

O impacto das plataformas digitais na corretagem imobiliária em São José do Rio Preto.

Vinicius Gabriel Aquino de Queiroz.

Orientador: Antonio Afonso Cortezi.

Coorientador: Ademar Pereira dos Reis Filho.

e-mail: vinicius.queiroz5@fatec.sp.gov.br

Faculdade de Tecnologia de São José do Rio Preto.

Resumo: Tendo em vista as dificuldades encontradas em uma negociação imobiliária, têm sido criados meios mais rápidos e práticos para facilitar esse processo, sendo a tecnologia um dos principais facilitadores. Este estudo exploratório busca analisar o impacto das plataformas digitais imobiliárias nos processos de corretagem de imóveis, tendo como foco São José do Rio Preto e região. A pesquisa visa compreender como a digitalização tem transformado as interações entre corretores, clientes e demais agentes do mercado. Após a apuração dos processos envolvidos na corretagem imobiliária, será realizada uma análise das plataformas existentes no mercado atualmente, bem como o impacto dessas plataformas digitais no comportamento do consumidor nesse segmento. Com as informações coletadas neste estudo, será possível debater o futuro da profissão na região.

Palavras-chave: Corretagem, Tecnologia, consumidor, Imobiliária, Impactos, Região.

Abstract: *Considering the difficulties encountered in real estate negotiations, faster and more practical means have been created to facilitate this process, with technology being one of the main facilitators. This exploratory study seeks to analyze the impact of digital real estate platforms on real estate brokerage processes, focusing on São José do Rio Preto and its surrounding region. The research aims to understand how digitalization has transformed interactions between brokers, clients, and other market agents. After assessing the processes involved in real estate brokerage, an analysis of the platforms currently available on the market will be conducted, as well as the impact of these digital platforms on consumer behavior in this segment. With the information collected in this study, it will be possible to discuss the future of the profession in the region.*

Keywords: *Real estate, Technology, Consumer, Brokerage, Impacts, Region.*

1. INTRODUÇÃO

São José do Rio Preto está entre uma das melhores cidades do interior de São Paulo para se viver, com isso seu desenvolvimento urbano cresce todos os anos. Segundo o Censo 2022 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população de Rio Preto era de 480.393 habitantes e há uma estimativa de 501.597 para o ano de 2024. Com o crescimento populacional, o movimento do mercado imobiliário da região é visível no cotidiano da cidade, seja por necessidade ou investimento.

Diante deste cenário, os corretores de imóveis, atuam na intermediação da compra, venda, locação e permuta de propriedades (negociação, documentação, orientação jurídica, avaliação do imóvel e dos riscos e marketing). Esse processo é dividido em três etapas, sendo elas, apropriação das partes, fechamento do negócio e contrato de compra e venda.

Como qualquer outro ramo de atividade, a profissão de corretor também está sendo atingida pelo desenvolvimento da tecnologia, existem diversas plataformas que auxiliam no processo, como por exemplo, Chave na mão, Viva real, Zap, Porta 8 e Vista-CRM. Elas são integradas no decorrer das etapas, seja para solicitação de informação, aumento de vendas, ligação de proprietários com compradores ou inquilinos e atendimento aos clientes.

Na área de corretagem a relação com os clientes deve ser honesta e totalmente clara, pois ao se tratar de uma propriedade, o investimento é altíssimo e na maioria das situações pode significar o capital de uma vida toda. Por isso em uma negociação as informações devem estar expostas para ambas as partes contratantes, sejam elas positivas ou negativas, cabendo aos envolvidos a decisão final.

Baseado nessa didática, o estudo exploratório analisará, os processos envolvidos na corretagem imobiliária, a interação entre cliente e corretor, as plataformas existentes para atender o mercado hoje em dia e os impactos delas na negociação, tendo em vista a região de São José do Rio Preto, mediante o período de 2022 a 2024.

2. METODOLOGIA

Considerando a complexidade do assunto, a pesquisa exploratória adotou uma abordagem mista, combinando elementos quantitativos e qualitativos. Inicialmente foi realizado um levantamento de dados quantitativos por meio de uma pesquisa, aplicada a amostra de São José do Rio Preto, município do interior do estado de São Paulo, como

desenvolvimento da região atualmente, quantidade de habitantes no mesmo período e o número de imóveis alugados e comercializados na região.

Em seguida foi realizada a coleta dos dados qualitativos, qualidade de vida na região de Rio Preto, definição e funções da profissão de corretor de imóveis, os processos envolvidos nela, quais as responsabilidades de corretores, interação do cliente com o profissional da área, quais plataformas já existem no mercado e o feedback dos consumidores que já utilizaram as plataformas. Após toda etapa de coleta das informações, foi feita organização dos dados foi feita a análise e a conclusão.

