

zap<sup>+</sup>

**Jornada de locação**  
**do consumidor no**  
**mercado**  
**imobiliário**  
**brasileiro**

**Agosto 2021**

data zap<sup>+</sup>



Alinhada com o compromisso de transformar dados em conhecimento e apoiar as decisões dos players do mercado imobiliário, a DataZAP+, braço de inteligência imobiliária do ZAP+, **lança a pesquisa “Jornada de locação do consumidor no mercado imobiliário brasileiro”** que contou com 733 respondentes das regiões metropolitanas do Brasil. Neste relatório nos concentramos nas respostas dos usuários dos portais ZAP Imóveis e Viva Real.

A compreensão da jornada de locação do consumidor, assume um papel fundamental em um cenário desafiador e em constante transformação. A pesquisa revela que quase 80% dos entrevistados buscam imóvel na cidade que reside.

A motivação relacionada com a busca do imóvel ideal passa por questões como estrutura adequada e localização. Para os respondentes que procuram imóvel em cidade diferente das suas, a localização adquire um papel mais relevante. De forma geral, durante o processo de busca, o consumidor avalia um leque de variáveis: preço e localização.

O estudo mostrou que cerca de 8 em cada 10 consumidores que alugaram um imóvel finalizaram sua jornada de locação em 2 meses. Ainda, a pesquisa revelou que parte significativa dos entrevistados teve contato com corretores e que a maioria realizou pelo visita presencial no imóvel.

No que se refere as formas de garantia para o aluguel do imóvel, o depósito/ caução é considerado como o principal meio para locação. Além disso, o uso do navegador (site, portal) foi apontado como a ferramenta de busca preferida e o valor total da locação (aluguel + condomínio + IPTU), fotos reais e atualizadas, descrição completa do imóvel e endereço completo nos portais foram mencionados como essenciais para o público.

Nas próximas páginas vocês encontrarão informações relevantes para entender como quem busca alugar um imóvel residencial está pensando e agindo. Esperamos que as informações sejam úteis para auxiliar suas decisões nesses tempos de mudança.

Boa leitura!

Danilo Iglioni, em nome da DataZAP+

- 1 Quase 86% dos entrevistados buscam imóvel na cidade em que reside.
- 2 Estrutura do imóvel e localização foram apontados como as principais motivações de locação. O recorte por renda mostrou que 55% do público que ganha acima de 10 S.M. indicou a estrutura como motivação relevante.
- 3 Durante a busca, na opinião do público o preço e a localização formam o combo mais importante.
- 4 Cerca de 8 em cada 10 consumidores que já alugaram um imóvel finalizaram a jornada de locação em 2 meses.
- 5 O contato com corretores já ocorreu com quase todos os entrevistados (84%) e a maioria (97%) do público que alugou um imóvel realizou visita presencial.
- 6 As formas de garantia para a locação do imóvel mais citadas pelos entrevistados são depósito/ caução (32%) e fiador (23%).
- 7 O uso de navegador (site, portal) é o preferido como ferramenta de busca.
- 8 É essencial para o público ter o valor total da locação (aluguel + condomínio + IPTU), fotos reais e atualizadas, descrição completa do imóvel e ter endereço completo nos portais.

## Metodologia

Realizada entre os dias 01/06 e 15/06, a pesquisa quantitativa contou com abordagem online, mediante questionário estruturado de autopreenchimento.

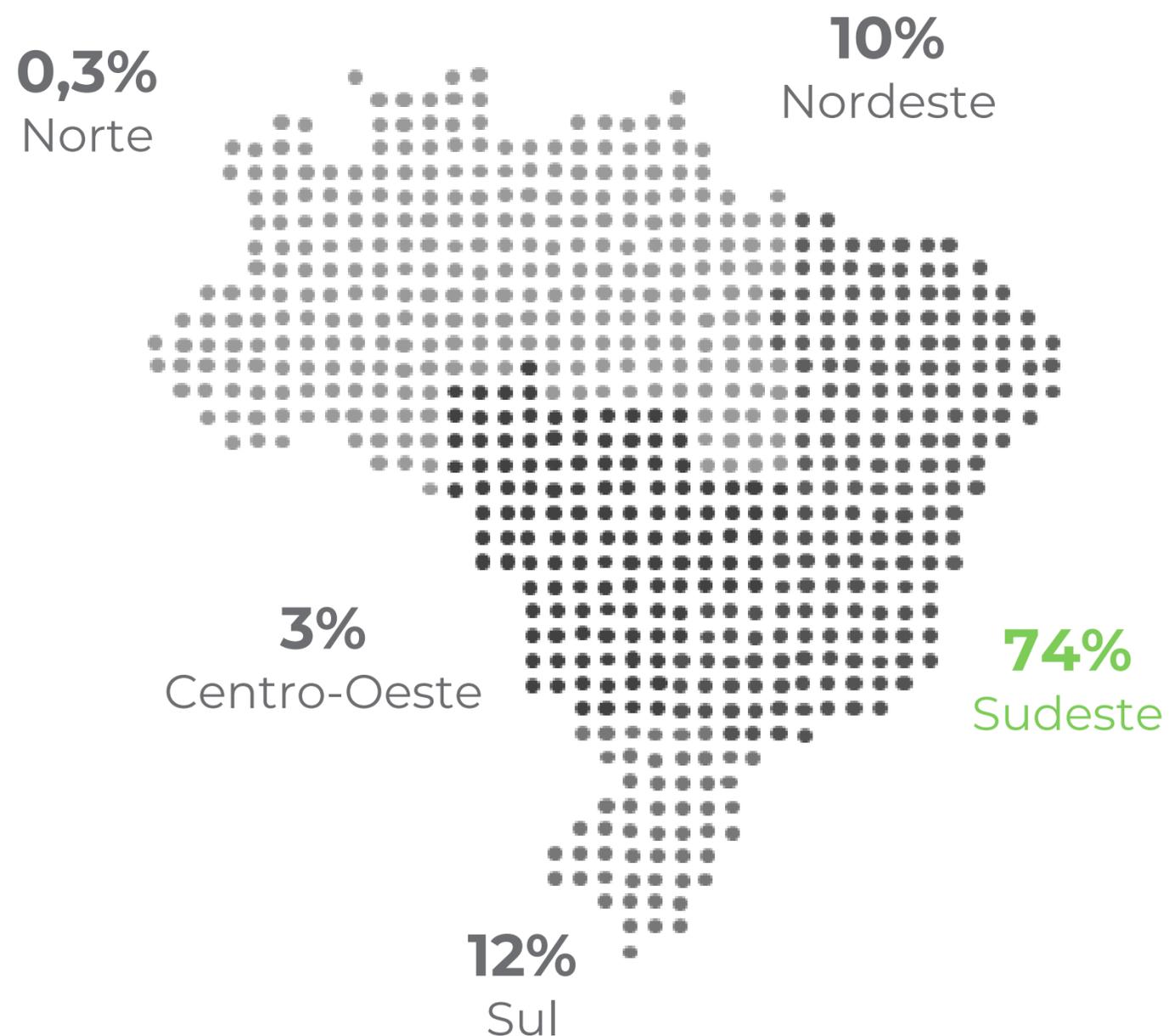
O público-alvo do estudo foi composto por **usuários dos portais ZAP Imóveis e Viva Real**, residentes das capitais e regiões metropolitanas do Brasil.

A margem de erro\* para o total da amostra de consumidores é de 4 p.p.

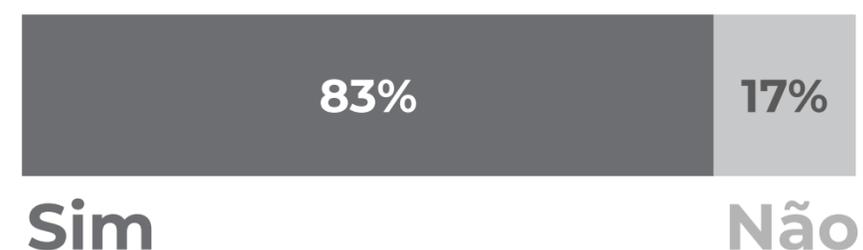
Essa pesquisa tem como objetivo mapear a jornada do público no processo de locação no mercado imobiliário brasileiro.

\*Margem de erro máxima, para mais ou para menos, considerando nível de confiança de 95%. Em alguns gráficos de respostas únicas os resultados podem não somar exatamente 100% devido aos arredondamentos. Na leitura dos dados, p.p indica pontos percentuais.

## Região do Brasil



## Reside na capital?



**Total Locação:** Usuário que tem a intenção de alugar imóvel ou já alugou o imóvel nos últimos 12 meses (locação convencional)

## Perfil da amostra



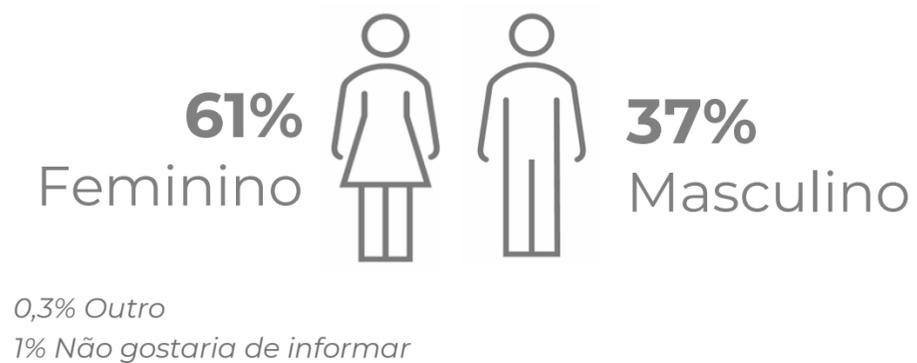
**Locador:** Usuário que já alugou um imóvel nos últimos 12 meses (locação convencional)

**Locador em potencial:** Usuário que tem a intenção de alugar um imóvel (locação convencional)

A maioria dos entrevistados reside nas capitais. Em relação ao perfil do público na jornada de locação, **73% tem intenção de alugar um imóvel.**

# Perfil do público na jornada de locação

## Gênero

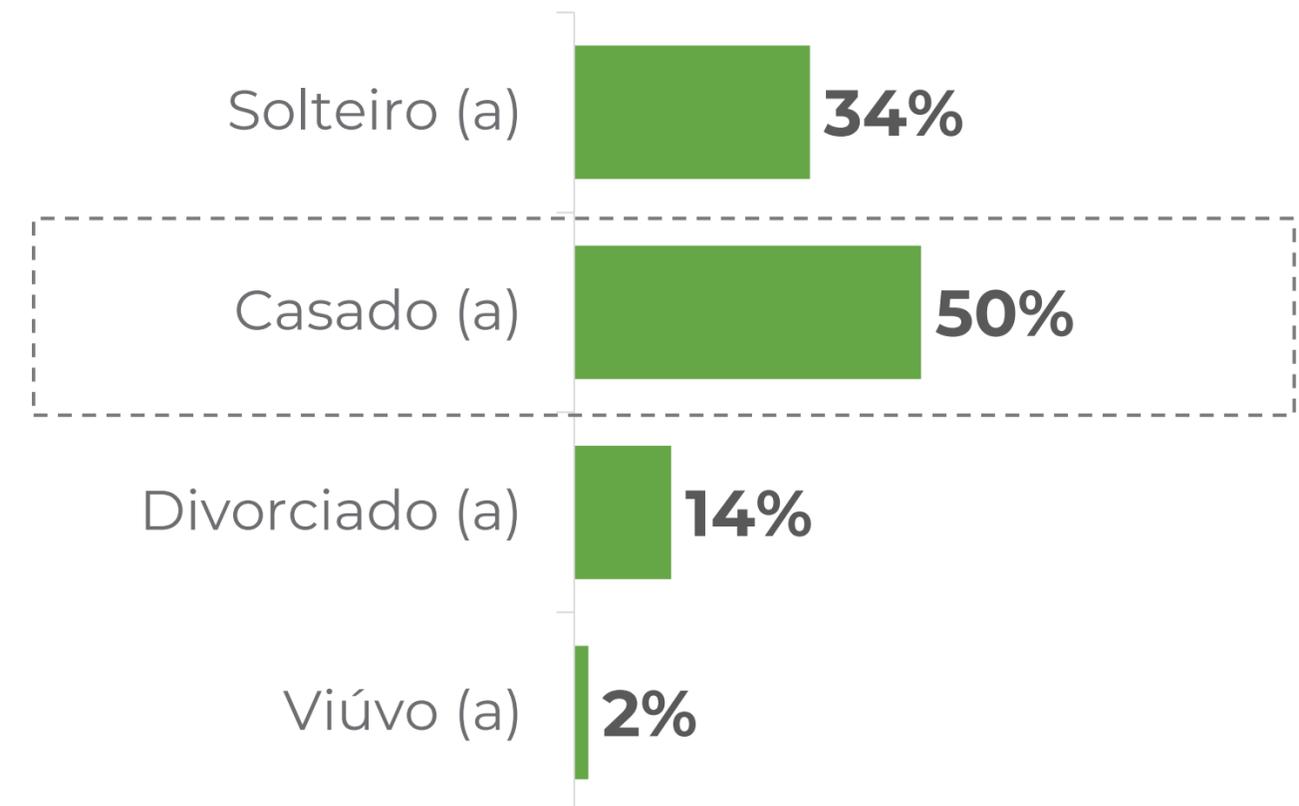


## Outras características



Amostra total: 733 entrevistas.

