



REFLEXÕES SOBRE CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES NECESSÁRIAS AO CORRETOR DE IMÓVEIS

Área temática: Gestão Estratégica e Organizacional

Liliane Santaella

lilianesantaella@gmail.com

Jorge Rodrigues

jorgeknupp@gmail.com

Resumo: *Os diferentes processos de trabalho são influenciados pelas mudanças e transformações que ocorrem na sociedade, exigindo um novo perfil dos mais diversos profissionais. Neste estudo o objetivo é estimular a reflexão sobre aspectos considerados básicos para o sucesso de qualquer profissional, especificamente o corretor de imóveis. Devido à grande oferta de imóveis, o papel do corretor de imóveis tornou-se ainda mais importante, pois é ele o profissional que vai contribuir para que o cliente não venda, compre ou alugue algo que traga arrependimento posteriormente. Neste trabalho utilizou-se uma pesquisa exploratória e bibliográfica. Conclui-se que os aspectos estudados neste artigo, o corretor de imóveis deve buscar diferenciais, por meio de conhecimentos, habilidades e atitudes, suas competências, da utilização de conceitos e práticas da Programação Neurolinguística, do marketing pessoal e outras estratégias e ferramentas que possam ajudá-lo a ser um profissional diferenciado no mundo dos negócios imobiliários.*

Palavras-chaves: *Competências profissionais. Corretor de imóveis. Conhecimentos. Habilidades. Atitudes.*

Introdução

O objetivo desse artigo é apresentar alguns aspectos que possam contribuir para que o Técnico em Transações Imobiliárias, a profissão é reconhecida com esse nome, porém, aqui no artigo será utilizada, em grande parte das vezes, corretor de imóveis, tenha melhores e diferentes resultados. Devido à grande oferta de imóveis quer seja para locação, compra, ou para venda, o papel do corretor de imóveis tornou-se ainda mais importante, pois é ele o profissional que vai contribuir para que o cliente não venda, compre ou alugue algo que traga arrependimento, tristeza e frustração posteriormente.

São denominados corretores as pessoas que se interpõem entre duas ou mais pessoas, físicas ou jurídicas, para a realização de transações comerciais. Caracterizam-se, assim, os corretores pelos atos de intermediação praticados para a realização de uma operação comercial, finda a qual cessa a sua atuação. São eles, portanto, mediadores, promovendo a realização de contratos e auferindo do seu trabalho, um pagamento chamado corretagem. Algumas operações de venda só podem ser realizadas por intermédio de corretores, sendo, por lei, privativas de suas funções (MARTINS 2007, p.201-202).

Na economia brasileira, a participação do mercado imobiliário é bastante significativo, tanto em montante financeiro, quanto na complexidade dos processos inerentes às suas transações. O corretor de imóveis, profissional que faz a intermediação de compra e venda de imóveis, é uma figura-chave desse mercado. Parece ser do senso comum que a compra de imóveis residenciais representa uma decisão complexa, envolvendo uma multiplicidade de variáveis, exigindo que as ofertas de produtos reflitam os atributos valorados pelos consumidores, além de ressaltar as dimensões que envolvem tais atributos.

O corretor de imóveis, via de regra, realiza a suas atividades de maneira autônoma. Ele pode estar associado a uma imobiliária ou não, porém, na maioria das vezes, sem vínculos empregatícios com a mesma. É interessante que essa característica pode ser observada desde a origem da profissão. O corretor de imóveis, quando associado a uma imobiliária, faz parte do setor operacional e tem como responsabilidade atender os clientes e comercializar imóveis.

Para que o corretor de imóveis obtenha o sucesso desejado de suas atividades profissionais, é fundamental que o mesmo conheça e utilize o código de ética de sua profissão, desenvolva suas competências, possua características do empreendedor, tenha conhecimento e utilize noções de Programação Neurolinguística, além de técnicas de marketing pessoal e de marketing de serviços. Diante disso, este profissional pode refletir e realizar suas atividades de forma mais adequada, produtiva, e não subordinado a interesses outros, que não a real finalidade de atendimento das

necessidades das pessoas, seus clientes, de forma ética, organizada, planejada, humana e responsável, segundo Rodrigues (2014).

Portanto, cabe destacar que o corretor de imóveis, em grande parte dos casos, é um a pessoa oriunda de outra área de atividades e com um grau de instrução superior e que pode representar, muitas vezes, um “conselheiro” no qual o cliente deposita toda sua confiança e o referido profissional não deve agir de forma egoísta, colocando em evidências suas preferências, mas sim agir de forma ética e respeitosa, atuando juntamente com o cliente de forma comprometida, sincronizada e holística. Após vários anos de pesquisa, este artigo visa também a socializar conhecimentos e ferramentas disponíveis a diversos profissionais.

Problema

Quais são os conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias a um corretor de imóveis que podem contribuir para a obtenção de melhores resultados?

Objetivo

O objetivo deste estudo é estimular a reflexão sobre aspectos considerados básicos para o sucesso de qualquer profissional, especificamente o corretor de imóveis, principalmente no que diz respeito aos conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias.

