

# **A UTILIDADE DAS INFORMAÇÕES EM *FOLDERS*: O CASO DO PRODUTO EDIFICAÇÕES HABITACIONAIS NOVAS**

Autoria: Mírian Oliveira

## **RESUMO**

Este trabalho relaciona a teoria sobre a utilidade da informação com as informações disponíveis em *folders*, utilizando como aplicação prática o produto edificações habitacionais novas. Esta pesquisa tem caráter exploratório, esclarecendo idéias sobre um instrumento específico de divulgação da informação de um determinado tipo de produto. Os *folders* analisados foram obtidos por conveniência, 9 em sinaleiras e 9 em plantões de venda na cidade de Porto Alegre / RS. Como resultado, este trabalho descreve a utilidade da informação fornecida nestes *folders*, através dos parâmetros qualidade (confiabilidade, precisão, completeza, idade e fonte), acessibilidade (disponibilidade e restrição de acesso) e apresentação (formato e nível de sumarização). Assim como, apresenta-se um conjunto de informações a serem consideradas na definição do conteúdo dos *folders* para o tipo de produto considerado. Os resultados desta pesquisa podem auxiliar as empresas na busca da satisfação dos seus potenciais clientes, pela maior utilidade da informação disponibilizada.

## **1 INTRODUÇÃO: A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO**

Atualmente, a informação tornou-se um ponto chave para a competição no mundo organizacional. Segundo McGee e Prusak (1994), a informação é um aspecto importante principalmente para as organizações que objetivam uma diferenciação em relação às demais, e, conseqüentemente, manterem-se no mercado. Neste caso, a informação é essencial, por exemplo, para a personalização do serviço ao cliente, criando nichos de mercado à medida que evolui em detalhamento e precisão de seu conteúdo sobre estes grupos de clientes. Com o intuito de melhorar a qualidade de interação com o cliente, deve-se atentar para os seguintes aspectos:

- definição do tipo de informação a ser obtida e fornecida;
- desenvolvimento de uma forma de registro e disseminação das informações;
- definição do uso atribuído às informações.

O termo informação normalmente é utilizado de forma imprecisa (Davis e Olson, 1987). A informação, como uma idéia já sedimentada na área de sistemas de informação, deve agregar, corrigir ou confirmar uma informação prévia ou possuir valor de novidade, reduzindo a incerteza. Para Goldratt (1991), uma frase comum nas organizações é que “existem muitos dados, mas faltam informações”, o que também pode ser verdadeiro por parte dos clientes.

O objetivo deste artigo é relacionar a teoria sobre a utilidade da informação com as informações disponíveis em *folders*, definido neste trabalho como um tipo de propaganda impressa do produto. Como aplicação prática, utilizou-se o caso das propagandas de edificações habitacionais novas.

Inicialmente, apresenta-se uma discussão sobre os aspectos que definem a utilidade da informação (seção 2) e as características básicas do contexto de aplicação (seção 3). Na seqüência, relata-se os cuidados metodológicos adotados (seção 4) e a utilidade das informações identificadas nos *folders* (seção 5). Por último (seção 6), são traçadas algumas considerações finais sobre os pontos tratados neste estudo.

## 2 UTILIDADE DA INFORMAÇÃO

Os conceitos de informação apresentados por Davis e Olson (1987) e por Murdick e Munson (*apud* Freitas et al. 1997), focam no seu valor para ações futuras ou decisões. No caso das informações contidas nos *folders*, elas auxiliariam o decisor (cliente) a tomar conhecimento da existência daquele produto, despertar o interesse em conhecer ou experimentar ou ainda em adquirir o mesmo.

Freitas (1993) discorre sobre três aspectos a serem considerados sobre informação: quantidade, qualidade e valor. A quantidade da informação engloba pontos como as condições suficientes para a decisão e as restrições do homem como processador. Os códigos enviados aos seres humanos devem respeitar o número mágico de  $7 \pm 2$  símbolos ou dividirem-se em partes deste tamanho, assunto tratado por Miller (Davis e Olson, 1987).

A qualidade da informação é determinada pela maneira como motiva a ação do homem e como contribui para a efetiva tomada de decisão (*idem*). O decisor percebe a qualidade da informação pela:

- satisfação - grau no qual o decisor se satisfaz com a informação;
- erro – inexistência de medidas incorretas dos dados e dos métodos de coleta e processamento, falsificação deliberada, etc.;
- viés – inexistência de distorções que, uma vez identificadas, podem ser eliminadas mediante ajustes.

O valor da informação está associado ao seu custo e à sua utilidade. Segundo Davis e Olson (1987), a utilidade é explicada através do:

- formato - características da apresentação adequadas às expectativas do usuário;
- tempo - disponibilidade no momento desejado pelo usuário;
- local - facilidade de acesso;
- disponibilidade - controle e disseminação da informação.

