



Escola Superior de Tecnologia e Gestão  
Instituto Politécnico da Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Secretariado e  
Assessoria de Direcção

Fanny Ferreira Azevedo  
janeiro | 2013



Instituto Politécnico da Guarda

**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**

# **Relatório de Estágio**

FANNY FERREIRA AZEVEDO

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO  
EM SECRETARIADO E ASSESSORIA DE DIRECÇÃO

JANEIRO 2013



## **Ficha de apresentação**

Relatório elaborado pela estagiária:

Fanny Ferreira Azevedo N° 1009779

Curso frequentado:

Secretariado e Assessoria de Direcção

Professor Orientador:

Professor Doutor Mário Meleiro

Instituição de estágio:

RE/MAX Altitude

Rua Mestre de Avis, nº12 R/C – Fração A

6300-731 Guarda

Agência: 271 212 700

Fax: 271 212 702

[www.remax.pt/altitude](http://www.remax.pt/altitude)

Período de estágio:

16 de julho de 2012 a 10 de outubro de 2012

Horário: 09h30-12h30;14h00-18h00

Supervisor de estágio na instituição:

Dra. Alda Santos

Categoria Profissional do Supervisor:

Gerente



## Agradecimentos

Reservei esta página para mostrar a minha gratidão a quem me apoiou durante estes três anos, no meu percurso no ensino superior.

Em primeiro lugar, quero agradecer à minha família, de um modo muito especial aos meus pais sem os quais este sonho não seria possível!

Um muito obrigado ao meu namorado que sempre me apoiou nas minhas decisões e que esteve sempre presente a meu lado, tanto nos bons como nos maus momentos.

Agradeço também às minhas colegas: Diana, Patrícia, Ana, Raquel, Verónica e Tânia pela amizade e compreensão. Foi graças a elas que a vida académica se tornou mais leve e animada.

Quero manifestar o meu reconhecimento à RE/MAX, em especial à Dra. Alda, pelo bom acolhimento e pelo tempo que me dedicou, procurando sempre ajudar-me. Aos consultores da RE/MAX que me receberam de braços abertos com grande simpatia.

Por fim, mas não menos importante, agradeço ao meu orientador de estágio, Professor Mário Meleiro, pela disponibilidade e tempo dedicado.

Obrigada a todos!



## **Resumo**

O presente relatório de estágio descreve um percurso prático que completa a formação académica. Este relatório aborda essencialmente o caminho de uma agência imobiliária, desde o seu início até aos dias de hoje, o funcionamento da mesma, as regras e os seus princípios.

O registo das atividades desenvolvidas ao longo de três meses tem uma grande importância para o futuro e é o comprovativo escrito das diversas tarefas praticadas em diferentes áreas, tais como, atendimento telefónico, atendimento ao público, emissão de declarações, arquivo de documentos, tratamento de correspondência, entre outras.



## Índice Geral

|   |     |
|---|-----|
| Ficha de apresentação .....                 | ii  |
| Agradecimentos .....                        | iii |
| Resumo .....                                | iv  |
| Índice Geral .....                          | v   |
| Índice de figuras .....                     | vi  |
| Introdução.....                             | 1   |
| CAPÍTULO 1 - A Guarda .....                 | 2   |
| 1.1. Apresentação.....                      | 3   |
| 1.2. História e Monumentos.....             | 4   |
| 1.3. Posicionamento e centralidade.....     | 5   |
| CAPÍTULO 2 – A RE/MAX.....                  | 7   |
| 2.1. Apresentação da RE/MAX .....           | 8   |
| 2.1.1. Conceito de <i>Franchising</i> ..... | 8   |
| 2.2. A RE/MAX em Portugal.....              | 9   |
| 2.3. RE/MAX Altitude Guarda .....           | 11  |
| CAPÍTULO 3 - O Estágio .....                | 15  |
| 3.1. Atividades realizadas .....            | 16  |
| 3.1.1. Atendimento ao público .....         | 17  |
| 3.1.2. Registo de contratos .....           | 18  |
| 3.1.3. Arquivo .....                        | 18  |
| 3.1.4. Programa de faturação.....           | 22  |
| 3.1.5. O corel draw .....                   | 22  |
| 3.1.6. Realização de inquéritos .....       | 23  |
| Conclusão .....                             | 24  |
| Web grafia .....                            | 25  |
| LISTA DE ANEXOS .....                       | 26  |
| ANEXOS.....                                 | 27  |



## Índice de figuras

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| Figura 1: Mapa das freguesias da Guarda .....                    | 3                                   |
| Figura 2: Sé da Guarda .....                                     | <b>Erro! Marcador não definido.</b> |
| Figura 3: Centralidade da Guarda.....                            | 6                                   |
| Figura 4: RE/MAX no mundo .....                                  | 8                                   |
| Figura 5: Agência RE/MAX Altitude da Guarda .....                | 12                                  |
| Figura 6: Escritório da Dra. Alda .....                          | 12                                  |
| Figura 7: Receção da RE/MAX.....                                 | 12                                  |
| Figura 8: Sala do consultor de serviço .....                     | 13                                  |
| Figura 9: Sala de reuniões .....                                 | 13                                  |
| Figura 10: Sala dos consultores .....                            | 13                                  |
| Figura 11: O meu posto de trabalho .....                         | 14                                  |
| Figura 12: Telefone da receção .....                             | 17                                  |
| Figura 13: Arquivo corrente .....                                | 18                                  |
| Figura 14: Página do Facebook da RE/MAX Altitude.....            | 19                                  |
| Figura 15: Exemplo do chaveiro do consultor António Matias ..... | 21                                  |



## Introdução

O relatório de estágio que apresento surge no âmbito da conclusão da Licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direcção, ministrada na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda (IPG).

O meu estágio foi realizado na agência imobiliária RE/MAX Altitude, sob a orientação da Dra. Alda Santos, gerente da RE/MAX Altitude. O mesmo teve início a 16 de julho de 2012 e terminou a 10 de outubro de 2012, com o seguinte horário: 9.30h-12.30h/14.00h-18.00h.

Ao longo do estágio tive a possibilidade de aplicar os conhecimentos que adquiri ao longo dos três anos de licenciatura.

Esta exposição escrita é composta por três capítulos. O primeiro diz respeito à apresentação da Guarda. O segundo apresenta a RE/MAX de modo geral e, de modo mais pormenorizado, a RE/MAX Altitude. O terceiro capítulo descreve as atividades realizadas no decorrer do estágio.

# CAPÍTULO 1

## A Guarda



## Capítulo 1 – A Guarda<sup>1</sup>

### 1.1. Apresentação

O concelho da Guarda, também capital de distrito, tem 701, 28 km<sup>2</sup> de área e possui 43823 habitantes. É dividido em 55 freguesias, como se pode verificar na figura seguinte.



**Figura 1:** Mapa das freguesias da Guarda

**Fonte:** [http://www.mun-guarda.pt/fotos2/Executivo/Outros/PE\\_Guarda.pdf](http://www.mun-guarda.pt/fotos2/Executivo/Outros/PE_Guarda.pdf)

A Guarda é conhecida por ser a cidade mais elevada de Portugal continental com os seus 1056 metros de altitude e encontra-se na zona do parque natural da Serra da Estrela. A cidade foi fundada pelo segundo rei de Portugal, D. Sancho I. Também se fala da Guarda como sendo a cidade dos 5 F: Forte, Farta, Fria, Fiel e Formosa. A explicação destes *efes*, tem a seguinte justificação:

<sup>1</sup> Parte da informação aqui apresentada encontra-se no *site* da Câmara Municipal: <http://www.mun-guarda.pt/>



- **Forte:** a torre do castelo, as muralhas e a posição geográfica demonstram a sua força;
- **Farta:** devido à riqueza do vale do Mondego;
- **Fria:** justificado pela proximidade à Serra da Estrela;
- **Fiel:** porque Álvaro Gil Cabral recusou entregar as chaves da cidade ao Rei de Castela durante a crise de 1383-85.
- **Formosa:** pela sua natural beleza.

