

# TECNOLOGIA É UM DOS MOTORES DE MUDANÇA NO IMOBILIÁRIO

Especialistas olham para as novas ferramentas como aliadas no setor e acreditam que podem ser a chave para rápidas alterações na forma de trabalhar e promover este mercado. Mas não deixam de sublinhar que nada substitui uma visita presencial. **RODOLFO REIS**

## DE QUE FORMA A TECNOLOGIA PODE AJUDAR À RECUPERAÇÃO DO MERCADO IMOBILIÁRIO?



**LUÍS LIMA**  
Presidente da APEMIP

A tecnologia sempre foi aliada do setor imobiliário e a importância do recurso a meios tecnológicos acentuou-se no contexto de crise pandémica, em particular durante o Estado de Emergência, pelo facto de os profissionais estarem impedidos de realizar visitas a imóveis, levando-os a recorrer a alternativas como as visitas virtuais.

Mas se há algo que aprendemos com esta situação, é que o negócio imobiliário está intrinsecamente ligado às pessoas, realçando o papel que o mediador toma na concretização deste negócio que é também muitas vezes a realização do sonho de uma vida. É um trabalho que se faz se emoção, segurança e confiança.

Numa época em que tanto se fala da tendência para a desintermediação de negócios, creio que ficou claro que o imobiliário é um negócio de pessoas em que o conhecimento, intuição e empatia dos mediadores ganham particular relevância, e não são, nem poderão ser substituídos por máquinas.

Neste prisma, é certo que a tecnologia não pode nem deve ser uma ameaça ao papel da mediação imobiliária, mas sim um complemento ao seu trabalho para que possa melhorar o panorama qualitativo a resposta que dá aos seus clientes.



**PAULINO BRILHANTE SANTOS**  
Advogado e Sócio da Valadas Coriel & Associados

A tecnologia tem penetrado no mercado imobiliário em Portugal demasiado lentamente. Promotores e intermediários imobiliários praticamente têm-se limitado a publicar as tradicionais brochuras e anúncios em papel nos seus sites na internet na Era Digital em vésperas do 5G que irá revolucionar todo o universo virtual e na iminência de novos avanços da inteligência artificial (IA). A informação dada nesses sites é escassa e estática não permitindo a quem a consulta qualquer forma de interação. Perante a Covid-19 e outras pandemias que os especialistas admitem que se lhe poderão seguir, o recurso à tecnologia pode e deve servir para a recuperação do mercado imobiliário e das demais atividades económicas, mas apenas na condição de ser adaptado a uma verdadeira Era Digital deixando de se basear em modelos dos primórdios da internet. A tecnologia atual e desenvolvimentos a curto e médio prazo permitem já promover e vender imóveis substituindo visitas aos mesmos e "open days" por visitas virtuais em sites dotados de realidade virtual. Acresce que quem promove imóveis que possam ser adaptados ao gosto do cliente poderá dar aos potenciais clientes ferramentas para idealizar a sua casa, escritório, loja ou armazém dos seus sonhos. Com um site interativo operado em rede com arquitetos de interiores será ainda possível oferecer soluções de melhor uso dos espaços e de decoração. O mesmo se poderá fazer com escritórios de advogados que poderão, de forma interativa, responder a questões legais sobre a compra ou arrendamento de imóveis, regimes como o dos residentes fiscais não habituais em Portugal, incentivos fiscais, vistos "gold" e vistos de residência e obtenção de nacionalidade portuguesa. Com o auxílio de gabinetes de contabilidade poderão fazer-se simulações personalizadas e estimativas dos impostos a pagar. Tudo isso só será possível com uma filosofia

radicalmente diferente acerca do uso das novas tecnologias de realidade virtual e de inteligência artificial e na condição de promotores e intermediários imobiliários entrarem definitivamente na Era Digital. Idêntico esforço se exige dos demais profissionais envolvidos no sector imobiliário. A realização plena das potencialidades tecnológicas poderia fazer com que a internet (incluindo a móvel via smartphones) se transformasse num verdadeiro canal de vendas alternativo para o sector imobiliário.



