

CENTRO UNIVERSITÁRIO NEWTON PAIVA

HELBERTH PHILIPPE DE SOUSA SALGADO

O IMPACTO DA GESTÃO DE PESSOAS E SUAS ESTRATÉGIAS PARA O
ALCANCE DE RESULTADOS NO MERCADO IMOBILIÁRIO.

Orientadora: Prof^ª. Myrian Constantino

BELO HORIZONTE

MINAS GERAIS

2018

HELBERTH PHILIPPE DE SOUSA SALGADO

O IMPACTO DA GESTÃO DE PESSOAS E SUAS ESTRATÉGIAS PARA O
ALCANCE DE RESULTADOS NO MERCADO IMOBILIÁRIO.

Orientadora: Prof^ª. Myrian Constantino

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO:
APRESENTAÇÃO COMO FORMA DE
OBTENÇÃO DE DIPLOMA GRADUAÇÃO
DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO.

BELO HORIZONTE

2018

SUMÁRIO:

RESUMO/ABSTRACT.....	1
PALAVRAS CHAVE.....	1
1. INTRODUÇÃO.....	2
1.1 A Definição do problema.....	2
2. OBJETIVO GERAL.....	3
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3. METODOLOGIA.....	4
4. REFERENCIAL TEÓRICO.....	5
4.1 - SETOR IMOBILIÁRIO NO BRASIL.....	6
4.2 – GESTÃO DE PESSOAS NOS TEMPOS ATUAIS.....	7
4.3 – A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE PESSOAS.....	8
4.4 – RELAÇÕES DA GESTÃO DE PESSOAS COM A ÁREA DE VENDA.....	9
5. ANÁLISE DE DADOS.....	10
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12
7. ANEXOS.....	14
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	16

RESUMO

Este trabalho tece breve reflexão sobre a importância da gestão de pessoas dentro do mercado imobiliário. A execução buscou compreender a história desse mercado no contexto brasileiro e seus impactos na atualidade. Pesquisei livros e autores que abordam o tema gestão de pessoas para relacionar as estratégias utilizadas nessa metodologia dentro do contexto de vendas de imóveis e gestão de equipe de colaboradores.

ABSTRACT

This work briefly reflects on the importance of managing people within the real estate market. I sought to understand the history of this market in the Brazilian context and its current impacts. I have researched books and authors that approach the topic of people management to relate the strategies used in this methodology within the context of real estate sales and management of staff.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de pessoas; mercado imobiliário; resultados; vendas; gerência.

KEYS-WORD: People management; real estate market; results; for sale; management

O IMPACTO DA GESTÃO DE PESSOAS E SUAS ESTRATÉGIAS PARA O ALCANCE DE RESULTADOS NO MERCADO IMOBILIÁRIO.

1. Introdução

O mercado de um modo geral está cada dia mais concorrido e competitivo. Neste atual momento, pode-se destacar que a valorização de pessoas e do conhecimento que elas possuem, ganha terreno no âmbito organizacional devido à importância que cada indivíduo pode ter dentro das organizações e que devido à crescente concorrência de mercado e à globalização, se faz necessário uma reestruturação e adoção de novas práticas e posturas das empresas e de seus colaboradores em geral, principalmente dos gestores. A partir do entendimento sobre o contexto de mudança e reestruturação da forma de lidar com seus colaboradores, as organizações tendem a se adaptar rapidamente e identificar o seu diferencial e desenvolver competências que possibilitem a identificação de sua vantagem competitiva e, deste modo, sobreviver às transformações e responder rapidamente a questões cada vez mais complexas (GOMES, 2007).

1.1 A definição do problema

Infelizmente, muitas organizações acabam se esquecendo de dar a devida importância para aqueles que de fato trazem o retorno para o negócio – os colaboradores! Esse é o público interno e, assim como é importante buscar a satisfação do público externo, também deve-se ficar atento para suprir a demanda dos profissionais que colaboram diariamente para trazer resultados para empresa.

Esse assunto é muito importante e por isso o trabalho foi elaborado em cima desse tema, a fim de mostrar a importância desse tipo de ação em uma imobiliária e a importância de se buscar certificações e aperfeiçoamento nesse mercado. Sendo assim, a pergunta que norteia o presente trabalho é: Qual o impacto da gestão de pessoas para o aumento das vendas em empresas do ramo imobiliário, sob a ótica do gerente de vendas?

