

# 16ª Conferência Internacional da LARES

São Paulo - Brasil  
29 e 30 de setembro de 2016



## **Formação de Competências e o Corretor de Imóveis: Um Estudo de História Oral no Mercado Imobiliário da Grande Florianópolis**

**Lucas Dal Cortivo<sup>1</sup>, Daniel Ferreira Falcão<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Fundação Getúlio Vargas – FGV/Florianópolis – SC, [luquua@gmail.com](mailto:luquua@gmail.com)

<sup>2</sup> UFF, Niterói-RJ, Brasil, [danielfalcao@vm.uff.br](mailto:danielfalcao@vm.uff.br)

### **RESUMO**

O objetivo deste trabalho é compreender o processo de formação das competências de indivíduos que exercem a profissão de corretor de imóveis, através de um estudo de história oral. Enfatizou-se a escola francesa sobre a temática da lógica da competência, (LE BOTERF, 2000; LABRUFFE, 2003a, 2003b, ZARIFIAN, 2000, 2001), utilizou-se a abordagem metodológica construtivista, de caráter qualitativo, a estratégia da história oral temática, tendo como instrumento de coleta e análise de dados a entrevista em profundidade e a categorização dos discursos, o que possibilitou a analisar a aquisição das competências identificadas, defini-las e associa-las aos recursos mobilizadores, que podem ser visualizados através de um quadro analítico. As competências definidas dentro do contexto dos corretores estudados podem ser relacionadas após a sua interpretação, a lógica da competência formulada por mentores franceses, seguindo o conceito competência-em-ação (LE BOTERF, 2000). A experiência profissional foi a principal fonte de aquisição das competências definidas dentro do contexto do mercado imobiliário, seguida do saber-fazer cognitivo e a experiência social. Os corretores estudados atuam em média há 12 anos no mercado imobiliário da região da grande Florianópolis.

**Palavras-chave:** competências, mercado imobiliário, história oral.

## **Competence Building formation and Real Estate Agent: A Study of Oral History in the Real Estate Market in the metropolitan area of Florianópolis**

### **ABSTRACT**

The aim of this paper is to comprehend the process of formation of competencies of the individuals who develop the real estate broker profession, through a study of oral history. It was emphasized the French School on the theme of logic of competence (LE BOTERF, 2000; LABRUFFE, 2003a, 2003b, ZARIFIAN, 2000, 2001), it was used the methodological constructive methodology of qualitative character, the strategy of theme oral history, which has as collection and analysis instrument the in-depth interview and the categorization of speech, what made possible to analyze the acquisition of the identified competencies, define and associate them to mobilizing resources, which can be visualized through an analytical framework. The competencies defined in the context of the studied real estate brokers could be related, after its interpretation, to the logic of competence formulated by the French mentors, following the competence-in-action concept (LE BOTERF, 2000). The professional experience was the main source of acquisition of competencies defined in the context of the real estate market, followed by the cognitive know-how and the social experience. The studied real estate brokers work in an average of 12 years in the real estate market of region of Florianópolis.

**Key-words:** competencies, real estate market, oral history.

## 1. INTRODUÇÃO

Apesar da temática já estar em estudo há algumas décadas, o conceito de competência ainda se encontra em discussão, no entanto, favorecendo autores (GRAMIGNA 2001; RESENDE 2000) que se desviam da lógica da competência proposta pelos mentores franceses como Le Boterf (2000), Zarifian (2001). Verifica-se, que parte significativa dos estudos realizados a respeito da abordagem ao tema competências ter se distanciado de sua lógica, estabelecendo apenas listagens genéricas de competências, de acordo com o estudo realizado por Godoi, Rosa e Cortivo (2004, p.2), ignorando o conceito “*competência-em-ação*”, elaborado pelos mentores franceses. Significa então, que parte da literatura sobre competência tornou clássica a ênfase nos recursos: os conhecimentos, as habilidades e as atitudes e, não são, conforme Bitencourt (2001, p.1), as listagens de atributos que fazem o diferencial em sua utilização, pois estas listagens não agregam valores nem as pessoas e as organizações e nem contribuem para uma gestão por competências adequada. Le Boterf (2000, p.20) explana o mesmo, que as competências não se resumem apenas a esses três eixos, nem tampouco se limitam à lista de conhecimentos ou de saber fazer. As competências profissionais não residem nos recursos, mas são de ordem do saber mobilizar, tendo como finalidade a ação. Competências torna-se hoje um objeto de discursos e práticas variadas, nas quais os trabalhos disponíveis limitam-se a definir os ingredientes sem propor uma teoria para a construção dessas competências. (WITTORSKI, 2004, p.75).

Para evitar uma lista genérica de competências na elaboração deste trabalho, partiu-se do ponto de vista de Bitencourt (2004, p13), de que existe uma tipologia específica para a definição de competência em cada empresa ou cargo exercido, onde é realizado o estudo, enfatizando as *competências em ação* (DUTRA et al, 1998, p.37), e ainda, buscou-se identificar como se constituiu o processo de formação destas competências em pessoas que ocupam cargos de gestores.

Visando a compreensão do caráter histórico presente na formação das competências, vinculou-se o estudo à abordagem construtivista. Abordagem que ressalta a ações humanas no mundo vivido pelos sujeitos, privilegiando as percepções dos indivíduos, descartando qualquer possibilidade de objetividade no conhecimento, conforme Aves-Mazzotti e Gewndsznajder (2002, P.132).

Esse estudo objetivou compreender o processo de formação de competências no exercício da profissão de corretor de imóveis em indivíduos que atuam nesse mercado há algum tempo. Para viabilizar essa identificação, a definição, o estabelecimento da associação das competências com os recursos nela associados, e a identificação da origem de cada competência, foi realizada uma pesquisa de caráter qualitativo, com abordagem construtivista, e Estratégia da história Oral Temática.