Nas proximidades da cidade da Guarda encontram-se as localidades serranas de Seia e Manteiga onde se pode esquiar ou, para quem preferir, passear nas magníficas paisagens montanhosas.

Conhecida pelo seu importante papel durante a Idade Média, a região da Guarda ainda mantém muitos dos seus castelos que outrora fortificaram o país. Estes podem ser visitados em vilas como Figueira do Castelo Rodrigo ou Pinhel. Trancoso é uma das cidades mais interessantes do distrito da Guarda, graças aos seus inúmeros monumentos religiosos, ao bairro judeu medieval, ao seu ambiente rústico e tradicional e ao seu famoso castelo.

## 1.2. História e Monumentos

Na cidade encontram-se importantes edifícios, alguns dos quais de remota data: a Sé (figura 2), uma das mais sumptuosas catedrais portuguesas, onde se podem observar os estilos românico, gótico e manuelino; a Igreja da Misericórdia; a Igreja de S. Vicente, de idêntica arquitetura; a Torre dos Ferreiros, uma das portas da cidade medieval; a torre de menagem do velho castelo, que se encontra no mais elevado ponto da cidade, a uma altitude superior a mil metros e de onde se desfruta um vasto e imponente panorama por muitas léguas em redor; a capela românica de Nossa Senhora do Mileu e várias ermidas.



**Figura 2:** Sé da Guarda

**Fonte:** <http://portugaleoutroslugares.blogspot.pt/2012/07/se-da-guarda.html>



Vários jogos tradicionais estão ainda enraizados na população, tais como o pulinho (jogo familiar), o jogo da barra de pedra ou do calhau (um jogo de força), o jogo da pelota (bola feita de trapos colorida com fios de lã), o jogo da xóquita (jogo infantil), e jogo do galo.

### **1.3. Posicionamento e centralidade**

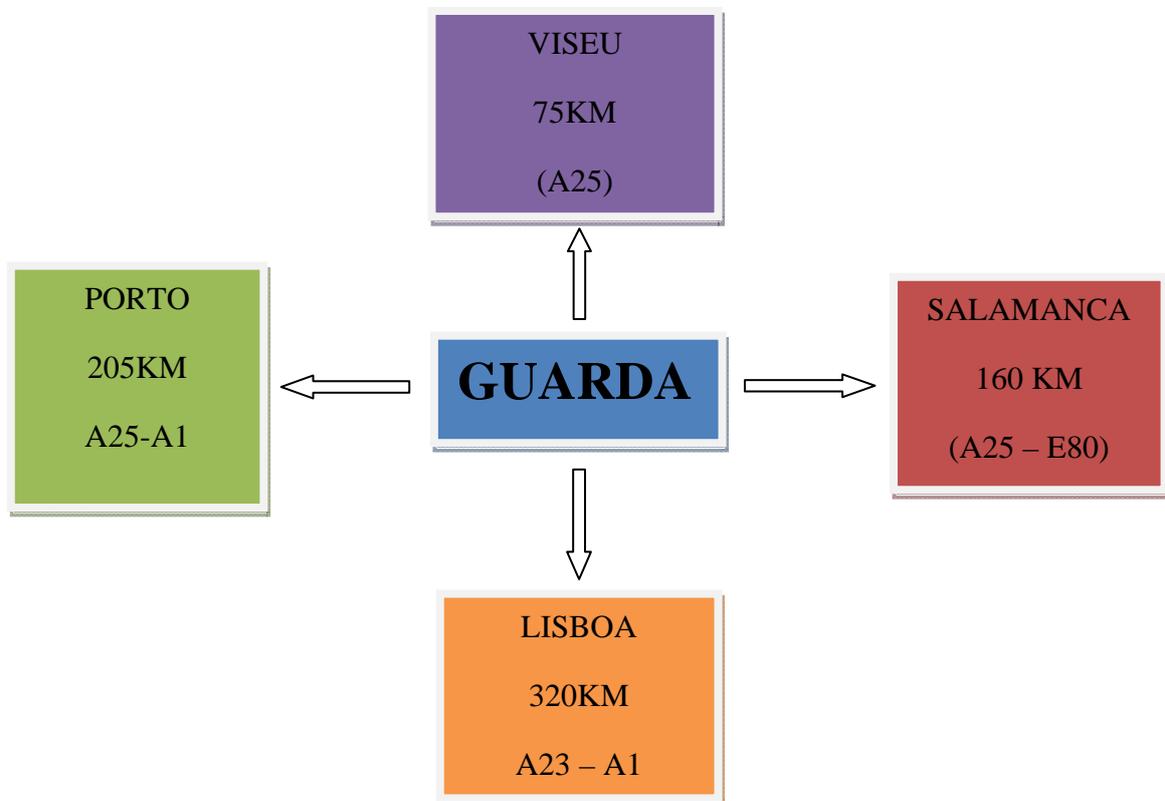
As origens da cidade egitaniense perdem-se no tempo. Foi só a partir da construção da linha férrea que a cidade deixou de estar confinada ao interior do país. Pode-se afirmar que a cidade da Guarda conseguiu expandir-se de maneira mais visível graças à evolução da rede de transportes. Assim, as autoestradas na proximidade da cidade, os caminhos férreos e a fronteira terrestre com a Espanha fazem com que a cidade da Guarda possua ligações com o resto do país.

Atualmente, a cidade parece crescer de forma significativa, possuindo já um eixo que excede os 9 km de extensão (em linha reta) desde o seu ponto mais a Sul, no Bairro do Torrão, até ao seu ponto mais a norte na povoação (aglomerada à cidade) de Arrifana.

No interior da zona urbana, foram-se mantendo alguns espaços verdes. Esses mesmos foram aproveitados para o desenvolvimento do projeto *POLIS* para o delineamento de um grande Parque Urbano (21 ha) junto do Rio Diz. Este parque possui uma pista pedonal, um parque infantil e um semicoberto destinado a variadas atividades, tanto culturais como desportivas.

No entanto, a expansão da Guarda é mais visível em termos de infraestruturas do que a nível populacional. Segundo dados de 2011, o concelho perdeu cerca de dois mil habitantes na última década (2001 – 44084 habitantes; 2011 – 42541 habitantes).

Ao longo dos tempos, a Guarda passou por um período de profundas transformações a vários níveis. A recente eliminação das fronteiras, a criação do Ensino Superior, as acessibilidades construídas abriram novos horizontes para o desenvolvimento económico e social da Cidade e da região, sobretudo em condições de modernidade e de intercâmbio.



**Figura 3:** Centralidade da Guarda  
**Fonte:** Elaboração própria

Esta figura mostra-nos a centralidade da cidade da Guarda. As infraestruturas rodoviárias existentes ao redor desta cidade permitem uma melhor comunicação com o resto do país.

# CAPÍTULO 2

## A RE/MAX





## 2.1. Apresentação da RE/MAX<sup>2</sup>

A RE/MAX é uma agência imobiliária fundada nos Estados Unidos, mais precisamente em Denver, no estado do Colorado, em 1973. A RE/MAX é a maior rede internacional de *franchising* imobiliário a operar em mais de 65 países, como se pode comprovar na figura seguinte.



**Figura 4:** Remax no Mundo  
**Fonte:** <http://www.remax.pt/aremax.aspx>

### 2.1.1. Conceito de *Franchising*

O termo *Franchising* é utilizado para designar uma relação contratual entre o proprietário de uma determinada marca (o franchisador) e um ou mais retalhistas (os franchisados). Neste caso, o franchisador é a RE/MAX e o franchisado é a gerente da RE/MAX Altitude. Através deste contrato, o franchisado adquire o direito de utilização de uma marca já estabelecida e geralmente com uma sólida imagem de mercado. Por outro lado, recebe assistência técnica e *know-how* do franchisador, além de poder beneficiar de economias de escala associadas à existência de centrais de compras e à realização de campanhas de *marketing* conjuntas. Quanto ao franchisador, consegue, de uma forma mais barata, ampliar fortemente o seu crescimento, através da utilização de fórmulas de sucesso garantido, recebendo determinados valores do franchisado em troca da cedência do direito de utilização da sua marca, sem perder o controlo sobre as diversas variáveis do *marketing*.

