faixa etária entre 36 e 51 anos (46,1%). Isto demonstra que esses sujeitos têm certo grau de maturidade, pelo menos, a título de história de vida, o que é edificante e contribui para o desempenho profissional.

5.1.3 Tempo de atuação no mercado imobiliário

Os resultados acerca do tempo de trabalho dos TTI são apresentados na Tabela 3:

Tabela 3 – Tempo de trabalho como corretor de imóveis

TEMPO DE TRABALHO	NÚMERO	PERCENTUAL
de 0 a 4 anos	11	84,6%
de 5 a 10 anos	2	15,4%
Acima de 11 anos	-	-
TOTAL	13	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014-2015.

Em relação ao tempo de trabalho como corretor de imóveis, os dados demonstram um resultado exponencial, dos que se encontram dentro na faixa de 0 a 4 anos (84,6%). Deduz-se que esse resultado, provavelmente, seja devido à natureza de ser um tipo de profissional autônomo, e com isso exerçam certa mobilidade no ramo.

5.1.4 Nível de escolaridade

Apresentam-se os resultados obtidos na pesquisa, pertinentes ao nível de escolaridade dos TTI na Tabela 4, a seguir:

Tabela 4 – Nível de escolaridade

ESCOLARIDADE	NÚMERO	PERCENTUAL
Ensino médio	5	38,5%
Graduação	7	53,8%
Pós-graduação	1	7,7%
TOTAL	13	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014-2015.

Os resultados desses dados demonstram que a formação educacional dos técnicos atende a um nível bastante confortável, pois 53,8% dos pesquisados possuem graduação. Isso ressalta a compreensão de um público que vislumbra perspectivas de conhecimentos contínuos para a sua formação, e isso é um diferencial para o desempenho de suas atividades.

5.1.5 Tempo de conclusão do Curso Técnico da Transações Imobiliárias (TTI)

A seguir apresentam-se os dados referentes ao tempo da conclusão do Curso Técnico de Transações Imobiliárias (TTI) na Tabela 5:

Tabela 5 – Tempo de conclusão do Curso Técnico de Transações Imobiliárias (TTI)

CONCLUSÃO DO CURSO	NÚMERO	PERCENTUAL
Menos de 1 ano	1	7,7%
De 1 até 2 anos	8	61,6%
De 2 até 5 anos	3	23,0%
Acima de 5 anos	1	7,7%
TOTAL	13	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014-2015.

Os resultados obtidos sobre o tempo de conclusão do curso dos TTI demonstram que os valores indicados de 1 até 2 anos (61,6%) foram o de maior expressão. Isso evidencia que, mesmo esse público tendo, em sua maioria, uma formação superior, tem buscado, na área imobiliária, a sua garantia no mercado de trabalho. Por outro lado, a situação em relação à efetividade experiencial no ramo fica negligenciada pelo fato de não se ter uma base sólida no tocante ao item da experiência de mercado.

5.1.6 Credenciamento ao CRECI-PB

Sobre o credenciamento dos TTI no CRECI-PB no início do exercício da profissão os dados são apontados na Tabela 6, a seguir:

Tabela 6 – Credenciamento ao CRECI-PB, no início do exercício da profissão

CONCLUSÃO DO CURSO	NÚMERO	PERCENTUAL
Sim	13	100%
Não	-	-
TOTAL	13	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014-2015.

Tratando-se da menção ao credenciamento ao Conselho Regional de Corretores (CRECI), verifica-se um resultado bastante positivo, pois 100% dos pesquisados assinalaram que são credenciados ao CRECI. Isso demonstra que esses profissionais se preocupam em atender aos dispositivos legais da profissão.

5.2 A ATUAÇÃO NEGOCIAL DO TTI

Nesta seção, buscou-se evidenciar as necessidades dos técnicos em transações imobiliárias, tanto do ponto de vista das necessidades de informação quanto das dificuldades de obtê-las, bem como das fontes e dos canais necessários para atender à disponibilização de informações necessárias à atuação negocial, em virtude de alcançar maior desempenho.

Destaca-se, que essa é a segunda categoria definida para atingir os objetivos da pesquisa, cujas subcategorias são compostas pelos seguintes itens: Área de atuação dos técnicos; Fechamento de contratos; Participação de treinamentos; Dificuldades no fechamento das transações imobiliárias; Tipologias das informações que os TTI necessitam; Barreiras à informação; Fontes e canais de informação utilizados pelo TTI; por fim, Comentários dos técnicos em transações imobiliárias.

Em relação ao último item, é importante ressaltar que foi inserido com o intuito de deixar um espaço de *questão livre* para a disposição de elementos não mencionados na composição do questionário aplicado. Isso permite ao sujeito da pesquisa sair da caixa estrutural do instrumento de pesquisa, e, com isso, apontar novos horizontes nos resultados da pesquisa. Assim, ficou aberto para a colocação de informações necessárias ao desempenho de suas atividades. Nesse sentido, admite-se que o sujeito da pesquisa passa a atuar, ao mesmo tempo, como provedor e desbravador de informações substanciais ao seu exercício de profissional.

5.2.1 Área de atuação dos técnicos

Nessa seção, discute-se a área de preferência de atuação negocial. Para essa discussão, apresentam-se, na Tabela 7, os dados obtidos na pesquisa, cuja interpretação enreda-se aos resultados inferidos dos conteúdos das mensagens das respostas subjetivas.

Tabela 7 – Área de preferência de atuação negocial

ÁREA DE ATUAÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
Venda	13	92,9%
Locação	-	-
Avaliação de imóveis	1	7,1%
Perícia de imóveis	-	-
TOTAL	14*	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014-2015.

* Os usuários podiam marcar mais de uma opção.