Alter (1996) considera itens semelhantes aos abordados por Davis e Olson (1987) para a avaliação da utilidade da informação. No entanto, são desdobrados de outra maneira, como está detalhado no quadro 1.

**Quadro 1** - Características que definem a utilidade da informação

Característica	Definição
<b>Qualidade da Informação</b>	
Acurácia (confiabilidade)	Representação do que se supõe que represente
Precisão	Nível de detalhe suficiente para o uso a que se destina
Completeza	Adequação para a realização da tarefa
Idade / Temporalidade	Idade - tempo decorrido desde a sua produção Temporalidade - idade adequada para a necessidade
Fonte	Definição de quem produziu (empresa, pessoa, ...)
<b>Acessibilidade da Informação</b>	
Disponibilidade	Existência e acesso efetivo pelo usuário
Restrições de acesso	Condições específicas para o seu uso
<b>Apresentação da Informação</b>	
Formato	Organização e aparência apresentada para o usuário
Nível de sumarização	Comparação entre o número de itens no dado original e o

	número de itens disponibilizados
--	----------------------------------

Fonte: adaptado de Alter (1996)

Os *folders* devem apresentar informações que auxiliem o cliente a decidir sobre a adequação do produto às suas necessidades. Para tal, é preciso que as informações atendam de forma satisfatória os aspectos referentes a utilidade (quadro 1).

### 3 CONTEXTO DE APLICAÇÃO: CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

Em se tratando de obras de edificação, a interação entre a organização e o cliente ocorre em diversos momentos (visita ao plantão de vendas, aquisição propriamente dita do imóvel, assistência técnica, etc.), nos quais podem ser obtidas e fornecidas valiosas informações para ambas as partes (organização e cliente). Porém, não é realidade para um grande número de organizações da indústria da construção civil a preocupação com a informação fornecida nestes momentos. Aquelas que já começaram a realizar algum tipo de procedimento ainda o fazem de forma incipiente.

Na comercialização deste tipo de produto, tem-se a figura do corretor de imóveis, com o papel de intermediário entre o cliente e a empresa. Através da assinatura de um contrato de prestação de serviços ou opção de venda, o intermediário imobiliário tem permissão legal do construtor de anunciar o imóvel, contatar potenciais compradores e receber comissão ao término de uma transação.

Apesar do cliente (usuário do imóvel) ser apontado pela literatura como um dos principais intervenientes no processo construtivo (Carty, 1995), ele ainda é muito pouco ouvido pelas empresas. O usuário do imóvel não tem, normalmente, sido integrado ao processo como fonte de informação, tanto de forma reativa, avaliação da sua satisfação, quanto proativa, identificação do potencial usuário e suas necessidades e expectativas.

Em 1996 o Sindicato da Indústria da Construção do Rio Grande do Sul (Sinduscon-RS) distribuiu um folheto informativo, chamado Manual do Comprador de Imóveis, com o objetivo de alertar os potenciais compradores de imóveis sobre aspectos que deveriam considerar na escolha do produto. Este material inicia alertando sobre a necessidade da informação: "ao procurar o imóvel de sua preferência, o cliente deve exercer o seu direito à informação plena, analisando em detalhes, e sem nenhum constrangimento, tudo o que disser respeito ao assunto" (Sinduscon-RS, 1996).

No Manual do Comprador de Imóveis (idem), são salientados como importantes as seguintes informações:

- localização - proximidade de serviços (transporte, escolas, supermercados, etc.) e de áreas verdes, vista a partir do imóvel, valorização dos imóveis na região, etc.;
- projeto - opções oferecidas nas áreas de uso comum (área com acesso permitido a todos os proprietários da edificação), identificação clara da área privativa (área com acesso restrito ao proprietário) e da área total (somatório das áreas privativa e de uso comum), identificação da garagem, dimensões internas das dependências do imóvel, especificação dos materiais e acabamentos internos e externos, orientação solar, etc.;
- legalização - aprovação do projeto em órgãos competentes, registro da incorporação no Cartório de Registro de Imóveis;
- ocupação - imóvel pronto ou em construção;
- empresa - idoneidade do construtor e do intermediário imobiliário (corretor ou imobiliária);
- custo - preço, condições de pagamento, financiamento e órgão financiador;

- despesas usuais - imposto de transmissão, registro no Cartório de Registro de Imóveis, etc.

Höfling (1993) apresenta uma série de aspectos que o comprador deve considerar na busca do imóvel adequado às suas necessidades, baseado nas principais funções urbanas de residir, trabalhar, circular e recrear. O método proposto inicia pela análise dos desejos do cliente em termos de tipo e número de dependências no imóvel e tipos de áreas de uso comum. Na sequência, são propostas as seguintes análises:

- localização - trânsito, valorização, proximidade de serviços, estacionamento, áreas verdes, etc.;
- exterior do prédio – especificação de materiais de acabamento, segurança, jardim, vista, orientação solar, etc.;
- áreas de uso comum - apartamento de zelador, garagem, elevador, especificação de material de acabamento, etc.;
- apartamento - instalações, especificação de materiais de acabamento, dimensões, etc.