## 2. A PROFISSÃO DO CORRETOR DE IMÓVEIS

Mardsen, (*apud* SENA, 2012, p.3) revela que a corretagem existe quando, na transação imobiliária, entre o comprador e vendedor, há a necessidade de um intermediador que facilite a transação entre estes agentes. Complementa ainda que para realizar o serviço de corretagem, é necessária a documentação como contrato de corretagem, no qual o proprietário do bem imóvel expressa a necessidade de contratar esse tipo de serviço. De forma jurídica, explica Azevedo (1997, p.34) é a partir do contrato de prestação de serviços que o intermediador, ou corretor de imóveis, começa seu trabalho. Cria-se então um vínculo jurídico entre o corretor de imóveis e o cliente, autorizando a participação da intermediação no processo de compra e venda de um produto imobiliário, garantindo os direitos e protegendo as partes envolvidas. Do contrário, é ilegal, como previsto no artigo 16º da lei nº 6.530 de 12 de maio de 1978, que regulamente a profissão de corretor de imóveis. No artigo 3º dessa mesma Lei:

Art. 3º Compete ao Corretor de Imóveis exercer a intermediação na compra, venda, permuta e locação de imóveis, podendo, ainda, opinar quanto à comercialização imobiliária.

Parágrafo único. As atribuições constantes deste artigo poderão ser exercidas, também, por pessoa jurídica inscrita nos termos desta lei.

Identifica-se a necessidade da profissionalização e de órgãos reguladores quando se percebe como o mercado imobiliário tem ganhado destaque a partir da última década, apesar da tendência de estagnação pela situação econômica atual.

Diante ao crescimento expresso do volume de negócios concretizados, e frente à tantas mudanças nesse mercado, os profissionais que exercem a venda de imóveis tem se deparado com a necessidade de aperfeiçoamento, conforme explica Sena (2012, p.2) e complementa ainda o espaço do corretor de imóveis mais restrito diante da concorrência, mediante mercado consumidor mais exigente, além do aumento de competitividade.

Para exemplificar a necessidade do aprendizado contínuo dentro dessa profissão, em seu estudo, Mutti et al (2013, p.8) relata o despreparo do corretor de imóveis, quando o mesmo não soube informar, ou passou uma informação equivocada, sobre o valor da taxa de condomínio de um imóvel que estava sendo negociado, verificando também o desconhecimento de outras informações, como por exemplo, da falta de documentação para averiguar a legalidade do imóvel. No mesmo estudo, Mutti et al (2013, p.6) percebe também e nos relata que o corretor de imóveis não soube ouvir o cliente, ignorando vários requisitos solicitados para os imóveis a serem visitados para posterior negócio. Seja apresentando imóveis com valores acima do solicitado, ou ignorando a necessidade do cliente em relação ao número de quartos ao apresentar imóveis com um número menor de dormitórios. Aconteceu o oposto do que Donoughe (*apud* SENA, 2012 p.11) considera que é a disposição para entender os interesses e necessidades dos clientes que se permite elaborar uma estratégia que compreenda o contexto e que é o essencial para o sucesso da venda.

Levitt e Syverson (*apud* MUTTI et al. 2013, p. 2) nos enfatiza que o agente imobiliário deve ter o conhecimento adequado sobre o valor do imóvel e o mercado local, afim de auxiliar os clientes em seu processo decisório. Mas não é só isso, conforme Fernandes (2011, p.33) o corretor de imóveis deve-se encontrar em contínuo treinamento perante o mercado dinâmico, e atender as exigências de mercado, cliente e da própria profissão, com domínio da variedade de aspectos e informações que contemplam o negócio imobiliário.

Contudo afirma Levitt e Syverson (*apud* MUTTI et al. 2013, p.2) é a falta de experiência desses profissionais pode interferir negativamente nesse processo. E, é na experiência, na linha francesa da temática competência, que Le Boterf (2003, p.48) afirma que o indivíduo adquire a competência para o exercício de suas funções, e torna-se competente ao saber aplicar na prática, saber introduzir em alguma situação vivenciada dentro do contexto inserido, os conhecimentos e habilidades adquiridas, corroborando assim, com Zarifian (2003, p.68).

### 3. A LÓGICA DA COMPETÊNCIA

Com o interesse de pesquisadores e instituições, principalmente na França, a temática sobre competências passa a ganhar maior importância a partir da década de oitenta. Com o desenvolvimento dos trabalhos envolvendo o tema, muitos autores apresentaram definições diferenciadas. Para Zarifian (2002, p.38), a emergência do modelo de competências é uma

alteração a ser realizada em longo prazo, fazendo surgir um novo período histórico, já que se trata de substituir modelos já dominantes como o modelo da profissão e de posto de trabalho pelo novo modelo de competências.

Barbosa (2001, p.2) relata que as definições sobre a temática podem ser vistas de formas diferentes, e Dutra, Hipólito e Silva (1998) identificam duas abordagens diferentes no que se refere à noção de competências: a americana e a abordagem europeia, sendo que na última abordagem, deve-se dar destaque à linha francesa. Na linha francesa, sobre a temática competência, Le Boterf (2003, p.48) afirma que o indivíduo competente é aquele que sabe aplicar na prática, sabe introduzir em alguma situação vivenciada dentro da organização os conhecimentos e habilidades adquiridas com a experiência, corroborando, assim, com Zarifian (2003, p.68), ao propor uma definição que integra várias dimensões. Competência é o “*tomar iniciativa*” e o indivíduo *assumir responsabilidade* ao tomar decisões diante de situações profissionais.

Zarifian (2001, p.66) menciona o Medef (*Mouvement des Entreprises de France*), ex CNPF (*Conseil National du Patronat Français*), de 1998, que traz uma definição que coincide com as definições apresentadas pelos autores franceses, quando diz que competência é a junção de conhecimentos, de saber-fazer e mais experiências e comportamentos que são mobilizados em um contexto preciso. É constatada a partir da validação quando está sendo utilizada em situação profissional. Cabe então a empresa reconhecê-la e fazê-la evoluir.

Boyatzis (*apud* RESENDE, 2000, p.30) coloca competência como uma destacada característica que um funcionário possa ter como habilidade, conhecimento, autoimagem e função social, atributos que resultam em superior desempenho. Concordando com Boyatzis, que segue a linha americana sobre a noção, Resende (2000, p.31) apresenta competência como característica ou um conjunto de características ou requisitos que o indivíduo deve possuir, como por exemplo, conhecimento ou uma só habilidade, indicados para produzir resultados.

A definição apresentada por Resende - analisam Brandão e Guimarães (1999, p.2) - passa a impressão de que competência se resume em questões técnicas relacionadas ao trabalho e a especificação de cargo. Essas contradições encontradas na literatura expõem a discussão que estudiosos realizam sobre a temática. Torna-se válida na competência, para Zarifian (2001, p.193), a sua utilização sob iniciativa e não a posse de um saber ou conhecimentos. A essência da competência então encontra-se em sua mobilidade.