O resultado da questão área de preferência de atuação negocial, retrata que o item "venda" obteve um percentual significativo (92,9%) em relação aos demais. Isso significa que o técnico, em sua maioria, envolve-se na área de vendas em detrimento das demais. Esses resultados confrontados com as falas dos pesquisados revelam que a causa desse interesse se dá por questões de rentabilidades e em função de não terem formação para atuar em outra área da corretagem. Para elucidação desses fatos, seguem-se os posicionamentos que os evidenciam.

- *“Não fiz o **Curso de Perito Avaliador**”* - (TTI 1).
- *“Não tenho **curso de avaliação e perícia** e acredito que à área de vendas trás um maior **retorno financeiro**.”* - (TTI 3).
- *“Gosto de ser **“vendedora”** e a **rentabilidade** do comissionamento vale a pena.”* - (TTI 4).
- *“Apesar de ser **mais burocrático**, em compensação é **mais lucrativo**.”* - (TTI 5).
- *“Além de gostar de trabalhar com vendas, o valor da **comissão** é atraente como fonte de renda.”* - (TTI 7).
- *“Pelo **retorno financeiro** que é positivo.”* - (TTI 10)

Verifica-se que as falas dos respondentes validam os resultados estatísticos do item "venda" em relação aos fatores rentabilidade e a não formação do curso de perito, pois se constataram os seguintes indicadores: **“Curso de Perito Avaliador”**; **“curso de avaliação e perícia”**; **“rentabilidade”**; **“mais lucrativo”**; **“comissão”**.

Um dos motivos da escolha de atuação dos TTI na área de vendas é a rentabilidade que se converte em maior obtenção de **lucro**.

5.2.2 Fechamento de contratos

Nessa seção, discute-se o fechamento de contratos por nível de habitação. Para essa discussão, construiu-se a Tabela 8. As interpretações dos dados estatísticos validam e são validados pelos resultados inferidos dos conteúdos das mensagens das respostas subjetivas.

Tabela 8 – Fechamento de contrato por nível de habitação

PADRÃO DO IMÓVEL	NÚMERO	PERCENTUAL
Imóvel popular	9	45,0%
Imóvel de médio padrão	8	40,0%
Imóvel de alto padrão	3	15,0%
TOTAL	20*	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014-2015.

* Os usuários podiam marcar mais de uma opção.

Ao questionar os técnicos sobre o fechamento de contratos por nível de habitação, revelou-se que existe certo predomínio por determinado tipo de imóvel: popular (45%) e imóvel de médio padrão (40%). Infere-se que a razão disso se dar em função do perfil do cliente, local de atuação do corretor e o tipo de classe: baixa a média renda. Estes indicadores refletem o fechamento de contrato em imóveis de **padrão de imóvel popular a médio**. Seguem-se, os relatos das falas que comprovam os indicadores do nível de habitação.

- *“Atuo mais na zona sul, onde os **imóveis são mais baratos**, direcionados para a classe média.”* - (TTI 1)

- *“[Imóvel popular] **padrão atual no mercado e que à área onde atuo e de cliente com este perfil.**”* - (TTI 4)

- *“Trabalho mais nos bairros onde as pessoas tem **baixa renda.**”* - (TTI 5)

- “O bairro que atuo é de classe baixa à média, logo, **os clientes não possuem um bom poder aquisitivo.**” - (TTI 12)

- “Minha área de classe média e alta logo, **os clientes tem poder aquisitivo isso ai.**” - (TTI 10)

Verifica-se, que sobre o fechamento de contratos, destaca-se o imóvel popular, porém há certa relatividade entre o local de atuação com o poder aquisitivo do cliente (possível comprador).

5.2.3 Participação em treinamentos

Nesta seção, busca-se saber se os técnicos em transações imobiliárias têm participação em treinamentos, e com que regularidade costumam participar (Tabela 9).

Tabela 9 – Participação de treinamentos

PARTICIPAÇÃO DE TREINAMENTOS	NÚMERO	PERCENTUAL
Sim	12	92,3%
Não	1	7,7%
TOTAL	13	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014-2015.

Os resultados da categoria participação de treinamentos revelaram um percentual expressivo dos que responderam sim (92,3%). Isso demonstra que os profissionais do mercado imobiliário estão atentos para a importância de se atualizarem. Para validar esse resultado, constituíram-se, a partir dessa categoria, os marcadores temporais de frequência em relação à regularidade na participação de treinamentos.

5.2.3.1 Regularidade na participação de treinamentos

Com o intuito de levantar os elementos motivadores acerca da participação de treinamento dos TTI consideram-se como marcadores temporais as periodicidades: semanal, quinzenal, mensal, bimestral, trimestral e semestral. Os resultados em torno da regularidade são apresentados na Tabela 10, a seguir:

Tabela 10 – Regularidade na participação de treinamentos

REGULARIDADE	NÚMERO	PERCENTUAL
Semanal	3	25%
Quinzenal	1	8,3%
Mensal	2	16,7%
Bimestral	3	25,0%
Trimestral	-	-
Semestral	3	25,0%
TOTAL	12	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014-2015.

Os resultados dos marcadores temporais da regularidade na participação de treinamentos confirmam os dados expressivos da categoria participação de treinamentos (92,3%), além de discriminar os marcadores com maior evidência de regularidade de participação. Percebeu-se uma relação de índice de igualdade entre os seguintes marcadores: Semanal (25,0%), Bimestral (25,0%), Semestral (25,0%); já o marcador Mensal obteve 16,7%, o que indica uma participação moderada; para o marcador Quinzenal houve uma participação inferior, alcançando apenas 8,3%.

