

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP**

CLOVIS SOLER GINES JÚNIOR

**ANÁLISE DOS FATORES MOTIVACIONAIS DOS
CORRETORES DE IMÓVEIS DA CIDADE DE SÃO PAULO**

MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO

**São Paulo
2008**

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP**

CLOVIS SOLER GINES JÚNIOR

**ANÁLISE DOS FATORES MOTIVACIONAIS DOS
CORRETORES DE IMÓVEIS DA CIDADE DE SÃO PAULO**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para a obtenção do título de MESTRE em Administração, sob a orientação da Prof^ª. Doutora Maria Cristina Sanchez Amorim.

**São Paulo
2008**

DEDICATÓRIA

Aos meus pais, *Clovis* e *Sonia*, pelo exemplo de vida, amor e dedicação.

À minha esposa *Maxivone*, e aos meus filhos *Letícia* e *Lucas*, minha razão de existir.

Aos meus irmãos, *Daniela* e *Fernando*, pelo apoio e incentivo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a **Deus** por tudo que tenho na minha vida.

Agradeço a **Nossa Senhora e a Santo Expedito** por terem intercedido por mim sempre.

À **Prof.^a Maria Cristina** pela paciência, orientação segura e direção do meu trabalho;

Ao **Prof. Leonardo N. Trevisan** pelas orientações durante o curso.

Ao **Prof. Derly Jardim** pelo apoio e pelas valiosas contribuições ao trabalho.

À **Pontifícia Universidade Católica de São Paulo** e a todos os professores do Curso de Mestrado pelos conhecimentos que me foram transmitidos;

“Há um tempo para se admirar o encanto e o poder persuasivo de uma idéia influente, como há um tempo para se temer que ela nos sufoque. O tempo para nos preocupar ocorre quando a idéia se expandiu a tal ponto que nem sequer notamos e tão profundas se tornam suas raízes que nada mais representa do que o senso comum. Quando as objeções já não são respondidas, pois nunca mais foram levantadas, perdemos seu controle: não sabemos como ela nos pegou.” (KOHN, 1998, p.17)

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	7
LISTA DE TABELAS E LISTA DE GRÁFICOS	8
LISTA DE FIGURAS	9
LISTA DE QUADROS	10
INTRODUÇÃO	13
PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	17
1 O SETOR IMOBILIÁRIO NO BRASIL	22
1.1 SFH- SISTEMA FINANCEIRO DA HABITAÇÃO	22
1.2 O corretor de imóveis	42
2 MOTIVAÇÃO NO TRABALHO	51
2.1 A teoria da hierarquia das necessidades de Maslow	54
2.2 A teoria dos dois fatores de Herzberg	57
2.3 A teoria X e Y de McGREGOR	61
2.4 A teoria da contingência de McCLELLAND	63
2.5 A teoria da expectância de Vroom	64
3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	65
3.1 Descritivo do perfil	66
3.2 Modelo Motivacional	89
3.3 Conclusões	117
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	126
Anexos	128

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BACEN

Banco Central do Brasil

BNB

Banco do Nordeste do Brasil

CBIC

Câmara Brasileira da Indústria da Construção

CEF

Caixa Econômica Federal

CMN

Conselho Monetário Nacional

COFECI

Conselho Federal de Corretores de Imóveis

CRECI

Conselho Regional dos Corretores de imóveis

FCVS

Fundo De Compensação De Variações Salariais

FGTS

Fundo De Garantia por Tempo De Serviço

IBGE

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

MPOG

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

SBPE

Sistema Brasileiro De Poupança e Empréstimo

SECOVI

Sindicato das Empresas de Compra, Venda, Locação e Administração de Imóveis Residenciais e Comerciais de São Paulo

SFH

Sistema Financeiro da Habitação

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Impactos Diretos da Indústria Imobiliária na Economia _____	32
Tabela 2- Pesquisa mensal do Emprego, distribuição de pessoas em idade ativa _____	33
Tabela 3- Velocidade de Vendas Média Brasil 2000 a 2006 _____	35
Tabela 4- Fatores Motivadores, segundo Herzberg _____	57
Tabela 5- Fatores Higiênicos, segundo Herzberg _____	58
Tabela 6- Comparação dos modelos de Motivação de Maslow e Herzberg _____	60
Tabela 7 – Apresentação do índice gênero _____	68
Tabela 8- Apresentação do índice gênero em relação aos corretores _____	68
Tabela 9- Apresentação do índice gênero em relação às corretoras _____	69
Tabela 10- Apresentação do índice tempo na profissão _____	72
Tabela 11- Apresentação do índice tempo na profissão até 2 anos _____	72
Tabela 12- Apresentação do índice tempo na profissão até 5 anos _____	73
Tabela 13- Apresentação do índice tempo na profissão mais de 5 anos _____	74
Tabela 14- Apresentação do índice sobre grau de escolaridade _____	77
Tabela 15- Apresentação do índice sobre grau de escolaridade 2º grau ou nível superior cursando ou incompleto _____	78
Tabela 16- Apresentação do índice sobre grau de escolaridade superior completo _____	79
Tabela 17- Apresentação do índice sobre faixa etária _____	82
Tabela 18- Apresentação do índice sobre faixa etária até 40 anos _____	83
Tabela 19- Apresentação do índice sobre faixa etária acima de 40 anos _____	84
Tabela 20- Apresentação do índice sobre fonte de renda _____	86
Tabela 21- Apresentação do índice sobre fonte de renda exclusiva _____	87
Tabela 22- Apresentação do índice sobre fonte de renda outras fontes _____	88
Tabela 23- Insatisfação com os salários recebidos _____	122
Tabela 24- Salários recebidos não geram nem satisfação nem insatisfação _____	123
Tabela 25- Satisfação com os salários _____	124

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- SFH- Evolução do número de Moradias Financiadas no Período _____	25
Gráfico 2- SFH- Evolução do número de Moradias Financiadas – Acumulado _____	26
Gráfico 3- Comparativo do Direcionamento dos Recursos SBPE _____	39
Gráfico 4- Comparativo de Vendas no Período 2000 a 2006 _____	35
Gráfico 5- Comparativo do Índice (Exceto São Paulo) _____	36
Gráfico 6- Similaridade de Vendas _____	36
Gráfico 7- Similaridade de Vendas (Exceto São Paulo) _____	37
Gráfico 8- Similaridade de Vendas (Exceto São Paulo e Rio de Janeiro) _____	37
Gráfico 9- Comparativo de Similaridade de Índice VVBR _____	38
Gráfico 10- Comparativo do Resultado de Vendas _____	39
Gráfico 11- Comparativo de Vendas São Paulo X Outras Regiões _____	40
Gráfico 12- Similaridade de Vendas VVBR (Exceto São Paulo) _____	40
Gráfico 13- Gênero _____	66
Gráfico 14- Comparativo entre os gêneros _____	67
Gráfico 15- Tempo na Profissão _____	70
Gráfico 16- Grau de Escolaridade _____	75
Gráfico 17- Faixa Etária _____	81

Gráfico 18- Fonte de Renda _____	85
Gráfico 19- Execução das Atividades _____	89
Gráfico 20- Execução das Atividades (Herzberg x Corretores) _____	90
Gráfico 21- Reconhecimento _____	91
Gráfico 22- Reconhecimento (Herzberg x Corretores) _____	92
Gráfico 23- O trabalho em si _____	93
Gráfico 24- O trabalho em si (Herzberg x Corretores) _____	94
Gráfico 25- Responsabilidades _____	95
Gráfico 26- Responsabilidades (Herzberg x Corretores) _____	96
Gráfico 27- Crescimento Profissional _____	97
Gráfico 28- Crescimento Profissional (Herzberg x Corretores) _____	98
Gráfico 29- Políticas e Administração da Empresa _____	99
Gráfico 30- Políticas e Administração da Empresa (Herzberg x Corretores) _____	100
Gráfico 31- Supervisão _____	101
Gráfico 32- Supervisão (Herzberg x Corretores) _____	102
Gráfico 33- Relacionamento com o Supervisor _____	103
Gráfico 34- Relacionamento com o Supervisor (Herzberg x Corretores) _____	104
Gráfico 35- Condições de Trabalho _____	105
Gráfico 36- Condições de Trabalho (Herzberg x Corretores) _____	106
Gráfico 37- Salários Recebidos _____	107
Gráfico 38- Salários Recebidos (Herzberg x Corretores) _____	108
Gráfico 39- Expectativa de Ganho _____	109
Gráfico 40- Relacionamento com os colegas _____	111
Gráfico 41- Relacionamento com os colegas (Herzberg x Corretores) _____	112
Gráfico 42- Status _____	113
Gráfico 43- Status (Herzberg x Corretores) _____	114
Gráfico 44- Segurança _____	115
Gráfico 45- Segurança (Herzberg x Corretores) _____	116
Gráfico 46- Insatisfação com os salários _____	122
Gráfico 45- Salários recebidos não gera nem satisfação nem insatisfação _____	123
Gráfico 45- Satisfação com os salários _____	124

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Hierarquia das necessidades _____	55
Figura 2- Fatores que afetam as atitudes em relação ao trabalho conforme relato de 12 investigações _____	59
Figura 3- Teoria da Contingência _____	63
Figura 4- Fatores que afetam as atitudes em relação ao trabalho _____	119

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Esquema do processo de pesquisa _____	18
Quadro 2- Tamanho da Amostra _____	20
Quadro 3- Evolução do Sistema Financeiro Habitacional _____	23
Quadro 4- Aplicação dos recursos do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimos _	28
Quadro 5- Premissas da Teoria X e da Teoria Y _____	62
Quadro 6- Estatísticas do descritivo de perfil dos corretores de imóveis _____	65
Quadro 7- Gênero _____	67
Quadro 8- Tempo na Profissão _____	70
Quadro 9 – Grau de Escolaridade _____	75
Quadro 10- Faixa Etária _____	81
Quadro 11- Fonte de Renda _____	85
Quadro 12- Execução das Atividades _____	89
Quadro 13- Reconhecimento _____	91
Quadro 14- O trabalho em si _____	93
Quadro 15- Responsabilidades _____	95
Quadro 16- Crescimento Profissional _____	97
Quadro 17- Políticas e Administração da Empresa _____	99
Quadro 18- Supervisão _____	101
Quadro 19- Relacionamento com o Supervisor _____	103
Quadro 20- Condições de Trabalho _____	105
Quadro 21- Salários Recebidos _____	107
Quadro 22- Expectativa de Ganho _____	109
Quadro 23- Relacionamento com os colegas _____	111
Quadro 24- Status _____	113
Quadro 25- Segurança _____	115

RESUMO

A rotina de trabalho do corretor de imóveis está associada à comercialização de um produto tangível (imóvel) ou intangível (imóvel na planta). Podemos encontrar muitas informações sobre o setor da construção civil, mercado imobiliário, investimentos no setor e outras informações importantes, mas dados quantitativos sobre estes profissionais são difíceis de encontrar. O corretor de imóveis realiza a sua atividade de maneira autônoma. Pode ou não estar associado a uma imobiliária, mas sem vínculos empregatícios com a mesma, uma característica que pode ser observada desde a origem da profissão. Quando associado a uma imobiliária faz parte do setor operacional e tem como responsabilidades atender os clientes e comercializar imóveis de alto padrão, médio padrão ou associativos, residenciais ou comerciais, rurais ou urbanos, com as opções de compra, venda, locação ou permuta. Tendo como base este perfil, o presente estudo procurou identificar quais os fatores que motivam os corretores de imóveis a seguir esta profissão. O objetivo desta dissertação foi de realizar um estudo exploratório sobre a profissão do corretor de imóveis. O procedimento metodológico, então foi de um estudo exploratório utilizado o modelo quantitativo com um questionário estruturado. A conclusão deste trabalho indica que: as condições de trabalho, as políticas de administração da imobiliária e a falta de reconhecimento no ambiente organizacional foram os principais itens de insatisfação. Porém, foi possível observar a importância do salário ou remuneração pelas vendas para esta população, considerando que aqueles que estão satisfeitos com seus ganhos não apresentam insatisfeitos com as condições de trabalho, as políticas de administração da imobiliária ou a falta de reconhecimento no ambiente organizacional, ou seja, a pesquisa revela a seleção natural de características que se auto predispõem.

Palavras chave: gestão de pessoas, motivação, perfil profissional.

ABSTRACT

The routine work of the realtor is associated with marketing a tangible product (building) or intangible (building the plant). We can find extensive information on the sector of construction, real estate, investments in industry and other important information, but quantitative data on these professionals are hard to find. The realtor holds its activity so unattended. It may or may not be associated with a building, but without employment bonds with the same, a trait that can be observed from the origin of the profession. When coupled with a property is part of the sector and its operational responsibilities meet customers and sell real estate, high-standard, medium standard or associations, residential or commercial, rural or urban, with options to buy, sell, lease or exchange. Based on this profile, this study sought to identify the factors that motivate the Real Estate to follow this profession. The goal of this dissertation was to conduct an exploratory study on the profession of real estate broker. The methodological procedure, then was an exploratory study used a quantitative model with a structured questionnaire. The conclusion of this study indicate that: working conditions, the policies of the administration building and the lack of recognition in the organizational environment were the main items of dissatisfaction. However, it was possible to observe the importance of salary or remuneration from the sales are to people, whereas those who are satisfied with their earnings have not dissatisfied with working conditions, the policies of the administration building or the lack of recognition in the organizational environment, ie, the research reveals the natural selection of characteristics that predispose self.

Key words: managing people, motivation, professional profile.

INTRODUÇÃO

A relação estabelecida entre o corretor de imóveis e a empresa onde presta seu serviço difere do modelo comum. O objetivo geral do estudo é identificar quais os fatores que influenciam na motivação dos corretores de imóveis. Os objetivos específicos são identificar fatores associados a sua profissão que influenciam na satisfação ou na insatisfação dos corretores de imóveis da cidade de São Paulo;

Desde o início do século XX, as organizações procuram se estruturar com o objetivo de conseguir produzir mais, com o menor número de pessoas e no menor tempo possível. Existiam nesta época duas maneiras predominantes de produção: a artesanal e a industrial. As pessoas que realizavam o trabalho artesanal recebiam a denominação de artesões e eram responsáveis por todo o processo de criação, desde a escolha da matéria-prima até a entrega do produto final. O trabalho era basicamente artístico, customizado e o tempo de produção muito longo. Com o aumento da demanda, muitos produtos tiveram que ser produzidos em grande escala, daí o surgimento dos parques industriais, principalmente nos setores têxtil e metalúrgico.

Os estudos realizados em relação à produção industrial neste período apresentam como característica principal a fragmentação das tarefas, a contagem de peças produzidas pelo tempo gasto, os custos de produção e outras formas de medir a eficiência produtiva. Surgem então as primeiras tentativas de se padronizar as tarefas, o funcionário deixava de ser responsável pela fabricação completa do produto e passava a ser responsável apenas por parte do processo. O precursor desses estudos foi Frederick Taylor (1966), que apresentou uma forma eficiente de fazer com que a empresa se organizasse através de tempos e métodos específicos para cada atividade e que vinha atender a necessidade das organizações.

Outra característica forte deste modelo apresentado por Taylor (1966) estava na forma como os empregados eram vistos pela organização. Segundo este modelo, o empregado deveria ser responsável pelo seu próprio desenvolvimento e pago por peça produzida, que segundo Taylor (1966), aumentava a produtividade e também a motivação. Os empregados deveriam seguir normas rígidas e ter como preocupação única, estando no ambiente da empresa, de produzir mais. Estes estudos tiveram grande repercussão e desde então foi possível identificar correntes que procuravam aplicar estes métodos e fortalecer a idéia da metrificação, da produção em grande escala e das pessoas como parte desta engrenagem. Porém, em algumas organizações, após a aplicação destes métodos, os resultados obtidos ainda estavam muito abaixo do esperado e mesmo pagando as pessoas por peças produzidas, havia uma dificuldade em aumentar os níveis de produção.

Surgiram, então, estudiosos e pesquisadores que eram contrários às idéias de Taylor (1966) e que passaram a estudar outras formas de fazer com que estes problemas relacionados à produtividade fossem resolvidos. Uma das experiências realizadas que apresentou bastante repercussão por apresentar resultados diferentes dos apresentados anteriormente, foi realizada por Elton Mayo (1946) e estava diretamente ligado ao valor que as pessoas tinham em relação à tarefa que estavam realizando e destacou um aumento na produtividade pelo fato dos empregados envolvidos na pesquisa se sentirem importantes para o processo de crescimento da organização.

Desde então, surgiram duas formas de analisar o papel das pessoas no processo produtivo e quais os fatores que motivam as pessoas para o trabalho. Uma forma tentava verificar se a motivação profissional está relacionada ao próprio indivíduo, ou seja, com seus valores intrínsecos, e a outra forma procura verificar qual o papel da organização neste processo motivacional, ou seja, extrínseca ao indivíduo e relacionado às ações da organização.

Paralelamente a estes estudos, as organizações foram se modernizando, crescendo e automatizando seus processos. Os processos que eram artesanais passaram a industriais e no início do século XXI estão automatizados na sua maioria. Se antes o objetivo dos estudos estava na relação homem por peça produzida, agora a relação é peça por hora de máquina trabalhando. No início do século XX, a indústria têxtil se organizava para atender a demanda com jornadas de trabalho com 16 horas diárias e um número grande de funcionários para produzir um número limitado de peças. Porém, no início do século XXI, existem maquinários para a mesma indústria têxtil que funcionam totalmente automatizadas, com apenas um funcionário cuidando de mais de uma máquina ao mesmo tempo e que não pode ficar produzindo por mais de 8 horas por dia devido à baixa demanda atual e a velocidade com que estas máquinas podem produzir.

Estas mudanças ocorridas principalmente pelo avanço tecnológico fizeram com que surgissem novas formas de relação entre empresa e empregado. No início do processo industrial a relação estava baseada em uma relação formal de trabalho, onde o indivíduo tinha vínculos com a empresa e estavam mais relacionados à lealdade do empregado do que com benefícios que esta relação pudesse proporcionar. Surgiram então, em meados do século XX, os sindicatos que representavam a única forma que os empregados possuíam de negociar sua relação com as empresas. Com a força da união entre os trabalhadores, os sindicatos conseguiram grandes conquistas em relação às melhorias da qualidade das condições de trabalho.

Porém, junto com estas melhorias, as organizações passaram a ser mais seletivas, já que partes dos seus lucros deveriam ser revertidas em forma de benefícios e melhoria das condições de trabalho. Muitos empregados não conseguindo este trabalho formal, assumem relações de trabalho informais como forma de subsistência.

Este trabalho informal passa a ganhar cada vez mais força devido ao avanço tecnológico, por que as empresas precisam de cada vez menos pessoas trabalhando e com maior capacidade de produção. Diante deste cenário, passam a surgir então três tipos de vínculos: os trabalhadores vinculados de maneira formal com as organizações, com benefícios relacionados à alimentação, saúde, descanso semanal remunerado, carga horária de trabalho limitado há oito horas diário, hora-extra e outros benefícios. Os trabalhadores informais presentes nos diversos níveis da organização, desde o alto nível que por questões trabalhistas ou pessoais preferem este tipo de vínculo até trabalhadores informais vinculados como terceiros nos níveis mais baixos da organização.

O terceiro tipo de vínculo está relacionado aos profissionais informais ilegais, que por razões de deficiência técnica em relação aos empregados formalmente ou por possuírem capacidade técnica, mas optarem por trabalhar na informalidade, utilizando-se da ilegalidade como forma subsistência. Esta economia informal é mais devastadora de todas, por que serve ao tráfico de drogas, a comercialização de produtos pirateados e a sonegação de impostos que ajudam a enfraquecer a região onde estão.

Todas estas mudanças nas relações trabalhistas ocorridas principalmente pelos avanços tecnológicos fazem com que os números de trabalhadores desempregados ou em condições de sub-emprego atinjam números alarmantes. Estes avanços geraram muitas facilidades como o acesso a produtos que foram massificados, as novas tecnologias, aos produtos industrializados e muitos outros bens de consumo. Porém em relação às condições em que as pessoas estão trabalhando estão cada vez mais precárias.

Em síntese, as relações de trabalho vêm-se transformando ao longo do tempo e, no presente, a informalidade assume espaço relevante no mundo do trabalho.

Tradicionalmente, a literatura do *management* sobre motivação tem como base empírica o trabalhador formal. Interessa-nos, porém, outro contexto, o da informalidade ou,

do trabalhador “autônomo”, no qual inserimos a análise dos fatores motivacionais do corretor de imóveis na cidade de São Paulo. Para tanto foi realizado um estudo exploratório, utilizando à pesquisa quantitativa através de um questionário estruturado para representar esta população de 80.000 corretores de imóveis com uma amostra de 126 respondentes

Inicialmente, foi feita uma apresentação geral do trabalho, com destaque para o problema de pesquisa, os objetivos, o tema abordado, a estrutura geral, a metodologia e a forma de apresentação dos resultados que constam no primeiro capítulo. O capítulo segundo apresenta a fundamentação teórica através da revisão bibliográfica. Abordou-se a motivação, as principais teorias e abordagens históricas.

No capítulo terceiro a apresentação dos resultados da pesquisa, as principais conclusões, os dados e impressões obtidos ao longo da pesquisa e as considerações finais sobre o tema.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Severino (2007), “A ciência se faz quando a pesquisa aborda os fenômenos aplicando recursos técnicos, seguindo um método e apoiando-se em fundamentos epistemológicos.” E, ainda, segundo Severino (2007): “Quando observamos a prática concreta (do método como caminho científico), o que nos aparece de forma mais evidente é a aplicação de atividades de caráter operacional técnico”.

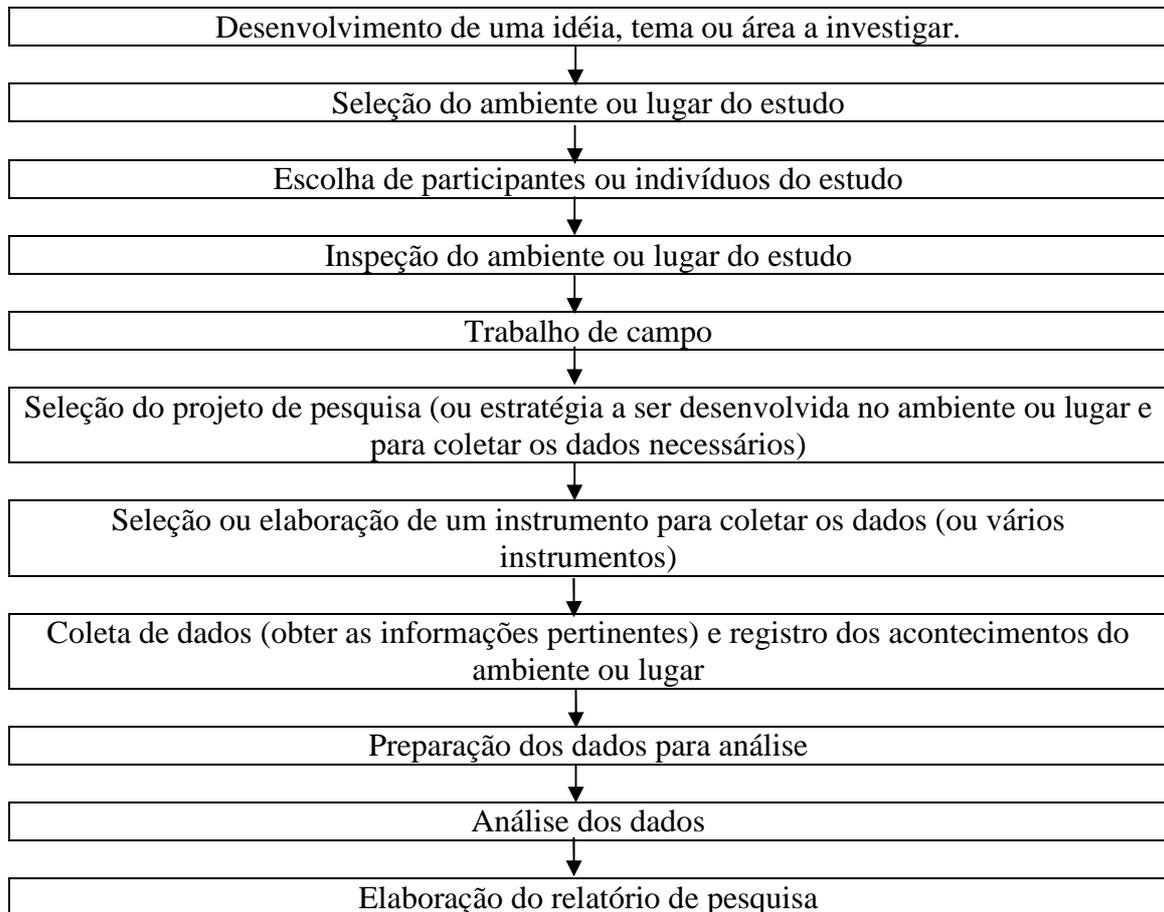
Segundo Lakatos e Marconi (2003, p. 83), “método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros -, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista”.

Ainda segundo Lakatos e Marconi (2003, p. 106), “os *métodos de procedimento* seriam etapas mais concretas da investigação, com a finalidade mais restrita em termos de

explicação geral dos fenômenos e menos abstratas. Dir-se-ia até serem técnicas que, pelo uso mais abrangente, se erigiram em métodos”.

Segundo Marion, Dias e Traldi (2002, p. 61), “A metodologia não pode restringir-se a uma classificação do tipo de pesquisa, bem como os instrumentos escolhidos pelo pesquisador, a coletar os dados. Ela deve indicar as fontes usadas no levantamento bibliográfico e descrever como transcorreu a fase de preparação para o trabalho de campo e a coleta de dados, apontando os elementos e fatores que dificultaram e/ou facilitaram seu desenvolvimento.”

Quadro 1– Esquema do processo de pesquisa. Sampieri (2006)



Natureza do estudo

Para Gil (2002, p. 42), “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações de variáveis”. Ainda, segundo Gil (2002, p.42), “Entre as pesquisas descritivas, salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, estado de saúde física e mental etc.”

A definição do tipo de pesquisa, segundo Marion, Dias e Traldi (2002, p. 62):

“pesquisa descritiva: objetiva descrever as características de determinado fenômeno ou população correlacionar fatos ou fenômenos (variáveis) sem, no entanto, manipulá-los. Implica observações, registro e análise do objeto que está sendo estudado. Pode ser classificada quanto às características do estudo em:
- estudo exploratório: desenvolvida quando se tem pouco conhecimento a respeito de determinado assunto ou aspecto dele, geralmente, pressupõe uma fase de trabalho em campo”.

Então, a partir das definições apresentadas, o sistema de pesquisa foi descritivo com um estudo exploratório.

Plano Amostral

O escopo da pesquisa foi:

- População: Corretores de imóveis que comercializam exclusivamente imóveis tipo lançamento e estão vinculados a imobiliárias localizadas na Cidade de São Paulo.

- Tamanho da população: 80.000 corretores divididos aleatoriamente em duas categorias de profissionais que trabalham nesta função:

- 1- Profissionais que estão nesta profissão há mais de 6 meses: têm a obrigatoriedade de filiação ao SECOVI, Sindicato dos Corretores de Imóveis, mas, mesmo filiados não se consegue determinar o número de profissionais ativos, nem pelo pagamento da anuidade.

2- Profissionais que estão nesta profissão há menos de 6 meses: trabalham sobre o regime de estágio e não têm a obrigatoriedade de filiação. Neste grupo existe uma grande rotatividade de profissionais.

- Unidade amostral: os corretores de imóveis;
- Extensão geográfica: a pesquisa será realizada na Cidade de São Paulo;
- Tempo: de 30/09/2008 a 09/10/2008
- Tipo de amostragem: amostra probabilística simples. Sampieri (2006)
- Tamanho da amostra: o tamanho da foi definido utilizando o *software* STATS conforme sugerido por Sampieri (2006, p.258)

Quadro 2- Tamanho da Amostra

Tamanho da População	Erro Máximo Aceitável (+-) %	Nível Percentual Estimado	Nível de Confiança Desejado	Tamanho da Amostra
80000	5%	5% or 95%	95%	72,92387

Fonte: *Software STATSTM*

Coleta de dados

Elaborou-se um questionário estruturado para ser aplicado a uma amostra de 126 corretores de imóveis.

Apresentação dos resultados

Após a aprovação do modelo de questionário, iniciamos a coleta das respostas. No primeiro dia das entrevistas, iniciei utilizando um guia especializado em imóveis da Zona Norte de São Paulo que além de apresentar anúncios dos empreendimentos, ainda possuía um mapa com a localização dos anúncios e a página que se encontravam. O período de coleta foi de quatro dias totalizando as 126 respostas necessárias.

Todas as pesquisas estavam ocorrendo com a aprovação do departamento de Recursos Humanos da maior imobiliária de São Paulo que tem em seu quadro mais de 2.000 corretores de imóveis.

A busca por autorização para a pesquisa não foi simples, após várias tentativas nas maiores empresas, consegui autorização em uma empresa e limitado a visitas nos plantões somente. Não podendo esperar nada da empresa.

Antes da realização da pesquisa, busquei informação junto ao CRECI sobre número de corretores ativos, perfil ou outras informações, porém fiquei aguardando por mais de um ano e meio com contato mensal e não tive a resposta. Junto ao SECOVI, novamente não tive respostas, até que a assessora de imprensa passou a informação de forma bastante reduzida: o número de corretores ativos na Cidade de São Paulo é de 80.000.

Bastante interessante para um setor que vinha em constante crescimento. Acredito que nem o CRECI, o SECOVI ou as imobiliárias têm o interesse em conhecer melhor seus corretores de imóveis ou talvez tenham a certeza das questões relacionadas informalidade e o quanto acabam prejudicando a todos.

Em relação ao projeto todo ele foi desenvolvido utilizando o *Software Microsoft Word 2007*. As representações gráficas da primeira parte do projeto utilizaram o *Software Minitab 14* para análise dos dados do setor. Em relação aos dados coletados foi utilizado o *Software SPSS 16* para análise e com o objetivo de utilizar os recursos mais avançados graficamente foram utilizados ao longo do trabalho o *software Microsoft Excel 2007*.

A apresentação dos resultados foi dividido em 2 partes. A primeira parte tem como finalidade apresentar um descritivo do perfil dos corretores de imóveis com informações sobre gênero, tempo que trabalha exclusivamente na profissão, grau de escolaridade, faixa etária e fonte de renda. A segunda parte apresentou os resultados obtidos com a pesquisa estabelecendo uma relação entre o item e o resultado apresentado por Herzberg.

1 O SETOR IMOBILIÁRIO NO BRASIL

A evolução do setor da construção civil no Brasil está diretamente relacionada ao Sistema Financeiro da Habitação. Este sistema está ancorado em duas fontes geradoras de recursos: o Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimos e o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço. Ao longo dos anos últimos 40 anos, esses recursos foram fundamentais para o desenvolvimento da construção civil. Segundo a CBIC, órgão responsável pela elaboração do índice de velocidade de vendas do setor, entre as regiões onde a construção civil mais se desenvolveu, destaca-se a cidade de São Paulo.

O corretor de imóveis surgiu há mais de dois séculos. Por volta de um século atrás, regularizou-se a sua profissão (COFECI, 2008). Atualmente, desempenha papel fundamental para o setor por ser o responsável pela comercialização dos imóveis construídos pela construção civil.

1.1 SFH - SISTEMA FINANCEIRO DA HABITAÇÃO

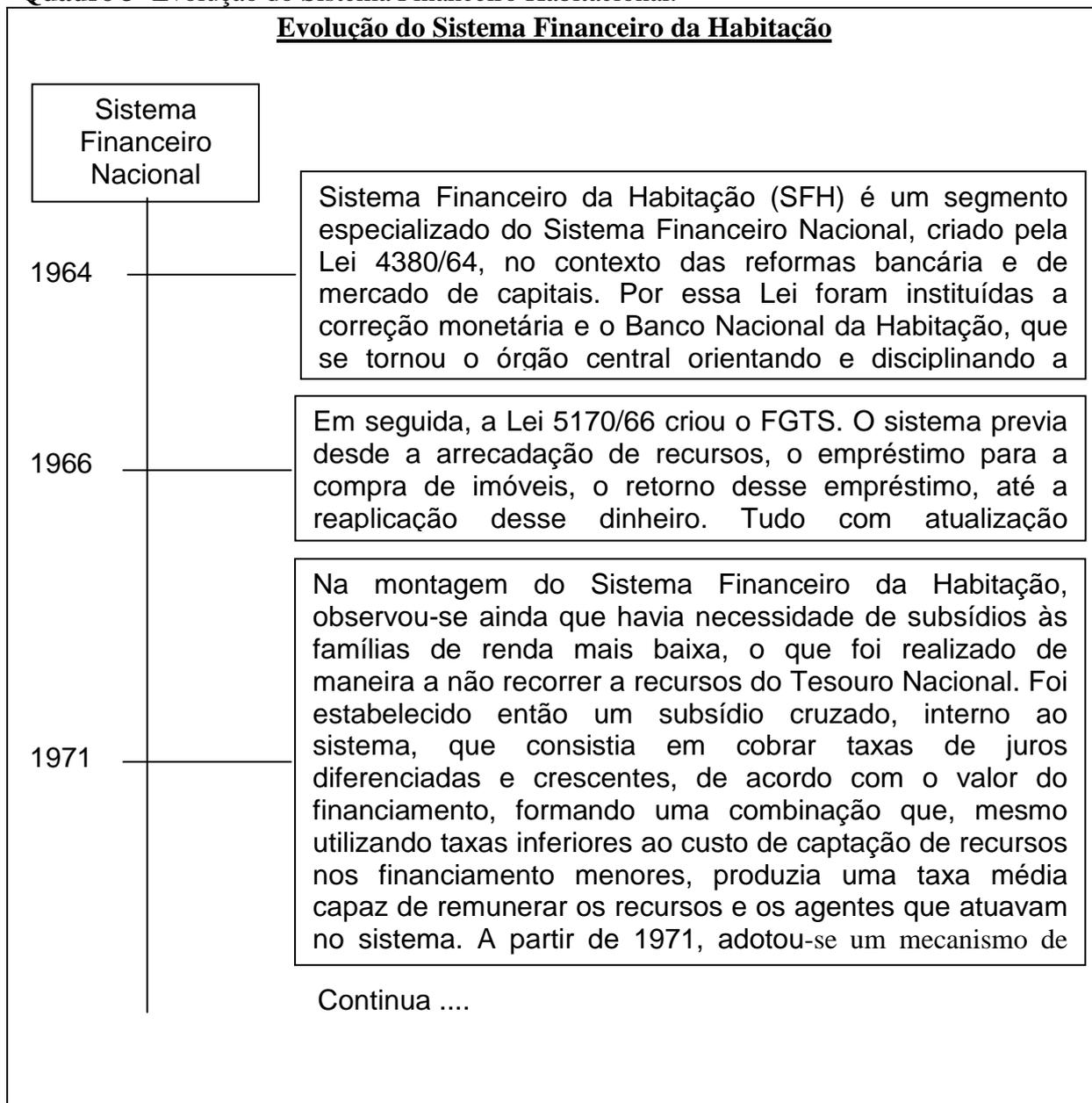
Da criação do Sistema Financeiro da Habitação até os dias de hoje, o sistema foi responsável por uma oferta de cerca de seis milhões de financiamentos e pela captação de uma quarta parte dos ativos financeiros. O sistema passou a apresentar queda nos financiamentos concedidos a partir de uma sucessão de políticas de subsídios que reduziram substancialmente os recursos disponíveis (BRASIL, 2008a).

O Sistema Financeiro da Habitação possui, desde a sua criação, como fonte de recursos principais, a poupança voluntária proveniente dos depósitos de poupança do denominado Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE), constituído pelas instituições que captam essa modalidade de aplicação financeira, com diretrizes de direcionamento de recursos estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e acompanhados pelo Banco Central do Brasil (BACEN), bem como a poupança compulsória proveniente dos recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), regidos segundo normas e diretrizes estabelecidas por um Conselho Curador, com gestão da aplicação efetuada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), cabendo a CEF o papel de agente operador (BRASIL, 2008a).

Ainda segundo BRASIL (2008a),

Atualmente, as normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) pelas Resoluções nº 1.980, de 30.04.1993 e nº 3.005, de 30.07.2002, disciplinam as regras para o direcionamento dos recursos captados em depósitos de poupança pelas instituições integrantes do Sistema Brasileiro de Poupanças e Empréstimos (SBPE), estabelecendo que 65%, no mínimo, devem ser aplicados em operações de financiamentos imobiliários, sendo que 80% do montante anterior em operações de financiamento habitacional no âmbito do Sistema Financeiro da Habitação e o restante em operações a taxas de mercado, desde que a metade, no mínimo, em operações de financiamento habitacional, bem como 20% do total de recursos em encaixe obrigatório no Banco Central e os recursos remanescentes em disponibilidades financeiras e operações de faixa livre (BRASIL, 2008a).

Quadro 3- Evolução do Sistema Financeiro Habitacional.



