

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE CIÊNCIAS IMOBILIÁRIAS

LEANDRO PEREIRA COSTA

A ÉTICA NO MERCADO IMOBILIÁRIO

São Luís
2020

LEANDRO PEREIRA COSTA

A ÉTICA NO MERCADO IMOBILIÁRIO

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Imobiliárias, da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Imobiliárias.

Orientador: Prof^a Esp. Karla Cristina
Moreira dos Anjos

São Luís

2020

Costa, Leandro Pereira.

A Ética no Mercado Imobiliário / Leandro Pereira Costa. – 2020.
93 f.

Orientadora: Karla Cristina Moreira dos Anjos.
Monografia (Graduação) - Curso de Ciências Imobiliárias,
Universidade Federal do Maranhão, 2020.

1. Ética. 2. Moral. 3. Mercado Imobiliário. 4. Código de Ética
Profissional. I. Anjos, Karla Cristina Moreira dos. II. A Ética no
Mercado Imobiliário.

CDU

LEANDRO PEREIRA COSTA

A ÉTICA NO MERCADO IMOBILIÁRIO

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Imobiliárias, da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Imobiliárias.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Esp. Karla Cristina Moreira dos Anjos (Orientadora)

Universidade Federal do Maranhão

1º Examinador

2º Examinador

Com gratidão, dedico este trabalho a Deus. Devo a Ele tudo o que sou.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, a Deus acima de tudo, aos meus pais Domingos Araújo Costa e Antônia de Sousa Pereira Costa.

A minha esposa Marcia Gabriela Sá Costa e as minhas filhas Ana Clara Pereira Sá Costa e Ane Gabriele Pereira Sá Costa.

A minha orientadora, professora Karla Cristina Moreira dos Anjos, pela orientação, apoio e confiança.

A todo corpo docente da Universidade Federal do Maranhão (UFMA).

Aos meus amigos do curso que estiveram nessa jornada da busca de conhecimento.

Agradecemos também a todos que de alguma forma contribuíram para a realização deste estudo.

“A moral, como sinônimo de ética, pode ser conceituada como o conjunto das normas que, em determinado meio, granjeiam a aprovação para o comportamento dos homens”.

Lisboa, 2009

RESUMO

A monografia apresentada é um trabalho bibliográfico aonde irei apresentar provas documentada através de livros e tem como foco apontar a ausência da ética no mercado imobiliário nacional, no estado do Maranhão e principalmente no mercado imobiliário de São Luís. O trabalho apresenta vários conceitos e teorias descrevendo Ética e Moral na visão de filósofos e autores. Apresentou a importância da ética no desenvolvimento do profissional independente da área que ele atue. A pesquisa mostrou que a formação e a atualização é de extrema necessidade para se obter espaço no mercado profissional. Este trabalho nos apresentou a evolução do Mercado Imobiliário e do profissional que atua na área desde sua origem até a regulamentação exercida de hoje. Também nos mostra a grande importância do Código Ética Profissional, o qual descreve princípios, requisitos e regras para um bom atendimento para seus clientes e um melhor convívio no ambiente de trabalho. A funcionalidade que o conselho possui dentro das atividades imobiliárias. E por fim a responsabilidade do corretor de imóveis em atuar no mercado em relação à Ética com transparência e objetividade, buscando sempre estar atualizado e pronto para mudanças.

Palavras-chave: Ética; Moral; Mercado Imobiliário; Código de Ética Profissional; Corretor de Imóveis.

ABSTRACT

The monograph presented focuses on the importance of ethics within the real estate market. The work presents several concepts and theories describing Ethics and Morals in the view of philosophers and authors. He presented the importance of ethics in the development of professionals regardless of the area in which they work. Research has shown that training and updating is extremely necessary to obtain space in the professional market. This work presented us with the evolution of the Real Estate Market and the professional who works in the area from its origin to the regulation exercised today. It also shows us the great importance of the Professional Code of Ethics, which describes principles, requirements and rules for a good service for its customers and a better interaction in the work environment. The functionality that the council has within real estate activities. And finally, the realtor's responsibility to act in the market in relation to Ethics with transparency and objectivity, always seeking to be updated and ready for changes.

Keywords: Ethics; Moral; Real estate Market; Professional Code of Ethics; Realtor.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABCI	Associação Brasileira de Defesa dos Corretores de Imóveis
CC	Código Civil
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CMN	Conselho Monetário nacional
COFECI	Conselho Federal de Corretagem de Imóveis
CRECI	Conselho Regional de Corretores de Imóveis
CRECIES	Conselho Regional de Corretores de Imóveis da 13ª Região/ES
FAIBCI	Federação Internacional das Profissões Imobiliárias
TTI	Técnico em Transações Imobiliárias

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Lei da Oferta e Demanda.....	19
Figura 2 -	Gráfico do Déficit de Moradias no Brasil.....	21

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. ÉTICA	14
2.1. Origem.....	14
2.2. Conceitos Gerais	14
2.3. Ética Profissional.....	16
3. MERCADO IMOBILIÁRIO	18
3.1. Visão Geral do Mercado Imobiliário	18
3.2. Mercado Imobiliário Brasileiro	20
3.3. Conselho Federal de Corretagem de Imóveis	21
3.3.1 O Código de Ética do Conselho Federal de Corretagem de Imóveis	23
4. REGULAMENTAÇÃO E ATUAÇÃO DA ÉTICA NO MERCADO IMOBILIÁRIO NO BRASIL	25
4.1. A Questão da Regulamentação Ética pelo CRECI no Brasil.....	25
4.2. A Atuação do Profissional Ético no Mercado Imobiliário	26
5. RESPONSABILIDADE E SOLUÇÃO ÉTICA NO MERCADO IMOBILIÁRIO	29
5.1. A Responsabilidade do Corretor de Imóveis no Mercado Imobiliário	29
5.2. Solução Ética no Mercado Imobiliário	31
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS	35

1. INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento do império grego e expansão de suas relações interpessoais e comerciais, verificou-se a importância de se criar um código de condutas e comportamentos que permitiriam evitar os conflitos e diminuir as insatisfações. O comportamento ético começaria a ser visto como parte importante no processo de desenvolvimento da sociedade.

A ética surge inicialmente permeando o comportamento individual, e com o passar dos anos vai sendo empregada em todos os nichos da sociedade, pois, percebe-se que um dos pilares de um comportamento ético advém da relação entre os membros dessa sociedade e o ambiente em que eles interagem, seja este, um ambiente pessoal ou comercial.

No ambiente profissional, habilidades, eficiência e competência, devem caminhar lado a lado com os valores relativos à ética e a moral a fim de formar um profissional comprometido com a atividade a ser desempenhada, mas, consciente de seus deveres perante a sociedade da qual faz parte.

Os códigos de ética específicos aparecem da necessidade de regulamentar o desempenho das atividades de áreas distintas, enfatizando as especificidades de cada atividade e respeitando os processos de regularização e regulamentação dos códigos em seus Conselhos profissionais.

