



Esther Viviane Deangelo Barbosa

CONSULTORIA E ANÁLISE EMPRESARIAL

Votuporanga
2021

Esther Viviane Deangelo Barbosa

CONSULTORIA E ANÁLISE EMPRESARIAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para obtenção da Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de Técnico em Administração no Eixo Gestão e Negócios à Escola Técnica Estadual de Votuporanga sob orientação do Professor Heliomar Baeza Barbosa

Votuporanga
2021

Esther Vivyane Deangelo Barbosa

CONSULTORIA E ANÁLISE EMPRESARIAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para obtenção da Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de Técnico em Administração no Eixo Gestão e Negócios de à Escola Técnica Estadual de Votuporanga sob orientação do Professor Heliomar Baeza Barbosa.

Examinadores

Votuporanga
2021

A minha amada família que me auxiliou neste momento especial e significativo da vida.

AGRADECIMENTO

Agradeço a Deus e aos meus familiares, amigos e professores que instruíram e participaram da minha formação como indivíduo.

“A tarefa não é tanto ver aquilo que ninguém viu, mas pensar o que ninguém ainda pensou sobre aquilo que todo mundo vê” (Arthur Schopenhauer).

Barbosa, Esther. Consultoria e Análise empresarial. Etec Frei Arnaldo Maria de Itaporanga, 2021.

RESUMO

No contexto atual, sabe-se que no decorrer do tempo em inúmeras ocasiões o país pode passar por situações econômicas desfavoráveis afetando as pequenas empresas e grandes companhias, desse modo, um auxiliar essencial para estas circunstâncias é a consultoria empresarial utilizando como objetivo auxiliar, identificando problemas e analisar a gestão para a solução desses impasses. Esse estudo detém o propósito da análise da startup brasileira de tecnologia Quinto Andar no âmbito imobiliário com o objetivo de analisar desde de o processo de atendimento à obtenção do imóvel com intuito de melhorias em determinados setores. Ademais, o método utilizado abordou a análise dos produtos, serviços, processos e críticas do público que prejudicam a imagem da empresa, logo, também apresentados as comparações de contratos imobiliários padrões com as regras de locação disponibilizada pela companhia para a compreensão do sistema de atendimento, contudo, para a conclusão deste trabalho realizou-se pesquisas através de matérias como algumas legislações, livros e Internet. Tendo em vista esses aspectos, o estudo desenvolveu-se observando cada detalhe das críticas verificando a ligação de cada situação experienciada pelo cliente e quais os fatores em comum que desencadeia uma série de problemas, em seguida o estudo propõe uma proposta de intervenção baseada na consultoria de visão externa com a finalidade de melhorias no processo da gestão de atendimento, sistema e relacionamento da companhia Quinto Andar para com o cliente.

Palavras-Chave: Consultoria. Análise. Imobiliária.

Barbosa, Esther. Business Consulting and Analysis. Etec Frei Arnaldo Maria de Itaporanga, 2021.

ABSTRACT

In the current context, it is known that in the course of time on numerous occasions the country can go through unfavorable economic situations affecting small businesses and large companies, so an essential helper for these circumstances is the business consultancy using as a goal assisting, identifying problems and analyze the management for the solution of these impasses. This study has the purpose of analyzing the Brazilian technology startup Quinto Andar in the real estate field with the objective of analyzing the process from attending to obtaining the property with the intention of improving certain sectors. Furthermore, the method used approached the analysis of products, services, processes and criticisms from the public that harm the company's image, therefore, also presented the comparisons of standard real estate contracts with the rental rules made available by the company for the understanding of the service system, however, for the completion of this work it was conducted research through materials such as some legislation, books and the Internet. In view of these aspects, the study was developed by observing each detail of criticism, verifying the connection of each situation experienced by the customer and what factors in common trigger a series of problems, then the study proposes an intervention proposal based on external vision consulting for the purpose of improvements in the management process of customer service, system and relationship of the company Quinto Andar with the customer.

Keywords: Consulting. Analysis. Real Estate.

LISTA DE TABELAS

- A. Tabela Crescimento de Startup no Brasil
- B. Tabela Avaliação do Consumidor
- C. Tabela Principais Problemas
- D. Tabela de Dados Locatários no Excel
- E. Tabela de Dados Locatários

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

RH (Recursos Humanos)

SAC (Serviço Atendimento ao Consumidor)

IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano)

CPF (Cadastro de Pessoas Físicas)

RG (Registro Geral)

RNM (Registro Nacional Migratório)

RNE (Registro Nacional Estrangeiro)

CLT (Consolidação de Leis Trabalhistas)

CTPS (Carteira de Trabalho e Previdência Social)

INSS (Instituto Nacional de Seguro Social)

FGTS (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço)

ITBI (Impostos sobre Transmissão de Bens Imóveis)

CEP (Código de Endereçamento Postal)

SERASA (Centralização de Serviços dos Bancos)

LISTA DE SIMBOLOS

() – O que provavelmente foi dito.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
CAPÍTULO I.....	15
CAPÍTULO II.....	17
CAPÍTULO III.....	18
CAPÍTULO IV	19
4 Apresentação da Empresa	19
4.1 Produtos e Serviços	21
4.2 Produtos e Processos (Locatário e Comprador)	21
4.3 Produtos e Processos (Locador e Proprietário).....	24
4.4 Comparação contratual	25
4.5 Críticas	27
4.6 Cobrança indevida.....	27
4.7 Mau atendimento no SAC	29
4.8 Descumprimento de contrato	30
CAPÍTULO V	32
CONCLUSÃO.....	37
REFERÊNCIAS	38

INTRODUÇÃO

Com o advento da Revolução Industrial, constata-se que esse acontecimento histórico foi o estopim essencial para o desenvolvimento das empresas, entretanto, esse termo é utilizado de modo que sintetiza o conjunto de eventualidades que ocorreram em meados do século XVIII, anteriormente na Grã Bretanha começou a produção de fiação e tecelagem e tornou-se a principal para a produção de têxteis feitos com lã de grandes áreas de criação de ovelha, dentro deste contexto a Grã Bretanha obteve sucesso e o comércio de exportação de produtos de lã representou mais de um quarto das exportações britânicas, assim, duplicando entre 1701 e 1770.