Isso demonstra que, ainda que os resultados tenham variações na regularidade da participação de treinamentos, os profissionais do mercado imobiliário se enquadram no perfil dos grupos voltados à formação continuada. Isso ocorre em prol de conhecimentos que venham contribuir para o desenvolvimento de suas atividades, visto que,

[...] o Corretor de Imóveis [deve] efetuar (*sic*) pesquisa de mercado; delimitar região de pesquisa; consultar fontes de informações; obter informações gerais sobre a região; visitar a região; efetuar pesquisa direcionada do

mercado local; definir disponibilidade de imóveis no local e distinguir zoneamento da região e meio ambiente. Também fará captação de imóveis; visitas em imóveis; verificar as condições físicas dos imóveis; determinar valor de comercialização dos imóveis; cadastrar imóveis; combinar formas de trabalho com o proprietário. (MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 1997-2007).⁷

Desse modo, pode-se incorporar, a esse tipo de profissional, o perfil dos que buscam formas diversas para atualização profissional, mesmo que utilizem recursos de outras fontes e de outras áreas do saber, a exemplo do Estudo de Usuários, disciplina da Biblioteconomia, assim, permitem-se entender que:

“Educação de usuários é um termo abrangente que reúne vários tipos de ferramentas que vão desde a instrução, o treinamento, a interpretação de interfaces amigáveis, o marketing, a divulgação de artigos e reportagens, manuais, *tours*, cursos de acesso a bases de dados, até a orientação bibliográfica (DUZIAK; GABRIEL; VILLELA, 2000, citado por LIMA, 2010, grifo do autor).

Então, essa necessidade de atualização compõe formas diferenciadas de busca de conhecimentos que os favoreçam a uma formação. Essas evidências refletem o comportamento dos técnicos, inferido a partir das falas a seguir, cujos indicadores valorizam a temática categorizada por **treinamento**.

- *“sempre participo dos treinamentos **oferecidos pela imobiliária** ao qual sou vinculado.”* - (TTI 1).

- (Semestral) *“Só quando é **algo muito interessante e inovador** no mercado.”* - (TTI 2)

- *“Que **buscar conhecimento** é sempre muito importante, o **mercado é competitivo** e quanto mais você souber sobre sua área de atuação é melhor.”* - (TTI 3).

- *“Por questão de **tempo**, e os treinamentos geralmente são à noite, fico sem condições porque tenho aula.”* - (TTI 5).

- *“É sempre importante você se **capacitar na profissão** onde trabalha.”* - (TTI 8).

- *“Por que o mercado imobiliário está em constante **mudança**.”* - (TTI 9).

⁷ Informação online disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/informacoesGerais>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

- “Treinamentos ofertados pela empresa para a **reciclagem para desempenho do corretor.**” - (TTI 10).

- “Os treinamentos estão relacionados a (sic) **reciclagem do profissional e de sazonal, ou de acordo com a necessidade.**” - (TTI 11).

- “É de grande importância para o **desempenho no mercado imobiliário.**” - (TTI 12).

Ressalta-se que a valorização sobre a realização de treinamentos foi um ponto considerado importante para o desempenho profissional entre todos os corretores.

5.2.4 Barreiras à informação

Nesta seção, revelam-se as barreiras de informação resultantes da pesquisa. Para tal, desenvolveu-se a subcategoria ‘*Dificuldades no fechamento das transações imobiliárias*’, cujos resultados proporcionaram a identificação de indicadores de barreiras da informação. No entanto, essa categoria, apenas, levantou resultados estatísticos em relação ao quantitativo de dificuldades encontradas entre os técnicos, o que pode ser observado na Tabela 11, a seguir:

Tabela 11 – Sente algum tipo de dificuldades em obter informações para desempenhar suas atividades de corretor de imóveis

DIFICULDADES	NÚMERO	PERCENTUAL
Sim	5	38,5%
Não	8	61,5%
TOTAL	13	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014-2015.

Os resultados obtidos evidenciam que, em sua maioria, os técnicos responderam que não sentem dificuldades (61,5%), para a obtenção de informações. No entanto, nas questões subsequentes, o resultado demonstra uma situação que permeia uma série de dificuldades para a obtenção de informações.

5.2.4.1 Dificuldades no fechamento das transações imobiliárias

Em relação ao fechamento das transações imobiliárias, optou-se por criar um quadro que evidenciasse as marcações codificadas por *Indicadores; Frequência; Barreiras/Justificativas*, de modo a facilitar as interpretações dos indicadores de barreiras, conforme consta do Quadro 2 a seguir:

Quadro 2 – Dificuldades no fechamento das transações imobiliárias⁸

INDICADORES	FREQUÊNCIA	BARREIRAS/JUSTIFICATIVAS
“Burocracia bancária”	4	“Burocracia dos bancos em liberar financiamento. ” [TTI 3]; “ Avaliação abaixo do valor do imóvel avaliado por engenheiros que não conhece a região, que vem de outro estado.” [TTI 9] “ Carestia da documentação ” [TTI12].
“Clientes mal intencionados”	1	“ Não reconhecer o esforço do profissional ” [TTI 6]
“Corretor/cliente”	1	“Corretor: falta conhecimento do acordo e uma atenção contínua. Cliente: indecisão, pois não sabe exatamente o que quer .” [TTI 2].
“Financeiro”	7	“Não é regra. Mas a sua maioria é a incompatibilidade do perfil financeiro do cliente com o imóvel desejado.” [TTI 7] “Acho que as dificuldades no (sic) fechamentos podem acontecer por alguns motivos, como a desistência do próprio cliente , sua renda que é o fator financeiro. ” [TTI 8]*. “Geralmente são pessoas com renda informal” [TTI 5].
“Intransigência dos construtores”	1	--
“Negociação de valores de comissões”	1	--
“Valores dos imóveis”	3	“Exagero nos valores dos imóveis” [TTI 12].