Numa reunião em grupo com 4 usuários, realizada no dia 30 de junho de 1999, em Porto Alegre, com duração aproximada de 2 horas, parte de uma pesquisa sobre qualidade de projeto (Oliveira, 1999), os participantes discutiram sobre as informações relevantes no processo de seleção de um imóvel para aquisição. Na percepção destes 4 usuários, as informações a serem consideradas são:

- localização - preferência por determinado bairro, facilidade de acesso, vista do imóvel, proximidade de determinadas áreas, facilidade de estacionamento na rua;
- orientação solar;
- materiais de acabamento;
- tamanho do imóvel (área útil, área privativa e área total);
- tamanho dos compartimentos do imóvel;
- distribuição dos compartimentos do imóvel;
- garagem – facilidade de acesso;
- segurança - porteiro, guarda;
- preço, condições de pagamento e despesas extras;
- instalações elétricas - quantidade e posição.

No que diz respeito aos anúncios e propagandas, os participantes dessa reunião colocaram que na sua maioria são enganosos, falta clareza no que é apresentado e faltam informações. Um dos exemplos citados, refere-se a área do imóvel, que quando mencionada não deixa claro se representa a área útil do apartamento (área interna dos compartimentos do imóvel), área privativa (área do apartamento medida pelo contorno externo do imóvel) ou área total (soma das áreas privativa e de uso comum).

O quadro 2 apresenta um resumo das informações recomendadas para tomada de decisão na seleção de um imóvel.

**Quadro 2 - Resumo das informações a serem consideradas na compra de um imóvel**

<b>Categoria</b>	<b>Informação</b>	<b>Fonte</b>	<b>Explicação</b>
<b>Empresa</b>	Idoneidade do construtor	Sinduscon-RS	Seriedade no cumprimento dos compromissos Experiência da empresa na

			produção deste tipo de produto
	Idoneidade do intermediário	Sinduscon-RS	Seriedade no cumprimento dos compromissos

continuação do quadro 2

<b>Categoria</b>	<b>Informação</b>	<b>Fonte</b>	<b>Explicação</b>
<b>Legalização</b>	Aprovação do projeto	Sinduscon-RS	Atendimento a condições legais
	Registro da incorporação	Sinduscon-RS	Atendimento a condições legais
<b>Ocupação</b>	Tempo para a entrega	Sinduscon-RS (1996)	Pronto para ocupar ou em construção (ocupação em "n" meses)
<b>Custos</b>	Preço	Sinduscon-RS Reunião usuários	Valor total está compatível com os preços praticados no mercado para produtos similares Valor total a ser pago é compatível com os rendimentos do cliente
	Condições de pagamento	Sinduscon-RS Reunião usuários	Valor da prestação, entrada e reforços são compatíveis com os rendimentos do cliente Existência de flexibilidade nas condições de pagamento com o objetivo de ajustar-se as condições do cliente
	Financiamento	Sinduscon-RS	Existência e valor para financiamento, possibilitando a aquisição por clientes que não possuem condições de pagar à vista Índice utilizado para o reajustamento Órgão financiador
	Despesas usuais	Sinduscon-RS Reunião usuários	Despesas não incluídas no valor total do imóvel, mas que são necessárias
<b>Localização</b>	Proximidade de serviços	Sinduscon-RS Höfling Reunião usuários	Facilitar o dia-a-dia
	Vista do imóvel	Sinduscon-RS Höfling Reunião usuários	Lazer, dependendo das expectativas do cliente
	Proximidade de áreas verdes	Sinduscon-RS Höfling	Lazer, dependendo das expectativas do cliente
	Valorização dos imóveis na região	Sinduscon-RS Höfling	O valor do imóvel também é influenciado pelo local
	Facilidade de acesso	Höfling Reunião usuários	Possibilidade de chegar ao endereço por diferentes trajetos, trânsito tranquilo (não congestionado)
	Facilidade de estacionamento na rua	Höfling Reunião usuários	Atender às expectativas do cliente (este aspecto está relacionado com

			o local ter características residenciais ou comerciais)
--	--	--	---------------------------------------------------------

continuação do quadro 2

<b>Categoria</b>	<b>Informação</b>	<b>Fonte</b>	<b>Explicação</b>
<b>Projeto</b>	Área privativa, de uso comum e total	Sinduscon-RS Reunião usuários	Identificar claramente a qual tipo de área está se referindo
	Tipos de área de uso comum	Sinduscon-RS Höfling	Verificar se as opções existentes atendem às expectativas do cliente
	Distribuição das dependências no imóvel	Sinduscon-RS Höfling	Verificar se as opções existentes atendem às expectativas do cliente
	Garagem	Sinduscon-RS Höfling Reunião usuários	Existência de 1 ou mais vagas, se a vaga é coberta ou descoberta, facilidade de acesso (manobra), se a área é de uso comum ou privativa
	Dimensões das dependências no imóvel	Sinduscon-RS Höfling Reunião usuários	Satisfação das necessidades de espaço do cliente
	Materiais e acabamentos	Sinduscon-RS Höfling Reunião usuários	Padrão de acabamento
	Instalações	Höfling Reunião usuários	Atendimento às necessidades do cliente
	Orientação solar	Sinduscon-RS Höfling Reunião usuários	Interfere na incidência de sol e conseqüentemente no aquecimento/refrigeração
	Segurança	Höfling Reunião usuários	Cuidados referentes à segurança