As ferramentas utilizadas neste estudo exploratório foi o Google acadêmico, para a análise de trabalhos semelhantes e coleta de informações utilizadas; site do IBGE, para coletar informações e dados do município, site da CRECI e órgãos responsáveis como ABRAIN e COFECI para compreensão das definições, processos e conhecimento da área de atuação da corretagem imobiliária e o Google como ferramenta de apoio e busca.

3. REVISÃO DA LITERATURA

Segundo BECKER (2016), Beatriz Guidarini, acadêmica da Universidade Federal de Santa Clara, “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”. Um corretor é responsável por intermediar a negociação de um imóvel de forma transparente, deixando todas as informações disponíveis para os envolvidos, além de verificar toda a parte legal contratante, se o imóvel está em conformidade com a lei.

Ao se responsabilizar pela intermediação de um imóvel, o corretor deve agir com cautela, conforme salienta BORDIN (2013), Andréia Hübner, em sua monografia, O contrato de corretagem imobiliária e a responsabilidade do corretor de imóveis no negócio jurídico, “ao aceitar tal imóvel, deve ele verificar certidão do imóvel, pois pode haver penhora, execução ou ainda não ser o cliente dono do imóvel; certidão civil e certidão criminal. Essas certidões podem ser retiradas por qualquer interessado”. Elaboradas pela prefeitura, estas documentações, como dito anteriormente, podem ser retiradas por qualquer interessado mediante taxa, também é

importante mencionar a certidão negativa de tributos municipais (quitação do IPTU relativo aos últimos cinco anos), regularidade junto ao INCRA se imóvel rural e IPLAN que trata da liberdade e limitação ao uso do solo.

No caso de apartamentos, ou imóveis em condomínios, deve ainda o corretor informar-se acerca de obrigações condominiais, por, assim como o IPTU, serem de natureza *propter rem*, ou seja, perseguem o imóvel. Deste modo, caso o corretor venda um imóvel com dívida, pode ele ser responsabilizado nos termos de devedor subsidiário.

Sobre a regulamentação da profissão, PAIVA (2022), Jéssica Aparecida Costa, MURRER (2022), Carlos Augusto Motta, corretagem imobiliária de loteamentos irregulares e clandestinos, abordaram na pesquisa que, a parte que faz a intermediação nos contratos de corretagem imobiliária é conhecida como corretor de imóveis, cuja profissão foi regulamentada pela Lei nº. 6.530/78. De acordo com o artigo 2º dessa lei, o exercício da profissão de corretor de imóveis será permitido ao possuidor de título de técnico em transações imobiliárias e depende de prévio registro junto ao órgão competente, ou seja, os Conselhos Regionais de Corretores de Imóveis – CRECI. Far-se-á uma análise sobre as cláusulas de exclusividade, esclarecendo se há interpretação equivocada do Código Civil, bem como se há flagrante de ilegalidade na exigência da referida cláusula instituída pelas resoluções nº. 458/95 e nº. 492/96 do Conselho Federal de Corretores de Imóveis – COFECI –, por parte dos corretores.

Contratos de imóveis ou imobiliários são, em sua maioria, contratos de compra e venda que, de acordo com o art. 481 do Código Civil, são aqueles em que uma das partes se obriga a transferir o domínio de determinada coisa e, a outra em contrapartida, a pagar-lhe certo preço em dinheiro. WALD (2012), Andreas, ressalta que, o contrato de compra e venda não transfere a propriedade, mas cria a obrigação de transferir a propriedade de um bem contra a obrigação de pagar o preço em dinheiro. O contrato de corretagem segundo ele, “é aquele pelo qual uma parte se obriga para com outra a aproximar interessados e obter a conclusão de negócios, sem subordinação e mediante remuneração. É também chamado de mediação”.

KUBIAK, Alexander Santos, A implementação da lei geral de proteção de dados no setor de corretagem imobiliária de Santana do Livramento (2022), apresenta em sua pesquisa a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e seus principais elementos pertinentes, mediante a profissão de corretor em Santana do livramento, ainda se tratando do mesmo, resultados indicam que existe pouco conhecimento de certos aspectos da lei, em especial acerca da existência e funcionamento da autoridade nacional de proteção de dados e as sanções administrativas que pode aplicar a infratores, por outro lado, já existe a prática de coletar os

dados pessoais dos clientes por meio de consentimento expresso e, tomar precauções para manter as informações guardadas em segurança. Desta forma, existe uma preocupação com os profissionais, com a segurança das informações de seus clientes, mas há muitos desafios ainda para uma adequação completa da LGPD no setor da corretagem imobiliária, em parte devido ao desconhecimento da legislação.

