

O USO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO FERRAMENTA EM NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS

BARBOSA, Karina Ruiz¹
MORENO, Josefa²

RESUMO

Esse estudo tem como tema o uso da inteligência artificial e foca em quais os benefícios ela traz na gestão de negócios imobiliários, com os objetivos de identificar as tecnologias de inteligência artificial utilizadas pelas empresas do ramo imobiliário na região de Cascavel/PR, listar os mecanismos de interação digital empregados pelas empresas e seus clientes, analisar a participação da inovação digital na gestão do mercado imobiliário na região de Cascavel/PR. A pesquisa adotou uma metodologia exploratória, abrangendo aspectos qualitativos e quantitativos, coletando dados relevantes sobre o mercado imobiliário da região através da aplicação de uma audição junto às imobiliárias ativas da região durante um período de 12 meses, compreendido entre o período de junho de 2023 a maio de 2024. Dentre os entrevistados, 2/3 utilizam ferramentas de inteligência artificial e pouco mais de 50% trabalha exclusivamente com venda de imóveis e, 71,8%, afirmaram negociar imóveis na planta.

PALAVRAS-CHAVE: imobiliária, atendimento empresarial, venda de imóveis

THE USE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE AS A TOOL IN REAL ESTATE BUSINESS

ABSTRACT

This study's theme is the use of artificial intelligence and focuses on the benefits of using artificial intelligence in the management of real estate businesses, with the objectives of identifying the artificial intelligence technologies used by real estate companies in the region of Cascavel/PR, list the digital interaction mechanisms used by companies and their customers, analyze the participation of digital innovation in the management of the real estate market in the Cascavel/PR region. The research adopted an exploratory methodology, covering qualitative and quantitative aspects, collecting relevant data about the region's real estate market through the application of a hearing with active real estate agencies in the region during a period of 12 months, ranging from June 2023 to May 2024. Among those interviewed, 2/3 use artificial intelligence tools and just over 50% work exclusively with property sales and 71.8% said they negotiate off-plan properties.

KEYWORDS: Real estate, business service, property sales

1. INTRODUÇÃO

O advento da tecnologia possui um papel fundamental no setor imobiliário, uma vez que aprimorou a forma com que os gestores imobiliários exercem suas funções e, por consequência, transformou o modelo atual de prestação de serviços na área Imobiliária. Assim, como uma das principais consequências desse avanço nos aparatos tecnológicos no setor, a Inteligência artificial está sendo usada no setor imobiliário para aprimorar a experiência do cliente, reduzir custos e melhorar a eficiência dos processos de negócios. Os chatbots e assistentes virtuais estão sendo usados para

¹ Acadêmica do Curso de Negócios Imobiliários - Centro Universitário FAG. E-mail: karina.cascavel.pr@gmail.com

² Doutora em Desenvolvimento Regional e Agronegócios. Coordenadora de Curso Negócios Imobiliários do Centro Universitário Assis Gurgacz. E-mail: jomoreno@fag.edu.br

atender clientes e responder perguntas, enquanto a análise de dados ajuda a prever tendências de mercado e comportamento do cliente.

A presença da inteligência artificial traduz o que há de mais moderno no âmbito da gestão de negócios. Dessa forma, a explicação para esse avanço se deve que nos últimos anos, o fenômeno da globalização nos mercados, atribuído às exigências e à competitividade entre as empresas, impõe que elas busquem desenvolvimento constante em seus ramos de atuação. As transformações no meio econômico e expansão tecnológica, assim como as mudanças organizacionais no mercado imobiliário, são provocadas em grande parte por essa globalização. Diante desse contexto, as estratégias das empresas do setor imobiliário são cada vez mais orientadas pela perspectiva global, onde se busca atender esse mercado globalizado (ESTEVAM, 2018).

Muito se tem discutido atualmente, sobre a importância da vantagem competitiva com o uso da tecnologia na gestão de negócios. Neste contexto, as características e o funcionamento dos mercados imobiliários são um aspecto fundamental das redes urbanas e da urbanização enquanto processo. Como a literatura empírica tem observado recentemente para países continentais, como é o caso da China (ZHANG, et al., 2016), e dos Estados Unidos (DEFUSCO, et al., 2018), as dinâmicas imobiliárias variam de maneira significativa em diferentes polos da rede urbana nacional.

Constata-se, que cada mercado imobiliário é único e irreprodutível e funciona em certa época, em dado contexto socioeconômico e espacial, transacionando produtos diferenciados, por meio de mecanismos distintos, resultantes da ação de agentes específicos. Dito de outra maneira, por ser fruto de uma formação socioeconômica histórica e espacialmente determinada, cada segmento do mercado é exclusivo em suas singularidades e cada cidade exibe largo espectro de submercados imobiliários específicos. Assim, a categoria “mercado imobiliário” resulta de uma abstração e se reporta a uma diversidade de fenômenos.