Com o crescimento da sociedade o ramo de prestação de serviços foi segmentado e desta segmentação pudemos observar ganhar força o nicho do Mercado Imobiliário. Este setor ganhou projeção devido ao grande crescimento populacional nas áreas urbana e rural, bem como pelas novas formas de morar verificadas na sociedade moderna.

O corretor imobiliário surge devido as grandes transformações que impulsionaram a população desde período colonial, surgindo à necessidade de um profissional que intermediasse os negócios e conhecesse as áreas em crescimento. No entanto com desenvolvimento dessas atividades e a ampliação do mercado, tornou-se necessário à regulamentação da profissão e especialização das atividades a serem desempenhadas e das relações deste profissional com esse novo mercado em expansão.

O código de ética do Conselho Federal de Corretagem deve permear toda vida profissional do imobiliário, pautando, assim, todas as suas ações e dirimindo

quaisquer dúvidas a respeito de sua conduta e comportamento, a fim de evitar danos a sua carreira e à clientes e outros profissionais ligados ao desempenho de suas funções.

Esse código serve como diretriz para regulamentar o exercício da atividade de corretor da forma mais justa e correta possível, sendo elaborado e dividido em dez artigos, que conceituam de forma clara o que é esperado do profissional dentro mercado imobiliário, com a perspectiva de gerar um bom relacionamento para com todos envolvidos no processo. Portanto, abordou-se todos os artigos do código, destacando as suas principais finalidades e preceitos, que tem como foco direcionar o comportamento e a conduta do corretor de imóveis.

Dentre os principais deveres, estão: a defesa dos interesses confiados, o zelo pelo prestígio à classe em que exerce sua atividade, a busca por aperfeiçoar as técnicas da profissão, o constante contato com o Conselho Regional competente, o exercício das atividades como corretor de forma discreta, leal e dentro da legalidade exigida pela área, à fiscalização e reporte às infrações identificadas, entre outros pontos cabíveis relacionados ao setor.

Também temos como intuito destacar a importância e a responsabilidade que o corretor de imóveis possui dentro do mercado, sempre buscando trabalhar com diligência e prudência em seus processos, além de sempre procurar soluções e meios que possa facilitar a transparência do processo.

2. ÉTICA

2.1. Origem

A origem do conceito de ética pode ser rastreada até os primeiros grandes pensadores da humanidade: os filósofos gregos. A criação do termo e de tudo o que ele contém surgiu em meados do século IV a.C, quando a cidade-estado grega começou a crescer. Com o surgimento da civilização, as pessoas precisam pensar sobre os valores que moldam a vida social, como honestidade e lealdade. Muitos estudiosos consideram a ética e moral a mesma coisa. Conforme Vazques (2003, p. 21):

“A ética depara com uma experiência histórico social no terreno da moral, ou seja, com uma série de práticas morais já em vigor e, partindo delas, procura determinar a essência da moral, sua origem, as condições objetivas e subjetivas do ato moral, as fontes de avaliação moral, a natureza e fundamentação dos juízos morais, os critérios de justificação destes juízos e o princípio que rege a mudança e a sucessão de diferentes sistemas morais”.

Partindo do princípio que a maior parte dos filósofos está plenamente de acordo com a organizadora do principal dicionário de ética de nossa época. Segundo Canto-Sperber (2005, p. 15), explica que as duas palavras "moral" e "ética" são reflexos no mesmo campo. Para se referir a uma atitude especial que reflete a ação, seja boa vontade ou justiça, podemos usar um dos dois termos.

A moral é derivada do latim e a ética é derivada do grego. Desta forma, os dois têm o mesmo significado porque são expressões equivalentes. O termo mais antigo é o termo usado pelos gregos. Quando o Império Romano conquistou o território grego, ocorreu uma "contraofensiva": os romanos foram conquistados pela cultura grega. Como em várias formas de expressão, eles criaram a cultura, a arte e a religião. Esta é uma palavra "romana", que equivale à palavra grega para ética: moralidade. (MOTTA, 1984)

2.2. Conceitos Gerais

A ética é um campo da filosofia que visa questionar os costumes sociais e as questões morais sem recorrer ao bom senso. A ética tenta determinar as fronteiras (geralmente boas) entre o certo e o errado e entre o bem e o mal de uma forma

modesta e com uma perspectiva questionável. Moralidade e ética estão intimamente ligadas e são uma ferramenta importante para alcançar uma boa coexistência entre as pessoas e o funcionamento normal das relações e instituições sociais. Segundo Motta (1984, p. 69):

“A ética baseia-se em uma filosofia de valores compatíveis com a natureza e o fim de todo ser humano, por isso, o agir da pessoa humana está condicionado a duas premissas consideradas básicas pela Ética: o que é o homem e para que vive, logo toda capacitação científica ou técnica precisa estar em conexão com os princípios essenciais da Ética.”

Portanto, entende-se que a ética é a ciência do comportamento e dos costumes humanos, seu objeto é a moralidade, através dela fica subtendido um comportamento bom ou mau. De um modo geral, a responsabilidade é o objeto principal que lhe dá destaque. Como sistema filosófico, a ética é uma parte básica da filosofia do pensar. Enquanto a moralidade é a filosofia do praticar, ou seja, da ação. Por tanto teríamos que analisar e aprofundar os fatos morais que podem inferir qualquer código de conduta humana.

Os historiadores da ética limitam sua pesquisa a pensamentos com fundamentos filosóficos de caráter moral, que não são simplesmente considerados como testados em seus fundamentos e provados como corretos. A reflexão moral deve começar com o conhecimento espontâneo. Todos devem saber se algumas ações devem ou não ser realizadas.

Devido à necessidade de um nível superior de cultura, Sócrates produzirá ética, ou seja, estudar e interpretar a ética, não apenas orienta as pessoas a agirem de acordo com a tradição, educação ou hábitos, mas também principalmente por meio da crença e da sabedoria. Percebe-se também, a importância do contexto histórico e de como a diversidade do que é moral pode influenciar no estabelecimento dos princípios e normas éticas. (VÁZQUEZ, 1998)

Portanto, ressalta que a ética é teórica e reflexiva, enquanto a moralidade é prática. Um completa o outro, e os dois estão inter-relacionados, porque no contexto humano compreensão e ação são inseparáveis. Sendo, no entanto, a ética é fundamental para os profissionais, pois nas ações humanas, a competência de fazer está relacionada à eficiência da habilidade de cada profissional em desempenhar bem suas atividades profissionais. De acordo com Sá (2010. p. 135):

“[...] através de um contrato de atitudes, de deveres, de estados de consciência, e que deve formar um código de ética, tem sido a solução,

notadamente nas classes profissionais que são egressas de cursos universitários.”

Fica claro que a busca da capacitação profissional é constante hoje no mercado, porém ainda trata-se a ética como algo individual, de caráter próprio, que faça parte da personalidade de cada indivíduo, pois estudiosos direcionam que é suma importância que seja abordada em universidades e escolas esse tema, para que seja criada uma base no desenvolvimento do ser humano.

Assim, tratar-se ética como sendo um processo educacional, o alicerce é feito de forma automática, proporcionando uma maior facilidade para a captação no mercado de trabalho. Ela faz parte do objetivo profissional, eles devem sentir a felicidade plena e significativa da vida e acreditar firmemente que todos os outros também podem sentir essa felicidade.