4. DESENVOLVIMENTO

4.1 Desenvolvimento de São José de Rio Preto

A população de Rio Preto, segundo o último censo 2022 do instituto brasileiro de geografia e estatística era de 480.393 pessoas, existe uma estimativa de 501.597 habitantes para o final do ano de 2024. No ano de 2010 a população computada pelo censo 2010 do IBGE, era de 383.490. Isso nos mostra que de 2010 a 2022 a taxa de crescimento da população foi de 25,3%. Os censos são realizados a cada 10 anos, neles são possíveis se ter vários dados de diversos estados e municípios do Brasil, como desenvolvimento populacional, crescimento econômico, nível educacional e saúde. A área territorial de São José do Rio Preto é de 431,944 km², isso equivale

Segundo a Associação Brasileira de Incorporadoras Imobiliárias (ABRAINC) o interior de São Paulo foi responsável por um aumento de 255% em novos empreendimentos imobiliários, no primeiro semestre de 2024, destes, São José do Rio Preto liderou com um crescimento de 136%.

O Conselho Regional de Corretores de Imóveis de São Paulo (CRECISP) publicou um estudo relativo ao mês de fevereiro de 2024, comparando os números obtidos nos mercados de venda e locação de casas e apartamentos com os de janeiro de 2024 em São José do Rio Preto e região. Foram consultadas 7 imobiliárias das cidades de Bady Bassitt, Catanduva, Olímpia e São José Do Rio Preto. As vendas apresentaram queda de 2,80% e o volume de novos contratos de locação assinados no período teve alta de 75%. O mesmo estudo apontou que das vendas ocorridas no período 80% foram casas e 20% apartamentos, já mediante a locação, 60% eram casas e 40% apartamentos.

A tabela a seguir apresenta informações sobre a locação e venda de imóveis da amostra analisada no estudo da CRECI-SP, apontando uma taxa de queda de 2,80% nas vendas, em contrapartida, houve um aumento de 75% nas locações, mediante ao período de janeiro e fevereiro de 2024.

Evolução de venda e locação

Mês	Variação/Vendas	Variação/Locações
Janeiro	-42,86%	-15%
Fevereiro	-2,80%	+75,0%
Total	-45,66%	+60%

Figura 1 tabela da evolução de venda e locação em Rio Preto e região, pesquisa CRECISP.

A seguir pode-se observar que a maioria das locações ocorridas no período concentrou-se nas regiões nobre e nas demais regiões das cidades analisadas, fugindo das regiões centrais pelo alto custo que agrega no valor final do aluguel.

Casas e aptos vendidos

localização Casa/Apartamento	Percentual
Central	0,0%
Nobre	40,0%
Demais Regiões	60,0%

Figura 2 tabela da taxa por região de casas e apartamentos vendidos em Rio Preto e região, pesquisa CRECISP.

As tabelas abaixo (figura 3 e 4) mostram informações do mercado de venda e locação de casas na região, revelando que o custo do aluguel de uma residência gira em torno de R\$ 500,00 a R\$ 1.500,00 reais, já acerca do custo de investimento na aquisição de uma propriedade, pode variar de R\$ 151.000,00 a R\$ 300.000,00 mediante a preferência da amostra analisada pelo estudo da CRECI-SP.

Valor Aluguel Casa	Percentual
Até R\$500	0,0%
de R\$501 a \$750,00	33,3%
de R\$751 a \$1.000,00	33,3%
de R\$1.001,00 a R\$1250,00	0,0%
de R\$1.251,00 a R\$1500,00	33,3%
de R\$1.501,00 a R\$1750,00	0,0%
de R\$1.751,00 a R\$2.000,00	0,0%
de R\$2.001,00 a R\$2.500,00	0,0%
de R\$2.501,00 a R\$3.000,00	0,0%
de R\$3.001,00 a R\$3.500,00	0,0%
de R\$3.501,00 a R\$4mil	0,0%
de R\$4.001,00 mil a R\$5mil	0,0%
Mais e R\$5mil	0,0%

Figura 3 Tabela com a Média de custo de casas alugadas em Rio Preto e Região, CRECISP.

Vendas em Fevereiro

Casas vendidas

Faixa de preço média	Percentual
Até R\$25 mil	0,0%
De R\$ 25mil a R\$50 mil	0,0%
De R\$ 51mil a R\$100 mil	0,0%
De R\$ 101mil a R\$150 mil	0,0%
De R\$ 151mil a R\$200 mil	25,0%
De R\$ 201mil a R\$250 mil	50,0%
De R\$ 251mil a R\$300 mil	25,0%
De R\$ 301mil a R\$350 mil	0,0%
De R\$ 351mil a R\$400 mil	0,0%
De R\$ 401mil a R\$450 mil	0,0%
De R\$ 451mil a R\$500 mil	0,0%
De R\$ 501mil a R\$600 mil	0,0%
De R\$ 601mil a R\$700 mil	0,0%

Figura 4 Tabela com a Média de valor de casas vendidas em Rio Preto e região, CRECISP.

Referente a locação e aquisição de apartamentos podemos observar nas tabelas seguintes (figura 5 e 6) as informações coletadas pelo mesmo estudo da CRECI-SP. O custo do aluguel de um apartamento varia de R\$ 500,00 a R\$ 5.000,00. Se tratando do valor de compra, o preço obtido pela preferência da amostra, circula entre R\$ 200.000,00 a R\$ 250.000,00.