Ainda nessa linha de raciocínio, Fleury e Fleury (*apud* SILVA 2000, p.21) acreditam que competência é um saber agir responsável e reconhecido, que mobiliza e integra, além de transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que irão agregar valor à organização e ao indivíduo.

Propondo uma definição que integra várias dimensões, para Zarifian (2001, p.68), competência significa para o indivíduo a iniciativa tomada assumindo as responsabilidades enfrentando as tomadas de decisões de situações profissionais. E enfatiza ainda mais essa abordagem ao colocar o que vale na competência é a sua utilização efetiva *sob iniciativa*. A competência, para Le Boterf (2003, p.51), só há quando é posta em situação, se não é posta em ato, não é competência. É isso que faz da competência uma realidade difícil de ser formalizada e estabilizada. É a tomada de iniciativa, como afirma Zarifian (2002, p.143), que se torna o ponto alto dentro do conceito competências.

A competência pode ser percebida através da noção de evento, abordada por Zarifian (2001, p.42), em que a consistência da competência profissional reside em fazer frente de maneira pertinente aos possíveis eventos, não prendendo a competência em definições prévias de tarefas a ser executadas no posto de trabalho. A noção de evento, segundo Zarifian (2001, p.41) refere-se aos acontecimentos ocorridos de maneira inesperada e imprevista ao desenrolar natural de processos como, por exemplo, o processo de sistema de produção.

Seguindo a mesma linha de Zarifian, Le Boterf (2003, p.48) afirma que o profissional competente não é apenas a pessoa possuidora de conhecimentos ou habilidades, mas sim, aquele

que sabe mobilizá-los em um contexto profissional, ou seja, aquele que sabe tomar uma atitude diante de uma situação com os conhecimentos já adquiridos.

Para Le Boterf (2003, p.93), a competência faz o uso de uma dupla instrumentalização: a de recursos pessoais - são os saberes, aptidões - e a instrumentalização dos recursos de seu meio - constituído por máquinas, redes relacionais, tecnologias. O conceito de competência envolve diretamente o indivíduo dentro de sua equipe através da sua constante atividade prática, implicando o saber aprender.

Le Boterf (2003, p.53) vai mais além, ao expor que o profissional não pode saber tudo. Depois de ter o conhecimento da hora de mobilizar os próprios recursos já adquiridos, ele deve saber mobilizar a sua rede de profissionais, pois o saber-agir não se limita a apenas uma pessoa e sim, a toda uma rede de relações, sejam pessoais, colegas, recursos, ferramentas ou até mesmo de banco de dados, ou ainda, especialistas que podem ser consultados (LE BOTERF, 2003, p. 128). Este pensamento de Le Boterf (2003) associa-se à noção de competência coletiva descrita por Zarifian (2001, p.116), identificada como uma competência maior do que a simples união das competências individuais manifestadas em um indivíduo em específico, através do resultado de suas práticas na troca de saberes e da colocação desses saberes na prática. (ZARIFIAN, 2001 p.115).

Competências coletivas normalmente manifestam-se em redes. Cabe ao profissional - explica Le Boterf (2003, p.53) - saber a qual rede ele pertence para saber a qual dessas redes depende a sua competência. Le Boterf (2003, p.128) relaciona fatores componentes da rede de competência coletiva, entre elas, os colegas de trabalho. Zarifian (2001, p.116) ressalta as competências coletivas exercidas através de colegas por meio do compartilhamento de uma mesma linguagem profissional. Entre os colegas de um mesmo ambiente de trabalho é necessário que se construa um referencial comum.

Através desses autores, percebe-se que a competência coletiva não depende de um único indivíduo, e sua própria competência também não depende apenas dele, ou seja, competência não depende única e exclusivamente de uma só pessoa. Pode-se ilustrar através de uma equipe de futebol em ação, onde um jogador só pode se sobressair numa jogada através do passe do companheiro, que deve ser habilidoso ao tocar a bola.

O termo competência não significa apenas ter conhecimentos e habilidades, como pensa Resende (2000, p.31). Estes itens tornam-se secundários. Competência é o saber agir através destes recursos dentro do contexto. Oliveira (2001, p.249) também adere a essa linha de raciocínio, e coloca que para haver competência é preciso pôr em ação os recursos já adquiridos - sejam recursos dos indivíduos ou do coletivo - em uma determinada situação, como expõe também Wittorski (2004, p.77), e deve ser reconhecida e firmada por terceiros. Sendo reconhecida por terceiros, Le Boterf (2003, p.90) afirma que a competência passa a existir também socialmente, portanto, deve haver a aprovação de terceiros.

Dutra, Hipólito e Silva (1998, p.2) seguem a direção da escola francesa sobre a definição para o termo competência, e expõem que competência é na verdade colocar em prática o que se sabe em um determinado contexto. Contexto que é marcado pelas relações de trabalho, cultura da empresa, limitações de tempo e recursos, etc. Fala-se de competência apenas quando há competência em ação, ou seja, traduzindo em saber ser e saber mobilizar conhecimentos em diferentes contextos. O indivíduo competente, descrito por Le Boterf (2003, p.90), sabe agir além do que está prescrito no manual, ou seja, que saiba também tomar iniciativas.

Constata-se que autores como Fleury, Le Boterf, dentre outros, identificam competências como o saber agir, saber colocar em prática os recursos. Mas, vale ressaltar que há outros fatores que interferem nesta competência, como por exemplo, o conhecimento social, onde o indivíduo para ser competente também deve ser culto, diz Zarifian (2002, p.152), além da compreensão da situação onde os conhecimentos são mobilizados.

Percebe-se então que o tema competências atrai diversas discussões para uma definição específica sobre o termo. Para Albuquerque e Oliveira (2002, p.24), competência é um conceito

em desenvolvimento, por haver relativa dificuldade para ser entendido devido as diversas definições e significados para esse termo, elaborados por diversos autores. Alguns destes autores, como Resende (2000, p.108), reduzem competências a um conjunto de características que uma pessoa deve ter (conhecimentos, habilidades e atitudes). Outros, como Le Boterf (1995, p.16), atrelam a competência à ação: “não há outra competência que a competência em ação”. Portanto, competência não se reduz a um estado ou conhecimento, um saber ou habilidade, definindo competências não apenas como um conjunto de fatores que as pessoas devem possuir, e sim, competências como o saber mobilizar e agir diante de algum contexto utilizando os recursos adquiridos. Ainda para Le Boterf (2003, p.46), a competência exige saber coordenar operações, e não somente aplicá-las isoladamente.

