

**A UTILIZAÇÃO DE UM SOFTWARE DE GERENCIAMENTO IMOBILIÁRIO
PARA A MELHORIA DO ATENDIMENTO AO CLIENTE E OTIMIZAÇÃO DO
PROCESSAMENTO DE INFORMAÇÕES**

**THE USE OF A MANAGEMENT SOFTWARE TO IMPROVE THE CUSTOMER
SERVICE AND TO OPTIMIZE THE INFORMATION PROCESSING**

**LA UTILIZACIÓN DE UN SOFTWARE DE GERENCIAMIENTO INMOBILIARIO
PARA LA MEJORA DEL ATENDIMIENTO AL CLIENTE Y OPTIMIZACIÓN DEL
PROCESAMIENTO DE INFORMACIONES**

DÉBORA ALVES MACHADO¹
VIVIAN TOLEDO DOS SANTOS GAMBARATO²

Recebido em agosto de 2010. Aceito em fevereiro de 2011.

¹ Graduanda do Curso de Informática para a Gestão de Negócios - Faculdade de Tecnologia de Botucatu.

² Professora da Faculdade de Tecnologia de Botucatu.

³ Graduanda do Curso de Informática para a Gestão de Negócios - Faculdade de Tecnologia de Botucatu.

⁴ Professora da Faculdade de Tecnologia de Botucatu.

A UTILIZAÇÃO DE UM SOFTWARE DE GERENCIAMENTO IMOBILIÁRIO PARA A MELHORIA DO ATENDIMENTO AO CLIENTE E OTIMIZAÇÃO DO PROCESSAMENTO DE INFORMAÇÕES

RESUMO

A Tecnologia da Informação (TI) e os Sistemas de Informação (SI) são ferramentas que auxiliam no difícil processo de aumentar a competitividade das empresas. Esses sistemas controlam a empresa registrando cada mudança que ocorre e distribuindo informação de maneira clara e mais segura em tempo real. São procedimentos que coletam o que acontece na organização, apresentando de forma simplificada. Por isso, os SIs podem ser vistos como um subsistema do sistema empresa. A satisfação do cliente é o principal fator para que as organizações obtenham sucesso no mercado. Pode-se notar que os clientes estão cada vez mais exigentes e não aceitam problemas como demora na distribuição de produtos e qualidade dos bens e serviços.

PALAVRAS CHAVE: Informação. Sistemas de Informação. Tecnologia da Informação.

THE USE OF MANAGEMENT SOFTWARE TO IMPROVE THE CUSTOMER SERVICE AND TO OPTIMIZE THE INFORMATION PROCESSING

ABSTRACT

Information Technology (IT) and Information Systems (IS) are tools that help in the difficult process of increasing the competitiveness of enterprises. These systems control the company recording every change that occurs and distributing information in a clear and more secure in real time. These are procedures that collect what happens in the organization by presenting a simplified. The SIs can be viewed as a subsystem of the enterprise system. Customer satisfaction is the main factor for organizations to achieve market success. It may be noted that customers are increasingly demanding and do not accept problems like delay in the distribution of products and quality of products and services.

KEYWORDS: Information. Information Systems. Information Technology.

LA UTILIZACIÓN DE UN SOFTWARE DE GERENCIAMIENTO INMOBILIARIO PARA LA MEJORA DEL ATENDIMIENTO AL CLIENTE Y OPTIMIZACIÓN DEL PROCESAMIENTO DE INFORMACIONES

RESUMEN

La Tecnología de la Información (TI) y los Sistemas de Información (SI) son herramientas que auxilian en el difícil proceso de aumentar la competitividad de las empresas. Esos sistemas controlan la empresa registrando cada mudanza que ocurre y distribuyendo información de manera clara y más segura en tiempo real. Son procedimientos que recolectan lo que pasa en la organización, presentando de forma simplificada. Por eso, los SIs pueden ser vistos como un subsistema del sistema empresa. La satisfacción del cliente es el principal factor para que las organizaciones obtengan éxito en el mercado. Se puede notar que los clientes están cada vez más exigentes y no aceptan problemas como la demora en la distribución de productos y calidad de los bienes y servicios.