Metodologia

Para a realização desse trabalho utilizou-se uma pesquisa exploratória e bibliográfica. As pesquisas exploratórias têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Este tipo de pesquisa tem um planejamento "...bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fenômeno estudado" (GIL, 2010, p.27). Já sobre a pesquisa exploratória Gil (2010) afirma que é elaborada com base em material já publicado, tais como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos e também discos, fitas magnéticas, CDs, bem como o material disponibilizado pela Internet.

Conhecimentos, habilidades e atitudes

Os diferentes processos de trabalho são influenciados pelas mudanças e transformações que ocorrem na sociedade, exigindo um novo perfil dos mais diversos profissionais. Atualmente, um profissional deve buscar constantemente o aprendizado, a qualificação e a capacitação; deve ser capaz de evoluir e enfrentar as rápidas mudanças. É necessário também que tenha habilidade para aprender e trabalhar com desafios cada vez maiores. Estas condições são fundamentais para que o profissional

possa entrar, manter-se, desenvolver-se e ter sucesso no mercado de trabalho tão concorrido, afirma Rodrigues (2014).

Algumas novas exigências deste momento estão relacionadas a necessidade de conhecimento atualizado, adequado e produtivo, que pode ser definido como “saber”, a necessidade de habilidade para relacionar-se, obter resultados e realizar atividades em geral, que pode ser definida como “saber fazer” e, por fim, não menos importante, a necessidade de ter atitude proativa, coerente e ética que pode ser definida como “querer fazer”. Estes três aspectos formam o que pode ser denominado de CHA (conhecimentos, habilidades e atitudes) (RODRIGUES, 2014).

C - Conhecimento	H - Habilidade	A - Atitude
Saber	Saber fazer	Querer Fazer
Cursos, Escolaridade, Treinamentos, Leituras, Experiência anterior etc.	Utilização de ferramentas, Idiomas, Informática, Cálculos matemáticos, etc.	Ética, Criatividade, Iniciativa, Coerência, Adaptabilidade, Proatividade etc.

Quadro 1 - CHA – Conhecimento, Habilidade e Atitude

Fonte: Elaborado pelo autor

Assim sendo, o profissional precisa atentar para diversos aspectos que poderão contribuir para seu desenvolvimento pessoal e principalmente profissional, dentre eles o CHA, destacado no Quadro 1 visto pelos autores da seguinte forma:

- a) **Conhecimento** é “o saber que a pessoa acumulou ao longo de sua vida”, segundo Durand (1998).
- b) **Habilidade** “é a capacidade de aplicar e fazer uso produtivo do conhecimento”, afirma Gagné *et al.* (1988).
- c) **Atitude** é a “predisposição do indivíduo em relação à adoção de um curso de ação. Domínio relacionado a sentimentos, crenças e valores”, conforme Bloom *et al.* (1973).

Rodrigues (2014), afirmam que o corretor de imóveis, como um profissional “antenado” com o momento presente, deve preocupar-se e desenvolver o CHA, para que possa ter diferenciais competitivos que poderão agregar valor às suas atividades e contribuir com seus resultados. A seguir, algumas sugestões sobre as necessidades básicas do corretor de imóveis, relacionadas ao CHA:

- a) **Conhecimentos básicos necessários ao corretor de imóveis:** sobre produto, sobre clientes, sobre cálculos diversos, sobre aspectos legais, sobre técnicas/estratégias de trabalho, sobre instrumentos de trabalho tais como computador, planilhas, dentre outros.
- b) **Habilidades básicas do corretor de imóveis:** para abordagem de clientes, para planejamento de atividades, para prospecção e captação de negócios, para levantamento

de necessidades dos clientes, para estímulo à negociação, para fechamento da venda, para atenção ao cliente no pós-venda, dentre outros.

c) Atitudes básicas do corretor de imóveis: ter motivação, ter criatividade, ter foco, ter iniciativa, ter ética, ter visão holística, ter persistência, ter comprometimento, ter coerência de atitudes, ter resiliência (manter-se firme na busca de seus objetivos), buscar autodesenvolvimento, dentre outros.

Essas variáveis, conhecimento, habilidade e atitude (CHA), são responsáveis pela composição das competências necessárias aos profissionais, inclusive aos corretores de imóveis. Elas serão apresentadas no próximo tópico e também podem ser observadas na Figura 1.