Há possibilidades, explica Zarifian (2001, p.35), da lógica da competência morrer pelo fato de encontrar-se comprimida entre a aparelhagem burocrática objetivada a controlar mais que animar a lógica e a interpretação estritamente individualizante. Por consequência, competência não conquistou a dimensão da verdadeira construção social, e não se percebe claramente o que fundamenta sua necessidade.

### **3.1. Os “saberes” da competência**

Dentro da competência, são abordados muitos termos pelos estudiosos, dentre eles, os saberes: saber-fazer; saber-agir e por último o “saber-ser” – este que nos faz desconfiar ser pouco comentado.

Wittorski (2004, p.82) define um saber como “um enunciado comunicável socialmente validado”. Em outras palavras, entende-se que para os saberes de um indivíduo serem válidos é necessário que haja o reconhecimento social, o reconhecimento de terceiros para fazer parte da competência.

Entre o saber agir e o saber fazer há uma leve distinção. Le Boterf (2003, p.38) explana o saber agir como saber ir além do que está prescrito. Torna-se necessário saber encarar o imprevisto, enquanto o saber fazer para muitos basta a que a pessoa cumpra com sua função. Para Dadoy (2004, p.107) o saber-fazer é a primeira dimensão da competência, envolvendo as questões de mobilização do trabalho, a formação e a questão da remuneração.

O saber ser é, para Sulzer (2004, p.96), descontextualizado, já que é atribuído ao indivíduo fora de um contexto, tornando um elemento de difícil aceitação dentro da definição de competências. Mas, partindo para a visão dos linguistas sobre competências, Sulzer (2004, p.96) afirma que o “saber-ser” é o que mais se aproxima dentro do conceito, e não mais o saber-fazer, já que partindo desta visão, concebem-se competências como uma estrutura subjacente, eventualmente adaptada a novos contextos.

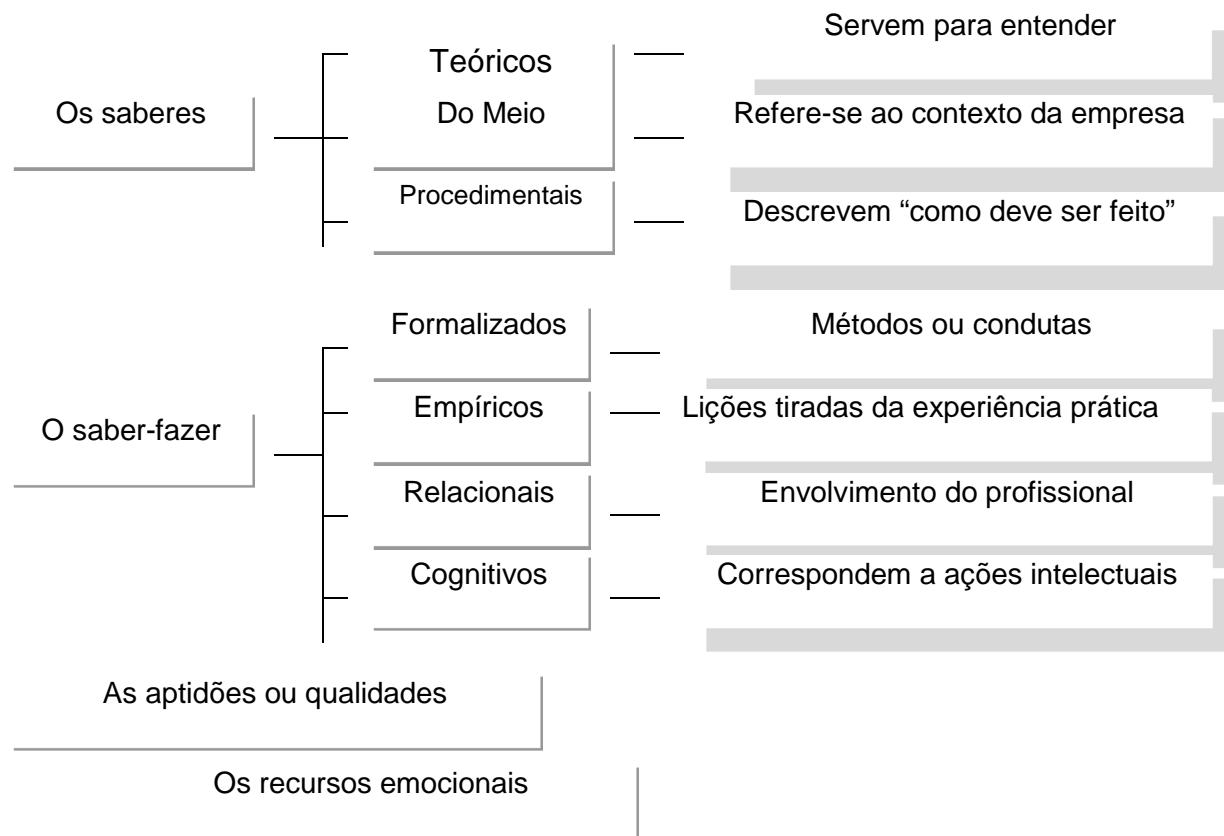
O saber-ser, de acordo com Le Boterf (2003, p.125) tem uma abordagem sobre a personalidade da pessoa, abrangendo diversas capacidades como a de escuta, a capacidade de iniciativa, as atitudes de acolhida e autoconfiança que sempre foram qualidades cada vez mais requeridas nas organizações, sem que fosse necessário, para Dadoy (2004, p.124), explicar sobre o termo em tempos onde os saberes técnicos eram prioridades aos empregadores.

O saber-fazer e o saber-ser são pontos dentro da temática competência que devem ser integradas e não ser vistos como pontos distintos. Devem ser aliadas, pois, se o saber-ser é como a pessoa se comporta, sua personalidade, (ZARIFIAN, 2001, p.146) o saber-fazer implica nas ações em determinadas situações, como já exposto acima e, juntas, fazem com que a ação da pessoa seja exaltada, de forma que durante as ações o comportamento de quem está envolvido também é avaliado.

Baseada no trabalho de Bellier, Zarifian (2001, p.146) explica duas abordagens que se pode ter no saber-ser: a primeira está relacionada aos traços de personalidade e as aptidões da pessoa; e a segunda abordagem, enfatiza o comportamento e as atitudes. De que maneira o sujeito se comporta no ambiente em situação.