2. Objetivo geral

O objetivo geral desse trabalho é pesquisar e buscar compreender a importância do gestor e das estratégias que visam potencializar e administrar o capital humano de uma empresa.

2.1 Objetivos específicos

- Analisar elementos do passado e da história do mercado imobiliário
- Identificar qual a relação entre gestão de pessoas e lucratividade?
- Destacar o papel do gestor de vendas dentro do contexto imobiliário
- Explicar qual o impacto da gestão de pessoas para o aumento das vendas em empresas do ramo imobiliário, sob a ótica do gerente de vendas?

3. Metodologia

Para este estudo a metodologia escolhida foi a pesquisa descritiva e qualitativa da temática. A Metodologia que será usada nessa pesquisa tem por objetivo desenvolver e expor o roteiro traçado pelo pesquisador e o processo usado. Nesse tipo de abordagem o pesquisador pode criar um julgamento às referências analisadas, sugerindo uma nova abordagem a elas ou conceder um valor (positivo ou negativo) para atestar suas hipóteses a partir de suas leituras, convicções e experiências. Em resumo o pesquisador usa uma matriz de entendimento que contempla sua ideologia.

Para Malhotra (2006, p.154), a pesquisa qualitativa, “proporciona melhor visão e compreensão do contexto do problema”.

No tocante à tipologia, a pesquisa pode ser classificada como descritiva. Segundo Bervian e Cervo (2010, p.55) nesse tipo de pesquisa, o pesquisador irá “observar, registrar, analisar e correlacionar fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los”.

Os autores destacam que nesse tipo de pesquisa se desenvolve, especialmente, nas ciências sociais e humanas e expõem dados e pontos que não possuem registros de documentos (Cervo; Bervian; Da Silva, 2007).

4. Referencial teórico

Como referencial teórico, foram estudados autores, livros, artigos e textos que serão abordados em três subitens. O primeiro aborda de maneira concisa o mercado imobiliário no Brasil, o segundo faz uma explanação sobre o que é gestão de pessoas, sua importância e a relação com a área de vendas, o terceiro trata a cerca de políticas de RH.

Os artigos e textos pesquisados dão a real dimensão do impacto que a boa gestão de pessoas causa no resultado, dentro de empresas do ramo imobiliário.

4.1 Setor imobiliário no Brasil

Tem se visto falar com muita constância a respeito do expressivo avanço do setor imobiliário no Brasil. Tal fenômeno pode ser explicado; (1) pelo aumento da oferta de crédito para o ramo na última década, tanto para o consumidor quanto para o produtor; (2) pela uma expressiva redução das taxas de juros, aderida pelo Banco Central nos últimos tempos; (3) por um considerável aumento do poder aquisitivo das famílias brasileiras; (4) pela força tarefa realizada pelo Governo Federal entre os anos de 1994 a 2012 na tentativa de diminuir o déficit habitacional, com programas como o “Minha Casa Minha Vida” e o Programa de Aceleração do Crescimento (PAC).

Pode-se verificar que entre os anos de 1994 e 2012 a construção habitacional apresentou números expressivos; foram construídas 1.225.654 unidades, por meio do estímulo à construção civil. Em imóveis prontos foram concedidos financiamentos para a aquisição de 1.361.793 unidades, representando um total de R\$332,10 bilhões de reais em concessão de crédito para financiamento habitacional.

Além do estímulo realizado pelos Governos Federais, outra explicação para o expressivo crescimento do mercado imobiliário no Brasil, está diretamente ligada à cultura do brasileiro de adquirir a casa própria. Diferentemente de outras nações, o povo brasileiro dá muita importância para morar em residência própria.

4.2 Gestão de pessoas nos tempos atuais

MÓSCA; CEREJA; BASTOS, (2014), observa que a gestão de pessoas não fica restrito apenas às organizações, está também presente em relações pessoais, como família, amizade, grupos religiosos, sociais e esportivos ou em relações comerciais.

Conforme Mintzberg (2010)

A gestão não é uma ciência nem uma profissão, mas uma “prática, aprendida principalmente com a experiência e enraizada no contexto”. Isso implica a gestão como o resultado de uma combinação de ciência, arte e habilidade prática. O mesmo autor explicou que: gestão é uma prática, no sentido em que se utiliza do conhecimento científico, quando necessário; exercita a visão e a compreensão dos negócios baseada na intuição, que é arte; e referencia as ações no aprendizado acumulado com a prática cotidiana, em seus erros e acertos, o que é uma habilidade. Um gestor, notadamente o gestor de pessoas, deve possuir discernimento criativo, capacidade analítica (utilizando técnicas ou métodos científicos, se necessário) e experiência adquirida, tudo isso à disposição da consecução dos objetivos organizacionais.