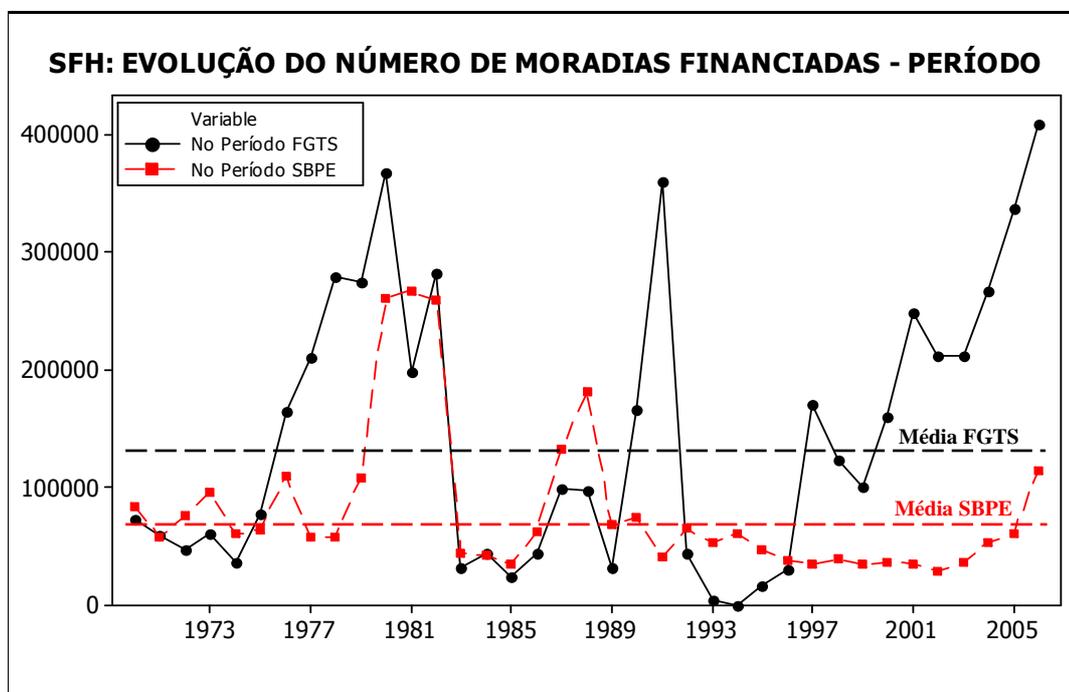
1971 a 1981		De 1971 até 1981, havia um critério seletivo para concessão de subsídios. Os mutuários de maior renda pagavam integralmente as suas prestações. Conforme fosse decrescendo o salário, o Governo Federal assumia uma parte da prestação. via redução de Imposto de Renda.
1983 a 1985		A partir de 1983, o princípio da identidade de índices foi quebrado. Diante da queda dos níveis salariais e da inadimplência que ameaçava o sistema, o governo aplicou aumento nas prestações de 80% do reajuste do salário mínimo. Em 1984, o subsídio foi repetido. Em 1985, houve novamente um subdimensionamento do índice de reajuste das prestações dos contratos.
1986		Em 1986, o Sistema Financeiro da Habitação passou por uma profunda reestruturação com a edição do Decreto-Lei nº 2.291/86, que extinguiu o Banco Nacional da Habitação e distribuiu suas atribuições entre o então Ministério de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente (MDU), o Conselho Monetário Nacional (CMN), o Banco Central do Brasil (BACEN) e a Caixa Econômica Federal (CEF). Ao Ministério de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente (MDU) coube a competência para a formulação de propostas de política habitacional e de desenvolvimento urbano; ao Conselho Monetário Nacional (CMN) coube exercer as funções de Órgão central do Sistema, orientando, disciplinando e controlando o Sistema Financeiro da Habitação; ao Banco Central (BACEN) foram transferidas as atividades de fiscalização das instituições financeiras que integravam o Sistema Financeiro da Habitação e a elaboração de normas pertinentes aos depósitos de poupança e a Caixa Econômica Federal à administração do passivo, ativo, do pessoal e dos bens
1999		As atribuições inicialmente transferidas para o então Ministério de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente (MDU) foram posteriormente repassadas ao Ministério do Bem Estar Social, seguindo depois para o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e finalmente, a partir de 1999 até hoje, alçadas a Secretaria Especial de Desenvolvimento Urbano da Presidência da República

Fonte: Banco Central do Brasil. www.bcb.org.br. Elaborado pelo Autor.

Os dados apresentados pelo Sistema Financeiro da Habitação, anexo 1, são referentes ao período de 1970 a 2006 e tem por objetivo demonstrar a evolução do número de moradias

financiadas pelo sistema. O gráfico 1 apresenta um comparativo entre estes números, destacando a evolução no período e tendo como ponto de partida o número de moradias financiadas com recursos do FGTS e SBPE. Até 1970, apenas 290.214 moradias haviam sido financiadas utilizando-se recursos do FGTS. Em 1970 esse número foi acrescido de 73.144 moradias referentes ao período totalizando 363.358. Nos 37 anos subsequentes, foi possível identificar um acréscimo médio de 142.988 moradias por ano, o que totalizou, em 2006, o montante de 5.653.920 moradias, contando com o recorde de 408.428 moradias neste último ano. Quando observado está média em relação ao período histórico, tendo como base apenas o FGTS, é possível observar períodos de grandes oscilações, provavelmente associadas a políticas econômicas e mudanças na economia, chegando ao ponto 0 (zero) em 1994 e com uma recuperação muito grande principalmente a partir de 2000 com seu ponto máximo de 408.428 moradias em 2006.

Gráfico 1- SFH: Evolução do Número de Moradias Financiadas no Período. Elaborado pelo autor.

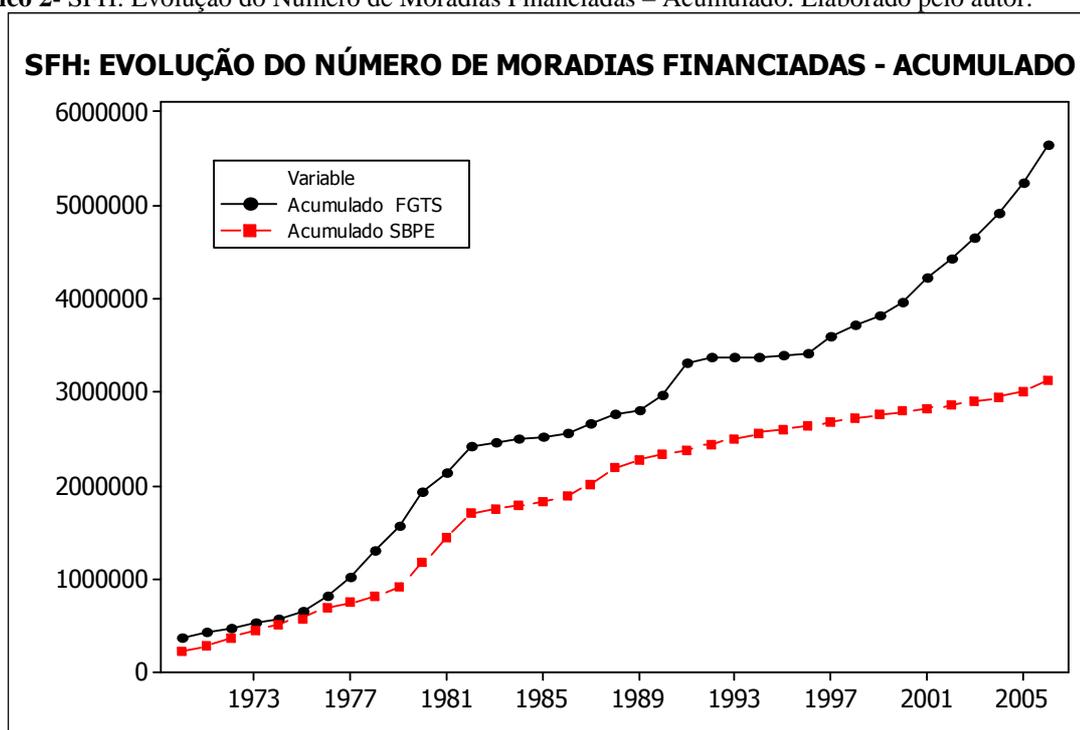


Fonte: Banco de Dados do CBIC. Elaborado pelo autor.

Em relação aos recursos do SBPE, inicia 1970 com 138.106 moradias financiadas, foram acrescidos de mais 84.086 moradias, 15% superior em relação ao FGTS. Ao longo

destes 37 anos, a média de moradias financiadas com este recurso foi de 78.405 moradias. Em 2006, as moradias financiadas com recursos do SBPE foram de 113.873, totalizando 3.123.205 moradias acumuladas no período. Neste período histórico, foi possível observar que ambos tiveram grandes oscilações, porém, o mais significativo foi nos recursos do SBPE que ficou em média 45,2% menor, mês a mês que os recursos do FGTS.

Gráfico 2- SFH: Evolução do Número de Moradias Financiadas – Acumulado. Elaborado pelo autor.



Fonte: Banco de Dados do CBIC. Elaborado pelo autor.

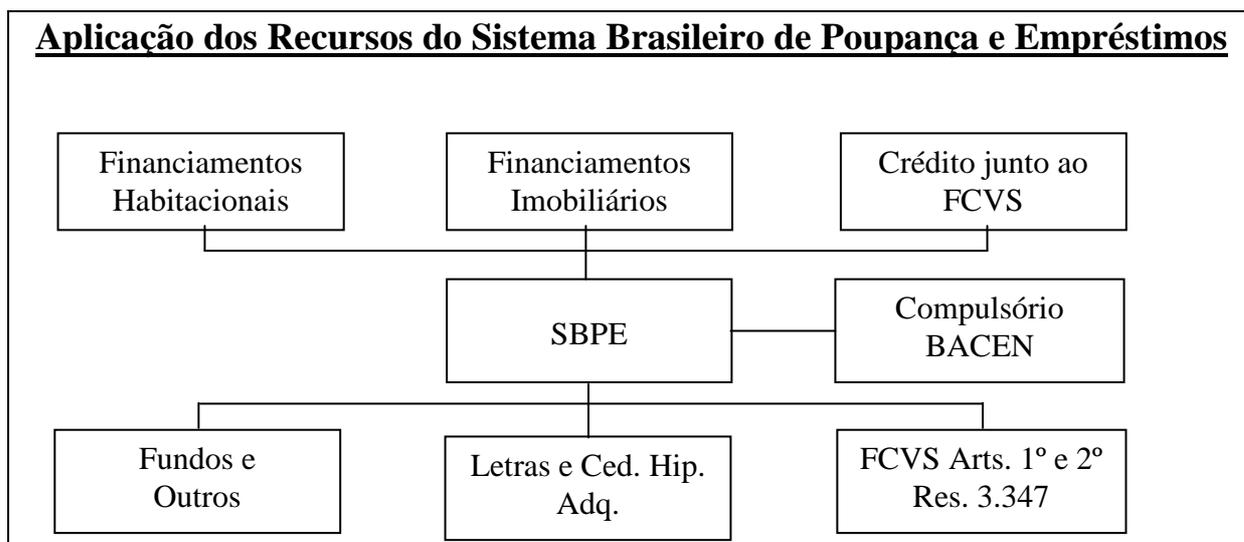
Estas observações podem ser visualizadas através do gráfico 2 que apresenta o comparativo entre os dois índices tendo como base o número acumulado de moradias financiadas com os recursos. O número de moradias financiadas com recursos do SBPE é obtido pela soma dos financiamentos para a aquisição de imóveis (novos e usados) e para a construção (que a partir de janeiro de 1988 inclui também materiais de construção, reforma e ampliação). No FGTS inclui unidades habitacionais financiadas nos programas Carta de Crédito Individual, materiais de construção, imóvel na planta / apoio à produção e Pró-moradia.

O Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo, cuja constituição remonta ao biênio 1966/67, é constituído por sociedades de crédito imobiliário, associações de poupança e empréstimo e carteiras imobiliárias das caixas econômicas estaduais, da Caixa Econômica Federal e dos bancos múltiplos que captam os depósitos de poupança voluntária como uma modalidade de aplicação financeira, com diretrizes de direcionamento de recursos estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional e acompanhados pelo Banco Central (CBIC, 2008).

Ainda segundo a CBIC (2008), os recursos do SBPE - Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo são utilizados para o financiamento imobiliário para aquisição, construção, material de construção, reforma ou ampliação. Os recursos destinados à aquisição destinam-se tanto imóveis residenciais quanto comerciais.

Dados comparativos (anexo 2) entre os períodos de dezembro de 2003 a dezembro de 2006 apresentam o detalhamento dos usos dos recursos em aplicações imobiliárias, sendo possível observar que durante todo o período houve um crescimento significativo no montante destinado ao Financiamento Habitacional que passou de R\$ 24,910 milhões em 2003 para R\$ 45,263 milhões em 2006, um aumento de 81,7% em apenas quatro anos (CBIC, 2008).

Quadro 4- Aplicação dos Recursos do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimos.



Fonte: CBIC. Elaborado pelo autor.

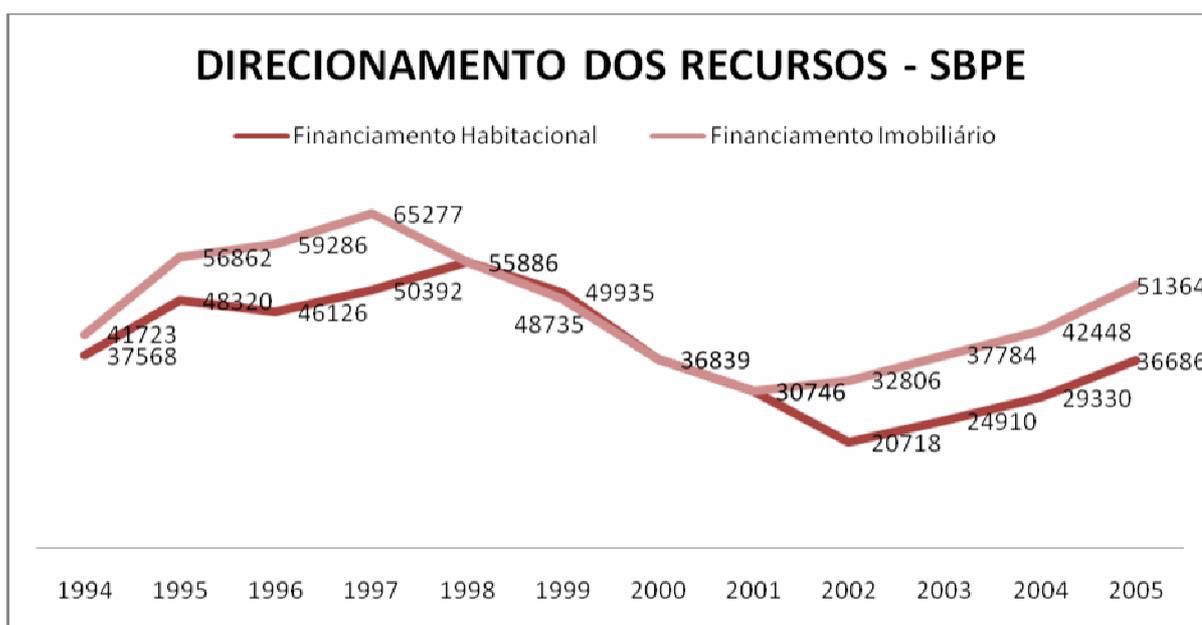
Segundo a CBIC (2008), os recursos destinados ao Financiamento Habitacional provenientes do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimos são destinados ao financiamento habitacional com as finalidades de aquisição, produção, desembaraços futuros, financiamentos compromissados, aquisição de materiais de construção e cartas de crédito formalizadas.

Ainda segundo a CBIC (2008), os recursos destinados ao Financiamento Imobiliário a Taxas de Mercado são destinados para a aquisição, construção e reforma de imóveis comerciais e residenciais; produção de imóveis comerciais e residenciais; desembaraços futuros; financiamentos compromissados para imóveis comerciais e residenciais, aquisição de materiais para construção e cartas de crédito concedidas. No período de dezembro de 2003 a dezembro de 2006, os recursos utilizados tiveram um acréscimo de 26,7% sobre o seu valor no período inicial que era de R\$ 12.874 milhões e em dezembro de 2006 chegou a R\$ 16.319 milhões.

O Fundo de Compensação De Variações Salariais foi criado por intermédio da Resolução nº 25, de 16/6/1967, do Conselho de Administração do extinto Banco Nacional da

Habitação – BNH, com a finalidade de: i) garantir a quitação, junto aos agentes financeiros dos saldos devedores remanescentes de contrato de financiamento habitacional, firmado com mutuários finais do Sistema Financeiro da Habitação - SFH, em relação aos quais tenha havido, quando devida, contribuição ao FCVS (DL nº 2.406, de 5.1.88); ii) garantir o equilíbrio do Seguro Habitacional do SFH, permanentemente e em nível nacional (Lei nº 7.682, de 2.12.88); e iii) liquidar as obrigações remanescentes do extinto Seguro de Crédito do SFH (Lei nº10.150, de 21/12/2000). A gestão do FCVS está a cargo do Ministério da Fazenda (Lei nº 7.739, de 16.3.89 e Portaria Interministerial nº 197, de 8.11.89) e sua administração está cargo da Caixa Econômica Federal - CAIXA (CBIC, 2008).

Gráfico 3- Comparativo do Direcionamento dos Recursos - SBPE



Fonte: CBIC. Elaborado pelo autor.

O anexo 3 apresenta um estudo detalhado do Direcionamento dos Recursos do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimos, em que temos detalhadamente onde os recursos foram utilizados. O gráfico 3 representa o comparativo entre as Aplicações Efetivas em Financiamentos Habitacionais e as Aplicações em Financiamentos Imobiliários.

O FGTS foi instituído pela Lei nº 5.107, de 13/09/66. Esta lei foi regulamentada pelo Decreto nº 59.820, de 20/12/66. Formado por depósitos mensais, efetuados pelas empresas em nome de seus empregados, no valor equivalente ao percentual de 8% das remunerações que lhes são pagas ou devidas; em se tratando de contrato temporário de trabalho com prazo determinado, o percentual é de 2%, conforme dispõe o inciso II do art. 2º da Lei nº 9.601, de 21/01/98 (BRASIL, 2008b).

Atualmente, a Lei que dispõe sobre o FGTS é a de nº 8.036, de 11/05/90, republicada em 14/05/90, já tendo sofrido várias alterações. O Fundo constitui-se em um pecúlio disponibilizado quando da aposentadoria ou morte do trabalhador, e representa uma garantia para a indenização do tempo de serviço, nos casos de demissão imotivada (BRASIL, 2008b).

A diferença básica em relação ao modelo anterior é que esses depósitos integram um Fundo unificado de reservas, com contas individualizadas em nome dos trabalhadores (BRASIL, 2008b).

Além de ampliar o direito indenizatório do trabalhador, que pode, ao final do tempo útil de atividade, contar com o valor acumulado dos depósitos feitos em seu nome, o sistema também o favorece de forma indireta, ao proporcionar as condições necessárias à formação de um fundo de aplicações, voltado para o financiamento de habitações, assim como para investimentos em saneamento básico e infra-estrutura urbana (BRASIL, 2008b).

Como consequência, este mecanismo também proporciona a geração de empregos na construção civil, bem como possibilita aos trabalhadores ganhos indiretos decorrentes da ampliação da oferta de moradias (BRASIL, 2008b).

Com o novo sistema, o encargo adicional gerado para as empresas, por ocasião da implantação do sistema, foi de apenas 2,8%, já que a contribuição de 8% para o FGTS foi compensada com a extinção de outras contribuições até então existentes. Deve-se ressaltar, ainda, o fato de que a contribuição para o FGTS guarda proporcionalidade com a indenização

prevista na CLT, permitindo, assim, que a empresa efetive a cobertura parcelada da indenização a que teria direito o trabalhador, quando de seu desligamento. Esse aspecto pode ser considerado, também, como um benefício para o empregador (BRASIL, 2008b).

O macrossetor da construção

O macrossetor da construção é definido como um complexo de atividades econômicas compostas pela construção civil propriamente dita, pelos segmentos industriais associados à construção (que fornecem matérias-primas e equipamentos para o seu processo construtivo) e pelos serviços que apóiam esta cadeia produtiva. Entre os serviços que apóiam esta cadeia produtiva está a indústria da construção imobiliária que é representada pela construção de edificações residenciais, comerciais, industriais e de serviços, incluindo obras de instalações e acabamentos.

A indústria da construção imobiliária participou com 2,84% do PIB nacional, em 2004 criou riqueza na economia no valor de R\$ 44,915 bilhões, foi responsável por 35,7% do PIB da Construção e por 25,6% do PIB do macrossetor da construção, gerou 1.406.407 empregos diretos na economia; 2.118.681 diretos e indiretos e 2.948.343 diretos, indiretos e induzidos, participou com 44,7% dos salários pagos na Construção e com 1,3% do total dos salários pagos na economia nacional, possuiu baixo coeficiente de importação: 1,93% dos insumos importados e pagou em impostos o valor de 9,62% do seu PIB (correspondentes a 4,36% do PIB nacional) (CBIC, 2008).

Tabela 1- Impactos Diretos da Indústria Imobiliária na Economia

Impactos Diretos da Indústria Imobiliária na Economia*							
Operações	Em R\$ 1.000				Em %		
	Edificações (1)	Construção (2)	Macrossetor (3)	Total Ativ.(4)	1 em 2	1 em 3	1 em 4
Valor adicionado bruto a preço básico	34.032.683	95.468.793	132.995.535	1.199.144.098	35,65	25,59	2,84
Importações	2.359.452	5.719.295	9.859.692	122.345.851	41,25	23,93	1,93
Salários	4.498.360	10.049.572	18.209.069	351.675.930	44,76	24,70	1,28
Excedente operacional bruto (inclusive rendimento de autônomos)	26.040.742	76.938.818	99.736.592	625.940.476	33,85	26,11	4,16
Valor da produção	67.366.880	175.858.524	268.969.964	2.543.258.971	38,31	25,05	2,65
Pessoal ocupado	1.406.407	4.064.200	6.185.016	66.373.200	34,60	22,74	2,12

Fonte: "O Macrossetor da Construção"- FGV/CBIC, Março de 2005.

Elaboração: Banco de Dados da CBIC.

(*) Matriz Insumo-Produto do Macrossetor da Construção 2002.

Fonte: www.cbicdados.com.br/dados.asp?tipo=2 Acessado em 22/01/2008 às 12:30 hs.

Em 2004, existiam 62.991 empresas de Edificações (residenciais, comerciais, industriais e de serviços), aproximadamente 94% são micro e pequenas empresas, que empregam até 49 trabalhadores. A produtividade do segmento de edificações (valor adicionado / pessoal ocupado) é de R\$ 24.198,32 (CBIC, 2008).

É possível identificar na tabela 2 a importância do setor da construção civil para o nível de pessoas ocupadas no Brasil. Somando o número de trabalhadores ligados diretamente com a construção aos trabalhadores responsáveis pela intermediação, financiamento e atividades imobiliárias como aluguéis e serviços prestados a empresas, temos o equivalente a 21,7% das pessoas ocupadas neste setor. Equivale a dizer que a cada 5 brasileiros trabalhando em idade ativa, no mínimo 1 está associado a construção civil (CBIC, 2008).

Tabela 2- Pesquisa Mensal do Emprego. Distribuição das Pessoas em Idade Ativa.

Especificação	nov/06	out/07	nov/07
Grupamento de Atividade			
Ind. Ext. e de Transf., e Prod. e Dist. De Eletr., Gás e Água	17,7	17,3	17,3
Construção	7,3	7,0	7,0
Com., Rep.Veic. Aut. e de Obj.Pessoais e Dom. e Com. a Varejo de Combustíveis	19,6	19,4	19,3
Intermediação Financ. e Ativ. Imob., Aluguéis e Serv.Prest. à Empresa	14,4	14,7	14,7
Adm. Pública, Defesa, Seguridade Social, Educação, Saúde e Serv Sociais	15,1	15,8	15,6
Serviços Domésticos	8,2	8,1	7,9
Outros Serviços	17,1	17,1	17,4
Outras Atividades	0,6	0,6	0,6

Fonte: Pesquisa Mensal de Emprego (PME) - Nova Metodologia - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).
http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_nova/pme_200711tm_01.shtm Acessado em 22/01/2008 às 23:15 hs. Elaborado pelo autor.

Velocidade de Vendas Média Brasil é um indicador que mede o percentual médio da velocidade de vendas no País. Segundo ABREU (2002, p. 7):

“A complexidade do mercado imobiliário, além das peculiaridades inerentes a todo mercado, pode ser verificada pela grande dificuldade de se obter informações relevantes e confiáveis que auxiliem na tomada de decisão, agrega-se a isto o fato de que alguns órgãos detentores destas informações não poderem disponibilizá-las, ou não atendem por completo as necessidades que se impõem”.

Em 1957 foi fundada, no Estado do Rio de Janeiro, com o objetivo de tratar de questões ligadas à indústria da construção e ao mercado imobiliário, e de ser a representante deste setor no Brasil e no exterior, a Câmara Brasileira da Indústria da Construção – CBIC. Hoje sediada em Brasília, a CBIC reúne 58 sindicatos e associações patronais do setor da construção, das 27 unidades da Federação.

Segundo dados disponíveis referentes ao ano de 2002 através do *site* da CBIC, indicam que o macrossetor da construção participou com 20% do PIB nacional (cerca de R\$ 247 bilhões), contribuiu com 68% dos investimentos totais do país, gerou 12,455 milhões de empregos na economia. Participou com 14% do total dos salários pagos na economia, possuindo baixo coeficiente de importação: 10% dos insumos importados e pagou carga

tributária da ordem de 44% do seu PIB. Em 2003 gerou 12,142 milhões de empregos na economia no total dos efeitos diretos, indiretos e induzidos.

Dados fornecidos disponíveis referentes ao período de 2005 pela CBIC/FGV e divulgado pelo *site*, estimava que em 2004 o macrossetor da construção tenha participação direta com 10% do PIB nacional e com 18% do PIB no conjunto dos efeitos diretos, indiretos e induzidos e estes percentuais representam a geração de riqueza no valor de R\$ 168,445 bilhões e de R\$ 287,152 bilhões, respectivamente. Em 2004 o macrossetor da construção empregou diretamente 6.241.411 trabalhadores e a projeção para 2005 é de que empregue 7.409.870 (8% do total dos trabalhadores brasileiros). Para 2005 a projeção é de que o macrossetor participe diretamente com 16% do PIB, gerando riqueza da ordem de R\$ 177,495 bilhões na economia nacional.

O índice VVBR é um indicador que mede o percentual médio da velocidade de vendas de imóveis novos no País, considerando-se sete capitais das que realizam regularmente a pesquisa do mercado imobiliário, a saber: São Paulo, Belo Horizonte, Porto Alegre, Recife, Fortaleza, Maceió e Goiânia. O ponderador médio do indicador é a relação do número de unidades comercializadas em cada cidade pelo volume total de vendas no mês de referência. A VVBR visa servir de parâmetro para balizar as análises de comportamento e tendências do mercado de produção e comercialização de imóveis no Brasil. Estes dados são enviados ao CBIC que é responsável pela sua divulgação.

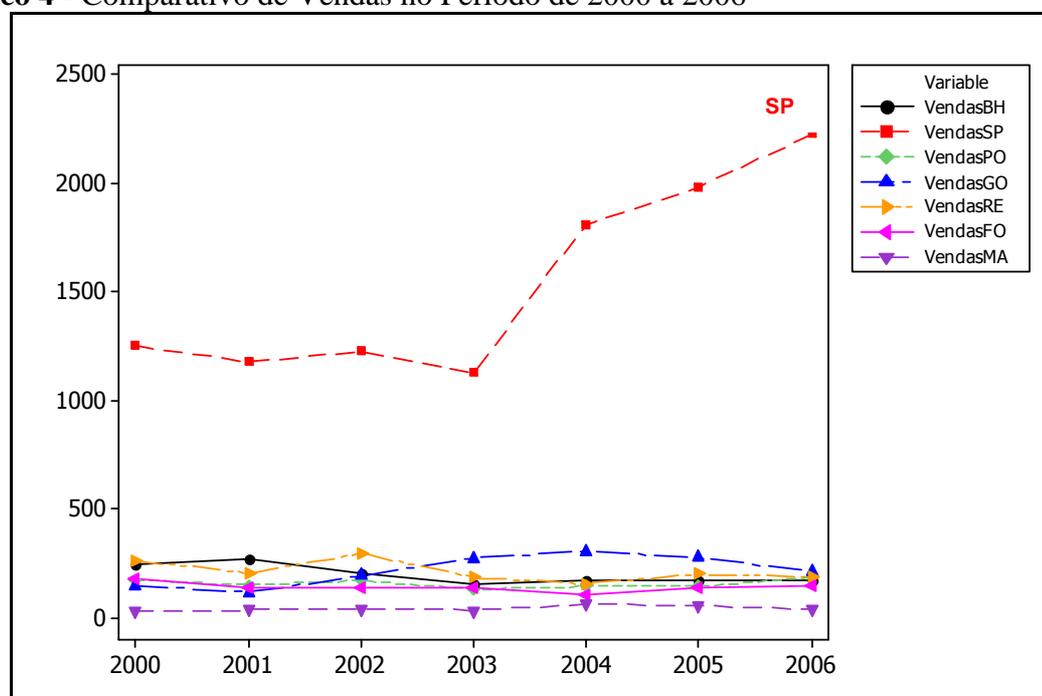
Tabela 3- Velocidade Vendas Média Brasil 2000 a 2006.

ANO	BELO HORIZONTE		SÃO PAULO		PORTO ALEGRE		GOIÂNIA		RECIFE		FORTALEZA		MACEIÓ		VVBR	
	Vendas	VV %	Vendas	VV %	Vendas	VV %	Vendas	VV %	Vendas	VV %	Vendas	VV %	Vendas	VV %	Total	(%)
2000	244	8,66	1.252	8,59	176	7,80	150	5,15	265	7,80	183	7,08	32	10,04	2.302	8,1466
2001	274	8,78	1.177	7,60	152	6,31	118	4,88	207	6,64	136	5,20	37	6,84	2.102	7,3926
2002	203	8,01	1.228	8,37	173	6,50	194	6,85	297	6,43	140	4,96	43	8,88	2.278	7,8510
2003	159	6,62	1.130	7,10	133	4,48	276	5,89	186	4,38	137	5,31	36	7,73	2.060	6,6179
2004	173	6,93	1.812	7,55	146	4,13	308	5,80	158	3,57	107	3,61	63	10,52	2.765	7,1256
2005	170	7,20	1.984	8,80	146	4,43	277	5,89	202	4,49	138	5,52	59	7,59	2.975	8,0016
2006	175	8,63	2.226	11,36	188	6,75	214	4,41	192	4,60	150	5,34	38	6,26	3.182	9,8630

Fonte e Elaboração: Banco de Dados CBIC. Adaptado pelo Autor. Acessado em 22/01/2008 às 22:00 hs.

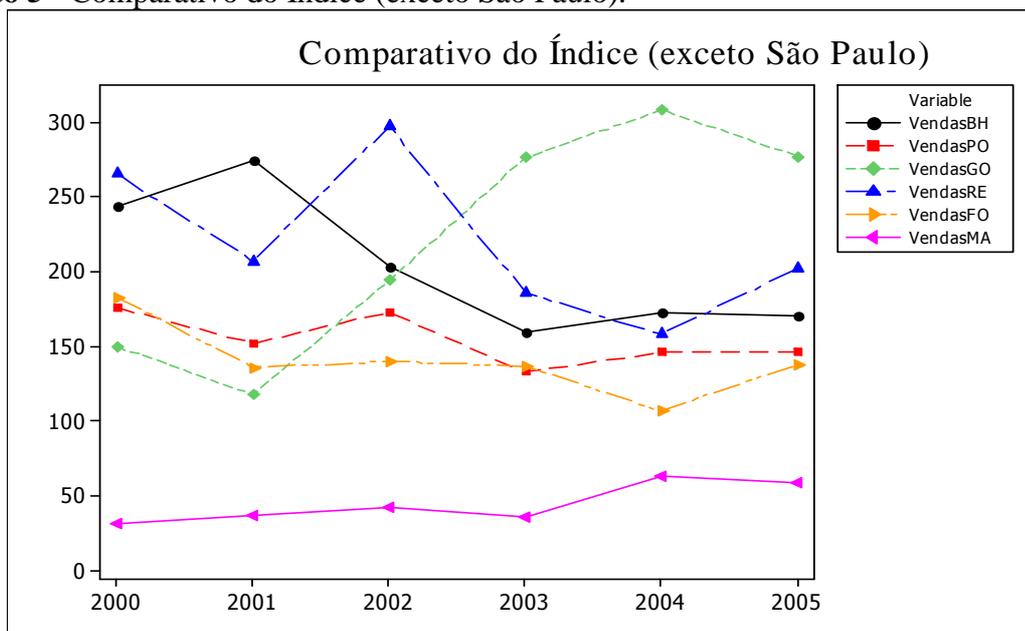
As cidades que realizam regularmente a coleta de dados para a construção do índice apresentam similaridade em relação ao índice, porém quando observado o número de imóveis comercializados, a cidade de São Paulo destaca-se, como pode ser observado no gráfico 4 e a disparidade entre as regiões analisadas.

Gráfico 4 - Comparativo de Vendas no Período de 2000 a 2006



Fonte: www.cbicdados.com.br. Desenvolvido pelo autor. Acessado em 22/01/2008 às 23:17 hs.

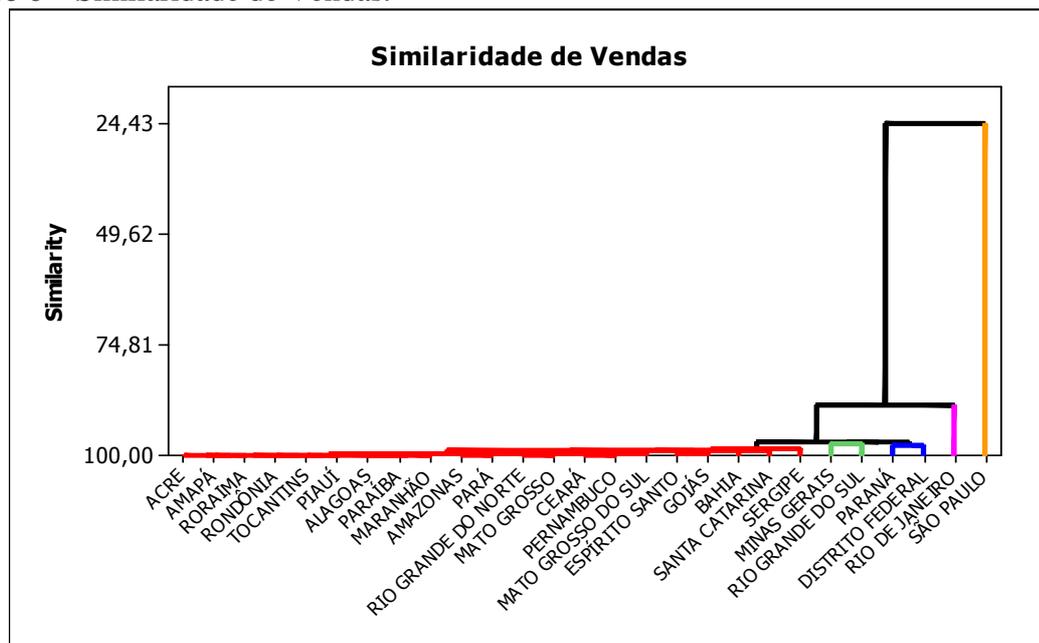
Gráfico 5 - Comparativo do Índice (exceto São Paulo).



Fonte: www.cbicdados.com.br. Desenvolvido pelo autor. Acessado em 22/01/2008 às 23:17 hs.

O gráfico 6 apresenta o nível de similaridade do volume de imóveis comercializados nos estados, financiados com os Recursos do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimos e o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço. Importante observar que o Estado de São Paulo apresenta mais de 75% de dissimilaridade em relação à praticamente todos os outros Estados.

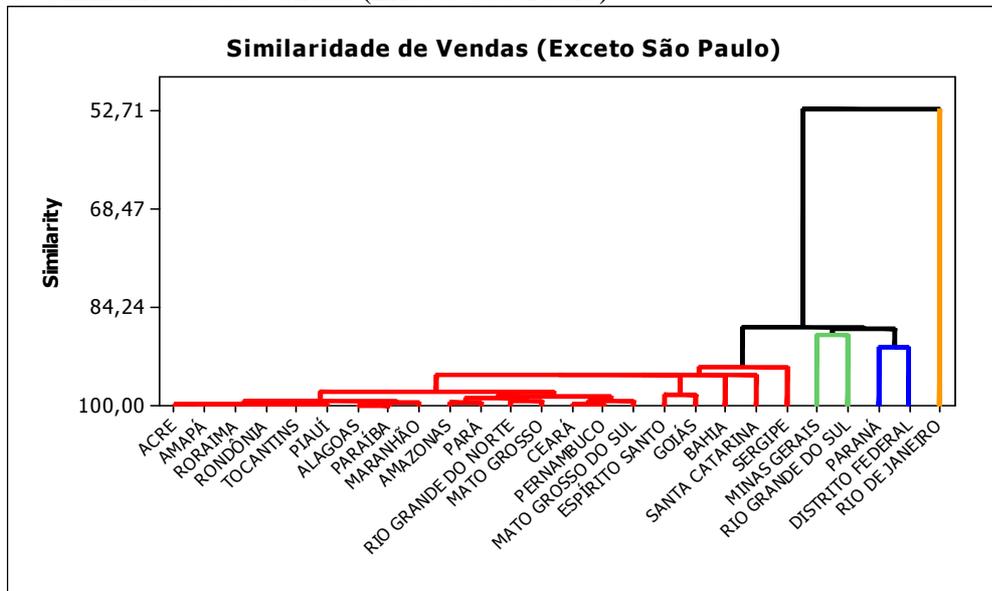
Gráfico 6 – Similaridade de Vendas.



Fonte: www.cbicdados.com.br. Desenvolvido pelo autor. Acessado em 22/01/2008 às 23:17 hs.

Os Estados de Minas Gerais e do Rio Grande do Sul apresentam grande similaridade em relação ao seu volume de imóveis comercializados assim como em relação ao Estado do Paraná e o Distrito Federal.

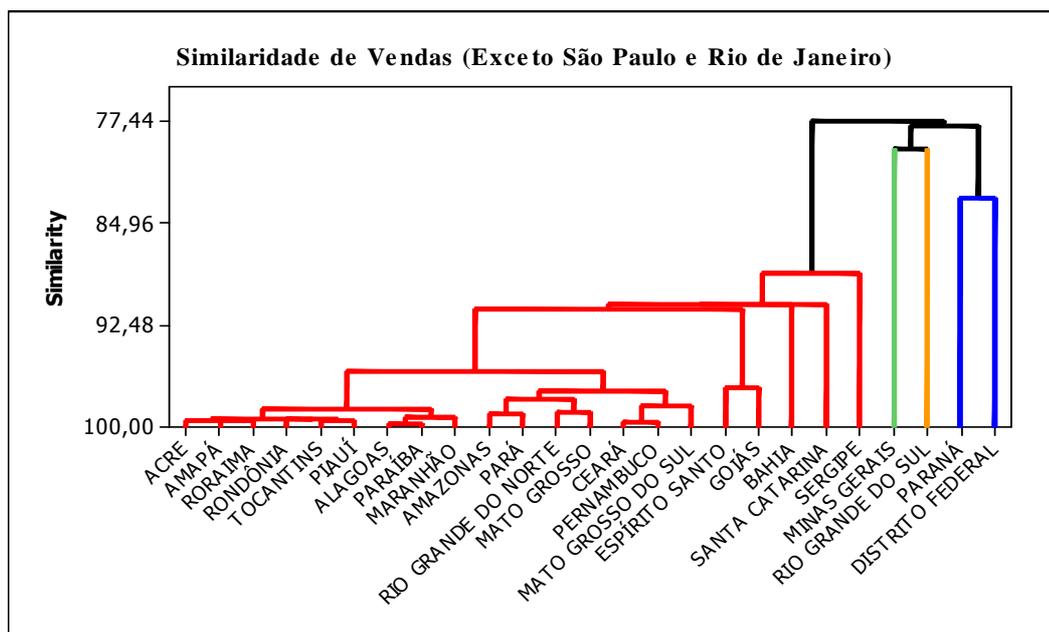
Gráfico 7- Similaridade de Vendas (Exceto São Paulo)



Fonte: www.cbicdados.com.br. Desenvolvido pelo autor. Acessado em 22/01/2008 às 23:17 hs.