Para Jacomino (2000, p. 28), afirmar que, as atitudes dos profissionais em relação às questões éticas podem ser a diferença entre o sucesso e o fracasso. Apenas um slide, um slide e pronto. A imagem dos profissionais ganhou uma mancha vermelha de desconfiança no mercado. Os profissionais tem que cultivar uma mentalidade cooperativa e expressaram profundo respeito pelo acordo firmado, para fugir dessa “mancha vermelha”.

Portanto, a ética evoluiu com a necessidade de regular as relações sociais entre os indivíduos dentro e fora das organizações, proporcionou a criação do código de ética profissional, com o objetivo de regular as ações dos indivíduos no local de trabalho durante o exercício da sua atividade profissional. De uns tempos para cá, têm-se observado cada vez mais a necessidade das organizações em estabelecerem condutas e regras de relacionamento que propiciem aos indivíduos melhores condutas éticas e valores vivenciados por todos.

2.3. Ética Profissional

A ética é uma das características mais marcantes de toda profissão. Durante o exercício da profissão, o indivíduo deve por obrigação conhecer tecnicamente o assunto que trata, mas também deve ter a consciência dos princípios éticos necessário para que suas ações tenham confiança e credibilidade.

De acordo com Moreira (2002, p. 18), a ética profissional pode ser entendida como o conjunto de normas, condutas e valores que orientam a ação dos indivíduos.

Desta forma, a ética profissional de interesse em conjunto. Aliado à experiência e autonomia em na sua área de atuação, o profissional que apresenta uma conduta ética conquista mais respeito, credibilidade, confiança e reconhecimento de seus superiores e de seus colegas de trabalho.

A ética profissional inclui a aplicação do comportamento ético nas empresas e nos campos profissionais. Por ter um código de ética relacionado a uma determinada parte da sociedade, é mais fácil definir do que se está falando. Se a ética é um conjunto de conhecimentos que visa determinar o certo e o errado com base na análise, então a ética profissional é a aplicação desse conhecimento no campo da atividade profissional (ou seja, pessoas que exercem uma profissão). Diante dos fatos Sá (2010, p. 136) descreve que:

“Para que um Código de Ética Profissional seja organizado, é preciso, preliminarmente, que se trace a sua base filosófica. Tal base deve estribar-se nas virtudes exigíveis a serem respeitadas no exercício da profissão, e em geral abrange as relações com os. utentes dos serviços, os colegas, a classe e a nação.”

No caso, respeitar o código de ética significa agir com regularidade, observando a legislação, cumprindo os códigos específicos do setor, que seria o código de ética do conselho federal de corretagem de imóveis, sempre visando manter a liberdade de comportamento, não prejudicando terceiros pelo exercício profissional ou agindo exclusivamente em benefício próprio. Conforme o pensamento de Moreira (2002, p. 33):

“O Código de Ética, quando adotado, implantado de forma correta e regularmente obedecido, pode constituir uma prova legal da determinação da administração da empresa, de seguir os preceitos nele refletidos.”

Em vista disso, é aconselhado que a empresa possua um código de conduta ética, que possa orientar o comportamento dos colaboradores de acordo com os padrões e condições da organização, o que é muito conveniente. O código de ética empresarial pode promover a adaptação da colaboração e pode ser usado como um manual para se conseguir uma boa coexistência dentro da empresa. O comportamento ético é “a única forma de obtenção de lucro com respaldo da moral”. (MOREIRA, 2002).

3. MERCADO IMOBILIÁRIO

3.1. Visão Geral do Mercado Imobiliário

Antes de focarmos no Mercado Imobiliário é interessante salientar que o mercado surge de uma necessidade da troca de prestação de serviços ou necessidades individuais com propósito de um ganho financeiro ou de bens. Chiavenato (2003, p. 570), aborda com a visão:

“[...] para vencer os mercados globais e altamente competitivos, as organizações bem-sucedidas compartilham uma forte ênfase em inovação, aprendizado e colaboração.”

Diante das necessidades e dos desejos de clientes, o mercado se desenvolve e se divide por inúmeras áreas. Sendo assim surgirão sempre novos conceitos e tendências. Hoje com o grande crescimento populacional nas áreas urbanas, surge à necessidade extrema de profissionais na área imobiliária, ganhando assim espaço e otimização nos negócios.

O Mercado Imobiliário é o setor de edificação que negocia com terreno, bem como qualquer construção (como prédios, casa, lojas). Nesse tipo de mercado, existem figuras do setor imobiliário que atuam como intermediários entre compradores e vendedores. O mercado como um espaço abstrato onde se encontra a oferta e a demanda. (CUNHA, 1979)

As questões econômicas de movimentos positivos e negativos que envolvem o Mercado Imobiliário são muito sensíveis. O mercado imobiliário é composto por diversos agentes que atuam neste ramo da economia, dentre estes, os agentes financeiros, proprietários de imóveis, incorporadoras, construtoras, profissionais liberais, imobiliárias, clientes ou inquilinos. (COSTA, 2003)

Já que a melhoria significativa na economia do país estimula a criação de oportunidades de emprego, o que por sua vez aumentou o poder de compra das pessoas, e assim começaram a procurar maneiras de realizar seu sonho de possuir uma propriedade. Matos e Bartkiw (2013, p. 12):

“Setor que proporciona uma renda urbana significativa, visualizada na abertura de novos empreendimentos habitacionais e comerciais, como edifícios habitacionais, casas, centros comerciais, atacadistas, varejistas, bancos, salas comerciais, farmácias, 17 padarias, supermercados, materiais

de construção, enfim a existência de diversos setores localizados nos municípios, bairros e regiões metropolitanas.”

O mercado também é entendido como o local onde se realizam a troca de bens e serviços por unidades monetárias ou até mesmo por outros bens. Isso nos mostra que o mercado pode ser descrito como um grupo de compradores e vendedores que interagem com o objetivo de comprar e vender seus produtos ou serviços.