Le Boterf (2003, p. 93) sugere que o profissional competente dispõe de duas instrumentalizações: a instrumentalização dos recursos do meio e instrumentalização dos recursos pessoais. Enquanto a primeira refere-se a máquinas e material físico, a última compreende os saberes, “saber fazer”, aptidões ou qualidades, e por experiências acumuladas. A fig. 1 ilustra os saberes propostos por Le Boterf (2003, p.95 – 103):

**Figura 1: Recursos pessoais**



Fonte: Adaptado de: Le Boterf (2003, p.95).

Na Fig. 1, se esquematiza a instrumentalização dos recursos do meio mencionadas por Le Boterf (2003) e o que se refere a cada saber.

Os Saberes Teóricos servem para entender: seja um fenômeno, objeto, uma situação, organização ou um processo. Descrevem as suas estruturas e seus componentes.

Saber do Meio compreende os aspectos da organização a ser contextualizada pelo profissional. Compreende diversos fatores como, por exemplo, os equipamentos, sistemas de gestão, regras, cultura organizacional entre outros.

Como uma ação a ser realizada, os Saberes Procedimentais descrevem *como proceder para*. Permite dispor de regras para agir.

O Saber-Fazer Formalizado se trata de saber dominar a aplicação, e não apenas de saber descrever. Pode ser constituído por condutas, métodos ou instrumentos cuja aplicação o indivíduo domina.

Já Saber-fazer Empírico compreende lições tiradas de experiências na prática. É o saber que só pode ser realizado no caso de haver uma ação.

O Saber-fazer relacional refere-se ao uso dos recursos de comunicação, integração e motivação do grupo de trabalho.



O Saber-fazer Cognitivo refere-se às ações intelectuais exercidas pelo indivíduo. As formulações e análises de problemas, tanto quanto à resolução destes problemas se enquadram nesse perfil de saber-fazer.

As aptidões ou qualidades, que também podem ser visualizadas no desenho adaptado de Le Boterf (2003), são recursos de difícil expressão ou descrição, pois refere-se as qualidades pessoais do indivíduo. É no mercado de trabalho que essas qualidades pessoais são cada vez mais procuradas.

Por fim, os recursos emocionais, em que a improvisação e intuição podem exemplificar esse tipo de recurso. Não substituem os processos lógicos de raciocínio, mas fornecem indicações de orientações que permitem fazer a triagem entre diversas variáveis, reduzindo o número de opções sobre as quais deverão se aplicadas, no caso de uma tomada de decisão.

#### 4. METODOLOGIA

A expressão *construção social* tem sido mais frequentemente usada nas ciências sociais (MERRIAM, 1998, p.28). Sendo que pesquisa qualitativa encontra-se dentro do contexto da construção social – construtivismo - ligada à ideia de Merriam (1998, p.3) de que os significados são construídos socialmente por indivíduos na dinâmica de seu grupo e contexto. Corroboram assim, com a colocação de Alves-Mazzotti e Gewandszader (2002, p.133) de que o construtivismo dá saliência à relação dos atos humanos e o mundo em que eles vivem. De forma simplificada, Schwandt (2000, p.197), que define três perspectivas paradigmáticas da pesquisa qualitativa: interpretativismo, hermenêutica e construtivismo social, explana o significado de construtivismo como a construção do conhecimento por nós mesmos e não a descoberta do conhecimento pelo ser humano. Ainda para Freitag (1995, p.26), o construtivismo defende a ideia epistemológica de que o pensamento não tem fronteiras, ele se constrói, se destrói e ainda se reconstrói.

Aderindo a abordagem do paradigma construtivista, este trabalho assume caráter qualitativo. Método este anunciado por Flick (2002, p.17), que vem se estabelecendo nas ciências sociais e Martin e Gaskell (2002, p.22) exaltam que a pesquisa qualitativa trata de interpretações das realidades sociais evitando números, vindo ao encontro da observação de Oliveira (1999, p.115), de que este tipo de pesquisa não aplica dados estatísticos. Para Flick (2002, p.22), a subjetividade do pesquisador e daqueles que estão sendo estudados fazem parte do processo de pesquisa qualitativa, e ainda, Flick (2002, p.28) lembra que a pesquisa qualitativa é orientada para a análise de casos concretos em sua peculiaridade temporal e local, partindo dos atos e expressões das pessoas dentro de seus contextos.

Um das estratégias qualitativas de pesquisa, mencionadas por Amado e Ferreira (2005, p.9-55) é a história oral, introduzida a partir da década de 70 no Brasil, obtendo maior significância a partir da década de 90, atingindo amplamente sua difusão no mundo universitário. Fenelon (1996, p.29) nos informa que, nos últimos anos, é crescente o interesse dos pesquisadores de diversas áreas por trabalhos que utilizam como fonte de coleta de dados a História Oral, e Meihy (2002, p.145) explica que a história oral temática - uma das distinções da história oral - é a que mais se aproxima de soluções comuns e tradicionais de apresentação dos trabalhos analíticos de diversas áreas de estudos. Alberti (2004, p.18) acrescenta história oral como um método de pesquisa que faz uso da realização de entrevistas com pessoas que de alguma forma participaram, ou testemunharam, acontecimentos, como forma de se aproximar do objeto de estudo.

Para Meihy (2002, p.68), a pesquisa que trabalha com a História Oral pode ser feita a partir de uma pessoa até um número elevado entrevistados, salientando que a história oral é realizada de forma individual.

Percebe-se então através dos autores, que é necessária a realização de entrevistas para se obter os dados em pesquisa qualitativa, e de acordo com Martin e Gaskell (2002, p.22), o

modelo mais usado é a entrevista em profundidade. As entrevistas assumem um papel de extrema importância também na elaboração de trabalhos que utilizam a história oral.

Sierra (1998, p.298) percebe a entrevista como um intercâmbio verbal, que reúne dados durante um encontro, onde uma pessoa conta a sua história a outra, respondendo a questões que estão ligadas a um problema específico. Para a coleta de dados, a entrevista em profundidade com roteiro semiestruturado, baseado nos recursos pessoais citados por Boterf (2003), é a ferramenta escolhida para obtenção do material empírico dessa pesquisa.

Sierra (1998, p.278), pra complementar, considera a entrevista como um instrumento que ocupa parte essencial dentro da produção informativa e esse tipo de entrevista, em profundidade, assume um caráter holístico, e o seu objeto de investigação consiste nas experiências vividas, ideias e valores da pessoa que está sendo entrevistada (SIERRA, 1998, p.299).