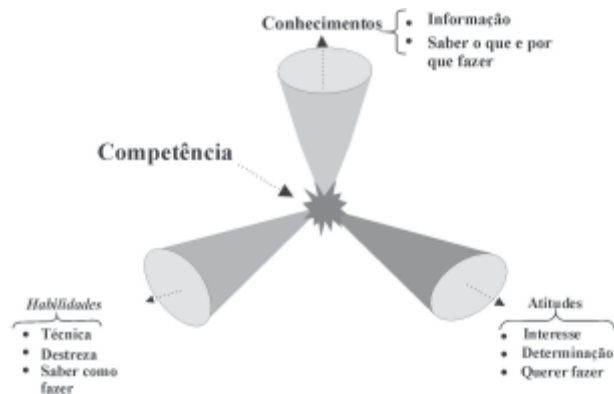


Figura 1: As três dimensões da competência
Fonte Durand (2000)

Como pode ser visto na Figura 1, Durand (2000) construiu um conceito de competência baseado em três dimensões: conhecimentos (saber o que fazer), habilidades (saber como fazer), atitudes (querer fazer). Essas dimensões são interdependentes pois, para a adoção de um padrão de comportamento no ambiente de trabalho, exige-se da pessoa a utilização não apenas de conhecimentos, mas também de habilidades e atitudes adequadas à situação. Cabe destacar que a competência compreende não apenas as habilidades, mas também crenças e comportamentos próprios da pessoa. Assim sendo, o fato de uma pessoa possuir habilidades não significa que elas sejam necessariamente aplicadas a uma determinada organização em que atue.

O conceito de competência também pode ser aplicado à equipe de trabalho e à organização como um todo. Durand (2000) esclarece que crenças e valores compartilhados pela equipe de trabalho influenciam muito o comportamento e o desempenho de seus componentes. O que pode ser aplicado ao trabalho do corretor de imóveis isoladamente ou de uma equipe de corretores.

Ruas (2005) e Bitencourt (2005) afirmam que a competência é fundamentada em um conjunto de capacidades, ou o exercício de capacidades. Estas, como o conhecimento, as habilidades e atitudes,

muitas vezes podem ter sido desenvolvidas em situações anteriores, na formação, treinamentos ou na prática de trabalho. O desenvolvimento dessas capacidades pode ser posteriormente mobilizado em situações não previsíveis.

A ação que combina e mobiliza essas capacidades, e que tem sua efetividade diretamente relacionada ao resultado desejado, pode ser entendida como competência. Ainda para Ruas (2005) é uma ação, na qual, se mobilizam os CHA pessoais e (ou) profissionais para a execução de uma tarefa.

Conhecimento	Habilidade	Atitude
Domínio intelectual da área de atuação do conhecimento da informação, entender clara e corretamente. [...]	Capacidade de saber fazer, da aplicação técnica da experiência.	Capacidade de agir, de saber fazer da aplicação decisões adequadas às exigências do momento

Quadro 2: Significado dos elementos do CHA

Fonte: Banov (2010, p.28), adaptado pelos autores

Rabaglio (2005, p.3) afirma que podemos definir competências como “um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes específicas que permitem ao indivíduo desempenhar, com eficácia, determinadas tarefas em qualquer situação de forma peculiar”.

Portanto, o corretor de imóveis deve cuidar do seu CHA (conhecimentos, habilidades e atitudes) por meio de ações que contribuam para a aquisição de novos conhecimentos, desenvolvimento de habilidades e estímulo a atitudes, o que poderá contribuir para o desenvolvimento de competências fundamentais na realização das atividades inerentes ao seu papel na sociedade contemporânea.

O contexto atual e as competências

Atualmente, a relação de emprego já não é mais vista como era outrora. Em um passado recente, um indivíduo era contratado para trabalhar em uma empresa e isto era visto como algo para toda vida. Assim, um indivíduo empregado tinha orgulho de trabalhar vários anos em uma determinada empresa, pois era motivo de “status” até mesmo na sociedade em geral. Não era raro ouvirmos pessoas afirmando que o indivíduo era excelente profissional, pois trabalhava ou trabalhou vários anos na empresa tal. Dessa forma, o tempo era o indicador de competência profissional. Porém, os tempos mudaram, exigindo novos posicionamentos das organizações, conforme Rodrigues (2014).

Principalmente, nos países de capitalismo mais avançado, no último anos ocorreram profundas transformações no mundo do trabalho, surgindo novos elementos como a tecnologia da informação, a automação, a robótica, a microeletrônica que invadiram as organizações. Como

consequência desses novos elementos, os processos e as estruturas produtivas também sofreram modificações, o que afetou praticamente todos os profissionais e exigindo outros conhecimentos, habilidades e atitudes. Dentre os requisitos exigidos, aparece a competência que, para Araújo (2000, p.98), é vista “resposta às demandas do mundo do trabalho por um tipo de formação mais adequado às transformações no sistema produtivo referenciada no conceito de flexibilidade”. Diante desse cenário, cabe ao ser humano preparar-se continuamente para enfrentar com criatividade, flexibilidade, proatividade e competência toda gama de adversidades que é imposta pelas organizações desta sociedade em que vivemos.

Para Rodrigues (2014), com o advento da globalização e com ela o aumento da competitividade que afeta os países, sociedades e pessoas em geral, exigem-se padrões elevados de qualificação e desempenho em diversos setores e situações de vida. Para responder a essas novas condições de sobrevivência, faz-se necessário desenvolver e aumentar as competências individuais e grupais. À medida que o mundo torna-se mais interligado e os negócios mais complexos, o trabalho e os indivíduos precisam buscar mais aprendizagem e desenvolvimento de competências pessoais e profissionais.