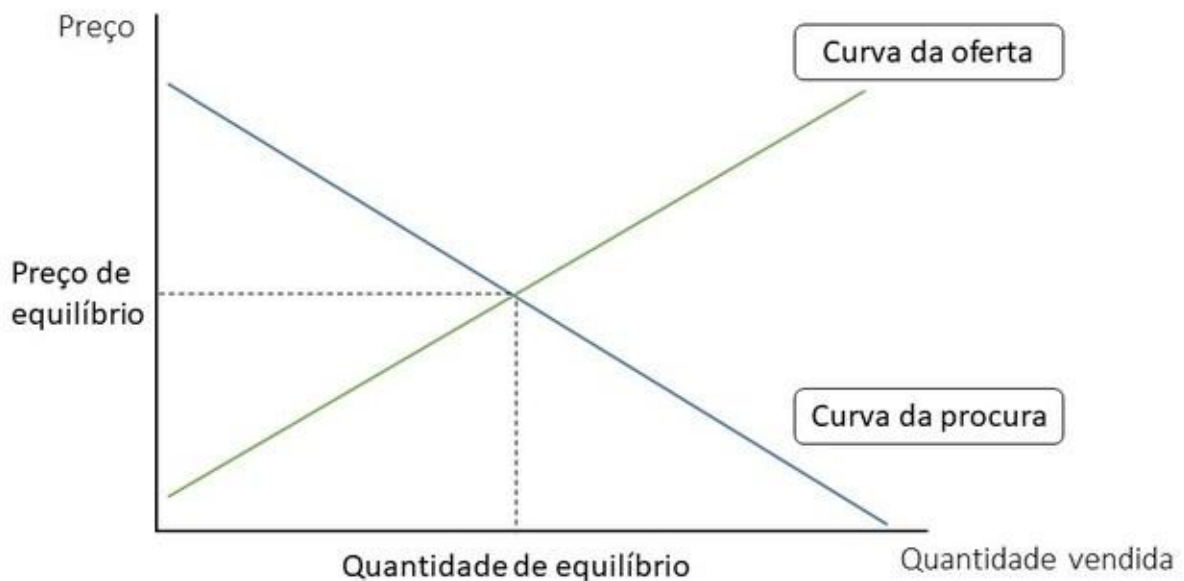


Figura 1 - Lei da oferta e demanda

Fonte: dicionário financeiro ([201-?]).

Há um equilíbrio entre oferta e demanda, quando as curva de oferta e demanda se cruzam indica que o preço de mercado é o preço de equilíbrio. A lei da oferta e demanda é um modelo para determinar os preços de mercado. Em um mercado perfeitamente competitivo, o agente econômico decide alterar o preço até que o preço atinja a quantidade ofertada, portanto não há incentivo para alterar a quantidade ou o preço no equilíbrio econômico. (FARIAS, 2010)

Na opinião de Ball (1996, p. 20), a formação imobiliária sempre foi uma importante base do crescimento urbano, pois a requisição pelo setor residencial reflete as mudanças populacionais e a busca por diversos outros serviços. Nesse sentido, a necessidade habitacional não responde apenas à urbanização, mas é

responsável também por parte das mudanças na atividade econômica. Farias (2010, p. 14) exemplificou a atividade econômica:

“Podem operar no SFI as caixas econômicas, os bancos comerciais, os bancos de investimento, os bancos com carteira de crédito imobiliário, as sociedades de crédito imobiliário, as associações de poupança e empréstimo, as companhias hipotecárias e, a critério do Conselho Monetário Nacional - CMN, outras entidades. Elas podem efetuar a aplicação de recursos no SFI por meio dos seguintes instrumentos: Certificado de Recebíveis Imobiliários; Letra de Crédito Imobiliário; e Cédula de Crédito Imobiliário.”

A partir da abertura de novos empreendimentos habitacionais e comerciais (como residenciais, shopping centers, atacadistas, varejistas, bancos, casas comerciais, farmácias, padarias, supermercados, materiais de construção), este setor proporciona uma renda urbana considerável. Localizada em diversos setores do município, comunidade e região metropolitana.

3.2. Mercado Imobiliário Brasileiro

Na época do período colonial aconteceu o processo de transformação urbana, onde as pessoas que viviam nas áreas rurais começaram a procurar casas nas cidades onde moravam. Principalmente os grandes agricultores. O mercado imobiliário brasileiro era totalmente desregulamentado, os compradores não tinham garantias no processo de compra e venda de imóveis.

Devido ao caos que estava o mercado, foi somente em dezembro de 1964 que as coisas foram mudando. Porém foi somente em 2004, que uma nova era começou no mercado imobiliário começou, com a promulgação da Lei nº 1.10.931.

“Dispõe sobre o patrimônio de afetação de incorporações imobiliárias, Letra de Crédito Imobiliário, Cédula de Crédito Imobiliário, Cédula de Crédito Bancário, altera o Decreto-Lei nº 911, de 1º de outubro de 1969, as Leis nº 4.591, de 16 de dezembro de 1964, nº 4.728, de 14 de julho de 1965, e nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, e dá outras providências.” (BRASIL, 2004)

A Lei trata-se de um marco na recuperação do financiamento bancário, pois se criou um ambiente jurídico remunerado e o mercado imobiliário estabeleceu a proteção jurídica exigida pelos agentes financeiros, construtoras e compradores. Marques (2007, p. 17) comenta que “os contratos de financiamento com bancos hoje são totalmente diferentes do passado, já que todas as regras são claras, entre elas,

a de que não há resíduos ao final do período de amortização”. Assim estabelecendo algumas regras destinadas a estimular o mercado e fornecer mais segurança. Dando uma garantia e proteção a todos os envolvidos já que se for descumprida se responde judicialmente.

Diante do grande déficit de moradias no Brasil, que se baseia conforme o quantitativo populacional pode perceber através da figura abaixo o grande crescimento.



Figura 2 – Gráfico do Déficit de Moradias no Brasil

Fonte: SECOVI – Mercado Imobiliário

Como mostra no gráfico acima, no período de 12 meses de 2019 a 2020, foram comercializadas 51.244 unidades, um aumento de 13,1% em relação ao período anterior de 2018 a 2019 (45.314 unidades comercializadas). Isso apenas no estado de São Paulo. Isso mostra que, mesmo em uma crise, o mercado imobiliário é, em última análise, uma importante fonte de recursos.

O gráfico representa o estado de São Paulo, porém serve como base de crescimento para todos os demais estados, apesar de suas peculiaridades, a expectativa de desenvolvimento é vista com bons olhos para todos.

3.3. Conselho Federal de Corretagem de Imóveis

O Conselho Federal de Corretores de Imóveis (COFECI) é um órgão de fiscalização do setor de nível federal, criado para organizar as categorias e prevenir a má atividade profissional. É composto por um Conselho Federal e 25 Comitês,

responsável por regula e fiscaliza as ocupações diretamente relacionadas ao desenvolvimento do país. O presidente do Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Maranhão (CRECI-MA). Cordeiro (2019, p. 5) disse:

“Para nós que somos responsáveis e detentores das vendas do mercado interno, acreditamos que 2019 será um marco na evolução do setor. Isso ocorrerá não só por conta do nosso ponto de vista, mas também por conta do setor de construção civil e do próprio setor imobiliário, que são as duas cadeias responsáveis pelo grande ‘boom’ do mercado ao longo desse ano.”

Por meio do combate a repressão rigorosa às operações ilegais no setor, sempre serão atribuído à importância ao progresso tecnológico, assim como fornecimento de serviços expandidos na área para profissionais e consumidores por meio da Internet. Tendo uma Comissão de Ética e Fiscalização Profissional.

A comissão é composta por mediadores imobiliários e nomeada pelo presidente. Tem como principal função determinar os procedimentos administrativos decorrentes do auto de infração (O auto de infração é o documento público registrado pelo agente de fiscalização, que contém denúncias de infração ou comportamento antiético.), e emitir denúncia sobre a aplicação de penalidades à ação disciplinar ocasionada. Isso de acordo com a Resolução-COFECI n.º 574/, art. 14.