A mecanização de indústrias têxteis começou a partir do final do século XVIII, portanto, as estradas e ferrovias possibilitaram a expansão do comércio, logo, a necessidade de máquinas e trilhos estimulou a indústria do ferro e a procura por transporte para movimentação de matéria-prima e produtos acabados que estimulou o crescimento do sistema de canais e o sistema ferroviário, desse modo, as ferrovias proporcionou a facilidade de transporte de produtos manufaturados no século XIX incentivando também novidades como os primeiros barcos à vapor, locomotiva e telégrafos, ou seja, o desenvolvimento tecnológico atingiu um estado avançado após e principalmente com a energia elétrica e os motores de combustão interna, tornando-se capaz de iniciar o século XX com uma perspectiva de um mundo composto por diversas oportunidades verídicas com relação ao eixo de avanço tecnológico.

Tendo em vista esses aspectos, após as mudanças de fabricação de produtos têxteis é válido introduzir na Primeira Revolução Industrial que se caracterizou por convergir trabalhadores e fábricas, de forma que dissociou capital e meios de produção de trabalho tornando os operários assalariados dos capitalistas, vale ressaltar que o principal aspecto responsável pela lucratividade e aceleração do crescimento industrial nesse setor são as máquinas a vapor e a luz elétrica.

Ademais, foram acontecimentos como estes que ocasionaram a progressão de atividades comerciais e a partir desse momento consolida-se o registro do comércio, livros mercantis, contabilidade, contratos de seguros e títulos de crédito. Assim, no contexto atual o mundo torna-se economicamente viável, por meio de grandes feitos supracitados. Diante do exposto, o processo de produção se modificou conforme o aumento das demandas de necessidade, apesar do advento citado há inúmeros fatores que ocasionaram o aumento da demanda como a globalização, decorrendo de atividades comerciais primitivas a empresas industriais acompanhadas com complexidade econômica ao capital fixo. No entanto, não se distanciando muito da situação hodierna, embora detenha outros fatores que influenciam o acréscimo de vendas, um exemplo é o desenvolvimento midiático.

Além disso, por meio da evolução de ferramentas de comunicação tais como redes sociais sabe-se que é decorrência do capitalismo e das indústrias, e nesse contexto as redes sociais estão diretamente interligadas com esses fatores e também possuem uma relação direta com o cliente. Em um estudo feito por profissionais e especialistas da área de tecnologia o documentário "O Dilema das Redes" chega à conclusão que o usuário acessa um conteúdo previamente selecionado de acordo com suas preferências por meio de um filtro utilizado pelos servidores, assim, um indivíduo possui acesso a cerca de cinco mil marcas por dia com o uso de marketing digital. Embora seja evidente a existência de variedades com proporções gigantescas de anúncios e empresas no mercado consumidor, a praticidade de produtos e processos se sobrepõem no mercado atual, contudo, mesmo assim muitas empresas permanecem no antigo método. Por fim, o trabalho possui o intuito de observação e avaliação da organização imobiliária Quinto Andar, propondo outros métodos e estratégias que pudessem ser utilizados para a resolução desses impasses.

CAPÍTULO I

Com os eventos que ocorreram no período do século XVIII, é notório que houve um crescimento avantajado no desenvolvimento de empresas, visto que, aumentou a demanda de profissionais e surgiu a necessidade de novas técnicas e metodologias no meio de produção, porém em consequência deste advento conhecemos o mundo em que vivemos com amplo desenvolvimento político e econômico, estas são as principais características quando tratamos sobre a Revolução Industrial e os efeitos que marcaram não somente o mercado mais a amplitude de previsão para todos os segmentos utilizados pela sociedade.

É certo que o mercado atual sucede de diversas dificuldades econômicas e vicissitudes que são acompanhadas de adversidades na decorrência do tempo, e empresas com suas peculiaridades podem surgir à necessidade de ajuda e a consultoria torna-se algo que convêm em meio às crises econômicas que ocasionam uma grande desordem, portanto podemos definir a consultoria como auxílio na gestão de negócios e tomadas de decisões, entretanto, do ponto de vista profissional Oliveira (2003, p.21) retrata que:

Consultoria empresarial é um processo interativo de um agente de mudanças externo á empresa, o qual assume a responsabilidade de auxiliar os executivos e profissionais da referida empresa nas tomadas de decisões, não tendo, entretanto, o controle da situação.

Em virtude dos fatos mencionados, o intuito do consultor empresarial nas suas experiências e qualificações subjetivas é fornecer um serviço na qual propõe

resoluções até planos de acordo com as demandas de necessidade em que a empresa se encontra, nesse contexto, existem inúmeras áreas de domínio na qual os consultores exercem função, no entanto, cabe ressaltar os consultores que possuem visão interna, ou seja, um consultor que é um colaborador da empresa e o consultor externo que oferece serviços na organização sendo adventício.

CAPÍTULO II

A consultoria é diretamente ligada ao significado superficial, ou seja, conselhos e consultas, porém, consultoria não se resume somente esta síntese mais a uma profissão abrangente podendo atuar em Recursos Humanos (RH), gestão empresarial, finanças, marketing entre outras áreas que compõem uma empresa. O consultor possui destaque principalmente diante a crise de 1929 juntamente com várias circunstâncias que impulsionaram as empresas e indústrias a progredirem em características como o sistema fabril mecanizado e a produção em larga escala popularizado por Henry Ford.

É fundamental enfatizar que o papel do consultor independente da área de atuação não tem finalidade de realizar mudanças, mas certamente, realizar o planejamento estratégico, analisar e levantar às questões problemáticas e resolver, logo, o intuito não é se tornar uma figura emblemática como retratado em Reality show, determinar e colocar em prática as mudanças cabe ao gerente ou ao proprietário.

Portanto, diante a esses aspectos há outros que permanece em primazia e evidencia-se entre os demais como:

- a) Identificação do problema;
- b) Teoria fundada em possíveis hipóteses de resoluções;
- c) Proposta para a solução da problemática.

Sendo assim, há dois agentes que necessitam estabelecer uma interlocução, isto é, comunicabilidade entre consultor, organização e cliente com o propósito do papel do consultor se desenvolver e tornar viável a definição, diagnóstico e solução das atuais condições de acordo com as necessidades da organização.

CAPÍTULO III

Na consultoria imobiliária observam-se várias distinções entre consultor e corretor, mas vale ressaltar esse assunto pois é essencial para o desenvolvimento de ideias que serão construídas no decorrer, o consultor imobiliário detém um desenvolvimento mais amplo do que um corretor e dessa forma, destaca-se exatamente a divergência entre os dois. Assim como o conceito de consultor apresentado o consultor imobiliário segue o mesmo intuito, avaliar o meio e orientar o cliente da melhor forma possível, contudo, nesse contexto especificamente imobiliário as estratégias são utilizadas no mercado tornando-se um ponto significativo.

