

**PORTA NOVA NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS**

Giovanna Postigo Tinti - USP - Universidade de São Paulo

Isabela Müller Rodrigues - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - USP

Maria Luisa De Sá - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - USP

Antony Santos De Jesus - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - USP

Adrielle Da Silva Abreu - USP - Universidade de São Paulo

Martinho Isnard Ribeiro De Almeida - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto - FEARP

Augusto César Souza Facundo - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - USP

**Resumo**

O presente trabalho tem como objetivo analisar a empresa Porta Nova Negócios Imobiliários, localizada em Embu das Artes (SP), a fim de detalhar as principais características da organização, bem como apresentar soluções encontradas para as situações-problema identificadas. A priori, a empresa foi fundada em 1982 e, desde 2001, é administrada pela CEO Daniela Almeida. No presente momento, a empresa opera com 15 funcionários, além de possuir alguns serviços que são terceirizados (como, por exemplo, na área de TI). Nesse sentido, a partir da coleta de dados sobre a entidade – o que permite uma visão sistêmica e geral tanto do setor, quanto da empresa em si – faz-se possível identificar problemáticas e soluções dentro do contexto da organização. Logo, um ponto importante tratado na pesquisa são três casos em que a empresa realizou mudanças bem-sucedidas: a) a implementação da ferramenta Gestor de Leads C2S; b) a elaboração do calendário anual; e c) a contratação de uma advogada.

**Palavras-chave:** Imobiliária; Estrutura organizacional; Solução de problemáticas.

**Abstract**

The aim of this paper is to analyze the company Porta Nova Negócios Imobiliários, located in Embu das Artes (SP), with the purpose of detailing the main characteristics of the organization, as well as presenting solutions found for the problems identified. Firstly, the company was founded in 1982 and, since 2001, is run by CEO Daniela Almeida. At the present moment, the company operates with 15 employees, besides some services that are outsourced (for example, in the technological field). In that way, from data collection about the entity – which allows an overall and systemic vision from both the real estate business and the company itself – it's possible to identify problems and solutions in the context of the organization. Thus, an important aspect addressed in the research is three cases in which the company has successfully made chances: a) implementation of the Gestor de Leads C2S; b) development of an annual calendar; and c) the hiring of a lawyer.

**Keywords:** Real estate company; Organizational structure; Problem solving.

FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E ATUÁRIA  
DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (FEA-USP)  
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Discentes:

Adrielle da Silva Abreu

Antony Santos de Jesus

Giovanna Postigo Tinti

Isabela Müller Rodrigues

Maria Luisa de Sá

Monitor Augusto César Souza Facundo  
Prof. Dr. Martinho Isnard Ribeiro de Almeida

Relato Técnico - EMPRAD 2023  
Empresa: Porta Nova Negócios Imobiliários

São Paulo

2023

## I) RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar a empresa Porta Nova Negócios Imobiliários, localizada em Embu das Artes (SP), a fim de detalhar as principais características da organização, bem como apresentar soluções encontradas para as situações-problema identificadas. A priori, a empresa foi fundada em 1982 e, desde 2001, é administrada pela CEO Daniela Almeida. No presente momento, a empresa opera com 15 funcionários, além de possuir alguns serviços que são terceirizados (como, por exemplo, na área de TI).

Nesse sentido, a partir da coleta de dados sobre a entidade – o que permite uma visão sistêmica e geral tanto do setor, quanto da empresa em si – faz-se possível identificar problemáticas e soluções dentro do contexto da organização. Logo, um ponto importante tratado na pesquisa são três casos em que a empresa realizou mudanças bem-sucedidas: a) a implementação da ferramenta Gestor de Leads C2S; b) a elaboração do calendário anual; e c) a contratação de uma advogada.

Palavras-chave: Imobiliária; Estrutura organizacional; Solução de problemáticas.