PALABRAS-CLAVE: Información. Sistemas de Información. Tecnología de la Información.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente as empresas necessitam de um diferencial competitivo para que assim possam garantir um lugar no mercado. Tais empresas precisam desenvolver estratégias, e a TI é capaz de contribuir grandemente para o desenvolvimento dessas estratégias. Porém pequenas e médias empresas, geralmente não possuem sistemas informatizados, optando pela utilização de SIs manuais, ou seja, papeladas intermináveis que dificultam o acesso, segurança e distribuição das informações (BERALDI; FILHO, 2000).

Os SIs processam as informações retornando-as de forma clara e simplificada, a informação pode ser entendida como um conjunto de dados que passaram por um processo de transformação para atender a um objetivo específico.

Com o desenvolvimento deste trabalho, pretendeu-se alcançar a melhoria do atendimento ao cliente e a otimização dos procedimentos imobiliários de uma empresa, reduzindo o tempo de processamento das informações.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Sistemas de informação

Segundo Laudon e Laudon (*apud* MORAES, 2005), pode-se conceituar um

SI como sendo um conjunto de elementos relacionados entre si, trabalhando juntos para efetuar a coleta, recuperação, processamento, armazenamento e disseminação da informação com o propósito de tornar mais fácil o processo decisório. É sua função tornar a informação útil para ser utilizada para coordenar os fluxos de trabalho.

2.1.1 Dados e informações

Segundo O'Brien (2004), dados são observações ou fatos crus, ou seja, em sua forma primária, que são normalmente sobre fenômenos físicos ou transações de negócios podem também ser definidos como matéria-prima dos SIs, possuem um valioso recurso organizacional.

Sob a visão de Rosini e Palmisano (2003), pode-se conceituar a informação, como um elemento básico dos sistemas, são conceitos básicos que fornecem as características da informação que se pretende trabalhar.

2.1.2 A importância do uso dos SIs

Os SIs tornaram-se elementos para que as empresas possam obter sucesso no mercado, o conhecimento de SI é necessário para pessoas que pretendem ocupar cargos como gerente, empresário ou profissional de negócios (O'BRIEN, 2004).

Para Sperb e Neto (2006), a utilização de ferramentas computacionais e metodologias para o gerenciamento de informações é de grande importância, a integração entre os sistemas faz com que, em apenas uma tela, se possa ter acesso a todas as áreas da empresa, tendo como consequência a redução do custo de produção, além de agilizar e incrementar vendas.

2.1.3 Tipos de SIs

Existem vários tipos de SIs que podem ser utilizados em empresas de acordo com suas necessidades. Os SIs foram divididos de acordo com seus objetivos e tipo de informação processadas (O'BRIEN, 2004):

- Sistema de apoio a operações
- Sistemas de apoio de processamento de transações
- Sistemas de controle de processos
- Sistemas de apoio gerencial
- Sistemas de apoio à decisão
- Sistemas de informação executivos.

2.2 Tecnologia da informação

Furtado (2002) define “a TI como todo recurso tecnológico e computacional com a função de coletar, armazenar e processar dados ou informações dentro da

empresa”. Pode-se considerar a TI como uso para desenvolvimento de SIs através de recursos computacionais.

Para que a utilização da TI possa refletir de forma positiva nas microempresas, deve haver um planejamento antes de adquirir estes recursos, os proprietários e usuários destas ferramentas devem ter conhecimento das mudanças dos novos processos (SILVA, 2004).

2.3 Imobiliárias

A intermediação imobiliária iniciou-se informalmente no período colonial, contava com os serviços dos chamados agentes imobiliários, que tinham como dever descobrir os proprietários dos terrenos ou moradias, para que pudessem ser vendidos aos estrangeiros que chegavam ao Brasil. Os agentes imobiliários não obtinham uma profissão regular, mas sim como uma atividade econômica sem vínculo empregatício (INEDI, 2005).

“Nas imobiliárias são oferecidas várias informações técnicas e éticas que geram fechamento de negócios com terrenos e imóveis como casas, apartamentos, condomínios ou propriedades rurais (EBRAE, 1999)”.

As operações imobiliárias envolvem todas as atividades

desenvolvidas pelas empresas imobiliárias, podendo citar dentre elas (COHAB, 2009):

- Atendimento ao público.
- Comercialização.
- Contratação.
- Financiamento de imóveis.
- Locação de imóveis.
- Venda de imóveis.

