

Considerações sobre o programa de mobilidade para clientes no mundo da COVID-19

Considerações sobre o programa de mobilidade

A rápida disseminação do recente coronavírus (COVID-19) está tendo um impacto significativo na economia global e na forma como as organizações estão ajustando as opções de negócios em resposta a ela. A mobilidade não é uma exceção. Como ocorre com qualquer situação que se desenvolve com rapidez, as práticas relacionadas à mobilidade também estão mudando rapidamente. A SIRVA está encorajando que todos os líderes organizacionais, bem como funções internas (inclusive de mobilidade), utilizem as informações governamentais e de organizações de saúde para compreender melhor o vírus, as formas pelas quais os indivíduos podem ajudar a conter a disseminação e os locais que são afetados pelo vírus. Informações pertinentes e recursos úteis podem ser encontrados nos sites dos [Centros de Controle e Prevenção de Doenças \(EUA\)](#) e da [Organização Mundial de Saúde](#).

Durante tempos de crise e incerteza, é essencial que as organizações compreendam suas responsabilidades perante seu contingente de funcionários. As informações a seguir destinam-se a fornecer diretrizes para líderes e equipes de mobilidade que ajudarão a oferecer suporte às organizações em suas iniciativas para minimizar o impacto do vírus. Encorajamos você a analisá-las por completo, incluindo a seção Recursos, que fornece links úteis para empregadores sobre vários aspectos de como lidar com a COVID-19.

Como um lembrete, a boa higiene é fundamental para a prevenção e a contenção da COVID-19 pandêmica. A SIRVA encoraja enfaticamente que as organizações lembrem seus associados de prestar atenção redobrada a boas práticas de higiene ao viajar em suas realocações e designações.

Maior suporte

Na melhor das hipóteses, as designações de funcionários fora de seus locais de residência pode ser estressante; o acréscimo de uma potencial ameaça à saúde sem dúvida aumentará a preocupação de seus funcionários em situações práticas de trabalho e das famílias que os acompanham. Além disso, é igualmente estressante para os funcionários que partirão em uma realocação agendada no futuro próximo. Os funcionários e suas famílias podem precisar de serviços adicionais (com as despesas associadas) que deem seguimento a uma realocação planejada ou prestem apoio a uma realocação existente, na qual podem ser necessárias providências de educação, moradia e viagem. Entre elas pode constar a compra de equipamentos de segurança, transporte/quarentena de animais domésticos, providências alternativas de (inclusive acomodações) e a procura de acomodações temporárias (se a residência própria ou de hospedagem já foi desocupada).

Os planos de continuidade de negócios devem fornecer suporte para as responsabilidades de uma organização com o funcionário (e a família que o acompanha), mas podem existir considerações adicionais em virtude da

organização de mobilidade do funcionário. Várias considerações são realçadas a seguir para facilitar o planejamento dessas situações à medida que elas ocorram.

Desafios de fluxo de caixa

Os funcionários afetados podem ter despesas adicionais pagas por eles diretamente como resultado da implementação de planos de contingência por uma organização. Pode ser difícil gerenciar esses custos.

- **Custos inesperados:** Os funcionários designados afetados terão custos inesperados que precisaram ser cobertos com rapidez, e muitos funcionários designados podem não ter fundos imediatos ou crédito disponíveis para cobrir grandes despesas ou despesas contínuas por um período prolongado. São exemplos dessas despesas: voos, hotéis, refeições, custos de moradia temporária, locação de carros, custos de educação alternativa.
- **Apoio financiado pela empresa:** As organizações devem determinar quais custos serão cobertos pela empresa e implementar oportunidades de cobrança direta quando possível, em um esforço para minimizar as despesas pagas diretamente por funcionários. Quando não for possível ou prático (com base em tempo e outras restrições) tomar providências de cobrança direta, as organizações precisarão garantir que os processos de reembolso de despesas sejam eficientes a fim de minimizar o tempo do processo de reembolso dos gastos financiados por funcionários. Entre em contato com seus fornecedores para obter suporte para a definição de providências de cobrança direta, auxílio com o gerenciamento de aprovações de financiamento e estabelecimento de mecanismos de financiamento eficazes. Pergunte ao seu fornecedor se é possível adiantar o financiamento e obter pagamento com você.
- **Pagamentos da soma global:** Em alguns casos, fornecer um pagamento da soma global pode ser apropriado para lidar com despesas diversas, que não sejam de custo mais alto como voos, hotéis e moradia temporária, que geralmente poderiam ser cobertas diretamente.