### *ABSTRACT*

*The aim of this paper is to analyze the company Porta Nova Negócios Imobiliários, located in Embu das Artes (SP), with the purpose of detailing the main characteristics of the organization, as well as presenting solutions found for the problems identified. Firstly, the company was founded in 1982 and, since 2001, is run by CEO Daniela Almeida. At the present moment, the company operates with 15 employees, besides some services that are outsourced (for example, in the technological field).*

*In that way, from data collection about the entity – which allows an overall and systemic vision from both the real estate business and the company itself – it's possible to identify problems and solutions in the context of the organization. Thus, an important aspect addressed in the research is three cases in which the company has successfully made chances: a) implementation of the Gestor de Leads C2S; b) development of an annual calendar; and c) the hiring of a lawyer.*

*Keywords: Real estate company; Organizational structure; Problem solving.*

## II) INTRODUÇÃO

A empresa Porta Nova Negócios Imobiliários, com sede na cidade de Embu das Artes, no estado de São Paulo, é o objeto desta análise, com o objetivo de delimitação minuciosa de suas principais características organizacionais e proposição de soluções para as problemáticas identificadas. Através da coleta abrangente de dados sobre a empresa, englobando sua estrutura organizacional, composição de recursos humanos e métodos operacionais, esta investigação almeja proporcionar uma visão integral tanto do cenário do mercado imobiliário, quanto da própria entidade em análise.

Sob a liderança da CEO Daniela Almeida, a Porta Nova Negócios Imobiliários se concentra predominantemente na atividade de locação e venda de propriedades, abrangendo diversos tipos de imóveis, tais como residências, chácaras, apartamentos e terrenos. A organização atualmente mantém uma equipe de quinze colaboradores, distribuídos em uma variedade de funções, sendo dois deles especializados na área financeira, dois em contratos de locação, um em advocacia, três estagiárias, bem como sete corretores altamente qualificados. Além da sua excelente equipe, outro diferencial para a empresa é o fato de ela possuir um espaço físico bem localizado e com estacionamento.

Não obstante, uma análise aprofundada revela a presença de desafios significativos no âmbito do planejamento estratégico da Porta Nova. A ausência de corretores trabalhando aos finais de semana (a), bem como a falta de um calendário anual formalmente desenvolvido (b), além da inexistência de um funcionário do meio jurídico para auxiliar as atividades da empresa (c), constituíam algumas áreas que demandavam atenção imediata. Entretanto, essas três situações, que precisavam de melhorias dentro da Porta Nova, foram solucionadas com sucesso. Portanto, citam-se as três soluções implementadas:

- a) Implementação da ferramenta Gestor de Leads C2S;
- b) Elaboração de um calendário anualmente; e
- c) Contratação de uma advogada para suporte jurídico.

Nesse contexto, conclui-se que foi imperativo a formulação de estratégias e a implementação de medidas que possibilitaram à Porta Nova Negócios Imobiliários superar essas dificuldades, visando não apenas sua sobrevivência, mas também seu crescimento sustentável no setor imobiliário, o qual se encontra em constante evolução.

### III) CONTEXTO E REALIDADE INVESTIGADA

A empresa Porta Nova Negócios Imobiliários é uma intermediadora de oferta e demanda por imóveis residenciais na região de Embu das Artes, que auxilia na compra, venda ou locação, facilitando os negócios entre potenciais compradores e vendedores. Com 41 anos no mercado, a organização tem como propósito levar a melhor experiência na área imobiliária aos seus clientes, oferecendo imóveis que satisfaçam suas necessidades e realizem seus sonhos.

Atualmente, ela se defronta com um mercado cada vez mais inovador, tecnológico e anti-burocrático, exigindo que a empresa faça adaptações para atingir seus objetivos. O setor imobiliário brasileiro conta com grandes *startups*, como Quinto Andar e Loft, que possuem uma alta participação no mercado por serem altamente tecnológicas e digitais. Em outras palavras, tais *startups* promovem uma maior facilidade para as transações no mercado imobiliário, o que as torna muito populares e amplamente utilizadas pelo público.