**DANIELA COSTA**  
Diretora de Consultadoria & Research da Prime Yield (Gloval)

Esta pandemia exigiu e continua a exigir de nós uma capacidade de adaptação, onde todos os dias é necessário encontrar soluções para continuarmos a prestar os nossos serviços e a satisfazer os nossos clientes. Não há dúvida também que veio acelerar muitos projetos que estavam na gaveta. A tecnologia foi a ferramenta, que apesar de existir desde sempre, mas agora com uma maior força, nos permitiu mesmo à distância estarmos todos perto e conectados, conseguimos estar ligados com o mundo através de reuniões virtuais, webinars e na nossa atividade de avaliação de imóveis também nos levou, através de videoconferências, a visitar imóveis durante o estado de emergência em Portugal, uma vez que as orientações aos peritos avaliadores de imóveis da CMVM abriu a possibilidade de se recorrer a inspeções realizadas por terceiros, suportadas em alternativas tecnológicas para o efeito. Em suma, a pandemia veio, assim, acelerar os processos de transformação digital no setor imobiliário. No nosso setor, em específico, a tecnologia durante este período ajudou o mercado a não parar e é a principal arma para se fazer negócios remotamente. E mesmo com o desconfinamento, é uma ferramenta que se deve continuar a utilizar pelas mesmas razões de impulsão a atividade e até mesmo pela maior eficiência de processos. E mesmo a nível de

marketing, é também uma poderosa arma que poderá ajudar à recuperação do mercado imobiliário. Da nossa parte, na Prime Yield sempre apostámos na inovação tecnológica e continuamos empenhados numa maior digitalização dos processos. No âmbito desta nossa aposta estabelecemos uma parceria com o Portal Imobiliário Casa Sapo, desenvolvemos plataformas de *research* Database com levantamento e georreferenciação de empreendimentos imobiliários dos vários segmentos e lançámos o primeiro AVM independente para avaliações imobiliárias, que nos permite de forma rápida e rigorosa avaliar imóveis únicos ou carteiras completas. O uso dos recursos tecnológicos deve ser um objetivo sempre a perseguir e a pandemia apenas veio evidenciar isso.



**MARTHA GENS**  
Advogada da Antas da Cunha ECIJA

É inegável afirmar a existência de uma crise económica causada pela pandemia Covid-19, em particular no mercado imobiliário, nas suas mais diversas vertentes: compra e venda de imóveis, arrendamento ou mesmo no turismo ou alojamento local. Durante os últimos anos, a atividade imobiliária consubstanciada nas atividades acima descritas, revelou-se um pilar essencial da atividade económica no nosso país, catalisador do bom funcionamento e da boa saúde dos nossos mercados. Em 2020, todos os pilares e estruturas desta atividade foram brutalmente testados e afetados, à semelhança do que se veio a verificar com a esmagadora maioria das outras áreas económicas, e, neste momento, estamos perante um teste que não admite falhas. Como promover esta sustentabilidade? Antes de mais cumpre relembrar que estamos perante uma atividade que, de forma transversal e da perspetiva jurídica, sempre se pautou pelo formalismo e garantia da segurança jurídica das transações, ao contrário de outras áreas que, hoje em dia, não se encontram tão dependentes de determinados formalismos

impostos por lei. Urge perceber e sobretudo questionar qual o papel das novas tecnologias, de que forma as usar, e talvez o mais importante - Quais os desafios para aliar a segurança jurídica ao desafio tecnológico que se impõe neste mercado - que muito ainda vive da componente pessoal e presença física, as quais estão hoje severamente condicionadas. É inegável que a promoção dos negócios à distância e com recurso a ferramentas contratuais digitais terá de ser um dos caminhos a explorar. Mas não só. Todas as atividades conexas (obtenção de documentação, instrução de processos administrativos, garantias contratuais, previsões para o incumprimento contratual, ou mesmo a conexão com outras áreas tangentes ao setor imobiliário, como o sector bancário e financeiro) terão de ser todas elas adaptadas, de forma a que todos os caminhos agora explorados sejam merecedores de uma abordagem completa e multidisciplinar.