A partir deste contexto e considerando os aspectos relacionados com a utilidade da informação, a seção seguinte apresenta a metodologia empregada para a realização deste trabalho.

#### **4 METODOLOGIA: PESQUISA EXPLORATÓRIA**

Esta pesquisa tem caráter exploratório (Gil, 1994). Os *folders* analisados foram obtidos por conveniência nos meses de novembro e dezembro de 1999, da seguinte forma:

- 9 - distribuídos em sinaleiras na cidade de Porto Alegre;
- 9 - entregues em visitas realizadas a plantões de venda na cidade de Porto Alegre.

Esta pesquisa foi do tipo corte-transversal, uma vez que os dados foram coletados em um momento no tempo e não houve a intenção de traçar a evolução ou mudanças ao longo do tempo.

Os *folders* foram obtidos nas sinaleiras de forma espontânea, em diferentes bairros, pelo autor do trabalho. As visitas aos plantões de venda das edificações, escolhidos por conveniência, foram realizadas pelo autor, simulando intenção de compra (papel de cliente).

Na análise dos dados, utilizou-se como referencial teórico os critérios de utilidade da informação propostos por Alter (1996), assim como os aspectos a serem considerados durante a seleção de um imóvel (apresentados no quadro 2).

## 5 INFORMAÇÃO NOS *FOLDERS*: CONTEÚDO E UTILIDADE

A análise das informações contidas nos *folders* trata inicialmente do conteúdo e posteriormente da utilidade das mesmas. O conteúdo das informações identificadas nos *folders* foi agrupado segundo as categorias apresentadas no quadro 2, acrescentando uma nova categoria referente a outras formas de obtenção de informação a respeito do produto. As informações contempladas foram:

- empresa - nome da incorporadora; nome do intermediário (corretor ou imobiliária); histórico da incorporadora;
- legalização - número da incorporação no Registro de Imóveis; número do CRECI (Conselho Regional de Corretores de Imóveis);
- ocupação - tempo para entrega do imóvel;
- custo - valor total do imóvel; condições de pagamento (prestação, entrada, reforços, etc.); financiamento; órgão financiador; possibilidade de uso do FGTS, poupança, automóvel e imóvel no pagamento;
- localização do imóvel - endereço; mapa; características do local (tranquilidade, zona residencial, área verde, valorização, proximidade do centro da cidade, supermercado, colégio, padaria, farmácia, shopping, hospital, etc., facilidade de acesso, vista panorâmica);
- projeto - materiais; instalações; segurança; garagem; área do imóvel; área das peças; dimensões das peças; distribuição das peças; tipo de áreas de uso comum; tipo de áreas privativas; orientação solar;
- formas de obter outras informações - telefone do intermediário (corretor ou imobiliária); plantão no local do imóvel; apartamento decorado para visita; endereço WWW da construtora.

No que diz respeito ao formato, 5 *folders* (28%) apresentam informações em 1 dos lados da folha, os demais (13 *folders* - 72%) utilizam ambos os lados. O número de folhas e o tamanho das mesmas é variável nos *folders* analisados. Os *folders* distribuídos nas sinaleiras possuem uma folha com tamanho aproximado ao A4 (210 x 297 mm). Enquanto que, os *folders* obtidos em plantões de venda na sua maioria possuem várias folhas ou tamanho superior a folha A4.

Estas variações no tamanho e número de folhas podem estar associadas a forma de entrega e aos objetivos que se pretende atingir com o documento. Os *folders* distribuídos nas sinaleiras têm como objetivo divulgar a existência do imóvel e algumas características básicas, atingindo pessoas que não necessariamente tenham interesse em adquirir um imóvel. Os *folders* distribuídos em plantões de venda dirigem-se a um público mais específico, o qual se dispôs a visitar plantões de venda com provável intenção de compra.

As informações foram apresentadas na forma de texto e ilustrações. Os tipos de ilustrações utilizadas foram: fotos de ambientes do apartamento decorado, perspectiva do prédio, perspectiva das áreas externas ao prédio, planta baixa decorada, fotos com pessoas, foto de um artista, fotos da cidade e fotos da vista do imóvel.