Para efeito de análise, excluimos o Estado de São Paulo e temos o gráfico 7, mais homogêneo, porém o Estado do Rio de Janeiro esta apresentado mais de 50 % de diferença entre os outros Estados.

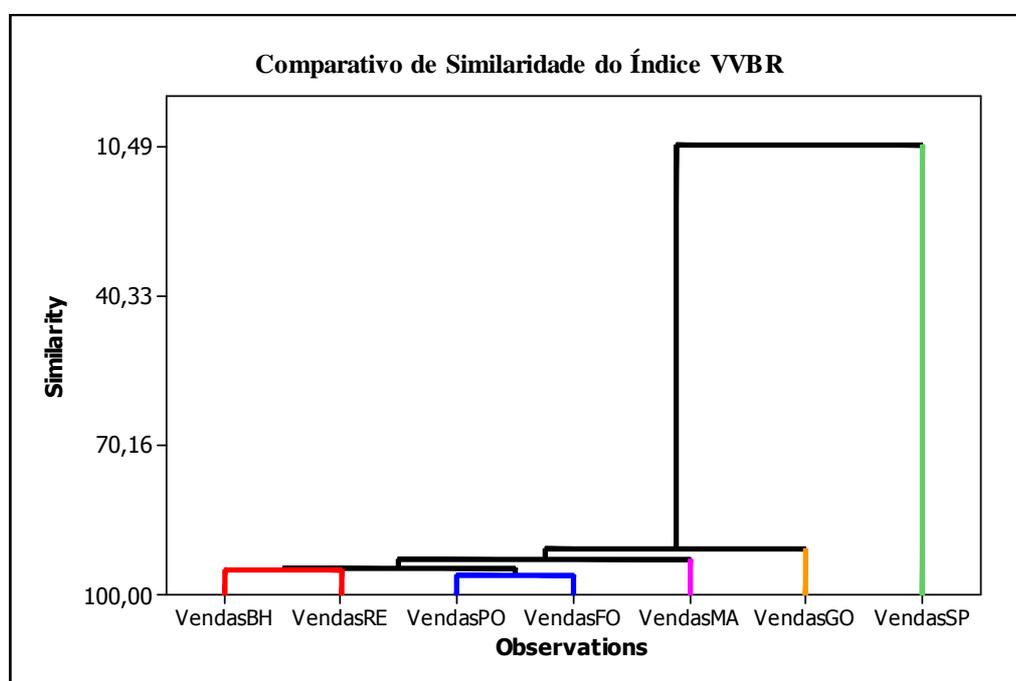
Gráfico 8- Similaridade de Vendas (Exceto São Paulo e Rio de Janeiro)



Fonte: www.cbicdados.com.br. Desenvolvido pelo autor. Acessado em 22/01/2008 às 23:17 hs.

O gráfico 9 representa o nível de similaridade após a exclusão dos Estados do Rio de Janeiro e São Paulo. Através do gráfico podemos concluir que no território brasileiro existe uma grande distorção entre o número de imóveis comercializados e que muitos Estados passam meses sem ter um único imóvel financiado. Em relação ao Estado do Rio de Janeiro, apesar de apresentar o segundo melhor resultado de vendas não faz parte da formação do índice VVBR por motivos associados a dificuldades em relação a coleta dos dados.

Gráfico 9- Comparativo de Similaridade do Índice VVBR



Fonte: www.cbicdados.com.br. Desenvolvido pelo autor. Acessado em 22/01/2008 às 23:17 hs.

O gráfico 90 apresenta o nível de similaridade da Velocidade Vendas Média Brasil. Importante observar que a Cidade de São Paulo apresenta mais de 98% de dissimilaridade em relação à praticamente todas as outras Regiões.

As Cidades de Belo Horizonte e Recife apresentam grande similaridade em relação à velocidade de vendas. Assim como Porto Alegre e Fortaleza. Porém para análise de velocidade de vendas devemos dar ênfase a São Paulo, pois apresenta o Grande volume de

Vendas. O gráfico abaixo apresenta uma representação desta grande diferença dos valores apresentados.

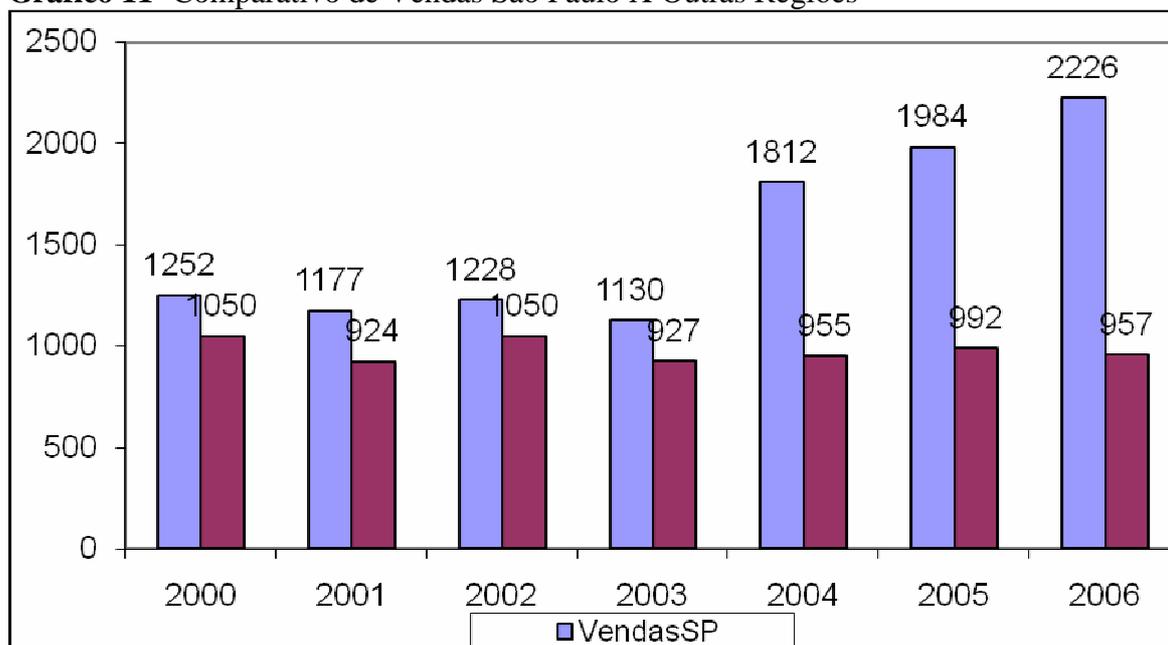
Gráfico 10- Comparativo do Resultado de Vendas.



Fonte: www.cbicdados.com.br. Desenvolvido pelo autor. Acessado em 22/01/2008 às 23:17 hs.

Com a exclusão da Cidade de São Paulo, temos o índice de Velocidade de Vendas melhor distribuído entre as outras seis cidades que compõem o índice. Para o efeito de uma análise em relação ao mercado da construção civil, os dados revelam que as empresas que utilizam esta informação, ou devem desconsiderar as demais cidades que são: Belo Horizonte, Recife, Porto Alegre, Fortaleza e Maceió, ou desconsiderar São Paulo pois seu nível de similaridade com as demais regiões é muito baixo e representa mais de 60% do índice.

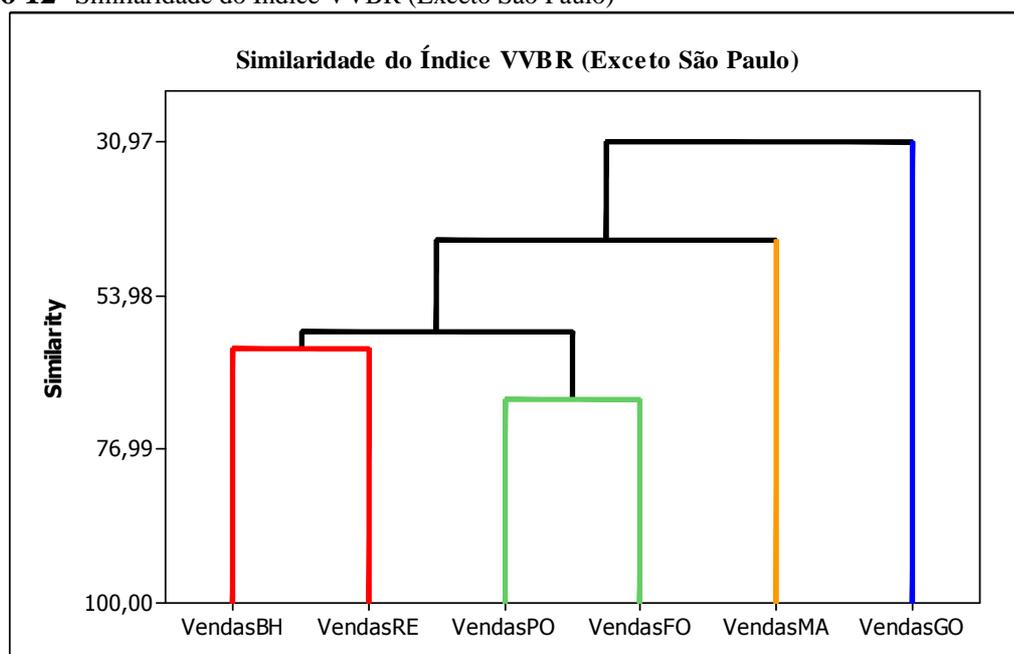
Gráfico 11- Comparativo de Vendas São Paulo X Outras Regiões



Fonte: www.cbicdados.com.br. Desenvolvido pelo autor. Acessado em 22/01/2008 às 16:30 hs.

Se comparado o resultado de vendas da cidade de São Paulo e a somatória das demais regiões, é possível verificar que Belo Horizonte, Maceió, Porto Alegre, Goiânia, Fortaleza e Recife, juntas, mantiveram uma média constante de vendas e a Cidade de São Paulo comercializava, em média, 20 % a mais estas regiões, como pode ser observado no Gráfico 11, e em 2006 comercializou 132% a mais que as regiões juntas.

Gráfico 12- Similaridade do Índice VVBR (Exceto São Paulo)



Fonte: www.cbicdados.com.br. Desenvolvido pelo autor. Acessado em 22/01/2008 às 23:17 hs.

Segundo dados divulgados pelo SECOVI/SP, a pesquisa é feita através de um levantamento mensal no mercado de imóveis residenciais. Busca identificar imóveis que são colocados à venda no mês em questão, com o cuidado de não incluir aqueles que foram retirados de venda e aqueles que ainda não estão em fase de comercialização. O levantamento procura obter informações, por empreendimento, quanto:

- Ao tipo de empreendimento: apartamento, cobertura, flat ou casa;
- Aos recursos utilizados (tipo de financiamento): SFH (Sistema Financeiro da Habitação), financiamento próprio, preço de custo ou outros sistemas;
- Ao número de unidades ofertadas no início do mês;
- À área total e a área útil;
- À quantidade de unidades vendidas no mês associada ao tipo de recurso;
- Ao total de unidades vendidas no mês e o respectivo preço;
- À fase do imóvel: planta, construção ou acabado.

O cálculo da Velocidade de Vendas do mercado imobiliário da cidade de São Paulo é feito utilizando-se a seguinte expressão.

$$VV=UV/UO$$

Onde:

UV. Unidades Vendidas → Número de unidades comercializadas pelas empresas que colaboram com a pesquisa, no mês de referência.

UO. Unidades Ofertadas → Estoque remanescente de cada entrevistado, acrescido de seus lançamentos no mês de referência.

Cada região apresenta uma expressão diferente para o cálculo do índice e estando diretamente relacionado com as particularidades de seus mercados.

1.2 O corretor de imóveis

A literatura sobre o histórico do corretor de imóveis é razoavelmente ampla quando produzida sem o embasamento de pesquisa. Para oferecer fonte de melhor qualidade, escolheu-se resumir a obra de Sílvia Celani, jornalista que pesquisou o tema a pedido do COFECI.

Segundo Celani (2008), a profissão do corretor de imóveis no Brasil vem desde o tempo da colonização, quando as pessoas ganhavam a vida arrumando pousadas para os desbravadores deste país. Ainda segundo Celani (2008), a ocupação da terra no Brasil teve início com a criação do regime de capitanias hereditárias, com o objetivo de efetivar a colonização do litoral brasileiro, por intermédio da iniciativa dos donatários e sesmeiros. Somente em 1548, com a instituição do governo geral, é que as primeiras vilas foram formadas ao redor de igrejas erguidas para a catequização dos indígenas e dos depósitos nos quais era guardado o pau-brasil extraído.

O desenvolvimento urbano tornou-se uma realidade apenas depois da transferência da família real para o Brasil, no princípio do século XIX, em 1807, de acordo com o livro *Seleção do Agenciador Imobiliário*, escrito por Gildásio Lopes Pereira (CELANI, 2008).

No ano de 1808 chegam ao Brasil o Rei D. João VI (Pedro Calmon *apud* Celani, 2008). Durante o período de permanência de Dom João VI no Brasil, o número de habitantes da capital (Rio de Janeiro) dobrou de cerca de 50 mil a 100 mil pessoas. A presença da corte implicava uma alteração do cunhado cenário urbano da colônia (Boris Fausto *apud* Celani, 2008).

Segundo Celani (2008), as cidades começaram a tomar uma forma mais urbana, com infra-estrutura. Com o crescimento, começou a nascer uma nova profissão, a de agente de

negócios imobiliários. Ainda segundo Celani (2008), no início eram comerciantes locais que passaram a ter seus rendimentos aumentados com a intermediação imobiliária, ou então leiloeiros, que se especializaram neste ramo com o potencial do mercado imobiliário.

Celani (2008) afirma que:

“Em seguida, vieram os agentes imobiliários, pessoas que, com um caderno de apontamentos na mão, muita disposição e o sonho de vencer na vida, passaram a intermediar negócios imobiliários utilizando os anúncios nos jornais para divulgar suas ofertas, e a sola dos sapatos para identificar os vendedores e deles adquirir a autorização para a venda”.

O modelo agroexportador da economia brasileira predominou, progressivamente, até 1920, passando a expansão capitalista a ser comandada pela indústria. Antes de 1930, embora a rede urbana fosse bastante pobre e polarizada, as cidades representavam pólos importantes, sendo a sede do capital comercial. Nelas estavam localizadas empresas que faziam a ligação entre a produção agrícola e manufaturada com a circulação internacional de mercadorias. Era também onde havia a concentração de órgãos e entidades governamentais. A comercialização dos imóveis e o loteamento de novas áreas, para a criação de bairros, teve na figura do corretor de imóveis seu maior difusor. Graças a estes profissionais, bairros e até mesmo cidades tiveram seu crescimento organizado e a área urbana valorizada (CELANI, 2008).

Com o surgimento da fábrica como unidade produtiva, o urbano se define, ante as exigências de concentração dos meios de produção e da força de trabalho, num só lugar e, conseqüentemente, passa a exigir certas condições, tais como: habitação, alimentação, transporte, energia, assistência à saúde, lazer, comunicações, saneamento em geral etc. Conhecer todas as características do local passou a constituir um dos maiores patrimônios dos corretores. Era baseado nestes aspectos que muitas vezes a venda de um lote se concretizava e até mesmo a construção de projetos habitacionais de baixo custo (CELANI, 2008).

O mercado imobiliário passa, então, a ser uma fonte atraente de investimento. Os investidores se multiplicavam na produção de casa de aluguel. Profissionais liberais, donos de

pequeno comércio ou de oficinas, industriais, fazendeiros, viúvas herdeiras, todos passaram a investir na construção de casas para locação. A essas iniciativas individuais começaram a se juntar outras, na forma de companhias de capital aberto, que reuniam acionistas a fim de investir na construção de casas de aluguel, muitas vezes em forma de vilas (CELANI, 2008).

A partir de 1940, registra-se um enorme fluxo de migração nacional, principalmente para São Paulo, em decorrência das transformações econômicas que se acentuaram a partir de 1930, com a aceleração da industrialização, a criação de um mercado de mão-de-obra e a fixação de salários mínimos regionais. Em 1940, apenas 31% da população brasileira era urbana. Somente a partir dos anos 70 é que as cidades passam a responder por dois terços da população do país (CELANI, 2008).

Na década de 30, durante o governo de Getúlio Vargas (Estado Novo) foram criadas as primeiras leis trabalhistas, que deram origem a uma nova forma de organização do trabalho, sendo institucionalizada a estrutura sindical brasileira (CELANI, 2008).

O primeiro Sindicato de Corretores de Imóveis a ser reconhecido como tal no Brasil foi o do Rio de Janeiro. No dia 7 de janeiro de 1937, o ministro de Estado dos Negócios do Trabalho, Indústria e Comércio, em nome do presidente da República do Brasil, assinou a carta sindical, reconhecendo oficialmente o "Syndicato dos Corretores de Imóveis do Rio de Janeiro" como "syndicato profissional de trabalhadores por conta própria", por despacho de 29 de outubro de 1936, no Processo n.º 22.431/1936, nos termos da legislação em vigor (CELANI, 2008).

A formação de uma Junta de Corretores de Imóveis, em 1936, foi a semente geradora de todo o processo. No ano seguinte, 1937, já se conseguia a outorga da Carta Sindical, embrião do Sindicato dos Corretores de Imóveis do Município do Rio de Janeiro, o primeiro da categoria criado no país. A partir daí, foi um suceder de fatos, que passaram por inúmeros obstáculos (CELANI, 2008).

Nos anos 40 os corretores de imóveis faziam parte de uma categoria organizada e reconhecida por toda a sociedade. Os sindicatos tinham uma estreita ligação com as associações comerciais, conseguindo estender aos seus associados todas as garantias conquistadas pelos trabalhadores brasileiros. Uma prova é o Decreto n.º 5.493 de 9 de abril de 1940, pelo qual os corretores de imóveis eram segurados no Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Comerciários, pagando seguro anual obrigatório (CELANI, 2008).

Outra conquista importante foi o reconhecimento da capacidade técnica desses profissionais por parte do poder público, que passou a considerar como avaliação oficial a que era feita pelo Sindicato de Corretores de Imóveis, repartição arrecadadora ou por via judicial. Graças a este convênio, os corretores sindicalizados passaram a utilizar nos seus anúncios, depois do nome do escritório, a expressão "do Sindicato dos Corretores de Imóveis", ou "filiado ao Sindicato dos Corretores de Imóveis" (CELANI, 2008).

No início de 1942 a Associação de Corretores de Imóveis regulamentou um projeto rigoroso para a admissão de novos associados. Eram aceitos apenas os profissionais que exercessem efetiva e seguidamente a profissão durante, no mínimo, dois anos, mediante prova concludente. Mais que isso, era preciso preencher todos os requisitos de absoluta idoneidade moral e profissional (CELANI, 2008).

Entre os documentos exigidos, o profissional deveria apresentar os atestados de antecedentes criminais e político-sociais. Uma pessoa que fosse condenada a qualquer pena não poderia ingressar ou pertencer ao sindicato durante o tempo de condenação. Para que um novo sócio fosse admitido, deveria ser indicado por, no mínimo, dois outros corretores associados (CELANI, 2008).

O futuro da comercialização de imóveis: A década de 40 ficou marcada como a do reconhecimento e organização da profissão. Os corretores conquistaram o respeito junto aos proprietários de jornais em função do grande volume de anúncios. Perante a sociedade,

passaram a ser vistos como consultores imobiliários, autorizados mediante contrato exclusivo para a comercialização de imóveis (CELANI, 2008).

Ser sindicalizado era motivo de orgulho e uma garantia de bons antecedentes. Mas para que de fato a profissão fosse oficialmente reconhecida, ainda era necessária a sua regulamentação e a criação de cursos técnicos, aprimorando ainda mais a formação dos Corretores e sua atuação no mercado imobiliário. A escola da vida continuava sendo a única fonte de informação desses profissionais (CELANI, 2008).

Não basta qualificar os verdadeiros corretores de imóveis, distinguindo-os dos intermediários ocasionais. É preciso dar-lhes os instrumentos que a competição moderna exige. Para exercer bem o papel de conselheiro e orientador, precisa adquirir conhecimentos mais amplos. Precisa conhecer a topografia urbana, as peculiaridades da cidade e as diretrizes do seu crescimento. Impõe-se completar seus conhecimentos sobre os institutos legais que mais diretamente se relacionam com a propriedade. Não pode continuar alheio às noções de engenharia e arquitetura, às condições fundamentais da estética da cidade (CELANI, 2008).

Precisa se dedicar também ao conhecimento de economia urbana, analisar as oscilações dos valores, pesquisas e prognosticar as suas tendências e reações. Não pode deixar de aprofundar-se nos processos racionais que regem as avaliações. Não lhe será demais, ainda, conhecer o que a psicologia ensina a respeito de nós próprios facultando-lhe, deste modo, o conhecimento e o trato mais inteligente com os nossos semelhantes. Até as bases fundamentais de publicidade não podem estar fora do seu alcance. Há uma soma de conhecimentos especializados que faz falta ao corretor e que deverá, em breve futuro, ser estudada em cursos especiais (CELANI, 2008).

A época de hoje fez nascer essa profissão, nobre pela responsabilidade e capacidade que fundamentam importante pelos encargos que a sociedade lhe atribui. “Ou o corretor tem

possibilidades morais, técnicas e intelectuais para exercê-la - ou não serve para a profissão, e deve escolher outra" (CELANI, 2008).

A partir de 1957 os sindicatos de corretores de imóveis de todo o país passaram a promover medidas no sentido de se estabelecer a regulamentação legal da profissão, acompanhando assim a tramitação do projeto nº 1185/51 no Congresso Nacional (CELANI, 2008).

Em 1960, o Sindicato dos Corretores de Imóveis do Estado de São Paulo (SCIESP) manifesta-se favorável à formatação do projeto, deixando claro sua postura de apoio no que diz respeito às exigências para uma pessoa tornar-se corretor de imóveis, visando manter o nome do bom corretor, e, assim garantindo às partes envolvidas (comprador e vendedor), a segurança no processo de transação imobiliária (CELANI, 2008).

A evolução no processo que visava oficializar a profissão já era tão grande que em 26 de março de 1961, o sr. Hely Lopes Meirelles, juiz de direito da Vara Privativa dos Feitos da Fazenda Nacional, declara a validade jurídica de sociedades formadas por corretores imobiliários. Em 27 de agosto de 1962 é publicada a Lei nº 4.116, regulamentando a profissão (CELANI, 2008).

Os corretores de imóveis constituíam, em 1976, uma classe numerosa, composta por profissionais dedicados a importantes atividades da economia, o que bastaria para justificar o apoio dado pelo governo federal, por intermédio do Ministério do Trabalho, à iniciativa tomada por alguns homens públicos do país, no sentido de garantir a esses trabalhadores o que a lei e a regulamentação já asseguravam a outras categorias: disciplinar o exercício da profissão o reconhecimento de direitos relacionados com as responsabilidades assumidas (CELANI, 2008).

Os anos 80 foram marcados pela solidificação e organização da profissão de corretor de imóveis em todo o Brasil. Nos Estados onde ainda não existiam conselhos regionais de

corretores de imóveis, e que foram fundados em 1978, houve a necessidade de organizar a atividade de fiscalização, trazendo para essas regiões as técnicas e conhecimentos utilizados em outros Estados. Também foram criados cursos para a formação de Técnicos em Transações Imobiliárias, e, em alguns Estados, cursos supletivos, complementando a formação daqueles que já tinham completado o segundo grau (CELANI, 2008).

A crise de 1982 a 1984 no mercado imobiliário afastou da corretagem de imóveis entre 30% e 45% dos profissionais no Estado de São Paulo. Além disso, reduziu significativamente seus ganhos, provenientes apenas das comissões de venda (CELANI, 2008).

Esta crise do mercado foi provocada em grande parte por uma outra, a do Sistema Financeiro da Habitação. Os mutuários não conseguiam pagar o valor das prestações, extremamente elevadas, em comparação com a política salarial adotada. Não conseguiam repassar os imóveis porque o saldo devedor era muito superior ao seu valor no mercado. Em 1985, a situação chegou a um ponto tão crítico que os corretores de imóveis, reunidos no XIII Congresso Nacional da categoria, em Porto Alegre, afirmaram, em um documento intitulado "Carta de Porto Alegre", que as pessoas estavam simplesmente deixando de pagar sua prestações ao BNH (CELANI, 2008).

Na "Carta de Porto Alegre" os corretores diziam que o tripé que servia de sustentação ao SFH - poupança, FGTS e retorno das prestações - estava seriamente ameaçado, e que os responsáveis pela inadimplência generalizada eram o empobrecimento dos mutuários e as altas taxas praticadas pelos agentes financeiros. Na carta, apontavam como solução que o BNH retornasse definitivamente à sua condição original de carreador de recursos para o SFH. Como medidas possíveis para evitar o agravamento da situação, sugeriram que a equivalência salarial beneficiasse os novos mutuários, sendo estendida a todos, com retroatividade a julho de 1983 (CELANI, 2008).

Outra tese aprovada durante o XIII Congresso Nacional de Corretores de Imóveis do Brasil foi a que propunha a mudança no enquadramento sindical da categoria. Os corretores pretendiam alterar sua condição de agentes autônomos para profissionais liberais, passando, com isso, a cobrar honorários por seu trabalho, em vez de receber comissões. Essa mudança possibilitaria, ainda, a criação da Federação Nacional dos Corretores de Imóveis, reunindo 21 sindicatos em todo o Brasil e congregando cerca de 120 mil profissionais (CELANI, 2008).

Outras duas teses foram aprovadas no Congresso em Porto Alegre, uma delas demonstrando que não existe lucro na venda de imóveis feita por pessoa física, sendo, por isso, ilegal a cobrança de Imposto de Renda sobre a diferença do valor da compra e da venda (CELANI, 2008).

Nos anos 80 e 90 a profissão do corretor de imóveis foi consolidada em todo o Brasil. Foram criados 24 conselhos regionais nas principais capitais do país, responsáveis pela fiscalização do exercício profissional (CELANI, 2008).

Desde o surgimento dos primeiros corretores, o perfil dos profissionais mudou bastante. Com a alteração introduzida por Clineu Rocha, acabando com a Opção de Venda, e com a crescente urbanização das cidades brasileiras, aumentando o número de profissionais atuando no mercado, o perfil do profissional também foi alterado. A figura do corretor da família foi ficando cada vez mais rara e a competitividade no mercado de trabalho acabou desunindo a categoria (CELANI, 2008).

Com a difusão da informática e o aumento do nível de exigência por parte dos clientes, passou a ser exigida uma nova postura dos profissionais (CELANI, 2008).

A prestação de serviços e o apoio na realização do melhor negócio ganharam destaque entre as principais características da profissão. O trabalho do Corretor do século XX e do ano 2000 não se restringe mais à comercialização de imóveis. Em tempos de informática e alta

velocidade na transmissão de informações, para ser bem-sucedido e conquistar a confiança do cliente é necessário estar bem preparado (CELANI, 2008).

A competitividade do mercado de trabalho leva o cliente a escolher o profissional melhor preparado. O acesso a todo o tipo de informação fornece melhores subsídios para a avaliação de imóveis e para desenvolvimento de um trabalho de qualidade. Com isso, o Corretor passa a agir como um consultor, assessorando o cliente em todas as fases da comercialização do imóvel (CELANI, 2008).

A participação do Corretor também é valiosa na averiguação dos aspectos legais envolvidos na transação, como a aprovação da planta pela Prefeitura, a inexistência de planos de desapropriação, a regularização do titular do imóvel, etc. A parte contratual também exige uma grande atenção. É importante certificar-se sobre a qualificação completa do proprietário, a descrição detalhada do imóvel e a declaração da inexistência de débitos, entre outros (CELANI, 2008).

Se o imóvel for vendido na planta, o consultor deve averiguar todos os dados sobre a construtora (idoneidade), sua aprovação pelo órgão competente (número de alvará) e o contrato (inexistência de parcelas intermediárias além das determinadas pelo contrato). Todas as informações e o trabalho de investigação são muito importantes para a conclusão do negócio, mas o trabalho do consultor imobiliário não termina com a assinatura do contrato. O corretor também deve estar presente na entrega do imóvel, verificando a qualidade da obra e se foram realizadas as benfeitorias descritas no contrato (CELANI, 2008).

2 MOTIVAÇÃO NO TRABALHO

“As pessoas não fazem as mesmas coisas pelas mesmas razões. Os motivos humanos variam de pessoa para pessoa, o que determina uma significativa diferença individual de comportamento...” Bergamini (1997, p. 29). As raízes do conceito da motivação estão na psicologia e o conceito primordial, descrito por Vroom (1964) Herzberg (1968), foi o hedonismo, ou seja, a busca do ser humano em ter prazer e em evitar a dor. O estudo sobre a motivação é complexo, a palavra origina-se do latim *movere*, que significa mover, porém segundo Herzberg (1997) *“é importante não confundir movimento com motivação”*. Segundo Bergamini (1997, p. 31), *“essa origem da palavra encerra a noção de dinâmica ou de ação que é a principal tônica dessa função particular da vida psíquica”*.

As principais contribuições para os estudos relacionados à motivação humana procuram identificar as diferenças entre os termos *motivos, necessidades, aprendizagem, condicionamento ou desejos*, que são confundidos com o termo motivação. Segundo Gil (2001, p. 202), *“motivação é a força que estimula as pessoas a agir. No passado, acreditava-se que essa força realmente era determinada principalmente pela ação de outras pessoas, como pais, professores ou chefes”*. Ainda segundo Gil (2001, p. 2002), *“hoje, sabe-se que a motivação tem sempre origem numa necessidade. Assim, cada um de nós dispõe de motivações próprias geradas por necessidade distintas e não se pode, a rigor, afirmar que uma pessoa seja capaz de motivar outra”*.

Segundo Marras (2000, p.33), *“a motivação humana é um tema que vem polarizando as atenções dos cientistas e estudiosos desde o início do século XX, quando oficialmente se tem notícias das primeiras pesquisas e estudos científicos nessa área”*.

Segundo Lévy-Leboyer (1994), *“a motivação pode ser definida como a vontade de um indivíduo atingir determinado objetivo. É necessário que essa vontade perdure tempo*

suficiente, e o indivíduo precisa fazer um esforço de mantê-la pelo tempo necessário de atingir o objetivo”.

Segundo Robbins, Decenzo (2004, p.203), *“Definimos motivação como a disposição em exercer altos níveis de esforços para alcançar os objetivos organizacionais, condicionada pela habilidade do esforço em satisfazer alguma necessidade individual.”*

A definição do tema pode variar em relação as necessidades específicas dos pesquisadores como, segundo Castro, Neves (2005, p.156) *“motivação em vendas é definida como o montante de esforço que um vendedor está disposto a investir em atividades como visitar clientes, fazer relatórios, prestar serviço pós-venda e assim por diante”.* Ou segundo Futrell (2003, p.491) *“motivação significa surgimento, intensidade, direcionamento e persistência de esforço dirigido para as tarefas do cargo durante determinado período”.*

Em 1968, Frederick Herzberg publicou o artigo *“Mais Uma Vez: Como Motivar Seus Funcionários?”*, e iniciou com a seguinte questão: *“Como posso conseguir que um funcionário faça o que eu quero?”* Herzberg (1997, p. 55) Indagação melancólica que, segundo o autor, estava presente em diversos artigos, revistas, palestras e workshops. Muitos anos se passaram e as dúvidas sobre motivação continuam. Ainda segundo Herzberg (1997, p. 55), *“A psicologia da motivação é tremendamente complexa e, de fato, o que se desvendou com algum grau de certeza é muito pouco”.*

O que difere e caracteriza a especificidade do processo é a forma pela qual cada um busca satisfazer essas carências. Essa forma típica de cada pessoa atender às necessidades se explicita pelo interesse que ela demonstra, mais ou menos intensamente dirigido aos objetos, pessoas e fenômenos do mundo em que vive e que é produto de sua personalidade ou individualidade global (BERGAMINI, 1988, p. 29).

Os estudos sobre o ambiente organizacional iniciados por Taylor e materializados em sua obra *Princípios da Administração Científica*, abordavam que, segundo Taylor (1990,

p.87), “há outro tipo de investigação científica, a que aludimos várias vezes neste livro e que deve ser objeto especial atenção; trata-se do estudo cuidadoso dos motivos que determinam a conduta dos homens”, e que, ainda segundo Taylor (1990, p.87) sobre a motivação do indivíduo:

“A princípio, pode parecer que é um assunto de observação e julgamento individual e não propriamente de investigações científicas exatas. É verdade que as leis resultantes de experiências dessa espécie, pelo fato de tratar-se de organismos muito complexos – o ser humano -, estão sujeitas a grande número de exceções, ao contrário do que sucede com as relativas às coisas materiais. E, entretanto, existem inquestionavelmente leis desta espécie, que se aplicam a grande número de pessoas e que, quando claramente definidas, são de grande valor para orientar a direção dos homens. Para encontrar estas leis, têm sido realizadas experiências cuidadosas, esmeradamente preparadas e executadas, estendendo-se por muitos anos, como aquelas que temos descrito neste livro”.

Os estudos realizados por Taylor (1990) buscavam uma nova forma de estabelecer a relação entre produção e funcionário, e os principais pontos observados estavam relacionados a “incentivos e iniciativas”, “padronização de instrumentos”, “salários” e “tarefa e gratificação”.

A complexidade do fenômeno da motivação determinou o aparecimento de diferentes teorias para a explicação desse fenômeno. Cinco destas teorias são as principais teorias da motivação contemporâneas; elas podem ser diferenciadas entre as que se preocuparam em explicar seu conteúdo, como a, tais como a hierarquia de necessidades de Maslow, que estava direcionada ao estudo do indivíduo e as suas necessidades individuais, e a Teoria Motivação – Higiene de Herzberg, que procurava entender o indivíduo como um ser social e a teoria das Necessidades de Realização. A teoria da Equidade e da Expectância preocupadas com o processo motivacional.

2.1 A teoria da hierarquia das necessidades de Maslow

Abraham H. Maslow, chamado de pai da psicologia humanística, desviou-se dos caminhos de profissionais e acadêmicos behavioristas e freudianos para postular uma teoria sobre a raça humana, a teoria da hierarquia das necessidades. Esta teoria estava baseada em suas observações como psicólogo clínico e propõe duas premissas básicas a respeito do comportamento motivacional (MASLOW, 2001).

Em primeiro lugar, supõe que as pessoas desempenhem o papel característico de seres que perseguem a satisfação dos seus desejos, estando principalmente motivadas em atendê-los. Numa segunda etapa, acredita que, quando essas necessidades não possam ser satisfeitas, geram estados interiores de tensão que levam o indivíduo a comportar-se numa tentativa de reduzir tal tensão e recuperar, assim, o equilíbrio perdido. Uma vez satisfeita determinada carência ou necessidade, ela perde seu potencial enquanto força motivadora de comportamento. (BERGAMINI 1997a).

A idéia de hierarquizar ou de classificar os motivos humanos, como Maslow propôs em 1948, foi inovadora para que se pudesse compreender melhor o comportamento humano na sua variedade. Ao hierarquizá-los, pode-se compreender que tipo de objeto está sendo perseguido pelo indivíduo em dado momento, isto é, que necessidades energizam o seu comportamento (BERGAMINI, 1988). Para Bergamini (1997a, p. 73), a razão da grande aceitação da teoria de Maslow “é a sua simplicidade e a equivalência entre a pirâmide hierárquica organizacional e forma de apresentação também em pirâmide da seqüência das necessidades motivacionais”.

Figura 1 – Hierarquia das Necessidades



Fonte: Maslow no Gerenciamento. Abraham Maslow. (2001, p. XXV).

As necessidades fisiológicas são as básicas para a manutenção da vida. Referem-se às necessidades de comer, beber, dormir, ter abrigo, essencialmente. Enquanto essas necessidades não estiverem satisfeitas, as pessoas provavelmente darão pouca atenção aos outros níveis.

Quando estão atendidas as necessidades fisiológicas, as necessidades de segurança passam a ter importância, porque o indivíduo sente a necessidade de estar livre de perigos e da privação destas necessidades fisiológicas básicas. Envolve, portanto, a preocupação com o futuro, no tocante à manutenção principalmente do emprego e da propriedade. Elas manifestam sua força depois de estarem satisfeitas as necessidades fisiológicas, porém, a necessidade anterior não precisa obrigatoriamente estar totalmente satisfeita, exemplo, se o indivíduo tiver o que comer e beber tentará assegurá-los e continuar procurando abrigo ou um lugar para dormir.

O terceiro nível é o das necessidades sociais. Uma vez atendidas às necessidades fisiológicas e de segurança, as pessoas passam a sentir necessidade de se relacionar com os outros, de participar de e de serem aceitas por estes. Por exemplo, comprar um carro igual ao dos amigos de serviço, uma casa em um bairro melhor, etc.

Uma vez satisfeitas às necessidades sociais, as pessoas passam a desejar mais do que simplesmente participar de um grupo. Passam a querer estima, tanto em termos de amor próprio quanto de reconhecimento pelos outros.

Após a satisfação das necessidades de estima, surgem as necessidades de auto-realização, que se referem à realização do máximo de potencial individual. Neste nível, as pessoas desejam se tornar àquilo que são capazes de ser. Assim, o maior desejo de uma pessoa pode ser o de assumir uma chefia e o de outra, a Presidência da República. Muitas vezes quando esta necessidade não é satisfeita na sua plenitude, exemplo, a Presidência da Empresa, o indivíduo tende a assumir um cargo de mesmo nível hierárquico, porém, em outras instituições como Presidente do Clube ou Síndico do Prédio.

A teoria de Maslow é particularmente importante no ambiente de trabalho, porque ressalta que as pessoas não necessitam apenas de recompensas financeiras, mas também de respeito e atenção dos outros. Assim, os gerentes, ao distribuírem tarefas, criarem condições de trabalho e definirem estruturas organizacionais, precisam considerar a hierarquia das necessidades para obter melhores resultados com a ação de seus empregados. Nesse sentido é que algumas empresas tentem motivar seus empregados recorrendo mesmo a atividades fora do local de trabalho.

Importante observar que durante todo o tempo estas cinco necessidades fazem parte do indivíduo que apresenta maior importância para uma ou outra necessidade com maior ênfase em cada situação, ou seja, no ambiente familiar pode prevalecer uma necessidade diferente quando comparado com o ambiente profissional, mas as outras continuam presentes, porém com menor intensidade.