Aptos Alugados

Valor Aluguel Apartamento	Percentual
Até R\$500	0,0%
de R\$501 a \$750,00	0,0%
de R\$751 a \$1.000,00	0,0%
de R\$1.001,00 a R\$1250,00	0,0%
de R\$1.251,00 a R\$1500,00	0,0%
de R\$1.501,00 a R\$1750,00	0,0%
de R\$1.751,00 a R\$2.000,00	0,0%
de R\$2.001,00 a R\$2.500,00	0,0%
de R\$2.501,00 a R\$3.000,00	0,0%
de R\$3.001,00 a R\$3.500,00	0,0%
de R\$3.501,00 a R\$4mil	0,0%
de R\$4.001,00 mil a R\$5mil	0,0%
Mais e R\$5mil	100,0%

Figura 5 Tabela do custo de apartamentos alugados, Rio Preto e Região, CRECISP.

Faixa de preço média	Percentual
Até R\$25 mil	0,0%
De R\$ 25mil a R\$50 mil	0,0%
De R\$ 51mil a R\$100 mil	0,0%
De R\$ 101mil a R\$150 mil	0,0%
De R\$ 151mil a R\$200 mil	0,0%
De R\$ 201mil a R\$250 mil	100,0%
De R\$ 251mil a R\$300 mil	0,0%
De R\$ 301mil a R\$350 mil	0,0%
De R\$ 351mil a R\$400 mil	0,0%
De R\$ 401mil a R\$450 mil	0,0%
De R\$ 451mil a R\$500 mil	0,0%
De R\$ 501mil a R\$600 mil	0,0%
De R\$ 601mil a R\$700 mil	0,0%

Figura 6 Tabela com a média de valor de apartamentos vendidos em Rio Preto e região, CRECISP

4.2 Corretagem imobiliária, conceitos e regulamentação segundo IBRESP e CRECI

Como já esclarecido anteriormente um corretor de imóvel, é um profissional que atua no mercado imobiliário como intermediador de transação de imóveis, como venda e locação. O corretor de imóveis é um trabalhador autônomo, ou seja, não possui um salário fixo. Dessa forma, a sua remuneração é obtida através das comissões. Esse profissional pode ser contratado por uma imobiliária ou por um proprietário de imóvel interessado em vender uma propriedade.

Segundo a lei de nº12.236 cabe aos corretores, cumprir o código de ética da classe; apresentar as certidões do imóvel, sobre dívidas, financiamento, dívida de IPTU e até possíveis processos contra o vendedor do imóvel; verificar as informações e documentos sobre o imóvel e proprietário e checar a sua veracidade, informando o comprador; responder civil e penalmente

em caso de danos ao cliente, seja por falta de ética, negligência ou outros motivos que venham a prejudicar o comprador.

O Conselho Regional de Corretores de Imóveis (CRECI) é o órgão responsável por regulamentar e fiscalizar a profissão de corretor de imóveis, realizando ações como, organização das atividades dos profissionais, impedindo a prática incorreta da corretagem de imóveis; contribui para que o mercado imobiliário seja seguro e confiável; confere legitimidade à profissão de corretor de imóveis; aumenta a credibilidade perante os clientes e o mercado imobiliário; fornece a licença para exercer a profissão, conhecida como registro profissional; oferece suporte e recursos para os corretores, como treinamentos e atualizações sobre mudanças na legislação imobiliária.

O corretor recebe uma comissão pelo serviço prestado na negociação, essa comissão geralmente é paga pelo contratante, ao contratar o serviço, o titular do imóvel se compromete a pagar um valor sobre a venda ou locação da propriedade, porém isso pode variar de acordo com o contrato realizado entre as partes. A comissão pela corretagem de imóveis é assegurada por lei, segundo os artigos 722 e 729 do Código Civil. O valor pago de comissão é a forma de remunerar o corretor de imóveis responsável pela operação imobiliária.

Um contrato de corretagem é um acordo firmado entre as partes, o profissional e a instituição ou pessoa a qual está contratando a atividade, nele é esclarecido tudo o que se envolvem, forma de pagamento, responsabilidades, negociação, documentação, termos e condições. Nele também é expressado o acordo de exclusividade onde o titular do imóvel concede ao corretor o direito exclusivo de intermediar a venda ou locação por um período determinado.

4.3 Processos na negociação de propriedades

As etapas são decorrem de acordo com o tipo de negociação, venda ou locação, mas seguem os mesmos princípios. O **contato** com o cliente é o primeiro passo, nesta fase, o corretor deve demonstrar interesse e passar confiança, estabelecer um vínculo profissional sólido. É neste momento em que será feita a coleta de informação, como, valor do investimento? Localização? Condição de pagamento? Condição do imóvel? Toda a conversa inicial de uma negociação de interesses.