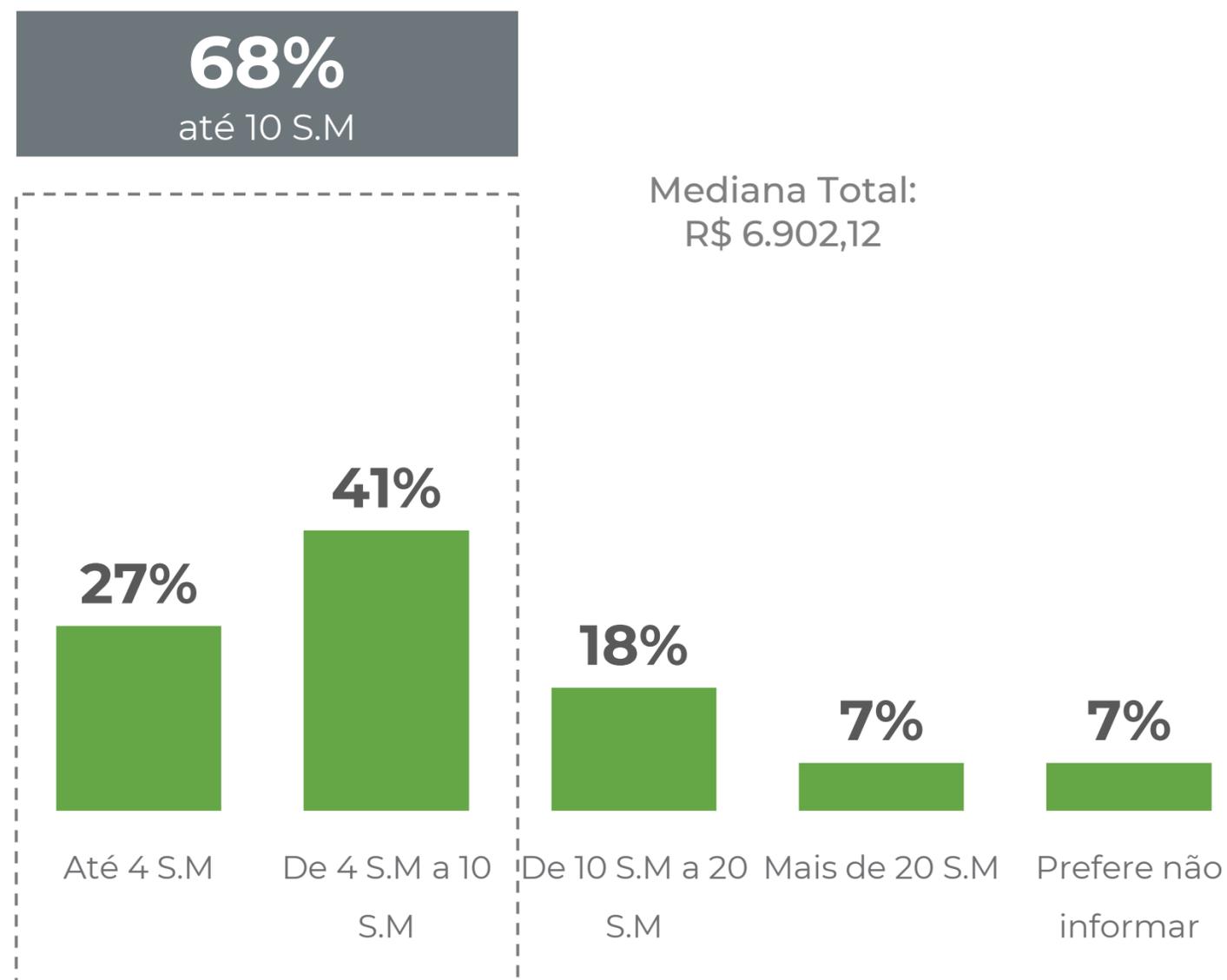
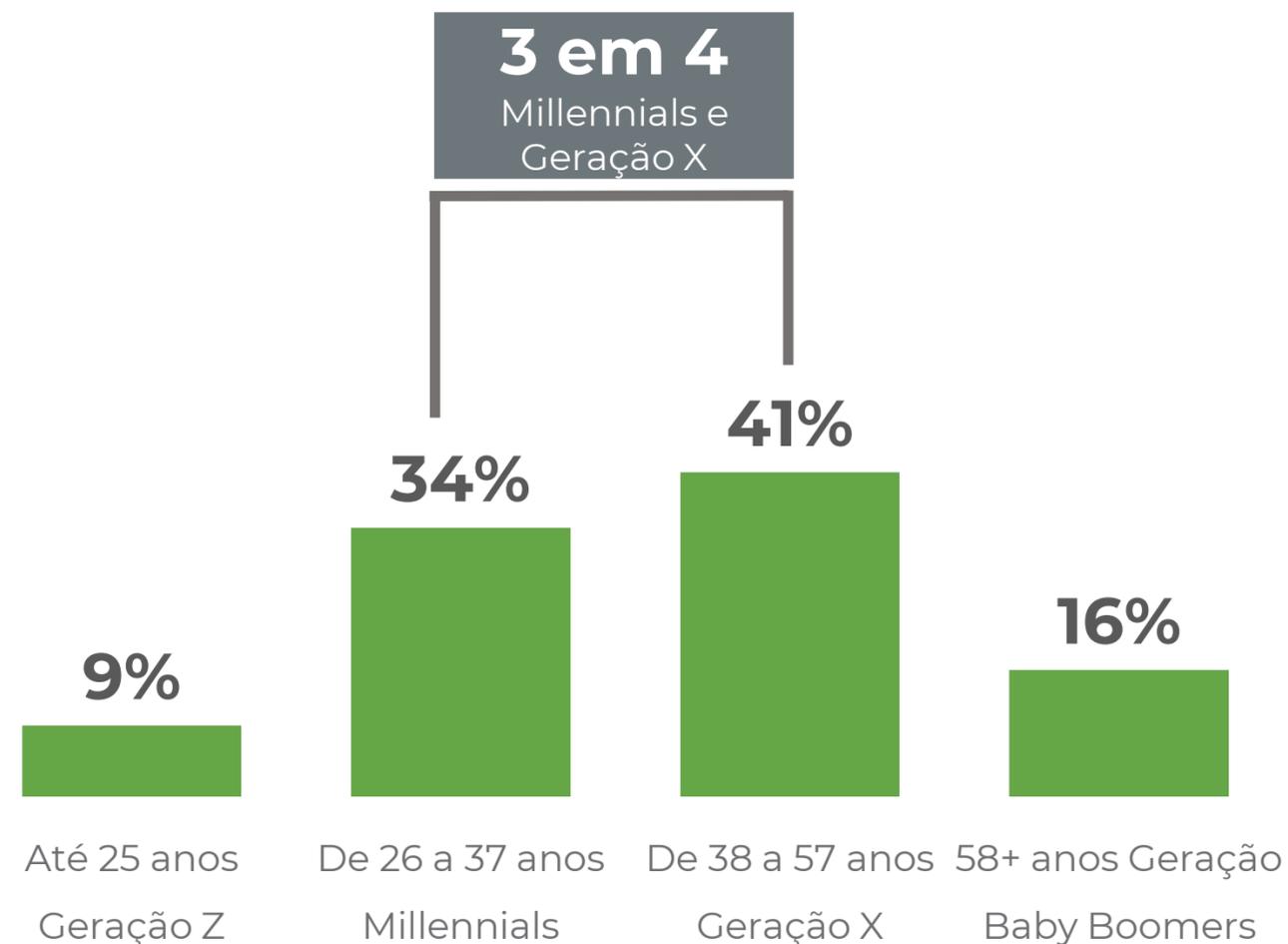
## Estado Civil



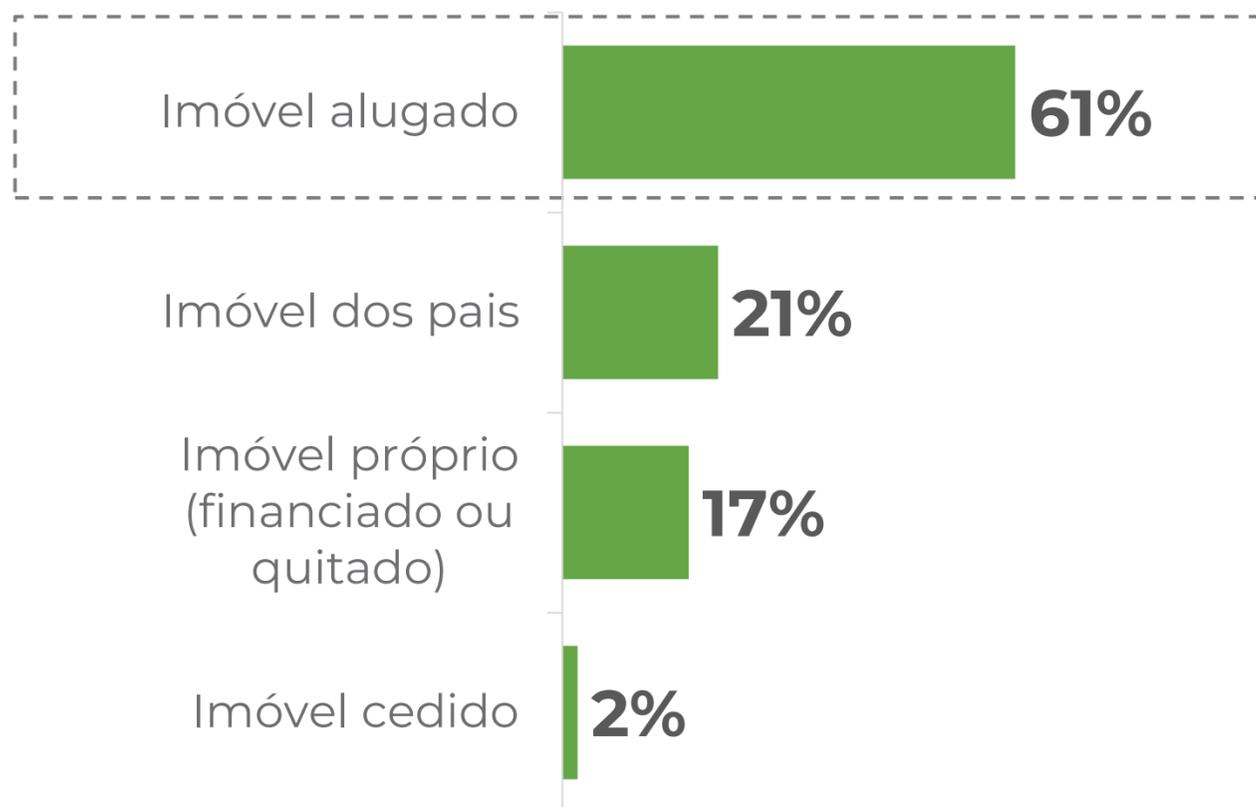
Maior parcela do público está **casado (a) ou mora junto** (50%). 53% dos entrevistados não tem filhos.

## Geração

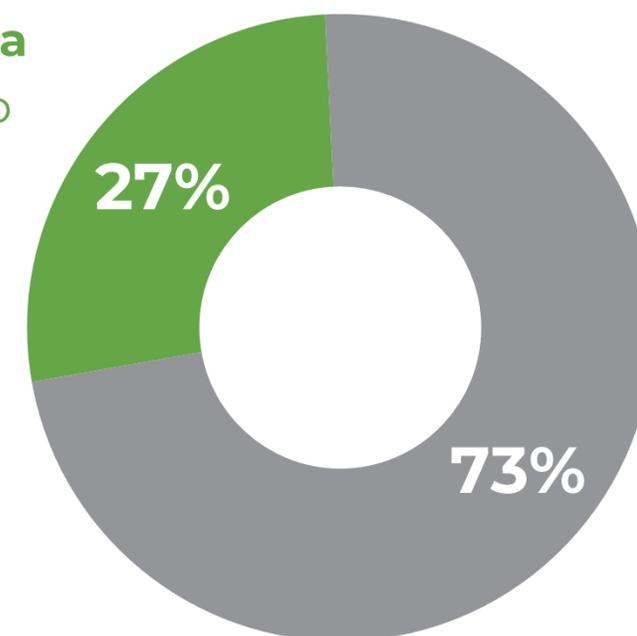
## Renda domiciliar mensal



# A maioria dos entrevistados reside em **imóvel alugado** e já participou da **locação** de outro



**Primeira**  
Locação

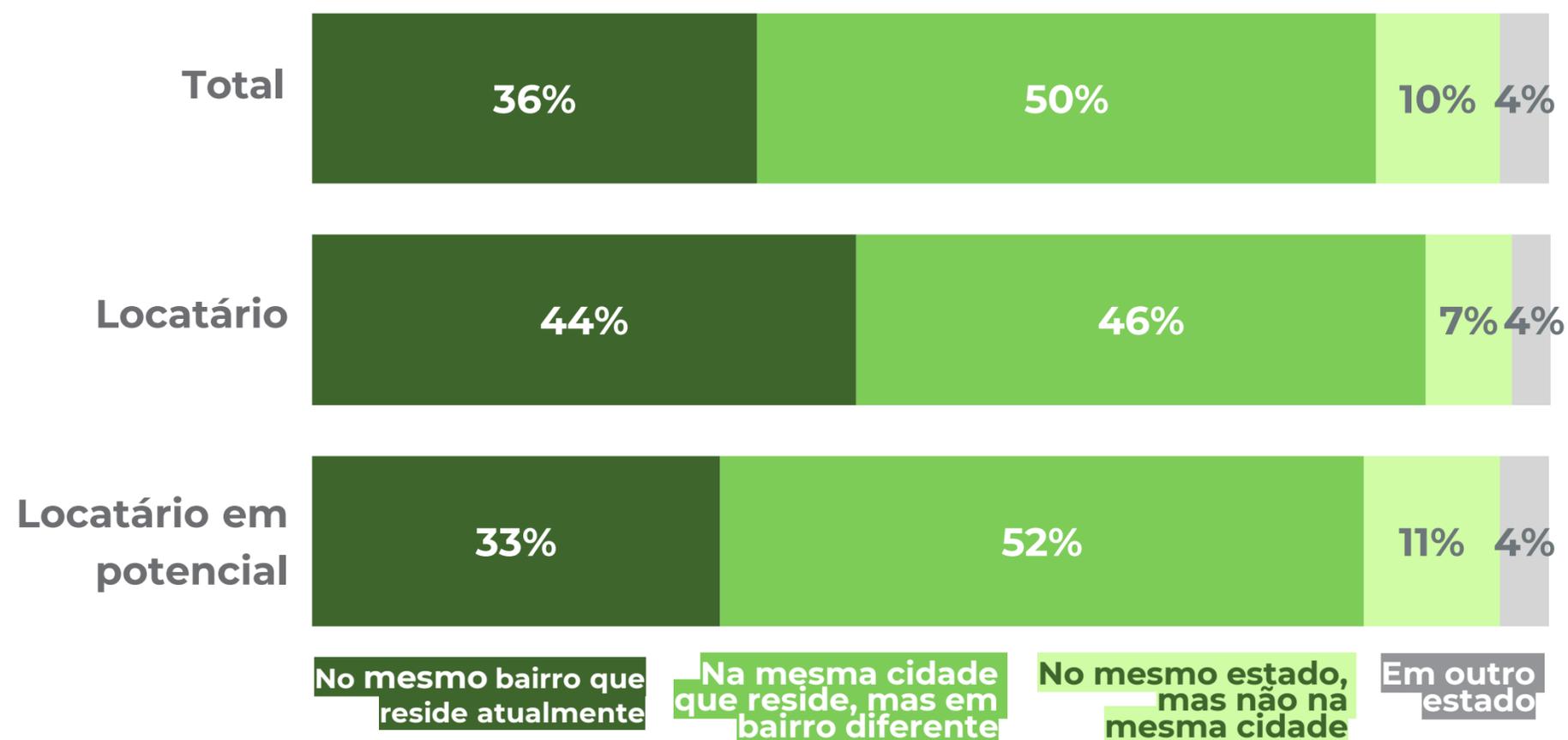


**Não é a primeira**  
Locação

Entre os que **moram com os pais, ressaltam-se os solteiros (33%)**. Por outro lado, os **casados e divorciados/viúvos** se destacam quando o assunto é **imóvel próprio financiado (17% e 16%, respectivamente)**.

Apenas **65% dos solteiros já participaram da locação de outro imóvel**. Para os casados esse valor é de 76% e entre os divorciados/ viúvos é de 82%. Destaque também para os que possuem **filhos: 81% já alugou algum outro imóvel**.

# Onde os clientes **buscam imóveis** para locação?



Cerca de **8 em cada 10** entrevistados estão buscando ou buscaram imóvel para locação na **mesma cidade que residem**.

**A busca por imóvel em outra cidade é menor entre os residentes das capitais** (5%) em relação aos entrevistados que moram nas regiões metropolitanas (30%).