Apesar da popularidade de sua teoria, Maslow admitiu a existência de exceções relativas à seqüência hierárquica proposta por ele. Conforme Bergamini (1997), diversos estudos realizados após a divulgação desta teoria mostraram que não há clara evidência de

que as necessidades possam ser classificadas em apenas cinco categorias ou mesmo que as mesmas possam estar em uma rígida hierarquia especial.

2.2 A teoria dos dois fatores de Herzberg

No seu livro *The motivation to work* (Motivação para o trabalho), o professor Frederick Herzberg (1959) foi quem mais ressaltou a questão da importância da motivação no trabalho. Como resultado de seus estudos, afirmou que o maior fator motivacional para o homem encontra-se no interior do próprio trabalho (Marras, 2000).

Ainda segundo Marras (2000), de acordo com a chamada Teoria dos Dois Fatores, Herzberg aponta para a idéia de que no campo motivacional existem dois tipos de fatores: a) os que causam, predominantemente, satisfação; b) os que causam, predominantemente, insatisfação.

Ainda segundo Marras (2000), os primeiros fatores, segundo Herzberg, causam satisfação ou motivação, mas a sua falta não necessariamente causa insatisfação ou desmotivação: observa-se apenas nenhuma satisfação presente. São os ‘fatores motivadores’.

Tabela 4- Fatores Motivadores, segundo Herzberg.

Fatores Motivadores	Determinantes
Realização	O término com sucesso de um trabalho ou tarefa; os resultados do próprio trabalho.
Reconhecimento pela realização	O recebimento de um reconhecimento público, ou não, por um trabalho bem-feito ou um resultado conseguido.
O trabalho em si	Tarefas consideradas agradáveis e que provocam satisfação.
Responsabilidades	Proveniente da realização do próprio trabalho ou do trabalho de outros.
Desenvolvimento pessoal	Possibilidade de aumento de status, perfil cognitivo ou mesmo de posição social.
Possibilidade de crescimento	Uma alavancagem dentro da estrutura organizacional, em termos de cargo ou responsabilidade.

Fonte: Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico. (Marras, 2000)

Ainda segundo Marras (2000), no segundo grupo encontram-se os ‘fatores higiênicos’: são aqueles que não motivavam. Sua presença não necessariamente causa satisfação no

trabalho, enquanto sua ausência causa insatisfação. Como exemplo, poderíamos citar o fato de existir uma boa supervisão não é necessariamente um fator motivador. Contudo, uma má supervisão ou a falta dela pode criar insatisfação no ambiente de trabalho.

Tabela 5- Fatores Higiênicos, segundo Herzberg.

Fatores Higiênicos	Determinantes
Supervisão	A disposição ou boa vontade de ensinar ou delegar responsabilidades aos subordinados.
Políticas Empresariais	Norma e procedimento que encerram os valores e crenças da companhia.
Condições ambientais	Ambientes físicos e psicológicos que envolvem as pessoas e os grupos de trabalho.
Relações Interpessoais	Transações pessoais e de trabalho com os pares, os subordinados e os superiores.
Status	Forma pela qual a nossa posição está sendo vista pelos demais.
Remuneração	O valor da contrapartida da prestação de serviço.
Vida pessoal	Aspectos do trabalho que influenciam a vida pessoal.

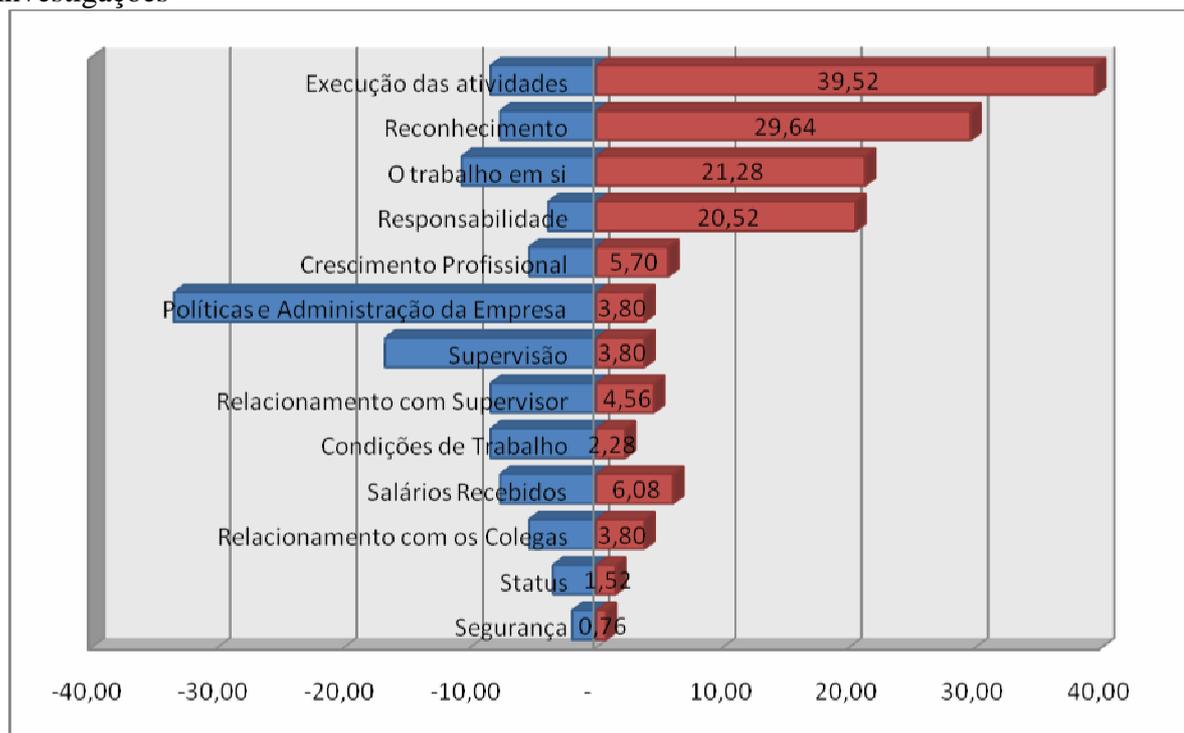
Fonte: Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico. (Marras, 2000)

Herzberg publicou em 1968 o artigo “Mais Uma Vez: Como Motivar seus Funcionários?”. Neste artigo Herzberg procura apresentar o resultado de sua pesquisa uma figura com a composição dos fatores que contribuem para a satisfação e insatisfação no trabalho, a partir de uma amostra de 1.685 funcionários, onde os resultados indicam que os motivadores foram a principal causa de satisfação; e os fatores higiênicos, a principal causa de descontentamento no trabalho. Entre os funcionários estudados em 12 investigações, estavam presentes empregados de diversos tipos, como supervisores de nível inferior, mulheres profissionais, administradores agrícolas, homens prestes a se aposentar em cargos de direção, pessoal da manutenção de hospitais, oficiais militares, engenheiros, cientistas, donas-de-casa, professores, contadores, entre outros.

Em sua pesquisa, Herzberg perguntou às pessoas que eventos em seu trabalho lhes haviam proporcionado extrema satisfação ou extrema insatisfação. Os fatores que apareceram como os que provocaram extrema satisfação foram: realização, reconhecimento, o próprio

trabalho, responsabilidade, progresso e crescimento. Já os fatores que apareceram como os que provocaram extrema insatisfação foram: política e administração da empresa, supervisão, relações com o supervisor, condições de trabalho, salário, relacionamento com os colegas, vida pessoal, relações com subordinados, status e segurança (HERZBERG, 1997).

Figura 2- Fatores Que afetam as atitudes em relação ao trabalho conforme relatos de Doze Investigações



Fonte: Herzberg, 1997.

A partir destas constatações, Herzberg (1997, p. 117), definiu que: os fatores de desenvolvimento ou *motivadores* inerentes ao próprio trabalho são: (1) execução das atividades, (2) reconhecimento da realização, (3) o próprio trabalho, (4) responsabilidade e (5) desenvolvimento ou progresso. Os fatores de prevenção da insatisfação ou *higiene* compreendem: (1) política e administração da companhia, (2) supervisão, (3) relações interpessoais, (4) condições de trabalho, (5) salário, (6) relacionamento com os colegas, (7) status e (8) segurança.

De acordo com a figura 2, segundo Herzberg (1997), de todos os fatores que contribuíram para a satisfação no trabalho, 81% eram motivadores e de todos os que contribuíram para a insatisfação no trabalho, 69% eram fatores de higiene.

Herzberg (1997) também chamou atenção para a importância dos fatores relativos ao conteúdo das tarefas, que eram até então invariavelmente negligenciadas e foi, assim, um precursor da técnica motivacional conhecida pelo nome de “enriquecimento do cargo”. Segundo ele, o “enriquecimento do cargo” traz efeitos altamente desejáveis, como o aumento da motivação, aumento de produtividade, redução de absenteísmo (falta e atrasos ao serviço) e redução da rotatividade de pessoal (demissões de empregados).

A análise da teoria de Herzberg sobre os fatores higiênicos e motivadores e a Teoria de Maslow sobre a Hierarquia das Necessidades apresenta as seguintes similaridades, assim como apresentada por Marras (2000).

Tabela 6: Comparação dos modelos de motivação de Maslow e Herzberg.

Modelo da Hierarquia de Maslow	Modelo de Herzberg Fatores Higiênicos e de Motivação
Auto-realização e satisfação	Trabalho em si Realização Possibilidades de crescimento Responsabilidade
Auto-estima e reconhecimento	Processo de reconhecimento Status
Pertencer ao grupo e necessidades sociais	Relacionamento com: - supervisores - colegas - subordinados Qualidade do supervisor
Proteção e segurança	Políticas administrativas Segurança e trabalho Condições de trabalho
Necessidades Físicas	Salário

Fonte: Administração de Recursos Humanos. Marras (2000). Adaptado pelo autor.

O modelo motivacional apresentado por Herzberg tem com fundamentação doze investigações diferentes realizadas com funcionários, entre eles: supervisores de níveis mais baixos, mulheres profissionais, administradores agrícolas, homens à beira da aposentadoria

em cargos gerenciais, pessoal de manutenção de hospitais, supervisores de produção, enfermeiras, pessoal que lida com alimentos, militares graduados, engenheiros cientistas, donas-de-casa, professores, técnicos, montadoras, contadores, supervisores finlandeses e engenheiros húngaros (HERZBERG, 1968).

Segundo Herzberg (1968), “perguntou-se a eles que eventos ocorreram em seu trabalho que levaram á extrema satisfação ou extrema insatisfação de sua parte”. Ainda segundo Herzberg (1968), “...de todos os fatores que contribuíram para a satisfação do trabalho, 81% eram motivadores. E de todos os fatores que contribuíram para a insatisfação dos funcionários com seu trabalho, 69% envolveram elementos de higiene”.

Ainda segundo Herzberg (1968), “os fatores de crescimento ou *motivadores* que são intrínsecos ao trabalho são: execuções, reconhecimento pelas execuções, o trabalho em si, responsabilidades e crescimento ou progresso. Os fatores que evitam a insatisfação ou fatores de higiene (CNT) extrínsecos ao trabalho são: políticas e administração da empresa, supervisão, relacionamentos interpessoais, condições de trabalho, salário, *status* e segurança”.

Para efeito de ilustração, uma resposta típica envolvendo execuções que tiveram um efeito negativo para os funcionários foi: “Fiquei infeliz porque não fui bem-sucedido no trabalho.” Uma resposta típica no pequeno número de eventos positivos no grupo de políticas e administração da empresa foi “fiquei feliz porque a empresa reorganizou a seção e eu fiquei subordinado ao cara com o qual me dava bem”. (Herzberg, 1968).

2.3 A teoria X e Y de MCGREGOR

Douglas McGregor propôs duas opiniões distintas sobre a natureza dos seres humanos: uma opinião basicamente negativa, rotulada de Teoria X, e uma opinião basicamente positiva, rotulada de Teoria Y. Depois de ver a maneira como os gerentes tratavam seus funcionários, McGregor concluiu que a opinião de um gerente sobre a natureza humana se baseia em um grupo de suposições, positivas ou negativas (Quadro 3), e que os gerentes moldam seu

comportamento para com os funcionários de acordo com essas suposições (ROBBINS; DECENZO, 2004).

Quadro 5- Premissas da Teoria X e da Teoria Y

TEORIA X: UM GERENTE QUE VÊ OS FUNCIONÁRIOS PELA ÓPTICA DA TEORIA X (NEGATIVA) ACREDITA QUE:

1. Os funcionários naturalmente não gostam de trabalhar e, sempre que possível, tentarão evitar o trabalho.
2. Como os funcionários não gostam de trabalhar, eles precisam ser coagidos, controlados ou ameaçados com punição para alcançar os objetivos desejados.
3. Os funcionários se esquivarão das responsabilidades e procurarão orientação formal sempre que possível.
4. A maioria dos trabalhadores coloca a segurança acima de todos os outros fatores associados com trabalho e mostrará pouca ambição.

TEORIA Y: UM GERENTE QUE VÊ OS FUNCIONÁRIOS PELA ÓPTICA DA TEORIA Y (NEGATIVA) ACREDITA QUE:

1. Os funcionários podem ver o trabalho como algo natural como descanso e lazer.
2. Homens e mulheres exercerão a auto-orientação e o autocontrole se estiverem comprometidos como os objetivos.
3. A pessoa comum pode aprender a aceitar, e até mesmo buscar, responsabilidades.
4. A habilidade de tomar decisões está amplamente dispersa por toda a população e não é necessariamente condição exclusiva dos gerentes.

Fonte: Fundamentos da Administração. Robbins e Decenzo (2004).

Em relação à motivação, segundo Robbins e Decenzo (2004), para McGregor a Teoria X presume que as necessidades fisiológicas e de segurança dominam o indivíduo. A Teoria Y presume que as necessidades sociais e de estima são dominantes. McGregor em si acreditava que as suposições da Teoria Y fossem mais válidas do que as da Teoria X. Ainda segundo Robbins e Decenzo (2004), desse modo, McGregor propôs que a participação na tomada de decisões, cargos de responsabilidade e desafiadores, e bons relacionamentos em grupo maximizaram o esforço no trabalho.

Segundo Marras (2000), a teoria de McGregor, entre outros esclarecimentos, veio reforçar e instrumentalizar ainda mais a maneira de ver as pessoas na sociedade industrial: não somente como membros de grupos, mas, principalmente, como indivíduos.

2.4 A teoria da contingência de McCLELLAND

Segundo Marras (2000), as pesquisas realizadas por McClelland, na Universidade de Harvard, provam que as forças motivacionais das pessoas refletem elementos da cultura na qual elas cresceram – família, escola religião e livros – e se dividem em três campos diferenciados:

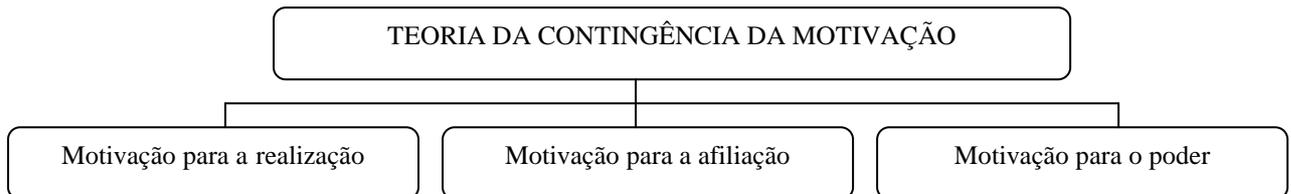


Figura 3: Teoria da contingência. Elaborado pelo Autor.

Ainda segundo Marras (2000), elas podem ser assim definidas:

1. **Motivação para a Realização:** força interior que leva o trabalhador a vencer desafios e obstáculos na busca pelo atingimento das metas que se propõe alcançar. Pessoas orientadas para a realização desejam reforços de avaliações práticas e detalhadas sobre os resultados do seu trabalho.
2. **Motivação para a afiliação:** é a necessidade de relacionar-se e desenvolver-se socialmente no ambiente de trabalho. Os indivíduos sob essa orientação conseguem resultados muito mais significativos quando recebem de seus superiores elogios e reconhecimento público pelas suas atitudes e resultados.
3. **Motivação para o poder:** é a necessidade de implementar mudanças e influenciar pessoas. Geralmente o indivíduo tende a se motivar para o poder em duas situações:
 - a. na busca de poder pessoal, quando a pessoa coloca seus interesses acima daqueles da organização e, assim, tende a ser um líder organizacional mal-sucedido;
 - b. na busca de poder institucional, situação em que o indivíduo busca influenciar o comportamento dos demais procurando realizações para a empresa.

2.5 A teoria da expectativa de Vroom

A teoria da expectativa de Vroom, segundo Robbins e Decenzo (2004), estabelece que um indivíduo tende a reagir de certa maneira com base na expectativa de que o ato será seguido por um dado resultado, e da atratividade desse resultado para o indivíduo. A teoria envolve três variáveis ou relações:

1. Relação esforço-desempenho: A probabilidade percebida pelo indivíduo de que o exercício de uma certa quantidade de esforço levará ao desempenho.
2. Relação desempenho-recompensa: O grau em que o indivíduo acredita que o desempenho em um nível específico levará ao alcance de um resultado desejado.
3. Atratividade: A importância que o indivíduo dá ao resultado potencial ou recompensa que pode alcançar no cargo. Essa variável considera os objetivos e necessidades do indivíduo.

A teoria de Vroom abrange quatro conceitos fundamentais: valência, instrumentalidade, expectativa e força motivadora. Segundo Castro e Neves (2005), expectativa é a crença de que determinado esforço levará a determinado desempenho. A instrumentalidade é a crença de que determinado desempenho levará a uma recompensa e por fim a valência é a crença de que determinada recompensa levará à satisfação.

A força motivadora de uma pessoa em desempenhar (*esforço*) depende de quão fortemente ela acredita que possa alcançar o que está buscando. Se esse objetivo é alcançado (*desempenho*), a pessoa será adequadamente recompensada pela organização se a recompensa satisfizer seus objetivos individuais (*atratividade*). (ROBBINS E DECENZO, 2004).

3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A apresentação dos resultados foi dividida em 2 partes. A primeira parte tem como finalidade apresentar um descritivo do perfil dos corretores de imóveis com informações sobre gênero, tempo que trabalha exclusivamente na profissão, grau de escolaridade, faixa etária e fonte de renda. A segunda parte apresentou os resultados obtidos com a pesquisa estabelecendo uma relação entre o item e o resultado apresentado por Herzberg.

Quadro 6 - Estatísticas do descritivo de perfil dos corretores de imóveis.

	GÊNERO	TEMPO NA PROFISSÃO	GRAU DE ESCOLARIDADE	FAIXA ETÁRIA	FONTE DE RENDA	
N	Válidos	126	126	126	126	
	Ausente	0	0	0	0	
Média		1,35	3,86	9,22	24,68	30,26
Erro Padrão da Média		0,04	0,11	0,10	0,19	0,04
Mediana		1,35	3,55	9,15	24,53	30,26
Moda		1	3	10	23	30
Desvio Padrão		0,48	1,24	1,10	2,16	0,44
Variância		0,23	1,53	1,21	4,67	0,19
Assimetria		0,64	1,31	1,08	0,16	1,10
Erro Padrão de Assimetria		0,22	0,22	0,22	0,22	0,22
Curtose		-1,62	0,56	2,27	-1,02	-0,81
Erro Padrão de Curtose		0,43	0,43	0,43	0,43	0,43
Faixa		1	4	6	8	1
Mínimo		1	3	8	21	30
Máximo		2	7	14	29	31
Soma		170	486	1162	3110	3813

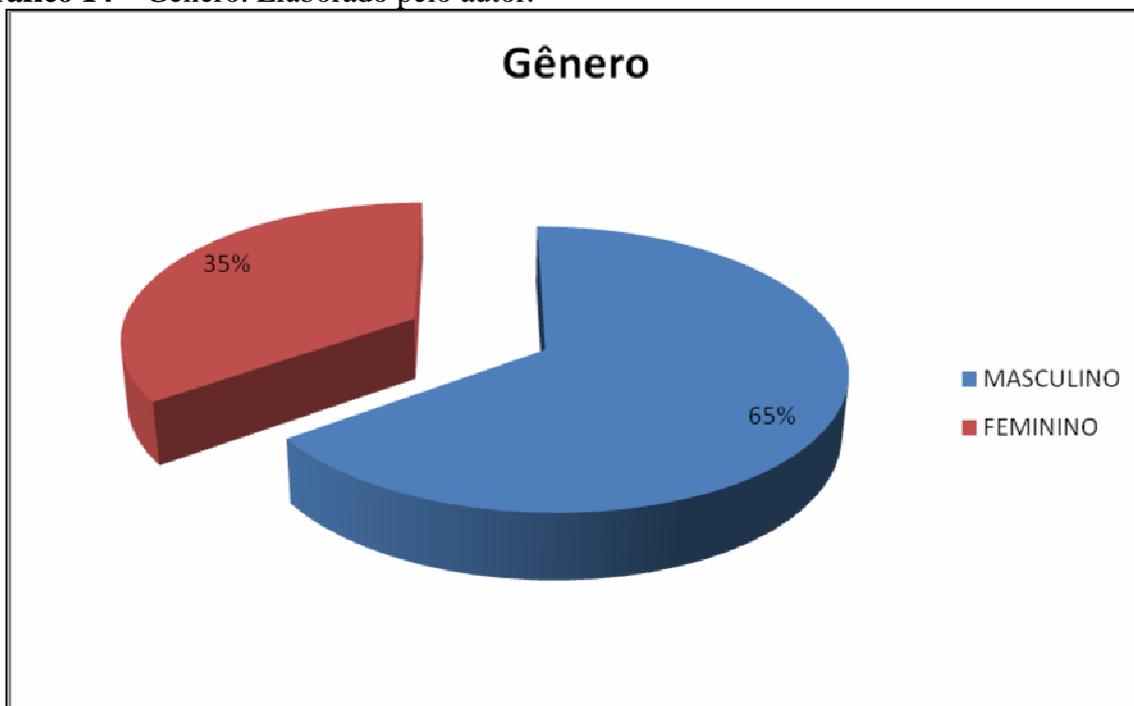
Elaborado pelo autor.

O critério para aceitação dos questionários esteve atrelado ao preenchimento total das questões tanto do perfil quanto sobre a pesquisa de satisfação e insatisfação. O total dos questionários respondidos foi de 133, sendo que *três* foram excluídos da amostra por responderem todas as alternativas com 0, 3 e 2 respectivamente, o que demonstrou falta de interesse em responder ao questionário. Outros *quatro* questionários foram excluídos da amostra por estarem incompletos devido ao fato da não permissão de continuar com a pesquisa. Totalizando então 126 respondentes que é superior a amostra sugerida de 73 respondentes.

Gênero

Esta variável foi respondida 126 corretores, destes 82 respondentes ou 65,1% são do sexo masculino e 44 respondentes ou 34,9% do sexo feminino. No quadro 6 vê-se que a variável em uma escala de 1 para gênero masculino ou 2 para gênero feminino obteve média (*Mean*) de 1,35 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 0,48, o que diz que pelo resultado apresentado pela média que a uma tendência para o gênero masculino, em relação ao desvio padrão de 0,48 que é muito bom para a definição do índice como sendo padrão.

Gráfico 14 – Gênero. Elaborado pelo autor.



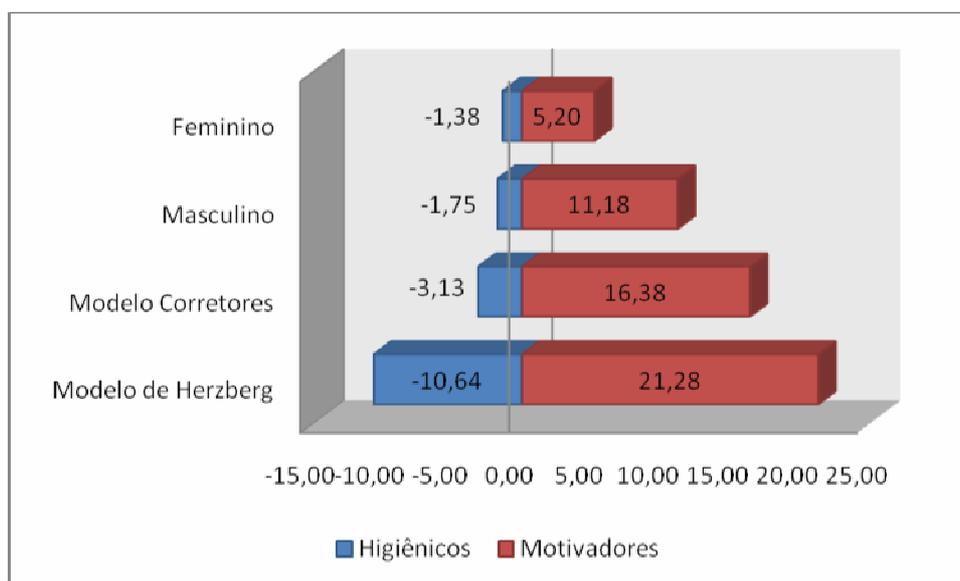
GÊNERO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos	MASCULINO	82	65,1	65,1	65,1
	FEMININO	44	34,9	34,9	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Quadro 7 – Gênero. Elaborado pelo autor.

Vê-se também, no gráfico 14, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual. A relevância sobre a coleta da informação sobre a porcentagem de profissionais de cada gênero possibilita a realização de estudo sobre os fatores motivacionais das duas populações e sobre as características que geram maior satisfação ou insatisfação em cada grupo.

Gráfico 14- Comparativo entre os gêneros. Elaborado pelo autor.



Estas informações podem também ser utilizadas como referência sobre a proporção da população dos corretores de imóveis, considerando, de maneira simples, que existe o dobro de homens trabalhando nesta profissão.

Tabela 7- Apresentação do índice gênero.

	Masculino	Feminino
Tempo na Profissão	3,82	3,93
Grau de Escolaridade	9,33	9,02
Faixa Etária	24,83	24,41
Fonte de Renda	30,28	30,23

Os dados apresentados na tabela 7 indicam um equilíbrio entre os gêneros em relação há quanto tempo trabalham exclusivamente na função de corretores de imóveis, em relação à faixa etária e sobre fonte de renda. Existe uma diferença somente em relação ao grau de escolaridade que indica que os corretores têm maior escolaridade que as corretoras, mas, ainda, próximo a parte inferior da escala que indica baixa escolaridade para ambos. Segundo os dados apresentados o item gênero para esta amostra não é um fator de diferencial.

Tabela 8- Apresentação dos índices em relação aos corretores

	Masculino	Insatisfação		Neutro		Satisfação	
		Qtde	Média	Qtde	Média	Qtde	Média
Higênicos	Segurança	12	-0,6	7	0,0	63	0,6
	Status	6	-0,6	12	0,0	64	0,7
	Relacionamento com os Colegas	9	-0,5	6	0,0	67	0,7
	Salários Recebidos	11	-0,5	9	0,0	62	0,6
	Expectativa de Ganho	8	-0,7	1	0,0	73	0,7
	Condições de Trabalho	23	-0,6	9	0,0	50	0,6
	Relacionamento com Supervisor	9	-0,7	8	0,0	65	0,7
	Supervisão	7	-0,5	11	0,0	64	0,6
	Políticas e Administração da Empresa	15	-0,5	5	0,0	62	0,4
Motivadores	Crescimento Profissional	6	-0,5	15	0,0	61	0,6
	Responsabilidade	3	-0,8	4	0,0	75	0,7
	O trabalho em si	9	-0,6	7	0,0	66	0,6
	Reconhecimento	13	-0,5	10	0,0	59	0,6
	Execução das atividades	4	-0,6	5	0,0	73	0,7

Em relação aos corretores pode-se identificar com uma tendência maior para a satisfação tanto em relação às questões higiênicas. Acredita-se que se melhorando as condições de trabalho, as políticas e administração das empresas e o corretor sendo mais bem reconhecido pela organização o índice de satisfação tende a aumentar.

Tabela 9 – Apresentação dos índices em relação às corretoras.

	Feminino	Insatisfação		Neutro		Satisfação	
		Qtde	Média	Qtde	Média	Qtde	Média
Higiênicos	Segurança	9	-0,7	8	0,0	27	0,7
	Status	5	-0,6	6	0,0	33	0,8
	Relacionamento com os Colegas	6	-0,7	5	0,0	33	0,7
	Salários Recebidos	9	-0,7	6	0,0	29	0,6
	Expectativa de Ganho	7	-0,6	4	0,00	33	0,6
	Condições de Trabalho	13	-0,7	3	0,0	28	0,7
	Relacionamento com Supervisor	4	-0,5	5	0,0	35	0,7
	Supervisão	3	-0,8	11	0,0	30	0,7
	Políticas e Administração da Empresa	15	-0,5	5	0,0	24	0,6
Motivadores	Crescimento Profissional	8	-0,5	9	0,0	27	0,6
	Responsabilidade	5	-0,5	5	0,0	34	0,7
	O trabalho em si	8	-0,5	5	0,0	31	0,6
	Reconhecimento	13	-0,6	4	0,0	27	0,6
	Execução das atividades	3	-0,4	6	0,0	35	0,7

Segundo os dados apresentados, as corretoras de imóveis mostram-se bastante satisfeitas em relação a sua profissão e, assim como os corretores, demonstram insatisfação em relação às condições de trabalho, as políticas e administração das empresas e gostariam de serem mais bem reconhecidas pelas organizações.

Se a questão do gênero não pode ser considerada como fator diferencial para entender a motivação dos corretores, tendo como parâmetro o perfil, a análise dos fatores que geram insatisfação e satisfação mostra que os fatores que causam insatisfação também são comuns para os gêneros e que os fatores higiênicos têm influência na motivação em ambos.

Há quantos anos trabalha exclusivamente nesta profissão

Gráfico 15 – Tempo na Profissão. Elaborado pelo autor.



TEMPO NA PROFISSÃO

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos ATÉ 2 ANOS	74	58,7	58,7	58,7
ENTRE 2 E 5 ANOS	20	15,9	15,9	74,6
ENTRE 5 E 10 ANOS	16	12,7	12,7	87,3
ENTRE 10 E 15 ANOS	8	6,3	6,3	93,7
MAIS DE 15 ANOS	8	6,3	6,3	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Quadro 8 – Tempo na Profissão. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi respondida por 126 respondentes em uma escala de cinco alternativas válidas de resposta para a seguinte pergunta: Há quanto tempo trabalha exclusivamente nesta profissão? O resultado foi o seguinte: “ATÉ 2 ANOS” foi a opção de 74 respondentes ou 58,7% dos respondentes; “ENTRE 2 E 5 ANOS” foi a opção de 20 respondentes ou 15,9%

dos respondentes; “ENTRE 5 E 10 ANOS” foi a opção de 16 respondentes ou 12,7% dos respondentes; “ENTRE 10 E 15 ANOS” foi a opção de 8 respondentes ou 6,3% dos respondentes; “MAIS DE 15 ANOS” foi a opção de 8 respondentes ou 6,3% das avaliações; No quadro 6 vê-se que a variável em uma escala de 3 a 7 obteve média (*Mean*) de 3,86 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 1,24, o que diz que os pontos no plano espacial estão pouco distantes e tendência ao início da escala que representa pouco tempo trabalhando exclusivamente na profissão. Vê-se também, no gráfico 15, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual.

A relevância deste questionamento está em identificar se a população onde está sendo feito o estudo é uma população com grande rotatividade e pouco tempo dedicada à profissão ou uma população madura; e para futuros estudos comparativos sobre profissões associadas ou setor da construção civil.

Tabela 10- Apresentação do índice tempo na profissão.

	Até 2 anos	Até 5 anos	Mais de 5 anos
Gênero	1,36	1,33	1,41
Grau de Escolaridade	9,30	9,27	9,28
Faixa Etária	24,07	24,22	26,03
Fonte de Renda	30,30	30,29	30,19

A apresentação dos resultados da pesquisa referentes ao tempo que os corretores trabalham exclusivamente na profissão mostra que em relação ao grau de escolaridade e gênero os índices apresentados mantêm o equilíbrio, mas quando analisado os respondentes que está há mais de 5 anos trabalhando exclusivamente na profissão o número de corretoras aumenta em relação aos corretores.

Em relação à fonte de renda, podemos observar que os corretores que estão a mais tempo na profissão dependem desta renda mais do que os que estão iniciando como fonte exclusiva. Também é possível observar o aumento na faixa etária devido à idade mínima para iniciar na profissão e o índice tratar especificamente do fator idade.

Tabela 11- Apresentação do índice tempo na profissão até 2 anos.

		Insatisfação		Neutro		Satisfação	
		Qtde	Média	Qtde	Média	Qtde	Média
Higiênicos	Até 2 anos						
	Segurança	13	-0,6	10	0,0	51	0,6
	Status	7	-0,6	13	0,0	54	0,7
	Relacionamento com os Colegas	11	-0,6	8	0,0	55	0,7
	Salários Recebidos	12	-0,6	13	0,0	49	0,6
	Expectativa de Ganho	12	-0,7	3	0,0	59	0,7
	Condições de Trabalho	22	-0,7	11	0,0	41	0,6
	Relacionamento com Supervisor	8	-0,7	8	0,0	58	0,7
	Supervisão	5	-0,7	12	0,0	57	0,6
Motivadores	Políticas e Administração da Empresa	17	-0,5	13	0,0	44	0,5
	Crescimento Profissional	10	-0,5	13	0,0	51	0,7
	Responsabilidade	7	-0,7	7	0,0	60	0,7
	O trabalho em si	13	-0,6	11	0,0	50	0,6
	Reconhecimento	17	-0,5	10	0,0	47	0,5
	Execução das atividades	6	-0,6	9	0,0	59	0,6

Para os corretores que estão até dois anos trabalhando exclusivamente nesta profissão, pode-se observar que o grau de satisfação em relação aos fatores motivacionais os principais pontos de insatisfação estão associados às condições de trabalho, políticas e administração da imobiliária e falta de reconhecimento pela organização.

Os principais fatores que geram satisfação estão associados às responsabilidades do cargo e a execução das atividades. Os fatores higiênicos foram apontados como sendo fontes de bastante satisfação segundo o estudo, com destaque para a supervisão, condição de avaliação do conhecimento do supervisor em relação à rotina da profissão e a avaliação do conhecimento do supervisor em relação ao setor. Outro destaque está no relacionamento entre o supervisor e os corretores que obteve avaliação como bastante satisfatória. O índice de insatisfação em relação à supervisão e ao relacionamento com o supervisor foram os menores apresentados.

Tabela 12- Apresentação do índice tempo na profissão até 5 anos.

Até 5 anos		Insatisfação		Neutro		Satisfação	
		Qtde	Média	Qtde	Média	Qtde	Média
Higiênicos	Segurança	14	-0,7	12	0,0	68	0,6
	Status	7	-0,6	17	0,0	70	0,7
	Relacionamento com os Colegas	11	-0,6	9	0,0	74	0,7
	Salários Recebidos	16	-0,6	15	0,0	63	0,6
	Expectativa de Ganho	14	-0,7	4	0,0	76	0,7
	Condições de Trabalho	31	-0,6	12	0,0	51	0,6
	Relacionamento com Supervisor	11	-0,7	10	0,0	73	0,7
	Supervisão	7	-0,6	18	0,0	69	0,6
	Políticas e Administração da Empresa	23	-0,5	15	0,0	56	0,5
Motivadores	Crescimento Profissional	12	-0,5	17	0,0	65	0,6
	Responsabilidade	7	-0,7	8	0,0	79	0,6
	O trabalho em si	15	-0,6	12	0,0	67	0,6
	Reconhecimento	21	-0,5	13	0,0	60	0,5
	Execução das atividades	6	-0,6	11	0,0	77	0,6

Os dados apresentados na tabela 12 mostram que entre os corretores que permanecem na profissão há uma manutenção na expectativa de ganho e os fatores relacionados às condições de trabalho, políticas de administração da empresa e reconhecimento são os principais fatores de insatisfação.

Entre os fatores higiênicos o relacionamento com os colegas e o status de ser corretor de imóveis contribui para a satisfação, superando o índice anterior relacionado á supervisão. Entende-se que o corretor passa a conhecer mais as suas funções e, reflexo da sua rotina, passa a considerar como fator motivador o coleguismo e a função do supervisor, então, continua presente e positiva, mas outro fator ganha destaque.

Tabela 13- Apresentação do índice tempo na profissão mais de 5 anos.

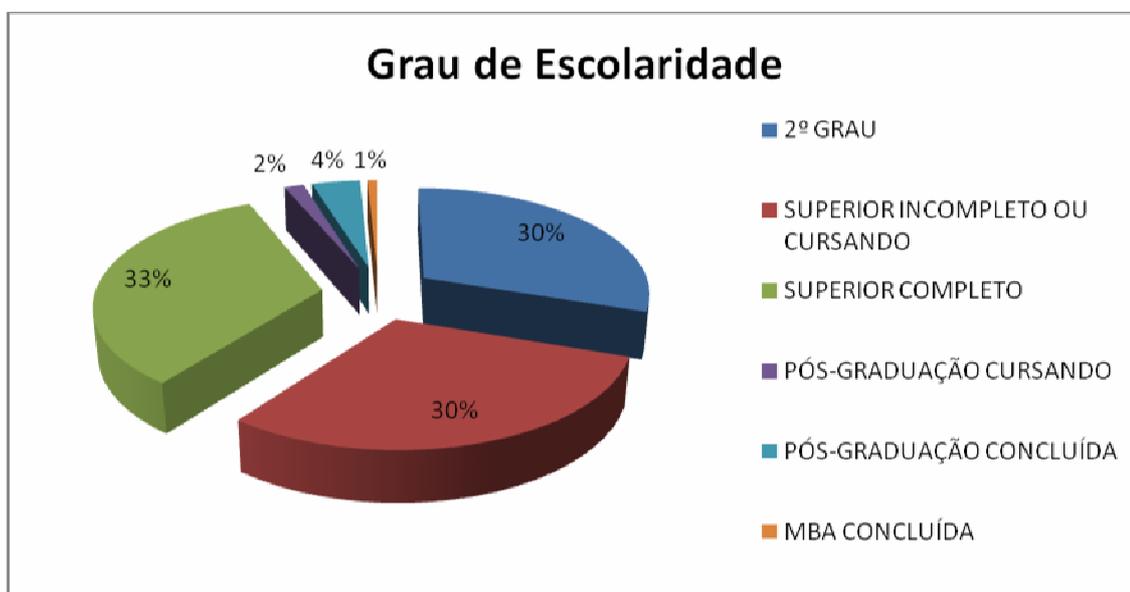
		Insatisfação		Neutro		Satisfação	
Mais de 5 anos		Qtde	Média	Qtde	Média	Qtde	Média
Higiênicos	Segurança	7	-0,7	2	0,0	23	0,8
	Status	3	-0,6	2	0,0	27	0,8
	Relacionamento com os Colegas	4	-0,7	2	0,0	26	0,7
	Salários Recebidos	4	-0,5	0	0,0	28	0,7
	Expectativa de Ganho	1	-0,3	1	0,0	30	0,7
	Condições de Trabalho	5	-0,7	0	0,0	27	0,7
	Relacionamento com Supervisor	2	-0,3	1	0,0	27	0,8
	Supervisão	3	-0,6	4	0,0	25	0,7
	Políticas e Administração da Empresa	7	-0,5	2	0,0	23	0,6
Motivadores	Crescimento Profissional	2	-0,3	7	0,0	23	0,6
	Responsabilidade	1	-0,3	1	0,0	30	0,8
	O trabalho em si	2	-0,3	0	0,0	30	0,6
	Reconhecimento	5	-0,6	1	0,0	26	0,7
	Execução das atividades	1	-0,3	0	0,0	31	0,8

Vê-se através dos dados apresentados na tabela 13 que os corretores que está há mais de 5 anos trabalhando exclusivamente na profissão que 97% considera bastante satisfatório a execução das atividades, as responsabilidades atribuídas ao cargo e a expectativa de ganho. Ainda segundo os dados apresentados, os índices que geram insatisfação continuam sendo as condições de trabalho, as políticas de administração da empresa e a falta de reconhecimento dentro da imobiliária.