4.3 Importância da Gestão de Pessoas

Segundo Rafael Ávila (2018) em “Os 5 Pilares da Gestão de Pessoas”, pode-se destacar brevemente nove itens a cerca da importância do tema. São eles (1) tem objetivo de ajudar as organizações no atingimento de sua missão; (2) identificar, treinar e reter talentos; (3) favorecer as formas para a realização das metas da empresa; (4) estabelecer equilíbrio entre o que as expectativas da empresa e de seus colaboradores; (5) controlar e administrar a produtividade e qualidade; (6) criar métodos para potencializar o desempenho individual dos colaboradores e o desempenho organizacional; (7) estimular a motivação dos indivíduos. (8) criar um ambiente saudável; (9) administrar as mudanças organizacionais.

4.4 Relações da Gestão de pessoas com a área de venda

No tocante à relação da gestão de pessoas com a área de venda, outro livro pesquisado chama-se “Gestão Eficaz da Equipe de Vendas” (2010), que tem como autores Francisco Alvarez e Marcos Carvalho. Para os autores, é fundamental saber identificar e lidar com os diversos tipos de comportamentos, entendendo que cada indivíduo possui particularidades diferentes e que o reconhecimento dos diversos perfis é importante para ajustar a forma de comunicação a ser construída. Sendo assim, da mesma forma que se deve analisar as demandas que as empresas possuem, é de suma importância que se reconheça as necessidades dos indivíduos envolvidos no processo. Porém, não é suficiente conhecer apenas as informações básicas, como por exemplo, o cargo que a pessoa ocupa na organização ou seu tempo na função, é fundamental controlar outras variáveis, para tentar conhecer seus planos, anseios e desejos, analisando assim sua conduta e grau de dedicação com a empresa, buscando sempre o bem estar do colaborador visando uma produtividade maior, resultando em um número maior de vendas.

Outro conteúdo pesquisado foi o texto, “Guia de gestão de pessoas em imobiliárias” (2016 Apud), publicado no portal “inGaia”. Esse texto diz que, embora seja importante cuidarmos do ambiente externo da empresa, não podemos esquecer do ambiente interno, pois muitas organizações acabam não dando atenção para o material humano, quem traz retorno para o negócio. Assim é possível criar um ambiente mais produtivo, estimulando a motivação, que conforme F.Alvarez e M.Carvalho (2010),

É a terceira área de desenvolvimento do vendedor de alta performance. Não adianta conhecer profundamente o produto (ter desenvolvido ao máximo a habilidade técnica) e ter frequentado todos os seminários de vendas e negociação (desenvolvido a habilidade comercial), se não houver motivação e determinação para realizar a atividade de vendas e a busca por resultados.

Os artigos e textos pesquisados dão a real dimensão do impacto que a boa gestão de pessoas causa no resultado, dentro de empresas do ramo imobiliário.

5. Análise de dados

Para analisar e responder à questão proposta no objetivo do presente trabalho foi-se necessários dois instrumentos: entrevista com um gestor de vendas da área imobiliária, composta por 07 perguntas referentes ao assunto, anexada ao fim do documento e análise das respostas com base nas referências teóricas abordadas.

De acordo com o entrevistado, ele considera de suma importância realizar pesquisas no ramo, pois constata que o mercado imobiliário sofreu muitas mudanças ao longo dos anos. Segundo Malhotra (2006, p.154), a pesquisa qualitativa, “proporciona melhor visão e compreensão do contexto do problema”.

Outra questão abordada pelo entrevistado é em relação à importância da gestão de pessoas no bom rendimento de seus colaboradores. Ele considera essencial “utilizar técnicas de gestão de pessoas como: motivação dos colaboradores, procedimento diário de feedback, formulários de satisfação, investimento de tempo em treinamento, etc.” pergunta nº 2.

De acordo com o livro “Gestão de Pessoas nas Organizações Contemporâneas” (MÓSCA; CEREJA; BASTOS, 2014), a gestão de pessoas não fica restrita apenas às organizações, está também presente em relações pessoais, como família, amizade, grupos religiosos, sociais e esportivos ou em relações comerciais. “A gestão não é uma ciência nem uma profissão, mas uma prática, aprendida principalmente com a experiência e enraizada no contexto. Isso implica a gestão como o resultado de uma combinação de ciência, arte e habilidade prática.”. Mintzberg (2010).