A competência profissional é uma combinação de conhecimentos, de saber-fazer, de experiências e comportamentos que se exercem em um contexto preciso. Ela é constatada quando de sua utilização em situação profissional, a partir da qual é passível de validação. Compete então à empresa identificá-la, validá-la e fazê-la evoluir (ZARIFIAN, 2001, p. 37).

Na década de 1970, o conceito de competências passa a ser discutido como um conjunto de capacidades humanas, a tríade Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHA), sendo que o seu desenvolvimento está relacionado a questões como a inteligência e personalidade, com a atenção voltada para o indivíduo (FLEURY; FLEURY, 2001). Desse modo, o sujeito é considerado um ator.

A capacidade de um indivíduo de mobilizar o todo ou parte de seus recursos cognitivos e afetivos para enfrentar uma família de situações complexas, o que exige a conceituação precisa desses recursos, das relações que devem ser estabelecidas entre eles e da natureza do saber mobilizar, para Perreueoud (*apud* KILIMNIK *et al.*, 2004, p. 245).

A competência é sempre do indivíduo e não da qualificação do emprego em si. Ela só se manifesta na atividade prática do indivíduo e é nessa atividade prática que se pode avaliar as competências utilizadas, afirma Zarifian (2001). Em relação às competências organizacionais, o autor distingue diversas formas de sua manifestação, a saber:

- a) Competências sobre processos de trabalho propriamente ditos.

- b) Competências técnicas, ou seja, os conhecimentos específicos sobre o trabalho que está sendo realizado.
- c) Competências sobre os fluxos de trabalho da organização.
- d) Competências de serviço.
- e) Competências sociais, relacionadas ao comportamento dos indivíduos.

Ainda para Zarifian (2001), para essas competências, são identificados três domínios: autonomia, responsabilidade e comunicação. Fleury e Fleury (2001), afirmam que competência é saber adquirir, usar, mobilizar, integrar, desenvolver e transferir conhecimentos, recursos, habilidades e experiências que agreguem valor à organização e valor social ao indivíduo, buscando a maximização de resultados. “A formação de competências exige uma pequena “revolução cultural” para passar de uma lógica de ensino para uma lógica de treinamento (coaching), baseada em um postulado relativamente simples: constroem-se competências exercitando-se em situações complexas” (PERRENOUD, 2000, p. 54).

Competência é o conjunto de conhecimentos, habilidades, atitudes que afetam a maior parte do trabalho de uma pessoa, e que se relacionam com o desempenho no trabalho; a competência pode ser mensurada, quando comparada com padrões estabelecidos e desenvolvida por meio de treinamento (PARRY, 1996, *apud* FLEURY e FLEURY, 2001, p.19).

Dutra (2004) destaca que o conceito de competência é pensado como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que justificam um alto desempenho, na medida em que há também um pressuposto de que os melhores desempenhos estão fundamentados na inteligência e na personalidade das pessoas; nesta abordagem considera-se a competência, portanto, como um estoque de recursos que o indivíduo detém (DUTRA, 2004). Já para Perrenoud (2000, p. 15), “competência é a capacidade de mobilizar diversos recursos cognitivos para enfrentar um tipo de situação”.

Autores como Gramigna (2002), enfatizam que o desenvolvimento de competência pode ser comparado ao processo de crescimento de uma árvore, onde a raiz representa as atitudes que corresponde ao conjunto de valores, crenças e princípios formado ao longo da vida e que determinam nossas atitudes. O tronco corresponde ao conhecimento como sendo o conjunto de informações que a pessoa armazena e lança mão quando precisa. Quanto maior este conhecimento, mais a competência se fortalece e permite que o profissional enfrente, com flexibilidade e sabedoria, os diversos desafios, a copa (frutos, flores e flores), corresponde às habilidades, ou seja, é saber agir com talento, com capacidade e técnica, obtendo resultados positivos, afirma Gramigna (2002).

As competências pessoais, fundamentais e, de maior significado na vida interior, social e profissional das pessoas conforme Resende (2000), são:



- a) **Competência da informação** – é estar bem informado ou deter informações, registrando-as, assimilando-as, elaborando-as e utilizando-as adequadamente.
- b) **Competência do conhecimento** - é o produto de experiência, de aprendizagem, de busca de informações e de elaborações mentais desenvolvidos e adquiridos através de cursos e outras atividades educacionais formais e informais.
- c) **Competências técnico-operacionais** - são aplicações de conhecimentos específicos relacionados a determinadas atividades profissionais.
- d) **Competência intelectual** - é a capacidade de combinar raciocínios, associar idéias e conhecimentos para encontrar soluções e resolver problemas pessoais ou profissionais.
- e) **Competência emocional** - a ação ou a influência da inteligência, ou da razão, sobre a emoção determina a competência emocional, isto é, as formas como as emoções serão explicitadas ou não. É o uso inteligente das emoções (WEISINGER, 2001).
- f) **Competência espiritual** - é a capacidade de sobrepor-se às forças contrárias à espiritualidade e controlá-las.
- g) **Competências físicas** – é saber respeitar seu corpo e seu físico, mudar de hábitos prejudiciais à saúde para uma vida mais saudável.
- h) **Competências de vida** – é a associação simbiótica das competências emocionais, espirituais e físicas.