Quando questionados sobre a segurança em relação a continuarem trabalhando na profissão e conseguirem honrar com seus compromissos, 77% desses respondentes disseram estarem satisfeitos, mas o restante mostrou bastante insatisfação, maior indicador junto com as políticas de administração da empresa, ou seja, mesmo estando há mais de 5 anos os fatores que geram insatisfação desde o início continuam presentes agora reforçados por insegurança em relação a profissão.

Grau de escolaridade

Gráfico 16 – Grau de Escolaridade. Elaborado pelo autor.



GRAU DE ESCOLARIDADE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2º GRAU	38	30,2	30,2	30,2
	SUPERIOR INCOMPLETO OU CURSANDO	38	30,2	30,2	60,3
	SUPERIOR COMPLETO	42	33,3	33,3	93,7
	PÓS-GRADUAÇÃO CURSANDO	2	1,6	1,6	95,2
	PÓS-GRADUAÇÃO CONCLUÍDA	5	4,0	4,0	99,2
	MBA CONCLUÍDA	1	0,8	0,8	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Quadro 9 – Grau de Escolaridade. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi respondida por 126 respondentes em uma escala de doze alternativas válidas de resposta. A escala abrange as possibilidades de escolaridade para trabalhar no setor tendo como parâmetro inicial o requisito mínimo “SEGUNDO GRAU”, que foi a resposta de

38 dos respondentes ou 30,2% das avaliações, a segunda opção “SUPERIOR INCOMPLETO OU CURSANDO” foi a opção de 38 respondentes ou 30,2% das avaliações; “SUPERIOR COMPLETO” foi a opção de 42 respondentes ou 33,3% das avaliações; “PÓS-GRADUAÇÃO CURSANDO” foi a opção de 2 respondentes ou 1,6% das avaliações; “PÓS-GRADUAÇÃO CONCLUÍDA” foi a opção de 5 respondentes ou 4,0% das avaliações; “MBA CONCLUÍDO” foi a opção de 1 respondentes ou 0,8% das avaliações; as opções: “MBA CURSANDO”, “MESTRADO CURSANDO”, “MESTRADO CONCLUÍDO”, “DOUTORADO CURSANDO”, “DOUTORADO CONCLUÍDO” e “OUTRO CURSO” não obteve nenhum respondente. No quadro 6 vê-se que a variável em uma escala de 8 a 19 obteve média (*Mean*) de 9,22 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 1,10, o que diz que os pontos no plano espacial estão pouco distantes e tendência ao início da escala que representa o nível superior completo.

Vê-se também, no gráfico 16, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual. Os profissionais que têm apenas o segundo grau ou que não concluíram ainda o nível superior representam 60,4% da amostra, já com o nível superior completo 33,3% da amostra. Os percentuais somados demonstram que 93,7% da amostra têm formação até o nível superior e o número de profissionais que buscou especialização foi de apenas 6% ou 8 respondentes.

A relevância deste questionamento está em identificar em futuros estudos a relação entre tempo de estudo e remuneração, com ocorre em órgãos de pesquisa como o Instituto de Pesquisa Aplicada – IPEA, e em relação à pesquisa em outros setores da economia.

Tabela 14- Apresentação dos índices sobre grau de escolaridade

	2º Grau ou Nível Sup. Incompleto	Nível Superior	Pós- Graduação
Tempo na Profissão	3,80	4,08	3,45
Gênero	1,42	1,26	1,18
Faixa Etária	24,33	25,15	25,45
Fonte de Renda	30,16	30,38	30,55

Tendo como referência o grau de escolaridade pode-se observar que os corretores que possuem nível superior estão a mais tempo na profissão que os corretores que não possuem a titulação. Os corretores que têm pós-graduação têm menos tempo na profissão em relação aos outros, ou seja, pode apresentar duas justificativas, ou mercado não consegue atrair estes profissionais ou não consegue retê-los.

Em relação ao gênero, o número de corretoras que cursaram apenas o segundo grau ou estão cursando o nível superior ou não concluíram ainda está muito próximo do número de corretores do gênero masculino. Se considerar que o número de corretores é o dobro do número de corretoras, pode-se concluir que a maioria das corretoras não possui nem o nível superior completo, conforme apresentado na tabela 7 referente ao descritivo do gênero.

Sobre a faixa etária dos corretores pode ser observado que a idade aumento proporcionalmente ao grau de escolaridade. Os corretores que não concluíram o segundo grau estão na faixa etária entre 35 e 40 anos, para os que já concluíram o nível superior e os pós-graduados, a faixa etária correspondente é entre 40 e 45 anos.

Em relação à fonte de renda, pode-se observar que quanto maior o nível de escolaridade menos os corretores dependem exclusivamente da renda proveniente desta profissão. Em relação aos corretores que fizeram cursos de pós-graduação, a maioria não depende exclusivamente desta renda, ou seja, 55% possuem outras fontes e função de corretor fica como complemento do rendimento mensal.

Tabela 15- Apresentação dos índices sobre grau de escolaridade 2º grau ou nível superior incompleto

	2º Grau ou Nível Superior Incompleto	Insatisfação		Neutro		Satisfação	
		Qtde	Média	Qtde	Média	Qtde	Média
Higiênicos	Segurança	10	-0,7	9	0,0	57	0,6
	Status	5	-0,6	10	0,0	61	0,7
	Relacionamento com os Colegas	8	-0,6	9	0,0	59	0,7
	Salários Recebidos	12	-0,6	10	0,0	54	0,6
	Expectativa de Ganho	9	-0,7	5	0,0	62	0,7
	Condições de Trabalho	27	-0,6	9	0,0	40	0,7
	Relacionamento com Supervisor	9	-0,7	9	0,0	58	0,7
	Supervisão	3	-1,0	21	0,0	52	0,6
	Políticas e Administração da Empresa	19	-0,5	14	0,0	43	0,6
Motivadores	Crescimento Profissional	8	-0,3	16	0,0	52	0,6
	Responsabilidade	6	-0,6	5	0,0	65	0,7
	O trabalho em si	9	-0,6	11	0,0	56	0,6
	Reconhecimento	16	-0,6	9	0,0	51	0,6
	Execução das atividades	5	-0,5	8	0,0	63	0,7

Os principais fatores de satisfação em relação aos corretores que têm apenas ou segundo grau concluído ou iniciaram o nível superior, mas não concluíram ainda são: a expectativa de ganho, as responsabilidades atribuídas ao cargo e a execução das atividades. Estes fatores estão relacionados aos motivacionais e apresentação superiores aos fatores higiênicos.

Em relação aos fatores que geram insatisfação, vê-se que as condições de trabalho é o fator de maior insatisfação para estes corretores. O fator relacionado às políticas de administração da empresa aparece em segundo lugar seguido do reconhecimento que o corretor tem dentro da imobiliária.

Tabela 16- Apresentação dos índices sobre grau de escolaridade nível superior

	Nível Superior	Insatisfação		Neutro		Satisfação	
		Qtde	Média	Qtde	Média	Qtde	Média
Higiênicos	Segurança	9	-0,7	5	0,0	25	0,7
	Status	5	-0,6	7	0,0	27	0,7
	Relacionamento com os Colegas	4	-0,7	2	0,0	33	0,7
	Salários Recebidos	6	-0,7	3	0,0	30	0,6
	Expectativa de Ganho	4	-0,5	0	0,0	35	0,7
	Condições de Trabalho	8	-0,6	3	0,0	28	0,5
	Relacionamento com Supervisor	4	-0,7	4	0,0	31	0,7
	Supervisão	6	-0,4	1	0,0	32	0,6
	Políticas e Administração da Empresa	9	-0,6	2	0,0	28	0,5
	Motivadores	Crescimento Profissional	4	-0,5	8	0,0	27
Responsabilidade		2	-0,7	3	0,0	34	0,7
O trabalho em si		6	-0,6	1	0,0	32	0,6
Reconhecimento		7	-0,5	4	0,0	28	0,6
Execução das atividades		1	-0,7	3	0,0	35	0,6

Através dos resultados apresentados em relação aos corretores que têm o diploma do nível superior pode-se observar que o maior índice de insatisfação está relacionado às políticas de administração da imobiliária. O segundo fator considerado como fator de insatisfação está relacionado com as condições de trabalho seguido pela falta de reconhecimento.

Em relação à avaliação sobre a segurança em continuar na profissão e honrar seus compromissos, os corretores consideraram bastante insatisfeito e acompanhando índice relacionado à política de administração da imobiliária. Caso as empresas do setor venham a considerar que este é o público ideal para estar realizando as funções de comercialização dos empreendimentos, este fator de insatisfação de receber atenção.

Em relação aos fatores que geram satisfação em executar as atividades, vê-se os fatores execução das atividades, responsabilidades atribuídas e expectativa de ganho gerando bastante satisfação.

Tabela 17- Apresentação dos índices sobre o grau de escolaridade nível superior

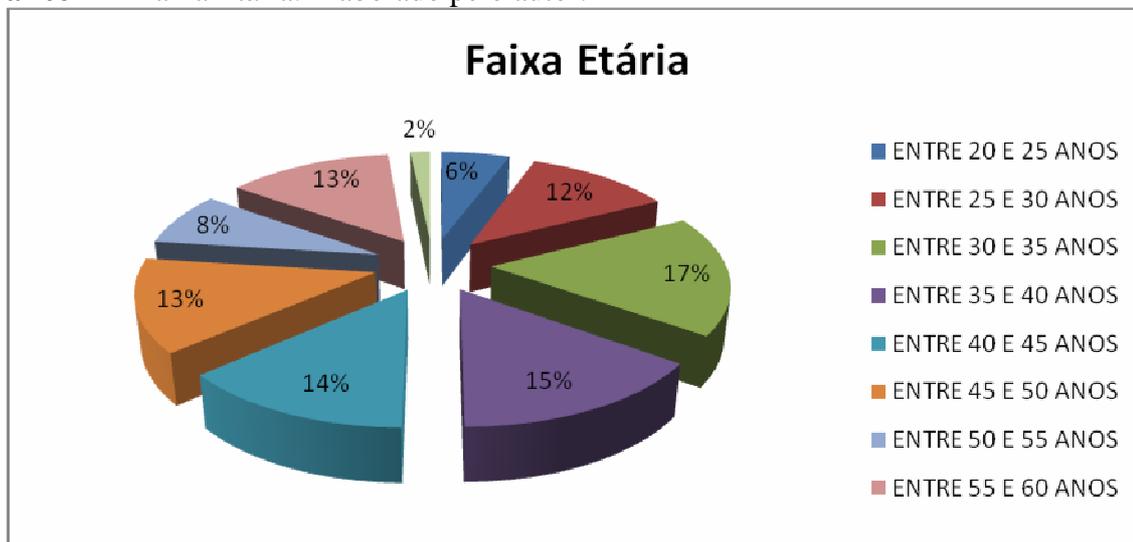
	Pós-Graduação	Insatisfação		Neutro		Satisfação	
		Qtde	Média	Qtde	Média	Qtde	Média
Higiênicos	Segurança	1	-1,0	1	0,0	9	0,5
	Status	1	-0,3	1	0,0	9	0,7
	Relacionamento com os Colegas	3	-0,6	0	0,0	8	0,8
	Salários Recebidos	2	-0,8	2	0,0	7	0,6
	Expectativa de Ganho	2	-0,7	0	0,0	9	0,7
	Condições de Trabalho	1	-1,0	0	0,0	10	0,6
	Relacionamento com Supervisor	0	0,0	0	0,0	11	0,8
	Supervisão	1	-0,3	0	0,0	10	0,7
	Políticas e Administração da Empresa	2	-0,8	1	0,0	8	0,6
	Motivadores	Crescimento Profissional	2	-1,0	0	0,0	9
Responsabilidade		0	0,0	1	0,0	10	0,7
O trabalho em si		2	-0,5	0	0,0	9	0,5
Reconhecimento		3	-0,4	1	0,0	7	0,6
Execução das atividades		1	-0,3	0	0,0	10	0,6

Em relação aos corretores que possuem curso de pós-graduação, vê-se que outros fatores passam a gerar insatisfação como o relacionamento com os colegas e, novamente, o reconhecimento dentro da imobiliária. Em relação aos fatores que vinham gerando insatisfação como condições de trabalho e às políticas de administração da imobiliária, passam a ficar em segundo lugar junto com os salários recebidos, a expectativa de ganho, o crescimento profissional e o trabalho em si.

Em relação aos fatores que geram satisfação, vê-se que todos os respondentes consideram que o relacionamento com o supervisor gera bastante satisfação. Em relação às responsabilidades atribuídas ao cargo, à execução das atividades e as condições de trabalho também geram bastante satisfação, mas não unanimidade como em relação ao relacionamento com o supervisor, um fator higiênico segundo Herzberg.

Faixa etária

Gráfico 17– Faixa Etária. Elaborado pelo autor.



FAIXA ETÁRIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos ENTRE 20 E 25 ANOS	7	5,6	5,6	5,6
ENTRE 25 E 30 ANOS	15	11,9	11,9	17,5
ENTRE 30 E 35 ANOS	22	17,5	17,5	34,9
ENTRE 35 E 40 ANOS	19	15,1	15,1	50,0
ENTRE 40 E 45 ANOS	17	13,5	13,5	63,5
ENTRE 45 E 50 ANOS	17	13,5	13,5	77,0
ENTRE 50 E 55 ANOS	10	7,9	7,9	84,9
ENTRE 55 E 60 ANOS	17	13,5	13,5	98,4
MAIS DE 60 ANOS	2	1,6	1,6	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Quadro 10 – Faixa Etária. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi respondida por 126 respondentes em uma escala de dez alternativas válidas de resposta. A escala abrange as possibilidades de faixa etária para trabalhar no setor tendo como parâmetro inicial o requisito mínimo “ENTRE 18 E 20 ANOS”, que não teve respondentes, a segunda opção “ENTRE 20 E 25 ANOS” foi a opção de 7 respondentes ou

5,6% das avaliações; “ENTRE 25 E 30 ANOS” foi a opção de 15 respondentes ou 11,9% das avaliações; “ENTRE 30 E 35 ANOS” foi a opção de 22 respondentes ou 17,5% das avaliações; “ENTRE 35 E 40 ANOS” foi a opção de 19 respondentes ou 15,1% das avaliações; “ENTRE 40 E 45 ANOS” foi a opção de 17 respondentes ou 13,5% das avaliações; “ENTRE 45 E 50 ANOS” foi a opção de 17 respondentes ou 13,5% das avaliações; “ENTRE 50 E 55 ANOS” foi a opção de 10 respondentes ou 7,9% das avaliações; “ENTRE 55 E 60 ANOS” foi a opção de 17 respondentes ou 13,5% das avaliações; “MAIS DE 60 ANOS” foi a opção de 2 respondentes ou 1,6% das avaliações. No quadro 6 vê-se que a variável em uma escala de 21 a 29 obteve média (*Mean*) de 24,68 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 2,16, o que diz que os pontos no plano espacial estão bastante distantes e tendência ao meio da escala que representa a faixa entre 35 e 40 anos.

Vê-se também, no gráfico17, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual, onde é possível observar a distribuição linear ao longo das faixas.

A relevância deste questionamento está em confrontar a idéia popular do corretor de imóveis como o profissional aposentado, que escolhe trabalhar como corretor por falta de opção ou, ainda, para complementar a renda da aposentadoria. O profissional no perfil aposentado ainda existe, porém na pesquisa os dois corretores aposentados e com mais de 60 anos estavam trabalhando em corretoras de menor porte e em equipes com número reduzido de corretores.

Tabela 17- Apresentação do índice sobre a faixa etária

	Até 40 Anos	Acima de 40 Anos
Tempo na Profissão	3,46	4,25
Gênero	1,33	1,37
Grau de Escolaridade	9,21	9,33
Fonte de Renda	30,16	30,37

Os dados acima apresentam a distribuição do índice relacionado à faixa etária dos corretores. As informações apresentadas mostram o aumento do tempo na profissão que caminha paralelo ao aumento da idade. Em relação ao gênero, observa-se no número maior de corretoras com idade acima de 40 anos. O grau de escolaridade mantém-se baixo e os corretores de imóveis na faixa etária acima de 40 anos dependem menos da renda proveniente da profissão que os corretores com idade inferior.

Tabela 18- Apresentação do índice sobre a faixa etária até 40 anos.

	Até 40 Anos	Insatisfação		Neutro		Satisfação	
		Qtde	Média	Qtde	Média	Qtde	Média
Higiênicos	Segurança	12	-0,7	11	0,0	40	0,6
	Status	5	-0,5	11	0,0	47	0,7
	Relacionamento com os Colegas	9	-0,5	6	0,0	48	0,7
	Salários Recebidos	11	-0,6	12	0,0	40	0,6
	Expectativa de Ganho	10	-0,7	3	0,0	50	0,7
	Condições de Trabalho	22	-0,6	10	0,0	31	0,6
	Relacionamento com Supervisor	8	-0,8	4	0,0	51	0,7
	Supervisão	4	-0,6	14	0,0	45	0,6
	Políticas e Administração da Empresa	18	-0,5	11	0,0	34	0,5
	Motivadores	Crescimento Profissional	8	-0,5	10	0,0	45
Responsabilidade		5	-0,8	6	0,0	52	0,7
O trabalho em si		7	-0,7	10	0,0	46	0,6
Reconhecimento		14	-0,5	10	0,0	39	0,6
Execução das atividades		4	-0,6	8	0,0	51	0,7

Os dados apresentados na tabela 18 são referentes aos corretores na faixa etária até 40 anos e observa-se que os fatores de insatisfação destes corretores são condições de trabalho, políticas de administração da empresa e reconhecimento no ambiente organizacional. Estes fatores, segundo os resultados obtidos, representam grau de bastante insatisfação, com ênfase em relação às condições de trabalho.

Em relação aos fatores que geram satisfação, os fatores motivadores que geram bastante satisfação são em relação à execução das atividades e às responsabilidades atribuídas ao cargo. Outro fator responsável por gerar bastante satisfação nestes corretores está relacionado à expectativa de ganho.

Tabela 19- Apresentação dos índices sobre faixa etária acima de 40 anos

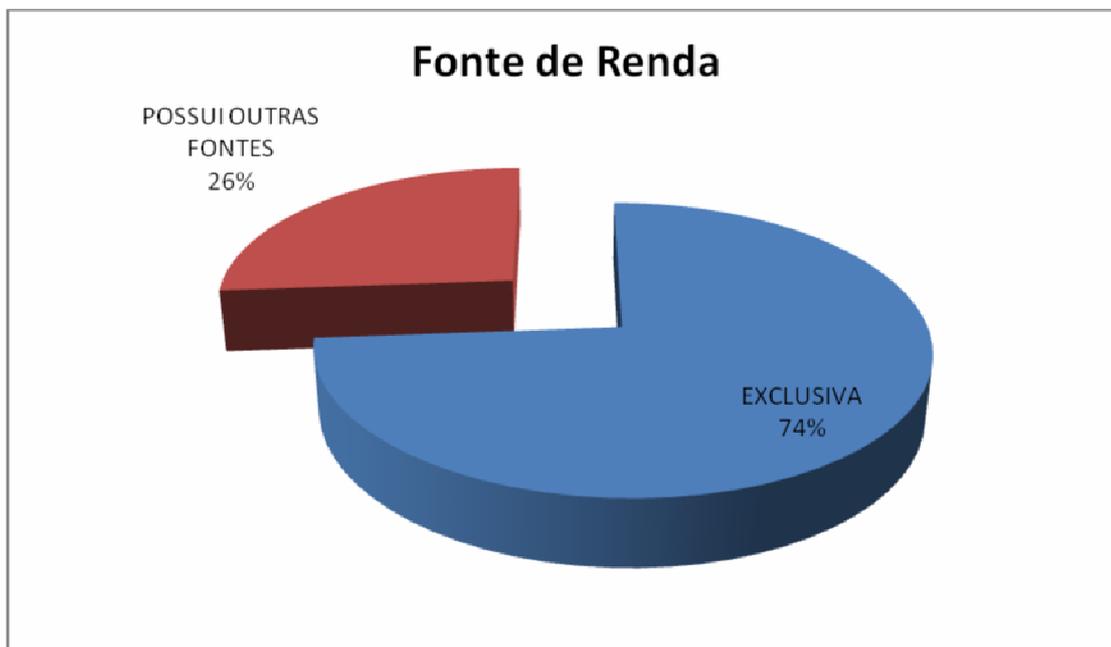
		Insatisfação		Neutro		Satisfação	
Acima de 40 Anos		Qtde	Média	Qtde	Média	Qtde	Média
Higiênicos	Segurança	8	-0,6	4	0,00	51	0,7
	Status	6	-0,6	7	0,00	50	0,7
	Relacionamento com os Colegas	6	-0,7	5	0,00	52	0,7
	Salários Recebidos	9	-0,7	3	0,00	51	0,6
	Expectativa de Ganho	5	-0,5	2	0,00	56	0,6
	Condições de Trabalho	14	-0,7	2	0,00	47	0,7
	Relacionamento com Supervisor	5	-0,5	7	0,00	49	0,7
	Supervisão	6	-0,6	8	0,00	49	0,6
	Políticas e Administração da Empresa	12	-0,5	6	0,00	45	0,6
Motivadores	Crescimento Profissional	6	-0,4	14	0,00	43	0,6
	Responsabilidade	3	-0,3	3	0,00	57	0,7
	O trabalho em si	10	-0,4	2	0,00	51	0,6
	Reconhecimento	12	-0,6	4	0,00	47	0,6
	Execução das atividades	3	-0,4	3	0,00	57	0,7

Os dados apresentados na tabela 19 são referentes aos corretores na faixa etária acima de 40 anos e observa-se que os fatores de insatisfação destes corretores são condições de trabalho, políticas de administração da empresa e reconhecimento no ambiente organizacional.

Em relação aos fatores que geram satisfação, os fatores motivadores são em relação à execução das atividades e às responsabilidades atribuídas ao cargo. Outro fator responsável por gerar bastante satisfação nestes corretores está relacionado à expectativa de ganho.

Fonte de renda

Gráfico 18 – Fonte de Renda. Elaborado pelo autor.



FONTE DE RENDA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos EXCLUSIVA	93	73,8	73,8	73,8
POSSUI OUTRAS FONTES	33	26,2	26,2	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Quadro 11– Fonte de Renda. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi respondida 126 corretores, destes 93 respondentes ou 73,8% têm a corretagem como fonte exclusiva de renda e 33 respondentes ou 26,2% possuem outras fontes de renda além da corretagem. Em relação aos 33 profissionais que possuem outras rendas, em média, 50% desta renda vem da corretagem de imóveis. No quadro 6 vê-se que a variável em uma escala de 30 para “EXCLUSIVAMENTE DA CORRETAGEM” ou 31 para “POSSUI OUTRAS FONTES” obteve média (*Mean*) de 30,26 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 0,44, o que diz que pelo resultado apresentado pela média que a uma tendência para os profissionais

que fazem da corretagem de imóveis sua principal fonte de renda, em relação ao desvio padrão de 0,44 que é muito bom para a definição do índice como sendo padrão.

Vê-se também, no gráfico 18, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual. A relevância sobre a coleta da informação sobre a porcentagem de profissionais que têm seus rendimentos exclusivamente da corretagem torna-se importante ao estabelecer uma relação entre o início da profissão onde os imóveis eram comercializados por comerciante em geral que aproveitavam do sucesso de seus respectivos pontos comerciais para uma venda eventual de imóveis com o desenvolvimento da profissão até os dias de hoje.

Estas informações podem também ser utilizadas como referência sobre a proporção da população dos corretores de imóveis, considerando que a renda proveniente da corretagem representa 87% da fonte de renda para os profissionais do setor.

Tabela 20 – Apresentação dos índices sobre fonte de renda.

	Exclusivo Corretagem	Outras Fontes de Renda
Faixa Etária	24,29	25,79
Tempo na Profissão	3,92	3,67
Gênero	1,37	1,30
Grau de Escolaridade	9,05	9,88

Os dados acima apresentam a distribuição do índice relacionado à fonte de renda dos corretores. As informações apresentadas mostram que os corretores que dependem exclusivamente da renda da corretagem têm a faixa etária menor em relação aos corretores que tem outras fontes de renda, ficam mais tempo na profissão e o número de corretoras é maior. O grau de escolaridade mantém-se baixo e os corretores de imóveis que tem outras fontes de renda têm maior nível de escolaridade.

Tabela 21- Apresentação dos índices sobre fonte de renda exclusiva

	Exclusivo da Corretagem	Insatisfação		Neutro		Satisfação	
		Qtde	Média	Qtde	Média	Qtde	Média
Higiênicos	Segurança	16	-0,7	11	0,0	66	0,6
	Status	7	-0,6	12	0,0	74	0,7
	Relacionamento com os Colegas	12	-0,5	10	0,0	71	0,7
	Salários Recebidos	15	-0,6	10	0,0	68	0,6
	Expectativa de Ganho	14	-0,6	3	0,0	76	0,7
	Condições de Trabalho	28	-0,6	10	0,0	55	0,7
	Relacionamento com Supervisor	8	-0,7	11	0,0	74	0,7
	Supervisão	8	-0,7	16	0,0	69	0,6
	Políticas e Administração da Empresa	25	-0,5	14	0,0	54	0,5
Motivadores	Crescimento Profissional	12	-0,5	17	0,0	64	0,6
	Responsabilidade	6	-0,7	7	0,0	80	0,7
	O trabalho em si	13	-0,6	8	0,0	72	0,6
	Reconhecimento	24	-0,6	9	0,0	60	0,6
	Execução das atividades	6	-0,5	9	0,0	78	0,7

Os dados apresentados na tabela 21 são referentes aos corretores que dependem exclusivamente da corretagem. Observa-se que os fatores de insatisfação destes corretores são condições de trabalho, políticas de administração da empresa e reconhecimento no ambiente organizacional.

Em relação aos fatores que geram satisfação, os fatores motivadores que geram bastante satisfação são em relação à execução das atividades e às responsabilidades atribuídas ao cargo. Outro fator responsável por gerar bastante satisfação nestes corretores está relacionado à expectativa de ganho que apresenta resultados semelhantes ao apresentado pelos fatores motivadores.

Tabela 22 – Apresentação dos índices sobre fonte de renda outras fontes

	Outras Fontes de Renda	Insatisfação		Neutro		Satisfação	
		Qtde	Média	Qtde	Média	Qtde	Média
Higênicos	Segurança	4	-0,5	4	0,00	25	0,7
	Status	4	-0,6	6	0,00	23	0,7
	Relacionamento com os Colegas	3	-0,9	1	0,00	29	0,7
	Salários Recebidos	5	-0,7	5	0,00	23	0,6
	Expectativa de Ganho	1	-0,7	2	0,00	30	0,6
	Condições de Trabalho	8	-0,8	2	0,00	23	0,7
	Relacionamento com Supervisor	5	-0,6	0	0,00	28	0,8
	Supervisão	2	-0,3	6	0,00	25	-0,7
	Políticas e Administração da Empresa	5	-0,5	3	0,00	25	0,6
Motivadores	Crescimento Profissional	2	-0,3	7	0,00	24	0,7
	Responsabilidade	2	-0,3	2	0,00	29	0,7
	O trabalho em si	4	-0,4	4	0,00	25	0,6
	Reconhecimento	2	-0,5	5	0,00	26	0,6
	Execução das atividades	1	-0,7	2	0,00	30	0,7

Os dados apresentados na tabela 22 são referentes aos corretores que possuem outras fontes de renda além da corretagem. Observa-se que os fatores de insatisfação destes corretores são condições de trabalho, políticas de administração da empresa, o trabalho em si, segurança em estarem honrando seus compromissos e o *status* de ser corretor.

Em relação aos fatores que geram satisfação, podem-se destacar os fatores motivadores que são em relação à execução das atividades e às responsabilidades atribuídas ao cargo. Outro fator responsável por gerar bastante satisfação nestes corretores está relacionado à expectativa de ganho.

3.2 Modelo motivacional

Execução das Atividades

Gráfico 19 – Execução das Atividades. Elaborado pelo autor.



EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES

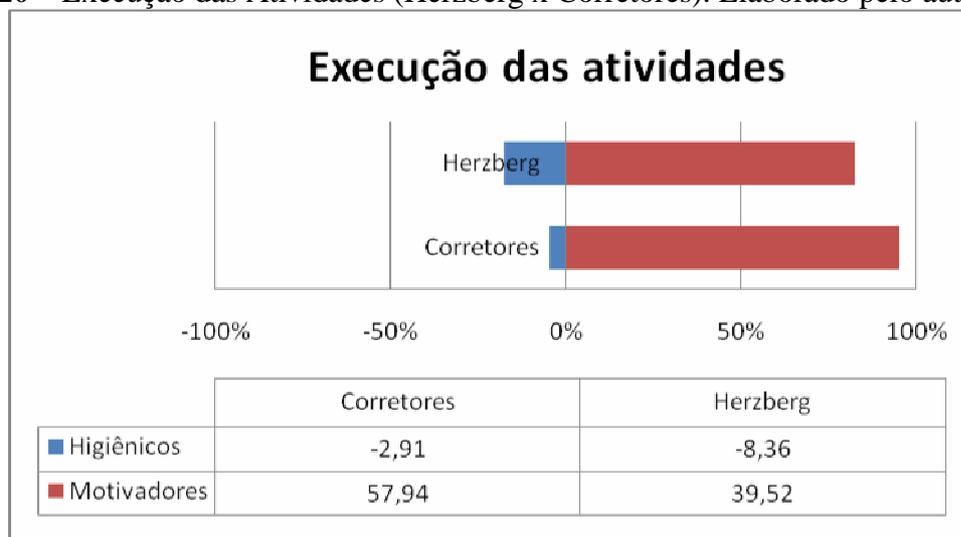
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos BASTANTE INSATISFEITO	4	3,2	3,2	3,2
POUCO INSATISFEITO	3	2,4	2,4	5,6
PONTO NEUTRO	11	8,7	8,7	14,3
POUCO SATISFEITO	22	17,5	17,5	31,7
BASTANTE SATISFEITO	61	48,4	48,4	80,2
TOTALMENTE SATISFEITO	25	19,8	19,8	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Quadro 12 – Execução das Atividades. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi avaliada por 126 respondentes em uma escala de sete alternativas válidas de resposta, onde o grau de Insatisfação ou Satisfação foi o seguinte: -3=

“TOTALMENTE INSATISFEITO” não apresentaram respondentes; -2= “BASTANTE INSATISFEITO” foi a opção de 4 respondentes ou 3,2% das avaliações; -1= “POUCO INSATISFEITO” foi a opção de 3 respondentes ou 2,4% das avaliações; 0 = “PONTO NEUTRO”, ou seja, nem gera Insatisfação, nem Satisfação foi a opção de 11 respondentes ou 8,7% das avaliações; +1 = “POUCO SATISFEITO” foi a opção de 22 respondentes ou 17,5% das avaliações; +2 = “BASTANTE SATISFEITO” foi a opção de 61 respondentes ou 48,4% das avaliações; +3 = “TOTALMENTE SATISFEITO” foi a opção de 25 respondentes ou 19,8% das avaliações. Para esta variável, a escala utilizada -3 até +3 e obteve média (*Mean*) de 1,65 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 1,15, o que diz que os pontos no plano espacial estão próximos da opção bastante satisfeitos. Vê-se também, no gráfico 19, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual.

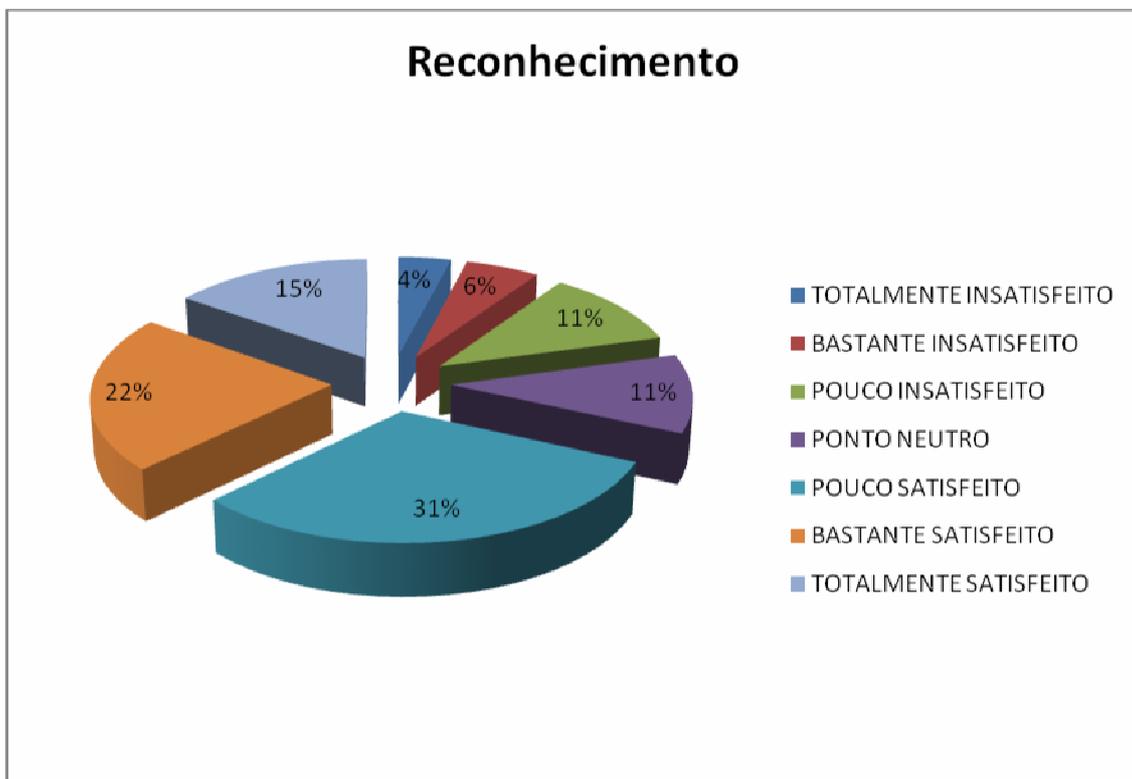
Gráfico 20 – Execução das Atividades (Herzberg x Corretores). Elaborado pelo autor.



O gráfico 20 apresenta o comparativo entre o estudo sobre os corretores de imóveis e o estudo realizado por Herzberg e o que pode ser observado é a similaridade entre os índices, guardadas as proporções numéricas.

Reconhecimento

Gráfico 21 – Reconhecimento. Elaborado pelo autor.



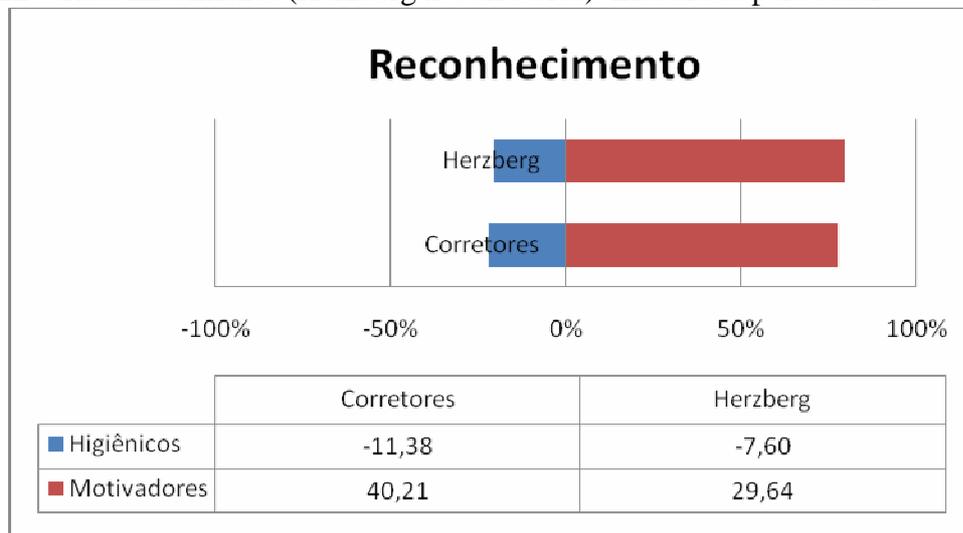
RECONHECIMENTO

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos TOTALMENTE INSATISFEITO	5	4,0	4,0	4,0
BASTANTE INSATISFEITO	7	5,6	5,6	9,5
POUCO INSATISFEITO	14	11,1	11,1	20,6
PONTO NEUTRO	14	11,1	11,1	31,7
POUCO SATISFEITO	39	31,0	31,0	62,7
BASTANTE SATISFEITO	28	22,2	22,2	84,9
TOTALMENTE SATISFEITO	19	15,1	15,1	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Quadro 13 – Gênero. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi avaliada por 126 respondentes em uma escala de sete alternativas válidas de resposta, onde o grau de Insatisfação ou Satisfação foi o seguinte: -3= “TOTALMENTE INSATISFEITO” foi a opção de 5 respondentes ou 4% das avaliações; -2= “BASTANTE INSATISFEITO” foi a opção de 7 respondentes ou 5,6% das avaliações; -1= “POUCO INSATISFEITO” foi a opção de 14 respondentes ou 11,1% das avaliações; 0 = “PONTO NEUTRO”, ou seja, nem gera Insatisfação, nem Satisfação foi a opção de 11 respondentes ou 11,1% das avaliações; +1 = “POUCO SATISFEITO” foi a opção de 39 respondentes ou 31% das avaliações; +2 = “BASTANTE SATISFEITO” foi a opção de 28 respondentes ou 22,2% das avaliações; +3 = “TOTALMENTE SATISFEITO” foi a opção de 19 respondentes ou 15,1% das avaliações. Para esta variável, a escala utilizada -3 até +3 e obteve média (*Mean*) de 0,87 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 1,19, o que diz que os pontos no plano espacial estão próximos da opção pouco satisfeito. Vê-se também, no gráfico 21, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual.