Com o crescimento da classe C do Brasil, surge um aquecimento da economia, fazendo com que as famílias passam a ter melhores condições econômicas e acabam deslocar-se economicamente para a categoria C. caracterizado um considerável aumento do consumo e do desejo da casa própria ou ate mesmo do seu próprio negocio. Segundo COFECI, ([19--?])

“[...] proporcionando uma movimentação nesse mercado que viabiliza a cadeia produtiva da construção civil, a qual representa 18% do PIB (Produto Interno Bruto) brasileiro, além de representar a profissão que proporciona através de seu trabalho, a realização do sonho maior de cada brasileiro: o sonho da casa própria”.

O entanto, é importante considerar que o crescimento das classes, se dá devido aos órgãos competentes ajudarem nesta projeção. Facilitando os financiamentos, disponibilizando taxas e juros menores, proporcionando ao trabalhador se organizarem financeiramente e conquistar um dos principais sonhos do cidadão brasileiro, que é a casa própria.

3.3.1 O Código de Ética do Conselho Federal de Corretagem de Imóveis

O objetivo do Código de Ética Profissional do Conselho Federal de Corretagem de Imóveis (COFECI) é estabelecer o comportamento dos agentes imobiliários em sua prática profissional. Além de defender os interesses que lhe são confiados, as responsabilidades do agente imobiliário também incluem o lampejo pelo prestígio de sua categoria e o aperfeiçoamento das habilidades de transação imobiliária. Pelo pensamento de Junqueira (2004, p. 21).

“A objetividade é uma grande arma do corretor e a sinceridade é a da maior confiança. E, na confiança reflete a segurança do negócio. Deve ainda, o corretor usar de uma linguagem simples, mas séria, usando termos corretos referentes ao assunto de que está tratando. Saber ser tolerante, pois, nem sempre todos os compradores apresentam o mesmo perfil”.

Deveres e proibições são divididos em três categorias “exercício da profissão, à classe e aos colegas; deveres éticos em relação aos clientes; vedações éticas gerais”. Os deveres do corretor de imóveis abrangem além da defesa do interesse que lhe é confiado o zelo pelo prestígio de sua categoria, cabe ao corretor em relação ao desempenho: considerar a profissão como um alto título de honra e não executar nem permite a prática de atos que complementam sua dignidade. (COFECI, 1992).

Como um dos deveres temos “Prestigiar as entidades de classe, contribuindo sempre que solicitado, para o sucesso de suas iniciativas em proveito da profissão, dos profissionais e da coletividade;”. Afinal uma entidade de classe de prestígio, contribui para o sucesso dos seus próprios profissionais e da sua comunidade. (COFECI, 1992)

Em relação aos colegas de profissão o COFECI (1992) diz que “ relacionar-se com os colegas, dentro dos princípios de consideração, respeito e solidariedade, em consonância com os preceitos de harmonia da classe;”. Levando em consideração que é necessário existir uma harmonia entre ambos.

No que diz respeito ao cliente, é necessário entender toda a situação da transação antes de fornecer os produtos; Rejeitar transações que você sabe que são ilegais injustas ou antiéticas; Comunicar-se imediatamente com o cliente para receber recibo do valor ou documento que lhe foi atribuído. Afinal os agentes imobiliários respondem criminalmente à conduta profissional de seus clientes.

Conforme Resolução-COFECI n.º 326/92, de 25 de junho de 1992 pelo presidente Waldyr Francisco Luciano.

4. REGULAMENTAÇÃO E ATUAÇÃO DA ÉTICA NO MERCADO IMOBILIÁRIO REGIONAL NO BRASIL

4.1. A Questão da Regulamentação Ética pelo CRECI no Brasil

Em 1964, O crescimento e a organização refletiram no desenvolvimento do mercado imobiliário, sendo necessárias assim novas técnicas para suportar a grande demanda. Já que teria se tornado necessário algumas alterações no sistema de financiamentos do País, pois, os financiamentos de longa duração se tornaram inviáveis, desta forma buscou-se outras formas de proporcionar mais facilidade na compra e venda de um imóvel. Onde surgiu a necessidade da regulamentação no Brasil por aspectos éticos.

O Conselho Regional de Corretores de Imóvel tem como finalidade fiscalizar seus membros atuantes de acordo com o Código de Ética, porém esses profissionais também respondem ao Código de Defesa do Consumidor e Código Civil, quando tratar-se de danos ou perdas.

O Corretor Imobiliário tem como objetivo seguir as regras para almejar o bom comportamento e as boas práticas éticas no mercado. Esses preceitos são direcionados através de dez artigos que compõem o Código de Ética. O artigo primeiro destaca a importância de possuir o conhecimento amplo do negócio e do produto antes de oferecer ao mercado. Matos e Bartkiw (2013, p.107).

“[...] um excelente profissional é necessário dar muita atenção às suas atividades, e que é fundamental que se tenha conhecimentos, bem como habilidades e competências específicas, unidos com uma visão teórico-prática do mercado imobiliário.”

Além de ter conhecimento e competência é necessário um ambiente agradável de trabalho e um bom relacionamento. Os artigos 2 e 3 versam a importância da relação no âmbito da sua profissão com clientes, colegas e a própria classe profissional. No entanto é interessante destacar o artigo 4 e 5 que predominam a transparência e o comprometimento do processo, atendendo os requisitos de legalidade e moralidade, do contrário poderá responder judicialmente. Portanto em uma avaliação ou desvalorização repentina da propriedade, o corretor pode se envolver em uma situação judicial. Caso ele esteja ciente dessa avaliação repentina e omiti-la do proprietário, ele pode ser punido nos termos da seção 723 do

Código Civil, exigindo compensação por perdas e danos, ou pode estar sujeito ao CRECI nos termos da seção 4, parágrafo 2 do código de ética profissional.

As proibições aplicadas pelo Código de Ética são abordadas no artigo sexto, dentre eles estão incluídas com destaque: fechar negócios para os quais não estejam preparados; exercer prática ilegal, fraudulenta ou desonesta; roubar clientes dos seus parceiros ou abandonar um cliente sem o devido aviso ou justificativa plausível.

Os demais artigos destacam a responsabilidade do CRECI em avaliar, analisar, punir ações antiéticas que forem comprovadas. Caso o corretor não cumpra quaisquer normas de conduta, o CRECI (registrado sob sua jurisdição pelo agente imobiliário) determinará a culpa do profissional em violação ao código de ética profissional de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis. No entanto, podemos frisar que o principal foco não é apenas punir ou prejudicar o corretor, mas enfatizar e facilitar o bom relacionamento entre todos os envolvidos, buscando um atendimento de excelência. Também podemos ressaltar que todos os envolvidos possuem suas obrigações e deveres. Foi o que disse Silva (2007, p. 96):

“Resta clara a obrigação do corretor de indenizar o cliente, desde que comprovado o dano causado e a sua falta de esclarecimento. De acordo com o Código Civil, deve assumir tudo aquilo que o cliente perdeu, como os danos emergentes, e inclusive tudo que poderia ganhar se não tivesse ocorrido o prejuízo de lesão, os lucros cessantes, e a perda de uma”.