A **avaliação do imóvel** é indispensável, saber se o imóvel está em condição de ser locado ou vendido, se não há a necessidade de uma reforma ou higienização. Averiguar se a propriedade se encontra de acordo com os termos da lei, documentação, escritura e IPTU. Para

um olhar mais técnico, além da visão de mercado, se houver extrema necessidade, é preciso a avaliação de um engenheiro para certificação de que a estrutura da propriedade se encontra em segurança.

Agora com tudo estabelecido começa a fase de **divulgação e marketing**, as plataformas digitais imobiliárias são de suma importância neste momento, utilizar as redes sócias ajudará a alcançar um público alvo maior, divulgar fotos e vídeos, para que o público consiga ter proximidade com o produto, mesmo estando longe, facilitando o acesso as informações.

Com o surgimento das demandas decorrente da divulgação, inicia-se a etapa de **visitas e negociação**, neste momento a transparência não pode faltar, a sinceridade sobre as condições do imóvel e a total clareza das informações devem ser priorizadas. É importante também estar preparado para negociar preço e formas de pagamento, fazer a análise de credito do interessado, e encontrar um acordo vantajoso entre as partes.

Com tudo pronto para dar continuidade na negociação entra o processo de **documentação e contrato**, neste momento estar atento aos detalhes é necessário. É feita a solicitação da documentação do comprador e do imóvel, como, RG, CPF, comprovante de renda, certidões do imóvel (estaduais, federais e municipais), escritura etc... A elaboração do contrato de compra e venda ocorre nesta etapa, com todas as informações detalhadas, visando as condições acordada entre as partes com o máximo de esclarecimento e transparência.

Após a assinatura do contrato, é necessário fazer o **registro** da transferência do imóvel, escritura pública, registro no cartório de imóveis e pagamento dos impostos, como o ITBI (Imposto de Transmissão de Bens Imóveis). Com todas essas etapas concluídas a chave da propriedade é entregue ao novo titular do imóvel.

Existem casos diversos mais em geral os processos de negociação de propriedades seguem este modelo, segundo profissionais da área. Abaixo alguns diagramas que mostram essas etapas.



Figura 7 Guia completo para compra de um imóvel

Disponível em: <https://falandoeminvestir.com.br/blog/guia-completo-para-comprar-um-imovel-usado-com-seguranca/>



Figura 8 Verdades sobre o processo de locação de um imóvel

4.4 Plataformas existentes no mercado

Tendo a compreensão das etapas de negociação de um imóvel, levanta-se a questão das plataformas imobiliárias, que existem para anunciar imóveis disponíveis para compra e locação, nelas ficam expostos vídeos, imagens e descrição dos imóveis (endereço do imóvel, imobiliária responsável, contato e valor do imóvel) conectando assim, quem quer comprar ou alugar, com as pessoas que tem o interesse de negociar suas propriedades. As plataformas geralmente cobram uma taxa mensal mediante o serviço prestado, atualmente no mercado existem algumas delas; portanto, apresentam-se a seguir alguma delas.

Viva Real (www.vivareal.com.br) é uma plataforma digital, cujo, o objetivo é anunciar imóveis para compra, venda ou aluguel. Segundo a própria empresa Viva Real, sua visão é “ser um agente de transformação, contribuindo para que as transações no mercado imobiliário sejam mais eficientes e transparentes. Criar profunda conexão emocional da nossa marca com nossos usuários, sendo reconhecido como o melhor e maior portal de imóveis. Ser referência em termos de qualidade do atendimento aos nossos clientes, e como um dos melhores lugares para se trabalhar. ” Sua missão consiste em, ajudar as pessoas a encontrar e viver na casa dos seus sonhos, palavras da própria empresa. A questão da segurança, a Viva Real afirma, não vender e nem compartilhar dados de usuários da plataforma, e ainda alegam que “ Todas as imobiliárias que anunciam no portal do Viva Real contam com informações na descrição como o número CRECI e CNPJ, telefone para contato, e uma página de avaliações de outros usuários da mesma corretora, para você explorar e conferir a credibilidade do anunciante”. A plataforma cobra mensalmente de seus clientes para anunciar seu imóvel para os milhões de usuários que acessam o site todos os dias

Chave na mão, se tratando do mesmo tema, é uma plataforma imobiliária que anuncia imóveis para compra ou locação, também estende seu nicho a revenda de veículos. A empresa visa ser a principal plataforma de anúncios imobiliários e automotivos do Brasil. Afirma seguir a Lei geral de proteção de dados, e ressalva que é importante seguir suas instruções de segurança. (www.chavesnamao.com.br).