A relação do cliente e o consultor nesse âmbito é maior pois acompanham-se desde a identificação da necessidade do cliente até na finalização do contrato, como também mantém a relação pós-venda. Ainda há algumas definições questionáveis que as pessoas confundem como a diferença do consultor imobiliário e o corretor de imóveis pois a princípio possui o mesmo objetivo ajudar um cliente a concluir uma compra, venda ou aluguel de imóveis, o principal é o relacionamento do consultor para com o cliente nesse caso é contínuo diferente do corretor que encerra após a venda e entre outras características.

Em última análise, antes de prosseguir é válido observar sobre o conceito de mercado, sintetizando os compradores e vendedores possuem algo comum a finalidade da realização de compras e vendas à medida da demanda de seus produtos ou serviços, em outras palavras, existem agentes econômicos trocando bens e serviços.

CAPÍTULO IV

4 Apresentação da Empresa

No panorama atual, sabe-se que é um momento de imprecisões e adaptações principalmente com a internet, portanto, várias desses ajustes permanecerão no cotidiano por incluir a simplicidade ao acesso independentemente da localização do indivíduo permitindo ações simultâneas, da mesma forma quando nos adequamos ao dia a dia quando optamos em pedir refeições por delivery e compras online. Empresas que iniciam como um grupo e trabalham com uma ideia diferente nessas condições de hesitação são empresas de startup.

Diante desse contexto, empresas de startup é uma empresa nova utilizando um modelo de negócios repetível e escalável em um momento incerto, ou seja, conseqüentemente faz-se a ligação da seguinte definição a empresa é nova, portanto é diferente das empresas tradicionais, isto não é uma informação é um fato, porém, não é uma empresa necessariamente ou totalmente digital, é certo que é comum startup serem digitais por serem economicamente mais viáveis comparado a estabelecimentos. Por outro lado, esse tipo de negócio possui outros objetivos, precisamente inovadores, embora, não obrigatoriamente os produtos, mas a aplicação deste produto ou serviço podendo ser uma área incomum ou um modelo inovador.

Ainda, outros fatores primordiais a ser retomado é repetível e escalável pois é fundamental para compreender completamente o significado de uma startup, começando por repetível entende-se pela capacidade de entregar determinado

produto em uma escala ilimitada não sendo possível adaptações, logo, escalável significa crescer como um negócio, desde que não interferir nele. Outro aspecto a ser abordado é o crescimento de startup no Brasil:

A) Crescimento de Startup no Brasil



A empresa Quinto Andar é uma das maiores empresas de startup brasileiro de tecnologia e possui o objetivo o aluguel e vendas de imóveis, visto que, seu objetivo é atuar na modalidade aluguel, a companhia administra o pagamento de aluguel ao proprietário, dispensando inquilino de apresentar fiador, seguro-fiança ou depósito caução, em seguida é válido ressaltar que em suas redes sociais do Instagram tem um alcance de trezentos e noventa e um mil, destacando-se nas propagandas criativas e divertidas e atualmente proporciona mais de duzentas vagas de emprego com opções de trabalho remoto, com características atrativas para quem deseja praticidade e rapidez.

Além disso, assim como as outras empresas da mesma área de atuação as plataformas são pragmáticas, entretanto, cabe ressaltar que companhia consegue se sobressair por ter um ótimo aplicativo, sem anúncios, e é funcional em qualquer Android ou IOS, enquanto isso, todos os requisitos prometidos inicialmente são efetivados, tais como:

- Aluguel rápido;
- Sem fiador ou depósito caução;

- Agendamento de visitas online;
- Negociação diretamente com o proprietário;
- Contrato digital.

Diante do exposto, outros aspectos factuais constatados são a presença deles em cerca de quarenta e quatro cidades, anúncios de imóveis grátis e fotos profissionais, embora, a empresa encontrar-se nesse estado pelo seu grande investimento em pesquisas, tecnologias e desenvolvimento, mas o principal é que seu maior concorrente que atende também a todos os requisitos não realiza o aluguel de imóveis.

4.1 Produtos e Serviços

A empresa Quinto Andar como citado anteriormente é uma startup de tecnologia brasileira direcionada no aluguel e vendas de imóveis fundada no início de 2013, contudo, nesse período a companhia desenvolveu-se juntamente com o crescimento de startup no Brasil, assim, expandiu o negócio de aluguel para mais de quarenta cidades tornando possível anunciar imóveis para vender, alugar e indicar, em seguida possuindo parceria com Itaú, Bradesco, Santander e Caixa.

Atualmente destaca-se muito em seu marketing e propagandas assim como em seu site ou aplicativo sendo completamente funcional e prático fazendo sentindo a principal oferta que é a praticidade, entretanto, uma das falhas é em relação a ser uma startup que proporciona um produto “repetível” com adaptações, inicialmente ilimitadas, porém existem limites.

Obviamente são adaptações necessárias como escolhas de quantidades de quartos, banheiros, bairros e cidades, mas são tantas escolhas e especificações que detém o intuito da experiência do cliente serem livres que a partir do momento da experiência em prática percebe-se que não é possível encontrar exatamente o que desejava, então constata-se que o próprio produto se contradiz.

4.2 Produtos e Processos (Locatário e Comprador)

Em uma primeira análise, a companhia possui duas opções, ou seja, imóveis para alugar ou imóveis para comprar, assim, referente ao aluguel sobre o produto é de acesso a disponibilidades de fotos, vídeos, localização entre outros elementos como as seguintes informações:

- Demanda de procura;
- Valor;
- Condomínio;
- IPTU;
- Seguro incêndio;
- Taxa de serviço.

Outros elementos que são critérios básicos que deverão ser analisados independentemente da quantidade de envolvidos, sendo assim, será avaliada renda mensal, renda estável e histórico de pagamento, nesse contexto, antes mesmo de ser realizada a averiguação do inquilino em potencial o agendamento de visitas como precaução ao Covid-19 poderá ocorrer através de chamada de vídeo. Informações adicionais precisam ser ressaltadas tais como o seguro fiança, este serviço é especificamente para inquilinos podendo variar entre 25% a 75% de um mês de aluguel, no entanto, variando do perfil de crédito do locatário e das características do imóvel.

Diante do exposto, existem critérios básicos que deverão ser disponibilizados para o aluguel de um imóvel como CPF, RG ou RNM (antigo RNE), comprovante de renda dos últimos 3 meses, caso trabalhe como CLT, apresentar os três holerites mais recentes, e se for profissional autônomo, ou tiver algum outro tipo de rendimento, apresentar um histórico de extratos bancários dos últimos 90 dias, dessa forma, para o envio de documentação recomenda-se escanear por aplicativos. Ademais, as informações disponibilizadas pelo Quinto Andar em relação a análise de crédito é conforme a renda de cada indivíduo que compor o contrato de locação, a exemplo:

Funcionário CLT:

- Holerites dos últimos 3 meses;
- Carteira de Trabalho (CTPS).