Diante disso, o direito civil regula a integridade entre as partes do contrato: “Art.422, Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”. Já que profissão de imobiliário está estreitamente ligada ao relacionamento com o cliente, no campo civil têm os mesmos padrões do contrato, levando e conta que ela se embasa nos princípios da sinceridade e transparência e chega a um acordo sem prejudicar o ninguém. (BRASIL, 2002).

4.2. A Atuação do Profissional Ético no Mercado Imobiliário do Brasil

O Código de Ética Imobiliário tem como objetivo conduzir os profissionais no processo de execução e de suas obrigações, priorizando os sonhos e desejos das pessoas que o contratam, portanto o profissionalismo deve se sobre sair

independente de qualquer circunstância. Após o constante crescimento das atividades de corretagem imobiliária no Brasil, a sociedade vem evoluindo junto e devido a essa mudança as novas tecnologias são cada vez mais necessárias no processo. Facilitando uma maior transparência e clareza no fechamento de negócios. Matos e Bartkiw (2013, p. 18):

“Com a regulação do mercado, o governo percebeu a necessidade em desenvolver mecanismos de financiamento para, assim, produzir e vender imóveis. Dessa forma foi criado, em 1966, o Banco Nacional de Habitação (BNH). Esse foi um período próspero para o mercado imobiliário, pois a produção atendeu todas as classes sociais e houve financiamento em grande escala”.

Os profissionais que não acompanham as mudanças do mercado imobiliário ou têm dificuldade em aceitar mudanças certamente não sobreviverão. Hoje, a atividade é desenvolvida por diversos corretores, tendo como pré-requisitos a capacitação, treinamento e experiência, além de conhecimentos especiais e morais.

No cenário atual em que nos encontramos o corretor imobiliário é a principal fonte para organizar e elaborar as melhores propostas para seus clientes, sendo o foco principal na área imobiliária. (LESSA, 2017)

O corretor precisa estar atento ao maior numero de informações possíveis, para saber o que vender, comprar ou oferecer no mercado, entender as leis referentes ao plano diretor. Disponibilizando o melhor serviço ao seu cliente. Para a segurança tanto do corretor quanto do cliente, existe o contrato de corretagem, este documento contém informações importantes sobre a função de um agente imobiliário.

“Pelo contrato de corretagem, uma pessoa não ligada a outra em virtude de mandato, de prestação de serviços ou por qualquer relação de dependência, obriga-se a obter para a segunda um ou mais negócios, conforme as instruções recebidas.” (CRECI ES)

O corretor deve ter muito cuidado e tomar todas as precauções necessárias para analisar o estado do imóvel, a autenticidade e capacidade das partes (seja pessoalmente ou em nome delas) e a normalidade do imóvel. Verificando todos os certificados necessários para legalizar a transferência de ativos. Da mesma forma, proteger ambos, para que o pagamento tenha garantia e liquidez no recebimento.

É necessário entender a relevância da especialização para o campo dos corretores. O corretor estudará a história e o crescimento do mercado de trabalho, além de proporcionar o melhor e mais cômodo financiamento possível aos

compradores interessados, pois como excelente conhecedor do mercado imobiliário, o corretor terá melhor controle em compreender as necessidades do mercado. (FARIAS, 2010).

5. RESPONSABILIDADE E SOLUÇÕES ÉTICAS NO MERCADO IMOBILIÁRIO

5.1. Responsabilidade do Corretor de Imóveis no Mercado Imobiliário

É importante destacar que nos últimos anos a profissão do corretor imobiliário vem crescendo bastante e de forma progressiva. A Associação Brasileira de Defesa dos Corretores de Imóveis (ABCI) destaca que mais de 70% do quadro cadastrado são novos profissionais, ou seja, profissionais com cursos de nível superior. Consequentemente a evolução humana e intelectual contribuirá para uma postura ética no mercado. Sánchez Vázquez (2017, p. 22) trata essa situação como:

“A ética depara com uma experiência histórico-social no terreno da moral, ou seja, com uma série de práticas morais já em vigor e, partindo delas, procura determinar a essência da moral, sua origem, as condições objetivas e subjetivas do ato moral, as fontes da avaliação moral, a natureza e a função dos juízos morais, os critérios de justificação destes juízos e o princípio que rege a mudança e a sucessão de diferentes sistemas morais. A ética é a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade. Ou seja, é ciência de uma forma específica de comportamento humano.”

O corretor de imóveis tem como finalidade intermediar negócios, tendo como seu principal foco, o bom relacionamento para com seus clientes, baseando-se nos princípios de transparência e boa fé. Tem por exigência de sua profissão que seja credenciado, responsável por suas informações e mantenha o cliente sempre atualizado. (CAVALIER FILHO, 2010)

A prestação de serviços de compra ou venda de imóveis, são as principais atividades desempenhadas pelo profissional da área, além dos princípios citados acima existe uma carga de responsabilidade muito grande ligada ao nosso código brasileiro. O próprio Código Civil Brasileiro em seu artigo 723, diz:

“Sob pena de responder por perdas e danos, o corretor prestará ao cliente todos os esclarecimentos acerca da segurança ou do risco do negócio, das alterações de valores e de outros fatores que possam influir nos resultados da incumbência.” (BRASIL, 2002)

É de suma importância entender que a prestação de serviço também pode ser denominada como corretagem, sendo definida por um contrato que versa sobre interesses individuais ou coletivos, mas que não haja prejuízo para nenhuma das partes. Matiello (2003, p. 449) define corretagem como:

“Corretagem ou mediação é o contrato pelo qual uma das partes, denominada corretor, obriga-se a obter determinados negócios 28 ou informações acerca dos mesmos para a segunda, denominada comitente, mediante retribuição de natureza econômica e sem vínculo de dependência. O objetivo do contrato é encaminhar a celebração de outro, a ser firmado entre as partes aproximadas pelo corretor.”

Após o entendimento da formação inicial do negocio, não poderemos deixar de destacar que o corretor tem por obrigação acompanhar e executar todo processo da negociação com diligência e prudência. Desempenhar com cautela, zelo, empenho sua atividade para cumprir o objeto do contrato. (GUIMARÃES, 1995)

A realização ou fechamento de qualquer contrato deve ser feito com planejamento e organização, buscando a cautela no processo e o tino na execução que se é proposto. Para que possam ser alcançados os objetivos almejados. A prudência se otimiza pela preocupação do contrato ser concluído de forma concisa e correta, considerando que não aconteça imprevisto e erros no processo.

Diante dos fatos e de inúmeras responsabilidades e obrigações correlacionadas ao corretor de imóveis, devemos ressaltar que o não cumprimento dos princípios e requisitos descritos acima, como transparência, boa fé, diligencia e prudência, acarretará na possibilidade de responder por perdas e danos contratuais, após uma análise de suas responsabilidades. (VENOSA, 2006)

.Quando colocamos o corretor de imóveis, diretamente ligado ao atendimento e suporte dos clientes, prospectando o bom desempenho e almejando alcançar a metas estipuladas pelas empresas, logo associamos a responsabilidade dos gestores em proporcionar melhores condições de trabalho, treinamentos, capacitações e principalmente a valorização profissional da sua equipe, para que consigam ter ferramentas para desempenhar seu papel. Pois a área imobiliária é ascendente e representa hoje uma grande fatia do mercado, necessitando que haja um processo transparente e cauteloso para que não gere prejuízos aos seus clientes. Segundo Cavalieri Filho (2010, p. 54):

“[...] para que não gere eventuais danos, possuindo obrigação de manter algumas condições básicas. O consumidor deve ser privado de ver ou ouvir qualquer publicidade que demonstre falsidade, ou falta de esclarecimento, fazendo-o acreditar em uma realidade diversa da verdadeira.”