De forma prática, será uma necessidade futura, possibilitar a outorga de escrituras à distância, recorrendo a assinaturas digitais, utilização (também ela digital) de instrumentos de mandato (Procurações e respetivos atos notariais conexos como termos de autenticação), promover a utilização dos chamados "smart contracts", etc. Para tal, é crucial um impulso legislativo no Direito Digital para adaptação de formalismos, através do redirecionar das competências dos Notários e Conservadores de Registos, da tramitação de processos e procedimentos administrativos, ou do próprio sistema fiscal, sem esquecer as atividades de mediação imobiliária, que deverão poder promover, de forma segura, as visitas aos imóveis de forma virtual. Face a esta necessidade de introspeção e lançamento do mercado, parece-nos que a abordagem digital e multidisciplinar tem de ser a chave para que este sector se possa soltar dos grilhões do papel e da caneta. O desafio está lançado.



**HUGO SANTOS FERREIRA**  
Vice-Presidente Executivo  
DA APPII

Nas dificuldades temos de encontrar as oportunidades e em tempos de contrariedades temos de saber encontrar as alternativas e buscar as soluções. É precisamente o que o tecido empresarial e o setor do investimento imobiliário nacional têm estado a fazer nos últimos meses, implementando por exemplo o 'home office' e o teletrabalho, bem como as vendas directas online, que aumentaram exponencialmente. Toda uma mudança de mentalidade que tardava a chegar e cujos procedimentos poderiam levar anos a implementar, estão a ser executados no período de meses. É notório e as empresas estão de parabéns. Contudo, os grandes responsáveis pelo processo de transformação digital que está curso não foram na verdade os CIO Chief Innovation Officers das nossas empresas, mas sim a Covid-19 esse foi o grande responsável. Certamente que o futuro não será o mesmo com esta Pandemia. O mundo mudou, está a mudar e o dia de amanhã será com certeza muito diferente para todas as empresas a uma escala global. Uma nova realidade de trabalho e vendas à distância passarão a ser uma realidade pela via digital, que ganhará uma preponderância que nos vai obrigar a uma mudança significativa de hábitos de vida e de trabalho. A nós, no segmento da promoção e do investimento imobiliário, está-nos a levar especialmente a uma nova forma de realizar as vendas dos projectos que construímos e a repensar todos os espaços, incluindo residenciais e de escritórios. No fundo, o que está a acontecer é a verdadeira transformação digital, só que a uma velocidade alucinante e nunca antes pensada. Por outro lado e em prol da confiança dos que apostam no sector e que nele acreditam, a verdade é que o reporte que nos chega dos promotores e investidores imobiliários é o de que, mesmo com todas as contingências e abrandamentos, a maioria tem conseguido, com muita perseverança, determinação e acima de tudo uso de todas as possíveis tecnologias, manter a atividade, continuando a existir procura dos investidores internacionais, estando a fechar vendas directas online e conseguindo manter, na medida do possível, os projetos de construção. Ora todo este esforço de manutenção sem paralelo de quase todo um sector da economia nacional, em tempo de pandemia, se deveu em grande medida ao avanço e ao uso efetivos das tecnologias que todos já dispúnhamos, mas que alguns casos ainda teimávamos em não usar.