As entrevistas foram realizadas com indivíduos que exercem a profissão de corretor de imóveis, na região da Grande Florianópolis, em Santa Catarina. O critério de decisão de escolha amostral foi a acessibilidade e disponibilidade de tempo dos participantes.

A análise do material qualitativo partiu das transcrições das entrevistas, e na sequência os seguintes passos: A) categorização exploratória, buscando definir as competências através dos discursos diretos B) associação entre as competências e os recursos, conforme a classificação do Le Boterf (2003); c) denominação dos *recursos incorporados ao profissional* de cada competência; e, por fim, d) a identificação das formas de aquisição de cada competência.

## 5. RESULTADOS

### 5.1 O Corretor de Imóveis e o Contexto do Mercado Imobiliário Regional

Percebe-se que o mercado imobiliário da grande Florianópolis seguiu a tendência a nível nacional, na última década, marcada pelo aumento de sua dinâmica que representam resultados significativos para a economia, que, segundo órgãos ligados ao Governo Federal, relatam que em 2014 esse mercado correspondeu a quase 9% do Produto Interno Bruto nacional – PIB, e de acordo com a Caixa Econômica Federal, banco estatal ligado ao Governo Federal, nesse mesmo ano fechou com R\$ 200 bilhões em financiamento, sendo R\$ 140 bilhões somente nesta instituição. Esse número representa 10% de acréscimo sobre o ano de 2013.

Porém estudos para medir a evolução desse mercado na região são recentes. Esse dinamismo advém do favorecimento da situação econômica do país nos últimos anos, além dos incentivos propiciados através do governo federal, como por exemplo, o programa Minha Casa Minha Vida, o qual subsidia a compra de imóveis para a população de baixa renda.

De acordo com o estudo do núcleo de pesquisas da Fecomércio SC, o mercado de Florianópolis cresceu, no primeiro semestre de 2015, 4,77% nos valores do metro quadrado no primeiro semestre, número abaixo do índice de inflação IPCA, que ficou em 6,17%. Essa desaceleração, que no acumulado do ano corresponde a 5,04% (no mercado imobiliário residencial, retração ao número do ano anterior) sobre influência da estagnação da economia, com um número de oferta maior do que a procura desses imóveis.

Trata-se de número relativo ao mercado imobiliário residencial, e não comerciais, tendo em vista que na região, 94% das ofertas imobiliárias referem-se ao mercado residencial, conferindo 69% do tipo de unidades autônomas, apartamentos, e 31% correspondente a casas.

Na pesquisa realizada pela FIPE/Zap, o acumulado dos 11 primeiros meses de 2015, o Índice registrou um crescimento de 1,32%. Como a inflação esperada para o IPCA (IBGE) neste período é de 9,47%, - dados à nível nacional - o preço médio anunciado do m2 apresenta queda real de -7,44% em 2015.

Procurou-se identificar o número de empresas e profissionais autônomos desse mercado na região, mas a resposta e obtenção dos dados perante o órgão competente não ocorreu em tempo hábil.

O tempo médio de atuação no mercado imobiliário, dos corretores de imóveis entrevistados são de 12 anos. Esses corretores não permitiram a divulgação de seus nomes no trabalho. Alguns trabalham em parceria com outros corretores, mas a maioria atua como profissional autônomo, os quais procuram estabelecer seus próprios métodos, suas atividades, metas e objetivos particulares.

Todos eles, antes de atuarem como autônomos passaram por grandes empresas da região, como corretor da equipe própria de uma grande construtora ou ainda de uma grande imobiliária.

## 5.2. Identificação, Definição e Origens das Competências do Corretor de Imóveis

Através da aplicação da estratégia da história oral temática, realizou-se a análise dos discursos, ou seja, a categorização e interpretação das entrevistas transcritas, que permitem identificar as competências que posteriormente foram repassadas aos entrevistados para validação.

Tabela 1. Definição das competências

|   |
|---|
| Capacidade de atrair potenciais novos clientes                                  |
| Saber estabelecer uma rede de contatos  |
| Habilidade de manter relacionamentos interpessoais com clientes                 |
| Habilidade de planejar o cronograma financeiro de forma adequada para o cliente |
| Habilidade de transmitir segurança no negócio                                   |
| Capacidade de absorção e compreensão das reais necessidades do cliente          |
| Saber associar os benefícios do produto e comunicá-lo de forma eficaz           |
| Saber alocar o produto às especificidades do perfil financeiro do cliente.      |
| Conhecer processos e linhas de financiamentos                                   |
| Conhecimento sobre produto e mercado  |
| Capacidade de aprender no exercício da profissão                                |
| Habilidade para concretizar negócios de “objetos futuros”                       |
| Disponibilidade de atualizar os conhecimentos pertinentes a profissão           |
| Capacidade de planejar, organizar a falta de rotina                             |
| Capacidade de realizar ações para prospecção                                    |

Fonte: dados empíricos

Após a validação preliminar e a definição das competências no exercício da profissão do corretor de imóveis, identificaram-se os recursos mobilizados, de acordo com o discurso aliado à teoria. Através do discurso, possibilitou-se também a identificação das fontes de aquisição das competências.