Atrasos no cronograma do processo de mobilidade

A COVID-19 pode ter um impacto em cronogramas de mobilidade nos locais afetados. Será importante compreender onde atrasos podem ocorrer, como os atrasos podem afetar a distribuição dos talentos e como esses atrasos podem afetar os custos com base em cada perfil demográfico do contingente da organização.

Novas autorizações:

- Em muitos casos, as organizações continuam avançando o processo de mobilidade o máximo que podem em novas solicitações de mobilidade: adquirindo e recrutando talentos, aprovando talentos, criando pacotes, revisando projeções de custo, aprovando mudanças e autorizações iniciais fiscais e de imigração, e revisando cronogramas de mobilidade.
- Dependendo do local de destino, algumas mudanças continuarão avançando enquanto outras serão pausadas até que a organização forneça orientação adicional. A preferência do funcionário em fazer a realocação durante o período de incerteza poderá resultar em atrasos por escolha própria e/ou redução de oportunidade se a saúde pessoal ou outras preocupações forem um problema. As organizações devem considerar planos de contingência para maiores taxas de redução específicas das novas autorizações.

Em mudanças em andamento:

- As mudanças que estão em andamento poderão prosseguir dependendo dos locais de partida/destino. Outras poderão ser canceladas ou pausadas até que a organização forneça orientação adicional.
- As mudanças que continuarem avançando poderão sofrer atrasos de cronograma com os fornecedores que oferecem suporte logístico, pois eles também estão sendo afetados por novas orientações, restrições ou suspensões de operações locais (por exemplo, remessa de bens domésticos).
- Alguns atrasos poderão exigir suporte adicional relacionado à moradia temporária (no local da residência e/ou local anfitrião, dependendo da capacidade do funcionário de acessar acomodação no local da residência e/ou local anfitrião), atrasos de imigração (limitando a capacidade do funcionário e de sua família que o acompanha de entrar no novo local), opções de educação (em casos em que as escolas estejam fechadas ou novas matrículas sejam atrasadas), bem como atrasos na provisão de suporte específico do destino, como tours pela região, tours escolares e serviços de adaptação a um novo ambiente.

Custos potenciais não planejados

Os locais afetados poderão ter custos maiores como resultado de despesas não planejadas, como as seguintes:

- **Despesas duplicadas:** Em alguns casos, as organizações podem descobrir que estão pagando despesas no local residencial e anfitrião referentes a:
 - Hospedagem
 - Transporte
 - Educação
- **Sobretaxas:** Esteja preparado para sobretaxas potenciais à medida que os fornecedores tentam compensar os custos adicionais do fornecimento de serviços: hotéis, empresas aéreas, cobranças portuárias, armazenamento de bens domésticos, taxas de imigração etc.
- **Oferta e demanda:** Alguns serviços podem passar por picos de custos como resultado dos impactos de oferta e demanda, incluindo preços e taxas associados a diárias de hotel, locação de carros e hospedagem corporativa.
- **Custos de ocasião:** Os funcionários afetados podem não conseguir reservar os voos mais baratos devido a problemas de ocasião e disponibilidade, portanto, os custos das passagens aéreas poderão ser maiores que o normal.
- **Locação de móveis:** Se os funcionários afetados retornarem para suas residências ou residências alternativas temporárias nesse período, poderão precisar de auxílio com os custos de locação de móveis caso sua mobília esteja em trânsito ou tenha permanecido no local anfitrião.
- **Telefones celulares:** Os funcionários afetados poderão ter tarifas de telefonia móvel adicionais se tiverem migrado para um plano de telefonia móvel do local anfitrião e não estiverem em um local em que o plano telefônico ofereça suporte às suas necessidades de comunicação.
- **Custos educacionais:** Os funcionários afetados podem ter retornado para sua residência de residência ou um local (alternativo temporário) nesse período e precisarão matricular os filhos na escola pela duração da permanência. Em alguns casos, o funcionário pode incorrer em outras despesas educacionais.
-