Fonte: Dados da pesquisa, 2014-2015.

Das respostas obtidas dos TTI, a maioria relatou *dificuldades financeiras* (58,3%), o que equivale a sete respostas. Esse é um tipo de barreira que, provavelmente, está presente em outros segmentos sociais. Para reforçar essa proposição, verifica-se, na literatura, que as “barreiras financeiras” (ARAÚJO, 1998), também denominadas por Guinchat e Menou (1992) como “obstáculos financeiros”, são elementos que obstruem significativamente o acesso à informação, assim, a

⁸ Indicadores criados a partir do resultado da subcategoria “**Dificuldades no fechamento das transações imobiliárias**”

ausência de informação causa dificuldades na concretização dos negócios, e, obviamente, prejuízos nas atividades profissionais.

Outra barreira encontrada no fechamento das transações imobiliárias foi a *burocracia* (30,8%), sobretudo a bancária. Nesse palco das discussões burocráticas, não só envolve a forma literal do elemento financeiro (o dinheiro), mas também a composição de outros elementos destacados pelos resultados como: “**liberar financiamento**”; “**Avaliação abaixo do valor do imóvel**”; “**Carestia da documentação**”. Inferem-se, que a presença desses sub-indicadores tem dificultado à efetivação dos contratos.

Encontra-se também, em menor proporção, o indicador (barreira) “*Valores dos imóveis*” (23%). Este indicador contempla o que Araújo (1998) considera de “Barreiras econômicas”, que também se enquadra, semelhantemente, ao indicador (barreira) “Financeiro”, pois o mercado imobiliário vivencia ‘ondas’ de especulação financeira/comercial, cujos valores se alteraram de forma absurda, que impedem estabilização do mercado imobiliário.

Para encerrar essa categoria, têm-se quatro indicadores de barreiras que, igualmente, alcançaram o mesmo resultado: “*Negociação de valores de comissões*” (7,7%); “*Cientes mal intencionados*” (7,7%); “*Corretor/cliente*” (7,7%); “*Intransigência dos construtores.*” (7,7%). Confrontando-se esses indicadores de barreiras com o que se apresenta na literatura da área, tem-se para cada um, respectivamente, uma referida barreira na literatura, assim para o primeiro indicador estão “Barreiras econômicas” (ARAÚJO, [1998]); já para os três últimos indicadores, encontra-se a equivalência: “Barreiras interpessoais” para (ARAÚJO, [1998]); e “Obstáculos psicológicos” para (GUINCHAT; MENO [1992]).

Os resultados dos dados da pesquisa confirmam o que é referendado no aporte teórico estudado, além de constatar que existem dificuldades no fechamento das transações imobiliárias advindos das barreiras de informação.

5.2.5 Tipologias das informações que os TTI necessitam

Nesta seção, identificou-se a natureza tipológica das informações necessárias aos TTI. Para isso, foram expostas doze áreas do saber; e acrescentou-se mais um item, denominado de ‘Outra’, caso ocorresse um novo tipo de informação não listada entre as mencionadas. As referidas áreas compõem o quadro de disciplinas

obrigatórias à formação profissional do técnico. Logo, foi proposital trazê-la por constituir a estrutura curricular do curso de TTI. Portanto, a partir das áreas assinaladas, será possível identificar quais informações são mais necessárias ao desempenho das atividades imobiliárias, ou evidenciadas pelos técnicos, em vista de suas necessidades. Assim sendo, na Tabela 12, a seguir, evidenciam-se os dados obtidos na pesquisa:

Tabela 12 – Informações essenciais no desempenho das transações imobiliárias

TIPO DE INFORMAÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
Marketing imobiliário	11	11,7%
Matemática financeira	4	4,3%
Operações imobiliárias	11	11,7%
Organização e técnica comercial	8	8,5%
Comunicação e expressão	8	8,5%
Direito e legislação	8	8,5%
Relações humanas	9	9,6%
Ética profissional	11	11,7%
Desenho arquitetônico	4	4,3%
Noções de construção civil	7	7,4%
Economia e mercado	7	7,4%
Deontologia imobiliária	6	6,4%
Outra	-	-
TOTAL	94*	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014-2015.

* Os usuários podiam marcar mais de uma opção.

Os resultados encontrados indicam que houve multiplicidades de interesses pelas áreas listadas. No entanto, as áreas seguintes obtiveram o mesmo percentual, *Marketing imobiliário* (11,7%); *Operações imobiliárias* (11,7%), e *Ética profissional* (11,7%). Atribui-se esse resultado aos preceitos orientadores da Lei 6.530/78 em 12 de maio de 1978, do Ministério do Trabalho e Emprego, que considera:

Não obstante, deverá também o Corretor de Imóveis efetuar (*sic*) pesquisa de mercado; delimitar região de pesquisa; consultar fontes de informações; obter informações gerais sobre a região; visitar a região; efetuar pesquisa direcionada do mercado local; definir disponibilidade de imóveis no local e distinguir zoneamento da região e meio ambiente. Também fará captação de imóveis; visitas em imóveis; verificar as condições físicas dos imóveis; determinar valor de comercialização dos imóveis; cadastrar imóveis; combinar formas de trabalho com o proprietário. (MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 1997-2007).

Verifica-se que os componentes pelos quais recaem à responsabilidade do corretor são repletos de ações condicionadas a um conjunto de ações estratégicas, que possibilitam o desempenho das transações imobiliárias. A demonstração da necessidade de se obter informações frente às variáveis citadas no texto é expressa nas seguintes falas:

- “Que **buscar conhecimento** é sempre muito importante, o **mercado é competitivo** e quanto mais você souber sobre sua área de atuação é melhor.” - (TTI 3).