Tabela 2. Definição e origem das competências

| <b>Recursos associados</b>   | <b>Definições competências</b>  | <b>Aquisição</b>                               |
|--|---|--|
| Saber Cognitivo<br>Saber Procedimental<br>Saber do meio<br>Saber-fazer relacional                        | Capacidade de atrair potenciais novos clientes                                  | Experiência Profissional                       |
| Aptidão ou qualidades<br>Saber-fazer relacional  | Saber estabelecer uma rede de contatos  | Experiência Profissional<br>Experiência Social |
| Saber-fazer relacional<br>Recursos Emocionais<br>Saber do Meio<br>Qualidades ou aptidões                 | Habilidade de manter relacionamentos interpessoais com clientes                 | Experiência Social                             |
| Saber Cognitivo<br>Saber do meio<br>Saber-fazer relacional   | Habilidade de planejar o cronograma financeiro de forma adequada para o cliente | Experiência Profissional                       |
| Qualidades ou aptidões<br>Saber-fazer cognitivo<br>Saber do meio<br>Saber-fazer Relacional               | Habilidade de transmitir segurança no negócio                                   | Experiência Profissional                       |
| Qualidades ou aptidões<br>Saber do meio<br>Saber-fazer relacional  | Capacidade de absorção e compreensão das reais necessidades do cliente          | Experiência Profissional                       |
| Saber Teórico<br>Saber-fazer cognitivo<br>Saber-fazer formalizados<br>Saber do Meio                      | Saber associar os benefícios do produto e comunicá-lo de forma eficaz           | Experiência Profissional                       |
| Saber Teórico<br>Saber-fazer cognitivo<br>Saber-fazer relacional<br>Recursos Emocionais<br>Saber do Meio | Saber alocar o produto às especificidades do perfil financeiro do cliente.      | Experiência Profissional                       |
| Saber Teórico<br>Saber-fazer cognitivo<br>Saber do Meio  | Conhecer processos e linhas de financiamentos                                   | Experiência Profissional                       |
| Saber do meio<br>Saber teórico   | Conhecimento sobre produto e mercado  | Experiência Profissional                       |
| Saber-fazer Cognitivo  | Capacidade de aprender no exercício da profissão                                | Experiência Profissional                       |
| Saber-fazer Cognitivo<br>Saber-fazer Relacional<br>Saber do Meio   | Habilidade para concretizar negócios de “objetos futuros”                       | Experiência Profissional                       |
| Saber-fazer Cognitivo<br>Aptidão ou qualidade  | Disponibilidade de atualizar os conhecimentos pertinentes a profissão           | Formação Inicial e Continua                    |
| Saber-fazer Empírico<br>Saber do Meio<br>Saber Formalizado   | Capacidade de planejar, organizar a falta de rotina                             | Experiência Profissional                       |
| Aptidões ou qualidades<br>Saber-fazer cognitivo<br>Saber-fazer Empírico<br>Saber do Meio                 | Capacidade de realizar ações para prospecção                                    | Experiência Profissional                       |

Fonte: dados empíricos

Observa-se na Tab. 2 que a experiência profissional predomina fortemente como a principal fonte de aquisição das competências identificadas. Nota-se também, através da interpretação dos resultados obtidos, que diversas competências se mantêm dentro da

abordagem da lógica da competência formulada pelos estudiosos franceses, seguindo o conceito de *competência-em-ação*, ou seja, as competências, em sua maioria, podem ser conferidas somente quando postas na prática pelo indivíduo que exercem a profissão em seu contexto.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Evidenciam-se neste estudo as discussões entre estudiosos a respeito da temática competência, ressaltando um desencontro entre as definições propostas. Por este motivo, torna-se difícil à aplicação do modelo de competências na prática, o que acaba favorecendo a elaboração de listagens genéricas de definições de competências nos estudos organizacionais. Ao realizar esta pesquisa, utilizando através da estratégia da história oral, procurou-se distanciar dessas, em princípio, listagens de recursos, e ainda, através da transcrição de discursos diretos extraiu-se as competências identificadas através da categorização. Nota-se que as competências definidas estão voltadas para indivíduos contextualizados dentro do mercado imobiliário, especificamente atuando nas vendas de imóveis e lançamentos imobiliários da grande Florianópolis.

Nota-se, ao fim do estudo, que a revelação da experiência profissional como principal fonte de formação das competências, reforça o conceito de *competência-em-ação*, o que quer dizer que só se encontra a competência - (RUAS 2005, p.48) - caracterizada também através da ação a qual os recursos do profissional são mobilizados com responsabilidade, em uma determinada situação, ou, quando colocada em prática, fazendo com que este estudo se aproxime da abordagem da escola francesa sobre a lógica da competência descrita por seus mentores, como por exemplo, Le Boterf (2000).

Constatou-se que a profissão de corretor de imóveis é sensível as mudanças de mercado, incluindo sua evolução com novas ferramentas e diferentes situações econômicas, obrigando assim o profissional que trabalha no mercado imobiliário a manter-se atualizado e a buscar novos conhecimentos e aprendizados. Percebe-se também, nos resultados, o saber do meio como o principal recurso, enfatizando a necessidade dos indivíduos em conhecerem o contexto, para que possam repassar informações e orientar clientes na hora da escolha do imóvel bem como a aquisição de um financiamento imobiliário. O Saber-fazer cognitivo está logo atrás, reforçando assim a ideia da necessidade das habilidades intelectuais para formulação de propostas, planejamento de ações ou até mesmo resolução de eventuais problemas. Em seguida o Saber-fazer relacional, demonstrando a necessidade dos entrevistados em saber conduzir relacionamentos interpessoais com clientes e parceiros para fomentar novos negócios.

Foram encontradas dificuldades para reunir um número maior de entrevistados, muito embora seja grande número de profissionais atuantes no mercado. Os maiores obstáculos foram a restrição de tempo disponível para as entrevistas, por parte dos corretores, e a indisponibilidade, bem como a burocracia para a obtenção, de dados formais do mercado imobiliário regional, por parte do órgãos fiscalizadores da profissão.

Sobre a teoria, também houve dificuldades de encontrar literatura ou estudo com a assossiação da temática da competência com o mercado imobiliário ou o exercício da profissão de corretor de imóveis.

Sugere-se continuar o trabalho e, desse modo, obter número maior de entrevistas com corretores autônomos atuantes no mercado imobiliário, possibilitando averiguar as competências identificadas neste estudo como as competências necessárias para o setor, ou para indivíduos que exercem essa profissão. Desse modo, busca-se uma caracterização de competências voltadas para este ramo de atividade e também para a aplicação em futuros treinamentos em empresas do segmento ou novos profissionais que pretendem atuar de forma autônoma e profissional.