**VERA ROQUETTE GERALES**  
Departamento de escritórios  
da Cushman & Wakefield

Por podermos viajar de avião com a mesma liberdade como há uns meses, muitos fundos de gestão de ativos, proprietários, possíveis compradores, vendedores e arrendatários não poderão visitar os imóveis que lhes pertencem ou que lhes interessam ver. Existem formas de contornar esta situação em determinadas fases de um processo. Muitas empresas, durante a quarentena escolheram a opção de fazer visitas por vídeo usando o Whatsapp, o Facetime, o Teams ou o Zoom. Foi uma forma mais imediata e rápida de contornar o problema da deslocação, obedecer a regras impostas e diminuir riscos de contágio. Numa fase inicial de um processo de compra ou arrendamento poderá ser suficiente. O passo seguinte são as visitas virtuais. Hoje em dia é mais simples e a tecnologia evoluiu muito neste sentido. Tirando fotografias panorâmicas conseguimos juntá-las e tornar as visitas virtuais uma possibilidade. A Cushman & Wakefield tem investido nos últimos tempos nesta área, tendo já vários imóveis disponíveis para "visitar" virtualmente. A realidade aumentada é também muito interessante, muito mais imersiva mas, por outro lado, mais complexa. Quando a usamos sentimos que estamos realmente dentro do espaço. Dando para personalizar, adaptando algumas características aos requisitos específicos de cada pessoa que a usa, esta é um recurso que muito ajudará um potencial comprador ou arrendatário. É importante que as soluções sejam interativas, dinâmicas, intuitivas, fáceis de usar nos vários dispositivos e que, à medida que se vão utilizando nos deem as informações de que precisamos de forma rápida, quase imediata. Gostávamos de realçar que nada substitui uma visita presencial a um imóvel, pois tudo influencia a nossa decisão que, muitas vezes, não é simplesmente racional, mas também emocional: as pessoas que nos recebem à porta, o tempo de espera dos elevadores, os cheiros, a luz, entre outros. No entanto, nesta fase, este género de soluções tecnológicas pode ajudar a tomar decisões mais informadas.



**FRANCISCO HORTA E COSTA**  
Managing Director da CBRE

Quando olhamos para o mundo atual, a recuperar lentamente da

situação criada pela pandemia de Covid-19 retiramos alguns ensinamentos e levamos para o futuro alguns processos e inovações que rapidamente vimos serem implementados e que impactam já o setor. A tecnologia tem sido, sem dúvida, um motor estratégico desta mudança e permitiu-nos manter o nosso negócio em permanente funcionamento, mesmo no período de Estado de Emergência. A possibilidade de fazermos visitas virtuais e de recorrermos a ferramentas digitais permitiram que os nossos clientes, mesmo internacionais, visitassem os imóveis, ou usufruissem das "flash calls" regulares que criámos, quando a presença física e as

reuniões nos impossibilitaram de informá-los e aconselhá-los nos seus negócios. Para o futuro levamos estas e outras formas de colocar a tecnologia ao serviço das maiores necessidades do mercado imobiliário. Estudos recentes desenvolvidos pela CBRE preveem que até 2030, os edifícios vão ser alvo de uma verdadeira revolução tecnológica e até ideológica, tendo impacto direto na forma como os mesmos são utilizados e negociados. Inovações como a inteligência artificial (IA), os carros autónomos, a última geração de telemóveis que passamos a ter nas nossas mãos, a rapidez da informação, o crescimento do comércio eletrónico, a força de

trabalho da Geração Z, totalmente familiarizada com o digital, terão daqui a dez anos uma enorme influência na reorganização da nossa cultura e dos nossos negócios. O link entre online e offline será contínuo a todos os níveis, no setor, os MAV com IA e as PropTech vão continuar a revolucionar as formas de negociar, a gerar mais eficiência nos processos e a reduzir custos. Se este era um caminho que estava já a ser planeado, agora, será com certeza acelerado, tornando-se rapidamente a realidade diária de todos nós.

PUB

era.pt/obranova

# obra nova ERA

## OPORTUNIDADES NO TERRENO

ERA Obra Nova é um serviço para construtores e promotores imobiliários. Este modelo de parceria identifica as melhores oportunidades de construção através dos 2200 Agentes ERA no terreno, partilha informação atualizada sobre as tipologias mais procuradas em cada região, e promove os novos imóveis com as campanhas e ferramentas de marketing mais eficazes. Uma parceria que o acompanha da primeira pedra à última venda e faz crescer o seu negócio.