Etapas da **jornada**  
**de locação** do  
consumidor



# Etapas da jornada de locação do consumidor



**14%**

Avaliação das possibilidades financeiras, definição sobre imóvel novo ou usado

**46%**

Definição de bairros de interesse e características do imóvel, contato com corretores e visita à imóveis

**9%**

Negociação do valor de locação, forma de garantia do imóvel escolhido

**4%**

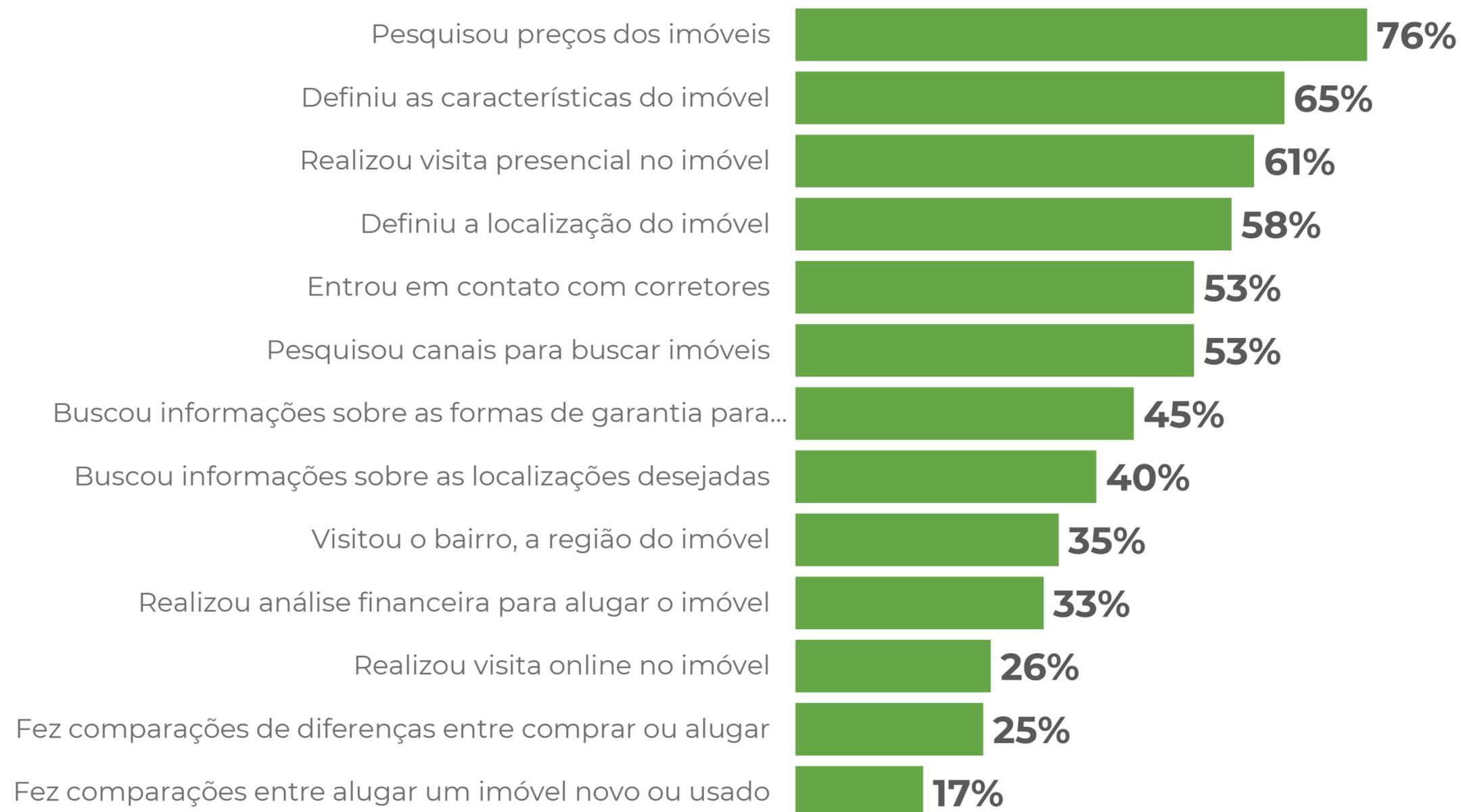
Organização de documentos e fechamento de negócio, assinatura de contrato

**26%**

Entrega das chaves, processos de reformas, mudança para o imóvel, moradia atual.

# O que os consumidores fizeram nas **etapas iniciais** da jornada?

## Ocorrência nas etapas iniciais



**Descoberta**



**Busca Ativa**

Fazer **comparações entre alugar um imóvel novo ou usado** é mencionado apenas por cerca de **2 em cada 10**.

# O que os consumidores fizeram nas **etapas intermediárias** da jornada?

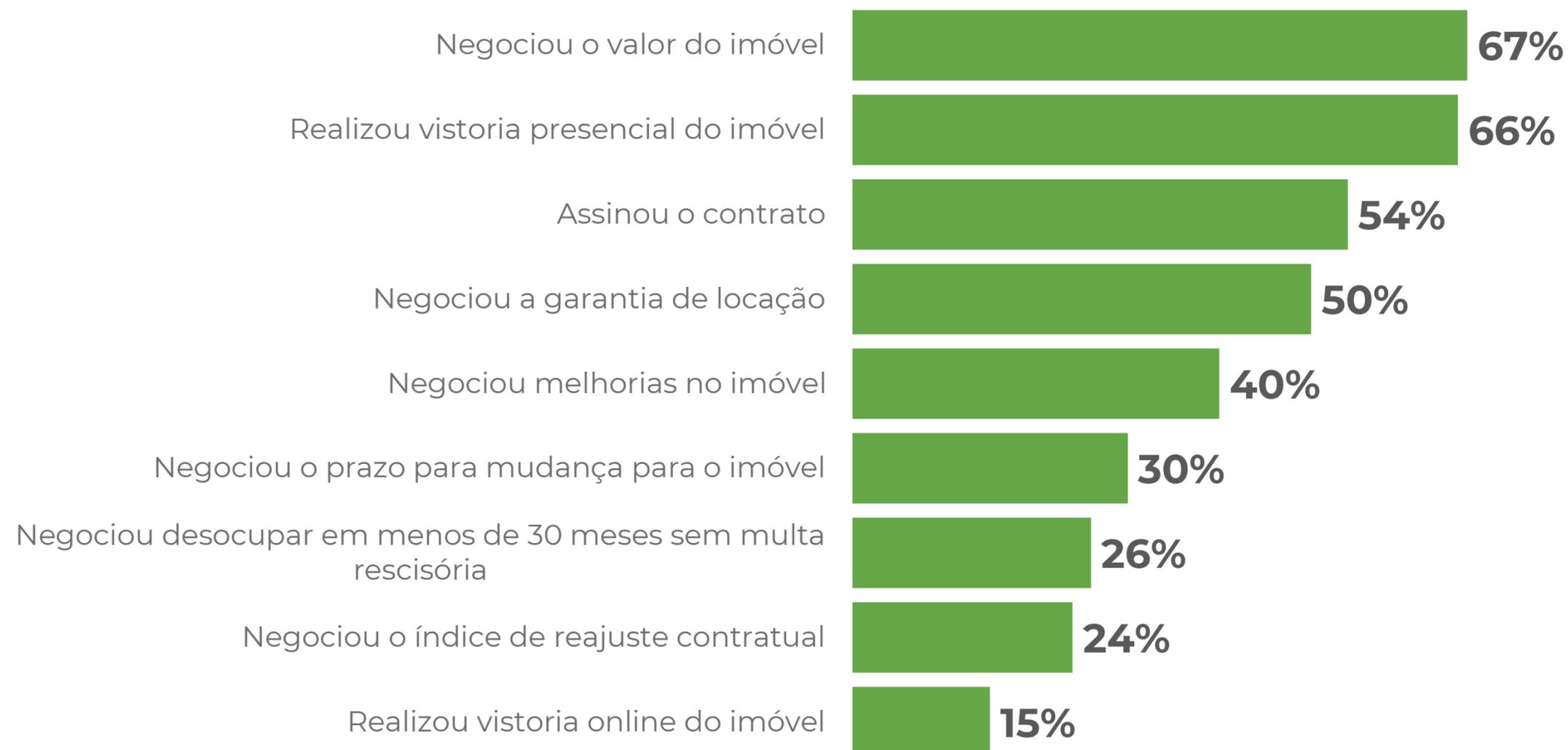


**Negociação**



**Transação**

## Ocorrência nas etapas intermediárias



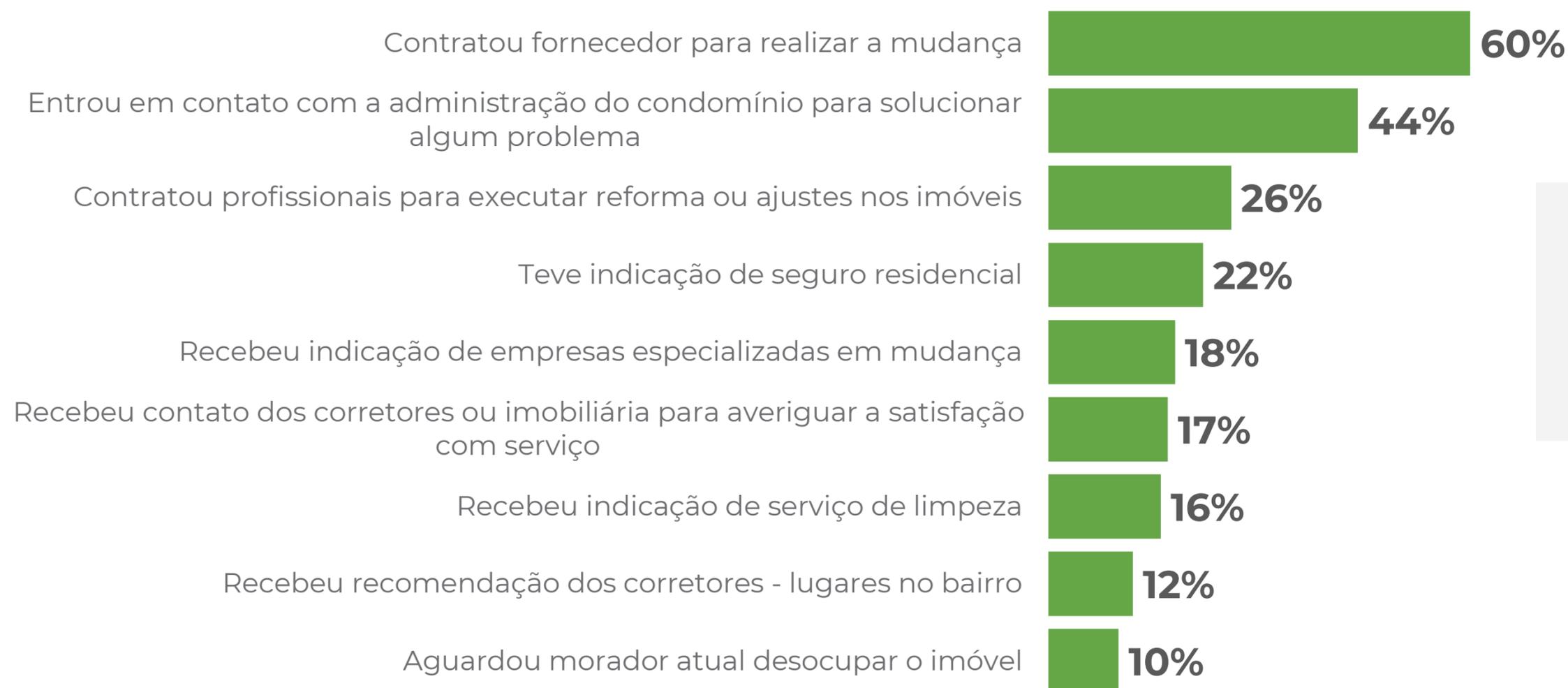
**Vistoria online do imóvel** e **negociação do índice de reajuste contratual** foram os menos citados pelo público.

# O que os consumidores fizeram nas **etapas finais** da jornada?



Chaves

## Ocorrência na etapa final



Cerca de **6 em cada 10** entrevistados disseram que **contrataram fornecedores para realizar a mudança.**

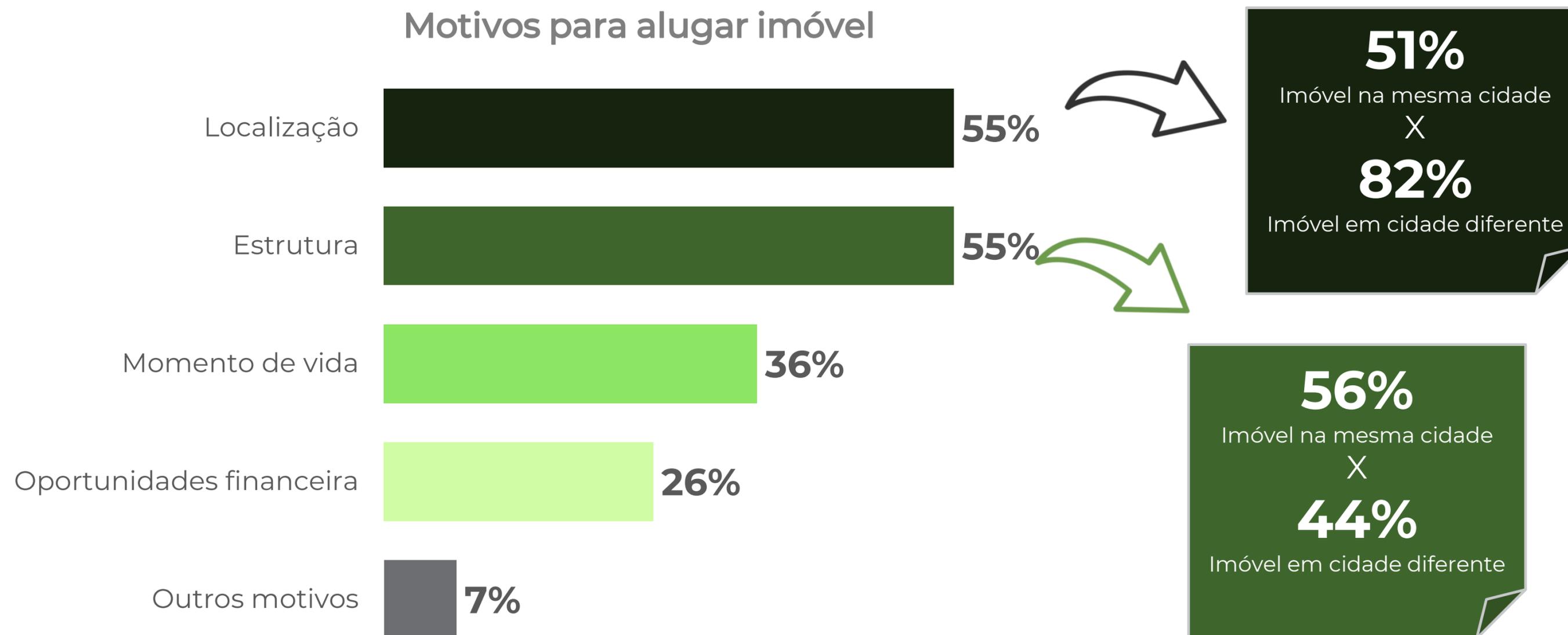
# Funil da jornada de locação

## Motivação

**O que é:** No primeiro estágio do funil de locação, o cliente toma consciência da necessidade de adquirir um imóvel. Foram investigadas as motivações da locação.



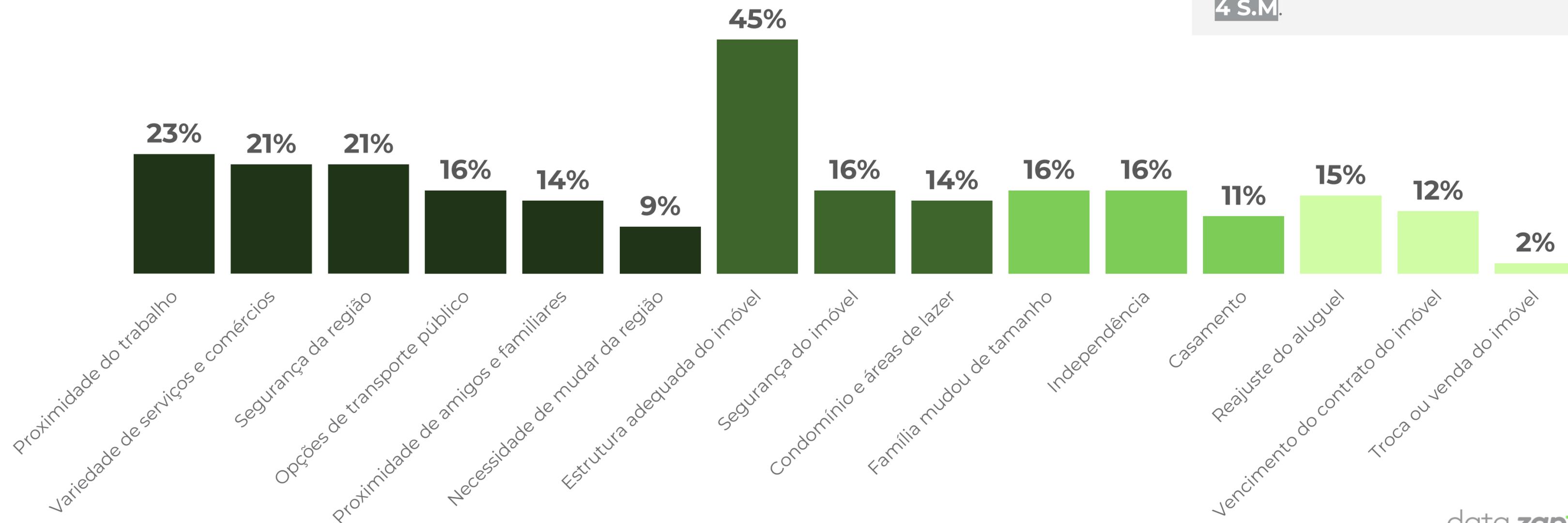
# Quais as **razões para alugar** um novo imóvel?