---

<sup>2</sup> Parte da informação aqui apresentada encontra-se no *site* da RE/MAX Portugal: <http://www.remax.pt/>



Ao entrar na RE/MAX, cada franchisado ou agente associado torna-se membro de uma rede composta por mais de 7000 agências e cerca de 120000 agentes associados. A colaboração entre agências RE/MAX permite negócios partilhados, onde o agente tem acesso a clientes e imóveis de toda a rede RE/MAX, o que lhe dará a possibilidade de partilhar negócios com todos os agentes a nível local, nacional e internacional. Esta vantagem permite concretizar mais negócios do que em qualquer imobiliária tradicional.

## 2.2. A RE/MAX em Portugal

Ao entrar no mercado Português, a RE/MAX propôs-se aplicar o modelo de negócio inovador e de sucesso em todo o mundo e com ele alterar a maneira como se vendiam e compravam imóveis e se geria uma agência imobiliária. O desafio era impulsionar mudanças na qualidade do setor – proporcionar um melhor serviço ao cliente, introduzir novos sistemas de gestão e de *marketing* e profissionalizar os agentes imobiliários.

A RE/MAX cresceu de modo significativo, uma vez que já conta com 200 agências e com um total de 3000 profissionais. Desde 2000, a RE/MAX é a imobiliária líder no nosso país, nas categorias de melhor agência, de número de transações e de número de agentes associados.

"A missão RE/MAX é manter a liderança do mercado, através de uma conduta profissional baseada num rígido código de ética, com um único objetivo: prestar um serviço de excelência que satisfaça todas as necessidades imobiliárias dos seus clientes."<sup>3</sup>

RE/MAX significa **Real Estate Maximums**:

- Resultados Máximos
- Máxima Comissão
- Máxima Cooperação
- Máxima Formação
- Máximo Serviço ao Cliente
- Máxima Rentabilidade

---

<sup>3</sup> Informação retirada do *site* da RE/MAX Portugal: <http://www.remax.pt/aremax.aspx>



A característica mais importante da RE/MAX, que a diferencia de todas as outras agências e redes imobiliárias, é o facto de ter sido criada a pensar no Comercial, sendo que este constitui a peça mais importante da agência imobiliária. Com este conceito, a RE/MAX revolucionou o mercado imobiliário e alterou as regras do setor tradicional. O comercial é um prestador de serviço, não é considerado como funcionário da RE/MAX.

O percurso da RE/MAX está assente no lema - todos ganham. Uma máxima que tem permitido a afirmação da sua liderança, conquista e reconhecimento do mercado.

O modelo de gestão RE/MAX foi criado em 1973 nos EUA, por Dave Liniger, um agente imobiliário experiente, mas algo desiludido com o estado das empresas de mediação imobiliária. Ao analisar o mercado, Dave Liniger verificou que uma boa parte das empresas não era rentável devido não só aos custos que tinham, mas também devido à incapacidade para reter os melhores comerciais, sendo as suas equipas compostas por elementos pouco produtivos e desmotivados.

Para resolver estes problemas, Dave Liniger criou um sistema baseado em três princípios: - Máximo serviço para o Cliente - Máxima comissão para o Comercial - Máxima rentabilidade para o Franchisado.

Este sistema procura recrutar e reter os melhores profissionais do mercado, ter equipas altamente motivadas e produtivas, diminuir a rotatividade dos comerciais e prestar o melhor serviço aos clientes.

Ao longo de mais de 35 anos, estes princípios foram consolidados e o sistema expandiu-se por cerca de 70 países. Hoje, a RE/MAX é a empresa que mais imóveis vende em todo o mundo.

O mercado imobiliário está a sofrer uma profunda transformação. Na RE/MAX acredita-se que esta transformação constitui uma grande oportunidade que só poderá ser aproveitada se se utilizar um conjunto de ferramentas e técnicas muito específicas. A primeira dúvida de quem cria um negócio próprio é saber se o seu investimento terá retorno.



A RE/MAX está em Portugal desde 2000 e é líder de mercado com mais de 200 agências e 3000 agentes. A RE/MAX dá ao seu Franchisado a oportunidade de criar o seu próprio negócio de forma independente, mas, em simultâneo, com o apoio de uma estrutura consolidada e ferramentas que o orientam na sua atividade, com base num sistema de cooperação e partilha, que favorece a concretização de negócios onde todos ganham.

As ferramentas do *Franchising* RE/MAX estão assentes sobre os pilares do negócio:

- Marca
- Publicidade
- Rede
- Tecnologia
- Formação
- Modelo de Gestão

Com modelos de gestão próprios, uma vasta rede e com recurso a ferramentas tecnológicas de apoio à gestão do negócio, a RE/MAX garante um modelo de sucesso independente e rentável baseado num conceito de êxito com mais de 35 anos de experiência.

### **2.3. RE/MAX Altitude Guarda**

A agência imobiliária RE/MAX Altitude da Guarda é formada por uma equipa de quatro consultores e de uma gerente. A imobiliária da Guarda forma uma sociedade com a RE/MAX Dinâmica (Viseu) e a RE/MAX Portalegre. Cada agência tem o seu gerente e os seus consultores. Todavia, trabalham todos para cumprir o mesmo objetivo: angariar e vender o máximo de imóveis a fim de agradar aos seus clientes.

A RE/MAX Altitude possui um site bastante detalhado onde os clientes podem encontrar inúmeros imóveis. (cf. Anexo 1).

A RE/MAX Altitude, atualmente, situa-se na rua Mestre de Avis, Nº 12.



**Figura 5:** Agência RE/MAX Altitude da Guarda

**Fonte:** <http://www.remax.pt/altitude>

A imobiliária RE/MAX, na Guarda, tem um espaço muito acolhedor e é uma agência bastante espaçosa. O espaço divide-se em 5 “salas”.



**Figura 6:** Escritório da Dra. Alda

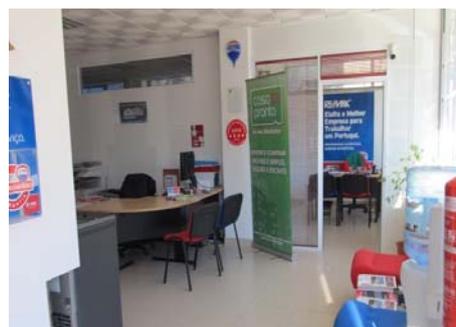
**Fonte:** Elaboração própria

### Escritório da Dra. Alda

Este é o espaço da Dra. Alda onde trabalha e recebe os seus sócios ou clientes.

### Entrada da imobiliária

Na entrada podemos ver o espaço que serve de sala de espera para os clientes. Quando os consultores estão ocupados, este espaço serve para que os clientes possam aguardar, podendo ver alguns folhetos e revistas com os imóveis da Remax.



**Figura 7:** Recepção da RE/MAX

**Fonte:** Elaboração própria



**Figura 8:** Sala do consultor de serviço

**Fonte:** Elaboração própria

### Sala do consultor de serviço

Esta sala é reservada ao consultor de serviço. É aqui que recebe os seus clientes. Este espaço é mais resguardado, oferecendo um melhor respeito pela intimidade do cliente.

### Sala de reuniões

Este sítio é destinado às reuniões que os consultores e a gerente têm. Esta sala é espaçosa e é dotada de um retroprojetor e de uma tela para a visualização de apresentações ou outros.



**Figura 9:** Sala de reuniões

**Fonte:** Elaboração própria

### Sala dos consultores



**Figura 10:** Sala dos consultores

**Fonte:** Elaboração própria

Este espaço é destinado aos consultores para que possam trabalhar calmamente. Neste local encontram-se vários instrumentos importantes para a preparação de folhetos e outros, como a guilhotina e a máquina de encadernação.

### O meu posto de trabalho

Nesta imagem pode observar-se o meu posto de trabalho. O elemento principal é, sem dúvida, o computador, que é a chave de toda atividade administrativa. Tinha também à minha disposição, o telefone, os carimbos e outros objetos úteis ao dia a dia.