- **Despesas de moradia temporária:** Os funcionários afetados que deixaram seus locais anfitriões podem precisar de moradia temporária em locais alternativos até que seja decidido que eles podem retornar em segurança para seus locais anfitriões. Entre as despesas típicas estão custos com hotel/hospedagem corporativa, serviços públicos e despesas com refeições se não houver instalações disponíveis para cozinhar.
- **Locação de carro:** Os funcionários afetados podem precisar de um carro alugado no local da residência/temporário.
- **Armazenamento prolongado:** Os funcionários afetados podem precisar de armazenamento prolongado em trânsito se estiverem em espera pelos bens e eles já estiverem em trânsito.
- **Acúmulo:** Nos locais afetados, poderá haver acúmulo de serviços que criarão atrasos adicionais e potencial para custos adicionais à medida que o atraso afeta outras etapas da mobilidade (por exemplo, imigração, remessas de bens domésticos).
- **Custos de limpeza:** Os Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) preparou uma [série de recomendações](#) para a rotina de limpeza e desinfecção de residências. Além disso, os departamentos de saúde locais podem ter preparado procedimentos de limpeza aprovados para combater a disseminação da COVID-19. Os funcionários afetados devem receber apoio ao cumprir essas recomendações e/ou trabalhar com seus fornecedores de hospedagem no que diz respeito aos procedimentos de limpeza aprovados.
- **Necessidades e custos médicos/relacionados a fatores médicos:** Como resultado da COVID-19, os funcionários afetados e suas famílias podem precisar de exames, atenção médica adicional, hospitalização no país anfitrião, quarentena, máscaras, higienizadores e/ou limpadores e toalhas antibactericidas. Será importante prever e atender a essas necessidades, pois elas provavelmente serão despesas adicionais pagas pelo funcionário que precisarão de reembolso.

Impactos para os fornecedores

A COVID-19 pode ter impacto sobre como sua Empresa de Gerenciamento de Realocação (RMC) e fornecedores podem oferecer serviços em locais afetados.

Departamentos de viagem

- **Reembolso de viagem paga pelo funcionário :** Quando as empresas não tiverem departamentos internos de viagem para reservar a viagem do funcionário, a organização poderá não conseguir acomodar reservas de viagem de emergência pagas pelo funcionário relacionadas à COVID-19 (e o processamento do reembolso associado). Se for solicitado aos seus funcionários que reservem viagem emergencial de forma independente, considere agilizar o processo de reembolso por meio dos parceiros de realocação ou do processamento interno de despesas.
- **Maior volume:** Alguns departamentos de viagem podem não conseguir oferecer suporte à assistência adicional que será necessária para os funcionários afetados (alterações de viagens, cancelamentos de viagens). Um plano de contingência deve ser preparado, implementado e comunicado aos funcionários para auxiliá-los com as providências da viagem.

Bens domésticos

- **Protocolos de segurança adicionais** Os fornecedores tomarão medidas adicionais para garantir a segurança de suas equipes em situações práticas de trabalho; por isso, certos processos poderão ser modificados e protocolos adicionais poderão ser implementados.
- **Suporte virtual:** Quando apropriado, os fornecedores de bens domésticos podem aumentar a utilização de pesquisas virtuais para minimizar a exposição na situação prática de trabalho.
- **Atrasos de envio:** Medidas de segurança adicionais e requisitos de país podem afetar os cronogramas de envio, resultando assim em um impacto nos custos de moradia temporária.

Escolas do local anfitrião

- **Ano letivo atual:** Certos locais já suspenderam temporariamente as aulas, e outros poderão fazer o mesmo, dependendo de como o local for afetado.
- **Processo de registro:** Para os locais afetados, o processo de entrevista típica, aprovação e inscrição pode ser modificado ou suspenso até segunda ordem. Tours e reuniões presenciais poderão não ser possíveis até segunda ordem; alternativas virtuais poderão ser implementadas.

Fornecedores de serviços de destino (DSPs)

- **Alterações no suporte:** Para os locais afetados, o suporte do DSP típico pode ser modificado para lidar com as preocupações de segurança da equipe de DSP. Poderá ser fornecido suporte adicional virtualmente para limitar a exposição presencial. Muitos fornecedores terão questionários que devem ser preenchidos e processos específicos que precisam ser seguidos para garantir a segurança de seus funcionários (por exemplo, declarações de viagem e médicas). Em alguns locais, todo o suporte pode estar temporariamente indisponível. Isso pode representar um desafio para novas mudanças, mudanças em andamento e suporte para designação que possam ser necessários. Será necessária paciência adicional enquanto os fornecedores enfrentam seus desafios locais, que podem afetar sua capacidade de cumprir os cronogramas e os acordos de nível de serviço.

Treinamento de idioma/treinamento cultural

- **Alterações no suporte:** Para os locais afetados, o suporte presencial pode ser modificado para lidar com preocupações de segurança; suporte adicional poderá ser fornecido virtualmente. Muitos fornecedores terão questionários adicionais e processos específicos que precisarão ser seguidos para garantir a segurança de seus funcionários (por exemplo, declarações de viagem e médicas). Em alguns locais, todo o suporte pode estar temporariamente indisponível.