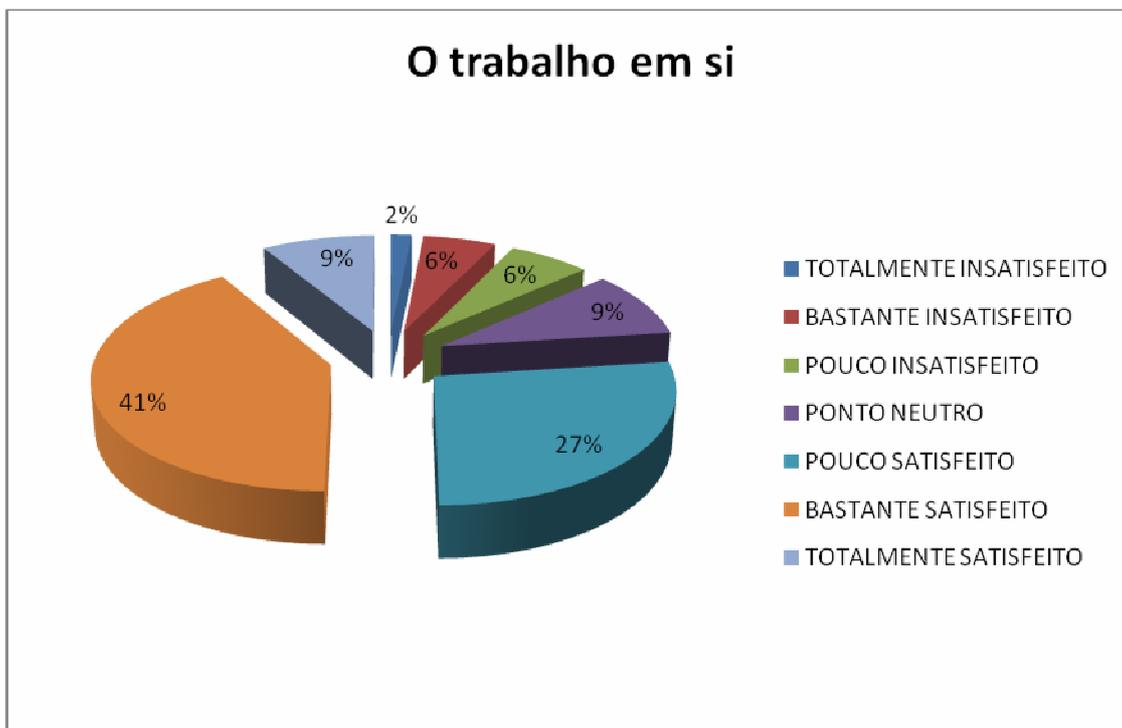
Gráfico 22 – Reconhecimento (Herzberg x Corretores). Elaborado pelo autor.



O gráfico 22 apresenta o comparativo entre o estudo sobre os corretores de imóveis e o estudo realizado por Herzberg e o que pode ser observado é a similaridade entre os índices, guardadas as proporções numéricas.

O trabalho em si

Gráfico 23 – O trabalho em si. Elaborado pelo autor.



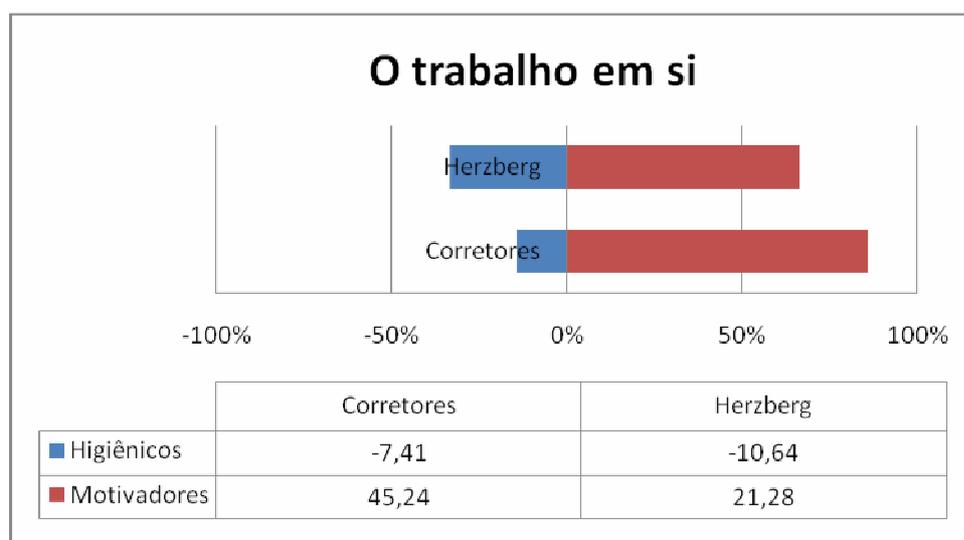
O TRABALHO EM SI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos TOTALMENTE INSATISFEITO	2	1,6	1,6	1,6
BASTANTE INSATISFEITO	7	5,6	5,6	7,1
POUCO INSATISFEITO	8	6,3	6,3	13,5
PONTO NEUTRO	12	9,5	9,5	23,0
POUCO SATISFEITO	34	27,0	27,0	50,0
BASTANTE SATISFEITO	52	41,3	41,3	91,3
TOTALMENTE SATISFEITO	11	8,7	8,7	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Quadro 14 – Gênero. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi avaliada por 126 respondentes em uma escala de sete alternativas válidas de resposta, onde o grau de Insatisfação ou Satisfação foi o seguinte: -3= “TOTALMENTE INSATISFEITO” foi a opção de 2 respondentes ou 1,6% das avaliações; -2= “BASTANTE INSATISFEITO” foi a opção de 7 respondentes ou 5,6% das avaliações; -1= “POUCO INSATISFEITO” foi a opção de 8 respondentes ou 6,3% das avaliações; 0 = “PONTO NEUTRO”, ou seja, nem gera Insatisfação, nem Satisfação foi a opção de 12 respondentes ou 9,5% das avaliações; +1 = “POUCO SATISFEITO” foi a opção de 34 respondentes ou 27% das avaliações; +2 = “BASTANTE SATISFEITO” foi a opção de 52 respondentes ou 41,3% das avaliações; +3 = “TOTALMENTE SATISFEITO” foi a opção de 11 respondentes ou 8,7% das avaliações. Para esta variável, a escala utilizada -3 até +3 e obteve média (*Mean*) de 1,14 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 1,37, o que diz que os pontos no plano espacial estão próximos da opção pouco satisfeito. Vê-se também, no gráfico 23, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual.

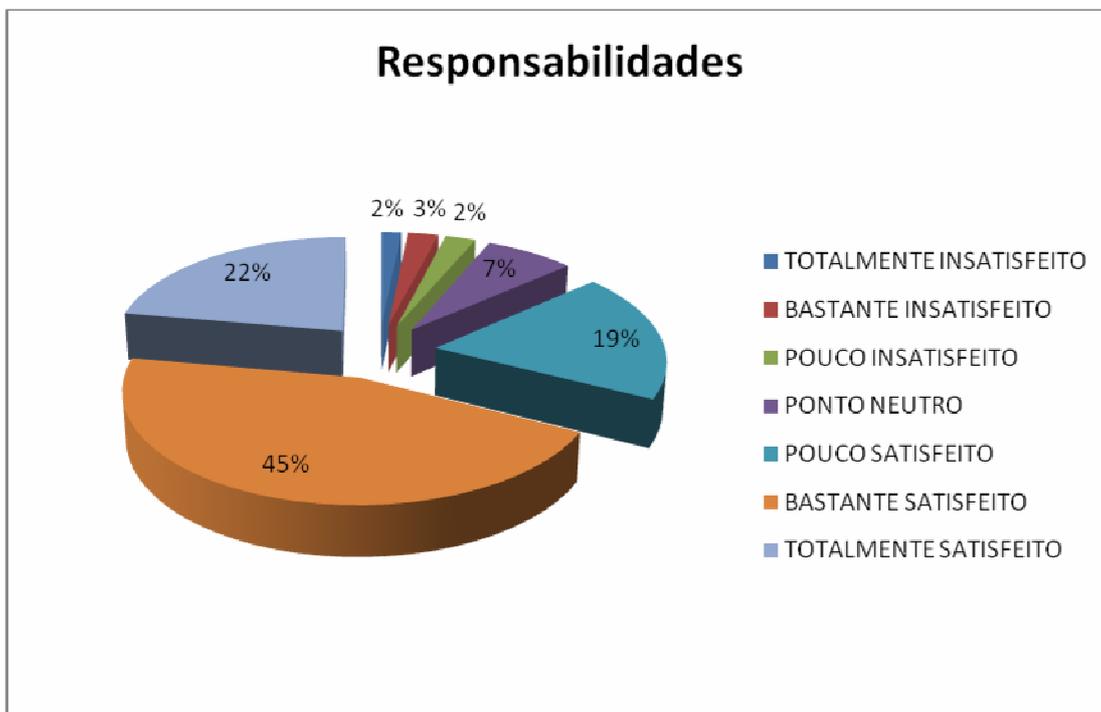
Gráfico 24 – O trabalho em si (Herzberg x Corretores). Elaborado pelo autor.



O gráfico 24 apresenta o comparativo entre o estudo sobre os corretores de imóveis e o estudo realizado por Herzberg e o que pode ser observado é a similaridade entre os índices, guardadas as proporções numéricas.

Responsabilidades

Gráfico 25 – Responsabilidades. Elaborado pelo autor.



RESPONSABILIDADES

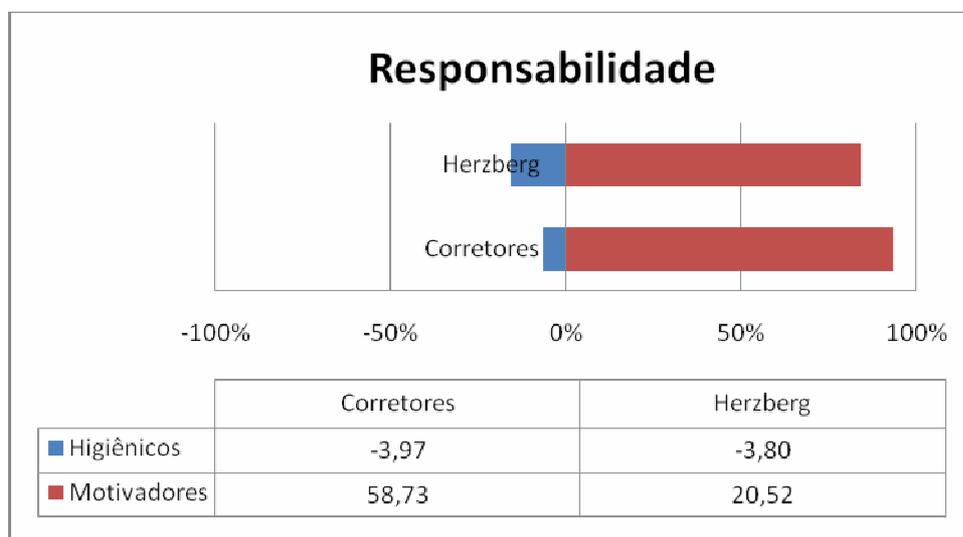
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos TOTALMENTE INSATISFEITO	2	1,6	1,6	1,6
BASTANTE INSATISFEITO	3	2,4	2,4	4,0
POUCO INSATISFEITO	3	2,4	2,4	6,3
PONTO NEUTRO	9	7,1	7,1	13,5
POUCO SENSISFEITO	24	19,0	19,0	32,5
BASTANTE SENSISFEITO	57	45,2	45,2	77,8
TOTALMENTE SENSISFEITO	28	22,2	22,2	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Quadro 15 – Responsabilidades. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi avaliada por 126 respondentes em uma escala de sete alternativas válidas de resposta, onde o grau de Insatisfação ou Satisfação foi o seguinte: -3=

“TOTALMENTE INSATISFEITO” foi a opção de 2 respondentes ou 1,6% das avaliações; -2= “BASTANTE INSATISFEITO” foi a opção de 3 respondentes ou 2,4% das avaliações; -1= “POUCO INSATISFEITO” foi a opção de 3 respondentes ou 2,4% das avaliações; 0 = “PONTO NEUTRO”, ou seja, nem gera Insatisfação, nem Satisfação foi a opção de 9 respondentes ou 7,1% das avaliações; +1 = “POUCO SATISFEITO” foi a opção de 24 respondentes ou 19% das avaliações; +2 = “BASTANTE SATISFEITO” foi a opção de 57 respondentes ou 45,2% das avaliações; +3 = “TOTALMENTE SATISFEITO” foi a opção de 28 respondentes ou 22,2% das avaliações. Para esta variável, a escala utilizada -3 até +3 e obteve média (*Mean*) de 1,64 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 1,26, o que diz que os pontos no plano espacial estão próximos da opção bastante satisfeito. Vê-se também, no gráfico 21, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual.

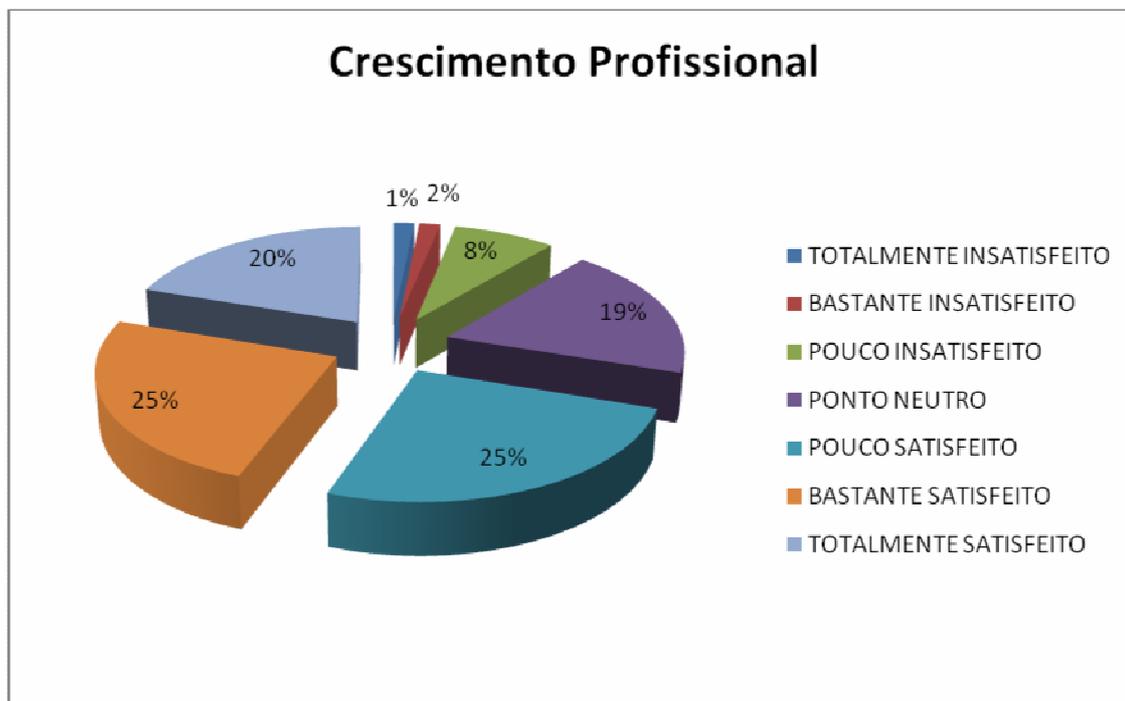
Gráfico 26 – Responsabilidades (Herzberg x Corretores). Elaborado pelo autor.



O gráfico 26 apresenta o comparativo entre o estudo sobre os corretores de imóveis e o estudo realizado por Herzberg e o que pode ser observado é a similaridade entre os índices, guardadas as proporções numéricas.

Crescimento Profissional

Gráfico 27 – Crescimento Profissional. Elaborado pelo autor.



CRESCIMENTO PROFISSIONAL

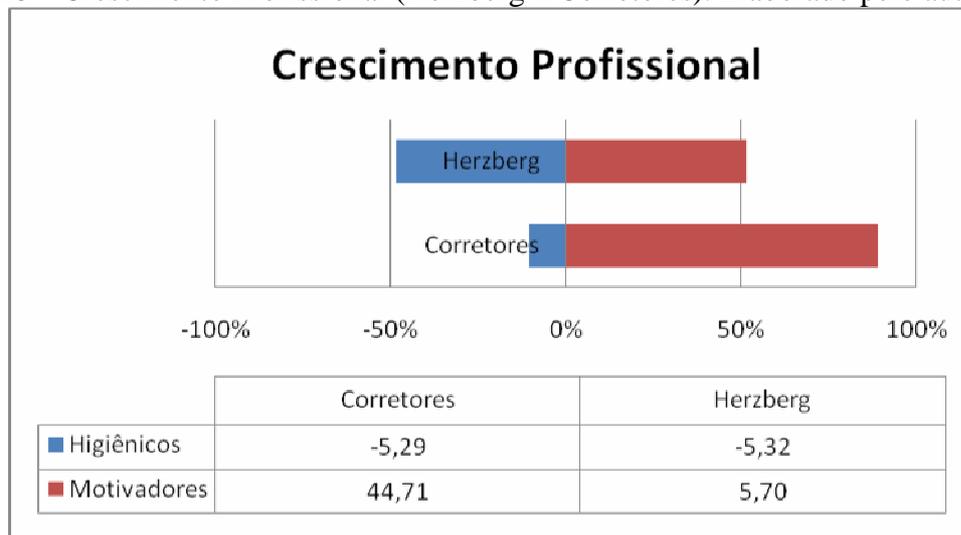
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos TOTALMENTE INSATISFEITO	2	1,6	1,6	1,6
BASTANTE INSATISFEITO	2	1,6	1,6	3,2
POUCO INSATISFEITO	10	7,9	7,9	11,1
PONTO NEUTRO	24	19,0	19,0	30,2
POUCO SATISFEITO	32	25,4	25,4	55,6
BASTANTE SATISFEITO	31	24,6	24,6	80,2
TOTALMENTE SATISFEITO	25	19,8	19,8	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Quadro 16 – Crescimento profissional. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi avaliada por 126 respondentes em uma escala de sete alternativas válidas de resposta, onde o grau de Insatisfação ou Satisfação foi o seguinte: -3=

“TOTALMENTE INSATISFEITO” foi a opção de 2 respondentes ou 1,6% das avaliações; -2= “BASTANTE INSATISFEITO” foi a opção de 2 respondentes ou 1,6% das avaliações; -1= “POUCO INSATISFEITO” foi a opção de 10 respondentes ou 7,9% das avaliações; 0 = “PONTO NEUTRO”, ou seja, nem gera Insatisfação, nem Satisfação foi a opção de 24 respondentes ou 19,0% das avaliações; +1 = “POUCO SATISFEITO” foi a opção de 32 respondentes ou 25,4% das avaliações; +2 = “BASTANTE SATISFEITO” foi a opção de 31 respondentes ou 24,6% das avaliações; +3 = “TOTALMENTE SATISFEITO” foi a opção de 25 respondentes ou 19,8% das avaliações. Para esta variável, a escala utilizada -3 até +3 e obteve média (*Mean*) de 1,18 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 1,39, o que diz que os pontos no plano espacial estão próximos da opção pouco satisfeitos. Vê-se também, no gráfico 19, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual.

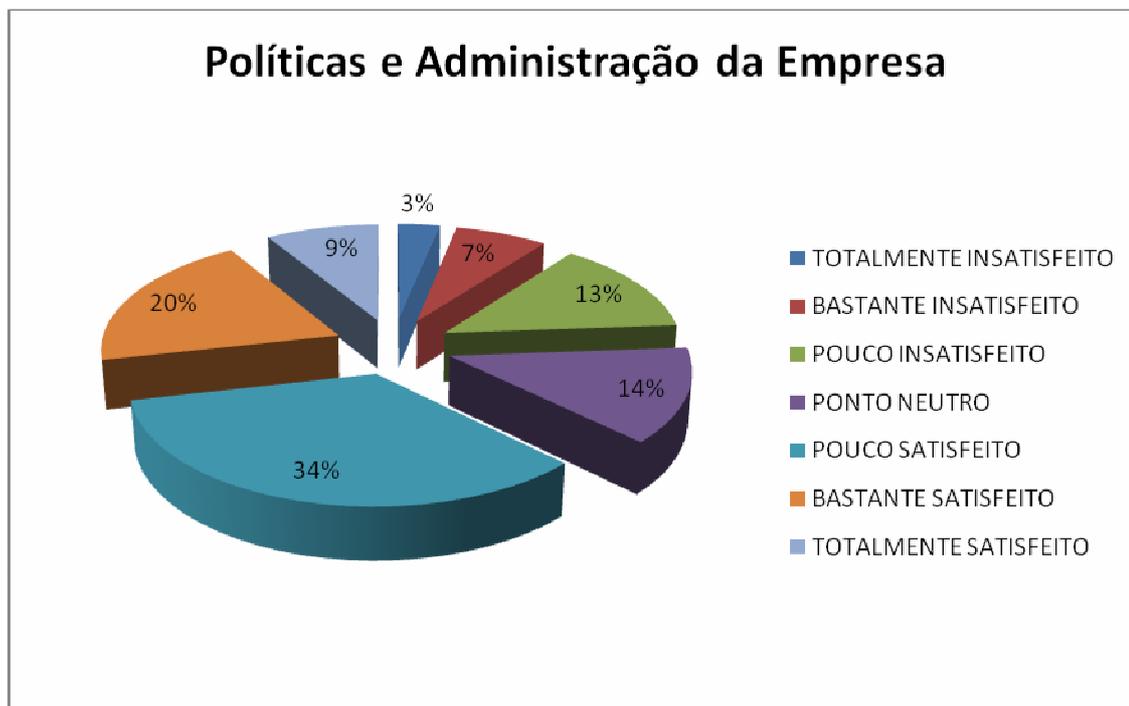
Gráfico 28 – Crescimento Profissional (Herzberg x Corretores). Elaborado pelo autor.



O gráfico 28 apresenta o comparativo entre o estudo sobre os corretores de imóveis e o estudo realizado por Herzberg e o que pode ser observado é a similaridade entre os índices, mas com destaque para o aumento em relação ao índice original em relação a motivação ou satisfação dos corretores.

Políticas e Administração da Empresa.

Gráfico 29 – Políticas e Administração da Empresa. Elaborado pelo autor.



POLÍTICAS E ADMINISTRAÇÃO DA EMPRESA

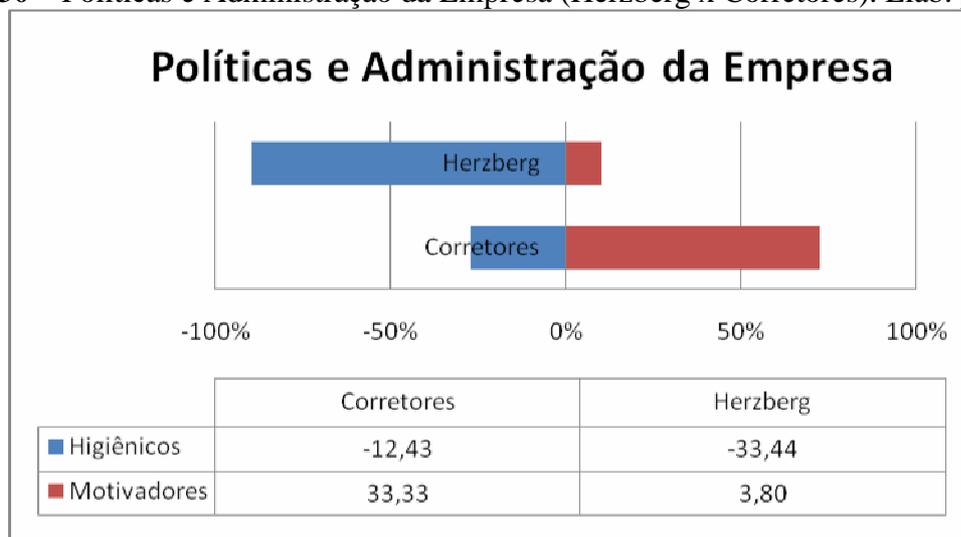
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos TOTALMENTE INSATISFEITO	4	3,2	3,2	3,2
BASTANTE INSATISFEITO	9	7,1	7,1	10,3
POUCO INSATISFEITO	17	13,5	13,5	23,8
PONTO NEUTRO	17	13,5	13,5	37,3
POUCO SATISFEITO	43	34,1	34,1	71,4
BASTANTE SATISFEITO	25	19,8	19,8	91,3
TOTALMENTE SATISFEITO	11	8,7	8,7	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Quadro 17 – Políticas e Administração da Empresa. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi avaliada por 126 respondentes em uma escala de sete alternativas válidas de resposta, onde o grau de Insatisfação ou Satisfação foi o seguinte: -3=

“TOTALMENTE INSATISFEITO” foi a opção de 4 respondentes ou 3,2% das avaliações; -2= “BASTANTE INSATISFEITO” foi a opção de 9 respondentes ou 7,1% das avaliações; -1= “POUCO INSATISFEITO” foi a opção de 17 respondentes ou 13,5% das avaliações; 0 = “PONTO NEUTRO”, ou seja, nem gera Insatisfação, nem Satisfação foi a opção de 17 respondentes ou 13,5% das avaliações; +1 = “POUCO SATISFEITO” foi a opção de 43 respondentes ou 34,1% das avaliações; +2 = “BASTANTE SATISFEITO” foi a opção de 25 respondentes ou 19,8% das avaliações; +3 = “TOTALMENTE SATISFEITO” foi a opção de 11 respondentes ou 8,7% das avaliações. Para esta variável, a escala utilizada -3 até +3 e obteve média (*Mean*) de 0,63 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 1,50, o que diz que os pontos no plano espacial estão próximos da opção pouco satisfeitos. Vê-se também, no gráfico 29, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual.

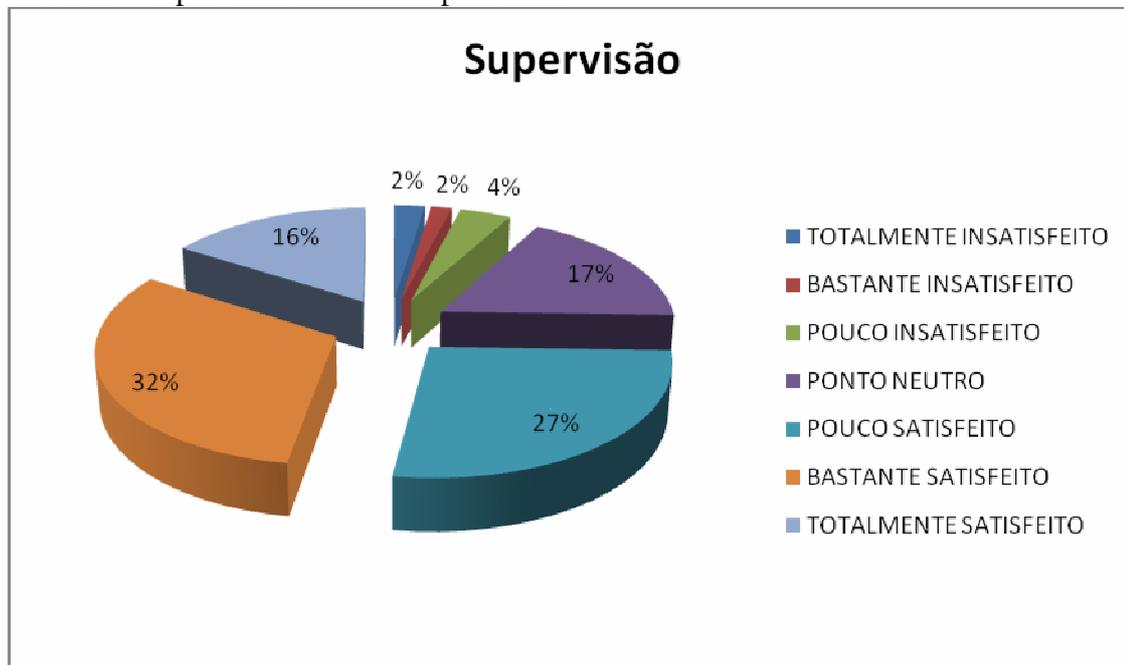
Gráfico 30 – Políticas e Administração da Empresa (Herzberg x Corretores). Elab. pelo autor.



O gráfico 30 apresenta o comparativo entre o estudo sobre os corretores de imóveis e o estudo realizado por Herzberg e o que pode ser observado é assimilaridade entre os índices, com destaque para o aumento em relação ao índice original em relação a motivação ou satisfação dos corretores e uma insatisfação maior em relação ao estudo de Herzberg.

Supervisão

Gráfico 31 – Supervisão. Elaborado pelo autor.



SUPERVISÃO

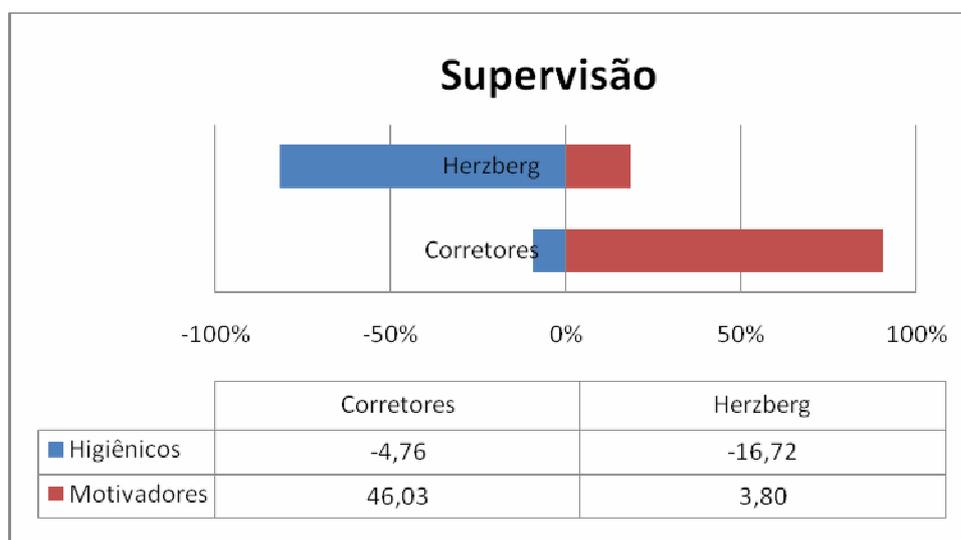
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos TOTALMENTE INSATISFEITO	3	2,4	2,4	2,4
BASTANTE INSATISFEITO	2	1,6	1,6	4,0
POUCO INSATISFEITO	5	4,0	4,0	7,9
PONTO NEUTRO	22	17,5	17,5	25,4
POUCO SATISFEITO	34	27,0	27,0	52,4
BASTANTE SATISFEITO	40	31,7	31,7	84,1
TOTALMENTE SATISFEITO	20	15,9	15,9	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Quadro 18 – Supervisão. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi avaliada por 126 respondentes em uma escala de sete alternativas válidas de resposta, onde o grau de Insatisfação ou Satisfação foi o seguinte: -3= “TOTALMENTE INSATISFEITO” foi a opção de 3 respondentes ou 2,4% das avaliações; -

2= “BASTANTE INSATISFEITO” foi a opção de 2 respondentes ou 1,6% das avaliações; -1= “POUCO INSATISFEITO” foi a opção de 5 respondentes ou 4% das avaliações; 0 = “PONTO NEUTRO”, ou seja, nem gera Insatisfação, nem Satisfação foi a opção de 22 respondentes ou 17,5% das avaliações; +1 = “POUCO SATISFEITO” foi a opção de 34 respondentes ou 27% das avaliações; +2 = “BASTANTE SATISFEITO” foi a opção de 40 respondentes ou 31,7% das avaliações; +3 = “TOTALMENTE SATISFEITO” foi a opção de 20 respondentes ou 15,9% das avaliações. Para esta variável, a escala utilizada -3 até +3 e obteve média (*Mean*) de 1,24 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 1,33, o que diz que os pontos no plano espacial estão próximos da opção pouco satisfeitos. Vê-se também, no gráfico 31, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual.

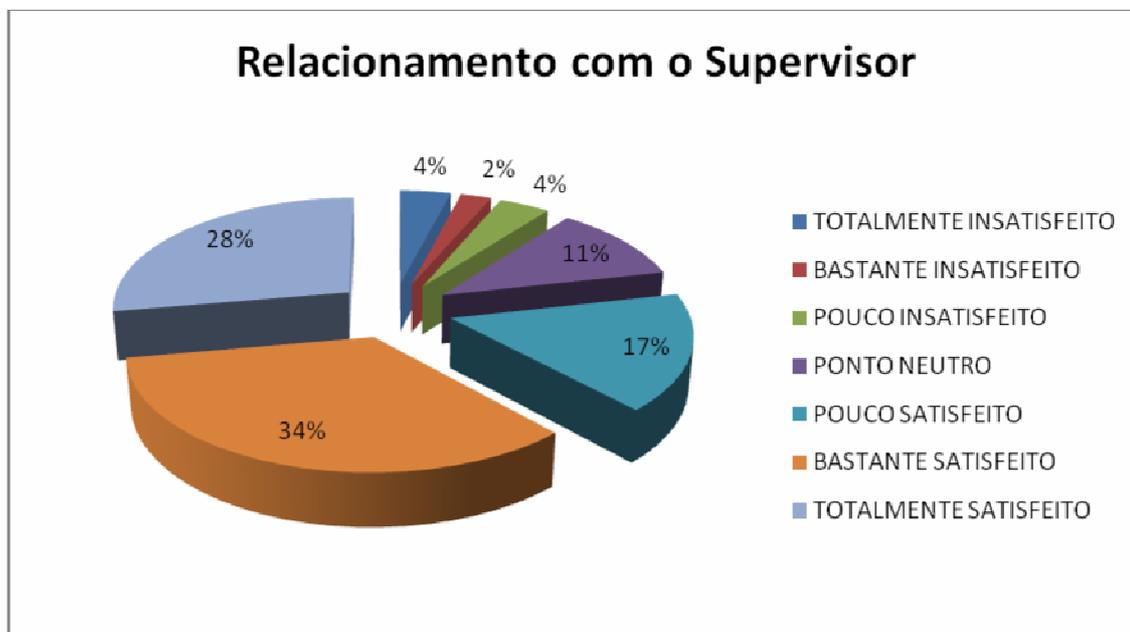
Gráfico 32 – Supervisão (Herzberg x Corretores). Elaborado pelo autor.



O gráfico 32 apresenta o comparativo entre o estudo sobre os corretores de imóveis e o estudo realizado por Herzberg e o que pode ser observado é assimilaridade entre os índices, com destaque para o aumento em relação ao índice original em relação a motivação ou satisfação dos corretores e uma insatisfação maior em relação ao estudo de Herzberg.

Relacionamento com o supervisor

Gráfico 33 – Relacionamento com o Supervisor. Elaborado pelo autor.



RELACIONAMENTO COM O SUPERVISOR

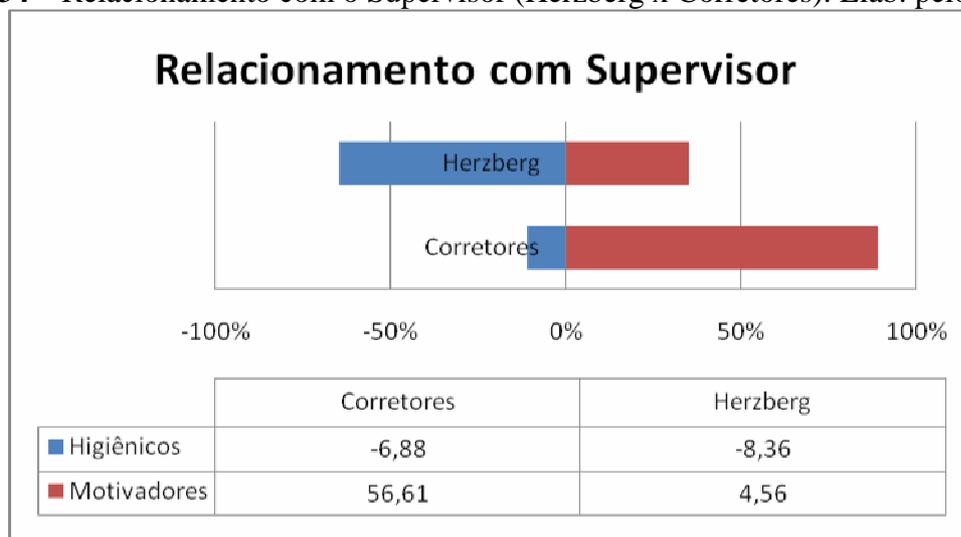
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos TOTALMENTE INSATISFEITO	5	4,0	4,0	4,0
BASTANTE INSATISFEITO	3	2,4	2,4	6,3
POUCO INSATISFEITO	5	4,0	4,0	10,3
PONTO NEUTRO	14	11,1	11,1	21,4
POUCO SENSISFEITO	21	16,7	16,7	38,1
BASTANTE SENSISFEITO	43	34,1	34,1	72,2
TOTALMENTE SENSISFEITO	35	27,8	27,8	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Quadro 19 – Relacionamento com o Supervisor. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi avaliada por 126 respondentes em uma escala de sete alternativas válidas de resposta, onde o grau de Insatisfação ou Satisfação foi o seguinte: -3=

“TOTALMENTE INSATISFEITO” foi a opção de 5 respondentes ou 4% das avaliações; -2= “BASTANTE INSATISFEITO” foi a opção de 3 respondentes ou 2,4% das avaliações; -1= “POUCO INSATISFEITO” foi a opção de 5 respondentes ou 4% das avaliações; 0 = “PONTO NEUTRO”, ou seja, nem gera Insatisfação, nem Satisfação foi a opção de 14 respondentes ou 11,1% das avaliações; +1 = “POUCO SATISFEITO” foi a opção de 21 respondentes ou 16,7% das avaliações; +2 = “BASTANTE SATISFEITO” foi a opção de 43 respondentes ou 34,1% das avaliações; +3 = “TOTALMENTE SATISFEITO” foi a opção de 35 respondentes ou 27,8% das avaliações. Para esta variável, a escala utilizada -3 até +3 e obteve média (*Mean*) de 1,52 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 1,53, o que diz que os pontos no plano espacial estão próximos da opção bastante satisfeitos. Vê-se também, no gráfico 33, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual.