O uso de ilustrações foi mais identificado nos *folders* distribuídos nos plantões de venda, do que naqueles obtidos nas sinaleiras. Isto pode estar relacionado ao tamanho dos mesmos, uma vez que as ilustrações não substituem o conteúdo apresentado na forma de

texto, mas complementam o mesmo. Em 10 *folders* (5 distribuídos em sinaleira e 5 obtidos em plantões de venda), com letras reduzidas, foi colocado que as fotos e imagens são somente ilustrativas, não fazendo parte do contrato de aquisição do imóvel. Desta forma, o cliente não poderá exigir a materialização daquela imagem, fato que o coloca numa situação de desvantagem em relação ao vendedor. Esta seria uma informação enganosa?

O nome e o histórico do construtor, com experiência demonstrada, pode ser um aspecto considerado na verificação da sua idoneidade (quadro 3). Da mesma forma, o nome do intermediário imobiliário e o seu credenciamento junto a sua entidade de classe podem ser informações relevantes para a identificação da seriedade na prestação dos serviços. O nome do construtor é uma informação presente em todos os *folders*, já o histórico da empresa está mais presente naqueles obtidos em plantão de venda. Isto pode estar relacionado ao espaço disponível no *folder* (tamanho e número de folhas), o qual é consideravelmente superior naqueles obtidos nos plantões de venda.

Estas mesmas informações também tem como finalidade permitir que o cliente entre em contato, buscando esclarecer dúvidas ou obter mais detalhes sobre a edificação.

**Quadro 3** – Análise das informações sobre empresa nos *folders*

ASPECTO	QUALIDADE	ACESSIBILIDADE	APRESENTAÇÃO
Idoneidade do construtor	Nos <i>folders</i> que apresentaram esta informação, ela atende aos aspectos relativos à qualidade	Nome da empresa: 9 (100%) <i>folders</i> – sinaleira 9 (100%) <i>folders</i> - plantão de venda  Histórico da empresa: 1 (11%) <i>folder</i> - sinaleira 5 (56%) <i>folders</i> - plantão de venda	Os <i>folders</i> apresentam esta informação de forma semelhante: logotipo, nome e endereço eletrônico, e em alguns casos o histórico da empresa Aparece junto ao nome do intermediário
Idoneidade do intermediário	Nos <i>folders</i> que apresentaram esta informação, ela atende aos aspectos relativos à qualidade	Nome da empresa: 9 (100%) <i>folders</i> – sinaleira 8 (89%) <i>folders</i> - plantão de venda	Os <i>folders</i> apresentam esta informação de forma semelhante: logotipo, nome, telefone e endereço Aparece junto ao nome do construtor

No que diz respeito aos aspectos legais, muitas pessoas podem não ter conhecimento da necessidade de "aprovação do projeto" e do "registro da incorporação", fazendo com que estas informações não sejam um requisito por parte dos clientes. Isto poderia explicar o reduzido número de *folders* que apresentaram a informação relacionada ao registro da incorporação.

Os *folders* que apresentaram o número do registro da incorporação, indiretamente comprovaram que o projeto foi aprovado, pois para o registro ser efetuado é necessário o projeto aprovado. No entanto, este conhecimento só é usual por pessoas que atuam nesta área.

Uma outra exigência legal é que o número do intermediário imobiliário no CRECI (Conselho Regional de Corretores de Imóveis) conste em todos os materiais de divulgação do produto. Novamente, o conhecimento da necessidade desta informação no *folder* só é usual por profissionais desta área de atuação.

O quadro 4 resume a análise da utilidade das informações sobre legalização nos *folders*.



**Quadro 4** – Análise das informações sobre legalização nos *folders*

ASPECTO	QUALIDADE	ACESSIBILIDADE	APRESENTAÇÃO
Aprovação do projeto		Nenhum <i>folder</i> apresentou esta informação	
Registro da incorporação	Nos <i>folders</i> que apresentaram esta informação, ela atende aos aspectos relativos à qualidade	Número do registro da incorporação: 4 (44%) <i>folders</i> - sinaleira 1 (11%) <i>folder</i> - plantão de venda	Letra reduzida e pouco destaque
Número no Conselho Regional de Corretores de Imóveis (CRECI)	Nos <i>folders</i> que apresentaram esta informação, ela atende aos aspectos relativos à qualidade	Número no CRECI: 8 (89%) <i>folders</i> - sinaleira 7 (78%) <i>folders</i> - plantão de venda	Letra reduzida e pouco destaque

A data em que o imóvel estará apto a ser ocupado é uma informação importante para o cliente, pois permite verificar se o período planejado para entrega do imóvel atende às suas necessidades. O quadro 5 apresenta a análise da informação sobre a ocupação, a qual esteve mais presente nos *folders* distribuídos na sinaleira, do que nos obtidos em plantão de vendas. Isto pode estar relacionado ao fato de que esta informação pode ser fornecida verbalmente no plantão de vendas. Entre os *folders* que contemplaram esta informação, apenas um deles não possui a precisão necessária.