**ERA.PT/FRANCHISING**  
t. 213 600 150 • info@era.pt



## ESPECIAL IMOBILIÁRIO E TECNOLOGIA



**NUNO GARCIA**  
Diretor geral da GesConsult

Tal como se tem assistido noutros setores, também no Imobiliário a inovação tecnológica e a transformação digital devem ser assumidas como motores de mudança rápida e profunda, peças fundamentais para a recuperação da crise imposta pela pandemia. A forma como os empreendimentos são projetados e construídos (com o suporte de plataformas colaborativas como o Building Information Model - BIM, que permitem uma abordagem interoperacional inovadora), a maneira como são pesquisados e vendidos (o setor nunca chegou a parar, impulsionado por soluções digitais que mantiveram as equipas funcionais), são hoje fatores críticos na avaliação de viabilidade a longo prazo dos investimentos no setor. No caso específico dos escritórios, por exemplo, a tecnologia está a viabilizar a consolidação de modelos flexíveis, arrendamentos de curto prazo e uma variedade de ofertas de espaço enquanto serviço que já vinham a ganhar tração antes e que

agora se apresentam como respostas à medida dos tempos. Inovações adicionais como as oferecidas pela tecnologia biométrica e de acesso sem necessidade de contacto serão parte integrante das novas políticas de segurança e saúde nos edifícios, logo, impulsionadoras de mudanças neste mercado.

Já no contexto residencial, a substituição das visitas presenciais a imóveis por visitas virtuais tem permitido a continuidade dos negócios, sendo este um modelo que provavelmente permanecerá para além da pandemia. As tecnologias domésticas inteligentes, nomeadamente as de segurança, também têm sido muito solicitadas, à medida que as pessoas permanecem em regime remoto.

A narrativa de que o imobiliário é a maior indústria do planeta e das últimas a adotar tecnologia deixou de fazer sentido. O poder transformador da tecnologia está e vai continuar a levar os *players* do setor (não só os promotores imobiliários e os construtores mas também as autarquias, no âmbito da desmaterialização de processos trazida pelo Urbanismo Digital) a refletir sobre como reposicionar o negócio no futuro e muito do que será o imobiliário do amanhã será determinado pelo potencial da tecnologia aplicada a todas as suas vertentes.



**PEDRO LANCASTRE**  
Diretor geral da JLL Portugal

A pandemia antecipou diversas tendências e, no caso do nosso setor, destacaria a massificação do teletrabalho – que já era uma realidade para muitas empresas mas que se generalizou neste novo contexto e trouxe consigo uma nova forma de pensar os espaços de trabalho – e a adaptação de muitos modelos de negócio a uma realidade cada vez mais digitalizada – por exemplo, ao nível da interação e relacionamento com equipas, parceiros e clientes. O setor imobiliário, como muitos outros, teve de se reinventar para contornar esta situação e penso que o resultado é francamente positivo.

Na JLL tem sido graças a plataformas de comunicação colaborativas que conseguimos continuar a trabalhar ativamente em equipa e em contacto permanente com os nossos clientes, ainda que separados fisicamente. São as visitas virtuais, os *renders* 3D, as plantas humanizadas, os vídeos e as imagens 360º que nos têm permitido continuar a apresentar imóveis à

distância e a fechar vendas, minimizando o contacto físico. É com o big data e com a inteligência artificial que conseguimos agilizar procedimentos, personalizar o serviço, melhorar análises técnico-financeiras e democratizar cada vez mais o acesso aos dados. É verdade que a tecnologia nos tem permitido criar oportunidades num contexto volátil e de crise, mas será aquilo que nos diferenciara no futuro. A pandemia apenas veio acelerar uma transformação digital que já nos tinha batido à porta e cujas soluções serão cada vez mais determinantes para distinguir o serviço que apresentamos. Não só agora, mas a longo prazo. Num mundo em crescente globalização, com clientes de toda a parte do mundo, esta poderá ser uma solução a utilizar com maior frequência em alguns momentos da negociação, pois permitirá poupar tempo aos nossos clientes e investidores, além de otimizar o trabalho das nossas equipas e garantir a segurança de todos. Contudo, muito importante: embora as ferramentas tecnológicas funcionem como complemento essencial à atividade imobiliária, nunca substituirão o papel dos consultores imobiliários, pois a nossa atividade continuará sempre a ser muito humana.