## 7. REFERÊNCIAS

- ALBERTI, V. **Manual de história oral**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.
- ALBUQUERQUE, L. G.; OLIVEIRA, P. M. Competências ou cargos: uma análise das tendências das bases para o instrumental de recursos humanos. In: **Cadernos de Pesquisa em Administração**, v. 8, n. 4, out-dez 2002.
- ALVES-MAZZOTTI, A.J.; GEWANDSZNAJDER, F. **O Método nas Ciências Naturais e Sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. 2ª ed. São Paulo: Thomson, 2002.
- BITENCOURT, C. C.; GONÇALO, C. R. A consolidação de competências com base em práticas informais: uma opção estratégica na ação organizacional. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 28., 2004, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ANPAD, 2004.
- BRANDÃO, H.P.; GUIMARÃES, T. A Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto? In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 23., 1999, Foz de Iguaçu. **Anais...** Foz de Iguaçu: Anpad, 1999. n° 04RH.
- BRANDÃO, H. P., GUIMARÃES, T. A. e ANDRADE, J. E. B. **Competências profissionais relevantes a qualidade no atendimento bancário**, Revista da administração pública. Rio de Janeiro dez. 2001.
- BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa Qualitativa com texto, imagem e som**. Petrópolis, R. J.: Vozes, 2002.
- CERVO, A.; BERVIAN, P.A. **Metodologia Científica**. 4ª ed. São Paulo: Makron Books, 1996.
- DUGUÉ, E. **A Lógica da Competência: O retorno do passado**. In: TOMASI, A. (Org.). Da qualificação a competência: pensando o século XXI. Campinas: Papyrus, 2004.cap.2, p.19 – 32.
- DUTRA, J.S. **Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna**. São Paulo: Atlas, 2004.
- DUTRA, J.S.; HIPÓLITO, J.A.M.; SILVA, C.M. Gestão de Pessoas por Competências: o caso de uma empresa do setor de telecomunicações. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 22.,1998, . **Anais...** ANPAD, 1998. N 28RH.
- FECOMERCIO Santa Catarina. Pesquisa de mercado imobiliário - PMI. Disponível em: <[http://www.fecomercio-sc.com.br/fmanager/fecomercio/pesquisas/arquivo423\\_1.pdf](http://www.fecomercio-sc.com.br/fmanager/fecomercio/pesquisas/arquivo423_1.pdf)>. Acesso em: 07 dez. 2015.
- FENELON, D.R. Historia Oral, muitas duvidas poucas certezas, uma proposta. In: MEIHY, J. C. S.B. (Org.) **(Re) introduzindo a História Oral no Brasil**. São Paulo: Xamã, 1996.
- FERNANDES. W. Corretor de imóveis: consultor de vendas. Salto, São Paulo: 2011,
- FERREIRA, M.M.; AMADO, J. (Org.). **Usos & abusos da história oral**. 6. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.
- FLEURY, A.; FLEURY, M.T.L. **Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira**. São Paulo: Atlas, 2000.
- FLICK, U. **Pesquisa Qualitativa**. 2ª ed. São Paulo: Bookman, 2004.
- FREITAG, B. Aspectos filosóficos e sócio-antropológicos do construtivismo pós-piagetiano I. In: GROSSI, E.P. BONDIN, J. **Construtivismo Pós-Piagetiano: um novo paradigma sobre aprendizagem**. 5ª ed. Petrópolis: Vozes, 1995.
- FREITAS, S.M. **História oral: possibilidades e procedimentos**. São Paulo: Humanitas, 2002.
- FUNDAÇÃO Instituto de Pesquisas Econômicas - FIPE. Índice FIPEZAP de preços de imóveis anunciados. Disponível em: <<http://downloads.fipe.org.br/indices/fipezap/releases/fipezap-201511.pdf>>. Acesso em: 08 dez. 2015.
- GODOI, C.K., ROSA, A.P., DAL CORTIVO, L. Competências organizacionais: uma análise bibliométrica da produção científica brasileira. In: ENCONTRO ANUAL DO SLADE. Itapema. 2004, **Anais...** Itapema, 2004.

- GRAMIGNA, M.R. M. **Modelos de competências e gestão de talentos**. São Paulo. Makron Books, 2001.
- LANG, A.B.S.G. Por Uma Conceituação Provisória: história oral, fontes orais, documento orais. In: MEIHY, J. C. S. B. (Org) **(Re) introduzindo a História Oral no Brasil**. São Paulo: Xamã, 1996.
- LE BOTERF, G. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. Porto Alegre: Artmed Editora, 2003.
- MERRIAM, S.B. **Qualitative Research and Case Study Applications in Education**. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1998.
- MEIHY, J. C. S. B. **Manual de história oral**. 4.ed. São Paulo: Edições Loyola, 2002.
- MOURA, M.C.; BITENCOURT, C. C. A Articulação entre Estratégia, Desenvolvimento de Competências e Aprendizagem: da Teoria à Realidade Organizacional. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 28., 2004, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ANPAD, 2004.
- MUTTI, C. N.; ARRIGONE, G. M., PEREIRA, E. S., ELY, D. M. O Mercado Imobiliário em Florianópolis: um estudo de caso no setor de vendas. In: Conferência Internacional da LARES, 13., 2013, São Paulo. **Anais...** São Paulo: LARES, 2013.
- OLIVEIRA, Jr. M.M. **Competências essenciais e conhecimento na empresa**. In: FLEURY, M.T.L. e OLIVEIRA Jr. M.M. *Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências*. São Paulo: Atlas, 2001.
- PORTAL Brasil. Mercado imobiliário deve fechar 2014 com 9% do PIB. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2014/12/mercado-imobiliario-deve-fechar-2014-com-9-do-pib>>. Acesso em: 09 dez. 2015.
- RESENDE, E. **O Livro das competências: o desenvolvimento das competências: a melhor autoajuda para as pessoas, organizações e sociedade**. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2000.
- ROCHE, J. A dialética qualificação-competência: estado da questão. In: TOMASI, A. **Da Qualificação a Competência: pensando o século XXI**. Campinas: Papirus, 2004.
- RUAS, R. **Gestão por competências: uma contribuição à estratégia das organizações**. In: RUAS, R.; ANTONELLO, C. S.; BOFF, L. H. *Os novos horizontes da gestão: aprendizagem organizacional e competências*. Porto Alegre: Bookman, 2005. cap.2, p.34-55.
- SECOVI Florianópolis. Perfil Nacional, comércio e serviços imobiliários. Disponível em: <<http://www.secovifloripa.com.br/site/wp-content/uploads/2015/04/Perfil-Nacional-Comercio-e-Servicos-Imobiliarios-2015.pdf>>. Acesso em: 08 dez. 2015.
- SENA, G. C. C. Contribuições da psicologia da atuação dos corretores de imóveis. Portal dos Psicólogos. Disponível em: [http://www.psicologia.pt/artigos/ver\\_artigo.php?codigo=A0682](http://www.psicologia.pt/artigos/ver_artigo.php?codigo=A0682). Acesso em: 12 de nov. 2015.
- SIERRA, F. Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social. In: ZARIFIAN, P. **Le modele de la competence**. Paris: Éditions Liansions, 2001a.
- ZARIFIAN, P. **Objetivo competência**. São Paulo: Atlas, 2001b