**Quadro 5** – Análise das informações sobre a ocupação do imóvel nos *folders*

ASPECTO	QUALIDADE	ACESSIBILIDADE	APRESENTAÇÃO
Tempo para entrega	Entre os <i>folders</i> que apresentam esta informação, apenas 1 dos obtidos na sinaleira não possui precisão suficiente, colocando "em fase de conclusão" e não o mês previsto para a conclusão	Informação disponível em: 7 (78%) <i>folders</i> – sinaleira 2 (22%) <i>folders</i> – plantão de venda	Esta informação foi colocada na forma de texto, recebendo destaque quanto ao tamanho das letras

O preço do apartamento refere-se a uma unidade específica. Isto ocorre em função do preço dos apartamentos em um mesmo edifício ser variável, segundo a sua área, posição em relação à rua (de frente ou de fundos), pavimento (pavimentos mais elevados são mais valorizados), entre outros aspectos. Nos *folders*, o preço apresentado foi associado ao número da unidade a que se referia ou de forma genérica à expressão “a partir de”, reduzindo a precisão desta informação.

Alguns clientes consideram as condições de pagamento mais significativas que o preço, na tomada de decisão sobre a compra de um apartamento. Esta informação, quando apresentada nos *folders*, não atendeu aos aspectos de completeza e precisão.

O financiamento é outro aspecto que pode influenciar a decisão sobre a compra de um apartamento. Neste caso, as informações necessárias seriam a existência ou não de financiamento, requisitos para obtenção do mesmo, valor limite a ser financiado e o órgão

financiador. No entanto, os *folders* que contemplaram este aspecto, apresentaram apenas a existência de financiamento e o órgão financiador.

As informações referentes ao preço, às condições de pagamento e ao financiamento, constaram mais nos *folders* distribuídos na sinaleira, do que nos obtidos nos plantões de venda. Isto pode estar associado ao fato de que nos plantões de venda o corretor apresenta estas informações verbalmente.

Nenhum dos 18 *folders* analisados, apresentou informação sobre outras despesas usuais na aquisição de um imóvel. Para compradores inexperientes no assunto e com uma situação financeira menos privilegiada, qualquer valor extra ao definido pode comprometer o negócio e causar problemas.

**Quadro 6** – Análise das informações sobre o custo do produto nos *folders*

ASPECTO	QUALIDADE	ACESSIBILIDADE	APRESENTAÇÃO
Preço	Junto ao valor é colocado "a partir de", o que reduz a precisão desta informação	Informação presente em: 7 (78%) <i>folders</i> - sinaleira 1 (11%) <i>folder</i> - plantão de venda	Recebeu destaque na apresentação
Condições de pagamento	Esta informação não atende ao aspecto de completeza, uma vez que as condições são apresentadas parcialmente Os índices de reajustamento não são expressos	Informação presente em: 5 (56%) <i>folders</i> - sinaleira 1 (11%) <i>folder</i> - plantão de venda	Aparece junto ao preço do imóvel O tamanho das letras do valor da prestação é maior do que o valor dos reforços Com letras reduzidas apresentam a possibilidade de uso de outros bens no pagamento do imóvel
Financiamento	Alguns <i>folders</i> apresentaram o valor financiável, dando completeza a esta informação	Existência de financiamento: 7 (78%) <i>folders</i> - sinaleira 3 (33%) <i>folders</i> - plantão de venda  Nome do órgão financiador: 6 (67%) <i>folders</i> - sinaleira 2 (22%) <i>folders</i> - plantão de venda	A informação sobre o financiamento apareceu próximo ao preço do imóvel e o órgão de financiamento junto ao nome da incorporadora e da empresa de comercialização
Despesas usuais		Nenhum dos <i>folders</i> apresentou esta informação, o que para clientes inexperientes pode vir a causar um grande transtorno	

A localização do imóvel é um aspecto que influencia no preço, em função de alguns bairros serem mais valorizados que outros. Além disto, este aspecto influencia em comodidades no dia-a-dia do cliente, como por exemplo, facilidade de acesso e estacionamento, proximidade de serviços, entre outros.

Dentre os aspectos relacionados com a localização do imóvel, os únicos que receberam destaque nos *folders* analisados foram a proximidade a áreas verdes e a serviços (transporte, escolas, etc.). No entanto, a partir do endereço do imóvel (e do mapa apresentado em alguns *folders*), pode-se concluir sobre a facilidade de acesso e estacionamento na rua.