Suporte à imigração

- **Atrasos no cronograma:** Espere atrasos no processamento da imigração em locais afetados. Alguns podem ter o processamento de visto de trabalho ou residência temporariamente suspenso. Os cronogramas de imigração precisarão ser fluidos, pois as mudanças em processos e requisitos poderão ser diárias. Os funcionários e as partes interessadas deverão ser notificados de cronogramas ajustados, conforme estiverem disponíveis.

- **Documentos atrasados ou retidos:** Os locais afetados que tenham serviços suspensos ou atrasados poderão afetar de forma adversa os funcionários se a documentação necessária (por exemplo, passaportes) já tiver sido enviada.

Registros locais

- **Atrasos no cronograma:** Espere atrasos em locais afetados, pois alguns locais suspenderam temporariamente as operações ou estão limitando o processamento de registros. Os cronogramas previstos precisarão ser ajustados e comunicados aos funcionários afetados e às partes interessadas da organização.

Mobilização

Quando a preocupação com a COVID-19 se aliviar em determinados locais e as organizações reduzirem ou removerem as restrições de mobilidade, as organizações estarão ansiosas para mobilizar com rapidez o talento atualmente parado e voltar à normalidade com novas mudanças. Será essencial que as organizações se comuniquem e criem estratégias com sua RMC e/ou fornecedores sobre como agilizar esse processo. As organizações podem estar prontas para retomar as atividades de mobilidade, mas os locais e fornecedores afetados podem ser mais lentos para reagir.

- **Estratégia/priorização** Quanto a organização tiver tomado a decisão de começar a fazer a mudança de funcionários parados/em espera para locais anfitriões será necessário:
 - Definir processos claros para qualificar/liberar os funcionários afetados para viajarem para os locais anfitriões
 - Avaliar os desafios do local com sua RMC e/ou fornecedor
 - Definir um processo para autorização de um retorno e uma nova contratação de qualquer serviço suspenso: diárias, serviços de realocação etc.
- **Atrasos em virtude de acúmulo:** Quando uma organização decidir que as mudanças serão retomadas, é recomendado que verifiquem com a RMC ou o fornecedor para garantir que esteja pronta para começar a fornecer suporte. As organizações devem estar preparadas para atrasos potenciais enquanto os próprios fornecedores normalizam as atividades que podem ainda ser modificadas e lidam com o trabalho em andamento que tenha sido suspenso junto com o fluxo de novos inícios e solicitações.

Se ainda não tiver feito isso, considere adotar estas medidas recomendadas imediatas:

1. Identifique seu contingente global:
 - Onde os seus funcionários móveis estão localizados?
 - Compare os locais de seus funcionários móveis com as áreas afetadas pela COVID-19
 - Entre em contato com os funcionários de locais afetados de forma proativa para compartilhar atualizações de status e protocolos sugeridos
 - Compreenda as preocupações dos funcionários e a resposta necessária

2. estabeleça uma parceria com a mitigação de riscos (e outras equipes internas) para definir e implementar procedimentos do protocolo de emergência (conforme apropriado)
3. Analise as políticas de mobilidade para compreender os protocolos de emergência/evacuação e opções de repatriação (conforme apropriado)
4. Trabalhe com sua rede de parceiros de mobilidade para identificar opções de suporte para implementação de protocolos de emergência/evacuação e repatriação

Recursos úteis

Há diversos recursos disponíveis para empresas durante os desafios deste momento:

- O painel em tempo real do Johns Hopkins para monitoramento de várias estatísticas associadas aos casos globais da COVID-19:
<https://www.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>
- Centro de Inteligência e Orientação da WorldAware:
<https://www.worldaware.com/resources/intelligence-alerts/sars-cov-2-and-covid-19-coronavirus-intelligence-hub>
- O resumo dos recursos sobre a COVID-19 para funcionários da Mercer:
<https://www.mercer.com/our-thinking/law-and-policy-group/roundup-novel-coronavirus-resources-for-employers.html>

O impacto da COVID-19 sobre a mobilidade é fluido. A SIRVA continuará a monitorar, coletar, analisar e relatar informações e fornecer orientação para gerenciamento de realocação sobre esse importante tópico. A SIRVA encoraja que as organizações trabalhem em contato direto com seus gerentes de conta e funções internas da organização para conhecer as complexidades e as preocupações referentes ao impacto da COVID-19 sobre o suporte à mobilidade.

Revisado em: 11/03/2020