Aposentado/pensionista

- Extratos bancários de pessoa física: 3 últimos meses completos;
- Extrato trimestral do INSS ou Instituição Pagadora;
- Recibos de pensão: 3 últimos meses completos.

Autônomo/profissional liberal

- Extratos bancários de pessoa física: 3 últimos meses completos.

Funcionário público

- Holerites dos últimos 3 meses.

Empresário;

- Extratos bancários de pessoa física: 3 últimos meses completos;
- Contrato Social e/ou Declaração de firma individual.

Renda proveniente aluguéis;

- Extratos bancários de pessoa física: 3 últimos meses completos;
- Contrato de locação.

Estudante/bolsista;

- Extratos bancários de pessoa física: 3 últimos meses completos;
- Comprovante de pagamento de bolsa – 03 últimos meses completos;
- Comprovante formal com registro do prazo de concessão da bolsa / contrato do estágio.

Diretor estatutário de empresa.

- Extratos bancários de pessoa física: 3 últimos meses completos;
- Pró-labore de retirada mensal – 03 últimos meses;
- Ata de Constituição ou Ata da última eleição de Diretoria.

Em virtude dos fatos mencionados, a companhia considera os seguintes requisitos para o aluguel sem fiador:

- Ser pessoa física;
- Ter renda mensal bruta 2,5 vezes maior ao valor do pacote aluguel + condomínio + IPTU;
- Até 4 pessoas podem fazer a composição de renda no contrato e elas não precisam residir no imóvel;
- Restrições nos órgãos de proteção ao crédito e processos judiciais em que o inquilino é réu;
- Oscilações mensais, histórico de gastos e pagamentos compatíveis com a renda também serão analisados.

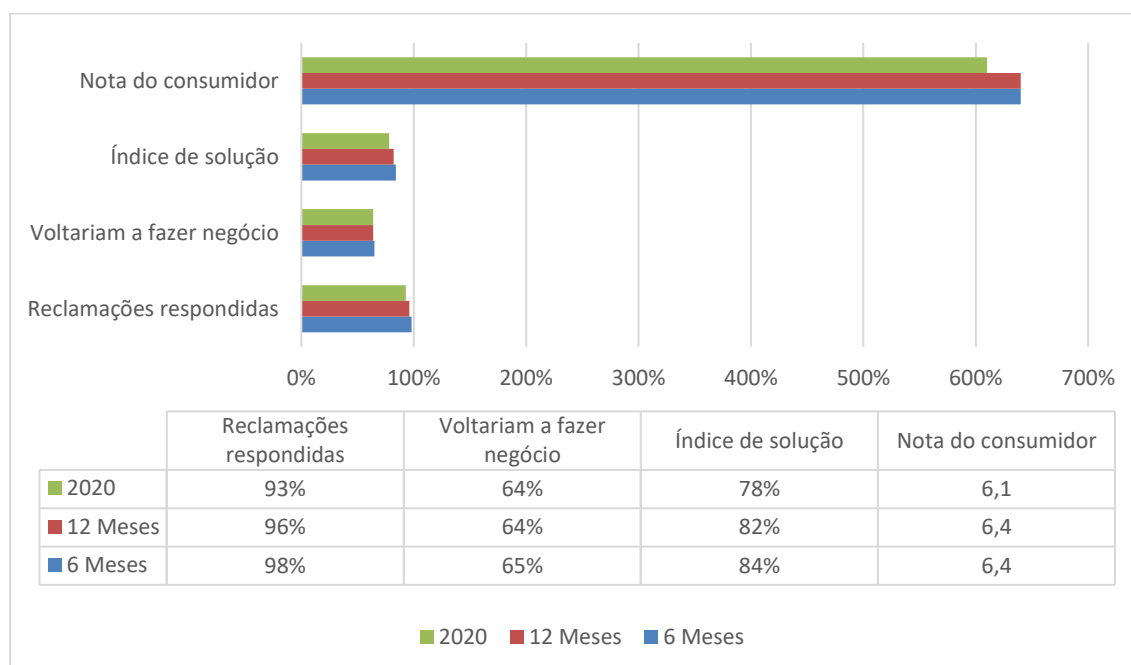
Diante as informações fornecidas o processo da obtenção do imóvel permanentemente, ou seja, a compra é facilitada pela empresa, logo, o primeiro passo após achar o imóvel desejado e iniciar o processo de análise de crédito com os mesmos dados oferecidos anteriormente, o pagamento de entrada a partir de 20% do valor do imóvel (financiamento imobiliário) podendo complementar o valor da entrada com o FGTS (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço), sabe-se que as informações do comprador, vendedor e imóvel é concedido pelo Quinto Andar da mesma forma fazem o contato com o banco e logo após, a análise jurídica do banco, pois o resultado da análise jurídica e vistoria é disponibilizado pela empresa, sendo assim, observa-se a ausência de contato direto com o fornecedor. Conforme as instruções confirma-se os valores e enviam o contrato para recolher a assinatura, o próximo é o pagamento de Imposto Sob Transmissão de Bens Imóveis (ITBI), o comprador não possui nenhuma ligação com este sistema burocrático além do aplicativo e suas próprias informações, de acordo com esses fatos a companhia começa o processo de registro no Cartório de imóveis, enviam a cópia da matrícula e enfim acompanham o processo até o registro constar na matrícula e ocorre a liberação dos valores ao vendedor.

4.3 Produtos e Processos (Locador e Proprietário)

Em uma segunda análise, deve-se atentar que o locador ou proprietário quase não possui uma comunicação direta, cabe ressaltar que a através das experiências relatadas em redes sociais o locador e proprietário detêm experiências melhores e dados comprovam a veracidade destes argumentos visto que as reclamações são as vivências dos locatários e dificilmente de compradores. O processo de aluguel e venda é da seguinte forma, é necessário primeiramente o cadastramento no site exigido informações como CEP, e-mail, número de contato e os detalhamentos do imóvel como quantidades de quartos, suítes, banheiros, garagens, quantos metros quadrados de área útil, assim como se o local será entregue mobiliado, com piscina ou a permissão de animais de estimação, entre outras informações básicas e enviam um fotógrafo para registrar as imagens do seu imóvel (nenhuma taxa é cobrada), após seu imóvel receberá visitas e propostas.