O entrevistado se considera aberto às mudanças que o mercado imobiliário proporciona, porém garante que é necessário manter a essência do trabalho, bem como a fidelização do cliente através de visitas pessoais.

Um autor que aborda esse tema é Maxwell (2017), em seu livro “As 21 irrefutáveis leis da liderança”. Ele apresenta a chamada “Lei do momento” que diz que, por vezes, o mercado de atuação não está pronto para determinadas mudanças e cabe ao líder identificar o momento certo para a mudança certa.

Na pergunta nº 6, o entrevistado aborda sobre conhecer a fundo cada um de seus colaboradores. Ele considera importante conhecer a cultura, os hábitos e costumes de cada funcionário de sua equipe. Alvarez e Carvalho (2010) defendem que as relações

comerciais devem ser definidas formalmente entre instituições e executadas por pessoas que possuem interesses, desejos individuais e preferências, além de conceitos já preestabelecidos. Os autores definem que é fundamental saber lidar com os mais variados tipos e estilos comportamentais, entendendo que as pessoas possuem características diferentes e que a identificação dos diferentes perfis é essencial para adaptar a forma de comunicação a ser estabelecida.

Segundo o entrevistado, é importante desenvolver nos colaboradores o seu melhor desempenho pessoal.

Ainda de acordo com Alvarez e Carvalho (2010)

“Sabendo qual o nível de competências e aonde se espera chegar, ficará mais fácil traçar o caminho e, dessa maneira, propor um plano de treinamento individual, em que as lacunas de cada serão preenchidas conforme sua necessidade.”

7. Considerações finais

Falar sobre gestão de pessoas é falar em competências, objetivos e resultados. O tema, já discutido por muitos autores, está longe de se esgotar. Identificar as qualidades de uma pessoa é o passo determinante para poder desenvolver outras competências. A pesquisa realizada possibilitou a identificação de alguns conhecimentos, habilidades e atitudes dos gestores do setor imobiliário e permitiu evidenciar as particularidades da gestão de pessoas no setor de vendas em geral, mas principalmente no ramo imobiliário.

A partir da análise, com foco no conhecimento e preparação do gestor para lidar com pessoas, foi possível perceber que o entrevistado tem muita competência e busca constantemente aprimorar sua preparação a fim de aumentar a lucratividade da empresa através de ações focadas no bem estar de cada colaborador, a partir da leitura de personalidade feita de cada um.

O gestor mostra uma boa atuação em seu segmento, bem como o conhecimento das técnicas e regras específicas do ramo. É certo que, com as muitas mudanças que ocorrem no tema explorado e com o mercado cada dia mais competitivo, a empresa que possui conhecimento do perfil de seus clientes, o serviço mais procurado e principalmente, que entende como pensa seu colaborador/funcionário se sobressai às demais, sobretudo quando se é possível unir forças para alcançar a relação “ganha-ganha”, maximizando o potencial da empresa e de cada integrante dela.

A análise também apontou que o gestor conhece seus serviços e identifica seus pontos positivos, facilitando a relação diária dentro da instituição e satisfazendo as necessidades de cada um. Foi percebido, ainda, após a verificação das habilidades, identificamos que o gestor possui uma grande preocupação em manter o nível máximo de preparação dos seus colaboradores, a fim de obter vantagem competitiva em relação aos seus concorrentes, mas principalmente para gerar um ambiente harmônico dentro do escritório. Além disso, identificamos que a empresa analisada conhece e aplica as ferramentas de gestão de pessoas, fato que pode ser constatado diante da eficácia da preparação e forma de lidar com as necessidades e particularidades cada integrante da equipe.

A importância de uma boa gestão de pessoas na atualidade é indiscutível. Quando bem trabalhada, proporciona resultados qualitativos e, por consequência, resultados quantitativos, proporcionando, assim, a saúde da empresa. O estudo identificou como competência em atitudes, a **competência em relacionamento**, no qual foi percebida a boa relação entre ele (gestor) e seus funcionários.

A comunicação na empresa apresentou-se de forma eficaz, uma vez que é direta, horizontal, sem se ater a níveis hierárquicos, o que facilita o desempenho dos colaboradores e possibilita identificar gargalos com mais facilidade.

Ressalte-se ainda que o gestor trata seus colaboradores, de maneira cortês. Diante do exposto, essa pesquisa, com resultados de cunho científico, permitiu elucidar o problema proposto e atendeu o seu objetivo.