# Quais as **razões para alugar** um novo imóvel?

## Motivos para alugar imóvel

Localização Estrutura Momento de vida Oportunidade financeira



**55%** do público com **renda acima de 10 S.M.** indicou a estrutura adequada como motivação para alugar um imóvel. Esse valor é de **35%** entre aqueles com renda até **4 S.M.**

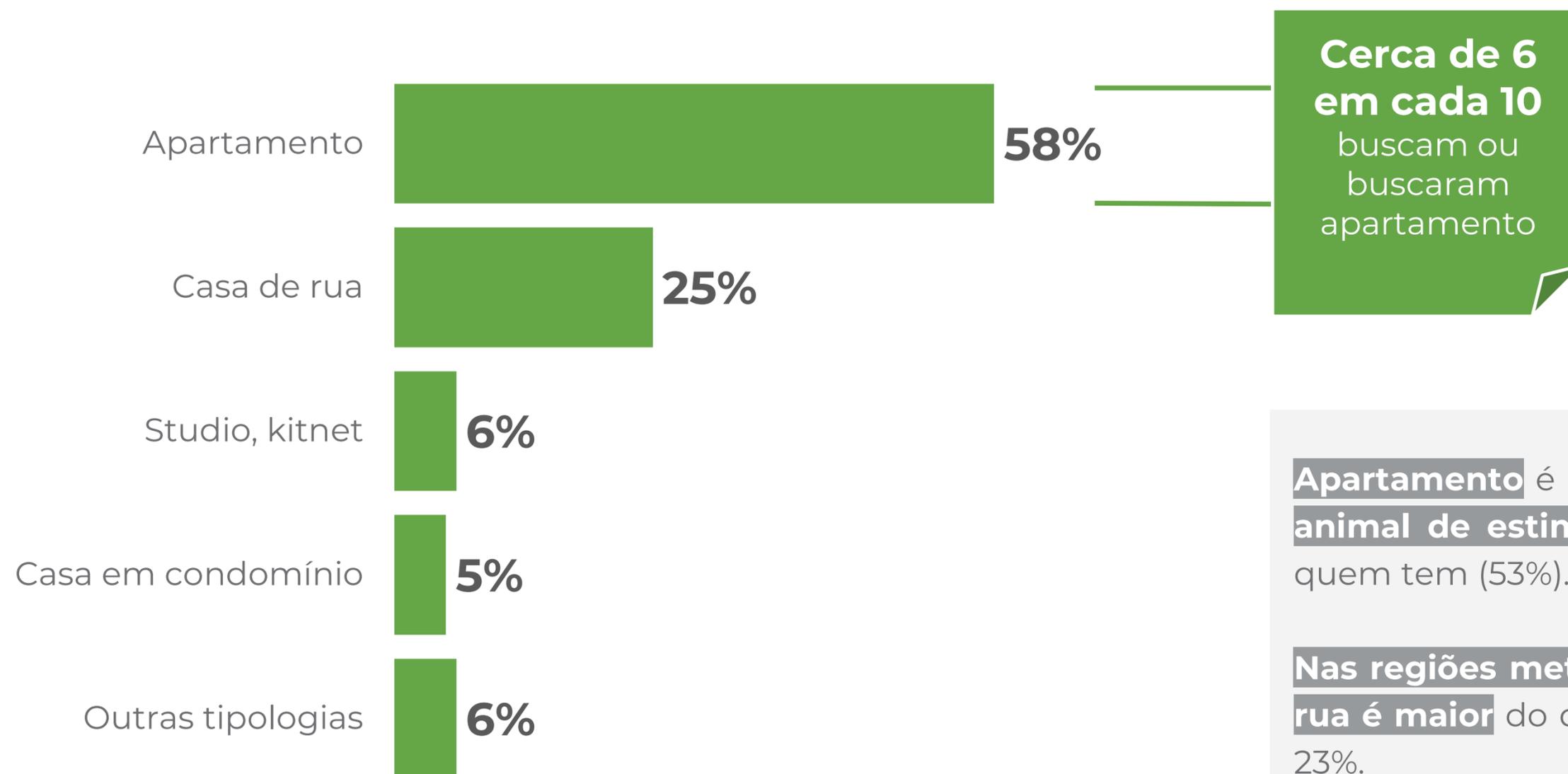
# Funil da jornada de locação

## Interesse

**O que é:** Na etapa de interesse, ocorre o processo de descoberta do imóvel. Busca-se entender as características mais buscadas.



# Tipo de imóvel buscado: **casa ou apartamento?**

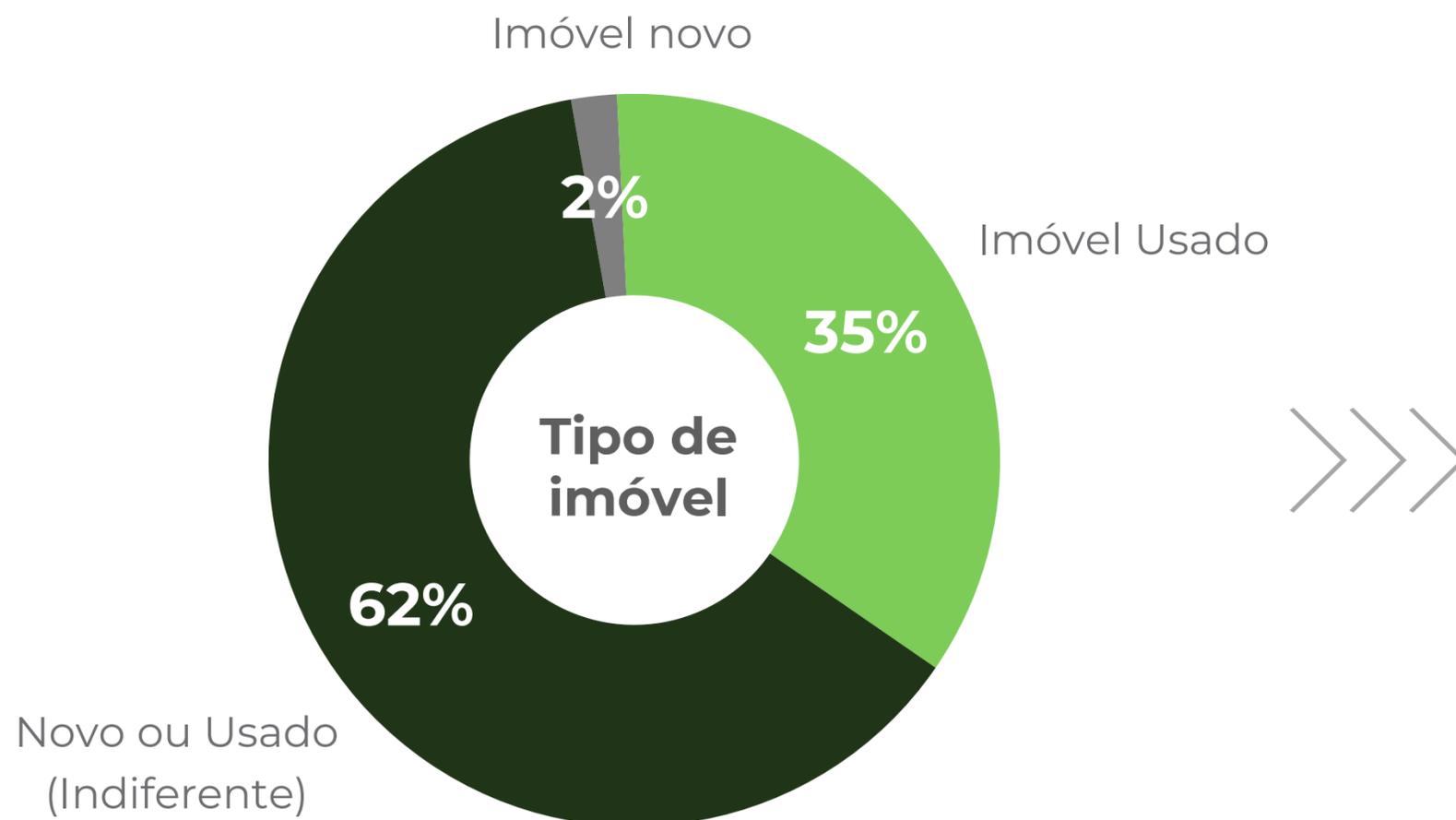


**Apartamento** é mais **buscado por quem não tem animal de estimação (63%)** na comparação com quem tem (53%).

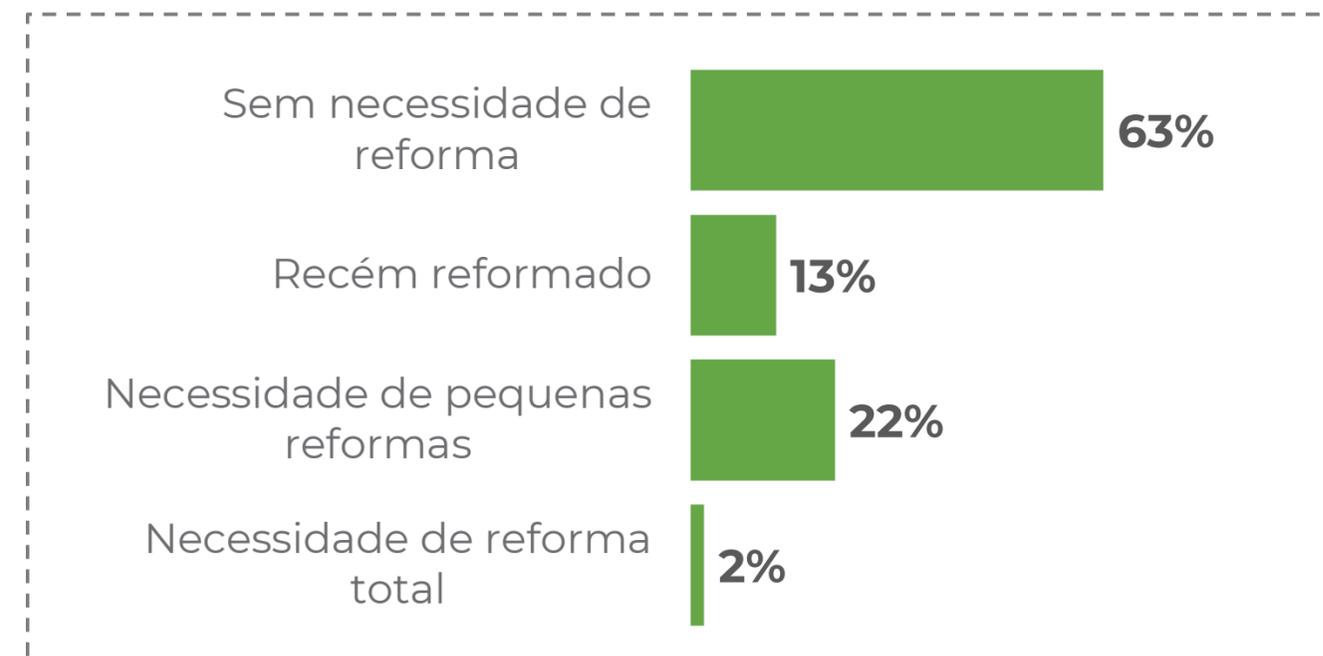
**Nas regiões metropolitanas, a busca por casa de rua é maior** do que nas capitais, sendo 34% *versus* 23%.

# O que é melhor: alugar um **imóvel novo ou usado?**

## Tipo de imóvel buscado



## Condições do imóvel usado

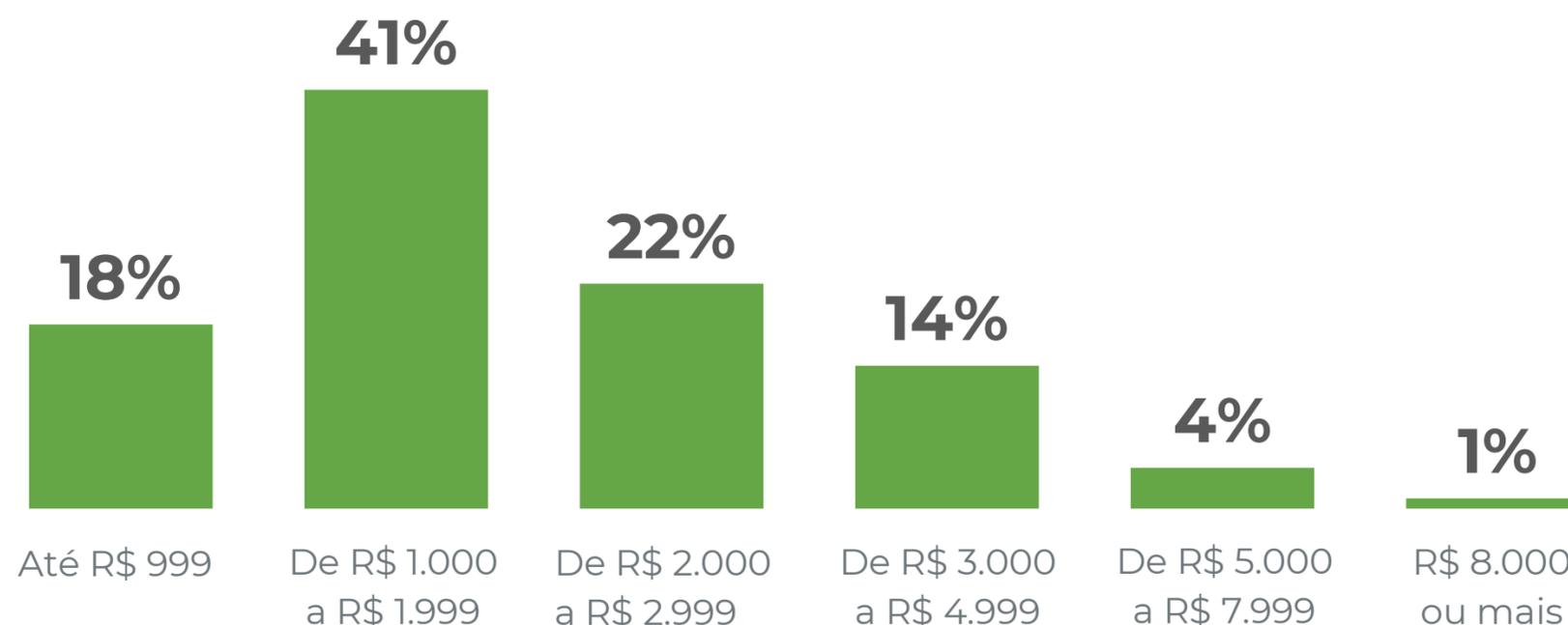


Amostra total: Usado ou Indiferente: 715 entrevistas

# Quanto o consumidor está disposto a pagar ou pagou na locação do seu imóvel?

## Valor do aluguel mensal (incluindo condomínio e IPTU)

Mediana: R\$ 1.745,75

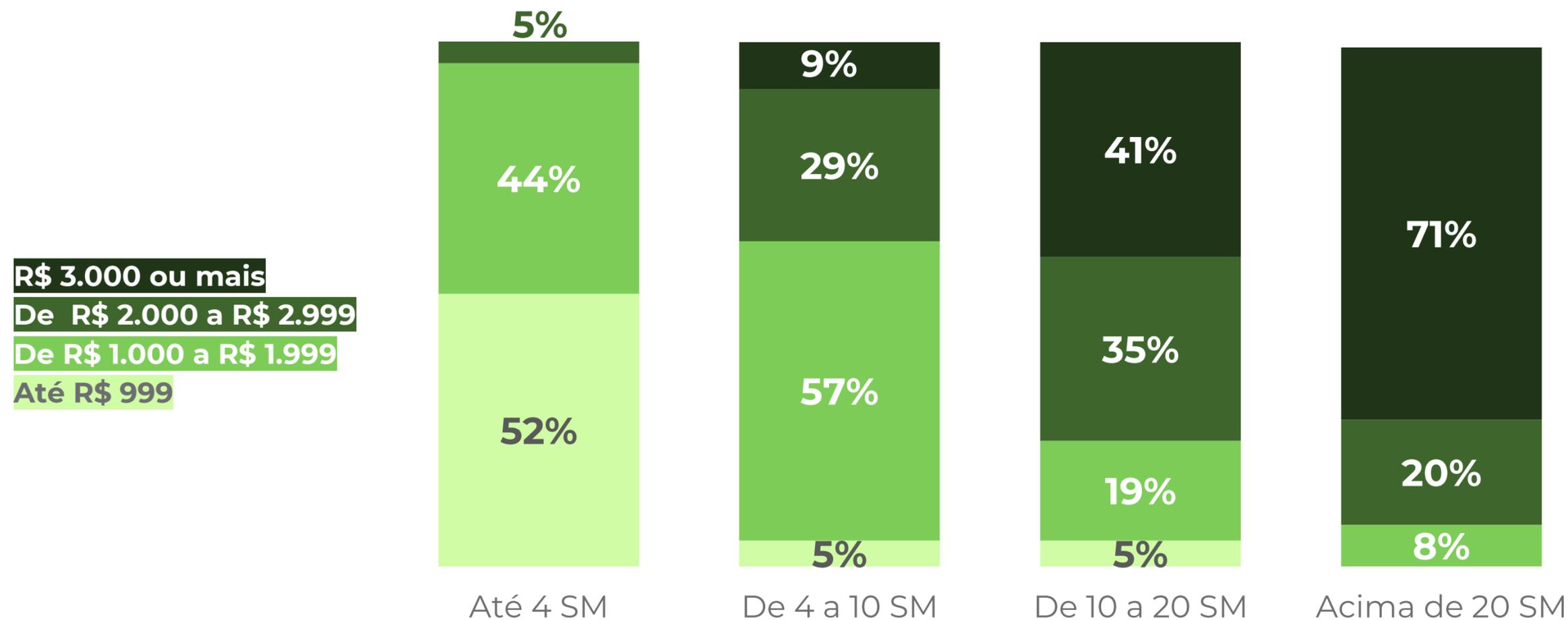


A **mediana do valor de locação do imóvel**, considerando quem já alugou ou pretende alugar é de **R\$ 1.745,75**, incluindo taxas de IPTU e condomínio.