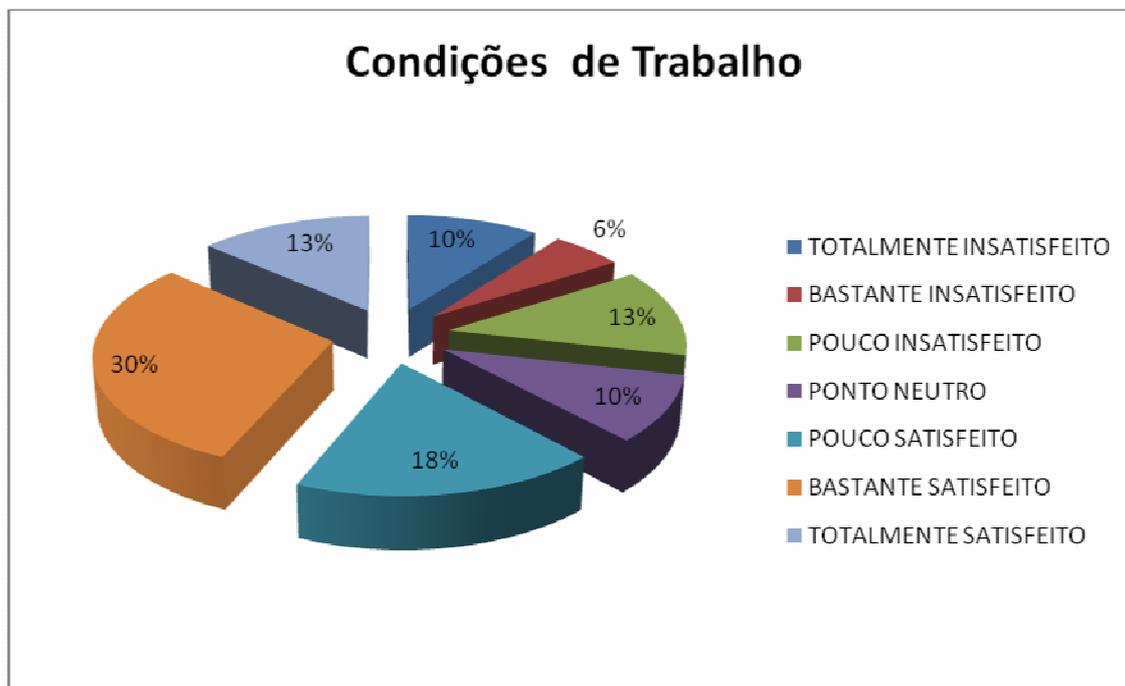
Gráfico 34 – Relacionamento com o Supervisor (Herzberg x Corretores). Elab. pelo autor.



O gráfico 34 apresenta o comparativo entre o estudo sobre os corretores de imóveis e o estudo realizado por Herzberg e o que pode ser observado é assimilaridade entre os índices, com destaque para o aumento em relação ao índice original em relação a motivação ou satisfação dos corretores e uma insatisfação maior em relação ao estudo de Herzberg.

Condições de trabalho

Gráfico 35 – Condições de Trabalho. Elaborado pelo autor.



CONDIÇÕES DE TRABALHO

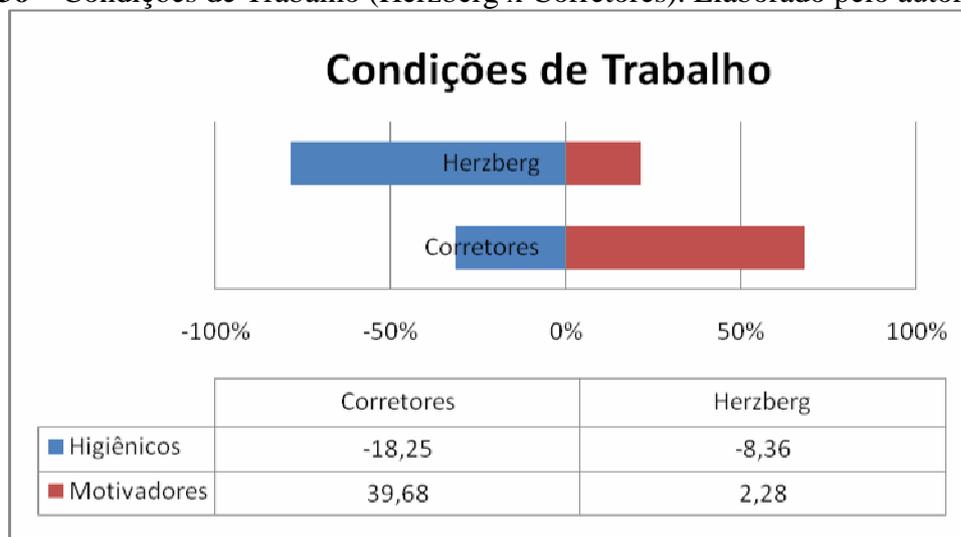
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos TOTALMENTE INSATISFEITO	13	10,3	10,3	10,3
BASTANTE INSATISFEITO	7	5,6	5,6	15,9
POUCO INSATISFEITO	16	12,7	12,7	28,6
PONTO NEUTRO	12	9,5	9,5	38,1
POUCO SATISFEITO	23	18,3	18,3	56,3
BASTANTE SATISFEITO	38	30,2	30,2	86,5
TOTALMENTE SATISFEITO	17	13,5	13,5	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Quadro 20 – Condições de Trabalho. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi avaliada por 126 respondentes em uma escala de sete alternativas válidas de resposta, onde o grau de Insatisfação ou Satisfação foi o seguinte: -3=

“TOTALMENTE INSATISFEITO” foi a opção de 13 respondentes ou 10,3% das avaliações; -2= “BASTANTE INSATISFEITO” foi a opção de 7 respondentes ou 5,6% das avaliações; -1= “POUCO INSATISFEITO” foi a opção de 16 respondentes ou 12,7% das avaliações; 0 = “PONTO NEUTRO”, ou seja, nem gera Insatisfação, nem Satisfação foi a opção de 12 respondentes ou 9,5% das avaliações; +1 = “POUCO SATISFEITO” foi a opção de 23 respondentes ou 28,3% das avaliações; +2 = “BASTANTE SATISFEITO” foi a opção de 38 respondentes ou 30,2% das avaliações; +3 = “TOTALMENTE SATISFEITO” foi a opção de 17 respondentes ou 13,5% das avaliações. Para esta variável, a escala utilizada -3 até +3 e obteve média (*Mean*) de 0,64 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 1,87, o que diz que os pontos no plano espacial estão próximos da opção pouco satisfeitos. Vê-se também, no gráfico 35, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual.

Gráfico 36 – Condições de Trabalho (Herzberg x Corretores). Elaborado pelo autor.



O gráfico 36 apresenta o comparativo entre o estudo sobre os corretores de imóveis e o estudo realizado por Herzberg e o que pode ser observado é assimilaridade entre os índices, com destaque para o aumento em relação ao índice original em relação a motivação ou satisfação dos corretores e uma insatisfação maior em relação ao estudo de Herzberg.

Salários recebidos

Gráfico 37 – Salários Recebidos. Elaborado pelo autor.



SALÁRIOS RECEBIDOS

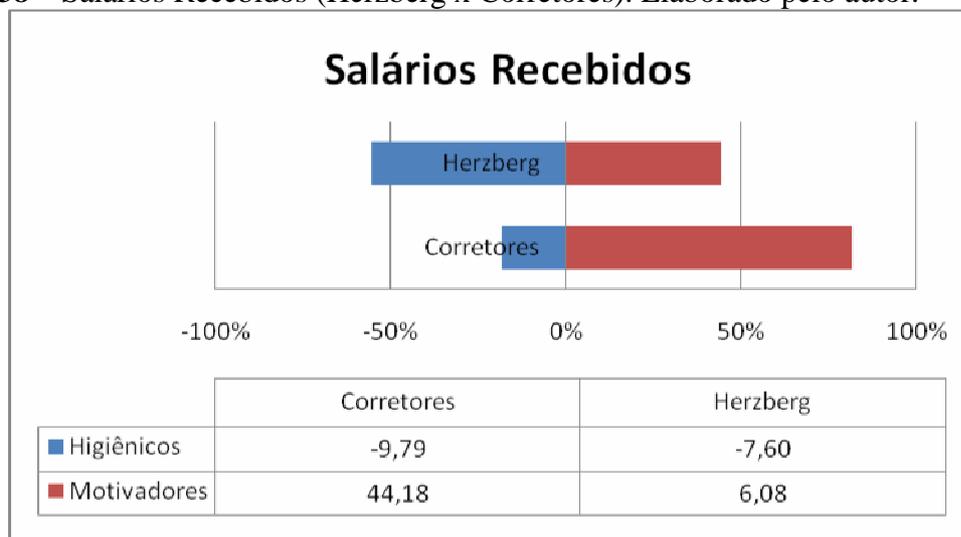
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos TOTALMENTE INSATISFEITO	7	5,6	5,6	5,6
BASTANTE INSATISFEITO	3	2,4	2,4	7,9
POUCO INSATISFEITO	10	7,9	7,9	15,9
PONTO NEUTRO	15	11,9	11,9	27,8
POUCO SATISFEITO	30	23,8	23,8	51,6
BASTANTE SATISFEITO	46	36,5	36,5	88,1
TOTALMENTE SATISFEITO	15	11,9	11,9	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Quadro 21 – Salários Recebidos. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi avaliada por 126 respondentes em uma escala de sete alternativas válidas de resposta, onde o grau de Insatisfação ou Satisfação foi o seguinte: -3=

“TOTALMENTE INSATISFEITO” foi a opção de 7 respondentes ou 5,6% das avaliações; -2= “BASTANTE INSATISFEITO” foi a opção de 3 respondentes ou 2,4% das avaliações; -1= “POUCO INSATISFEITO” foi a opção de 10 respondentes ou 7,9% das avaliações; 0 = “PONTO NEUTRO”, ou seja, nem gera Insatisfação, nem Satisfação foi a opção de 15 respondentes ou 11,9% das avaliações; +1 = “POUCO SATISFEITO” foi a opção de 30 respondentes ou 23,8% das avaliações; +2 = “BASTANTE SATISFEITO” foi a opção de 46 respondentes ou 36,5% das avaliações; +3 = “TOTALMENTE SATISFEITO” foi a opção de 15 respondentes ou 11,9% das avaliações. Para esta variável, a escala utilizada -3 até +3 e obteve média (*Mean*) de 1,03 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 1,55, o que diz que os pontos no plano espacial estão próximos da opção pouco satisfeitos. Vê-se também, no gráfico 37, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual.

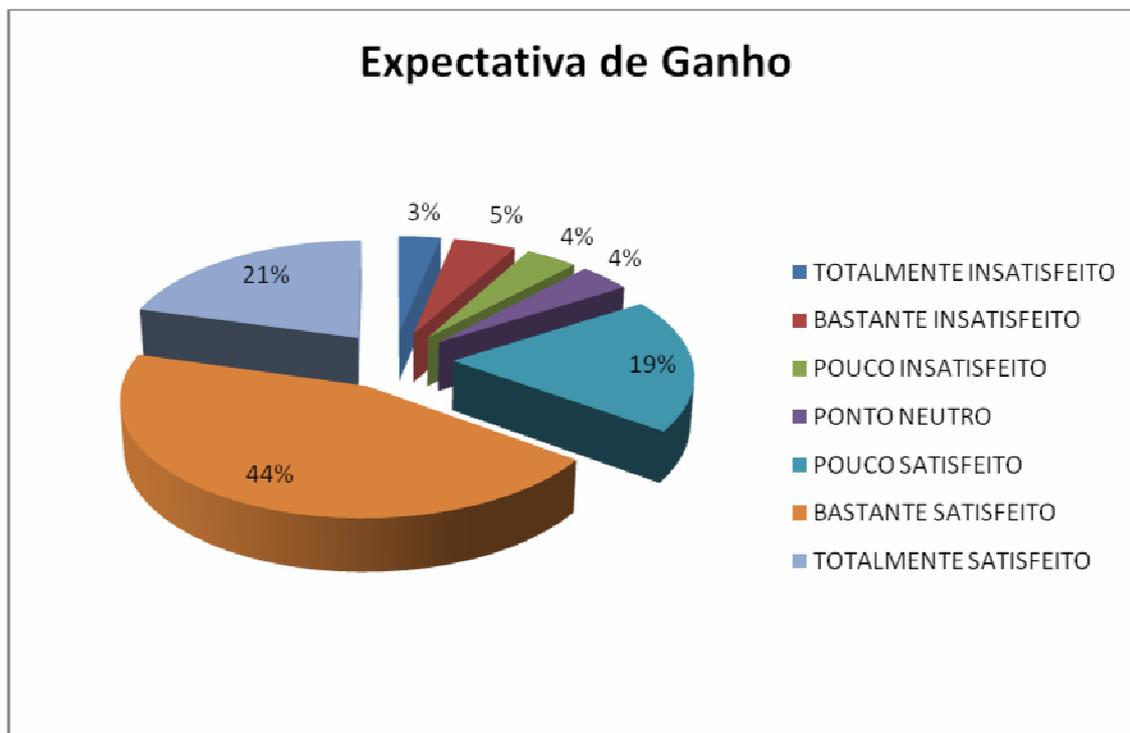
Gráfico 38 – Salários Recebidos (Herzberg x Corretores). Elaborado pelo autor.



O gráfico 38 apresenta o comparativo entre o estudo sobre os corretores de imóveis e o estudo realizado por Herzberg e o que pode ser observado é assimilaridade entre os índices, com destaque para o aumento em relação ao índice original em relação a motivação ou satisfação dos corretores e uma insatisfação maior em relação ao estudo de Herzberg.

Expectativas de ganho

Gráfico 39 – Expectativas de Ganho. Elaborado pelo autor.



EXPECTATIVA DE GANHO

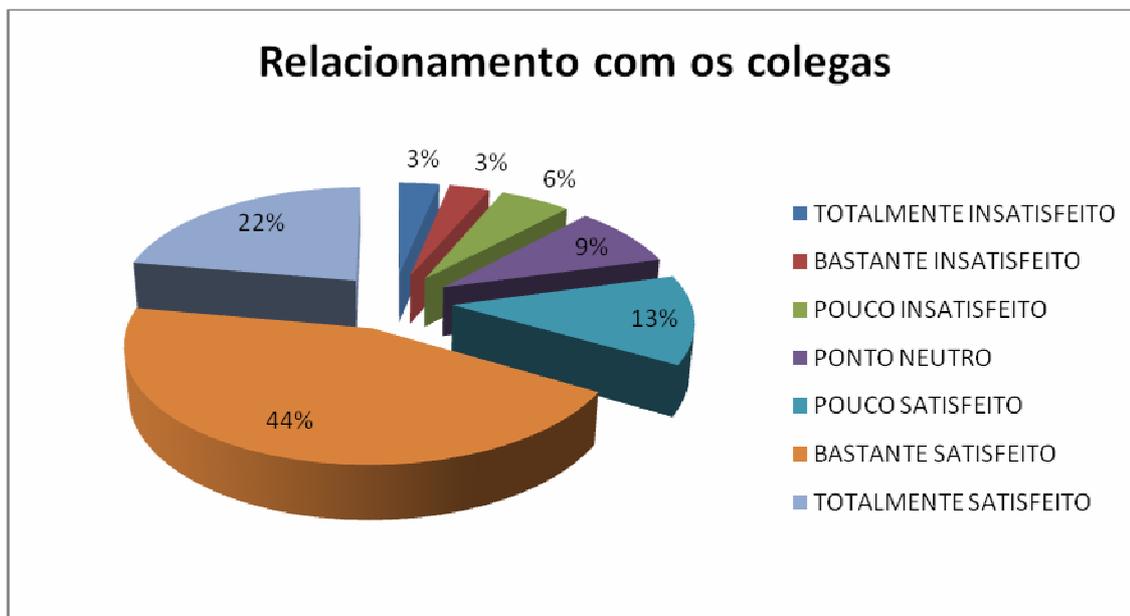
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TOTALMENTE INSATISFEITO	4	3,2	3,2	3,2
BASTANTE INSATISFEITO	6	4,8	4,8	7,9
POUCO INSATISFEITO	5	4,0	4,0	11,9
PONTO NEUTRO	5	4,0	4,0	15,9
POUCO SATISFEITO	24	19,0	19,0	34,9
BASTANTE SATISFEITO	56	44,4	44,4	79,4
TOTALMENTE SATISFEITO	26	20,6	20,6	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Quadro 22 – Expectativa de Ganho. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi avaliada por 126 respondentes em uma escala de sete alternativas válidas de resposta, onde o grau de Insatisfação ou Satisfação foi o seguinte: -3= “TOTALMENTE INSATISFEITO” foi a opção de 4 respondentes ou 3,2% das avaliações; -2= “BASTANTE INSATISFEITO” foi a opção de 6 respondentes ou 4,8% das avaliações; -1= “POUCO INSATISFEITO” foi a opção de 5 respondentes ou 4% das avaliações; 0 = “PONTO NEUTRO”, ou seja, nem gera Insatisfação, nem Satisfação foi a opção de 5 respondentes ou 4,0% das avaliações; +1 = “POUCO SATISFEITO” foi a opção de 24 respondentes ou 19,0% das avaliações; +2 = “BASTANTE SATISFEITO” foi a opção de 56 respondentes ou 44,4% das avaliações; +3 = “TOTALMENTE SATISFEITO” foi a opção de 26 respondentes ou 20,6% das avaliações. Para esta variável, a escala utilizada -3 até +3 e obteve média (*Mean*) de 1,47 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 1,48, o que diz que os pontos no plano espacial estão próximos da opção pouco satisfeitos. Vê-se também, no gráfico 39, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual.

Relacionamentos com os colegas

Gráfico 40 – Relacionamento com os colegas. Elaborado pelo autor.



RELACIONAMENTO COM OS COLEGAS

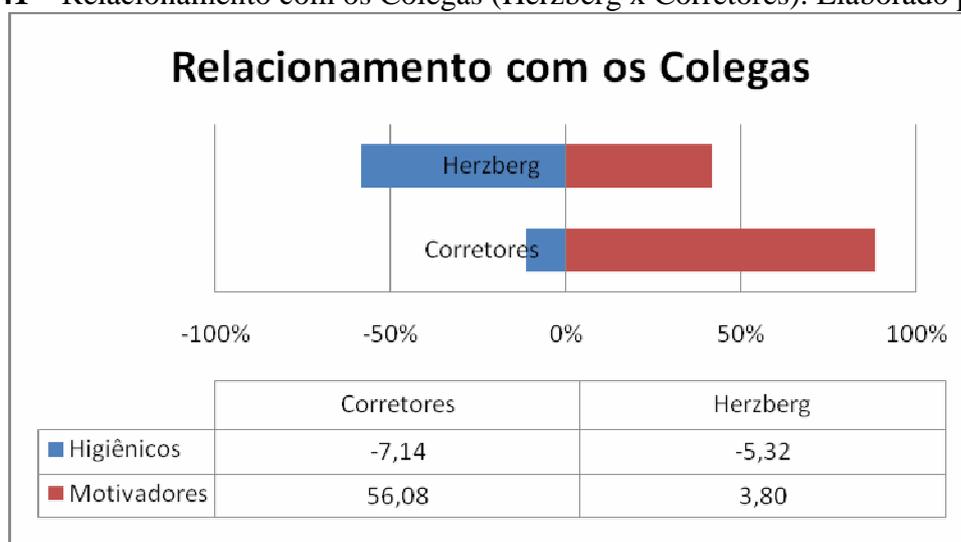
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos	TOTALMENTE INSATISFEITO	4	3,2	3,2	3,2
	BASTANTE INSATISFEITO	4	3,2	3,2	6,3
	POUCO INSATISFEITO	7	5,6	5,6	11,9
	PONTO NEUTRO	11	8,7	8,7	20,6
	POUCO SATISFEITO	16	12,7	12,7	33,3
	BASTANTE SATISFEITO	56	44,4	44,4	77,8
	TOTALMENTE SATISFEITO	28	22,2	22,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Quadro 23 – Relacionamento com os colegas. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi avaliada por 126 respondentes em uma escala de sete alternativas válidas de resposta, onde o grau de Insatisfação ou Satisfação foi o seguinte: -3= “TOTALMENTE INSATISFEITO” foi a opção de 4 respondentes ou 3,2% das avaliações; -

2= “BASTANTE INSATISFEITO” foi a opção de 4 respondentes ou 3,2% das avaliações; -1= “POUCO INSATISFEITO” foi a opção de 7 respondentes ou 5,6% das avaliações; 0 = “PONTO NEUTRO”, ou seja, nem gera Insatisfação, nem Satisfação foi a opção de 11 respondentes ou 8,7% das avaliações; +1 = “POUCO SATISFEITO” foi a opção de 16 respondentes ou 12,7% das avaliações; +2 = “BASTANTE SATISFEITO” foi a opção de 56 respondentes ou 44,4% das avaliações; +3 = “TOTALMENTE SATISFEITO” foi a opção de 28 respondentes ou 22,2% das avaliações. Para esta variável, a escala utilizada -3 até +3 e obteve média (*Mean*) de 1,47 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 1,49, o que diz que os pontos no plano espacial estão próximos da opção pouco satisfeitos. Vê-se também, no gráfico 40, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual.

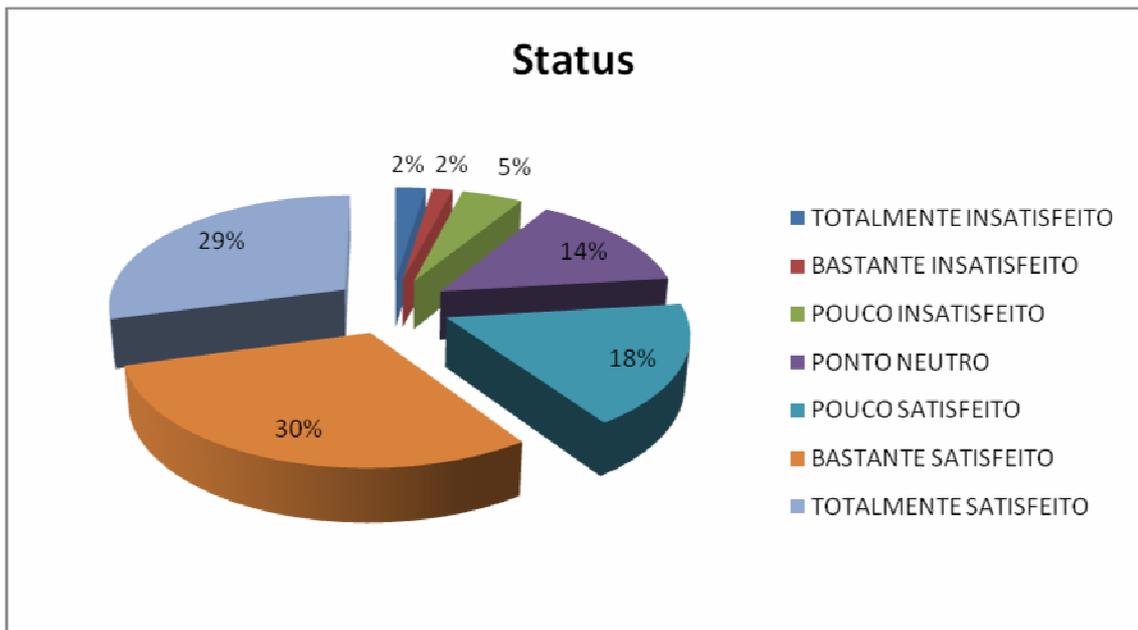
Gráfico 41 – Relacionamento com os Colegas (Herzberg x Corretores). Elaborado pelo autor.



O gráfico 41 apresenta o comparativo entre o estudo sobre os corretores de imóveis e o estudo realizado por Herzberg e o que pode ser observado é assimilaridade entre os índices, com destaque para o aumento em relação ao índice original em relação a motivação ou satisfação dos corretores e uma insatisfação maior em relação ao estudo de Herzberg.

Status

Gráfico 42 – Status. Elaborado pelo autor.



STATUS

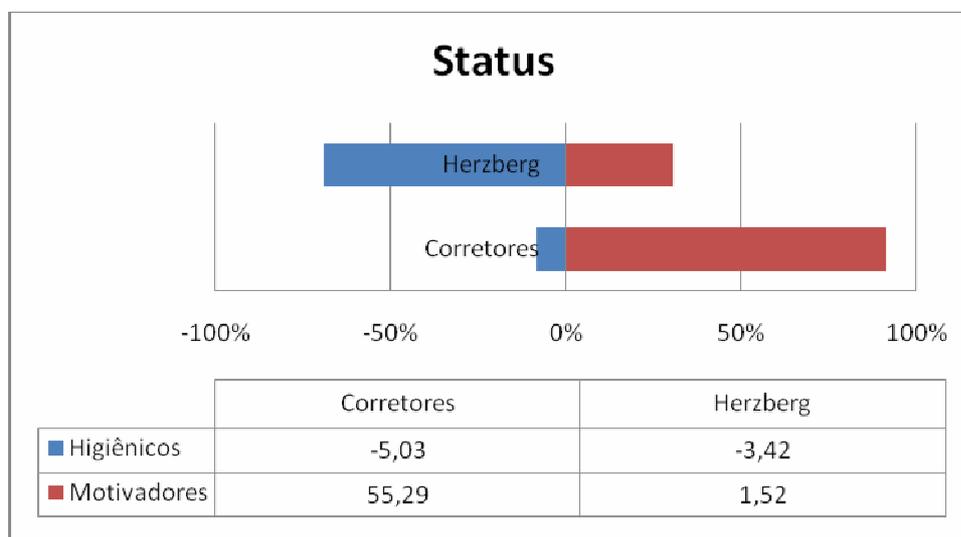
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos TOTALMENTE INSATISFEITO	3	2,4	2,4	2,4
BASTANTE INSATISFEITO	2	1,6	1,6	4,0
POUCO INSATISFEITO	6	4,8	4,8	8,7
PONTO NEUTRO	18	14,3	14,3	23,0
POUCO SATISFEITO	22	17,5	17,5	40,5
BASTANTE SATISFEITO	38	30,2	30,2	70,6
TOTALMENTE SATISFEITO	37	29,4	29,4	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Quadro 24 – Status. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi avaliada por 126 respondentes em uma escala de sete alternativas válidas de resposta, onde o grau de Insatisfação ou Satisfação foi o seguinte: -3=

“TOTALMENTE INSATISFEITO” foi a opção de 3 respondentes ou 2,4% das avaliações; -2= “BASTANTE INSATISFEITO” foi a opção de 2 respondentes ou 1,6% das avaliações; -1= “POUCO INSATISFEITO” foi a opção de 6 respondentes ou 4,8% das avaliações; 0 = “PONTO NEUTRO”, ou seja, nem gera Insatisfação, nem Satisfação foi a opção de 18 respondentes ou 14,3% das avaliações; +1 = “POUCO SATISFEITO” foi a opção de 22 respondentes ou 17,5% das avaliações; +2 = “BASTANTE SATISFEITO” foi a opção de 38 respondentes ou 30,2% das avaliações; +3 = “TOTALMENTE SATISFEITO” foi a opção de 37 respondentes ou 29,4% das avaliações. Para esta variável, a escala utilizada -3 até +3 e obteve média (*Mean*) de 1,52 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 1,45, o que diz que os pontos no plano espacial estão próximos da opção pouco satisfeitos. Vê-se também, no gráfico 19, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual.

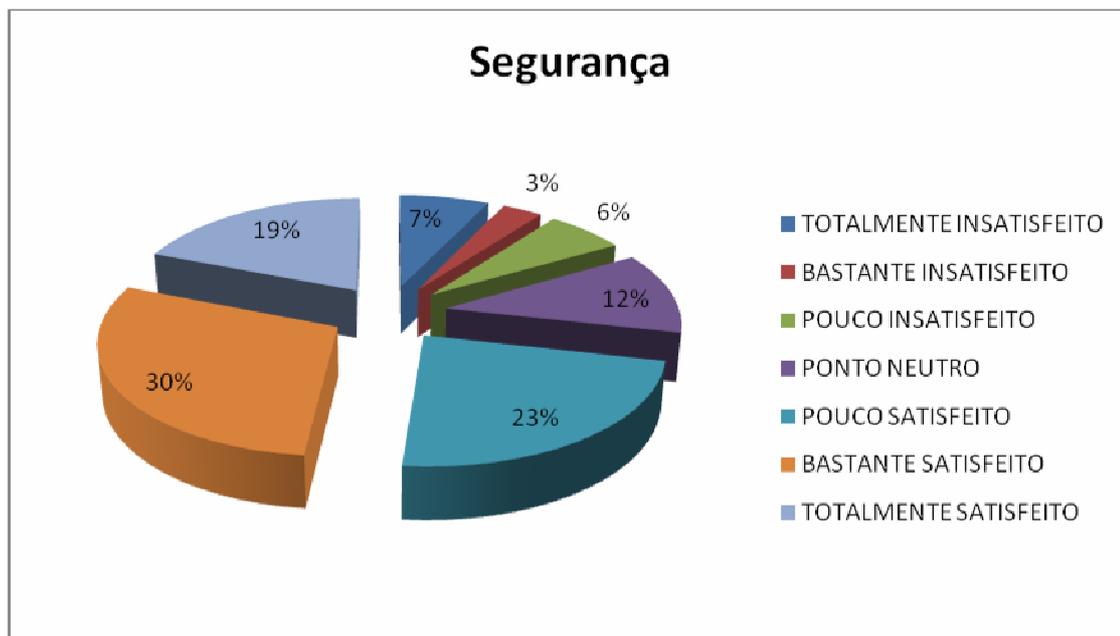
Gráfico 43 – Status (Herzberg x Corretores). Elaborado pelo autor.



O gráfico 43 apresenta o comparativo entre o estudo sobre os corretores de imóveis e o estudo realizado por Herzberg e o que pode ser observado é assimilaridade entre os índices, com destaque para o aumento em relação ao índice original em relação a motivação ou satisfação dos corretores e uma insatisfação maior em relação ao estudo de Herzberg.

Segurança

Gráfico 44 – Segurança. Elaborado pelo autor.



SEGURANÇA

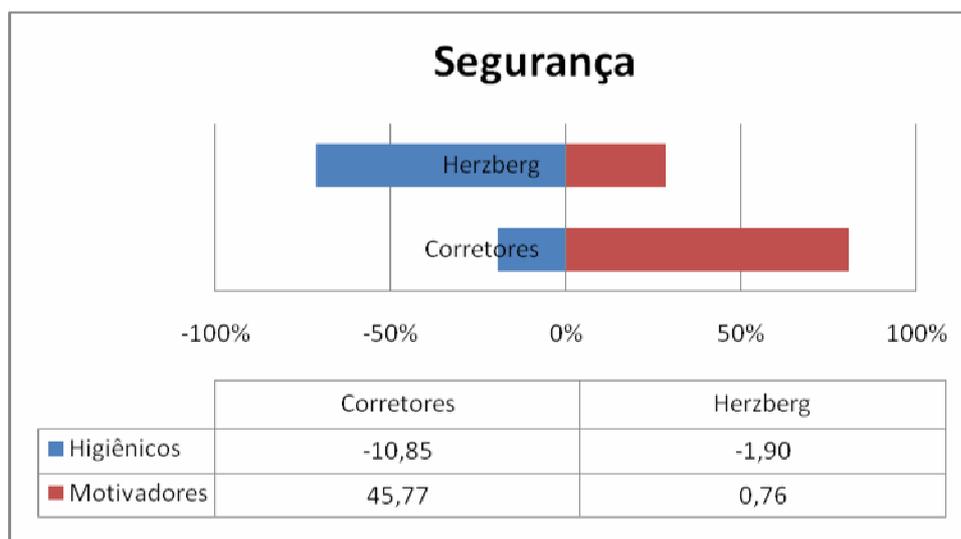
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válidos TOTALMENTE INSATISFEITO	9	7,1	7,1	7,1
BASTANTE INSATISFEITO	4	3,2	3,2	10,3
POUCO INSATISFEITO	8	6,3	6,3	16,7
PONTO NEUTRO	15	11,9	11,9	28,6
POUCO SATISFEITO	29	23,0	23,0	51,6
BASTANTE SATISFEITO	37	29,4	29,4	81,0
TOTALMENTE SATISFEITO	24	19,0	19,0	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Quadro 25 – Segurança. Elaborado pelo autor.

Esta variável foi avaliada por 126 respondentes em uma escala de sete alternativas válidas de resposta, onde o grau de Insatisfação ou Satisfação foi o seguinte: -3= “TOTALMENTE INSATISFEITO” foi a opção de 9 respondentes ou 7,1% das avaliações; -

2= “BASTANTE INSATISFEITO” foi a opção de 4 respondentes ou 3,2% das avaliações; -1= “POUCO INSATISFEITO” foi a opção de 8 respondentes ou 6,3% das avaliações; 0 = “PONTO NEUTRO”, ou seja, nem gera Insatisfação, nem Satisfação foi a opção de 15 respondentes ou 11,9% das avaliações; +1 = “POUCO SATISFEITO” foi a opção de 29 respondentes ou 23% das avaliações; +2 = “BASTANTE SATISFEITO” foi a opção de 37 respondentes ou 29,4% das avaliações; +3 = “TOTALMENTE SATISFEITO” foi a opção de 24 respondentes ou 19,0% das avaliações. Para esta variável, a escala utilizada -3 até +3 e obteve média (*Mean*) de 1,05 e desvio padrão (*Std. Deviation*) de 1,70, o que diz que os pontos no plano espacial estão próximos da opção pouco satisfeitos. Vê-se também, no gráfico 44, a representação gráfica em pizza da variável com suas respectivas fatias percentual.

Gráfico 45 – Segurança (Herzberg x Corretores). Elaborado pelo autor.



O gráfico 45 apresenta o comparativo entre o estudo sobre os corretores de imóveis e o estudo realizado por Herzberg e o que pode ser observado é assimilaridade entre os índices, com destaque para o aumento em relação ao índice original em relação a motivação ou satisfação dos corretores.

3.3 Conclusões

Analisar os fatores que motivam os corretores de imóveis da cidade de São Paulo foi o objetivo deste trabalho. Os aspectos motivacionais estão associados a fatores que geram satisfação ou insatisfação nos indivíduos. O presente estudo utilizou como referência o artigo escrito por Herzberg (1968) sobre como motivar as pessoas para o trabalho.

Neste artigo, Herzberg apresenta relatos de sua pesquisa em 12 investigações sobre os fatores que causaram grande satisfação ou insatisfação nas suas rotinas de trabalho, e pontuassem em uma escala de -1 para total insatisfação até +1 para total satisfação. Neste modelo, a grande maioria não opinou sobre todos os itens, apenas citou os que causavam satisfação ou insatisfação.

A partir destas constatações, Herzberg (1997, p. 117), definiu que: os fatores de desenvolvimento ou *motivadores* inerentes ao próprio trabalho são: (1) execução das atividades, (2) reconhecimento da realização, (3) o próprio trabalho, (4) responsabilidade e (5) desenvolvimento ou progresso. Os fatores de prevenção da insatisfação ou *higiene* compreendem: (1) política e administração da companhia, (2) supervisão, (3) relações interpessoais, (4) condições de trabalho, (5) salário, (6) relacionamento com os colegas, (7) status e (8) segurança.

Herzberg ainda concluiu que de todos os fatores que contribuíram para a satisfação no trabalho, 81% eram motivadores e de todos os que contribuíram para a insatisfação no trabalho, 69% eram fatores de higiene.

O resultado do estudo realizado por Herzberg mostra que, para a população pesquisada, os fatores que levavam a maior satisfação no trabalho ou a motivação, estavam associados a fatores inerentes ao próprio trabalho e que quando não encontravam satisfação, este fator também não gerava insatisfação no profissional, apenas ausência de satisfação. O mesmo ocorre segundo Herzberg, para os fatores higiênicos ou de prevenção da insatisfação,

as condições de trabalho quando precárias podem gerar grande insatisfação nos profissionais, mas caso as condições sejam excelentes, serão vista como necessárias a execução da atividade somente.

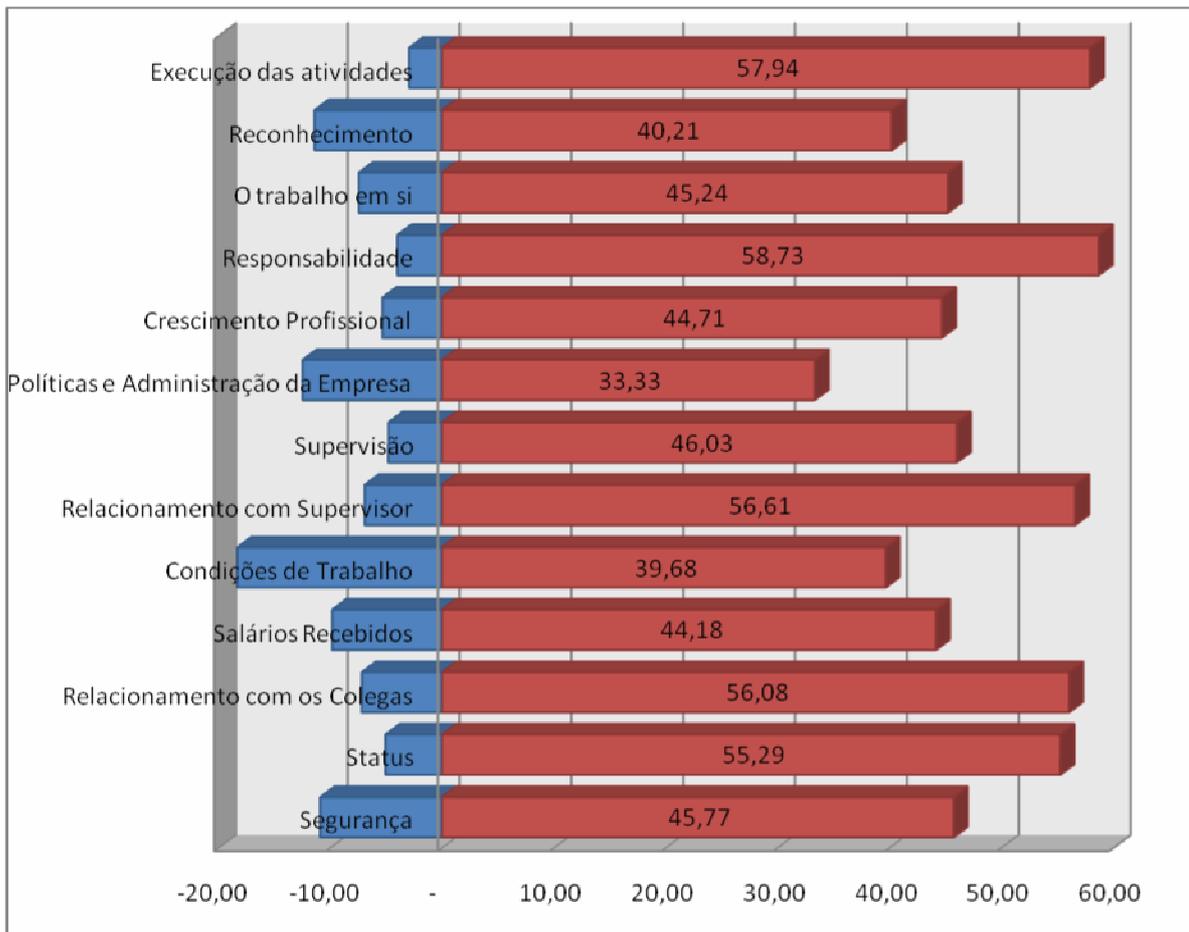
Na pesquisa realizada com os corretores de imóveis, foi solicitado que opinassem sobre cada item da sua rotina de trabalho, diferente da pesquisa original. Os itens escolhidos para análise eram semelhantes aos apresentados por Herzberg, com o objetivo da comparação entre cada item separadamente.