De acordo com Weisinger (2001, p. 14) “a inteligência emocional é o uso inteligente das emoções, isto é, fazer intencionalmente que suas emoções trabalhem em seu favor, usando-a como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados”. Em relação à competência emocional, o autor afirma que existem quatro componentes da inteligência emocional sendo assim definidos:

- a) a capacidade de perceber, avaliar, e expressar corretamente a emoção.
- b) a capacidade de gerar ou ter acesso a sentimentos, quando eles puderem facilitar a compreensão de si ou de outros.
- c) a capacidade de compreender as emoções e o conhecimento derivados delas.
- d) a capacidade de controlar as próprias emoções para promover o crescimento emocional e intelectual (WEISINGER, 2001, p. 15).

Dentre as diversas fontes pesquisadas para elaboração desse artigo foram encontradas sete competências desejáveis para os indivíduos atuarem no ambiente de trabalho, a saber:

- 1) **Aprender a aprender** - os indivíduos devem contribuir construtivamente através da busca de melhoria de produtos, serviços e processos. Para isso, precisam ter condições de utilizar um conjunto de técnicas, de analisar situações, questionar, procurar conhecer o que não compreendem e pensar criativamente para gerar opções.
- 2) **Comunicação e colaboração** - as equipes constituem o fundamento das organizações flexíveis, e a eficiência das pessoas está cada vez mais vinculada com sua habilidade interpessoal de comunicação e colaboração.
- 3) **Raciocínio criativo e solução de problemas** – atualmente é esperado dos indivíduos, que atuam no nível operacional, que eles descubram a melhor forma para agilizar seu trabalho. É necessário também que o indivíduo seja criativo, desenvolva habilidades para análise das diferentes situações, para resolução de problemas, deixe claro que não sabe e sugira melhorias.
- 4) **Conhecimento tecnológico** – a utilização do computador, não apenas para tarefas relacionadas com o trabalho, mas para contatos com profissionais em todo o mundo, compartilhando melhorias e recomendando melhorias nos processos de trabalho.
- 5) **Conhecimento global dos negócios** – os indivíduos deverão aprender novas habilidades técnicas e comerciais relacionadas ao ambiente competitivo global. Neste ambiente global e volátil, a necessidade da visão holística é fundamental.
- 6) **Liderança** - a identificação e o desenvolvimento de pessoas excepcionais ou chaves para a organização que possam contribuir para agregar valores e dar saltos qualitativos.
- 7) **Autogerenciamento da carreira** - as organizações estão transferindo para as pessoas o autodesenvolvimento e o autogerenciamento para que elas possam assumir o controle de suas carreiras e a gerenciar seu próprio desenvolvimento pessoal (MEISTER, 1999).

Torna-se imprescindível que os corretores de imóveis desenvolvam pelo menos 04 competências básicas, que são: técnica, humana, política e comportamental. Cada uma dessas competências será explicitada no tópico Competências Necessárias aos Corretores de Imóveis.

Competências necessárias aos corretores de imóveis

A competência é uma característica subjacente a uma pessoa que está relacionada com desempenho superior na realização de uma tarefa ou em determinada situação, afirma McClelland (1973 *apud* RODRIGUES, 2009). Atualmente, define-se uma competência como, a aptidão para enfrentar um conjunto de situações análogas, mobilizando de uma forma correta, rápida, pertinente e

criativa, múltiplos recursos cognitivos: saberes, capacidades, microcompetências, informações, valores, atitudes, esquemas de percepção, de avaliação e de raciocínio (PERRENOUD; THURLER, 2002). Por isso é importante pensarmos no desenvolvimento de diversas competências essenciais e específicas, necessárias ao desenvolvimento de atividades neste novo milênio e, dentre elas, as competências técnicas, humanas, políticas e comportamentais.

Resende (2000) descreve que a competência é a transformação de conhecimentos, aptidões, habilidades, interesse e vontade em resultados práticos. Ter conhecimento e não saber aplicá-los em favor de um objetivo, de uma necessidade, de um compromisso, significa não ser competente. Para Zarifian (2001), competência refere-se à capacidade da pessoa assumir iniciativas, ir além das atividades prescritas, ser capaz de compreender e dominar novas situações no trabalho, ser responsável e ser reconhecido por isso.