	Até R\$ 999	De R\$ 1.000 a R\$ 1.999	De R\$ 2.000 a R\$ 2.999	De R\$ 3.000 a R\$ 4.999	De R\$ 5.000 a R\$ 7.999	R\$ 8.000 ou mais	Mediana
Locatário	14%	42%	24%	14%	4%	1%	R\$ 1.868,31
Locatário em potencial	20%	41%	21%	13%	4%	2%	R\$ 1.689,18

# Consumidores com renda até 4 S.M. **buscam imóveis** com preços de locação de até **R\$ 999**

## Valor do aluguel e renda domiciliar mensal

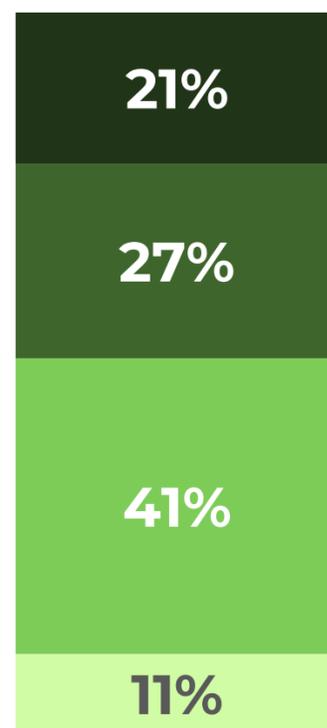


Cerca de **6 em cada 10** consumidores com renda domiciliar entre 4 a 10 S.M. estão dispostos a pagar um aluguel entre R\$ 1.000 a 1.999.

# A maioria dos que buscam por casa ganha até **R\$1.999**

## Valor de locação e tipologia do imóvel

R\$ 3.000 ou mais  
De R\$ 2.000 a R\$ 2.999  
De R\$ 1.000 a R\$ 1.999  
Até R\$ 999



Apartamento



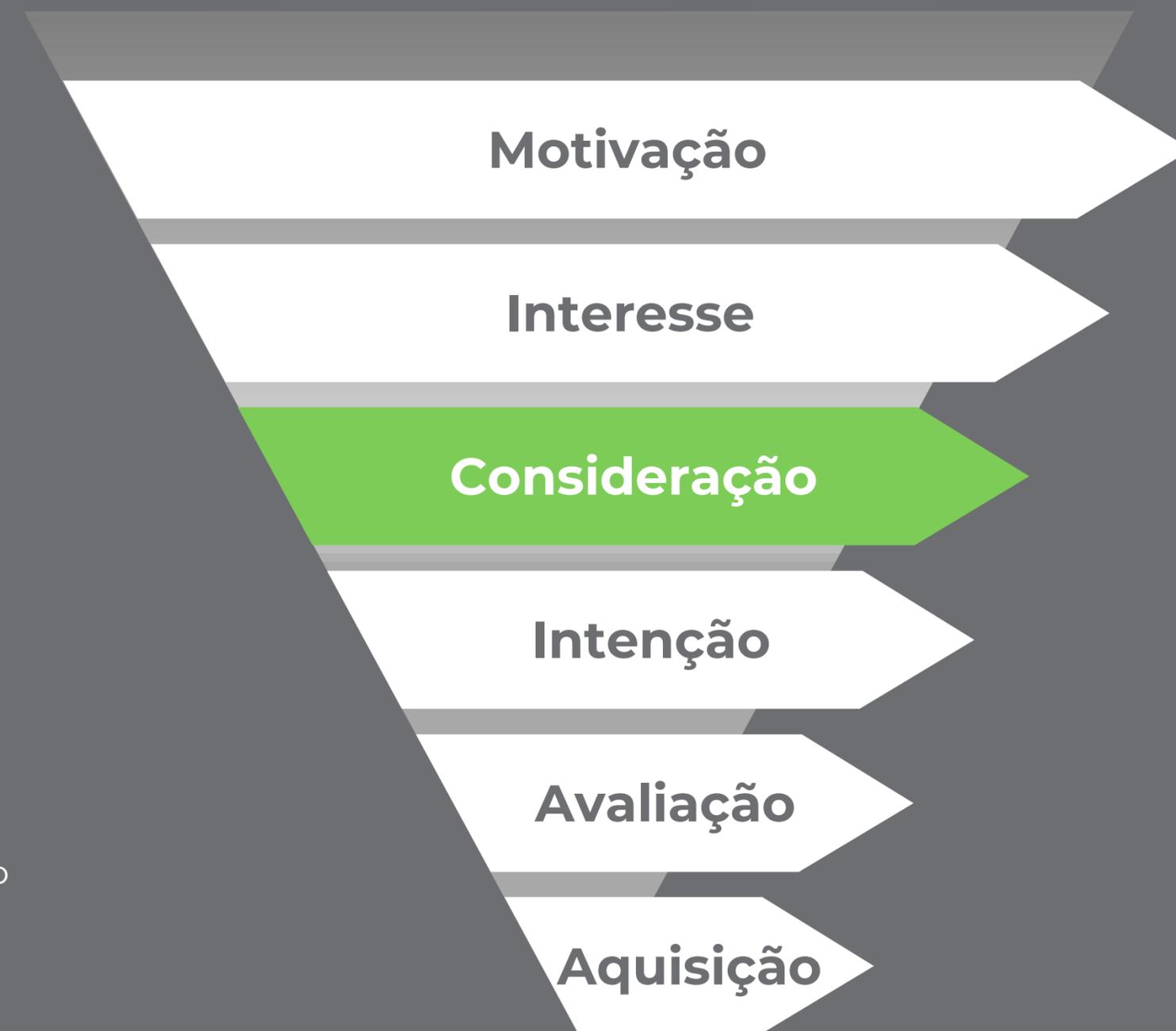
Casa (condomínio ou de  
rua)

Aproximadamente **metade da busca por apartamentos** corresponde a **consumidores com renda domiciliar acima de R\$2.000.**

# Funil da jornada de locação

## Consideração

**O que é:** Na etapa de consideração, buscou-se entender quais meios e ferramentas o cliente utiliza para buscar imóvel e o que leva em consideração na busca.

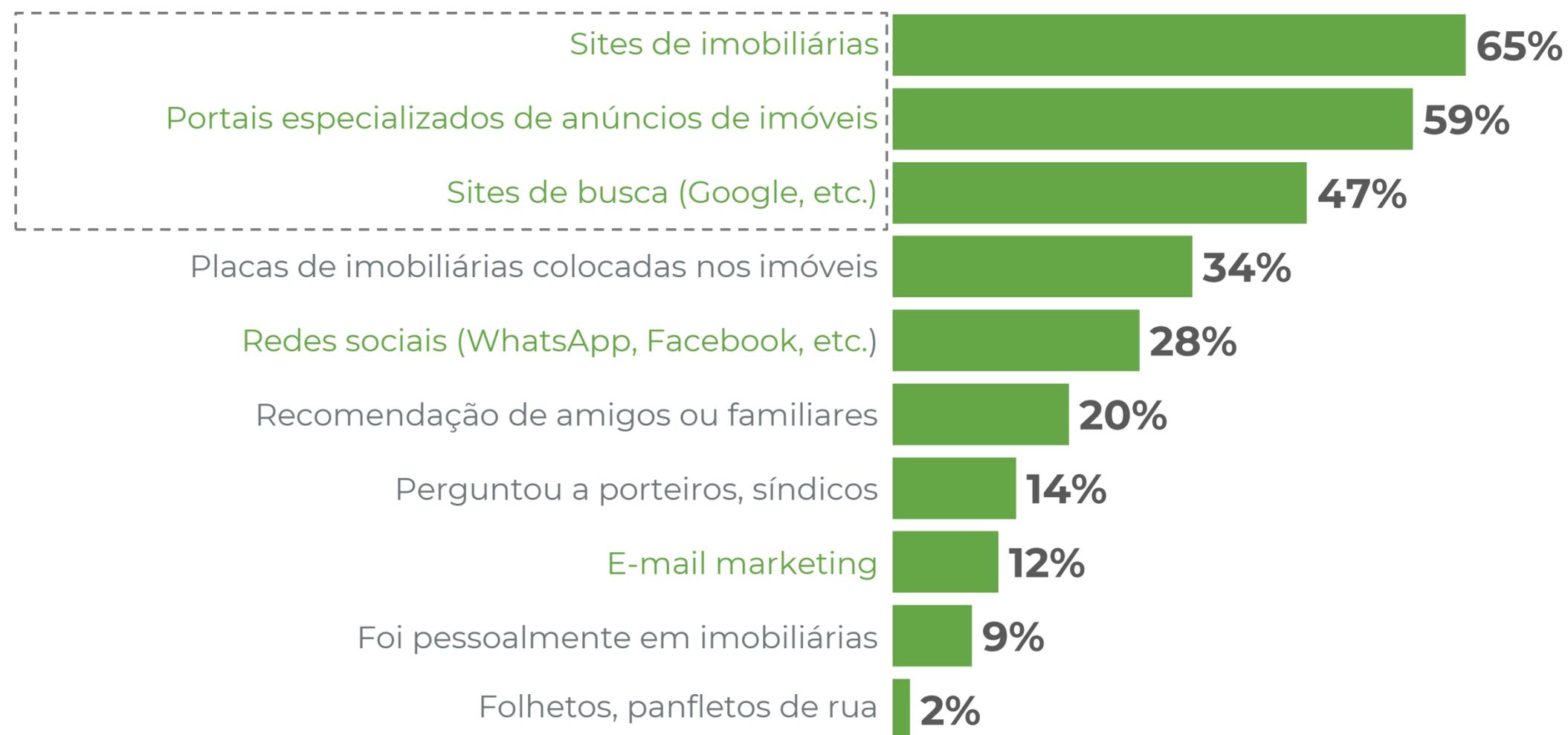


# Quais canais são utilizados para buscar um imóvel?

Canais Online

Canais Offline

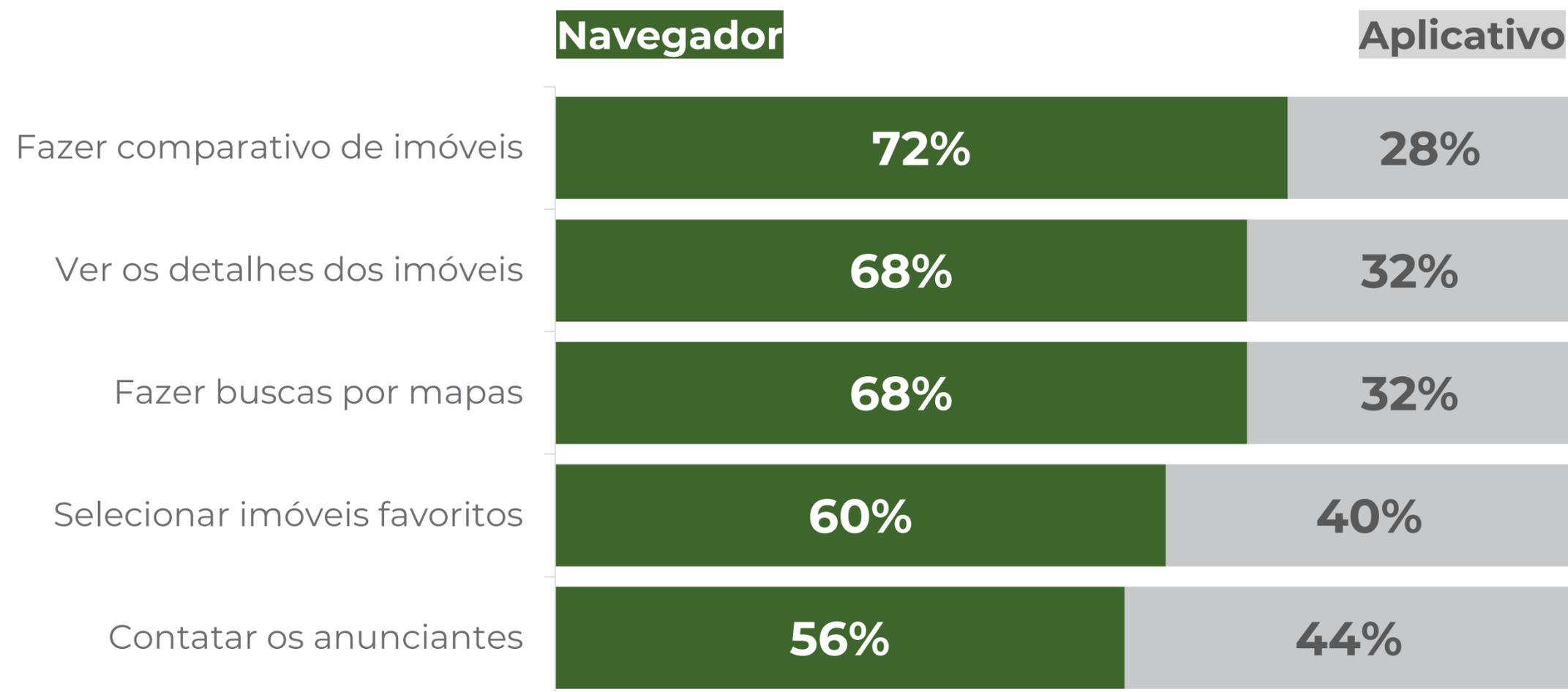
## Canais utilizados



**Os meios digitais são relevantes no processo de busca de um imóvel.** Os Baby Boomers são o que menos utilizam as redes sociais para buscar imóveis (17%).