Nessa perspectiva, ao considerar o mercado imobiliário se converte em uma totalidade sujeita a múltiplas determinações, desde as mais amplas, decorrentes do mercado imobiliário capitalista em geral, até as que o distinguem de outros mercados imobiliários, manifestando-se mediante as singularidades dos submercados de cada lugar (LACERDA, 2022). Sendo assim, o mercado imobiliário de Cascavel apresenta suas particularidades, como uma tendência à distintos nichos, como o consumo de alto padrão, por exemplo.

Nesse contexto, mesmo diante dos inúmeros benefícios, em se tratando de mercado imobiliário de Cascavel, existem desafios a serem vencidos por parte dos pesquisadores e defensores do uso avanços tecnológicos na gestão. Assim, sendo, este estudo tem sua justificativa fundamentada na importância de apresentar uma pesquisa para conhecer o uso da tecnologia, impactando e influencia desta na gestão dos negócios imobiliários, e seus esperados benefícios, no que também, abre caminho

para novos estudos, pois espera-se que este estudo apresente informações relevantes sobre o mercado imobiliário, sendo um dos maiores propulsores da economia local e regional. Para tanto, este estudo teve como objetivo identificar o uso da inteligência artificial no mercado imobiliário da região de Cascavel-PR.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A inteligência artificial possui um amplo cenário de atuação na área da gestão de negócios. Com a introdução da inteligência artificial, as empresas passaram a enxergar novas oportunidades para utilizar a tecnologia na automação de diferentes etapas da cadeia de valor, incluindo o atendimento ao cliente. Os assistentes virtuais, conhecidos como chatbots, abriram caminho para a automatização do suporte, oferecendo aos usuários um novo canal para resolver suas demandas exclusivamente por meio da tecnologia, reduzindo a necessidade de interação humana. Apesar das empresas perceberem os potenciais benefícios da inteligência artificial por meio dos chatbots, é crucial avaliar se essa tecnologia realmente trará os resultados esperados (SCHUNK, 2020).

O suporte ao cliente por meio de agentes automatizados e a otimização de todos os procedimentos, juntamente com a utilização da inteligência para automatizar processos e evitar falhas, são apenas alguns exemplos das vantagens proporcionadas pela integração da tecnologia em diferentes aspectos do negócio (RODRIGUES & ANDRADE, 2021).

Muitos estudos e trabalhos na literatura trazem discussões sobre a inteligência artificial no mundo dos negócios. Elas se destacam nas empresas, com ênfase nas tecnologias mais utilizadas, podemos destacar a presença recorrente de big data, computação em nuvem e IoT (internet das coisas) de acordo com a literatura especializada. Essas tecnologias têm potencial para serem empregadas pelas empresas como ferramentas de suporte em diversas tarefas e funções organizacionais (PEREIRA, 2021).

3. ENCAMINHAMENTO METODOLÓGICO

Na realização desse estudo, optou-se por uma pesquisa exploratória, em que Gil (1999), esclarece que pesquisas exploratórias objetivam aprofundar, esclarecer, ou mesmo modificar conceitos e ideias, sobre determinado tema. Com o objetivo de analisar o uso da inteligência artificial como ferramenta em negócios Imobiliários.

O critério para elaboração do questionário foi baseado na ausência de dados sobre o mercado imobiliário de Cascavel. Para tanto, foram elaboradas XX perguntas objetivas, que foram enviadas através de pelo Google Forms, aplicado junto os gestores e corretores de imobiliárias de Cascavel Pr.

Este estudo foi construído através do levantamento de dados coletados junto as imobiliárias oficialmente registradas no mercado imobiliário de Cascavel, em um total de 117 potenciais entrevistados (corretores e empreendedores proprietários), dos quais 39 responderam, o que corresponde a 33%, aceitaram participar da pesquisa.

4. ANÁLISES E DISCUSSÕES

Esse artigo analisou o uso da Inteligência Artificial como ferramenta de gestão em Negócios Imobiliários na Cidade de Cascavel. Foram realizados um total de 39 entrevistas, sendo um total de 10 proprietários, gerentes um total de 4 e Corretores são ao todo 25. Os dados foram compilados digitalmente e expressos em porcentagens por categoria de resposta que seguem conforme tabela abaixo:

Tabela 1 – Descrição dos dados coletados junto ao empreendimento do setor imobiliários