- “Na empresa que trabalho ela faz sim treinamentos. É sempre importante você se **capacitar na profissão** onde trabalha.” - (TTI 8).

- “Por que **o mercado imobiliário** está em constante **mudança**.” - (TTI 9).

- “É de grande importância para o **desempenho no mercado imobiliário**.” - (TTI 12).

Observa-se, nas falas acima, a reiteração dos resultados das questões objetivas e subjetivas, que confirmam as necessidades de informação dos corretores. São necessidades de conhecimento em áreas específicas, que desempenham papéis interdisciplinares como *Marketing Imobiliário*, *Relações humanas (subárea da Administração)*, *Operações Imobiliárias*, *Comunicação e Expressão (Língua Portuguesa)*, entre outras, conforme Tabela 12. Esse resultado reforça o que foi expresso na categoria barreiras de informação, sobre as questões de cunho relacional, conforme pode ser verificado nas falas abaixo:

- “Melhorar o **relacionamento entre corretores e construtoras**. É necessário mais **interação entre ambos**, dar **suporte** e acima de tudo, mais **respeito á classe.**” - (TTI 11).

- “A **falta de comunicação entre corretor e construtor** é um dos maiores **impecílios (sic).**” - (TTI 12).

Os resultados em análises evidenciaram que houve certa equidade nos valores percentuais das demais áreas, o que demonstra o interesse dos técnicos na obtenção de conhecimentos necessários à promoção do desempenho de suas atividades. No entanto, sabe-se que esses conhecimentos podem estar dispostos de várias formas, assim, discute-se sobre fontes e canais utilizados pelos TTI.

5.2.6 Fontes/canais utilizados pelos TTI

Nesta seção, evidenciaram-se as fontes e os canais mais utilizados entre os técnicos. A variação das fontes/canais de informação é substancial para a tramitação e obtenção da informação, devido à praticidade e à combinação do seu uso. Para conhecer o tipo de fonte e/ou canal mais utilizados pelos TTI construiu-se a Tabela 13 a seguir:

Tabela 13 – Fontes e canais de informação utilizados pelos TTI

TIPO DE FONTE	NÚMERO	PERCENTUAL
Catálogos	6	5,8%
Contatos telefônicos	12	11,6%
Contatos pessoais	11	10,7%
Conversas	8	7,8%
E-mail	8	7,8%
Eventos	6	5,8%
Folders	8	7,8%
Jornais	6	5,8%
Outdoor	3	2,9%
Programa gerencial	6	5,8%
Revistas	5	4,8%
Sites grátis	8	7,8%
Sites pagos	5	4,8%
WhatsApp	9	8,7%
Outro (Guia imobiliário)	2	1,9%
TOTAL	103*	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014-2015

*Os usuários podiam marcar mais de uma opção

Como mostra a Tabela 13, as opções de canais/fontes se subdividiram em quatro níveis de interesse dos técnicos pelos itens elencados, na ordem do maior para o menor. Assim, enquadram-se estes níveis em seus respectivos grupos percentuais: no primeiro grupo, estão Contatos telefônicos (11,6%) e Contatos pessoais (10,7%).

O segundo grupo é formado pelo: *WhatsApp* (8,7%), aplicativo telefônico, que estabelece comunicação em tempo real ou não, dependendo da condição de se estar no momento ligado a alguma operadora de Internet (por meio da utilização de dados móveis, ou sistema) *WI-FI*; já os itens Conversas, E-mail, Folders e Sites grátis obtiveram, igualmente, 7,8% das intenções de utilização destes. O que se pode concluir desse resultado é que os TTI não se limitam a utilização de fontes/canais, mas, pelo contrário, estendem-se ao uso concomitante das fontes de informação para satisfazer suas necessidades de informação.

O terceiro grupo comporta, inicialmente: ‘Catálogos’, ‘Eventos’, ‘Jornais’, ‘Programa gerencial informatizado’, obtendo respectivamente um percentual de 5,8%; ainda nesse grupo estão as ‘Revistas’ e ‘Sites pagos’ com o percentual de 4,8%; percebe-se que o grau de variação é mínimo entre as opções marcadas.

Enfim, o quarto grupo, compõe-se do: Outdoor (2,9%) e o Guia imobiliário⁹ (1,9%), os quais obtiveram uma incidência de utilização bem inferior à globalidade geral dos demais grupos. Isso revela que as mais variadas formas de canais-fontes (suporte-informação) de informação são válidas para satisfazer determinada necessidade informacional, não importando onde, como e quando serão necessárias ao usuário da informação.

Nessa perspectiva, deve-se considerar que “[...] depois que a necessidade de informação é reconhecida, deve-se definir a forma de satisfazê-la, isto é, seu conteúdo, os assuntos, mas também sua apresentação e sua forma de comunicação”. (GUINCHAT; MENO, 1992)

Embora os sujeitos da pesquisa não possuam conhecimentos claros sobre tipos de canais de informação, eles utilizaram, de forma simultânea, os canais abaixo, considerados na literatura como:

⁹ Canal/fonte de informação apontada pelos técnicos, em virtude da opção ‘Outro’, disponibilizada na categoria ‘Fontes e canais utilizadas pelos TTI. *Guia Imobiliário* é um programa pago pelas imobiliárias ou pelo corretor autônomo, gerenciado com atualizações mensais, disponibilizado em uma mídia de CD. Foi desenvolvido pela empresa Fábio Henrique Sistema Imobiliário.