# O consumidor **prefere** utilizar o **navegador** durante a sua busca por um imóvel

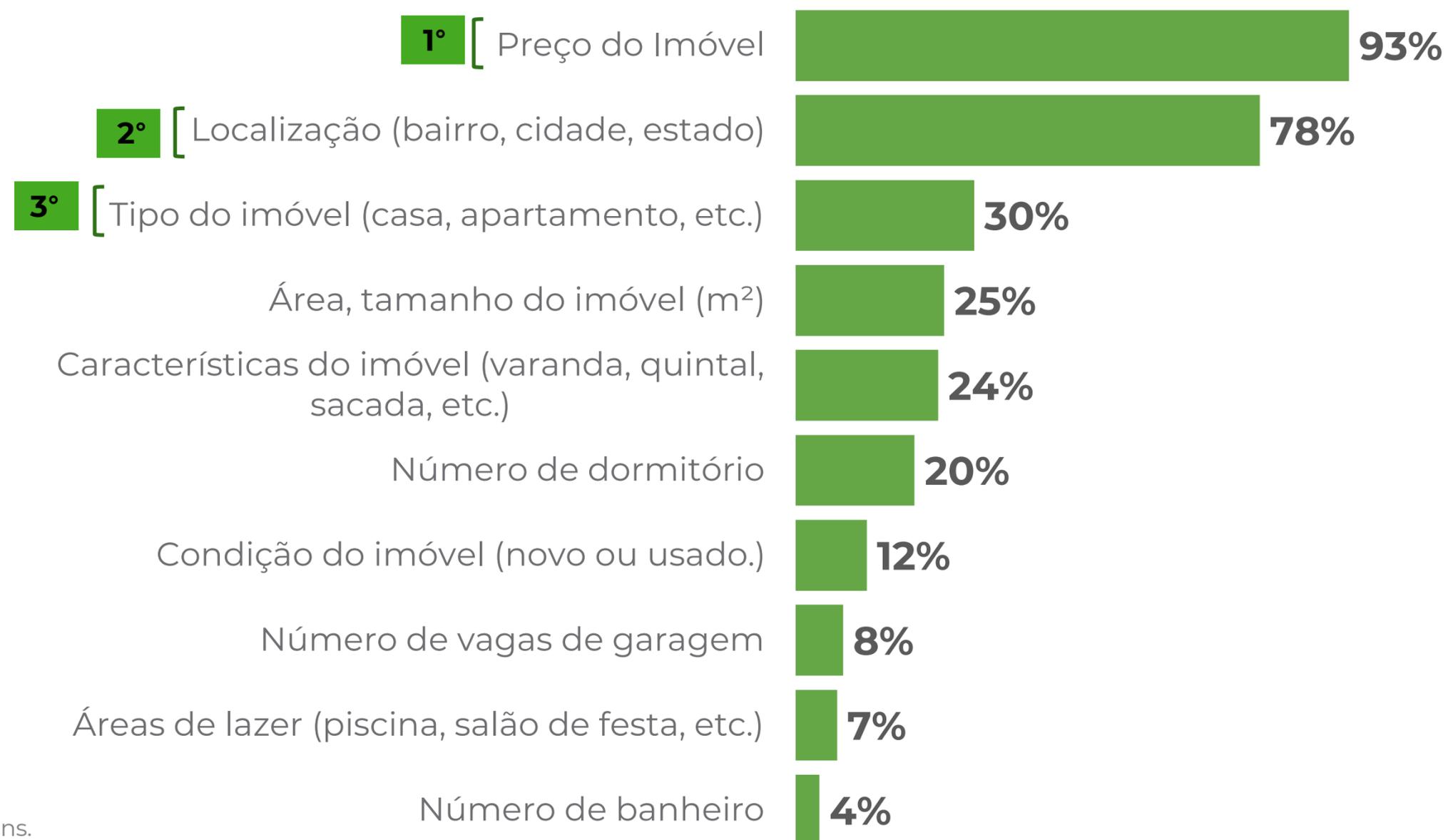
### Meios preferidos para uso durante a busca de imóvel



A **busca por mapas** através do navegador é indicado principalmente por quem tem **intenção de mudar de cidade (79%)**.

# O que o consumidor **considera mais importante** ao buscar um imóvel?

## Aspectos mais importantes na busca de imóvel



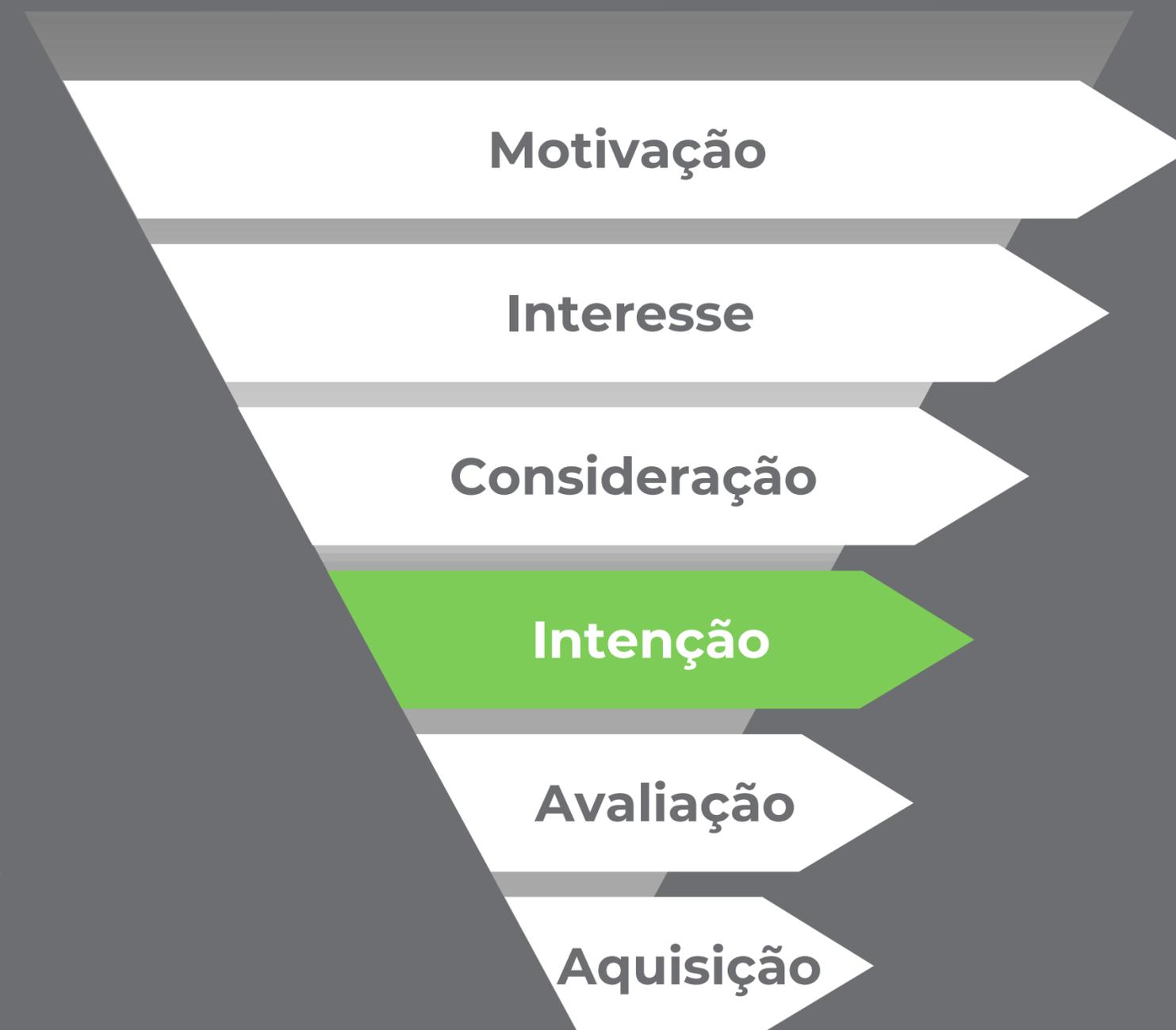
Os respondentes com **renda até 4 S.M.** foram os que mais apontaram o preço como um item importante, 97%.

Por outro lado, **apenas 17%** desse público considerou o **tamanho do imóvel como importante.**

# Funil da jornada de locação

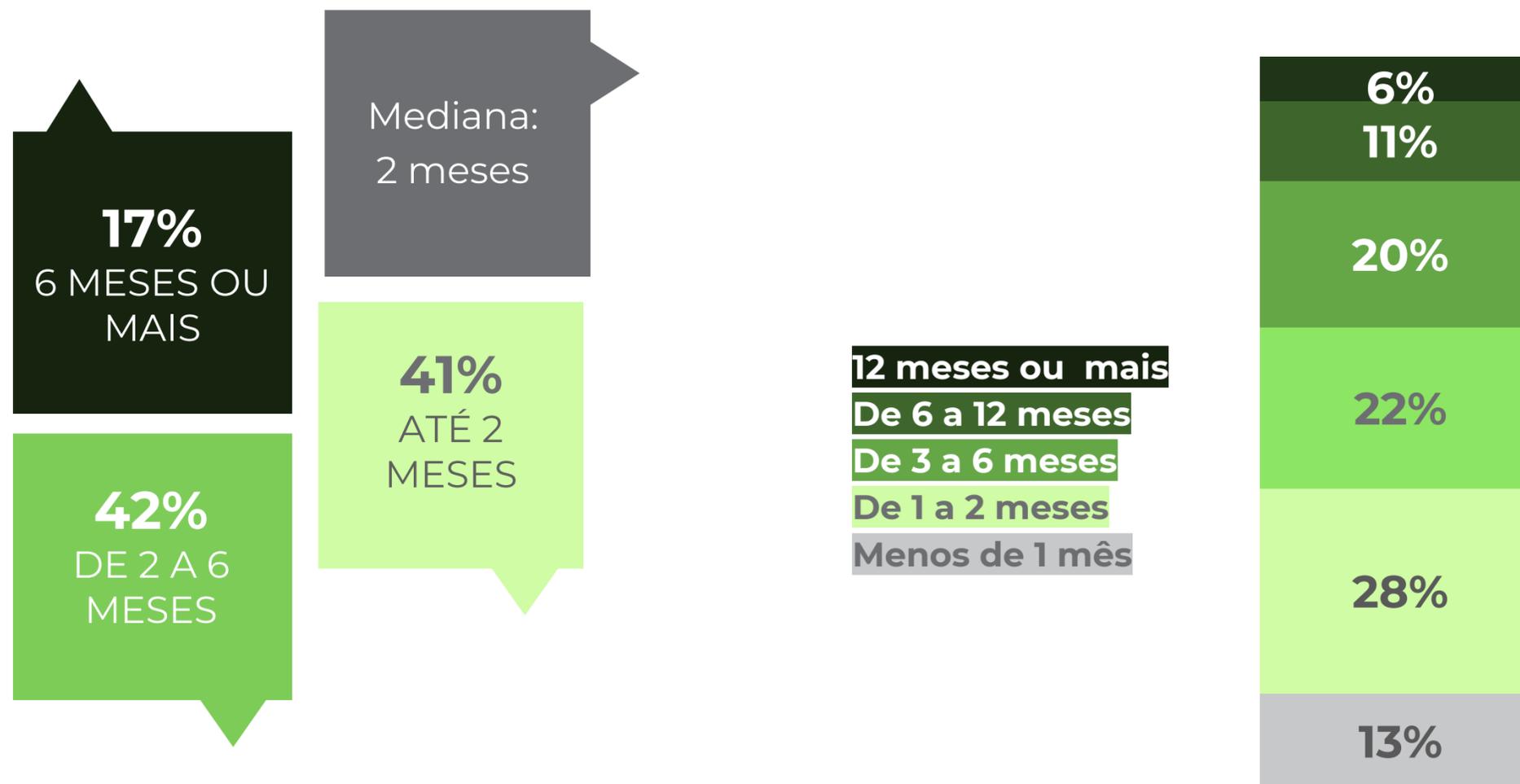
## Intenção

**O que é:** Na etapa de intenção, foram investigados o tempo de busca pelo imóvel, contatos com corretores, ocorrência de visitas e forma de pagamento considerada.



# A maioria dos **locatários em potencial** afirma que está **buscando imóvel a pelo menos 6 meses**

## Tempo que está buscando imóvel Perfil locatário em potencial



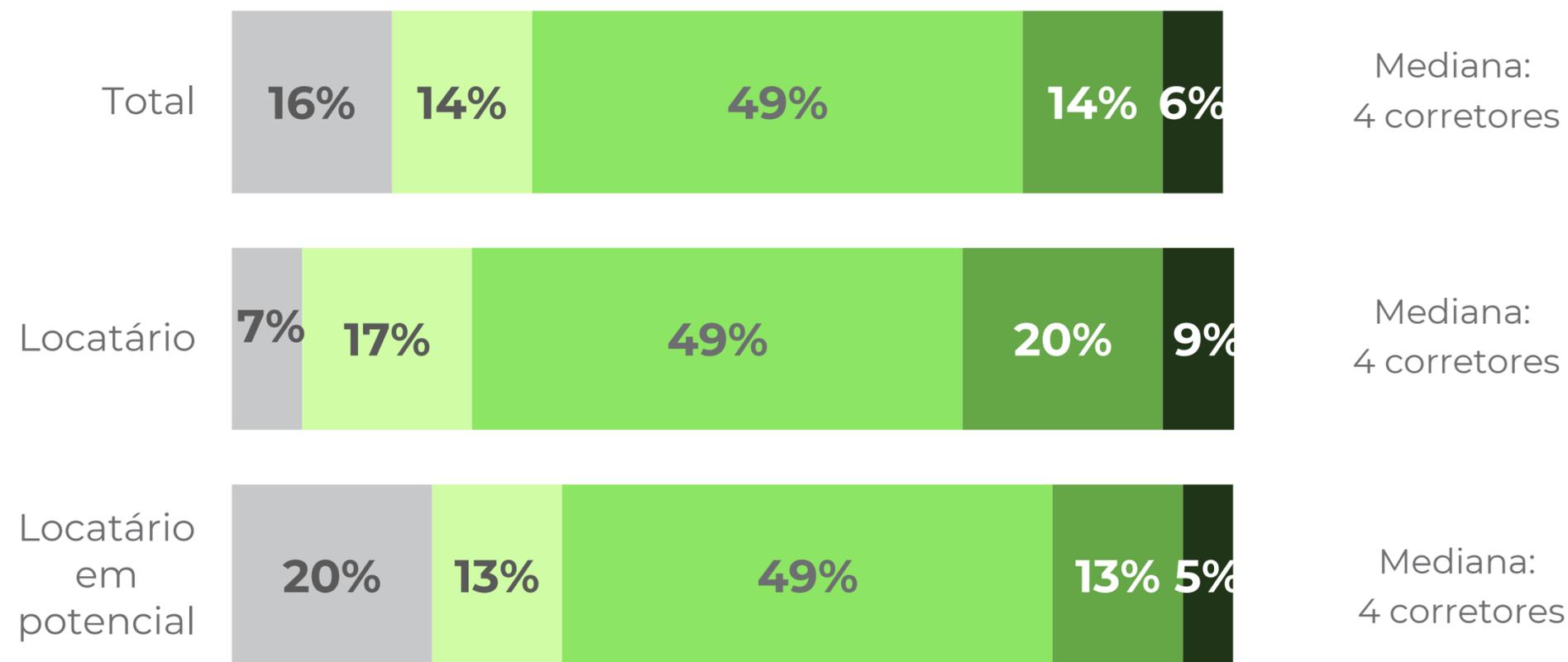
Considerando desde o momento em que surgiu a necessidade de alugar o imóvel, a **mediana** de tempo da busca do público com interesse na locação é de **2 meses**.