O resultado do estudo com os corretores de imóveis foi dividido em duas partes: a primeira identificou o perfil destes profissionais como segue:

- ✓ No universo dos corretores de imóveis 65% são do gênero masculino, ou seja, a cada profissional do gênero feminino existente, encontramos dois profissionais do gênero masculino;
- ✓ Trabalhando exclusivamente como corretores de imóveis a menos de 2 anos estão 59%, sendo que, 75% estão a menos de 5 anos na profissão;
- ✓ Em relação ao grau de escolaridade, 60% não concluíram o nível superior ou têm apenas o segundo grau;
- ✓ Apenas 5% têm curso de Pós-Graduação;
- ✓ A faixa etária está distribuída de forma linear tendo corretores desde os 20 anos até mais de 60;
- ✓ A fonte de renda de 74% é exclusiva da corretagem de imóveis e dos 26% restantes, tem a corretagem de imóveis representando 50% em média da sua renda total;

A segunda parte do estudo identificou fatores que geram satisfação ou insatisfação nos corretores de imóveis, como segue:

Figura 4- Fatores que afetam as atitudes em relação ao trabalho



Fonte: Resultado da pesquisa. Elaborado pelo autor.

Fatores motivadores:

- ✓ 86% se sentem satisfeitos em relação à execução das atividades como corretor de imóveis; apenas 3% se sentem insatisfeitos;
- ✓ 68% se sentem satisfeitos em relação ao reconhecimento das pessoas como profissional e executivo de negócios no ambiente organizacional; 21% se sentem insatisfeitos;
- ✓ 77% se sentem satisfeitos em relação à rotina de trabalho, da execução da atividade somado as conquistas ou prejuízos; 13,5% se sentem insatisfeitos;
- ✓ 86% se sentem satisfeitos em relação às responsabilidades atribuídas ao cargo e a importância da função; 6% se sentem insatisfeitos;

- ✓ 69% se sentem satisfeitos em relação às possibilidades de crescimento na profissão de corretor de imóveis para cargos gerenciais ou acima; 11% se sentem insatisfeitos;
Fatores higiênicos:
- ✓ 62% se sentem satisfeitos em relação às políticas e administração da empresa, sobre as políticas de gestão sobre remuneração e administração da imobiliária; 25% se sentem insatisfeitos;
- ✓ 75% se sentem satisfeitos em relação à supervisão e sobre a avaliação do conhecimento do supervisor em relação às funções corretor de imóveis; 8% se sentem insatisfeitos;
- ✓ 78% se sentem satisfeitos em relação ao relacionamento com o supervisor; 10% se sentem insatisfeitos;
- ✓ 62% se sentem satisfeitos em relação às condições de trabalho; 29% se sentem insatisfeitos;
- ✓ 72% se sentem satisfeitos em relação aos salários recebidos (comissão de vendas); 16% se sentem insatisfeitos;
- ✓ 84% se sentem satisfeitos em relação à expectativa de ganho; 12% se sentem insatisfeitos;
- ✓ 79% se sentem satisfeitos em relação ao relacionamento com os colegas que desempenham a mesma função; 12% se sentem insatisfeitos;
- ✓ 77% se sentem satisfeitos em relação ao status ou sobre a satisfação em dizer as pessoas que são corretores de imóveis; 9% se sentem insatisfeitos;
- ✓ 71% se sentem satisfeitos em relação à segurança em continuar atuando na profissão e honrando seus compromissos; 17% se sentem insatisfeitos;

A avaliação dos fatores motivacionais dos corretores de imóveis da cidade de São Paulo difere bastante dos resultados apresentados por Herzberg e considerados referência em estudos motivacionais.

Aspectos relacionados à rotina do corretor de imóveis:

- ✓ dinâmica do setor onde o corretor trabalha todos os dias da semana em longas jornadas;
- ✓ eventos de lançamento de empreendimentos no período após o expediente normal;
- ✓ falta de políticas de crescimento dentro da organização;
- ✓ alta rotatividade;
- ✓ baixo nível de escolaridade e especialização;
- ✓ fatores externos relacionados às dificuldades do mercado de trabalho formal;
- ✓ possibilidade de ganhos elevados repentinos; e
- ✓ a expectativa em solucionar problemas financeiros.

A pesquisa revela a seleção natural de características que se auto predispõe, ou seja, um fator com elevado índice de satisfação acaba ocultando índices de insatisfação. Os fatores reconhecimento, políticas e administração da empresa, condições de trabalho e segurança foram indicadores de insatisfação em todas as apresentações de perfil.

Entre os 14 itens pesquisados a análise do índice referente aos salários recebidos nos indica uma grande variação em relação às três comparações, como segue:

Tabela 23- Insatisfação com os salários.

Insatisfação em relação aos salários recebidos		
	Higiênicos	Motivadores
Segurança	-36,67	20,00
Status	-15,00	40,00
Relacionamento com os Colegas	-15,00	41,67
Condições de Trabalho	-48,33	5,00
Relacionamento com Supervisor	-16,67	30,00
Supervisão	-18,33	23,33
Políticas e Administração da Empresa	-40,00	10,00
Crescimento Profissional	-16,67	26,67
Responsabilidade	-13,33	36,67
O trabalho em si	-20,00	25,00
Reconhecimento	-23,33	25,00
Execução das atividades	-6,67	40,00

Gráfico 46 – Insatisfação com os salários.

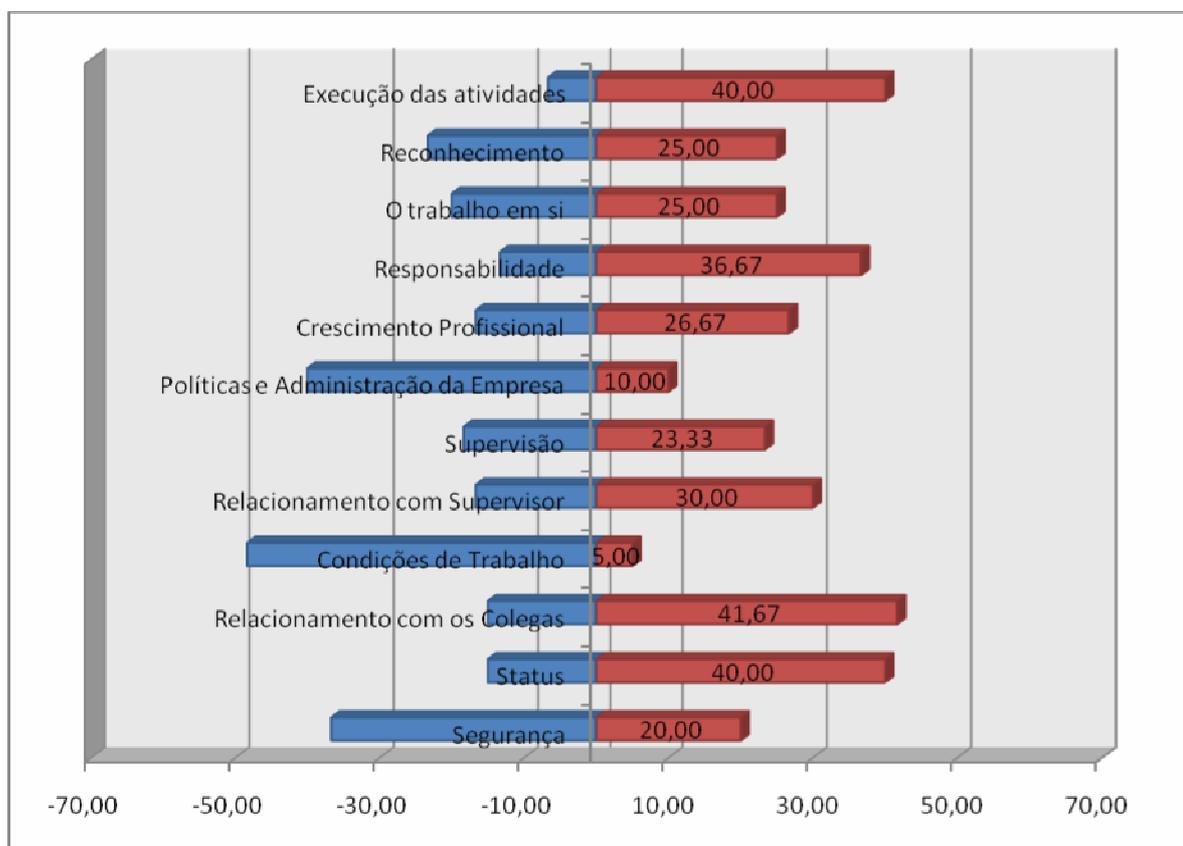


Tabela 24 - Salários recebidos não geram nem satisfação nem insatisfação.

Salários recebidos não geram nem satisfação nem insatisfação		
	Higiênicos	Motivadores
Segurança	-4,44	40,00
Status	-2,22	51,11
Relacionamento com os Colegas	-8,89	53,33
Condições de Trabalho	-20,00	33,33
Relacionamento com Supervisor	-17,78	48,89
Supervisão	-4,44	35,56
Políticas e Administração da Empresa	-8,89	33,33
Crescimento Profissional	-6,67	53,33
Responsabilidade	-8,89	46,67
O trabalho em si	-11,11	22,22
Reconhecimento	-8,89	26,67
Execução das atividades	-4,44	35,56

Gráfico 47- Salários recebidos não geram nem satisfação nem insatisfação.

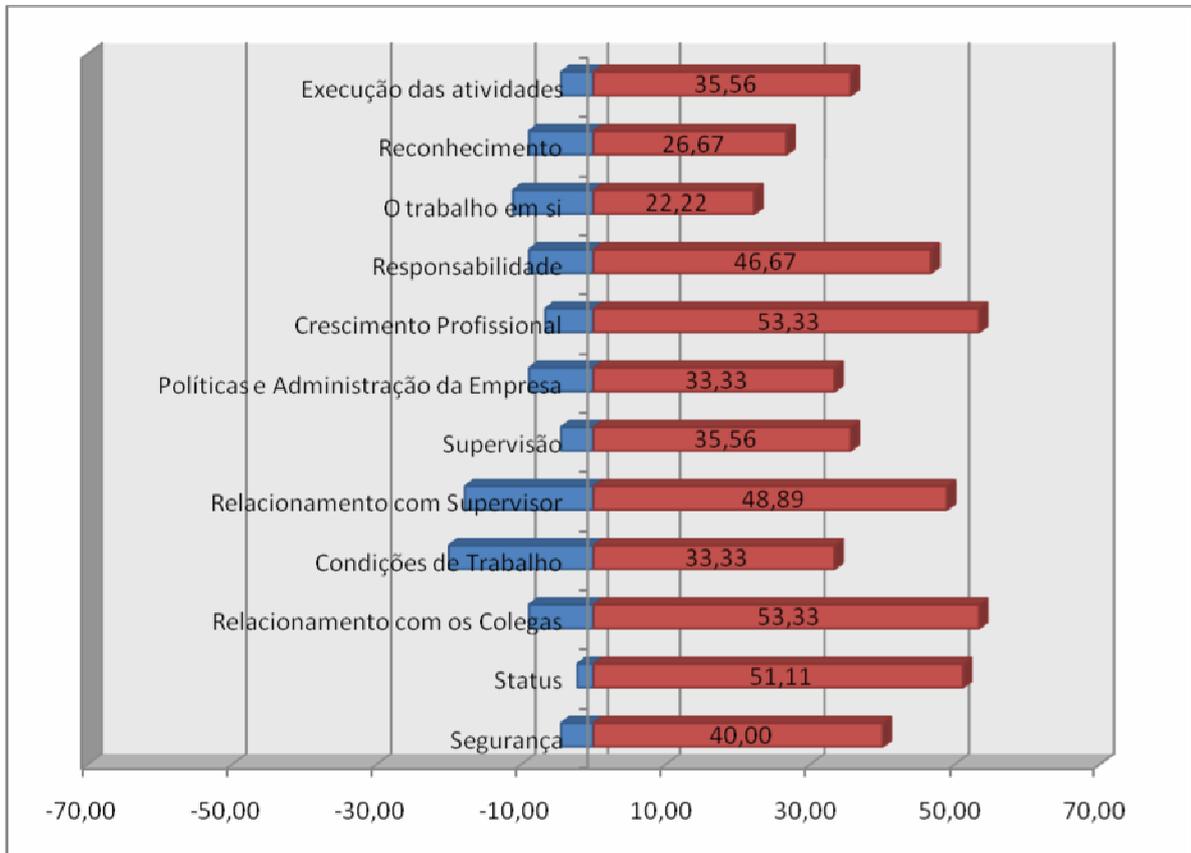
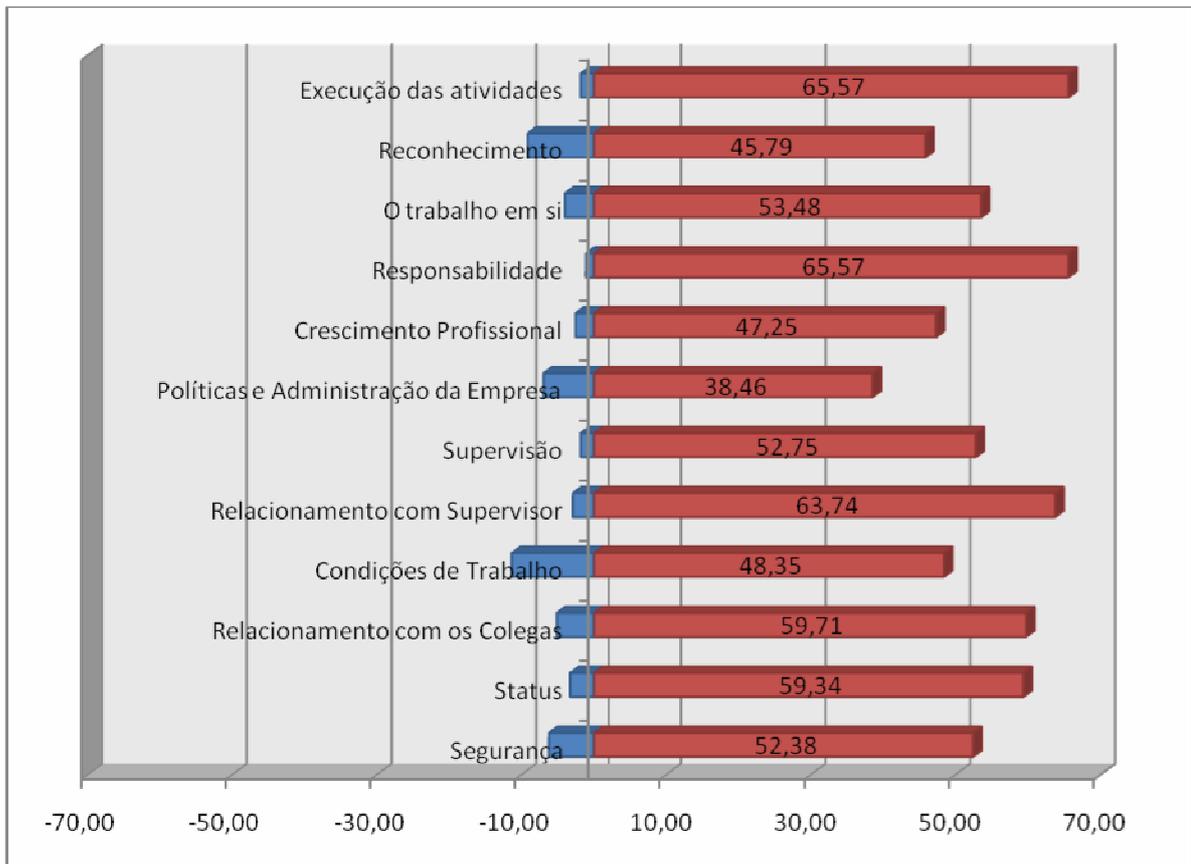


Tabela 25- Satisfação com os salários

Satisfação em relação aos salários recebidos		
	Higiênicos	Motivadores
Segurança	-6,23	52,38
Status	-3,30	59,34
Relacionamento com os Colegas	-5,13	59,71
Condições de Trabalho	-11,36	48,35
Relacionamento com Supervisor	-2,93	63,74
Supervisão	-1,83	52,75
Políticas e Administração da Empresa	-6,96	38,46
Crescimento Profissional	-2,56	47,25
Responsabilidade	-1,10	65,57
O trabalho em si	-4,03	53,48
Reconhecimento	-9,16	45,79
Execução das atividades	-1,83	65,57

Gráfico 48- Satisfação com os salários



Então, conclui-se que:

- ✓ se o corretor perceber que dentro da imobiliária seu trabalho foi reconhecido e que os demais estão visualizando o resultado do seu esforço, isso passa a ser um ponto de satisfação;
- ✓ se o corretor perceber que a imobiliária tem políticas de administração diferenciadas das demais e com regras claras, isso passa a ser outro ponto de satisfação;
- ✓ se o corretor perceber que as condições de trabalho tiverem grandes transformações, acabando como plantões vazios, sem infra estrutura e sem segurança, isso passa a ser outro ponto de satisfação;

Porém a conclusão do estudo é clara, para este público específico a remuneração é o ponto principal de satisfação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABREU, Luiz O. M. **Duração da Venda de Imóveis em Lançamento no Brasil**. 2002, 160p. Dissertação (Mestrado em Economia). Programa de Pós-graduação em Economia, Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, 2002.
- BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas Organizações**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1997a.
- BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Avaliação de Desempenho Humano na Empresa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1988.
- BERGAMINI, Cecília Whitaker; CODA, Roberto (Org). **Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- BRASIL, **Banco Central do Brasil**. Apresenta informações atualizadas sobre o Sistema Financeiro Nacional. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?SFH>>. Acesso em 01 out. 2008ª.
- BRASIL, **Ministério do Trabalho e Emprego**. Apresenta informações atualizadas sobre a utilização dos Recursos do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço. Disponível em: <<http://www.mte.gov.br/fgts>>. Acesso em 01 out. 2008b.
- CBIC - **Câmara Brasileira da Indústria da Construção**. Apresenta informações atualizadas sobre os segmentos da Construção Civil e Mercado Imobiliário. Disponível em: <<http://www.cbicdados.com.br>>. Acesso em 01 set. 2007
- CASTRO, Luciano Thomé; NEVES, Marcos Fava. **Administração de Vendas: Planejamento, Estratégia e Gestão**. São Paulo: Atlas, 2005.
- CELANI, Silvia. **Histórico da Profissão do Corretor de Imóveis**. In: COFECI, Conselho Federal de Corretores de Imóveis. Disponível em: <<http://www.cofeci.gov.br/pagInternas/profissao/inicio.php>>.
- DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2002.
- FUTRELL, Charles M. **Vendas: Fundamentos e novas práticas de gestão**. São Paulo: Saraiva, 2003.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- HERZBERG, Frederick. Mais Uma Vez: Como Motivar Seus Funcionários? In: VROOM, Victor H. **Gestão de Pessoas, não de Pessoal**. 10ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

IBGE – **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Apresenta informações atualizadas sobre População, Economia e Geociências. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acessado em 01 out. de 2008.

LÉVY-LEBOYER, Claude. **A crise das motivações**. São Paulo: Atlas, 1994. Tradução de: La crise des motivations.

KOHN, Alfie, **Punidos pelas Recompensas: os problemas causados por prêmios por produtividade**. São Paulo: Atlas, 1998.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARION, José Carlos; DIAS, Reinaldo; TRALDI, Maria Cristina. **Monografia para os Cursos de Administração, Contabilidade e Economia**. São Paulo: Atlas, 2002.

MASLOW, Abraham H., **Maslow no Gerenciamento**. Rio de Janeiro: Qualitmark, Ed. 2001.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. São Paulo: Futura, 2002.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. Rio de Janeiro: LTC, 1999. Tradução de: Organizational behavior.

ROBBINS, Stephen P.; DECENZO, David A. **Fundamentos da Administração**. São Paulo: Pearson: Prentice Hall, 2004.

SAMPIERI, Roberto Hernandez. **Metodologia de Pesquisa**. São Paulo: McGrawHill, 2006.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23 ed. rev. e atual. – São Paulo: Cortez, 2007.

STATSTM. **Software Estatístico para Definir Tamanho da Amostra**. Disponível em <<http://www.decisionanalyst.com/download.asp>>

TAYLOR, Frederick Winstow. **Princípios de Administração Científica**. São Paulo: Atlas, 1966. Tradução de: The principles of scientific management.

Anexos

Anexo 1 – SFH: Evolução do Número de Moradias Financiadas

SFH: EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE MORADIAS FINANCIADAS 1970 A 2006						
Anos	FGTS		SBPE*		TOTAL	
	No Período	Acumulado (1)	No Período	Acumulado (2)	No Período	Acumulado (1+2)
1970	73.144	363.358	84.086	222.192	157.230	585.550
1971	59.059	422.417	58.531	280.723	117.590	703.140
1972	47.804	470.221	76.685	357.408	124.489	827.629
1973	61.178	531.399	96.623	454.031	157.801	985.430
1974	35.937	567.336	60.268	514.299	96.205	1.081.635
1975	77.417	644.753	64.512	578.811	141.929	1.223.564
1976	164.353	809.106	109.410	688.221	273.763	1.497.327
1977	209.709	1.018.815	58.004	746.225	267.713	1.765.040
1978	279.516	1.298.331	58.133	804.358	337.649	2.102.689
1979	274.238	1.572.569	108.985	913.343	383.223	2.485.912
1980	366.808	1.939.377	260.534	1.173.877	627.342	3.113.254
1981	198.514	2.137.891	266.884	1.440.761	465.398	3.578.652
1982	282.384	2.420.275	258.745	1.699.506	541.129	4.119.781
1983	32.685	2.452.960	44.562	1.744.068	77.247	4.197.028
1984	43.551	2.496.511	42.807	1.786.875	86.358	4.283.386
1985	25.005	2.521.516	34.652	1.821.527	59.657	4.343.043
1986	44.350	2.565.866	62.312	1.883.839	106.662	4.449.705
1987	99.227	2.665.093	132.005	2.015.844	231.232	4.680.937
1988	98.249	2.763.342	181.834	2.197.678	280.083	4.961.020
1989	31.617	2.794.959	68.089	2.265.767	99.706	5.060.726
1990	165.617	2.960.576	74.993	2.340.760	240.610	5.301.336
1991	359.719	3.320.295	41.050	2.381.810	400.769	5.702.105
1992	43.801	3.364.096	64.869	2.446.679	108.670	5.810.775
1993	4.256	3.368.352	53.708	2.500.387	57.964	5.868.739
1994	-	3.368.352	61.384	2.561.771	61.384	5.930.123
1995	16.550	3.384.902	46.594	2.608.365	63.144	5.993.267
1996	29.900	3.414.802	38.286	2.646.651	68.186	6.061.453
1997	170.729	3.585.531	35.487	2.682.138	206.216	6.267.669
1998	124.055	3.709.586	39.368	2.721.506	163.423	6.431.092
1999	99.875	3.809.461	35.131	2.756.637	135.006	6.566.098
2000	160.821	3.970.282	36.465	2.793.102	197.286	6.763.384
2001	247.990	4.218.272	35.795	2.828.897	283.785	7.047.169
2002	212.144	4.430.416	28.905	2.857.802	241.049	7.288.218
2003	211.204	4.641.620	36.480	2.894.282	247.684	7.535.902
2004	266.424	4.908.044	53.827	2.948.109	320.251	7.856.153
2005	337.448	5.245.492	61.223	3.009.332	398.671	8.254.824
2006	408.428	5.653.920	113.873	3.123.205	522.301	8.777.125

Fonte: Banco Central, ABECIP e CAIXA.

Extraído do livro: "História e Perspectivas do Crédito Imobiliário - ABECIP 36 anos".

Elaboração: Banco de Dados CBIC.

(-) Dado não disponível.

(*) O número de moradias financiadas com recursos do SBPE é obtido pela soma dos financiamentos para a aquisição de imóveis (novos e usados) e para a construção (que a partir de janeiro de 1998 inclui também Materiais de Construção, Reforma e Ampliação)

(**) No FGTS inclui unidades habitacionais financiadas nos programas Carta de Crédito Individual, Material de Construção, Imóvel na Planta / Apoio à Produção e Pró-Moradia.

Observação: Demais dados estão no site: www.cbicdados.com.br

Anexo 2 – Direcionamento de Recursos - SBPE

USOS - APLICAÇÕES IMOBILIÁRIAS	12/2003	12/2004	12/2005	12/2006
Financiamentos Habitacionais	24.910	29.330	36.686	45.263
* Financ. para Aquisição I	21.535	23.435	26.708	31.822
* Financ. para Produção exceto Desemb. II	2.443	2.924	4.264	5.288
* Desemb. Futuros II-a	457	987	1.989	3.941
* Desemb. Comprom. III	179	628	880	1.078
* Aquisição Mat. Constr. V	0,079	0,085	1.576	1.789
* Cartas de Créd. Com. IV	296	1.356	1.270	1.345
Financiamentos Imobiliários a Taxa de Merc.	12.874	13.118	14.677	16.319
* Financ. Aquis., Constr., Reforma Imóv. Com. ou Res.	10.688	10.716	11.863	12.804
* Produção Imóveis Com. ou Res. II-a	1.230	1.488	1.553	1.998
* Desemb. Futuros II-a	131	61	140	268
* Financ. Compromissados Imóv. Com. ou Res.	3
* Aquisição de Mat. Constr. Imóv. Com. ou Res. V	770	844	1.104	1.185
* Cartas de Créd. Formalizadas IV	52	10	17	64
Créditos junto ao FCVS	30.996	33.214	34.643	37.139
FCVS Arts. 1º e 2º Res. 3.347	33.670	26.745	17.139	12.553
* Art. 2º Res. 3.347 - FCVS PROER COMPUTADO Direc.	22.609	18.298	12.344	9.090
* Art. 1º Res. 3.347 - FCVS Novada UTILIZADA Direc.	5.770	4.384	2.479	1.790
* Art. 1º Res. 3.347 - FCVS Novada PERMUTADA Direc.	5.223	3.961	2.249	1.624
* Art. 1º Res. 3.347 - FCVS Novada ALIENADA Direc.	67	102	67	49
Letras e Ced. Hip. Adq.	795	543	476	273
Fundos e Outros	2.145	2.666	3.036	3.683
* Certificado de Recebíveis Imobiliários	70	426	287	172
* Imóveis Hab. Não Alien. SFH XVI-6110	616	600	462	464
* FABRE e FESTA XVI 6111 e 6112	261	232	204	171
* Descontos da Lei 10.150 Art. 2-XV - Res. 3.347 6114	14	6	1	0,375
* Operções Fx. Especial - Art. 2-XV - Res. 3.347 6115	507	616	511	519
* Dir. Cred. Pessoa Física IX 6116	5	35	200	243
* SFH Art. 12º Res. 3.347 – 6119	127	243	492	403
* SFH Fin. Art. 2º XVII - Res. 3.347 – 6118	220	138	126	130
* SFH Dif. Dez 2005 - Art. 3º - Res. 3.347 - Direc. 6154	799
* IMERC Direitos Credit. Imobiliários VIII – 6708	36	44	83	192
* IMERC Fin. Art. 2º XVII - Res. 3.347- 6715	67	101	89	93
* IMERC Art. 12º Res. 3.347 – 6716	2	9	128	100
* Arrend. Merc. de Imóv. Uso Próprio XI – 6712	129	147	160	150
* IMERC Imóv. Não Alien. XIII – 6714	91	68	293	244
* Quotas FII e FIDC - Fin. Hab. IX - 6711 e 6721
* Debêntures Fin. Imobil. X – 6710	...	2	1	0,754
* Quotas de FII FIDC - Fin Imob.
* Fin. Infra-estrutura em Loteamento XII – 6713
SUBTOTAL	105.389	105.616	106.657	115.230
COMPULSÓRIO BACEN	22.938	25.144	26.720	29.240
TOTAL DE USOS	128.328	130.760	133.377	144.470

Fonte: Estatísticas Básicas do BACEN (SFH - SBPE) - DINOR/DECAD/DIHAB.

ELABORAÇÃO: BANCO DE DADOS DA CBIC.

(...) Dado não disponível.

1.1. EM R\$ MILHÕES

Anexo 3 - Direcionamento dos Recursos – SBPE

DIRECIONAMENTO DE RECURSOS - SBPE
Consolidado das Instituições - 1994 a 2006

R\$ milhões

ANO / MÊS	1.1.1.1. Usos								Compu ls. BACEN	Total Usos	APLICAÇÕES EFETIVAS EM FINANCIAMENTO S HABITACIONAIS	APLICAÇÕES EM FINANCIAM. IMOBILIÁRIOS
	Aplicações Habitacionais											
	Financia m. Habitac.(1)	Financ. Imob. a Tx Merc. (2)	Créditos junto ao FCVS	FCVS Arts. 2 e 3 Res. 3005(3)	Letras e Ced. Hip. Adq.	Fundos e Outros (4)	Total					
1994 DEZ	37.568	-	7.487	-	505	2.342	47.902	7.174	55.076	37.568	41.723	
1995 DEZ	48.320	-	11.466	-	843	2.771	63.399	7.347	70.746	48.320	56.862	
1996 DEZ	46.126	-	17.565	-	1.085	2.722	67.498	8.697	76.195	46.126	59.286	
1997 DEZ	50.392	-	20.214	-	3.183	4.078	77.867	12.034	89.911	50.392	65.277	
1998 DEZ	55.886	236	26.371	-	314	1.750	84.556	13.294	101.051	55.886	55.886	
1999 DEZ	49.935	298	33.484	-	2.556	3.486	89.758	13.144	102.902	49.935	48.735	
2000 DEZ	36.839	307	48.195	-	3.004	3.595	91.941	12.754	104.695	36.839	36.839	
2001 DEZ	30.746	333	43.997	-	2.693	5.679	83.448	14.035	97.484	30.746	30.746	
2002 DEZ	20.718	12.088	28.878	34.691	618	5.698	102.692	22.414	125.106	20.718	32.806	
2003 DEZ	24.910	12.874	30.996	33.670	795	2.145	105.389	22.938	128.328	24.910	37.784	
2004 DEZ	29.330	13.118	33.214	26.745	543	2.666	105.616	25.144	130.760	29.330	42.448	
2005 DEZ	36.686	14.677	34.643	17.139	476	3.994	107.616	26.720	134.336	36.686	51.364	
2006 JAN	37.671	14.770	34.678	17.264	454	6.041	110.878	26.837	137.714	37.671	52.441	
FEV	38.765	14.802	34.810	16.397	329	6.136	111.240	26.959	138.199	38.765	53.567	
MAR	38.952	14.860	35.096	16.031	250	6.397	111.586	26.629	138.216	38.952	53.812	
ABR	39.477	14.884	34.664	15.640	212	6.715	111.591	26.603	138.194	39.477	54.361	
MAI	40.440	15.127	34.334	15.259	230	7.025	112.415	26.277	138.692	40.440	55.567	
JUN	41.379	15.225	34.462	14.898	248	7.366	113.579	26.500	140.079	41.379	56.604	
JUL	42.351	15.246	36.057	14.526	272	7.564	116.015	26.834	142.849	-	-	

Fonte: Estatísticas Básicas do BACEN (SFH - SBPE) - DINOR/DECAD/DIHAB.

ELABORAÇÃO: BANCO DE DADOS DA CBIC.

- (1) Financiamentos habitacionais para aquisição, produção, desemb. futuros, financ. compromissados, aquisição mat. construção e cartas de crédito formalizadas;
- (2) Financiamentos para aquisição, constr. e reforma de imóveis comerciais e residenciais; produção de imóveis comerciais e residenciais; desemb. futuros; financ. compromissados para imóveis comerciais e residenciais; aquisição de material para construção e cartas de crédito concedidas;
- (3) Créditos do FGVS utilizados, permutados ou alienados - saldos dos financiamentos negociados no âmbito do PROER;
- (4) Inclui imóveis Hab. SFH recebidos, FABRE, FESTA, Lei 8.004, operações faixa especial, direitos creditórios imóveis resid., certificados de recebíveis imobiliários, títulos de Cias. Hipotecárias e/ou Securitizadoras, imóveis recebidos em liquidação de financiamentos habitacionais;
- (5) Informações provenientes das instituições (Regime de Caixa).
- (-) Dado não disponível.



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E ATUÁRIA
FEA
PROGRAMA DE ESTUDOS PÓS-GRADUADOS EM ADMINISTRAÇÃO

PESQUISA DE MESTRADO

INSTRUÇÕES

- 1º Esta pesquisa tem o objetivo de levantar informações referentes aos aspectos motivacionais do corretor de imóveis.
2º Procure ser o mais fiel possível em suas respostas.
3º Não deixe de responder nenhuma questão.

DESCRIPTIVO DO PERFIL

GÊNERO

1-() – MASCULINO	2-() – FEMININO
-------------------	------------------

HÁ QUANTOS ANOS TRABALHA EXCLUSIVAMENTE NESTA PROFISSÃO

3-() – ATÉ 2 ANOS	6-() – ENTRE 10 E 15 ANOS
4-() – ENTRE 2 E 5 ANOS	7-() – MAIS DE 15 ANOS
5-() – ENTRE 5 E 10 ANOS	

GRAU DE ESCOLARIDADE

8-() – 2º GRAU	14-() – MBA CONCLUÍDO
9-() – SUPERIOR INCOMPLETO OU CURSANDO	15-() – MESTRADO CURSANDO
10-() – SUPERIOR COMPLETO	16-() – MESTRADO CONCLUÍDO
11-() – PÓS-GRADUAÇÃO CURSANDO	17-() – DOUTORADO CURSANDO
12-() – PÓS-GRADUAÇÃO CONCLUÍDA	18-() – DOUTORADO CONCLUÍDO
13-() – MBA CURSANDO	19-() – OUTRO CURSO _____

FAIXA ETÁRIA

20-() – ATÉ 20 ANOS	25-() – ENTRE 40 E 45 ANOS
21-() – ENTRE 20 E 25 ANOS	26-() – ENTRE 45 E 50 ANOS
22-() – ENTRE 25 E 30 ANOS	27-() – ENTRE 50 E 55 ANOS
23-() – ENTRE 30 E 35 ANOS	28-() – ENTRE 55 E 60 ANOS
24-() – ENTRE 35 E 40 ANOS	29-() – ACIMA DE 60 ANOS

FONTE DE RENDA FAMILIAR

30-() – EXCLUSIVO DA CORRETAGEM
31-() – POSSUI OUTRAS FONTES – A renda da corretagem representa _____ % do total.

Observe a escala de satisfação abaixo. Marque com um X de acordo com a sua opinião nas afirmativas abaixo.

(-3) – Totalmente Insatisfeito

(-2) – Bastante Insatisfeito

(-1) – Pouco Insatisfeito

(0) – Ponto Neutro

(+1) – Pouco Satisfeito

(+2) – Bastante Satisfeito

(+3) – Totalmente Satisfeito

1- Execuções das Atividades. (Ato da negociação, apresentação do imóvel, atendimento ao cliente, rotina de trabalho como ir aos plantões, fazer planejamentos, etc.)

-3	-2	-1	0	1	2	3
----	----	----	---	---	---	---

2- Reconhecimento. (Reconhecimento das pessoas como profissional e executivo de negócios)

-3	-2	-1	0	1	2	3
----	----	----	---	---	---	---

3- O trabalho em si. (A rotina da execução da atividade somado as conquistas ou prejuízos)

-3	-2	-1	0	1	2	3
----	----	----	---	---	---	---

4- Responsabilidades. (As responsabilidades atribuídas ao cargo e a importância da função)

-3	-2	-1	0	1	2	3
----	----	----	---	---	---	---

5- Expectativas de Ganho. (Perspectiva de ganhos trabalhando no seto)

-3	-2	-1	0	1	2	3
----	----	----	---	---	---	---

6- Crescimento Profissional. (Possibilidade de crescimento na profissão de corretor de imóveis para cargos gerenciais ou acima).

-3	-2	-1	0	1	2	3
----	----	----	---	---	---	---

7- Políticas e administração da empresa. (Políticas de gestão sobre remuneração e administração da imobiliária).

-3	-2	-1	0	1	2	3
----	----	----	---	---	---	---

8- Supervisão. (Avaliação do conhecimento do supervisor em relação as funções do corretor de imóveis).

-3	-2	-1	0	1	2	3
----	----	----	---	---	---	---

9- Relacionamento com o Supervisor. (Avaliação da relação entre o gerente e o corretor de imóveis).

-3	-2	-1	0	1	2	3
----	----	----	---	---	---	---

10- Condições de Trabalho. (Avaliação das condições que são oferecidas para que o corretor desempenhe a sua atividade).

-3	-2	-1	0	1	2	3
----	----	----	---	---	---	---

11- Salários Recebidos. (Remuneração ganha efetivamente com a comercialização dos imóveis).

-3	-2	-1	0	1	2	3
----	----	----	---	---	---	---

12- Relacionamento com os Colegas. (Avaliação do relacionamento com os colegas que desempenham a mesma função).

-3	-2	-1	0	1	2	3
----	----	----	---	---	---	---

13- Status. (Avaliação sobre a satisfação em dizer as pessoas que é corretor de imóveis).

-3	-2	-1	0	1	2	3
----	----	----	---	---	---	---

14- Segurança. (Avaliação da segurança que sente em relação a continuar atuando na profissão e honrando seus compromissos).

-3	-2	-1	0	1	2	3
----	----	----	---	---	---	---

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)