- a) Canais informais: caracterizam-se por contatos realizados entre sujeitos emissores e receptores de informação;
- b) canais formais: são aqueles que veiculam informações já estabelecidas ou comprovadas através de estudos;
- c) canais semi-formais: estes são configurados pelo uso simultâneo dos canais formais e informais.
- d) canais supra-formais: são caracterizados pelo uso dos canais de comunicação eletrônica, veiculado através do uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC's). (ARAÚJO, 1998, p.29-31)

Observa-se, no conjunto dos elementos da tabela, que, de modo geral, a escolha do tipo de canal/fonte de informação, provavelmente, foi impulsionada a partir de fatores internos e externos; da experiência profissional; da experiência do pesquisador; do que o cliente solicitar; do poder aquisitivo do cliente, etc. Nesse sentido, veja o que diz Figueiredo (1994):

[...] o canal mais acessível, embora não o melhor, é escolhido primeiro e assim, considerações sobre qualidade e confiabilidade são secundárias. Por outro lado, a percepção de acessibilidade da informação, por parte do usuário, é influenciada pela experiência pessoal, ou seja, quanto mais experiência no uso de um canal, mais ele se torna acessível para o usuário; [...]. (FIGUEIREDO, 1994, p.26)

A análise dos dados confirmou a proposição da autora, quando demonstra que os contatos telefônicos, contatos pessoais, *WhatsApp*, conversas e e-mails foram os que se destacaram. Assim, partindo do pressuposto que estes são canais informais, por sua condição de informalidade, possivelmente, poderia indicar certo grau de incerteza quanto à qualidade e à confiabilidade, porém, o aspecto da acessibilidade se sobressai, certamente devido a sua facilidade de uso.

Os resultados desse estudo vistos até o presente serão reforçados na categoria “Comentários dos técnicos em transações imobiliárias”, apresentados a seguir.

5.2.7 Comentários dos técnicos em transações imobiliárias

Como já explicado anteriormente, esta categoria surgiu da intenção de oferecer um espaço livre para os TTI se pronunciarem. Para isso, definiu-se no questionário de pesquisa a questão: “Utilize o espaço abaixo para qualquer comentário que você considera importante sobre as suas necessidades de informação para a sua atuação profissional”.

Ressalta-se que as contribuições resultantes dessa questão foram significativas para as conclusões desse estudo de necessidades de informação dos TTI, pois os resultados encontrados reafirmaram tanto o que foi especulado na abordagem quantitativa como na abordagem qualitativa, assim, corrobora Sanz Casado (1994):

Estudar as necessidades de informação dos diferentes tipos de usuários é uma tarefa complexa, uma vez que há um grande número de variáveis que se tornam parte do comportamento, em virtude do que experimentam durante a pesquisa ou utilizando os recursos de informação de que necessitam para satisfazer as suas necessidades. (SANZ CASADO, 1994, p.20, tradução nossa).

Em contrapartida, os TTI reconhecem a importância de obterem informações para atuarem no mercado imobiliário. Para isso, vivenciam situações e contextos diferenciados que imprimem 'um grande número de variáveis de comportamento informacional', conforme as falas a seguir:

- *“Creio que hoje temos **informações** suficientes para os **imóveis** novos, quanto aos **usados**, temos **carência de informação** pois (sic) nem sempre os corretores fazem as captações corretamente.”* - (TTI 1)

- *“Posso resumir em quatro palavras, como um bom corretor de imóveis: **persistência, foco, disciplina e caráter**. As demais coisas viram (sic) com o tempo.”* - (TTI 2).

- *“Considero importante que **haja informação entre as construtoras** e o **corretor de imóveis direta ao vivo (pessoal)**.”* - (TTI 5).

- *“**Mais aberturas** dentro das construtoras e **transparência**.”* - (TTI 6).

- *“**Dados, e informação e conhecimento**. Sem esse fica bastante difícil ser um profissional não só no ramo imobiliário como qualquer outra profissão.”* - (TTI 7).

- *“É importante para o corretor de imóveis sempre procurar **se informar** e se **capacitar** para se tornar um ótimo profissional.”* - (TTI 8).

- *“Considero importante que o **guia imobiliário** esteja sempre atualizado.”*
(TTI 9).

- *“É fundamental que toda **construtora disponibilize ao corretor todo tipo de material que traga informações sobre seus empreendimentos, dando mais suporte aos corretores.**”* - (TTI 11).

- *“O profissional deve sempre procurar se **reciclar.**”* - (TTI 12).

Percebe-se, nas referidas falas, a presença de diversas variáveis conjugadas a contextos situacionais de ordem de naturezas diferenciadas, a título de exemplos: o TTI 5, que aponta a necessidade de melhorar o fluxo da informação; o TTI 12, que considera a constante necessidade da formação profissional continuada; o TTI 9, que atenta para a atualização da informação no sistema, além de reconhecer a importância do Guia Imobiliário uma fonte de informação etc. Assim, conclui-se que essa demanda informacional compreende infinitas variáveis.

Embora o resultado dos estudos tenham demonstrado que todas essas questões ainda se encontram no meio dessa comunidade, profissionais que não expressam ou não sabem expressar suas necessidades de informação, como foi o caso dos TTI 3, TTI 4 e TTI 10, provavelmente, devem ter algum tipo de necessidade, porém não conseguiram exprimir, uma necessidade de informação latente.

6 ASPECTOS CONCLUSIVOS DA PESQUISA

No que concerne ao primeiro objetivo específico da pesquisa, "identificar as necessidades de informação dos TTI", os resultados obtidos na investigação revelaram que, de fato, os técnicos em transações imobiliárias necessitam de informações variadas, que envolvem essencialmente as áreas de conhecimento: *Marketing imobiliário; Operações imobiliárias e Ética profissional*. Deduz-se que essas necessidades sejam provenientes da complexidade e da amplitude do campo profissional, cujas áreas têm ligação direta com o fator publicidade, com ações técnicas administrativas e com as relações humanas.