# Cerca de metade dos consumidores informaram ter contato com 2 a 5 corretores durante a jornada de locação

**84%**  
do total de consumidores tiveram contato com corretores



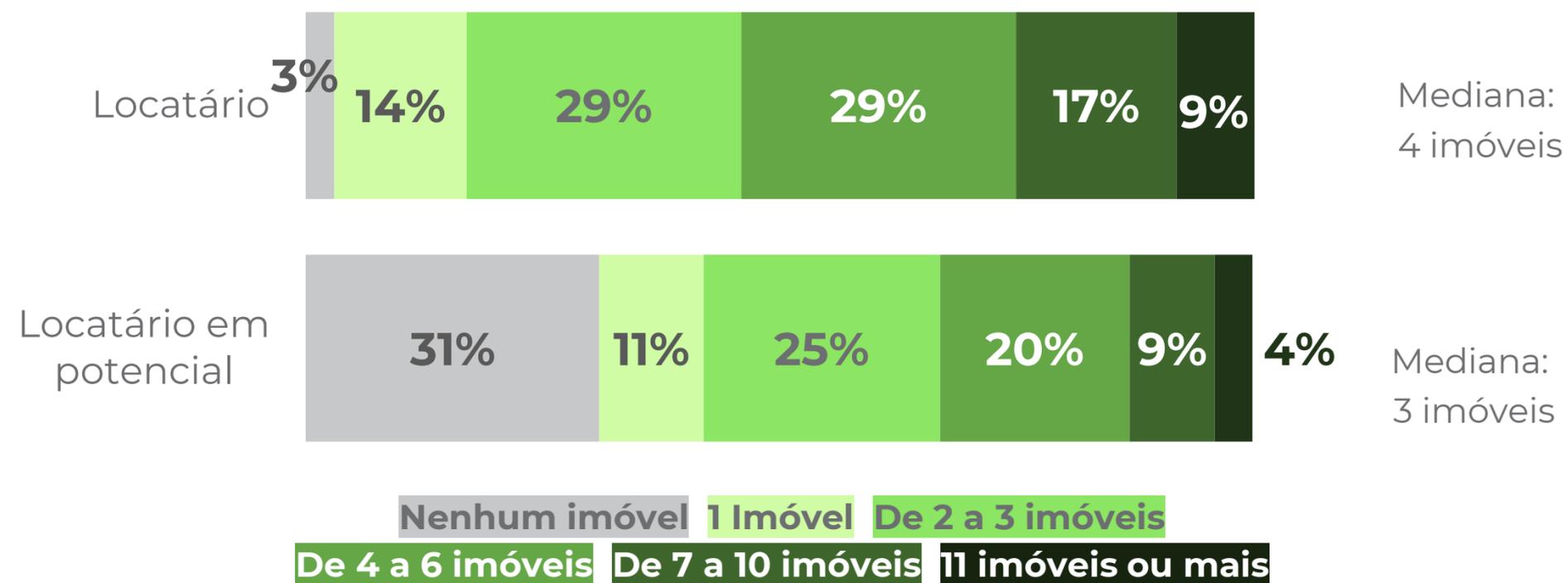
## Contato com corretores



Nenhum corretor 1 corretor De 2 a 5 corretores  
De 6 a 10 corretores 11 corretores ou mais

# Quantos imóveis o consumidor visitou presencialmente até a tomada de decisão?

## Visitas presenciais aos imóveis

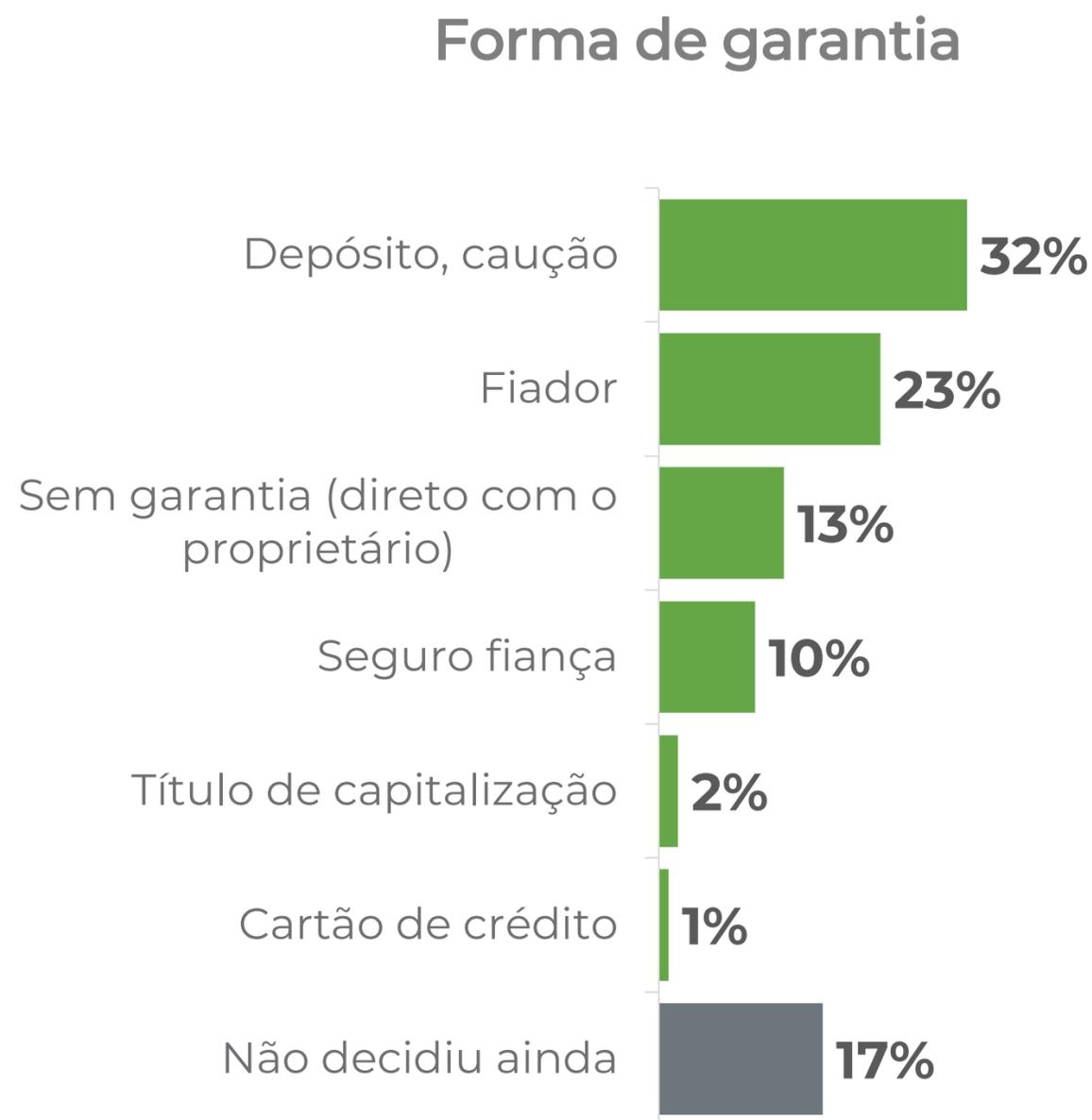


Nenhum imóvel | 1 Imóvel | De 2 a 3 imóveis  
De 4 a 6 imóveis | De 7 a 10 imóveis | 11 imóveis ou mais

A mediana de tempo para a realização da primeira visita ao imóvel é de 1 mês.



# Qual a forma de pagamento que o consumidor utilizou ou pretende utilizar para alugar o imóvel?

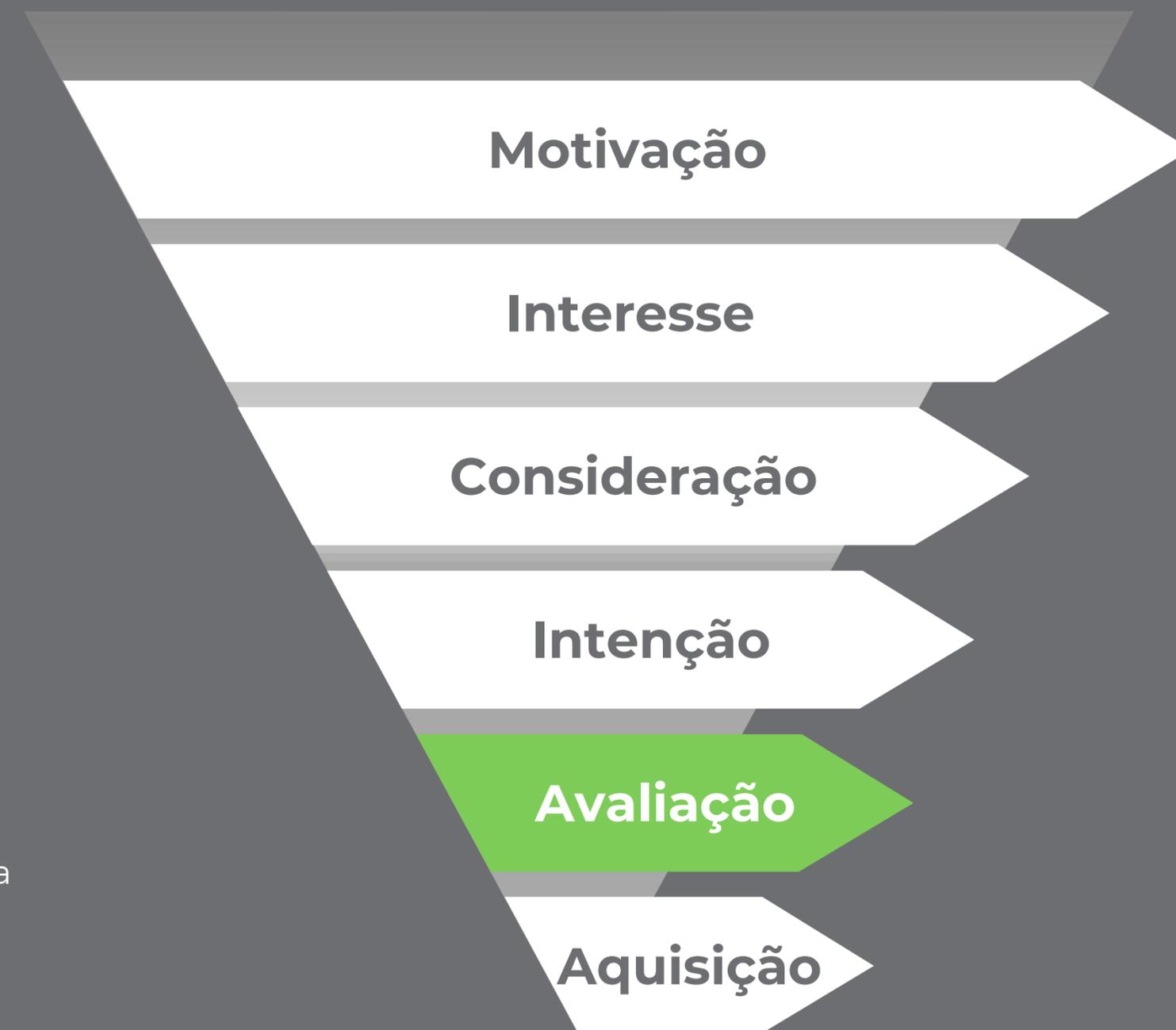


As formas de garantia para a locação do imóvel **mais citadas** pelos entrevistados são **depósito/ caução (32%) e fiador (23%)**.

# Funil da jornada de locação

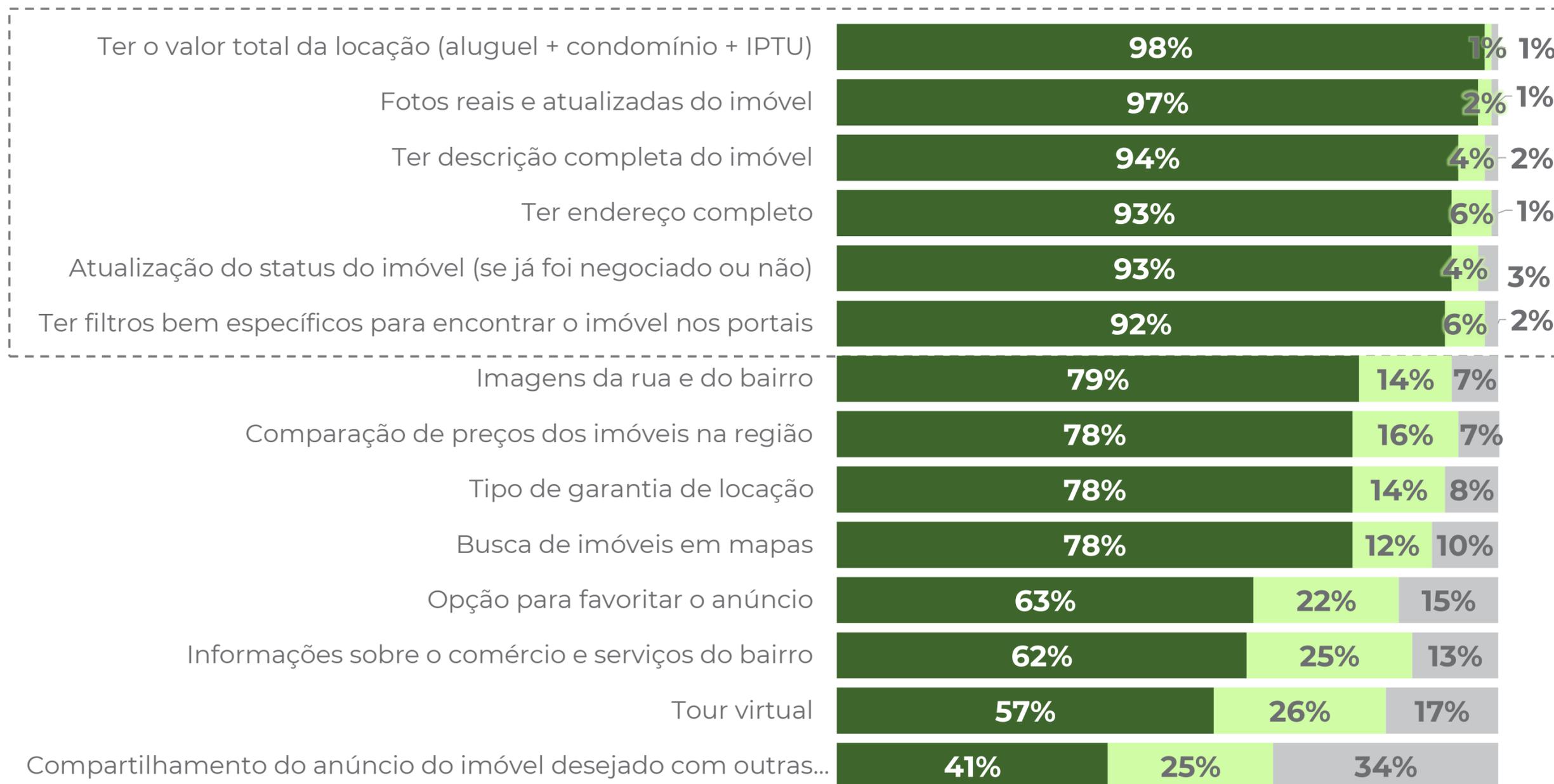
## Avaliação

**O que é:** Na penúltima etapa, buscou-se analisar a percepção do público quanto a importância dos portais imobiliários e o nível de facilidade durante a jornada.



# O que é mais importante para o consumidor durante sua busca nos portais imobiliários?

## Importância durante a busca



### Informações completas

são importantes na busca por imóveis nos portais imobiliários.