**Figura 11:** O meu posto de trabalho  
**Fonte:** Elaboração própria

# CAPÍTULO 3

## O Estágio





## Capítulo 3 – O Estágio

O estágio curricular é considerado a última fase da Licenciatura e é uma componente de grande importância para o início da vida ativa. Para além de ter podido pôr em prática alguns conceitos teóricos, o estágio permitiu também integrar-me no mundo real do trabalho.

Assim, durante o meu estágio realizei várias tarefas, tais como:

- Atendimento telefónico;
- Atendimento ao público;
- Realização de arquivo;
- Elaboração de publicidade (*flyers*, folhas de montra, folhetos...);
- Distribuição de *flyers*;
- Registo de novos contratos;
- Criação de uma página *facebook* (cf. Anexo 2);
- Gestão do correio eletrónico da RE/MAX;
- Elaboração de correspondência;
- Criação de um inquérito;
- Digitalização e cópia de documentos.

### 3.1. Atividades realizadas

Ao longo do estágio curricular, tive a oportunidade de efetuar diversas tarefas de características diferentes. Essa diversidade fez com que pudesse aprender mais e, ao mesmo tempo, tivesse responsabilidades acrescidas.



### 3.1.1. Atendimento ao público

No início do estágio, as minhas tarefas eram estritamente administrativas, isto é, atendimento telefónico, atendimento ao público, registo de novos contratos e organização de arquivo.

Em primeiro lugar, foi-me atribuída a tarefa de elaborar o mapa de serviço dos consultores relativamente ao mês de julho (cf. anexo 3). Tomei a iniciativa de adiantar trabalho e elaborei igualmente, os mapas dos meses seguintes.

A minha principal “missão” no seio da RE/MAX Altitude era receber os clientes e informá-los acerca do que eles desejavam. Para tal, dava-lhes a conhecer os novos imóveis angariados pela RE/MAX.

A RE/MAX Altitude é uma empresa com alguma procura, daí o telefone tocar muitas vezes. Eu atendia todos os telefonemas e respondia às perguntas do interlocutor, mas, por vezes, era necessário passar a chamada para a gerente ou para os consultores, tarefa possível através de um sistema telefónico interno. Dada a necessidade de constantes contactos com várias empresas/clientes, efetuei também uma lista com os números de telefone importantes para a RE/MAX (cf. Anexo 4).



**Figura 12:** Telefone da receção  
**Fonte:** Elaboração própria



### 3.1.2. Registo de contratos

O registo de contratos consistia em inserir os dados dos novos contratos adquiridos pelos consultores, em tabelas no programa Excel. Faziam parte desses dados o número de contrato, o nome do consultor, a data em que o contrato foi assinado e os dados do imóvel em questão (morada e preço).

Após este registo, classificava-os nas devidas pastas dos consultores.

### 3.1.3. Arquivo

No que diz respeito ao arquivo, a RE/MAX possui inúmeros documentos que devem ser cuidadosamente guardados e conservados. É, por isso, importante guardá-los em capas devidamente identificadas. Cada consultor tem a sua própria pasta onde constam todos os seus contratos. Existem também umas capas onde se encontram os contratos cancelados. O meu papel, na organização do arquivo, consistiu em organizar os contratos por ordem da data de assinatura.



**Figura 13:** Arquivo corrente

**Fonte:** Elaboração própria

Na segunda semana de estágio, criei uma página de *Facebook* para a empresa, como se pode ver na figura 14. Penso que é uma boa iniciativa fazer publicidade numa rede social tão conhecida. O principal objetivo é dar a conhecer os imóveis que a RE/MAX tem para vender.



Todos os dias, atualizava as fotografias, lia as eventuais mensagens e partilhava as fotografias dos novos imóveis adquiridos pela RE/MAX. Desta maneira, alargava a publicidade feita pela RE/MAX para vender os seus imóveis. Achei importante “criar amizades” com outras empresas RE/MAX espalhadas pelo mundo. Desta maneira, foi possível fazer algumas parcerias.



**Figura 14:** Página do Facebook da RE/MAX Altitude  
**Fonte:** Elaboração própria

As primeiras semanas de estágio serviram para me ambientar ao “mundo administrativo”. Para tal, atualizei vários documentos importantes para uma melhor organização da RE/MAX, tais como o chaveiro, a lista dos números de telefone importantes e o calendário de serviços dos consultores.



Alguns clientes da RE/MAX não se encontram em Portugal e, por isso, deixam as chaves das suas casas ao consultor responsável pelo seu imóvel. Esse chaveiro é organizado por cores, isto é, é atribuída a cada consultor uma cor de porta-chaves para uma melhor organização das chaves. Este sistema permite encontrar mais rapidamente as chaves dos imóveis.

O exemplo que se segue remete-se à lista de chaves pertencentes ao agente António Matias. Esta lista foi feita por mim, tal como as dos outros consultores. Ao consultor Marco Gonçalves foi-lhe atribuída a cor amarela, ao consultor Fernando Vaz a branca e à consultora Cristina Ventura a verde. Nos anexos 5 e 6 podem ver-se os exemplos do chaveiro dos consultores Marco Gonçalves e Fernando Vaz.

Nesta lista, vê-se a designação do imóvel, o seu ID (número de identificação do imóvel), o número do porta-chaves e algumas observações quando necessário.



### Imóveis de António Matias – Nº 1007 (azul)

| Descrição                   | Nº Cont/ID | Nº | OBS   |
|-----------------------------|------------|----|-------|
| Sabugueiro                  | 252        | 1  | 252   |
| Gouveias                    |            | 2  |       |
| T3 Zé Moita (arrenda)       |            | 3  |       |
| Loja Srª Remédios (arrenda) |            | 4  |       |
| T3 Cidade Salamanca         | ID 12      | 5  |       |
| Escritório Av. Safed        | ID 234     | 6  |       |
| Castelos Velhos             | ID 277     | 7  |       |
| Casa da Velosa              | ID 116     | 8  |       |
| Apartamento Seia            |            | 9  |       |
| T2 Cidade Watrellos         | ID 15      | 10 |       |
| Celorico Beira              | ID 49      | 11 |       |
| Pinhel                      |            | 12 |       |
| T2 Estação                  |            | 13 |       |
| Moradia Varzea (Seia)       | ID 348     | 14 |       |
| Apartamento Bonfim          | ID 332     | 15 |       |
| T2 Pinhel/Edifício Europa   | ID 270     |    |       |
| Apaita                      | ID 60      | 16 |       |
| Escritório Centro histórico |            | 17 |       |
| T3 Ferreira R.Pina          | ID 62      | 18 |       |
| Ervas Tenras                | ID 248     | 19 |       |
| Casa da Rebolosa            |            | 20 |       |
| T3 Covilhã                  |            | 22 |       |
| T2- 3ºEsq.Av.Coronel        | ID 294     | 25 |       |
| Loja Av.Cidade de Salamanca | ID 226     | 26 |       |
| Moradia Fig.C.Rodrigo       |            | 27 |       |
| T1 Castelos Velhos          | ID 344     | 28 |       |
| Casa do meu pai             |            | 35 |       |
| Moradia Vila Franca (André) | ID 328     | 37 | Preta |
| Fração Moradia Sequeira     | ID 331     | 39 | Preta |

**Figura 15:**Exemplo do chaveiro do consultor António Matias

**Fonte:** Realização própria



### 3.1.4. Programa de faturação

Quando a RE/MAX vende um imóvel, o consultor que efetuou a venda recebe uma comissão. Esta varia conforme o valor de venda do imóvel. Para esta ação ficar registada, é necessário um programa de faturação. A RE/MAX emite as faturas e eu tive a oportunidade de aprender a realizá-las. (cf. Anexo 7).

Com a realização da fatura é automaticamente emitido um recibo (cf. Anexo 8), em dois exemplares, um para o comprador e outro para a RE/MAX.