Zap Imóveis; a plataforma possui uma política de qualidade que devem ser seguidas ao criar um anúncio, “os anúncios efetuados no ZAP que sejam inverídicos, referentes a

pirâmides, correntes, ações irregulares, ilegais ou imorais, ou que tenham conotações preconceituosas, socialmente excludentes ou que de alguma forma contrariem a Constituição, no seu artigo 5º (Capítulo I), o Código de Defesa do Consumidor, bem como a legislação, a moral e os bons costumes, que de algum modo representem concorrência desleal, entre outras práticas, são terminantemente proibidos”, segundo a própria. A plataforma possui um sistema de auditoria com o objetivo de verificar automaticamente se as informações contidas nos anúncios estão dentro das regras do Manual de Inserção de Anúncios. Este sistema atua tanto previamente, ou seja, antes do anúncio entrar “no ar”, bem como posteriormente à entrada do anúncio “no ar”. (www.zapimoveis.com.br)

Porta 8, localizada em São José do Rio Preto e atuando nessa região desde 2014, a empresa visa desburocratizar os processos de uma transação imobiliária, e entregar um atendimento personalizado, entendendo a necessidade do cliente, tanto para quem está buscando o imóvel, quanto aqueles que estão oferecendo o imóvel. Por isso contam com a sua plataforma Porta 8 Imóveis, dentro da plataforma e fornecido os serviços de aluguel, compra e anúncio de imóveis.

Vista-CRM; diferente das demais, o Loft/CRM (antigamente chamado de Vista-CRM) é um sistema de gestão imobiliária que ajuda a organizar a rotina e melhorar a gestão do tempo de uma equipe. Uma ferramenta que é utilizado no mercado imobiliário para ajudar na gestão dos negócios. Basicamente o sistema concentra todo o processo imobiliário em um software, ele possui parcerias com plataformas imobiliárias digitais que ajudam na divulgação, compartilhamento de documentos entre equipes, analisa dados perdidos durante o decorrer do processo, mensura taxas de conversão etc... Tudo que um sistema CRM executa, apenas voltando-o para área imobiliária.

4.5 Experiências de usuários das plataformas

O site www.reclameaqui.com.br é uma plataforma que possui a avaliação das empresas de acordo com os consumidores que a utilizaram. Na plataforma possui a análise de varias empresas de toda a região do brasil e de diversos setores, advertindo, se a organização tem uma boa reputação? E se cumpre com o que promete aos seus clientes? Os consumidores avaliam a organização empresarial com uma nota de 0 a 10 e a classificam em 5 níveis, **não recomendada, ruim, regular, bom** ou **ótimo**. A questão do mesmo uso, a ferramenta Google

meu Negócio possui a avaliação e feedbacks de diversos clientes que já tiveram alguma experiência com a organização ou serviço no mundo todo, nele é possível encontrar a análise do consumidor e seus questionamentos acerca do serviço ou produto. Os dados a seguir serão de avaliações feitas pelos próprios consumidores das plataformas, perante a análise e coleta de informações de ferramentas e plataformas como a ReclameAqui e o Google Negócios.



Figura 9 Logo da plataforma VivaReal

A nota média geral da plataforma é 7.1 de 10. Os consumidores avaliaram a empresa no nível bom. As maiores reclamações foram em relação a anúncios falsos ou com falta de informações, usuários alegam que após terem interesse em algum imóvel, tentaram entrar em contato com o responsável, porém não obtiveram resultado. A plataforma em si foi considerada boa mas deveria fazer a averiguação e atualização de seus anúncios constantemente.

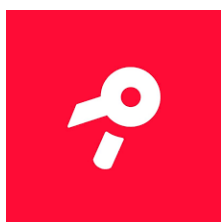


Figura 10 Logo da plataforma ChavenaMao

A plataforma Chave na mão obteve uma nota de 6.2 de 10, classificada como regular. Na sua grande maioria as reclamações foram em relação a anúncios mal publicados e o funcionamento e suporte do aplicativo. Usuários alegaram anúncios de imóveis já vendidos ou alugados, ou em alguns casos anúncios falsos já denunciados que ainda estão na plataforma, dificuldades ao fazer o *login* no aplicativo e o longo prazo de resposta da plataforma.



Figura 11 Logo da plataforma imobiliária Zap

A Zap Imóveis teve uma nota de 8.1, sendo classificada com o nível ótimo. As únicas reclamações evidentes foram em relação aos contratantes que alegam ter uma certa dificuldade de retirar um imóvel de anúncio após sua venda ou locação, ou ainda, que seus anúncios estão sendo bloqueados pela plataforma, por alegação de não conformidade com a política de segurança da empresa.



Figura 12 Logo da plataforma imobiliária Porta 8

A plataforma imobiliária da empresa Porta 8 Imóveis, não obteve registro de reclamações suficiente para análise e classificação na plataforma ReclameAqui, por ser uma empresa considerada recente no ramo de atividade e pouco conhecida. As únicas reclamações observadas na ferramenta Google meu negócio, foi em relação a revisão de imóveis após o termino do contrato, onde os clientes alegam cobranças de multas e tarifas abusivas e incoerentes.