Uma empresa que não reconhece seus profissionais por seu mérito e sim por afinidades ou favoritismos do líder. Faz com que todos aqueles que demonstram comprometimento, resultados e vontade de crescer não tenham a oportunidade de

avançar em igualdade com seus colegas por uma promoção, aumento de salário ou novo cargo.

5.2. Soluções Éticas no Mercado Imobiliário

Considerando que os valores representados por sua identidade. Abstém-se de um comportamento exatamente oposto de sua pregação, não haverá sentido apresentar um discurso. Portanto, deve-se ser coerente com suas próprias ideias no dia a dia de seu trabalho, buscando praticar valores positivos e éticos no relacionamento com todos, para que se tornem modelos. Para Duska e Whelan (1994, p. 26):

“[...] toda moral consiste num sistema de regras e a essência de toda moralidade é buscada no respeito que o indivíduo nutre por essas regras. O fim e o objetivo do desenvolvimento do respeito às regras é o de compreendê-las e de colocá-las em prática de modo autônomo.”

Por ter direito especializado e cursos de formação, o setor envolve pesquisa em legislação e ética. Na Instituição IBRESP, disponibiliza vagas para o Curso de Técnico em Transações Imobiliárias – TTI, que enfoca a ética e o relacionamento interpessoal, tendo a responsabilidade de formar corretores de imóveis e prepara-los para o mercado.

Sempre atento ao Código Civil; Código de Ética; Lei 6.530/78; Decreto nº 81.871/78; Resoluções do COFECI e as normas da legislação que regem a corretagem. Levando em consideração que a Federação Nacional dos Corretores de Imóveis é filiada à Confederação Nacional das Profissões Liberais, desde sua fundação, estando ainda filiada à FIABCI/Brasil - Federação Internacional das Profissões Imobiliárias. Que tem como seu objetivo principal lutar pela valorização dos Corretores de Imóveis, por sua formação técnica e pelo princípio da ética e lisura profissional. Em 1942 que o Ministério do Trabalho oficializou os corretores com a nomenclatura de corretor de imóveis. Ressaltou Stadler (SCHMIDS; RODERMEL. 2012, p. 134):

“[...] Sendo de grande importância e valorização desta classe, que neste mesmo ano juntamente com o sindicato dos corretores de imóveis de São Paulo criaram uma cartilha com instruções de conduta profissional desta classe.”

A ética deve ser uma questão individual, não um resultado exigido pela empresa. Isso significa que deva ser uma característica natural da sua personalidade pessoal ou profissional, não algo que seus gestores estabeleçam como meta. No entanto, vale destacar que tal premissa deva ser valorizada dentro do ambiente de trabalho. Segundo, Chiavenato (2005, p. 5):

“No entanto, [...] falar de gestão de pessoas é falar de gente, de mentalidade, de vitalidade, ação e proação. A Gestão de Pessoas é uma das áreas que mais tem sofrido mudanças e transformações nestes últimos anos. Não apenas nos seus aspectos tangíveis e concretos como principalmente nos aspectos conceituais e intangíveis. A Gestão de pessoas tem sido a responsável pela excelência das organizações bem-sucedidas e pelo aporte de capital intelectual que simboliza, mais do que tudo, a importância do fator humano em plena Era da informação.”

Também se busca outros pontos que possam influenciar em um bom relacionamento organizacional e com desempenho de vendas. A formação de equipe é um dos principais desafios de um gestor no mercado Imobiliário. Pois a objetividade de conseguir executar desafios propostos e o comprometimento coletivo é baseada como ideia de criação de equipe.

Rodermel (2013), enfatizar que essa equipe é multifuncional e composta por pessoas de varias áreas com propósitos comuns e responsabilidades distintas, trabalhando em prol de fortalecer resultados.

É de suma importância que o gestor se destaque como liderança, para que possa envolver toda a equipe em um planejamento bem elaborado com estratégias e metas a serem alcançadas. Conforme Chiavenato (1994, p.147):

“Liderança é um fenômeno tipicamente social que ocorre exclusivamente em grupos sociais. Pode-se defini-la como uma influência interpessoal exercida numa dada situação e dirigida através do processo de comunicação humana para a consecução de um ou mais objetivos específicos”.

Esse planejamento de dará pela necessidade, quantidade de pessoas, atribuições e funções para cada um, buscando o vinculo e atividades afins. Lembrando que o fator de maior importância no Mercado Imobiliário está ligado a habilidade do profissional da área, manter um bom relacionamento entre sua classe e principalmente para com seus clientes.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ética é a ciência do comportamento e dos costumes humanos e uma condição necessária para a interação social e profissional. A sua origem na época dos gregos em meados do século IV a.C, demonstra a necessidade de se expor valores éticos e morais, como direcionamento dentro da sociedade para obter um bom convívio entre todos.

Percebe-se que a ética está vinculada em decisões que o ser humano deva tomar, a constante mudança no mercado obriga que os profissionais estejam sempre atualizados e que sigam o código de ética para que possa ter um futuro promissor e se tornar referência em sua profissão.

Esta monografia expos a importância da ética no mercado imobiliário e a responsabilidade e desempenho do corretor de imóveis, sua evolução do mercado, além de destacar a importância da ética no meio profissional, especificando vários aspectos históricos, conceituais e legais. Tentando sempre seguir as normas e regras que a legislação impõe aos profissionais, sempre considerando a satisfação dos clientes.

Ao estudar o Código de Ética do Conselho Federal de Corretagem de Imóveis, percebe-se a importância para o desenvolvimento do mercado imobiliário. Estabelecendo os problemas e soluções que surgem na área, onde conselhos e órgão competentes são envolvidos para que haja um direcionamento e uma transparência no processo, facilitando a conduta e o comportamento de cada profissional. O código de ética se transforma em uma das principais fontes de informação, meio que é responsável em resolver problemas que apareceram no dia a dia.

Os corretores de imóveis tem como prioridade em sua conduta trabalharem de forma diligente e prudente, para que não gerem prejuízos e nem danos aos seus clientes. Devem seguir as orientações do Código de Ética com proposito de prestar um bom serviço para seus clientes. Um dos principais requisitos dentro do código é e estar atentos nas atualizações envolvidas no mercado, atuar com honestidade e proporcionar um bom relacionamento com seus clientes, colegas e classes.

O corretor de imóveis tem como principal função a prestação de serviços de compra ou venda de imóveis. E para que ele possa atuar é necessário que o profissional seja credenciado no CRECI, e cumpra as regulamentações de forma

coerente e precisa ou poderá sofrer punições pelo conselho ou até mesmo responder pelo CC ou CDC. Portanto é importante que esteja sempre atento as mudanças e novas legislações e aplique os princípios e requisitos que lhe são cobrados na função, tendo como objetivo atuar sempre de forma ética para obter seu crescimento profissional.