A pesquisa também possibilita novos estudos, uma vez que o tema é bastante discutido e possui papel relevante nas organizações contemporâneas.

7. Anexos

Entrevista com gestor de vendas

Caracterização do entrevistado: O entrevistado é do sexo masculino e gerente de vendas em uma empresa do ramo imobiliário; têm acima de 30 (trinta) anos, está na empresa há mais de 9 (nove) anos e ocupa o cargo de gestor há mais de 4 (quatro) anos, o que responde satisfatoriamente ao perfil necessário para a realização da investigação. No que diz respeito ao grau de instrução ele possui formação em agronomia.

Transcrição das perguntas

1) O senhor realiza pesquisas para obter informações a respeito do mercado onde atua?

Entrevistado: Sim. Considero muito importante realizar pesquisas. Nos últimos anos o mercado imobiliário passou por diversos momentos, oscilou entre altos e baixos devido à economia do país e moldou novos tipos de perfil de cliente e até mesmo regras de procedimento.

2) O senhor utiliza técnicas de recursos humanos em seu dia-a-dia?

Entrevistado: Claro. A todo o momento resgato técnicas dos cursos que fiz e livros que toda a minha equipe estuda semanalmente. Utilizo técnicas de gestão de pessoas como: motivação dos colaboradores, procedimento diário de feedback, formulários de satisfação, investimento de tempo em treinamento, etc.

3) O senhor considera importante a boa gestão de pessoas para o alcance de uma maior lucratividade?

Entrevistado: Sim. Com certeza, a boa gestão está totalmente ligada a lucratividade, ao rendimento. Um funcionário motivado, bem disposto, irá render muito mais do que um funcionário sem motivação.

4) Você se considera uma pessoa aberta às mudanças necessárias para um bom rendimento da empresa?

Entrevistado: Em alguns momentos sim. Considero importantes certas mudanças como imersão às novas tecnologias que estão surgindo, atualizações de formas de cadastro,

modernização da divulgação de imóveis, etc. Por outro lado, eu penso que a essência do mercado deve ser mantida, por exemplo, a intensidade de dedicação e trabalho e o atendimento presencial ao cliente, bem como a fidelização dos compradores que é obtida através do contato pessoal.

5) É comum no seu trabalho incentivar seus colaboradores a melhorar seu desempenho pessoal?

Entrevistado: Sim. Nas reuniões que realizo todas as sextas-feiras, busco sempre compreender as dificuldades de cada colaborador e ajuda-los através de treinamentos a superar essas demandas.

6) O senhor acredita que é importante conhecer bem as particularidades de seus colaboradores para que consiga extrair bons resultados?

Entrevistado: Com certeza. Cada colaborador é único, carrega consigo sua cultura, suas vivências, seus hábitos e costumes. Para conseguir gerir bem e obter o melhor de cada um deles, é importantíssimo conhecer bem suas particularidades.

7) Qual sua opinião sobre investir tempo em treinamento com os colaboradores?

Entrevistado: Em minha opinião, todos nós precisamos nos atualizar e conhecer mais sobre o mercado que atua. Isso está diretamente ligado a realizar treinamentos e investir em tempo de qualidade com os colaboradores, a medida que são nesses momentos que geram dúvidas, questionamentos e reflexões a cerca do que precisa ser melhorado e mudado.

Referências bibliográficas

INGAIA, O Guia da Gestão de Pessoas em Imobiliárias <http://www.ingaia.com.br/o-guia-da-gestao-de-pessoas-em-imobiliarias/>, 2016.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 4ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. Bervian e Cervo (2010, p.55)

MÓSCA, Hugo Motta Bacélo; CEREJA, José Ricardo; BASTOS, Sérgio Augusto Pereira. **Gestão de pessoas nas organizações contemporâneas**. Rio de Janeiro; Livros Técnicos e Científicos Editora Ltda. 2014.

MINTZBERG, Henry. **Managing : desvendando o dia a dia da gestão**. Porto Alegre RS. Artmed Editora S.A., 2010

ALVAREZ, Francisco Javier Mendizabal; CARVALHO Marcos R; **Gestão Eficaz da Equipe de Vendas**. São Paulo; Editora Saraiva. 2008.

MAXWELL, John C. **As 21 Irrefutáveis Leis da Liderança**. Rio de Janeiro. Editora Vida Melhor S.A. 2007