O conceito de competência é pensado como conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que justificam um alto desempenho, acreditando-se que os melhores desempenhos estão fundamentados na inteligência e personalidade das pessoas, segundo Fleury e Fleury (2001). Ainda os mesmos autores afirmam que a competência é percebida como estoque de recursos, que o indivíduo detém, entretanto, embora o foco de análise seja o indivíduo, é importante sinalizar a importância de se alinharem as competências às necessidades estabelecidas pelos cargos, ou posições existentes nas organizações. Para o desenvolvimento e realização das atividades profissionais e pessoais, o corretor de imóveis deve utilizar-se de quatro competências, como já citado anteriormente, que são:

a) Competência técnica - Denomina-se de competência técnica, o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para que um indivíduo consiga desenvolver as atividades pertinentes a determinado trabalho de maneira assertiva, isto é, dentro dos padrões de tempo, qualidade, quantidade, segurança e custo adequados (FLEURY; FLEURY, 2001).

b) Competência humana - A competência humana são os conhecimentos, habilidades e atitudes que contribuem para que um indivíduo identifique-se e relacione-se com outros indivíduos de maneira humana, educada e, acima de tudo, ética, independente de cargo hierárquico, gênero, condição social, formação etc. A competência humana é uma qualidade profissional indispensável para o sucesso no mercado de trabalho. É preciso humanizar a competência para que saibamos lidar com as outras pessoas (CAMPANA, 2007).

c) Competência política - Já a competência política é o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que contribui para que o indivíduo tenha consciência de que suas ações irão interferir no meio em que está inserido e que também este meio terá influência sobre seus comportamentos. Assim sendo, a competência política exige o exercício contínuo de busca de percepção sobre os valores, crenças, comportamentos existentes em um determinado meio, as necessidades de adaptação aos mesmos e como os valores, crenças, comportamentos de um indivíduo também interferem no referido meio.

d) Competência comportamental - A competência comportamental relaciona-se a um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que o indivíduo deve ter e que são de total conhecimento e domínio deste indivíduo, isto é, o indivíduo tem pleno conhecimento de seus pontos fortes e de seus pontos a melhorar, e, assim, terá um comportamento assertivo diante dos eventos ou problemas que terá que enfrentar. A competência comportamental é o saber, e é comentada por diversos autores, dentre eles Stroobants (1997), Manfredi (1998) e Invernizzi (2000). Goleman (1999) também falou de algo próximo do que denominamos de competência comportamental. Ele denominou-a de competência emocional e definiu-a como parte da inteligência emocional que é vista como a capacidade de administrar os sentimentos e emoções no plano pessoal e nas relações sociais.

Destaca-se que no plano do desenvolvimento pessoal é a autopercepção, a auto-regulação e a motivação, e, no plano interpessoal, é a empatia e as aptidões sociais. Para este, autor as dimensões fazem parte do sujeito, e as competências do grau, de desenvolvimento da inteligência. Infelizmente, parece que o nosso processo educacional, desde a família, passando pela escola, pela empresa e demais organizações que formam a sociedade contemporânea, pouco estimulam a reflexão sobre a competência comportamental. Em função disso, não experimentamos certas condições que poderiam nos dar certos conhecimentos para que tivéssemos determinados comportamentos necessários à vida em comunidade e, principalmente, em um momento tão competitivo como o que vivemos atualmente (RODRIGUES, 2014).

Um das preocupações recente do mercado de trabalho é a competência comportamental, pois, até pouco tempo atrás, o que era muito mais observado era a competência técnica do profissional. Mas hoje, este quadro mudou e muitos profissionais, considerados exímios tecnicamente estão sendo

desligados ou preteridos das suas organizações em função da falta de competência comportamental. Esta competência diz respeito à inteligência emocional (QE), ou seja, o nível de equilíbrio e adequação com a qual o indivíduo interage com o meio em que está inserido. São exemplos de competências comportamentais habilidades como pró - atividade, flexibilidade, criatividade, organização, comunicação, foco em resultados, ousadia, planejamento, administração do tempo, etc. (RODRIGUES, 2014).

De acordo com Invernizzi (2000), nos anos 80, sociólogos franceses e americanos enfatizaram que determinadas atitudes dos trabalhadores seriam necessárias para adaptação e funcionamento da produção automatizada. Acreditava-se que, quanto mais automatizada tornavam-se as organizações maiores, mais graves seriam as falhas e também que a operação dos equipamentos iria requerer novos tipos de conhecimento mais abstratos e suscitavam capacidade de resposta do operador.

Diante disso, características como responsabilidade e iniciativa para tomar decisões e interferir de maneira assertiva nos processos e nos equipamentos tornavam-se fundamentais. Assim sendo, é fundamental que cada indivíduo inicie um processo de reflexão individual ou coletiva sobre pontos básicos relativos à competência comportamental para que cada um possa fazer uma análise e descobrir em que é bom, em que não é bom e em que precisa melhorar. Para Le Boterf (2003), a competência é um saber agir responsável e que é reconhecido pelos outros. Implica saber como mobilizar, integrar e transferir os conhecimentos, recursos e habilidades, num determinado contexto profissional. Tratando-se de equipes de trabalho, a competência coletiva se forma a partir da sinergia das competências individuais que o grupo de trabalho possui.

É possível verificar em Rodrigues (2014), que o conhecimento da competência comportamental pode contribuir também para evitar determinadas frustrações ou tristezas que, por ventura, acontecerão em função de algum fracasso ou insucesso contingencial com o indivíduo. Existem diversas formas de identificarmos e desenvolvermos nossa competência comportamental ou emocional, dentre elas destacamos o exercício constante da práxis nas várias atividades e o exercício diário do feedback.