2.3.1 Mercado imobiliário

O mercado imobiliário é conceituado como um local em que vendedores e compradores se encontram para obter informações sobre oportunidades de moradia com qualidade, essas informações quando aceitas, podem gerar contratos de título de compra-venda ou de locação (EBRAE, 1999).

No mercado de imóveis, uma imobiliária pode atuar em qualquer área da cidade, mas existem áreas mais valorizadas, que fazem com que a imobiliária se direcione para uma determinada área. Um imóvel de boa localização rende muito mais a uma imobiliária, ao invés de um imóvel situado na periferia, dependendo da localidade, o imóvel pode ser vendido de forma muito mais rápida (ARAÚJO, 2004).

2.4 Tecnologias e sistemas utilizados em imobiliárias

2.4.1 Ageo

Ageo é um software para gerenciamento imobiliário, possui recursos como: cadastro de clientes, imóveis, corretores, emissão de recibos, impressão, agenda, divulgação de imóveis cadastrados e *backup*.

“O Ageo é um programa de fácil utilização que permite o cadastro de dados da imobiliária, possui interface agradável, o que facilita a sua utilização para usuários. Este software é gratuito quando utilizado em uma estação, o custo para colocar em rede é de R\$ 30,00 por estação (D&D CONSULTORIA, 2009)”.

2.4.2 Gestão imobiliária (GIM)

É um software utilizado para gestão de imobiliárias, com várias funcionalidades como: controle de clientes, imóveis com possibilidade de inserção de fotos, cadastro de proprietários, corretores, visitas, preferências dos clientes, impressão de documentos.

“O software GIM ainda disponibiliza controle financeiro completo, inclui estatísticas variadas, como, por exemplo, probabilidade de negócio e curva ABC, disponibiliza ferramentas como gerador de Site. O custo deste programa varia entre R\$ 189,00 e R\$ 609,90 de acordo com a licença escolhida, a empresa que desenvolveu o sistema é a Sorio Dev,

sistemas personalizados” (SORIODEV, 2009).

2.4.3 Sistema de controle imobiliário (SCI)

É um sistema para a gestão e automação de imobiliárias, controla as atividades da empresa e as atividades de sua rotina. Possibilita a inserção de várias informações pertencentes à imobiliária, possibilita um cadastro dinâmico rápido e intuitivo. Permite a inclusão de um ou mais proprietários do imóvel, assim como um ou mais corretores responsáveis pela locação, informando a porcentagem de comissão sobre a locação atual.

“O sistema de controle imobiliário permite o cadastro de locadores, locatários e fiadores. Este software é disponibilizado em uma versão “Demo” para avaliação durante quinze dias, o preço do sistema é de R\$ 180,00” (ZIGGI, 2009).

3 MATERIAL E MÉTODOS

O presente trabalho teve como base teórica a pesquisa em livros, artigos científicos, teses e dissertações, bem como revistas e sites especializados no setor imobiliário e de tecnologias para esta área.

Além da revisão, foi realizado um levantamento de dados sobre a Imobiliária Machado e detalhamento de seus processos, a fim de propor a utilização de

um SI que promova a integração dos dados utilizados pela empresa e gere as informações necessárias ao proprietário, funcionários e clientes quando solicitadas. Para isso, foi feita a análise do sistema Ageo para testar a sua eficiência e eficácia.

3.1 A empresa

A empresa fica localizada no centro da cidade de Botucatu, está inserida recentemente no mercado, completando pouco mais de um ano de existência no acirrado ramo imobiliário. Devido à grande concorrência na cidade de Botucatu, a empresa busca um diferencial para que possa garantir e manter um lugar no mercado imobiliário.

3.2 Situação anterior

Foi analisado e testado o atual método de armazenamento de dados da Imobiliária Machado para verificar as suas funcionalidades.

Os cadastros de clientes e imóveis são efetuados no aplicativo *Excel*, e para elaboração de recibos, utiliza-se o aplicativo *Word*. Este método de armazenamento dos dados dificulta o acesso às informações quando solicitadas por clientes ou corretores.