Ademais, o setor, nos dias atuais, movimenta bilhões de reais. De acordo com o site do IBRESP (2021), uma pesquisa de 2021 da Ademi (Associação de Dirigentes do Mercado Imobiliário) apontou que o número de vendas atingiu 11 bilhões de reais, com previsões positivas também para os próximos anos, indicando grandes oportunidades para corretoras no setor. Nesse sentido, denota-se a preocupação de a Porta Nova sempre aprimorar os seus processos, de modo a manter-se competitiva dentro do ramo imobiliário. Logo, justifica-se a adoção de medidas que solucionem os problemas do cotidiano da empresa, tais quais os pontuados anteriormente (a, b e c).

### IV) DIAGNÓSTICO DO PROBLEMA E/OU OPORTUNIDADE

A CEO da Imobiliária Porta Nova, Daniela Almeida, relatou alguns problemas por ela enfrentados há alguns anos, e como os solucionou – como será tratado mais adiante.

Em primeiro lugar, a ausência de atendimento dos corretores, durante os finais de semana – períodos de alta demanda por imóveis, mas sem jornada de trabalho da imobiliária –, era um grande problema. Isso porque, muitas pessoas mandavam mensagem para a empresa, por exemplo, no sábado à tarde, mas só recebiam um retorno do corretor na segunda-feira. E, muitas vezes, os clientes nem se lembravam mais de terem iniciado a conversa.

Em segundo lugar, até o ano passado, não existia nenhum tipo de planejamento quanto aos feriados e suas emendas – o que impossibilitava os colaboradores de se planejarem

antecipadamente. Daniela sentia que poderia haver algum tipo de programação entre os funcionários também, como eventos e momentos de descontração. Todavia, não possuía nenhum mecanismo de organização quanto a isso.

Em terceiro lugar, ela comentou que a falta de segurança que os colaboradores e clientes possuíam ao fechar contratos era um problema considerável, visto que se sentiam sujeitos a cair em fraudes. Por isso, ela sentia necessidade de um amparo de um profissional da área jurídica especializado na parte contratual.

## V) DESCRIÇÃO DAS MUDANÇAS REALIZADAS NA EMPRESA

Assim, levando em conta o supracitado, elencam-se as três mudanças que foram realizadas com êxito dentro da empresa, visando a solucionar alguns dos problemas citados.

### a) Implementação da ferramenta Gestor de Leads C2S.

A priori, uma medida muito comum no ramo imobiliário é a captação de *leads* – ou seja, a atração de potenciais clientes através de uma primeira manifestação de interesse. Por esse ângulo, ainda que a imobiliária Porta Nova possua sua atuação presencial em Embu das Artes, grande parte da captação de clientes ocorre através de portais de imóveis – como o ZAP imóveis – em que os imóveis agenciados pela imobiliária são divulgados. Durante esse processo, os *leads* (ou futuros clientes) que buscam e se interessam por um imóvel são direcionados para entrarem em contato com corretores da respectiva imobiliária responsável pelo imóvel.

Diante desse cenário, a CEO Daniela Almeida observou um impasse: como reter – ou atender – esses *leads* durante períodos em que a empresa não possui colaboradores à disposição?

Buscando ferramentas que auxiliassem na resolução desse caso, a imobiliária implementou a ferramenta Gestor de Leads C2S. Esse Gestor de Leads permite que o cliente tenha contato com um corretor disponível da imobiliária, independente do dia e horário, a partir da manifestação de interesse em algum portal de anúncio. Com um time de sete corretores atualmente, a organização e disponibilidade dos corretores para atuação *online* através do sistema nos finais de semana é discutida às sextas-feiras, buscando respeitar compromissos e bem-estar dos funcionários. Em média, como informado pela CEO, três a quatro corretores se dispõem a prestarem esse serviço, aproveitando a oportunidade de trabalho. Por conseguinte, a implementação desse sistema trouxe significativos ganhos para a

imobiliária, como avanços no funil de vendas e maior profissionalização da empresa e seus colaboradores, informatizando o serviço e trazendo maior autonomia a todos.

b) Elaboração de um calendário anualmente.