### 3.1.5. O corel draw

Utilizei o programa de desenho corel draw para efetuar a variada publicidade dos consultores. Cada um tem a responsabilidade de criar a sua publicidade, consoante as suas necessidades. Durante o meu estágio, esta foi uma das tarefas que me foi delegada. A publicidade mais importante é, sem dúvida, as folhas de montra, pois são as primeiras a ser vistas pelos clientes. O consultor pode escolher imprimir em tamanho A4 ou A3. O anexo 9 mostra uma folha de montra realizada por mim

Além das folhas de montra, os consultores tinham o cuidado de criar *flyers* (cf. anexo 10) para serem distribuídos em grande quantidade, com o objetivo de atingir o maior número de possíveis compradores. Outros consultores achavam mais interessante elaborar folhetos com vários imóveis a seu cargo. A criação da publicidade era sempre feita de acordo com o que os consultores desejavam.

Tive a iniciativa de criar brochuras para os consultores Fernando Vaz e António Matias. Todos os imóveis mais atrativos e interessantes encontravam-se nestes livros e eram distribuídos pela cidade e arredores.

O programa em si, no início, pareceu-me complexo, mas ao fim de duas semanas de estágio já me sentia mais à vontade na realização da publicidade.



### **3.1.6. Realização de inquéritos**

Em parceria com a Dra. Alda e a RE/MAX Dinâmica de Viseu, elaborei um inquérito de satisfação destinado a vários tipos de clientes da RE/MAX Altitude, isto é, aos que cancelaram o contrato que mantinham com a imobiliária, aos que possuem imóveis e aos que procuram adquirir um imóvel. (cf. Anexo 11,12 e 13).

A elaboração do inquérito foi da minha responsabilidade, tendo também sido eu a ligar para os clientes selecionados aleatoriamente pela Dra. Alda. A maioria dos clientes inquiridos foram compreensivos e responderam de bom grado às perguntas que lhe efetuara. Após efetuar todos os telefonemas, eu e a Dra. Alda fizemos um gráfico onde se verificou que a maioria dos clientes se encontra satisfeita com o serviço prestado pela RE/MAX Altitude.



## Conclusão

O estágio curricular foi uma experiência enriquecedora tanto a nível profissional como pessoal. Percebi que, de facto, possibilita a vivência de situações que desenvolvem a capacidade de organização, a sociabilidade no trabalho em equipa e a capacidade de adaptação.

Relativamente às tarefas que desenvolvi, gostaria de focar a realização da publicidade, pois é uma tarefa importantíssima no seio de uma agência imobiliária, uma vez que é através da publicidade que os imóveis da RE/MAX chegam ao público. De um modo geral, apreciei efetuar todas as tarefas que me foram destinadas, contudo, a que me trouxe mais dificuldades foi a realização dos inquéritos aos clientes por telefone.

A nível da sociabilidade com os consultores e gerente da RE/MAX, só tenho a salientar a simpatia com que me trataram e o respeito que demonstraram por mim. Em momento algum me senti posta de parte, antes pelo contrário. Os consultores fizeram questão de me integrar na empresa, o que foi muito gratificante para mim.

Durante o estágio, tive oportunidade de colocar em prática os conhecimentos adquiridos ao longo do meu percurso académico. Graças a esses conhecimentos, posso afirmar que obtive os conhecimentos necessários para desempenhar o meu estágio de forma correta.

Ao longo do estágio curricular, tive a oportunidade de desenvolver as minhas competências profissionais que adquiri ao longo do meu curso. A nível de relacionamento interpessoal, considero que não poderia ter corrido melhor, uma vez que a equipa da RE/MAX Altitude me recebeu de braços abertos, integrando-me de forma exemplar no seio da equipa.



## Web grafia

<http://www.remax.pt/Sites/REMAXPortugal/RegionalWeb/Documents/Brochura%20FeirFranchisados2.pdf>, consultado em 05-11-2012.

<http://www.remax.pt/aremax.aspx>, consultado em 07-01-2013.

[http://www.mun-guarda.pt/fotos2/Executivo/Outros/PE\\_Guarda.pdf](http://www.mun-guarda.pt/fotos2/Executivo/Outros/PE_Guarda.pdf), consultado em 07-01-2013.

<http://www.mun-guarda.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=586&Action=seccao>, consultado em 20-12-2012.

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Guarda>, consultado em 11-10-2012.

# LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: Página do site da RE/MAX Portugal

Anexo 2: Página *Facebook* da RE/MAX Altitude

Anexo 3: Mapa de serviços dos consultores (mês de julho)

Anexo 4: Lista de números de telefone importantes

Anexo 5: Lista de imóveis do consultor Marco Gonçalves

Anexo 6: Lista de imóveis do consultor Fernando Vaz

Anexo 7: Exemplo de uma fatura

Anexo 8: Exemplo de um recibo

Anexo 9: Exemplo de folha de montra

Anexo 10: Exemplo de *flyer*

Anexo 11: Inquérito a clientes proprietários que cancelaram contrato com a RE/MAX

Anexo 12: Inquérito a clientes compradores/arrendatários que cancelaram contrato com a RE/MAX

Anexo 13: Inquérito a clientes proprietários

# **ANEXOS**

# **Anexo 1**

**Página do site da RE/MAX Portugal**

## Líder Mundial em Serviços Imobiliários



Português

PORTUGAL   Habitação  Comercial

Comprar  Arrendar  Onde? / ID do Imóvel?

Selecione o Tipo de Imóvel  Quartos:  Preço Min.:  Preço Max.:

PROCURAR  €  Mapa  Procura Avançada



De 28 de Dezembro 2012 a 28 de Fevereiro 2013

MAIS DE **5.400 IMÓVEIS**  
A PREÇO DE SALDO COM DESCONTOS ATÉ **75%**

### Pesquisa de Agentes e Agências

Encontre um Agente ou uma Agência RE/MAX

Para encontrar mais facilmente uma Agência perto

# **Anexo 2**

**Página *Facebook* da Remax Altitude**

facebook  Remax Alitude Página Inicial



**RE/MAX**

EACH OFFICE INDEPENDENTLY OWNED AND OPERATED.

Alterar capa

**Remax Alitude** [Atualizar informação](#) [Registo de atividade](#)

- Trabalha na empresa Remax Alitude
- Estudou em ESTG - Instituto Politécnico da Guarda
- Vive em Guarda, Guarda, Portugal
- Adiciona a tua naturalidade

Sobre Amigos 371 Fotos 6 Mapa 3 Gostos 10

**Estado** Foto Local Evento da vida

O que é que está a acontecer, Remax?

[Publicar](#)

**Paulo Alexandre Franco**  
4/1 através de TripAdvisor TripWow

Paulo Franco...O seu agente remax confiança em Viana do castelo!

**Seu Agente Confiança Remax Em Viana Castelo**

A video slideshow by PAULO FRANCO, featuring 21 photos from Mafra, Viana do Castelo, Ponte do Lima,

**Atividade Recente**

Remax é agora amiga de Mario Capêlo Construções e 8 outras pessoas.

**Amigos** Ver tudo

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <br>Filippos Peripanos | <br>Alda Santos | <br>Lider Remax Scala | <br>Ana Lazary |
|                        |                 |                       |                |

**Agora**

Dezembro 2012 Nasceu

**Patrocinado**

**Faz-te à tabua**

Acerca em quatro perguntas e saca pranchas, guias de surf ou t-shirts Rip Curl com o Moche

Gosto - Vitor Tavares gosta de Moche.

**Windows**

Agora a sua Palavra-Passe é mais divertida. Venha Conhecer a Palavra-Passe por Imagem.

Gosto - Marília Rodrigues Lança gosta de Windows.

**Medical Art Center**

Clinica de Medicina Dentária Especializada. Serviço de urgência 24h CRIANÇAS SORRISOS

Gosto - Marília Rodrigues Lança gosta de Medical Art Center.

Susana Ribeiro gosta de CRS Portugal.

**Agora**

- Guida Amaro partilhou a foto de Vanessa Shopp.
- André Mayer e Fátima Pereira são agora amigos.
- Victor Hugo Bernardino Estou de acordo. Mas só quando deixarmos de fazer merda. Esse dia está próximo? ... Políticas não devem ser d...
- Marília Rodrigues Lança harvested Dwarf Almond Tree on FarmVille.
- Marília Rodrigues Lança harvested Chinese Durian Tree on FarmVille.
- Marília Rodrigues Lança harvested Mission Olive Tree on FarmVille.