# O que é mais importante para o consumidor durante sua busca nos portais imobiliários?

## Anúncios Informações



1º Valor total da locação

2º Descrição completa do imóvel

3º Endereço completo

4º Tipo de garantia de locação

## Anúncios Qualidade



1º Fotos reais e atualizadas

2º Atualização do status dos imóveis

3º Imagens da rua e do bairro

4º Comparação de preços dos imóveis

## Anúncios Funcionalidades UX



1º Ter filtros bem específicos para localizar o imóvel

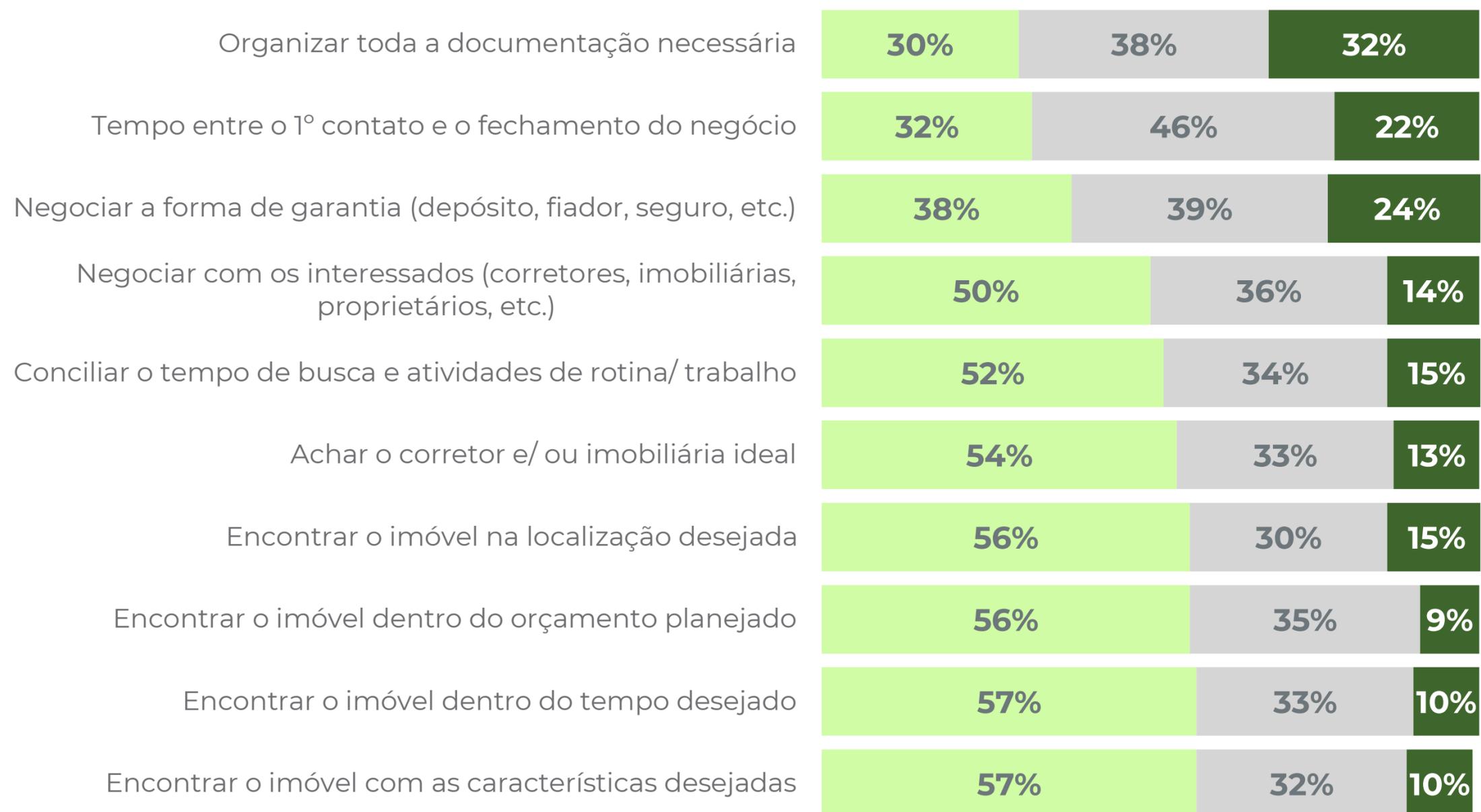
2º Busca de imóveis em mapas

3º Opção de favoritar o anúncio

4º Tour virtual

# Como o consumidor avalia algumas ações na jornada de locação?

## Facilidade durante a busca



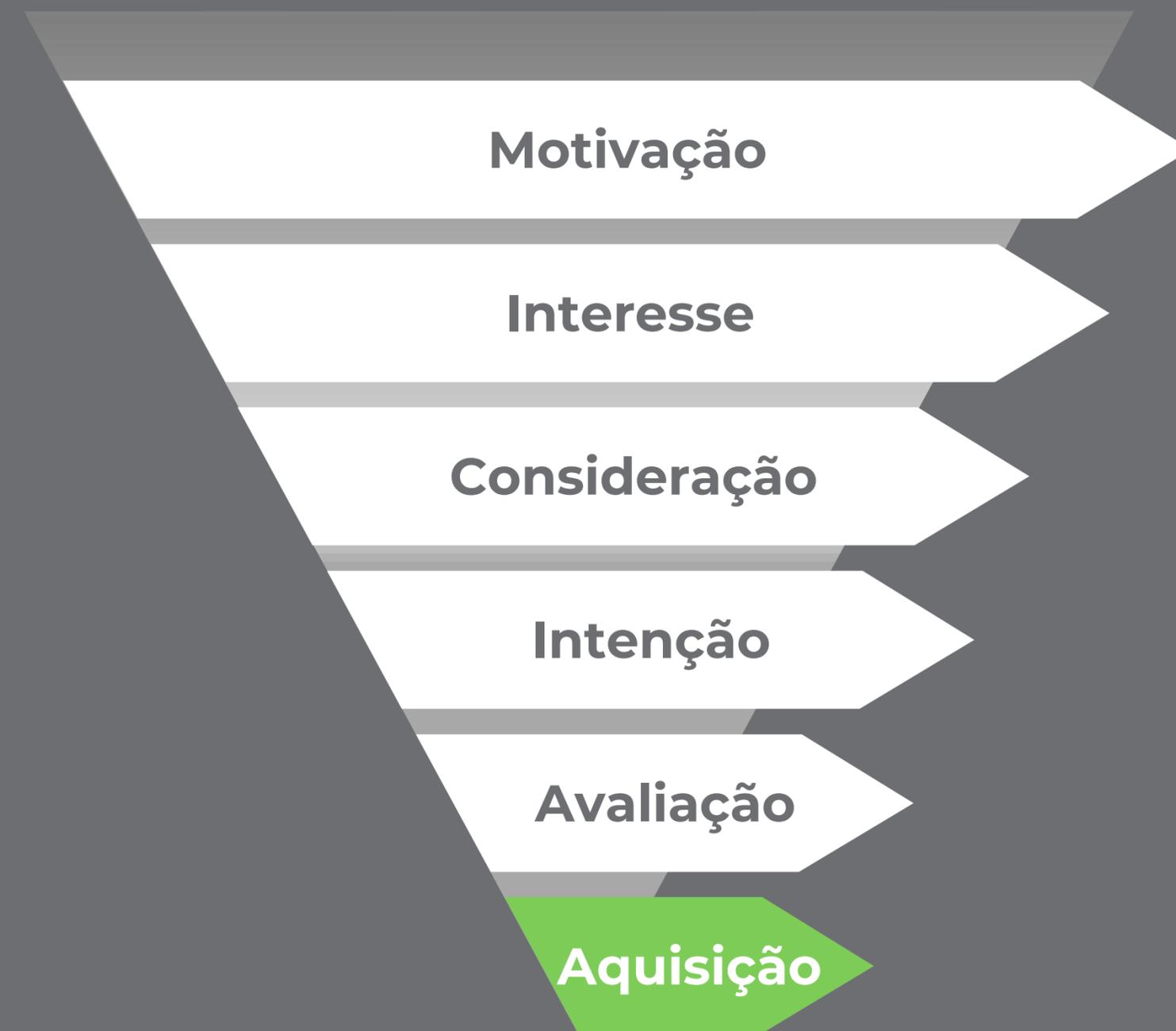
**Encontrar o imóvel com as características, no tempo, localização e dentro do orçamento desejado** são algumas das dificuldades apontadas pelo consumidor.



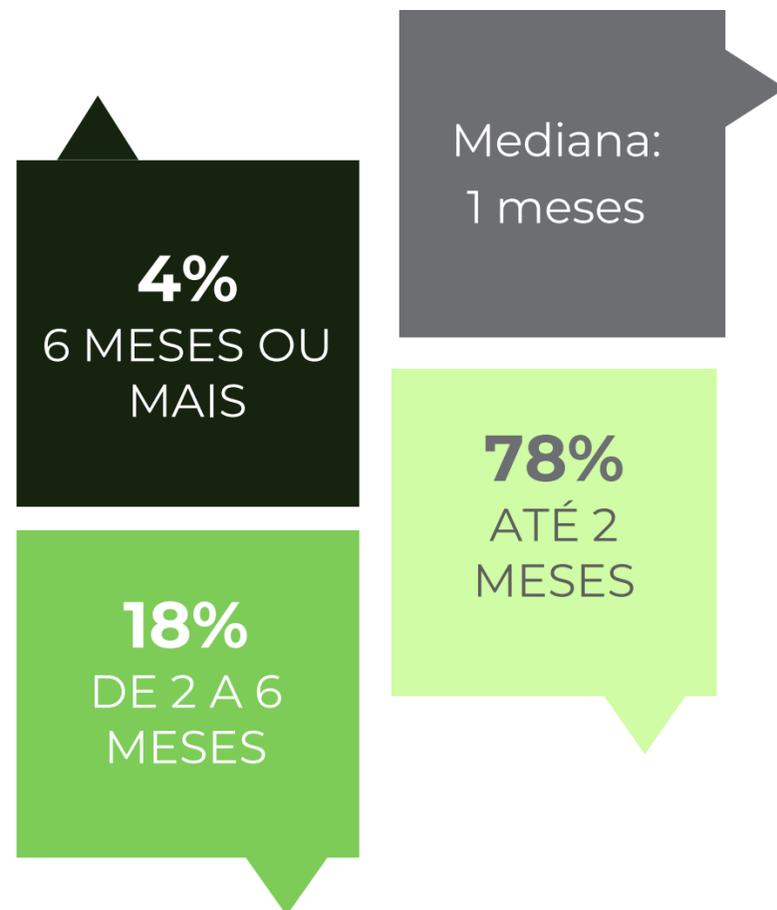
# Funil da jornada de locação

## Aquisição

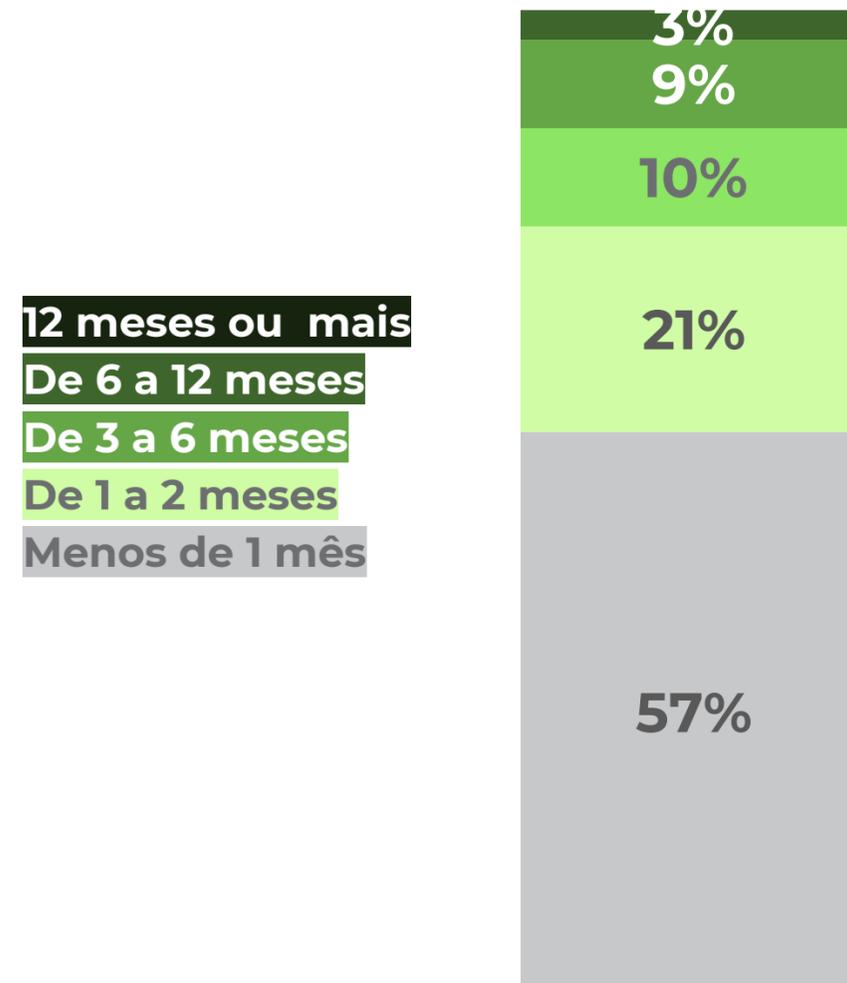
O que é: Para a última etapa do funil, mapeou-se o tempo da jornada entre quem já alugou e a satisfação total com o ciclo de locação



# Quanto tempo levou para que os consumidores que alugaram um imóvel nos últimos 12 meses finalizassem a jornada de locação?



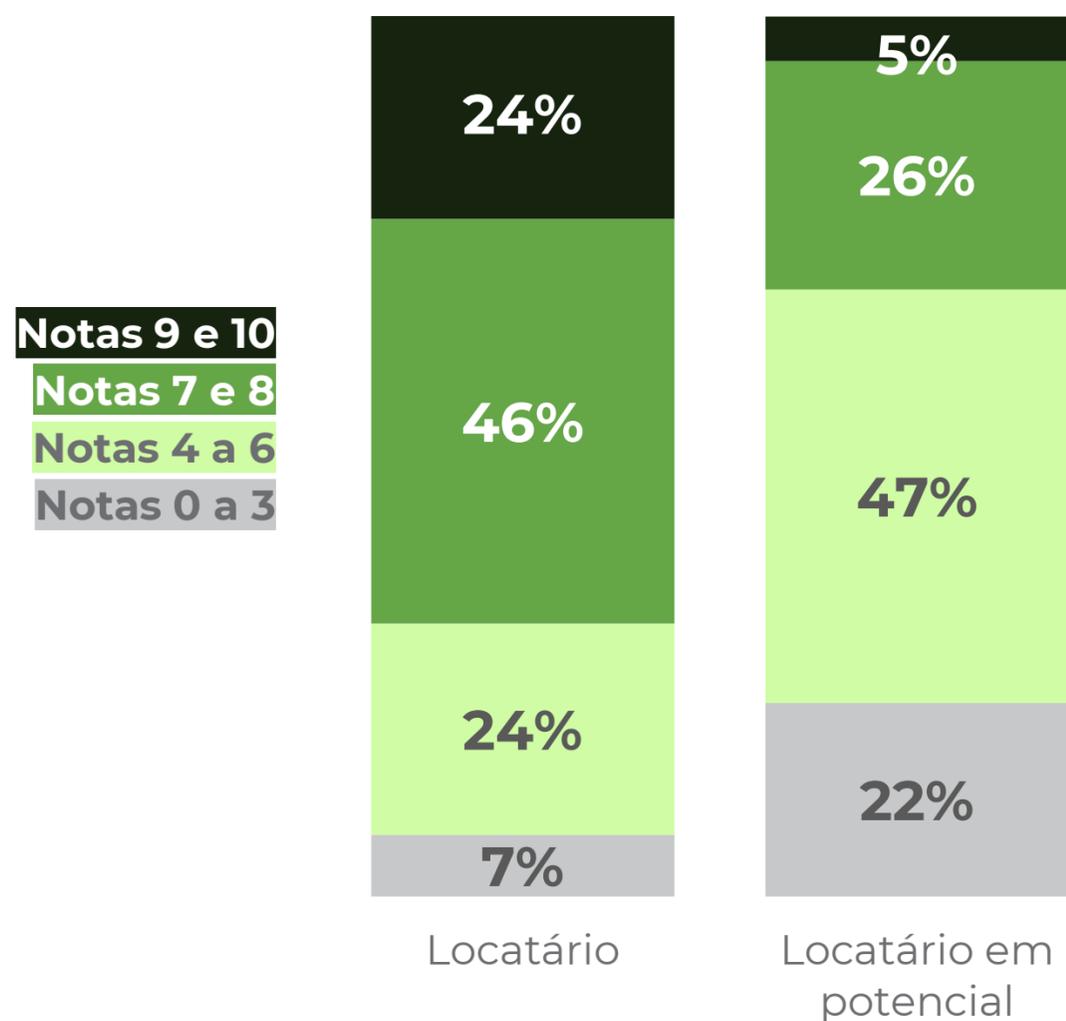
## Tempo para finalizar a jornada de locação Perfil locatário



Cerca de **8 em cada 10** consumidores finalizaram a jornada de locação em **2 meses**.

# A percepção positiva sobre a jornada de locação é maior entre os que já concluíram a transação

## Avaliação da jornada de locação



Dos locatários que já concluíram a transação e declararam ter sido a primeira locação...



Pesquisa **DataZAP+**

**zap<sup>+</sup>**