Ainda de acordo com Rodrigues (2014), o exercício constante da práxis consiste em analisar continuamente os seus resultados e modificar sistematicamente suas ações para que outros e diferentes resultados possam ser obtidos com novas ações. O feedback diário consiste em prestar mais atenção aos seus resultados e também ao que outros indivíduos comentam a seu respeito baseado em fatos, em dados e em evidências.

Resultados e discussão

A aquisição de um imóvel, além de ser um sonho para muitos brasileiros, é trabalhoso e demanda conhecimento específico, pois trata-se de um bem de alto valor agregado. Em função disso Han e Hong (2013) afirmam que mais de 80% dos interessados em realizar uma transação deste tipo buscam um corretor de imóveis licenciado para trabalhar como intermediador nesta ação.

Para enriquecimento desse artigo, obteve-se dados de pesquisa sobre os corretores que contribuem para demonstrar a importância dos assuntos aqui tratados. Assim, observa-se em AMORIN; SCHRIPE; MEDEIROS e WEISE (2014), em uma pesquisa com corretores no sul do país, que os profissionais desta área possuem, a maioria, formação universitária e técnica, como pode ser visto no Quadro 3.

É possível observar no Quadro 3, que a graduação é a faixa com maior frequência de escolaridade dos envolvidos (56%); complementarmente, a maior parte dos entrevistados possui o curso completo em Técnico em Transações Imobiliárias (TTI). Portanto, percebe-se que 83% possuem registros no CRECI. O curso Técnico de Avaliação de Imóveis, por sua vez, apresenta 31% que já o possuem e 8% estão cursando. Esses dados podem contribuir para demonstrar a busca de alguns corretores pelo desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes adequadas a sua profissão.

Formação acadêmica	Percentual	Técnica	Percentual
Médio	31%	TTI cursando	17%
Graduação	56%	TTI concluído	83%
Especialização	13%		
Mestrado	0%	Avaliação cursando	8%
Doutorado	0%	Avaliação completa	31%

Quadro 3: Formação acadêmica e técnica dos corretores de imóveis
Fonte: AMORIN; SCHRIPE; MEDEIROS e WEISE (2014).

Outro dado que também pode ser destacado, são as atividades que os profissionais corretores de imóveis desenvolviam anteriormente, isso é possível verificar no Quadro 4. Isso parece demonstrar o grande interesse de profissionais de outras áreas no desenvolvimento das atividades de corretor de imóveis, o que exige também o desenvolvimento de competências adequadas a nova profissão.

Atividade desenvolvida anteriormente	Percentual
Vendas	45%
Gestores (RH, Adm)	17%
Advogado	6%
Bancário	6%
Policial	6%
Secretária	6%
Outras profissões	8%
Não responderam	6%

Quadro 4: Atividade desempenhada anteriormente

Fonte: Fonte: Adaptado de AMORIN; SCHRIPE; MEDEIROS e WEISE (2014).

Conclusões

Os desafios e a competitividade estão cada vez mais acirrados, o que tende a estimular organizações e profissionais na busca de novas estratégias para sobreviverem e crescerem. As grandes mudanças que vêm ocorrendo na economia globalizada trouxeram como consequência um acirramento da concorrência e competição, mais riscos e oportunidades para todos, isto contribui para que as organizações e os profissionais busquem melhorias importantes para competir, sobreviver e, principalmente, prosperarem.

O cenário atual afeta a todos em geral e, principalmente, o corretor de imóveis, de modo particular, em função das atividades que desenvolve. Assim, o corretor de imóveis, precisa desempenhar o seu papel profissional de forma ética, com as competências necessárias, atuando como um empreendedor, preocupado com a qualidade do serviço que presta aos clientes, desenvolvendo seu marketing pessoal, para que consiga tornar-se um profissional diferenciado e com possibilidades de conseguir os resultados esperados.

Em função desses e de outros aspectos, o **corretor de imóveis** deve buscar diferenciais, por meio de conhecimentos, habilidades e atitudes, suas competências, da utilização de conceitos e práticas da Programação Neurolinguística, do marketing pessoal e outras estratégias e ferramentas que possam ajudá-lo a ser um profissional diferenciado no mundo dos negócios imobiliários.

Portanto, todo profissional, em qualquer ramo de atividade, ou setor econômico, nesse caso especificamente, o **corretor de imóveis**, deve atuar com o foco no cliente. Os profissionais necessitam reorientar-se continuamente com o objetivo de produzir e passar uma clara imagem para o cliente de que estão focados nos interesses dos mesmos. Quando o cliente percebe que o profissional se preocupa com o atendimento de suas necessidades e esforça-se para satisfazê-las, os relacionamentos tornam-se mais consistentes e duradouros, o que poderá contribuir para a fidelização. Porém, aquele profissional que tem seu foco orientado apenas para o lucro, tem sua longevidade afetada, pois os clientes percebem que não existe parceria.