**Amigos**

- Acrt Trancoso Basquetebol
- Alda Santos
- Aquarium Guarda
- Dave Nguyen
- Decisões E Soluções Guarda
- Forninho da Estação
- Inomaster Formação Área Im...
- Lider Remax Central
- Pedrinhas da Calçada
- Redacção Alitude
- Remax Portalegre
- Roseana Mota Santos
- Tradimassas Construção Civil
- Veigas Montijo

**Ver mais**

Liga o chat para veres quem está disponível.

www.facebook.com/photo.php?fbid=110967102383864&set=a.101078073372767.2190.100004117231956&type=1

# **Anexo 3**

**Mapa de serviços dos consultores  
(Mês de julho)**

## MAPA DE SERVIÇO DOS CONSULTORES IMOBILIÁRIOS

**Mês :Julho 2012**

|          | 17    | 18    | 19    | 20    | 21     | 22     | 23     | 24    | 25    | 26    | 27    | 28     | 29     | 30     | 31    |       |
|----------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|
|          | T     | Q     | Q     | S     | S      | D      | S      | T     | Q     | Q     | S     | S      | D      | S      | T     |       |
| Fernando |       | Manhã | Tarde |       | Férias | Férias | Manhã  | Tarde |       | Manhã | Tarde | Férias | Férias |        | Manhã | Tarde |
| Marco    |       |       | Manhã | Tarde | Férias | Férias |        | Manhã | Tarde |       | Manhã | Tarde  | Férias | Férias |       |       |
| Matias   | Manhã | Tarde |       | Manhã | Tarde  | Férias | Férias |       | Manhã | Tarde |       | Férias | Férias |        | Manhã | Tarde |
|          |       |       |       |       | Férias | Férias |        |       |       |       |       | Férias | Férias |        |       |       |
|          |       |       |       |       | Férias | Férias |        |       |       |       |       | Férias | Férias |        |       |       |
|          |       |       |       |       | Férias | Férias |        |       |       |       |       | Férias | Férias |        |       |       |
| ALDA     |       |       |       |       | Férias | Férias |        |       |       |       |       | Férias | Férias |        |       |       |
|          |       |       |       |       | Férias | Férias |        |       |       |       |       | Férias | Férias |        |       |       |

Legenda:



# **Anexo 4**

**Lista de números de telefone  
importantes**

| <b>Números de telefone importantes</b> |                       |                |
|--|-----------------------|----------------|
| <b>Bancos da Guarda</b>                |                       |                |
| Millenium                              | 707502424             |                |
| CGD - Rua do Comércio                  | 271205000             |                |
| Montepio Mileu                         | 271205050             |                |
| BPI - Mileu                            | 271232591             |                |
| Totta - Jardim                         | 271205320             |                |
| BES - Estação                          | 271238101             |                |
| Finanças Guarda                        | 271232540             |                |
| <b>Conservatórias</b>                  |                       |                |
| Guarda                                 | 271220600             |                |
| Pinhel                                 | 271412226             |                |
| Trancoso                               | 271811346             |                |
| Seia                                   | 238320959             |                |
| Mêda                                   | 279880020             |                |
| Celorico da Beira                      | 271749010             |                |
| <b>Fornecedores</b>                    |                       |                |
| Xerox                                  | 707200578             |                |
| TMN - (gestora Tânia)                  | 965246648             |                |
| Jornal N.G                             | 969855034             |                |
| Jornal O Interior                      | 271223222             |                |
| Zebra - (Sr. Artur)                    | 220807160 / 912554522 |                |
| Gráfica Sobreirense                    | 261812044             |                |
| Fátima Aço                             | 213647250             |                |
| Norberto HL                            | 212247069             |                |
| Egipapel                               | 271222892 / 964042666 |                |
| Paulo- Comput.                         | 271085206             |                |
| A Nossa pensão - Paços Ferreira        | 255962548             |                |
| Gabinete Zero Limpeza                  | 967903374             |                |
| Fonte Viva                             | 707290000             |                |
| Mestre Clique                          | 271227354             |                |
| Dra. Paulisa                           | 913814941             |                |
| Nerga                                  | 271205420             | fax: 271232419 |
| Loja do Cidadão                        | 271205100             |                |
| Finanças Guarda                        | 271232540 / 271232568 |                |
| REMAX Portugal                         | 210041141 / 707273629 | fax: 210041149 |
| REMAX Dinamica                         | 23240800              | fax: 232480809 |
| REMAX Portalegre                       | 245337406             | fax: 245337408 |

# **Anexo 5**

**Lista de imóveis do consultor Marco  
Gonçalves**

### Imóveis de Marco Gonçalves N° 1010 (amarelo)

| Descrição                         | N° Cont / ID | N°  | OBS         |
|-----------------------------------|--------------|-----|-------------|
| T3 B° dos Remédios                |              | 27  |             |
| Quintas Gonçalo                   | ID 13        | 40  |             |
| T3                                |              | 41  |             |
| Barracão                          |              | 45  |             |
| T3 Duque de Bragança              |              | 49  |             |
| Carapito                          |              | 51  |             |
| Quinta Maçainhas - Belmonte       |              | 52  |             |
| Arrendamento Maçainhas            |              | 61  |             |
| Manteigas                         |              | 63  |             |
| Casas Benespera                   |              | 65  |             |
| Sepol Fábrica                     |              | 66  |             |
| T3 (Póvoa – Aquarius)             |              | 75  |             |
| Quintas Benespera                 |              | 79  |             |
| Moradia Torrão                    |              | 80  |             |
| T3 Gouveia                        |              | 81  |             |
| T3                                |              | 82  |             |
| Santa Madalena (André)            |              | 83  | Preta       |
| T3 Bairro da luz r/c dto.         |              | 91  |             |
| T2 Sr° Redondo                    |              | 94  |             |
| Monte Brás (André)                |              | 96  | Chave preta |
| Armazém Nespereira                |              | 97  |             |
| Cairrão                           |              | 106 |             |
| R/C                               | ID76         | 107 |             |
| T2 Pedro Alv.Cabral               |              | 108 | Amarelo     |
| Malpique                          |              |     |             |
| Loja Centro comercial S.Francisco |              |     |             |

# **Anexo 6**

**Lista de imóveis do consultor Fernando  
Vaz**

**Imóveis de Fernando Vaz Nº1015 (branco)**

| <b>Descrição</b>          | <b>Nº Cont/ID</b> | <b>Nº</b> | <b>OBS</b>            |
|---------------------------|-------------------|-----------|-----------------------|
| Quinta Pereiras Belmonte  | ID 79             | 1         |                       |
| Moradia Gata              |                   | 3         |                       |
| Moradia Gagos             |                   | 4         | Porta-chaves amarelo  |
| T3 Duque Bragança         |                   | 10        | Porta-chaves castanho |
| Casas Soeiro              | ID 112            | 34        |                       |
| Loja B. Pinheiro Arrendar |                   | 38        | Porta-chaves Preto    |
| Bairro S. Domingos        | Arrendar          | 54        |                       |
| Loja Garden               |                   | 58        |                       |
| Vela                      | ID 17             | 59        |                       |
| Montes Jarmelo            | ID 80             | 67        |                       |
| Cubo                      |                   | 69        |                       |
| Bar- Restaurante          |                   | 87        |                       |
| Moradia S. Domingos       | ID 116            | 96        |                       |
| Quinta Gonçalo (Cristina) | ID 114            | 126       |                       |
|                           |                   |           |                       |
|                           |                   |           |                       |
|                           |                   |           |                       |
|                           |                   |           |                       |
|                           |                   |           |                       |