**Quadro 7** – Análise das informações sobre a localização do imóvel nos *folders*

ASPECTO	QUALIDADE	ACESSIBILIDADE	APRESENTAÇÃO
Proximidade da edificação à transporte público, escolas, shoppings, universidades e supermercados	Nos <i>folders</i> que apresentaram esta informação, ela atende aos aspectos relativos à qualidade	Informação em: 7 (78%) <i>folders</i> - sinaleira 3 (33%) <i>folders</i> - plantão de venda	Apresentada na forma de texto e mapa do entorno da edificação
Proximidade de áreas verdes (praças, parques, etc.)	Nos <i>folders</i> que apresentaram esta informação, ela atende aos aspectos relativos à qualidade	Informação em: 8 (89%) <i>folders</i> - sinaleiras 6 (67%) <i>folders</i> - plantão de venda	Apresentada na forma de texto
Vista panorâmica da edificação	Esta informação não apresenta precisão	Informação em: 2 (22%) <i>folders</i> - sinaleira 4 (44%) <i>folders</i> - plantão de venda	Apresentada na forma de texto e reforçada através de imagens
Valorização dos imóveis no bairro	Nos <i>folders</i> que apresentaram esta informação, ela atende aos aspectos relativos à qualidade	Informação em: 3 (33%) <i>folders</i> - plantão de venda	Apresentada na forma de texto
Facilidade de acesso	Nos <i>folders</i> que apresentaram esta informação, ela atende aos aspectos relativos à qualidade	Informação em: 2 (22%) <i>folders</i> - sinaleira 3 (33%) <i>folders</i> - plantão de venda	Este aspecto pode indiretamente ser comprovado através dos mapas apresentados nos <i>folders</i> , que apareceram em 7 (78%) dos obtidos em sinaleira e 5 (56%) dos obtidos em plantões de venda
Facilidade de estacionar na rua		Esta informação não foi contemplada em nenhum dos <i>folders</i>	

Os aspectos relacionados ao projeto são certamente bastante valorizados pelos potenciais compradores. Dentre eles, os *folders* deram destaque aos seguintes: tipo de área de

uso comum, garagem, distribuição e dimensões das dependências. No entanto, a qualidade destas informações ficou comprometida por falta de completeza e precisão.

Os *folders* que apresentaram um valor para área do apartamento, não definiram ser privativa ou total (incluindo a área de uso comum), o que comprometeu a acuracidade da mesma. Ainda, por apresentar somente um valor (seja ela privativa ou total), fica comprometida a completeza desta informação, uma vez que a tomada de decisão deveria ser baseada nos dois tipos de área.

A planta baixa do apartamento nos *folders* tem dois objetivos, mostrar a distribuição das peças e a dimensão das mesmas. A dimensão das peças não possui precisão, pois não é possível identificar se são medidas internas ou de eixo a eixo.

A informação sobre a garagem, aspecto importante atualmente por questões de segurança e porque muitas famílias possuem mais de um carro, não tem precisão, nem completeza, pois não define para quantos carros, nem se é coberta ou descoberta, fechada ou aberta.

O outro aspecto identificado na maioria dos *folders*, tipo de área de uso comum, não apresentou completeza, pois na maioria deles foram citadas apenas algumas das áreas de uso comum da edificação.

#### **Quadro 8 – Análise das informações sobre o projeto nos *folders***

<b>ASPECTO</b>	<b>QUALIDADE</b>	<b>ACESSIBILIDADE</b>	<b>APRESENTAÇÃO</b>
Área privativa ou área total	Esta informação não apresenta completeza, nem acuracidade	Informação em: 2 (22%) <i>folders</i> - sinaleira 3 (33%) <i>folders</i> - plantão de venda	Apresenta um número
Tipos de área de uso comum	Esta informação não apresenta completeza, são apresentadas apenas alguns tipos de áreas	Informação em: 8 (89%) <i>folders</i> - sinaleira 9 (100%) <i>folders</i> - plantão de venda	Apresentada na forma de texto
Garagem	Esta informação não apresenta completeza, nem precisão	Informação em: 7 (78%) <i>folders</i> - sinaleira 7 (78%) <i>folders</i> - plantão de venda	Apresentada na forma de texto
Distribuição das dependências	Nos <i>folders</i> que apresentaram esta informação, ela atende aos aspectos relativos à qualidade	Informação em: 5 (57%) <i>folders</i> - sinaleira 9 (100%) <i>folders</i> - plantão de venda	Apresenta a planta baixa (gráfica)
Dimensões das dependências	Esta informação não apresenta precisão	Informação em: 5 (57%) <i>folders</i> - sinaleira 8 (89%) <i>folders</i> - plantão de venda	Apresenta a área na planta baixa ou comprimento x largura

continuação do quadro 8

Orientação solar	O único <i>folder</i> que apresenta esta informação atende aos aspectos relativos à qualidade	Informação em: 1 (11%) <i>folders</i> - plantão de venda	Apresentada na forma de gráfico
Segurança	Nos <i>folders</i> que apresentaram esta informação, ela atende aos aspectos relativos à qualidade	Informação em: 6 (67%) <i>folders</i> - sinaleira 4 (44%) <i>folders</i> - plantão de venda	Apresentada na forma de texto
Materiais e acabamentos	Esta informação não apresenta completeza, são apresentados apenas alguns materiais	Informação em: 2 (22%) <i>folders</i> - sinaleira 2 (22%) <i>folders</i> - plantão de venda	Apresentada na forma de texto
Instalações	Esta informação não apresenta completeza, são apresentados apenas alguns tipos de instalações	Informação em: 4 (44%) <i>folders</i> - sinaleira 2 (22%) <i>folders</i> - plantão de venda	Apresentada na forma de texto