Por fim, entende-se que com o crescimento populacional junto com a necessidade de habitações urbanas, abre portas para o Mercado Imobiliário que por sua vez, vem em uma crescente evolutiva, possibilitando a chegada de um grande número de corretores de imóveis no mercado. Portanto percebemos na pesquisa a importância da ética profissional para o crescimento, e a grande responsabilidade que os corretores imobiliários possuem para manter esse mercado de forma transparente e prudente, agindo sempre com boa fé e buscando sempre o melhor para seus clientes.

REFERÊNCIAS

BALL, Michael. London and Property Markets: a long-term view. **Urban Studies**, v. 33, n. 6, p. 859-877, 1996.

BRASIL. **Lei n. 10.931, de 2 de agosto de 2004**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 2 ago. 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.931.htm>. Acesso em: 22 out. 2020.

BRASIL. **Lei nº 10.406, 10 de janeiro de 2002**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 10 jan. 2002. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10704748/artigo422dalein10406de10dejaneirode2002#:~:text=CC%20%2D%20Lei%20n%C2%BA%2010.406%20de,de%20probidad%20e%20boa%2Df%C3%A9..> Acesso em: 22 set. 2020.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CANTO-SPERBER, Monique. **A inquietude moral e a vida humana**. São Paulo: Loyola, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando Pessoas**. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1994a.

CHIAVENATO, Idalberto; **Introdução à Teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003b.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005c.

CÓDIGO DE ÉTICA. **COFECI**, [1992]. Disponível em: <https://www.cofeci.gov.br/codigo-de-etica>. Acessado em: 02 de dez. 2020.

CONHEÇA O COFECI. **COFECI**, [19--?]. Disponível em: <https://www.cofeci.gov.br/conheca-o-cofeci#:~:text=%C3%89%20composqto%20por%20um%20Conselho,12%20de%20maio%20de%201978>. Acessado em: 02 de dez. 2020.

CÓDIGO CIVIL: CORRETAGEM. **COFECI**, [1992]. Disponível em: <https://www.crecies.gov.br/codigo-civil-corretagem/>. Acessado em: 02 de dez. 2020.

CORDEIRO, Francisco de Assis. **Palavra do Presidente**. Maranhão: CRECIMA, 2019. Disponível: <https://www.crecima.gov.br/presidente>. Acesso em: 16 de set. 2020.

COSTA, Nelson Eduardo Pereira. **Técnico em transações imobiliárias**. Brasília: Instituto Consciência GO, 2003. 101 p. Disponível em: <http://www.celso.lago.nom.br/marketingimobiliario.pdf>. Acesso em: 19 ago. 2020.

CUNHA, Paulo Vieira da. A organização dos mercados de trabalho: Três conceitos alternativos. **Administração de Empresas**, São Paulo, v. 19, n. 1, jan. / mar. 1979. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75901979000100003. Acesso em: 17 set. 2020.

DUSKA, Ronald; WHELAN, Mariellen. **Desenvolvimento moral na idade evolutiva: Um guia a Piaget e Kohlberg**. São Paulo: Loyola, 1994.

FARIAS, Bianca Mara da Costa. **A evolução do mercado imobiliário brasileiro e o conceito de Home Equity**. Rio de Janeiro: PUC-Rio, 46 p. 2010. Disponível em: http://www.econ.puc-rio.br/uploads/adm/trabalhos/files/Bianca_Mara_da_Costa_Farias.pdf. Acesso em: 03 set. 2020.

GUIMARÃES, Mauro. **A Dimensão Ambiental Na Educação**. Campinas: Papirus, 1995. 107 p.

JACOMINO, Darlen. Você é um profissional ético?. **Você S.A.**, São Paulo: Abril, ed. 25, ano 3, p. 28-36, jul.2000.

JUNQUEIRA, Luciana A. Prates. A gestão intersetorial das políticas sociais e o terceiro setor. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, USP, v. 13, n. 1, p. 25-36, jan-abr, 2004. Disponível em: www.revistas.usp.br/sausoc/article/download/7105/8577. Acesso em: 21 de ser. de 2020

LESSA, Bruno. Uma nova interpretação sobre o funil de vendas no mercado imobiliário.[s.l]:**Blog Homer**, 2020. Disponível em: <https://www.homer.com.br/blog/2020/04/07/uma-nova-interpretacao-sobre-o-funil-de-vendas-no-mercado-imobiliario/>. Acesso em: 10 de dez. 2020.

MARQUES, Washington. **História do mercado imobiliário brasileiro nos últimos 50 anos**. Recife: Ademi News, ano 7, n. 65, jan./maio 2007. Disponível em: <http://www.ademi-pe.com.br/noticias/ademinews/n65/news04.html>. Acesso em: 22 out. 2020.

MATIELLO, Fabricio Zamprogna. **Código Civil Comentado**. São Paulo: Ltr., 2003.

MATOS, Débora; BARTKIW, Paula Izabela Nogueira. **Introdução ao mercado imobiliário**. Curitiba: Instituto Federal do Paraná, 2013. 122 p.

MOREIRA, Joaquim Manhães. **A ética empresarial no Brasil**. São Paulo: Editora Pioneira Thomson Learning, 2002.

MOTTA, Nair de Souza. **Ética e vida profissional**. Rio de Janeiro: âmbito Cultural, 1984.

RODERMEL, Pedro Monir. **Gerenciamento de projetos**. Curitiba: Ibpex, 2013.

Disponível em:

<http://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/1358/Gerenciamento%20de%20Projetos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 10 de dez. 2020.

SÁ, Antônio Lopes de. **Ética Profissional**. 2000, 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

Disponível em: <https://docplayer.com.br/21314997-Antonio-lobes-de-sa-etica-profissional-9-edicao-revista-e-ampliada-biblioteca.html>. Acesso em: 7 de nov. 2020.

SILVA, Viviane Mandato Teixeira Ribeiro. O contrato de corretagem no Código de Defesa do Consumidor e no novel Código Civil. **Âmbito Jurídico**, São Paulo, jan. 2007. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/o-contrato-de-corretagem-no-codigo-de-defesa-do-consumidor-e-no-novel-codigo-civil/>. Acesso em: 10 out. 2020.

STADLER, Adriano (Org.); SCHMIDS. Maria do Carmo; RODERMEL. Pedro Monir. **Desenvolvimento gerencial, estratégia e competitividade**. Curitiba: InterSaberes, 2012. 152 p.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito Civil, vol. II**. 19. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VÁZQUEZ, Adolfo Sánchez. **Ética**. 18. ed. tradução de João Dell'Anna, 37.ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1998. Disponível em:

<http://docplayer.com.br/78602448-Adolfo-sanchez-vazquez-etica-traducao-de-joao-dell-anna-37a-edicao.html>. Acesso em: 2 de out. 2020

VÁZQUEZ, Adolfo Sánchez. **Ética**. tradução de João Dell'Ana. 24 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.