# **Anexo 7**

**Exemplo de uma fatura**



Gaio & Fino, Lda

Rua Mestre de Avis, 12-A R/C  
Guarda  
6300-731 Guarda

Licença AM 5157

**Altitude**

Contr. nº 505 788 500  
Tel.: 271 212 700 / 1  
Fax.: 271 212 702

[altitude@remax.pt](mailto:altitude@remax.pt)  
[www.remax.pt/altitude](http://www.remax.pt/altitude)

Data de Emissão: 25-07-2012  
Data de Vencimento: 25-07-2012  
Condições Pagamento: Pronto Pagamento

Factura Nº 120000030 / G

Original

Exmo(a). Sr(a)

Guarda  
6300  
Contr. nº 111746760

Vendedor: Marco Gonçalves

Doc. Emitido por:

B3Ps-Processado por programa certificado nº 154/DGCI

| Referência | Descrição   | V. Unit.   | Qtd | IVA | Sub-Total  |
|------------|---|------------|-----|-----|------------|
| Med        | Mediação Imobiliária do imóvel sito em Rua Duque de Bragança, bl17-3º, descrito na Conservatória do Registo Predial de Guarda sob o nº3352 e inscrito na Matriz Predial urbana com o artº 1066-C da freguesia da Sé | 1.166,67 € | 1   | 23% | 1.166,67 € |

Estimada(o) Cliente,

Se preferir, poderá efectuar o pagamento desta factura para o NIB 0010 0000 26599160001 07

| Taxa | Incidência | Valor IVA |
|------|------------|-----------|
| 23%  | 1.166,67 € | 268,33 €  |

|                |                   |
|----------------|-------------------|
| Total Iliquido | 1.166,67 €        |
| Total Desc     | 0,00 €            |
| Total IVA      | 268,33 €          |
| <b>Total</b>   | <b>1.435,00 €</b> |

São: **mil e quatrocentos e trinta e cinco Euros**

# **Anexo 8**

**Exemplo de um recibo**



# Altitude

[altitude@remax.pt](mailto:altitude@remax.pt)

[www.remax.pt/altitude](http://www.remax.pt/altitude)

Contr. nº 505 788 500  
Tel.: 271 212 700 / 1  
Fax.: 271 212 702

Data de Emissão: 25-07-2012

Doc. Emitido por:

Gaio & Fino, Lda

Rua Mestre de Avis, 12-A R/C  
Guarda  
6300-731 Guarda

Recibo Nº 2012000028 / G

Original

Exmo(a). Sr(a).

Lisboa  
**1050-094**  
Contr. nº 507877039

Processado por Computador

Recebemos de V. Ex<sup>as</sup> a importância de  
**3.075,00 € tres mil e setenta e cinco Euros**

relativa aos documentos abaixo descritos,

| Tipo Documento | Nº Documento          | Data Emissão | Data Vencimento | Valor Total | Valor Liquidado |
|----------------|-----------------------|--------------|-----------------|-------------|-----------------|
| Factura        | <b>1200000029 / G</b> | 25-07-2012   | 25-07-2012      | 3.075,00 €  | 3.075,00 €      |

# **Anexo 9**

**Exemplo de folha de montra**

# RE/MAX<sup>®</sup>

## Altitude



Telefone: 271 212 700  
altitude@remax.pt  
www.remax.pt/altitude

### Moradia T2

### Alverca da Beira



Casa pronta a habitar, no centro da vila. Garagem, lojas para arrumos e sótão com mais um quarto.

Excelente oportunidade de negócio. Marque visita!

[www.remax.pt/122701007-353](http://www.remax.pt/122701007-353)

## 50.000€



### António Matias

966 766 998

[aamatias@remax.pt](mailto:aamatias@remax.pt)

## Para VENDA

Gaio e Fino, Lda - AMI 5157

# **Anexo 10**

**Exemplo de *flyer***



**RE/MAX<sup>®</sup> Altitude**

**António Matias**  
**966 766 998**

Lic. Al 163

Rua Mestre de Avis, 12 - R/C  
6300-731 GUARDA

Tel. (+351) 271 212 700 Fax(+351) 271 212 702

[aamatias@remax.pt](mailto:aamatias@remax.pt)  
[www.remax.pt/aamatias](http://www.remax.pt/aamatias)

Geom & Pro - Soc. M. Imob. Lda - Lic. 5157/M Cada agencia é de propriedade e gestão independente



**BAIXA DE PREÇO- Guarda**



**49 500€**

Fracção de moradia em rés-do-chão. Composta por 3 quartos, 2 casas-de-banho sendo uma delas completa, sala e cozinha. Possui quintal nas traseiras, com 65m e logradouro na frente. Fácil estacionamento, em zona muito calma.

**António Matias**      **966 766 998**

# **Anexo 11**

**Inquérito a clientes proprietários que  
cancelaram contrato com a Remax**

## Inquérito Satisfação CPC - Clientes Proprietários Cancelados

[Bom dia/Boa tarde. O meu nome é Fanny Azevedo e estou a ligar da RE/MAX Altitude.

O Sr(a). (preencher com o nome) \_\_\_\_\_ solicitou o cancelamento do contrato de mediação imobiliária do seu imóvel que terminou no dia \_\_\_\_\_ e que estava a ser promovido pelo nosso consultor \_\_\_\_\_.

No âmbito do nosso sistema de Qualidade, gostaria que respondesse a um pequeno formulário? (Não demora mais do que 2 minutos)]

1. ID Imóvel \_\_\_\_\_ 2. Data da Angariação \_\_\_\_\_

2A. Data do cancelamento \_\_\_\_\_ 3. Agente \_\_\_\_\_

### 4. Sexo

- Feminino  Masculino

### Controlo Interno

Data da realização \_\_\_\_\_

## INFORMAÇÃO GERAL

[Início do questionário]

### 5. Idade

- Menos 25 anos  Entre 25 e 35 anos  Entre 36 e 50 anos  Mais 50 anos

### 6. Como conheceu a RE/MAX Altitude?

- Cartaz de Venda  
 Recomendação de Amigo/Conhecido  
 Dirigiu-se à agência  
 Contacto/Iniciativa do agente  
 Conhece o agente  
 Site  
 Revistas  
 Flyer/Folheto  
 Outra Publicidade  
 Click to call  
 Outro. Por favor especifique \_\_\_\_\_

### 7. Quais as principais razões que o levaram a optar por escolher a RE/MAX Altitude para vender/arrendar o seu imóvel? (poderá escolher mais do que uma opção)

- Consultor em questão  
 Qualidade dos serviços  
 Localização da agência  
 Imagem da marca  
 Garantia de sucesso na venda  
 Site  
 Serviço / Atendimento  
 Referências Pessoais  
 Outra. Por favor especifique \_\_\_\_\_

## SATISFAÇÃO

1 – Insatisfeito; 2 – Pouco Satisfeito; 3 – Razoavelmente satisfeito; 4 – Satisfeito; 5 – Plenamente Satisfeito; N/A – não aplicável

### 8 . Qual o seu grau de satisfação face aos seguintes pontos?

| Classificação   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N/A |
|---|---|---|---|---|---|-----|
| Apresentação do Agente  |   |   |   |   |   |     |
| Atendimento e Simpatia  |   |   |   |   |   |     |
| Proatividade  |   |   |   |   |   |     |
| Profissionalismo  |   |   |   |   |   |     |
| Qualidade da Informação Prestada  |   |   |   |   |   |     |
| Apresentação Plano Marketing/Garantia de Serviço  |   |   |   |   |   |     |
| Entrega de Estudo de Mercado (análise do valor do seu imóvel face à zona onde se insere)                  |   |   |   |   |   |     |
| Entrega de Relatório de Atividades (conjunto de atividades realizadas para promoção /venda do seu imóvel) |   |   |   |   |   |     |
| Acompanhamento Telefónico   |   |   |   |   |   |     |
| Avaliação Global  |   |   |   |   |   |     |

### 9. Por que razão cancelou o contrato com a RE/MAX Altitude?

- Desistiu da venda
- Falta de acompanhamento
- Não cumprimento do plano de marketing/garantia de serviço por parte do agente
- Assinou contrato com outra imobiliária
- Falta de procura/propostas
- Outra, por favor especifique \_\_\_\_\_

### 9. Já vendeu o seu imóvel?

- Sim  Não
- Comentários \_\_\_\_\_

### 10. Se a resposta foi “sim” à questão anterior, vendeu:

- Sozinho
- Através de outra imobiliária – **Porquê?**  
Considerou que as condições da outra imobiliária fossem melhores?
  - Sim
  - Não
- Outra, por favor especifique \_\_\_\_\_

### 11. Estaria disposto a renovar contrato com a Remax Altitude?

- Sim
- Não

12. Numa escala de 0 a 10 qual a probabilidade de recomendar a RE/MAX Altitude a um amigo ou familiar?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

## CONCLUSÃO

13. Indique 1 PONTO DE MELHORIA DA RE/MAX Altitude

14. Indique 1 PONTO FORTE DA RE/MAX Altitude

[As suas respostas foram muito importantes para nós. Muito obrigada pela sua ajuda.]