O Processo de venda é semelhante, apenas com uma exigência maior de documentação que será abordado detalhadamente, entretanto, é necessário lembrar que o aluguel ou venda para a empresa Quinto Andar é direcionado somente para locais residenciais, ou seja, não existem possibilidade de encontrar venda e aluguel de locais comerciais. Como dito anteriormente existem dados estatísticos que comprovam como a experiência do locador ou proprietário, possuindo avaliação demonstrando maior satisfação portando grande influência para melhor compreensão dos impasses retratados, na tabela apresentada serão fornecidos dados sobre a experiência geral dos clientes, mas as avaliações são majoritariamente de locatários ou compradores.

B) Avaliação dos Consumidores



4.4 Comparação contratual

Diante do exposto, os contratos serão realizados digitalmente pela plataforma DocuSign e chegará um e-mail para os envolvidos o link do contrato de venda ou locação, para o locatário será apenas um documento para assinatura, no entanto para locador será dois, o contrato disponível para ambos e o contrato disponível para a administração, logo, todos os documentos possuirá código do

imóvel, nesse contexto, o aluguel é feito digitalmente e poderá ser assinado por celular ou computador, porém a venda do imóvel faz-se necessário o contrato em papel sendo afirmado totalmente seguro, de acordo com a companhia a negociação, papéis e cartório será a empresa que realizará.

Todos os contratos são por um período de 30 meses, sem penalidade de rescisão após 12 meses. Antes disso, a penalidade era de 3 aluguéis, o que era proporcional ao tempo restante do contrato para completar o período de vigência de 12 meses. Em relação aos valores do pacote exibido no anúncio, o IPTU pode ser isento, não subdividido, ou já incluir o valor que o locatário deverá pagar, bem como aluguel, apartamento e seguro contra incêndio. O valor do apartamento é uma referência fornecida pelo proprietário e pode variar de acordo com as despesas diárias, tais como água, luz, manutenção e despesas especiais, sendo estas despesas também suportadas pelo inquilino e reembolsadas pelo proprietário no próximo mês. Os novos inquilinos podem retirar as chaves 10 dias após a emissão do contrato, desde que ambas as partes o assinem até 3 dias antes da data de entrada em vigor do contrato.

O contrato poderá ser anulado quando existir a necessidade de alterações nos documentos enviados, nesse caso o contrato será anulado e reenviado com as correções, sendo assim, é válido lembrar sobre Quinto Andar ser uma startup e uma das características é ser repetível, logo no site entre as perguntas frequentes relativas ao contrato uma é sobre o motivo da companhia ter os imóveis submetidos às mesmas condições contratuais, ou seja, contrato padrão com condições gerais da locação, portanto é verídico sobre ser uma startup e escalável diante os dados apresentados na tabela anteriormente.

Nesse contexto, as principais comparações de contrato foram realizadas através de modelos contratuais disponibilizados pela Organização Contábil Skala e as informações encontradas nos sites do Quinto Andar, porém, as informações comparativas apresentadas não são específicas tanto quanto o contrato da Organização Contábil Skala devido a indisponibilidade do acesso ao contrato final.

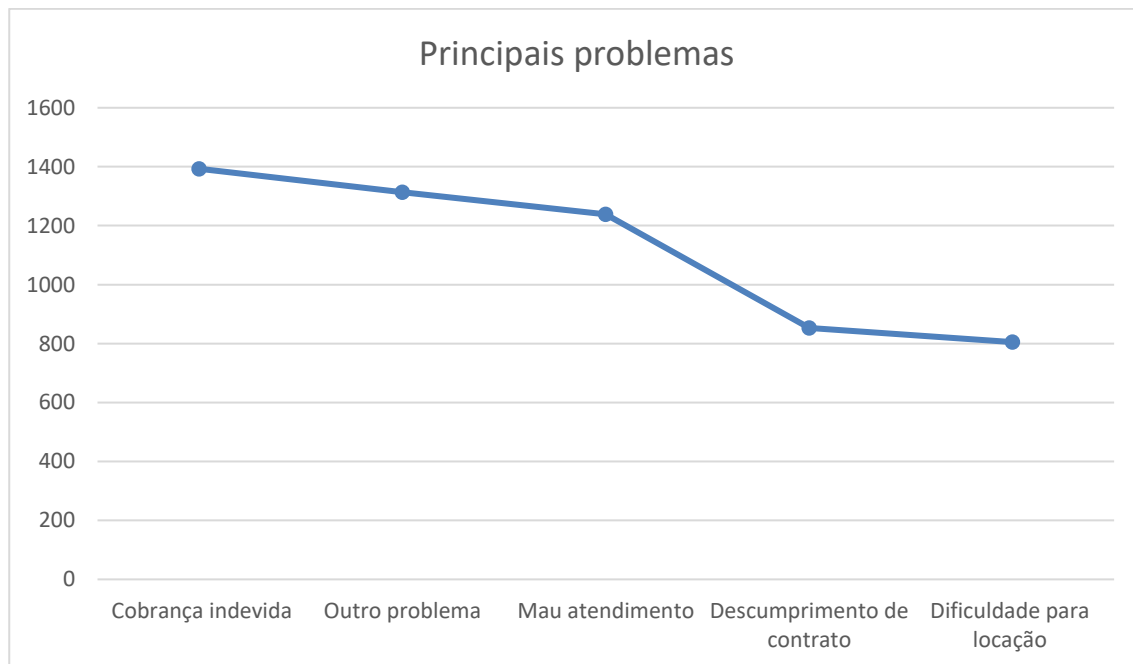
Todos os contratos do Quinto Andar são de 30 meses sem multas de rescisão após 12 meses, com aviso prévio de 30 dias, no modelo da outra organização é possível a escolha do prazo decorrido de meses, observa-se a característica repetível novamente, ou seja, qualquer tipo de contrato é submetido as mesmas condições justificando a facilidade para o cliente, embora, esse modelo repetível torna

a empresa uma startup e o processo beneficia ambos. Além disso, a forma de apresentação como reinventar o jeito de morar e a praticidade de negociar é atrativa, entretanto, percebe-se que não, pois o único modo negociável é o valor do imóvel, isto é um fato, visto que no momento de customização do “contrato” pede-se que caso queira mudanças somente se for imprescindível, e nas regras do contrato padrão é claramente explícito que as condições gerais da locação não são negociáveis.

4.5 Críticas

As reclamações apresentadas foram abordadas no Reclame Aqui, site brasileiro de reclamações contra empresas sobre atendimento, compras, vendas, produtos e serviços, oferecendo serviços gratuitos para consumidores postarem suas reclamações quanto para as empresas responderem. Ademais, serão dissertadas as principais problemáticas que afetam a imagem da empresa Quinto Andar.