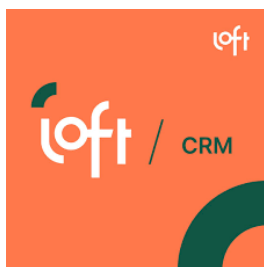


Figura 13 Logo da ferramenta de gestão imobiliária Loft/CRM

A Vista-CRM, que agora adota o novo nome de Loft/CRM, teve 7.6 de 10 classificada no nível bom. As reclamações mais aparentes foram com relação a demora do retorno de resposta mediante a estorno de erros de pagamentos. Usuários alegam duplicação de cobranças, cobranças indevidas e falta de retorno da empresa para solucionar os problemas dos consumidores.

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Ao final a pesquisa exploratória nos mostrou que, apesar da alta taxa de empreendimentos imobiliários em São José do Rio Preto a procura pela locação de imóveis tem se destacado atualmente, um alerta aos profissionais que pretendem fazer futuros investimentos no mercado. As plataformas imobiliárias já são uma realidade do mercado na região, porém, ainda sofrem com dificuldades de aceitação e adaptação no mercado de corretagem, problemas de anúncios falsos, cobranças indevidas e falta de suporte foram apontados pelos consumidores. Trazendo também os números do mercado de locação e venda de casas e apartamentos na região, apontando números importantes para futuros investimentos na área.

6. CONCLUSÃO

O presente estudo demonstrou que a digitalização está transformando significativamente o mercado imobiliário de São José do Rio Preto. As plataformas digitais, ao facilitar a divulgação de imóveis e a conexão entre compradores e vendedores, têm impactado diretamente a forma como as negociações são realizadas. Além disso, a segurança das informações e a transparência nas transações continuam sendo desafios a serem superados pelas plataformas digitais. Uma fiscalização mais rígida das plataformas se mostra necessária, atentar-se as normas e leis deve ser de suma importância, evitando assim situações de ilegalidade e futuros problemas jurídicos; adotar critérios rígidos para a divulgação dentro das plataformas, como comprovação de documentação e validação do registro CRECI, além de fazer a atualização e verificação de anúncios de forma constante e rigorosa.

A preferência pela locação também fica visível, verificados os números do mercado coletados e analisados na pesquisa, além do que, o custo para se adquirir e manter uma propriedade é alto, tornando assim a locação mais prática, econômica e menos burocrática. As informações coletadas pelo estudo exploratório, contribuem para futuras decisões envolvendo o mercado imobiliário do município de Rio Preto – SP.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRAINC. São José do Rio Preto lidera crescimento imobiliário no interior de São Paulo, aponta estudo da ABRAINC. Disponível em: < <https://www.abrainc.org.br/mercado-imobiliario/2024/10/22/sao-jose-do-rio-preto-lidera-crescimento-imobiliario-no-interior-de-sao-paulo-aponta-estudo-da-abrainc> >. Acesso em: 25 out. 2024.

BECKER, Beatriz Guidarini et al. Aspectos polêmicos da comissão de corretagem imobiliária: obrigatoriedade de registro no Conselho Regional, a prática denominada “comissão em mesa” e a obtenção do resultado útil da aproximação das partes. 2016. Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/166346/TCC%20-%20Beatriz%20Guidarini%20Becker%20-%20Reposito%cc%81rio.pdf?sequence=1&isAllowed=y> >. Acesso em: 02 out.2024.

BORDIN, Andréia Hübner. O contrato de corretagem imobiliária e a responsabilidade do corretor de imóveis no negócio jurídico. 2013. Disponível em: < <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/2936/tcc%20bloqueado.pdf?sequence=1&isAllowed=y> > . Acesso em: 03 out. 2024.

CLAUDINO, Roberto Paniago. Mudança da relação entre cliente e corretor no mercado imobiliário entre 2003 e 2022. 2023. Disponível em: < <https://bdm.unb.br/handle/10483/39200> >. Acesso em: 30 set. 2024.

CRECISP, Vendas continuam em baixa, mas locações reagem. Disponível em: < https://www.crecisp.gov.br/Files/marketresearch/9456902b-2841-47ad-9ee7-0c462a72aa0f_pesquisa-fevereiro24sjrp.pdf >. Acesso em: 17 nov.2024.

Chave na Mão, Imóveis, carros e motos. Procurou, virou. Disponível em: < <https://www.chavesnamao.com.br/> >. Acesso em: 12 nov.2024.

IBGE, Cidades@. São Paulo: São José do Rio Preto. São José do Rio Preto | Panorama. Disponível em: < <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/sao-jose-do-rio-preto/panorama> >. Acesso em: 24 set. 2024.

IBRESP, O que é corretagem de imóveis?. Disponível em: < <https://www.ibresp.com.br/blogs/2021/o-que-e-corretagem-de-imoveis/?hl=pt-BR> >. Acesso em: 09 nov. 2024.