# **Anexo 12**

**Inquérito a clientes  
compradores/arrendatários que  
cancelaram contrato com a Remax**

# Inquérito Satisfação CCA - Clientes Compradores/Arrendatários

[Bom dia/Boa tarde. O meu nome é Fanny Azevedo e estou a ligar da RE/MAX Altitude.

O Sr(a). (preencher com o nome) \_\_\_\_\_ concretizou a compra/arrendamento do seu actual imóvel no dia \_\_\_\_\_ com o nosso consultor \_\_\_\_\_.

No âmbito do nosso sistema de Qualidade, gostaria que respondesse a um pequeno formulário? (Não demora mais do que 2 minutos)]

1. ID Imóvel \_\_\_\_\_

2. Data da escritura/arrendamento \_\_\_\_\_

3. Agente \_\_\_\_\_

4. Sexo

Feminino  Masculino

## INFORMAÇÃO GERAL

[Início do questionário]

5. Idade

Menos 25 anos  Entre 25 e 35 anos  Entre 36 e 50 anos  Mais 50 anos

6. Como conheceu a RE/MAX Altitude?

- Cartaz de Venda
- Recomendação de Amigo/Conhecido
- Dirigiu-se à agência
- Contacto/Iniciativa do agente
- Conhece o agente
- Site
- Revistas
- Flyer/Folheto
- Outra Publicidade
- Click to call
- Outro. Por favor especifique \_\_\_\_\_

7. Quantas vezes já usufruiu dos serviços da RE/MAX Altitude?

Uma vez  Mais de uma vez.

8. Numa escala de 0 a 10 qual a probabilidade de recomendar a RE/MAX Altitude a um amigo ou familiar?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

**Controlo Interno**

Data da realização \_\_\_\_\_

Concluído

## SATISFAÇÃO

1 – Insatisfeito; 2 – Pouco Satisfeito; 3 – Razoavelmente satisfeito; 4 – Satisfeito; 5 – Plenamente Satisfeito; N/A – não aplicável

### 7. Qual o seu grau de satisfação face aos seguintes pontos?

| Classificação  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N/A |
|--|---|---|---|---|---|-----|
| Apresentação do Agente   |   |   |   |   |   |     |
| Atendimento e Simpatia   |   |   |   |   |   |     |
| Proactividade do agente  |   |   |   |   |   |     |
| Profissionalismo do agente   |   |   |   |   |   |     |
| Qualidade da Informação Prestada                                   |   |   |   |   |   |     |
| Acompanhamento das várias fases do processo de compra/arrendamento |   |   |   |   |   |     |
| Avaliação Global sobre o trabalho desenvolvido                     |   |   |   |   |   |     |

## CONCLUSÃO

### 8. Indique 1 PONTO DE MELHORIA DA RE/MAX Altitude

### 9. Indique 1 PONTO FORTE DA RE/MAX Dinâmica

### 10. Quais as principais razões que o levaram a optar por escolher a RE/MAX Dinâmica para comprar/arrendar o seu imóvel? (poderá escolher mais do que uma opção)

- Consultor em questão
- Qualidade dos serviços
- Localização da agência
- Imagem da marca
- Segurança no negócio
- Site
- Serviço / Atendimento
- Referências Pessoais
- Outra. Por favor especifique \_\_\_\_\_

### 11. Quais as suas habilitações literárias?

- Inferior ao 9º ano de escolaridade
- Entre o 9º ano e o 12º ano de escolaridade (inclusive)
- Bacharelato ou licenciatura (inclusive)
- Superior a licenciatura

[As suas respostas foram muito importantes para nós. Muito obrigada pela sua ajuda. Votos de felicidades para usufruir do seu novo imóvel]

# **Anexo 13**

**Inquérito a clientes proprietários**

# Inquérito Satisfação

# CP - Clientes Proprietários

[Bom dia/Boa tarde. O meu nome é Fanny Azevedo e estou a ligar da RE/MAX Altitude.

O Sr(a). (preencher com o nome) \_\_\_\_\_ concretizou a venda/arrendamento do seu imóvel no dia \_\_\_\_\_ com o nosso consultor \_\_\_\_\_.

No âmbito do nosso sistema de qualidade, gostaria que respondesse a um pequeno formulário? (Não demora mais do que 2 minutos)]

1. ID Imóvel \_\_\_\_\_

2. Data da escritura/arrendamento \_\_\_\_\_

3. Agente \_\_\_\_\_

4. Sexo

Feminino  Masculino

## INFORMAÇÃO GERAL

[Início do questionário]

5. Idade

Menos 25 anos  Entre 25 e 35 anos  Entre 36 e 50 anos  Mais 50 anos

6. Como conheceu a RE/MAX Altitude?

- Cartaz de Venda/VENDIDO
- Recomendação de Amigo/Conhecido
- Dirigiu-se à agência
- Contacto/Iniciativa do agente
- Conhece o agente
- Site
- Revistas
- Flyer's
- Outra Publicidade
- Click to call
- Outro. Por favor especifique \_\_\_\_\_

7. Quantas vezes já usufruiu dos serviços da RE/MAX Altitude?

Uma vez  Mais de uma vez.

8. Numa escala de 0 a 10 qual a probabilidade de recomendar a RE/MAX Altitude a um amigo ou familiar?

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

### Controlo Interno

Data da realização \_\_\_\_\_

Concluído

## SATISFAÇÃO

1 – Insatisfeito; 2 – Pouco Satisfeito; 3 – Razoavelmente satisfeito; 4 – Satisfeito; 5 – Plenamente Satisfeito; N/A – não aplicável

### 7. Qual o seu grau de satisfação face aos seguintes pontos?

| Classificação   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N/A |
|---|---|---|---|---|---|-----|
| Apresentação do Agente  |   |   |   |   |   |     |
| Atendimento e Simpatia  |   |   |   |   |   |     |
| Proactividade   |   |   |   |   |   |     |
| Profissionalismo  |   |   |   |   |   |     |
| Qualidade da Informação Prestada  |   |   |   |   |   |     |
| Apresentação Plano Marketing / Garantia de Serviço  |   |   |   |   |   |     |
| Entrega de Estudo de Mercado (análise do valor do seu imóvel face à zona onde se insere)                    |   |   |   |   |   |     |
| Entrega de Relatório de Actividades (conjunto de actividades realizadas para promoção /venda do seu imóvel) |   |   |   |   |   |     |
| Acompanhamento Telefónico   |   |   |   |   |   |     |
| Avaliação Global  |   |   |   |   |   |     |

## CONCLUSÃO

### 8. Indique 1 PONTO DE MELHORIA DA RE/MAX Altitude

### 9. Indique 1 PONTO FORTE DA RE/MAX Altitude

### 10. Quais as principais razões que o levaram a optar por escolher a RE/MAX Altitude para vender/arrendar o seu imóvel? (poderá escolher mais do que uma opção)

- Consultor em questão
- Qualidade dos serviços
- Localização da agência
- Imagem da marca
- Garantia de sucesso na venda
- Site
- Serviço / Atendimento
- Referências Pessoais
- Outra. Por favor especifique \_\_\_\_\_

[As suas respostas foram muito importantes para nós. Muito obrigada pela sua ajuda.]