Os resultados da pesquisa pertinentes ao segundo objetivo específico sinalizam que os canais e as fontes informacionais, utilizados pelos técnicos em transações imobiliárias, demonstram que há, sumariamente, um consenso entre os técnicos em fazer uso, simultaneamente, dos vários canais/fontes de informação. Porém, destacaram-se os seguintes: Contatos telefônicos (11,6%), Contatos pessoais (10,7%), e *WhatsApp* (8,7%). Esses resultados revelam que as informações necessárias à concretude deles são adquiridas em canais informais da comunicação, apesar dessa comunidade atuar em uma atividade que, necessariamente, todos os processos devem ser registrados.

Acerca do último objetivo específico da pesquisa, a identificação de barreiras informacionais, os resultados alcançados na investigação proporcionaram a identificação de diversas dificuldades encontradas entre os técnicos de transações imobiliárias em relação ao fechamento de contratos, embora a maioria dos TTI pesquisados relataram não sentir dificuldade em obterem informações. Ressalta-se que, mesmo os técnicos, ao serem interrogados, sentem algum tipo de dificuldade em obter informações para desempenhar suas atividades de corretor de imóveis. Estas dificuldades são consideradas nesse estudo como barreiras informacionais. Os resultados da pesquisa comprovam o que diz a literatura sobre saber expressar a real necessidade que, muitas vezes, o usuário da informação nem sabe se tem e como expressar a sua necessidade de informação.

Os resultados da pesquisa evidenciaram que o indicador "*Financeiro*" (58,3%) foi a dificuldade ou barreira de informação mais evidenciada, seguida pela "*Burocracia*" (30,8%). Esses dados são validados pela ocorrência de falta de comprovação de renda, que, segundo os posicionamentos dos pesquisados, as

entrelinhas de suas falas revelam que existem muitas pessoas com trabalho informal e os bancos exigem para o fechamento dos contratos não só a comprovação de renda, mas também a movimentação da conta bancária.

Outra realidade, no quesito financeiro, são as dificuldades financeiras em uma transação de compra de um imóvel, devido às altas taxas de juros cobradas pelos bancos, taxas de avaliação feitas pelos engenheiros, taxas administrativas e etc. Além dos valores absurdos na 'Escritura do Imóvel' que podem chegar até 2% (cartórios), somando-se a estes impostos mais 3% de (ITBI)¹⁰. Tudo isso provoca a diminuição do potencial de compra de quem quer adquirir um imóvel. Outro agravante é a redução do crédito, que normalmente é concedido em até 90% do valor do total do imóvel, tornando inviável a compra, principalmente, para as classes média e baixa, que, na maioria das vezes, não dispõe de recursos próprios para suprir essa diferença.

Em meio a essas questões, sugere-se que as regras financeiras de habitação, impostas pelo Governo Federal e por associações de bancos, busquem uma política financeira de habitação que minimizem essas dificuldades e favoreçam a aquisição de imóveis.

Outra problemática enfatizada foi a informação desatualizada. Conclui-se que, quanto às necessidades de informações, faz-se necessário que todos envolvidos nesse ramo prezem pela disponibilização de informações atualizadas em sistema de informação, em anotações escritas, em relação às informações pessoais. Sugere-se que, tanto os clientes, os corretores, bem como os construtores criem mecanismos que favoreçam o bom desempenho das comunicações no trato comercial.

Quanto às limitações da pesquisa, considera-se como um dos maiores obstáculos para realização desta foi em relação à dificuldade na coleta dos dados, pois, por ser um ramo comercial bastante competitivo e envolver numerários bastante significativos, os próprios colegas de profissão criaram barreiras para responder o questionário. Essas objeções, provavelmente, são devido a entenderem que as informações coletadas possam servir a outros usos.

Sugere-se, também, a criação de fóruns, congressos e encontros abordando temáticas relacionadas às problemáticas encontradas com os resultados da

¹⁰ Imposto de Transmissão de Bens Imóveis, cobrados pela prefeitura do município.

pesquisa, envolvendo os técnicos, imobiliárias, construtoras, clientes, enfim: todo segmento social interessado.

O conhecimento ocorre em processo contínuo. Partindo dessa premissa, propõe-se a realização de outras pesquisas com vistas a investigar a atuação dos corretores por desempenho e competências informacionais. A esse respeito, preconiza-se a importância da busca de colaboração de profissionais de outras áreas do saber, como da Administração, da Comunicação Social, e da Biblioteconomia, entre outras, pois são áreas interdisciplinares que podem contribuir na mediação da informação para o empreendimento de ações proativas no contexto do mercado imobiliário. Outra sugestão seria explorar a funcionalidade de sistemas de automação do mercado imobiliário, com foco na mediação do processo informacional.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, E. A. **A construção da informação**: práticas informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais/ ONGs brasileiras. 1998. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, D.F. 1998.
- ALMIRANTE, Corina Marque de.; RAMALHO, Francisca Arruda. Buscas e uso da informação: um estudo com os alunos de Administração da UFPB. **Biblionline**, João Pessoa, v.3, n.2, 2007.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.
- BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, D.F., v. 18, n.1, p.59-69, jan./jun.1990.
- BRASIL. Código Civil Brasileiro (2002). **Novo Código Civil. Lei nº 10.406**, de 10.01.2002 – DOU 1 de 11.01.2002. Disponível em: <http://www.jucepa.pa.gov.br/downloads/docs/pdf/Novo_codigo_civil.pdf>. Acesso em: 07 mar. 2015.
- CAMPELLO, Bernadete Santos Campelo; CEDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000.
- CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.
- DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 6. ed. São Paulo: Futura, 1998.
- ÉTICA. In: SACCONI, Luiz Antonio. **Minidicionário Sacconi da língua portuguesa**. São Paulo: Atual, 1996.
- FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217- 223, maio/ago. 1996.
- FIGUEIREDO, N. M. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília, D.F., Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.
- _____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, D.F.: IBICT, 1994.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.
- GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1992.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Bricquet de Lemos, 1996.