C) Principais problemas



4.6 Cobrança indevida

As reclamações postadas na internet especificamente no Reclame Aqui, possuem informações tais como dia, hora e as respostas da empresa, portanto, todas as reclamações que serão abordadas são referentes aos últimos dias do mês de novembro, ou seja, as reclamações mais recentes dentre centenas. Na área de reclamações sobre cobranças indevidas existem vários direcionamentos como cobrança indevida de reparos de danos e itens supostamente faltantes, cobrança de valores de aluguel antes da locação, pagamento de condomínio sem o locatário estar ciente e principalmente cobrança de valores duplicados, contudo, os questionamentos sobre a empresa detêm um fator em comum há uma determinação de um prazo para solicitações, mas o atendimento é realizado somente depois deste prazo. Diante as circunstâncias, será denotado um exemplo dos questionamentos.

A primeira análise, é referente sobre cobrança indevida na rescisão de contrato realizado no dia 9 de novembro no Estado de São Paulo em São Paulo, o locatário solicitou a rescisão do contrato de locação por meio das plataformas do Quinto Andar no dia 2 de outubro, como dito nas regras do contrato são realizadas duas vistorias e uma delas é na devolução do imóvel, segundo as Regras de Locação em Benfeitorias, Danos e Reparos devem ser seguidas da seguinte forma:

34. Devolução do imóvel: em caso de descumprimento pelo Locatário das condições de devolução do imóvel, o QuintoAndar poderá realizar orçamentos para a realização do reparo e reposição dos objetos faltantes ou danificados, todos no mesmo padrão e qualidade dos originais, e então proceder à cobrança do orçamento mais barato do Locatário, nos termos do Contrato de Locação.

No dia 14 de outubro no laudo de vistoria constava diversos itens faltantes, embora, esses mesmos itens estavam em locais diferentes, mas sobre as mesmas condições (alguns esteticamente melhorados) e outros retirados com anuência do proprietário e oficializado pelo chat da plataforma, após receber este e-mail do último laudo de vistoria o locatário respondeu questionando as informações constatadas. Enquanto isso, depois os e-mails direcionados para o locatário foram enviados constantemente no dia 26, 20, 22, 25, 26, e 27 cobrando os itens pendentes da vistoria mesmo sendo justificado e comprovado a veracidade dessa justificativa através de fotos relativas de um apartamento pronto para locação e recebendo visitas.

Vale ressaltar que o locatário não obteve respostas até o momento na plataforma de reclamações.

4.7 Mau atendimento no SAC

Em uma segunda análise, outro aspecto criticado pelos clientes é o mau atendimento, é notório que a maior parte das reclamações nesse âmbito são predominantemente por proprietários, a insatisfação abordada também engloba um ponto em comum ocasionando inúmeras complicações umas delas a vistoria realizada por profissionais do Quinto Andar e a comunicabilidade falha entre clientes e companhia.

As reclamações desta determinada área, assim como as demais contribuem para deterioramento da reputação e imagem da empresa, portanto, uma das mais relevantes em relação ao processo de obtenção efetiva do produto é a vistoria efetuado por profissionais possibilitado pela companhia.

Dessa forma, um dos casos relatados também no Estado de São Paulo em Osasco pertinente à locação e vistoria, relatado sobre no instante do recebimento de chaves não seria possível realizar a mudança pois o fornecimento de água foi cessada, sabe-se que antes da locação é recomendado pela a empresa a visita do locatário no imóvel, porém, as condições do local impossibilitaram a moradia ao ponto de acarretarem nas mudanças e custos extras que foram negociados com o proprietário para realizar descontos, observar-se que o fato de não ter acesso a água é uma condição mínima que inclusive é um item nas Regras de Locação:

40. Habitabilidade do Imóvel: São condições mínimas que precisam ser encontradas no imóvel para que ele possa ser habitado por uma pessoa comum. Estas condições são objetivas e não dependem do entendimento de qualquer Parte. Exs. o imóvel ter, ao menos, um banheiro com sanitário e ducha; ter a fiação para que haja a contratação do fornecimento de luz, etc.

A indisponibilidade do acesso a água não pode ser considerada danos ou vícios ocultos abordados nas regras, desse modo, vieram taxas de religação e

multas dos meses atrasados, mas no mês seguinte não foram efetuados os descontos pois após realizado o contato disseram que o desconto não foi comunicado, mesmo o proprietário obtendo comprovações da solicitação, quando o proprietário entrou em contato novamente após quase um mês deste processo foi enviado um e-mail de espera para enviar o caso por uma equipe especialista, mas a equipe informou que a possibilidade de desconto somente no fim do contrato e novamente encaminhada para outra equipe e até o momento nenhuma solução disponibilizada pelas fóruns de reclamações.

4.8 Descumprimento de contrato

Em última análise das avaliações é o descumprimento contratual, ou seja, inadimplemento contratual esse é um dos principais problemas, embora, ressaltado anteriormente por reclamações compostas majoritariamente por locatários ou clientes em potencial de compras o que ainda é verídico o descumprimento da obrigação contratual é composto majoritariamente por locadores ou proprietários. Os impasses relatados como descumprimento contratual não são realmente verdadeiros, visto que somente algumas comparadas as regras obtêm inadimplências contratuais. Portanto, sintetizando as reclamações:

- A. O contrato não finalizado ou rescindido sem chegar em uma hipótese de rescisão de contrato, foi alugado para outro locatário com todos os pertences do último inquilino que estava de férias em sua cidade natal, em seguida não conseguiu entrar em contato com o Quinto Andar em nenhum meio disponibilizado pela empresa (Porto Alegre no Rio Grande do Sul);
- B. Devido à crise mundial pandêmica que afetou não somente a saúde da população brasileira, mas também a economia do país, o cliente atrasou seus aluguéis que foram negociados com o proprietário e através do locatário tornou-se possível a mudança contratual realizada por escritório jurídico, o locador alegou o equívoco em relação a cobrança e deseja refazer a negociação do

pagamento favorecendo-se economicamente sem o Quinto Andar (São Paulo em São Paulo);

C. Registrado pelo locador o retiro de um papel de parede em um cômodo que segundo o locatário devido por uma infiltração, em entrar em contato com a companhia seria possível obter o seu papel de parede novamente somente na última vistoria na entrega do imóvel após praticamente 30 meses (Rio de Janeiro em Rio de Janeiro);

D. Outro caso registrado é a locação de um imóvel cujo o Quinto Andar especificar o aluguel somente para fins residenciais, dessa maneira, o imóvel está sendo utilizado para fins comerciais e após o contato com a empresa para a rescisão de contrato devido a inadimplência contratual informa a impossibilidade da retomada do imóvel, visto que a Lei do Inquilinato protege o inquilino (Santo André em São Paulo);

E. O Quinto Andar afirma sobre as questões de Serviços de Utilidade Pública a mudança de titularidade assim que começar a locação, quando não é realizado continua da responsabilidade do inquilino arcar com as despesas, neste caso o locatário saiu sem pagar as despesas e o locador pagou todas devido a mudança de titularidade não ter sido realizada e a companhia de energia o escreveu no SERASA (Belo Horizonte em Minas Gerais).