A partir desta análise, sugere-se um estudo em um número maior de *folders*, para confirmação das características identificadas, e da diferença de conteúdo entre aqueles entregues em sinaleiras e nos plantões de venda.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A utilidade das informações provenientes dos *folders* de edificações habitacionais novas analisados, em sua maioria, não atendeu às necessidades dos potenciais clientes. Isto por falta de qualidade da informação apresentada (completeza, precisão e confiabilidade) ou pela inexistência da mesma. Cabe resaltar aqui, que algumas das informações não disponíveis nos *folders* obtidos em plantões de venda, poderiam ser obtidas em conversa durante a visita ao mesmo.

A partir da análise da utilidade das informações presentes nos *folders* observa-se que existe muito a ser desenvolvido nesta área. No quadro 9, classificou-se a utilidade da informação dos *folders* obtidos em sinaleiras e em visitas a plantões de venda, numa escala simplificada de bom 😊, razoável 😐 e ruim 😞. Esta classificação é uma avaliação subjetiva do autor, baseado na qualidade e acessibilidade das informações.

**Quadro 9** - Resumo sobre a utilidade das informações nos *folders* analisados

<b>Categoria</b>	<b>Informação</b>	<b>Sinaleira</b>	<b>Plantão de venda</b>
<b>Empresa</b>	Idoneidade do incorporador	😊	😊
	Idoneidade do intermediário imobiliário	😊	😊
<b>Legalização</b>	Aprovação do projeto	😞	😞
	Registro da incorporação	😊	😞
	Número no CRECI	😊	😊
<b>Ocupação</b>	Tempo para a entrega	😊	😞
<b>Custos</b>	Preço	😊	😞
	Condições de pagamento	😊	😞
	Financiamento	😊	😞
	Despesas usuais	😞	😞
<b>Localização</b>	Proximidade de serviços essenciais (transporte, escolas, supermercados, etc.)	😊	😞
	Vista do apartamento	😞	😊
	Proximidade de áreas verdes (praças, parques, etc.)	😊	😊
	Valorização dos imóveis na região	😞	😞
	Facilidade de acesso	😞	😞
	Facilidade de estacionamento na rua	😞	😞
<b>Projeto</b>	Área privativa, de uso comum e total	😞	😞
	Tipos de área de uso comum	😊	😊
	Distribuição das dependências no apartamento	😊	😊
	Garagem	😊	😊
	Dimensões das dependências no apartamento	😞	😊
	Materiais e acabamentos	😞	😞
	Instalações	😞	😞
	Orientação solar	😞	😞
	Segurança	😊	😊
<b>Formas de obter outras informações</b>	Plantão no local	😊	😞
	Apartamento decorado	😊	😞
	Endereço ou telefone do intermediário	😊	😊
	Endereço ou telefone da construtora	😞	😊

A função de uma propaganda, no caso de edificações, é informar os potenciais clientes sobre o produto, auxiliando no processo decisório de visita ao imóvel ou mesmo de compra

do produto. Desta forma, as empresas devem identificar a utilidade das informações disponibilizadas em seus *folders*, comunicando-as de um modo que retenha a atenção das pessoas, inspire qualidade e confiabilidade.

## **7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ALTER, S. **Information systems: a management perspective**. 2 ed. Menlo Park: The Benjamin/Cummings Publishing Company Inc., 1996.
- CARTY, G. J. Construction. **Journal of Construction Engineering and Management**, v. 121, n. 3, p. 3129-328, sep. 1995.
- DAVIS, G. B. e OLSON, M. **Sistemas de información gerencial**. Bogotá: McGraw-Hill, 1987.
- FREITAS, H. M. R. **A informação como ferramenta gerencial**. Porto Alegre: Ortiz, 1993.
- FREITAS, H. M. R. et al. **Informação e decisão: sistemas de apoio e seu impacto**. Porto Alegre: Ortiz, 1997.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1994.
- GOLDRATT, E. M. **A síndrome do palheiro: garimpando informação num oceano de dados**. São Paulo: C. Fullmann, 1991.
- HÖFLING, R. **Manual do comprador de habitação**. São Paulo: Pini, 1993.
- McGEE, J. e PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- OLIVEIRA, M. **Um método para obtenção de indicadores visando a tomada de decisão na etapa de concepção do processo construtivo: a percepção dos principais intervenientes**. Porto Alegre. Tese (Doutorado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, UFRGS, 1999.
- SINDUSCON-RS. **Manual do Comprador do Rio Grande do Sul**. Porto Alegre: Sinduscon-RS, 1996.