Outrossim, outra mudança implementada desde o ano passado dentro da Porta Nova é a elaboração de um calendário anual para a empresa. O calendário inclui elementos como datas comemorativas, feriados, datas de compensação de feriados, etc. Nesse sentido, duas questões principais apresentaram melhora. A primeira delas é que a organização interna e a gestão tornaram-se muito mais organizadas e colaborativas, dado que todos na empresa sabem em quais dias vão trabalhar. A segunda melhora diz respeito ao relacionamento e interação dos funcionários, posto que o engajamento e a disposição entre eles apresentou significativa melhora, devido à realização de eventos e momentos de confraternização interna.

c) Contratação de uma advogada para suporte jurídico.

Por fim, a contratação de uma advogada foi outra mudança muito significativa para a empresa. Essa profissional trabalha presencialmente na empresa, o que trouxe mais segurança tanto para os funcionários, quanto para os clientes. Dessarte, há um olhar mais analítico, específico e cirúrgico para as negociações, o que evita problemas como fraudes e ações de má fé. Tal iniciativa não é tão comum dentro do setor, o que se configura como uma grande vantagem à Porta Nova. Além disso, é válido ressaltar que é uma proposta interessante e que agrega valor ao serviço prestado. Portanto, por esse ângulo, crê-se que seria possível, também, implementar a ideia em outras imobiliárias.

## VI) CONCLUSÕES E CONTRIBUIÇÕES

O presente estudo analisou detalhadamente a Porta Nova Negócios Imobiliários, uma empresa com mais de quatro décadas de experiência no mercado imobiliário de Embu das Artes, São Paulo. O objetivo principal deste trabalho foi identificar as principais características organizacionais da empresa, desafios enfrentados no passado e como eles foram solucionados.

Ainda, ressalta-se que, conforme exposto anteriormente, o setor imobiliário brasileiro está em constante evolução e movimenta bilhões de reais, oferecendo oportunidades significativas para empresas como a Porta Nova.

No que diz respeito aos desafios específicos, a implementação bem-sucedida do Gestor de Leads C2S demonstrou ser uma solução eficaz para reter e atender *leads* de forma contínua, independentemente do horário ou do dia. Isso não apenas melhorou o funil de vendas, mas também automatizou a empresa e contribuiu para os seus colaboradores. Dessa

forma, organizações que estejam passando por situações semelhantes podem encontrar em um *software*, como o Gestor de Leads C2S, uma solução para a retenção de *leads*.

Outra mudança positiva implementada na Porta Nova foi a criação de um calendário anual, que ajudou na organização interna e no relacionamento entre os funcionários. Nesse sentido, destaca-se a importância desse tipo de planejamento para todas as empresas, independentemente do setor de atuação. Ademais, a contratação de uma advogada trouxe mais segurança às negociações, evitando problemas como fraudes e ações imorais. Isso foi benéfico não apenas no relacionamento com os clientes, como também com os funcionários e corretores. E, dado que essa ideia é inovadora no meio imobiliário, infere-se que ela é proveitosa como uma vantagem competitiva, podendo ser adotada por outras empresas passando por situações semelhantes.

Em resumo, as soluções implementadas demonstraram ser eficazes na abordagem dos desafios enfrentados pela Porta Nova Negócios Imobiliários. A empresa está no caminho certo para superar obstáculos, melhorar seu desempenho e garantir seu crescimento sustentável em um mercado em constante evolução. O sucesso da Porta Nova serve como exemplo de como a adaptação à tecnologia e a implementação de estratégias eficazes podem impulsionar o sucesso em um setor altamente competitivo.

## VII) REFERÊNCIAS

As tendências do mercado imobiliário para 2022. IBRESP, 31 de janeiro de 2022. Disponível em:

<<https://www.ibresp.com.br/blogs/2022/as-tendencias-do-mercado-imobiliario-para-2022/#:~:text=Segundo%20an%C3%A1lise%20da%20Ademi%20>>. Acesso em: 27 de setembro de 2023.

PORTA NOVA NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS. Imobiliária Porta Nova. Disponível em:

<<https://www.imobiliariaportanova.com.br/>>. Acesso em: 27 de setembro de 2023.