Em virtude dos fatos mencionado, ainda que não abordados completamente percebe-se um ponto em comum que desencadeia todos essas problemáticas, após a finalização do contrato para a locação ou em outros casos não registrados neste trabalho há um desligamento da empresa para com o cliente, como a própria empresa se autointitulam um intermediário nesta negociação não é possível nenhuma mudança contratual ou caso o locador e locatário estar distantes o contato também não torna-se possível em certas circunstâncias, ou seja, por mais que seja um intermediário facilitador absolutamente nada é viável sem a sua presença e ações derivadas do cotidiano que surgiram no decorrer do tempo não serão factíveis.

CAPÍTULO V

A empresa Quinto Andar como dito anteriormente está crescendo progressivamente em um determinado tempo que pode ser visto de dois modos, positivamente por ser rápido e negativamente, logo, preocupante por ser um crescimento colossal em um intervalo pequeno de tempo comparado às outras empresas do mesmo objetivo, a demanda da companhia é generosa, entretanto, não atende a maioria das expectativas dos clientes visto a proposta apresentada por suas redes sociais ou propagandas, comprova-se isto pela quantidade de avaliações desfavoráveis em diversas plataformas relativas a empresa. Portanto faz-se uma proposta de intervenção empresarial com o intuito de melhorias no desenvolvimento da empresa embasado em críticas verídicas dos clientes.

Diante todas as avaliações mencionadas, compreende-se que a empresa é uma startup possuindo características das mesmas com repetíveis e por isso os contratos padrões de locação, melhor dizendo, contratos padrões de 30 meses, no entanto não houve a disponibilidade do contrato, mas houve das regras de locação. Diversos clientes reclamaram em relação não das inadimplências contratuais, mas da ausência de esclarecimento de vários pontos essenciais que poderão ser experiências futuras nas quais não obtiveram respostas.

Nas regras de locação por exemplo específica sobre os serviços referentes ao imóvel não estão incluídos nos encargos locatícios como telefonia, internet, água e luz, sendo assim, quando o inquilino se aloca deve-se alterar a titularidade e arcar com todas as despesas, embora vários clientes com o problema de locatário deixar o imóvel com contas atrasadas pois não efetivada as mudanças de titularidade. Dessa maneira é compreensível o Quinto Andar ser um intermediário,

então as questões de alterações e titularidades de contas ser total responsabilidade do locatário, mas outro aspecto relevante que complementa esta situação desagradável é a inexistência do contato depois da negociação e das papeladas estarem assinadas, como toda empresa o objetivo é que a experiência do cliente seja a melhor possível e deveria ser mesmo pós atendimento e a conclusão das assinaturas do contrato até o término para que possa voltar e recomendar seu produto.

Assim, mesmo com a inexistência desse contato quando existe a situação é pior ainda pois aparentemente a coleta de dados dos proprietários, locadores ou compradores também não existe ou os funcionários não acessam para a melhor compreensão sobre a situação relatada, é válido lembrar os números de contratos, mas não dos indivíduos envolvidos, além disso, outros impasses provenientes dessa ausência de comunicação é quando registrado nos meios de comunicação que a locação é utilizada por fins comerciais e o cliente quer a rescisão de contrato por esses motivos completamente racionais visto que não está sendo utilizado por fins residenciais, ou seja, infração do contrato o atendente informa sobre a Lei do Inquilinato e por isso não é possível, é inegável a inexperiência e o atendimento se baseia nas regras de locação e Lei do Inquilinato superficialmente pois segundo Lei nº. 8.245/91, art. 9º) a locação, com prazo determinado, só poderá ser desfeita, antes de seu término: a) por mútuo acordo; b) em decorrência da prática de infração legal ou contratual; c) em decorrência da falta de pagamento do aluguel e demais encargos; d) para a realização de reparações urgentes determinadas pelo Poder Público, que não possam ser normalmente executadas com a permanência do locatário no imóvel ou, podendo, ele se recuse a consentir.

Em seguida em relação às titularidades novamente uma das reclamações constam que o antigo inquilino deixou várias contas segundo Quinto Andar:

- **13. Serviços de Utilidade Pública:** Serviços referentes ao imóvel que não estão incluídos nos encargos locatícios, como telefonia, internet, luz, gás e água. O Inquilino deve: a) efetuar a contratação destes, caso estejam indisponíveis no Início da Locação, b) alterar a titularidade destes serviços em até 10 dias do início da locação, arcando com eventuais despesas; c) apresentar a confirmação da alteração em até 40 dias; d) comprovar a quitação dos serviços, dentro de 2 dias, sempre que solicitado e, e) cancelar todos os serviços quando do encerramento do Contrato.

- **13.1. Fique atento:** Caso o Inquilino não faça o desligamento dos serviços de utilidade pública, estes continuarão sendo cobrados em seu nome e, caso não sejam pagos facultam o Locador ou o QuintoAndar a efetuar a negativação do Inquilino. Se o Locador ou eventual próximo morador tiver qualquer problema decorrente do descumprimento dos desligamentos, o Inquilino ficará responsável também pela reparação de eventuais danos causados

O próximo locador ficará responsável por contas do inquilino anterior para utilização de saneamento básico, dentre as possibilidades de solução está seja única o funcionário deveria responder de imediato que o inquilino ficará responsável também pela reparação de eventuais danos causados pois são as regras de locação dispostas pela empresa e quando assinou o contrato concordou com estes termos, então, comprova-se novamente a inexperiência dos funcionários e como o processo desde coleta de dados, vistoria do imóvel até o atendimento do consumidor e falho e não é por motivos financeiros visto a quantidade de dinheiro utilizadas em propagandas.