Foram efetuados testes de pesquisa de imóveis, onde se constatou que algumas pesquisas específicas não foram

encontradas, embora estivessem devidamente cadastradas. Isto se deve ao fato de não haver uma padronização na filtragem dos dados, que devem ser pesquisados, escrevendo-se da mesma forma como foi cadastrado, caso contrário, o sistema encontrará problemas ao efetuar uma pesquisa de imóveis. Não há integração das informações.

3.3 Situação proposta

Implantação do programa Ageo, que oferece recursos de emissão de recibos, agenda, contratos, integrando as informações que podem ser acessadas de forma otimizada, conseqüentemente, trazendo melhoria na administração dos imóveis e fornecendo aos clientes informações rápidas e seguras.

A análise do programa computacional Ageo foi efetuada da seguinte forma: foram feitas várias inserções de imóveis e proprietários preenchendo com informações de acordo com o campo exigido. Após o término dessas inserções, iniciou-se um procedimento para que fossem testadas as funções do programa, para identificar erros que pudessem ocorrer.

Foram encontradas diversas vantagens com a utilização do programa Ageo, como o aumento da eficácia em pesquisas de imóveis, podendo ser realizadas através do nome do cliente, tipo

do imóvel (apartamento, casa, terreno), modalidade (venda, locação ou arrendamento), categoria (comercial, industrial ou residencial), status (vendendo, alugando, vendido, alugado), endereço do imóvel, bairro, valor mínimo ou valor máximo.

Após efetuar os testes do software Ageo, deu-se início ao cadastro de imóveis e proprietários, para que o sistema começasse a ser realmente utilizado e iniciou-se o processo de migração dos dados para o novo sistema.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Implantação

O processo de implantação foi simples. A princípio, não foi preciso comprar novos equipamentos, foi realizado o *download* do software, foi instalado e, após a realização dos testes, começou a inserção dos dados no sistema. A migração dos dados que estão armazenados no antigo método de armazenamento (aplicativo *Excel*) será efetuada gradualmente, até que todas as informações estejam no novo sistema de gerenciamento.

Está prevista a compra de novos equipamentos à medida que a empresa for se desenvolvendo e o volume de dados aumentando.

4.2 Treinamento

Segundo Silva (2004), as condições básicas para que possa alcançar o sucesso no uso dos recursos de TI é utilizar SIs e hardwares que sejam adequados às reais necessidades da empresa, além da capacitação das pessoas que deverão manipular o sistema.

Tendo como base a citação de Silva (2004), percebe-se a importância do processo de capacitação dos usuários do sistema, SIs e hardwares adequados são necessários porém não suficientes, trata-se de um conjunto de fatores em que o fator humano deve ser devidamente preparado para lidar com um novo sistema.

O uso incorreto do software pode gerar informações inconsistentes, que pode acarretar uma série de problemas para a empresa, cabe ao usuário estar atento na manipulação do sistema a fim de evitar erros na inserção dos dados.

O treinamento foi realizado por cerca de quarenta minutos por dia, durante uma semana a um único funcionário que deverá efetuar os cadastros. Este treinamento foi feito de forma rápida, pois o software Ageo é de interface amigável e fácil utilização.

4.3 Vantagens e benefícios para a empresa

- Melhoria no atendimento ao cliente. Controle de imóveis.
- Otimização do hardware otimizado.
- Redução do tempo na obtenção de informações.

4.4 Problemas encontrados na empresa

Um dos mecanismos de comunicação mais utilizados na Imobiliária Machado é o telefone, a necessidade frequente de realizar ligações, interurbanas, locais, ou até mesmo internacionais. O gasto com telefonia gera um alto custo às despesas da empresa.

Pensando em minimizar este fator tão significativo nas despesas, foi proposto o método de telefonia *Skype*, a fim de causar uma diminuição nos gastos da empresa. O plano sugerido é de 400 minutos de ligações para telefones fixos com o valor mensal de R\$ 23,95.

4.5 Ferramentas para a divulgação da empresa

Conforme citado por Silva (2004), a utilização da TI é fundamental para que as micros e pequenas empresas possam competir de maneira mais equilibrada, a TI pode contribuir de várias formas na melhoria de tais empresas como: redução de custos, ganhos de produtividade e

facilitar o relacionamento entre clientes e fornecedores.