**FILOMENA CONCEIÇÃO**  
Diretora de Marketing da Ceetrus Portugal

Quer num momento de recuperação, quer de transformação, a tecnologia apresenta-se como um elemento chave para o mercado imobiliário, no qual o imobiliário comercial com os centros comerciais não são exceção. Aqui é fulcral a fusão da tecnologia com a disponibilização de serviços, que facilitem a interação com o cliente e assegurem uma melhor resposta às suas necessidades, para além de funcionar como enabler para uma melhor mobilidade urbana, ou uma maior conectividade entre diferentes pontos físicos. Enquanto gestora de centros comerciais, a Ceetrus, regista já uma mudança na "customer journey", desde o momento em que o cliente identifica a sua necessidade até ao momento em que se dirige a um espaço físico – há um processo de pesquisa e preparação mais cuidado, para uma real avaliação da necessidade de ida versus opção online. Nesse sentido, a componente tecnológica é essencial como meio facilitador de pesquisa, contacto e interação com o cliente, através do website ou redes sociais. A digitalização crescente dos serviços torna-se ainda mais importante para uma experiência de compra adequada à atualidade, como por exemplo a parceria exclusiva que estamos a lançar com a Zomato no Alegro Montijo ou o serviço Drive&Smile, que permite uma experiência de compra online com entrega física do produto num dos nossos centros comerciais. A

aposta na tecnologia no imobiliário comercial vem também responder aos novos padrões da atividade, o que atualmente se traduziu por exemplo na capacidade de medição, em tempo real, do número de clientes nos espaços, ou na automação do processo de gestão de filas nas lojas, entre outras. Nunca a tecnologia, sobretudo na perspetiva de digitalização, esteve tão presente na estratégia de desenvolvimento do imobiliário.



**ARIEL QUINTANA**  
Country Manager para Portugal, Brasil e Chile da Habitissimo

Numa era marcada pela aceleração crescente do ritmo dos negócios, mais de 70% dos clientes que procuram casa fazem-no online e mais de metade das visitas realizadas a imóveis têm hoje um site como ponto de partida. Agora, mais do que em qualquer momento anterior, é a revolução possibilitada pela tecnologia que define quais as tendências que moldam o setor e quais os *players* com capacidade para devolver respostas alinhadas. No centro da inovação tecnológica aplicada ao Imobiliário estão as plataformas digitais de serviços, uma vez que proporcionam experiências centralizadas que integram todas as facetas de uma transação imobiliária, assim como de uma obra ou remodelação, no caso da Construção. Foram, aliás, soluções como estas que ajudaram a manter o setor "à tona" durante os meses de pico da pandemia e que ofereceram a muitos profissionais e empresas de menor dimensão formas alternativas de continuidade dos negócios. Para além de tornar os processos mais ágeis e de encurtar distâncias entre todos os agentes envolvidos, a tecnologia também está a munir o setor Imobiliário de capacidades suportadas pela Cloud, pela Inteligência Artificial e pelo Big Data, outrora associadas apenas a setores mais analíticos, para garantir tomadas de decisão mais informadas e uma compreensão mais preditiva do mercado. No fundo, as empresas que vão contribuir para o momento de recuperação e ter uma palavra a dizer na definição do futuro do Imobiliário são as que já estão a contribuir para a digitalização do setor. Saber aliar as necessidades da realidade física ao potencial do mundo digital vai ser a chave para a consolidação da indústria e daqueles que a compõem.

PUB

Terracos de S. Francisco

A escolha perfeita para novos começos

NOVO  
PROJETO  
JPS GROUP

www.terracosdesaofrancisco.com

MORADIAS A  
PARTIR DE 320.000€\*

\*Preço de lançamento válido até  
30 de Setembro de 2020

secretariado@jpsgroup.pt | +351 217 581 055  
Av. Almirante Gago Coutinho, 126, Lisboa | www.jpsgroup.pt

+ de 300.000m<sup>2</sup> em projetos | + de 1550 Fogos | + de 600 Milhões em volume de vendas