Um dos métodos mais básicos e efetivos para utilização de coleta de dados sem a interferência em nenhum processo seria tabelas de Excel como:

D) Coleta de Dados Locatário no Excel

Locatário	Código do Imóvel	RG	CPF
Ana Beatriz Almeida	14896512	37.561.897-9	541102514/78
Ana Eduarda Azevedo	11446465	34.621.493-8	321654655/78
Beatriz Costa Braga	21516546	57.391.602-5	267812541/74
Bianca Vargas Pittanga	51548941	19.784.866-6	322151162/24
Camila Prado Matos	31164461	24.657.987-7	154116051/25
Camila Rocha Siqueira	45465442	40.168.541-1	03554651/64
Eduarda Maria Teixeira Fontes	52544547	55.851.655-7	02165515/24
Eduardo Antônio Mariano	11543644	42.534.264-8	28984654/52

E) Coleta de Dados Locatários

Coletas de Dados Locatários

Locatário	Código do Imóvel	RG	CPF	Contrato Início
Ana Beatriz Almeida	14896512	37.561.897-9	541102514/78	22/10/2021
Ana Eduarda Azevedo	11446465	34.621.493-8	321654655/78	02/03/2021
Beatriz Costa Braga	21516546	57.391.602-5	267812541/74	14/06/2021
Bianca Vargas Pitanga	51548941	19.784.866-6	322151162/24	30/11/2021

As informações constatadas na tabela é somente um exemplo de como poderia ser utilizado as informações para que os funcionários de atendimento obtivesse melhorias na organização, beneficiando ambos os lados o cliente e a empresa pois não seria necessário toda vez que um cliente entrar em contato com um dos funcionários passassem todas os dados novamente pois não estava constando no sistema, apesar de ser simples resolveria parcialmente esses problemas até que caso a empresa queira contratar alguém para construir um sistema específico, logo, as tabelas seriam compostas por proprietários, locatários e compradores e atualizados simultaneamente por funcionários, lembrando que as tabelas não seriam um método permanente e sim um auxiliador para identificação da situação do cliente ou o cliente de maneira eficaz.

Outra alteração é o processo de recrutamento de novos funcionários no setor de atendimento, porém, o processo de recrutamento é dos Recursos Humanos que utilizará um banco de dados organizado de currículos enviados por e-mail, assim como, a criação de um perfil profissional para o atendimento com competências técnicas e comportamentais, tais como empatia, agilidade, controle emocional, conhecimento básico de softwares principalmente Excel e experiência em atendimento ao consumidor. Faz-se necessário essas exigências para um relacionamento melhor com o cliente, agilidade para a compreensão da Lei do Inquilinato e Regras de Locação, controle emocional pois existem clientes recebendo e-mail com cobrança indevida ou justificção com regras superficiais há tantos dias é

normal receber um cliente estressado. O RH será essencial neste contexto pois é ele que irá definir o perfil profissional, as limitações de cada equipe e quais serão responsáveis por determinada situação e o processo de treinamento dos novos funcionários.

A última proposta de alteração é referente ao contrato e vistoria, a proposta da empresa é muito bem intencionada, mas por ser uma negociação rápida e viável para qualquer indivíduo tanto o contrato como regras de locação deveriam ser explicadas e abordadas o mais rápido possível para que o cliente não tenha esse pressentimento pós contrato de ter sido enganado, bem como, a companhia manter contato frequente com ambas partes locatários e locadores fazendo uma avaliação de satisfação. Novamente o RH deverá participar desta solução e personalizar o perfil de profissional para o recrutamento de profissionais de vistoria pois há diversas falhas na vistoria tais como saneamento básico cessado pela rede de distribuição, e a realização de avaliação de desempenho e políticas de remuneração.

CONCLUSÃO

Em virtude dos fatos mencionados, o estudo propõe melhorias em determinados setores diante a análise externa da companhia, a principal problemática é como a imagem da empresa está deteriorando-se através de avaliações dos próprios cliente por situações nas quais apenas devem ser esclarecidas, do mesmo modo como Quinto Andar apresenta sua empresa prática e compreensível deve-se relatar sobre os direitos de ambas partes, apesar de ser um intermediário nas relações entre consumidores é somente através deles é que encontra-se a resposta pois o contrato é produzido pela companhia. Dessa maneira, após as análises das críticas o ápice do descontentamento do cliente entende-se por desinteresse depois do contrato assinado, visto que a dificuldade de contato é enorme e as respostas aparentemente estabelecidas conforme algumas regras de contrato e Lei de Inquilinato, ou seja, não há interesse na compreensão dos problemas do cliente, isto deve-se ao despreparo do atendimento, mas para a solução destes impasses começam no processo de seleção realizada pelo RH, no treinamento desses funcionários e no sistema falho de vistoria.

Enfim, as propostas apresentadas como tabelas e o esclarecimento dos direitos e deveres de ambas partes podem parecer superficiais, mas são esses métodos básicos colocados em prática com consistência, poderá melhorar no processo existente podendo crescer a companhia ao ponto de vender-se pela sua própria reputação.

REFERÊNCIAS

https://help.quintoandar.com.br/hc/pt-br/articles/360045513932?_gl=1*peksd8*_ga*MjEwNDZMTQzMjE4xNjMwNDkzOTYz*_ga_2NHZ8V3TH0*MTYzMjg1MzIxNy4xLjEuMTYzMjg1NDg2OS4yNw..*_ga_QKM_EKSZFGJ*MTYzMjg1MzIxNy4xLjEuMTYzMjg1NDg3MC4yNg

https://www.quintoandar.com.br/imovel/892890992?house_tags=rentPriceDecreased&search_rank=%7B%22sortMode%22%3A%22relevance%22%2C%22searchMode%22%3A%22list%22%2C%22resultsOrigin%22%3A%22search%22%2C%22rank%22%3A1%2C%22personalization%22%3Atrue%7D&search_id=%220c8d4402208a11ecbcc36f4cdd13673%22&from_route=%22search_results%22

<https://aulazen.com/historia/a-industria-textil-britanica/>

http://w3.ufsm.br/fuentes/index_arquivos/rev.pdf

<https://mundoeducacao.uol.com.br/historiageral/revolucao-industrial-2.htm>

<https://engepred.com.br/noticias/engepred/consultoria-imobiliaria/>

<https://assis.ifpr.edu.br/wp-content/uploads/2014/11/Introdu%C3%A7%C3%A3o-ao-Mercado-Imobili%C3%A1rio.pdf>

<https://app.startse.com/artigos/o-que-e-uma-startup>

<https://abstartups.com.br/startups-no-brasil-a-maturidade-do-ecossistema-nos-ultimos-oito-anos/>

<http://www.unoeste.br/site/enepe/2014/suplementos/area/Humanarum/Ci%C3%AAncias%20Cont%C3%A1beis/CONSULTORIA.pdf>

<http://www.skala.srv.br/>

<https://www.reclameaqui.com.br/>

BLOCK, PETER. Consultoria Infalível. M.Books. 3ª edição. 1 janeiro 2012.

GUTTMANN, ERIK; CROCCO, LUCIANO. Consultoria Empresarial. Saraiva.15 junho 2010.