Referências bibliográficas

AMORIN, Anderson Luis Walker; SCHRIPE, Patrícia; MEDEIROS, Flaviani Souto Bolzan e WEISE, Andreas Dittmar. Análise do perfil profissional dos corretores imobiliários da região central do Rio Grande do Sul. 14ª Conferência Internacional da LARES Edifício Manchete, Rio de Janeiro - Brasil. 17 a 20 de setembro de 2014.

ARAÚJO, Ronaldo. Competência. In. FIDALGO, F.; MACHADO, L. Dicionário da Educação Profissional. Núcleo de Estudos sobre Trabalho e Educação. UFMG – Belo Horizonte, 2000.

BANOV, Marcia R. Recrutamento, seleção e competências. São Paulo: Atlas, 2010.

BITENCOURT, C. C. Gestão de Competências e aprendizagem nas organizações. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2005.

BLOOM, BS; KRATHWOHL, DR; MASIA, BB. Taxionomia de objetivos educacionais: domínio afetivo. Porto Alegre: Globo, 1973.

CAMPANA, Renata. Competência Humanizada. Disponível em: <<http://www.rondoniaoovivo.com>>. Acesso em agosto de 2007.

DURAND, T. L'alchimie de la compétence. Revue Française de Gestion, v. 127, n. 1, p. 84-102, 2000.

_____. Forms of incompetence. In: FOURTH INTERNATIONAL CONFERENCE ON COMPETENCE-BASED MANAGEMENT, 1998, Oslo. Proceedings... Oslo: Norwegian School of Management, 1998.

DUTRA, J. S. Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna. São Paulo: Atlas, 2004.

FLEURY, A. FLEURY, M. T. L. Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra cabeças caleidoscópico da indústria brasileira. Rio de Janeiro: Atlas, 2001.

GAGNÉ, Robert M.; BRIGGS, Leslie J.; WAGER, Walter W. Principles of instructional design. Orlando, Flórida: Holt, Rinehart and Winston, 1988.

GIL, Antonio Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 5ªed. São Paulo: Atlas, 2010

GOLEMAN, D. Inteligência emocional. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.

GRAMIGNA, M. R. Modelo de competências e gestão de talentos. São Paulo: Makron Books, 2002.

HAN, L. and HONG, S. *In-house transactions in the real estate brokerage industry: matching outcome or strategic promotion?* Summer Real Estate Symposium. Monterey, California. 2013.

INVERNIZZI, N. Novos rumos do trabalho. Mudanças nas formas de controle e qualificação da força de trabalho brasileira. 2000 (Tese de doutorado) Instituto de política e tecnológica da Universidade Estadual de Campinas, Campinas.

KILIMNIK, Zélia Miranda; SANT'ANNA, Anderson de Souza; DA LUZ, Talita Ribeiro. Competências profissionais e modernidade organizacional: coerência ou contradição? Revista de Administração de Empresas, v. 44. Minas Gerais, 2004.

LE BOTERF, Guy. Desenvolvendo a competência dos profissionais. 3. ed. rev. e ampl. Porto Alegre: Artmed; Bookman, 2003.

MANFREDI, Silvia M. Trabalho, Qualificação e Competência Profissional – das dimensões conceituais e políticas. In. Educação e Sociedade. Ano XIX, nº 64, set. de 1998.

MARTINS, F. Curso de Direito Comercial, v.31, Editora Forense, São Paulo, 2007.

MEISTER, Jeanne C. Educação corporativa: a gestão do capital intelectual através das universidades corporativas. Tradução de Maria Cláudia Santos Ribeiro Ratto. São Paulo: Pearson Makron Books, 1999.

PERRENOUD, P. A Arte de construir competências. Revista Nova Escola. São Paulo, Abril Cultural, 2000.

PERRENOUD, Philippe e THULER, Mônica. As competências para ensinar no século XXI. Porto Alegre, RS: Artes Médicas, 2002.

RABAGLIO, Maria O. Seleção por competências. São Paulo: Educator, 2005.

RESENDE, E. O livro das competências. São Paulo: Qualitymark, 2000.

RODRIGUES, Jorge Luiz Knupp. Corretor de Imóveis: Conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias. Rio de Janeiro: Publit Soluções Editoriais, 2014.

_____. Trabalho, empreendedorismo e a gestão de pequenos negócios. 1. ed. – Rio de Janeiro: Corifeu, 2009.

RUAS, Roberto Lima. Gestão por competências: uma contribuição à estratégia das organizações. In: RUAS *et al.* (Org.). Aprendizagem organizacional e competências. Porto Alegre: Bookman, 2005.

STROOBANTS, M. A Visibilidade das Competências. In: ROPÉ, Françoise & TANGUY, L. (orgs.). Saberes e Competência: o uso de tais noções na escola e na empresa. Campinas-SP: Papirus, 1997.

WEISINGER, H. **Inteligência emocional no trabalho: como aplicar os conceitos revolucionários da I. E. nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

ZARIFIAN, Philippe. Objetivo Competência: por uma nova lógica. Tradução: Maria Helena C. V. Trylinski. São Paulo: Atlas, 2001.