LIMA, Rosa Nubia Pereira de. **Informação e educação**: um estudo do impacto do projeto BiblioSESC no desempenho escolar dos alunos do ensino fundamental da Escola Municipal Dom Helder Câmara. 2010, 63 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/lti/>>. Acesso em: 05 ago. 2014.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MOLINA, Leticia Gorri. Gestão da informação e do conhecimento e as TICs aplicadas aos portais corporativos. In: VALENTIN, Marta (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008.

MORAES, Cláudio. Usuários de bibliotecas: informação X cidadão comum. **Biblios**, Rio Grande, v. 6, p. 119-133, 1994.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. A ciência, o sistema de comunicação científica e a literatura científica. In: CAMPELLO, Bernadete Santos Campelo; CEDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000.

PAIVA, Eliane Bezerra. **Entre as normas e os desejos**: a indexação de periódicos na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba. 2002. 156 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa-PB, 2002.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuários**. Madrid: Fundación Sánches Ruipérez, 1994.

TEIXEIRA, Robson da Silva. Estudo de usuários na biblioteca de um laboratório farmacêutico: relato de experiência. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.9 n.2, p. 208-217, jul./dez. 2004.

UNIÃO DE ENSINO E PESQUISA INTEGRADA (UNEPI) - Escola Técnica e Capacitação. **Curso Técnico em Transações Imobiliárias**: Módulo 2. Apostila. [João Pessoa], 2013.

APÊNDICE A - Questionário

Convidamos você a responder este questionário que tem como objetivo coletar dados da pesquisa “MERCADO IMOBILIÁRIO: necessidades informacionais como fator de relevância nas transações imobiliárias” (2014), sob a responsabilidade do pesquisador José Antonio Gusmão da Silva, graduando da Universidade Federal da Paraíba. Antecipadamente **queremos** agradecer por sua contribuição para essa pesquisa.

Endereço para contato: gusmaosilva@gmail.com

PERFIL DO TÉCNICO DE TRANSAÇÕES IMOBILIÁRIAS

1) Sexo:

Feminino () Masculino ()

2) Faixa etária:

20 a 35 anos () 36 a 51 () 52 a 65 () de 66 acima ()

3) Há quanto tempo trabalha como corretor de imóveis?

De 0 a 4 anos () de 5 a 10 anos () de 11 anos acima ()

4) Nível de escolaridade:

Ensino médio () Graduação () Pós-graduação ()

5) Há quanto tempo concluiu o Curso Técnico de Transações Imobiliárias? _____

6) Na época que começou a trabalhar como corretor de imóveis já estava credenciado no CRECI?

Sim () Não ()

Em caso de resposta negativa, justifique: _____

ATUAÇÃO NEGOCIAL

7) Em que área comercial você atua (ou prefere atuar) nas transações imobiliárias?

Vendas () Locação () Avaliação de imóveis () Perícia de imóveis ()

Justifique(as): _____

8) Você fecha negociação imobiliária, com maior frequência, em que nível de habitação?

Imóvel popular () Imóvel padrão médio () Imóvel de alto padrão ()

Justifique: _____

9) Você participa de treinamentos?

Sim () Não ()

Com que regularidade

Semanal () Quinzenal () Mensal () Bimestral () Trimestral () Semestral ()

Justifique: _____

10) Quando ocorre dificuldades no processo de fechamento das transações imobiliárias, você atribui a(s) qual(is) motivo(s)? _____

Justifique: _____

11) Qual (is) informação(ções) é (são) essencial (is) para o seu desempenho nas transações imobiliárias (Pode marcar quantas alternativas achar necessárias)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> marketing imobiliário | <input type="checkbox"/> ética profissional |
| <input type="checkbox"/> matemática financeira | <input type="checkbox"/> desenho arquitetônico |
| <input type="checkbox"/> operações imobiliárias | <input type="checkbox"/> noções de construção civil |
| <input type="checkbox"/> organização e técnica comercial | <input type="checkbox"/> economia e mercado |
| <input type="checkbox"/> comunicação e expressão | <input type="checkbox"/> deontologia imobiliária(regras e ética) |
| <input type="checkbox"/> direito e legislação | <input type="checkbox"/> Outra. Qual: _____ |
| <input type="checkbox"/> relações humanas | |

12) Você sente algum tipo de dificuldades em obter informações para desempenhar suas atividades de corretor de imóveis?

- Sim
 Não

Justifique sua resposta:

13) Marque abaixo as fontes/canais de informações que você utiliza para buscar informações.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Jornais | <input type="checkbox"/> WhatsApp |
| <input type="checkbox"/> Outdoor | <input type="checkbox"/> Programa gerencial informatizado |
| <input type="checkbox"/> Revistas | <input type="checkbox"/> Folders |
| <input type="checkbox"/> Eventos | <input type="checkbox"/> Sites grátis |
| <input type="checkbox"/> Contatos telefônicos | <input type="checkbox"/> Sites pagos |
| <input type="checkbox"/> Conversas | <input type="checkbox"/> Catálogos |
| <input type="checkbox"/> Contatos pessoais | <input type="checkbox"/> Relatórios |
| <input type="checkbox"/> e-mail | <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____ |

Cite o(s) mais utilizado(s): _____

Justifique: _____

14. Utilize o espaço abaixo para qualquer comentário que você considera importante sobre as suas necessidades de informação para a sua atuação profissional.