KANSHEBA, Jonathan Mukiza; FUBAH, Clavis Nwehfor; WALD, Andreas. New venture legitimacy diffusion beyond the local entrepreneurial ecosystem: the transformative role of brokerage and network activities. International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research, v. 30, n. 11, p. 164-180, 2024. Disponível em: <

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJEBR-08-2023-0867/full/pdf?title=new-venture-legitimacy-diffusion-beyond-the-local-entrepreneurial-ecosystem-the-transformative-role-of-brokerage> >. Acesso em: 25 out. 2024.

KUBIAK, Alexander Santos et al. A implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no setor de corretagem imobiliária de Santana do Livramento. 2022. Disponível em: < <https://repositorio.unipampa.edu.br/bitstream/riu/7672/1/Alexander%20Santos%20Kubiak%20-%202022.pdf> > . Acesso em: 03 out. 2024.

PAIVA, Jéssica Aparecida Costa; MURRER, Carlos Augusto Motta. CORRETAGEM IMOBILIÁRIA DE LOTEAMENTOS IRREGULARES E CLANDESTINOS: das responsabilidades do Corretores de Imóveis. In: VOL V (2020). 2020. Disponível em: < <https://conferencia.unifagoc.edu.br/index.php/trabalhosfagoc/VOLV/paper/view/1714> >. Acesso em: 03 out. 2024.

Porta 8 Imóveis, A sua imobiliária em São José do Rio Preto. Disponível em: < https://porta8.com.br/?gad_source=1&gclid=CjwKCAiAxea5BhBeEiwAh4t5K6cKHCgSONoNfZWPxtwuDgFLYe1GYZA0WXWofH2ZNR2mib0_-TCHnRoCvxEQAvD_BwE >. Acesso em: 17 nov.2024.

RODRIGUES, Adilson. Como se tornar um corretor de sucesso: guia prático do corretor de imóveis. Editora Appris, 2023. Disponível em: < https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=rVDZEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=O+que+faz+um+corretor+de+im%C3%B3veis&ots=if06nABzJ4&sig=gJzizX0RNJ_VYNynDKIsBpnZYbg#v=onepage&q=O%20que%20faz%20um%20corretor%20de%20im%C3%B3veis&f=false >. Acesso em: 01 out. 2024.

Reclame Aqui, O canal oficial do consumidor brasileiro. Disponível em: < <https://www.reclameaqui.com.br/como-funciona/#:~:text=Sobre%20o%20Reclame%20AQUI,-O%20que%20%C3%A9&text=O%20Reclame%20AQUI%20%C3%A9%20o,sim%20um%20site%20de%20pesquisa!> >. Acesso em: 12 nov.2024.

SECOVI-SP, Estudo do Mercado Imobiliário do Interior, Mercado Imobiliário de São José do Rio Preto. Disponível em: < <https://www.secovi.com.br/downloads/pesquisas-e>

indices/estudos-do-interior/sao-jose-do-rio-preto/estudo-do-mercado-imobiliario-sjrp-20201.pdf >. Acesso em: 25 out. 2024.

Viva Real, Ajudar as pessoas a encontrar e viver na casa dos seus sonhos. Disponível em: < <https://www.vivareal.com.br/> >. Acesso em: 12 nov.2024.

Vista-CRM ou Loft/CRM, Disponível em: < [https://conteudo.vistasoft.com.br/lp-orcamento-vista?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=%5Bvista%5D%5Bfundo%5D%5Binstitucional%5D%5Bconversao-site%5D%5Bsearch%5D&utm_term=search&utm_content=institucional&utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=\[vista\]\[fundo\]\[institucional\]\[conversao-site\]\[search\]&utm_content=\[vista-crm-imobiliario\]&utm_id=17564518720&utm_placement=&utm_ad_id=605812090063&gad_source=1&gclid=CjwKCAiAxea5BhBeEiwAh4t5KxpsF-Ui0bF0qYiATWaHvrPEdjpqaUjX6H56Z20b2X09nRpIMLWB1xoCf0cQAvD_BwE](https://conteudo.vistasoft.com.br/lp-orcamento-vista?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=%5Bvista%5D%5Bfundo%5D%5Binstitucional%5D%5Bconversao-site%5D%5Bsearch%5D&utm_term=search&utm_content=institucional&utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=[vista][fundo][institucional][conversao-site][search]&utm_content=[vista-crm-imobiliario]&utm_id=17564518720&utm_placement=&utm_ad_id=605812090063&gad_source=1&gclid=CjwKCAiAxea5BhBeEiwAh4t5KxpsF-Ui0bF0qYiATWaHvrPEdjpqaUjX6H56Z20b2X09nRpIMLWB1xoCf0cQAvD_BwE) > Acesso em: 17 nov.2024.

Zap Imóveis, encontre o imóvel ideal para seu estilo de vida. Disponível em: < <https://www.zapimoveis.com.br/> >. Acesso em: 16 nov.2024.