Cargo dos entrevistados	Proprietários	Gerentes	Corretores	Outros	Total
(%)	25	10	65	0	100
Tempo na função (anos)	< 1	1 a 5	6 a 10	> de 10	Total
(%)	10,20	23	23	43,80	100
Porte da empresa	Micro	Pequena	Média	Grande	Total
(%)	32,5	35	30	2,5	100
Tempo no mercado (anos)	< 1	1 a 5	6 a 10	> de 10	Total
(%)	12,8	10,3	25,6	51,3	100
Número de funcionários	0	1 a 5	6 a 10	> de 10	Total
(%)	38,5	25,6	7,7	28,2	100
Faz uso da IA	Sim	Não	-	-	Total
(%)	77,5	22,5	-	-	100
Segmento de atuação	Vendas	Locação	Ambos	-	Total
(%)	52,5	0	47,5	-	100
Divisão por nicho	Sim	Não	-	-	Total
(%)	65	35	-	-	100
Treinamentos sobre IA	Sim	Não	-	-	Total
(%)	47,5	52,5	-	-	100
Frequência de treinamentos	Bimestral	Trimestral	Semestral	Anual	Total
(%)	31,5	26,3	21,1	21,1	100
Percepção após uso da IA	Agilidade	Gestão do cliente	Melhora nos criativos	Visibilidade	Total
(%)	36	20	24	20	100

Fonte: o autor, 2024.

Sobre os dados levantados, destaca-se na tabela 1, ao perguntar sobre a divisão por nicho de atuação, obtiveram-se os seguintes resultados: 71,8% trabalham com imóveis na planta, 66,7% com imóveis prontos, 53,8% com loteamentos, 48,7% com imóveis de alto padrão e 38,5% trabalham com imóveis rurais.

Já quanto aos que utilizam a inteligência artificial, obtivemos as seguintes porcentagens: 70% afirmaram utilizar anúncios em redes sociais, 60% usam CRM, assim como o mesmo valor para assinatura digital, 30% utilizam Chatbot, 20% usam ferramenta de avaliação virtual de imóveis, 12,5% visitas virtuais e 5% utilizam o ChatGPT (tabela 1).

Por fim, após a coleta dos resultados (tabela 1), percebe-se que a porcentagem de 77,5% é um número significativo do uso da inteligência artificial pelos entrevistados, assim como 67% recusou-se de submeter-se ao questionário.

5. CONCLUSÃO

Considera-se, de acordo com os dados coletados, que entre os entrevistados, 2/3 utilizam ferramentas de inteligência artificial e pouco mais de 50% trabalha exclusivamente com venda de imóveis. E, por fim, 71,8%, quase 3 de cada 4 entrevistados afirmaram negociar imóveis na planta.

A principal limitação do estudo, foi em função das poucas respostas aos questionários, mesmo considerando a importância do uso da tecnologia na gestão de negócios, o número poderia ser muito maior, com mais dados para uma análise segura. Dessa forma, deve-se ampliar estudos nesta área para que os agentes do setor se envolvam mais, e percebam a importância dos estudos para a constante qualificação profissional.

Ademais, um tema como esse não se esgota. A partir das considerações apresentadas, é possível desenvolver outros estudos a respeito do uso da tecnologia na gestão de negócios, pois é compreensível que a temática em questão contribuiu muito para o desenvolvimento do setor imobiliário e possa efetivar indicadores mais elevados de eficiência, e oferecer serviços de qualidade.

REFERÊNCIAS

DEFUSCO, A. et al. The role of price spillovers in the American housing boom. **Journal of Urban Economics**, v. 108, p. 72-84, nov. 2018.

ESTEVAM, S. M. K.; BARBOSA, M. K. As transformações e tendências da globalização na construção civil e no mercado imobiliário. **Revista Eumed.net**. Out. 2018.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisas**. 6 ed. São Paulo: Atlas: 2019.

LACERDA, N., H. L. Z. TOURINHO. Mercados Imobiliários: Universalidades, Particularidades e Singularidades. **Revista Brasileira de Estudos Urbanos**, v. 24, E202230pt, 2022.

PEREIRA, K. A. B. Um Estudo Sobre o Uso da Inteligência Artificial nas Empresas. Monografia. **Universidade Federal do Amazonas**. 26 p. 2021.

RODRIGUES, B., ANDRADE, A. O Potencial da Inteligência Artificial para o Desenvolvimento e Competitividade das Empresas: Uma Scoping Review. **Gestão e Desenvolvimento**. V. 29, p. 381-422. Braga, Portugal. 2021.

SCHUNK, L. M. O Uso de Inteligência Artificial por Meio de Chatbots no Processo de Atendimento ao Cliente: Um Estudo Sobre Seus Benefícios. Dissertação de Mestrado. **Fundação Getúlio Vargas**. 136 p. São Paulo. 2020.

ZHANG, H. et al. Comparisons of the relations between housing prices and the macroeconomy in China's first-, second- and third-tier cities. **Habitat International**, v. 57, p. 24-42, out. 2016.