Investimentos em TI são importantes para que as empresas imobiliárias estabeleçam contato entre o cliente e os corretores. A partir da identificação dessa necessidade, foram propostas algumas alternativas para divulgação da empresa em questão, são elas:

- Sites para anúncios de imóveis.
- Comunidades para esclarecimentos de dúvidas.
- Panfletos, anúncios em jornais, cartões ou brindes personalizados.

5 CONCLUSÃO

Com a elaboração deste trabalho, pode-se confirmar como o uso de SIs, informatizados e adequados para empresas imobiliárias, pode auxiliar nos procedimentos imobiliários, porém, antes de ser efetuada a implantação, é importante que sejam identificadas as verdadeiras necessidades da empresa, desta forma, os SIs podem proporcionar um melhor controle em cadastros de imóveis e melhorar a qualidade de atendimento aos clientes, acelerando o tempo de processamento e distribuição das informações.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, E. P. **Utilização da mídia digital como estratégia de marketing no mercado imobiliário de São Luiz**. 24 Fev. 2004. Disponível em: <<http://libdigi.unicamp.br/document/?code=vtls000331789>>. Acesso em: 23 mar. 2009.

BERALDI, C. L; FILHO E. E, **Impacto da tecnologia de informação na gestão de pequenas empresas**. Ciência da informação, v. 29, n.1. Brasília, jan. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652000000100005>. Acesso em: 23 mar. 2009.

COHAB, Disponível em: <<http://www.cohab.pa.gov.br/index.php?q=node/59>>. Acesso em: 30 mar. 2009.

DEDCONSULTORIA. Disponível em: <<http://www.dedconsultoria.com.br/>>. Acesso em: 3 mar. 2009.

EBRAE - ESCOLA BRASILEIRA DE ENSINO A DISTÂNCIA. Economia e Mercado **Manual técnico em transações imobiliárias**, módulo I. São Paulo, SP Editora sciesp, 1999 Disponível em: <<http://www.sciesp.com.br/ebrae/ebrae.htm>> Acesso em: 28 abr. 2009.

FURTADO, V. **Tecnologia e gestão da informação na segurança pública**, 2002. .261 p. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=pTN5RzVWAYAC&pg=PA19&dq=Tecnologia+e+Gest%C3%A3o+da+Informa%C3%A7%C3%A3o+na+Seguran%C3%A7a+Pública#PPA30,M1>> Acesso em: 31 mar. 2009.

INEDI **Curso de formação de técnicos em transações imobiliárias**, Operações Imobiliárias modulo IX, Brasília. 2005. Disponível em: <http://www.cofeci.gov.br/pagInternas/tes t eVerificacao/medio_operacoes_imobiliari a s.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2009.

LAUDON E LAUDON (1998). **Management information systems: new approaches to organization and technology**. 5 th. ed. New jersey: Prentice-Hall.

MORAES, G. A Tecnologia da informação na pequena empresa: Uma investigação sobre a contribuição à gestão estratégica da informação nos empreendimentos de São José do Rio Preto-SP 22 Ago. 2005. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18140/tde-15102005-111036/>> Acesso em: 25 mar. 2009.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação: e as decisões gerenciais na era da Internet** 2 ed. São Paulo. Editora Saraiva, 2004 431 p.

ROSINI, A. M.; PALMISANO, A. **Administração de sistemas de informação e a gestão do conhecimento** ed. Thomson, São Paulo, 2003. 219 p.

SILVA, J. A. E. **A TI nas micro e pequenas empresas: uma abordagem territorial** jun. 2004. Disponível em: <[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/B4EF8AAB35254B0703256EBC003EC857/\\$File/NT0006D5F2.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/B4EF8AAB35254B0703256EBC003EC857/$File/NT0006D5F2.pdf)>. Acesso em: 29 mai. 2009.

SORIODEV, Disponível em: <<http://www.soriodev.com.br/produto.asp?id=1>>. Acesso em: 30 mar. 2009.

SPERB, C. C.; NETO, H. M. F. **A importância do SI na gestão de empresas** 11 Set. 2006. Disponível em: <<http://www.designvirtual.com/?id=artigos&ida=16>> Acesso em: 3 abr. 2009.

ZIGGI. Disponível em: <<http://www.ziggi.com.br/downloads/2844.asp>>. Acesso em: 28 fev. 2009.