

## Vistorias virtuais de bens de uso doméstico

**Mike Smith, Vice President, Global Moving Sales and Account Management**

### *Uma avaliação do “novo normal” no setor de mudanças*

As vistorias de bens de uso doméstico sempre foram o primeiro passo importante no processo de mudança de um funcionário. Depois que uma mudança era iniciada, a empresa de mudanças entrava em contato com o funcionário designado ou transferido para agendar uma reunião presencial na residência. Embora não se discuta que a intenção era avaliar a quantidade e o tipo de mercadorias a serem transportadas, a visita também abordava um objetivo igualmente importante: estabelecer o tipo de primeira impressão e relacionamento que fomentaria a confiança e minimizaria a ansiedade durante aquele que é considerado por muitos um dos eventos mais estressantes na vida de uma pessoa – a mudança. Com a COVID-19, as empresas de mudanças foram obrigadas a substituir a vistoria de bens de uso doméstico realizada presencialmente na residência por vistorias virtuais. Essas vistorias virtuais fornecem uma imagem precisa dos bens de uso doméstico de um funcionário designado/transferido? Elas possibilitam estabelecer o tipo de relacionamento com o qual as empresas de mudanças contam? O que as organizações podem fazer para garantir que seus funcionários estejam recebendo o melhor atendimento durante esta fase essencial da mudança?

### **Avaliação do processo de vistoria virtual**

Conforme as vistorias virtuais se tornaram o “novo normal”, nós nos perguntamos em que medida elas podem ser comparadas com as vistorias presenciais de bens de uso doméstico:

- É fácil reservar e confirmar uma vistoria virtual em uma data preferencial?
- É fácil usar a tecnologia?
- Quais interfaces são exigidas para usar a tecnologia?
- A vistoria resulta em um inventário preciso dos itens que pode ser usado pela empresa de mudanças/gestão de relocation?
- Após o encontro, o funcionário se sente tranquilo e confiante em relação ao processo?

Como mencionado no início desta publicação do blog, historicamente, a vistoria de bens de uso doméstico tem sido altamente valorizada como o primeiro contato que um funcionário

tem com a empresa de mudanças. Ou seja, essa primeira percepção define o ritmo de todo o processo de mudança. De modo geral, a vistoria virtual tem redefinido o atendimento em nosso setor; então, queríamos vivenciar esse atendimento sob a perspectiva de um funcionário designado/transferido. Em última análise, queríamos determinar qual impacto (se houver) a interação entre o vistoriador e o funcionário feita por meio de um dispositivo digital teria sobre o processo de vistoria e as percepções resultantes por parte do funcionário.

### **Semelhanças e diferenças entre fornecedores**

Para encontrar respostas a essas perguntas, a diretora de contas da SIRVA, Jennifer Garcia, realizou vistorias de teste com três fornecedores de vistoria virtual. Em cada agendamento, ela se aprofundou no processo usando sua própria residência como um exemplo consistente. Os resultados detalhados dos testes da vistoria podem ser visualizados no [registro de um webinar organizado em conjunto pela SIRVA e a Worldwide ERC](#). Abaixo, há um breve resumo das nossas constatações.

#### **Semelhanças**

Na maioria dos aspectos, o processo de todos os três fornecedores era semelhante. Usando um celular, os usuários:

- Selecionam e agendam uma data e um horário para a vistoria
- Recebem uma confirmação sobre o horário agendado, geralmente por e-mail
- São orientados a baixar o aplicativo de vistoria virtual do fornecedor
- Recebem mensagens de lembrete antes e no dia da vistoria virtual
- Utilizam a câmera do celular para mostrar aos vistoriadores os itens que há na residência

Os aspectos tecnológicos também eram bastante semelhantes e poderiam ser divididos em três funções/interfaces básicas:

1. **O aplicativo e a interface da empresa de vistoria** para reservar o horário e realizar a vistoria
2. **O dispositivo portátil** usado pelo funcionário para transmitir imagens em tempo real para o vistoriador durante uma vistoria virtual
3. **A tecnologia usada para agregar informações** e apresentar os resultados da vistoria para a empresa de mudanças

Embora houvesse algumas diferenças em relação ao visual, à experiência proporcionada e à funcionalidade de cada aplicativo, as vantagens comuns incluíam uma capacidade prática de agendar uma vistoria com um clique de um botão a qualquer hora do dia, com horários disponíveis após a meia-noite. A acessibilidade fácil, desde que o usuário tivesse um sinal de Wi-Fi, também era uma vantagem. Todas as empresas de vistoria exigiam que o usuário concordasse com os termos e as condições elaborados para proteger o usuário e o vistoriador, e todos os três fornecedores concordaram em não distribuir nenhuma informação coletada através do aplicativo ou da vistoria sem aprovação.

### **Antes da vistoria:**

#### **Os profissionais de mobilidade devem orientar o funcionário a:**

1. Colocar o celular no modo “Não perturbe” para evitar interrupções de notificações pop-up indesejadas
2. Organizar a bagunça, as prateleiras e os armários para que os vistoriadores tenham uma compreensão clara do que precisará ser transportado (o piso varrido não ajudará os vistoriadores a avaliar a quantidade real de bens de uso doméstico de um proprietário, mas ver claramente os itens organizados em um armário ou nas prateleiras, sim)
3. Lembrar-se de que a vistoria começará com uma apresentação virtual (um aviso prévio para que o funcionário possa se vestir de uma forma que se sinta à vontade para a reunião virtual)

### **Diferenças**

Embora o estilo e a funcionalidade das vistorias variaram em menor grau (de onde e como as confirmações das vistorias foram fornecidas até como os cômodos foram definidos), houve diferenças notáveis na forma como as vistorias foram conduzidas e nos estilos interpessoais das pessoas que as conduziram. São essas diferenças que podem representar o sucesso ou o fracasso da experiência de mudança.

### **Preparação e organização**

Saber como planejar a embalagem, o acondicionamento, o carregamento e o transporte de bens de uso doméstico depende de uma estimativa bem-sucedida da quantidade e do peso dos bens de uso doméstico que precisarão ser transportados. Em resumo, a vistoria virtual deve realizar um inventário preciso para elaborar um plano de mudança para o funcionário e a empresa de mudanças. A capacidade do funcionário de representar com precisão seus bens de uso doméstico será fundamental para uma avaliação bem-sucedida. Todos os três

fornecedores recomendaram ter em mãos uma fita métrica e uma lanterna para fornecer uma sensação de escala e/ou visualizar itens em áreas mais escuras que possam precisar de iluminação. No entanto, apenas um fornecedor – o fornecedor que consistentemente se destacou como excepcional entre os três – afirmou que organizar previamente armários, prateleiras etc. seria útil.

### **Itens valiosos e acondicionamento personalizado**

O acondicionamento, especialmente o acondicionamento personalizado, pode ser caro; por isso, é importante que os vistoriadores e os funcionários concordem sobre quais itens serão acondicionados e qual será o custo. As listas de itens padrão para acondicionamento variaram muito de fornecedor para fornecedor; porém, mais uma vez, um deles se destacou como o vencedor ao ter uma conversa proativa com nosso diretor de contas sobre a definição de “um item de valor”. Para além do valor monetário de um objeto, o fornecedor acrescentou que um objeto de valor deve ser definido como qualquer item que tivesse *importância* para o funcionário. Os outros fornecedores sequer trataram de objetos de valor ou acondicionamento durante a vistoria.

### **Treinamento e empatia**

Apesar dos anos de experiência e de preparar funcionários para *suas* vistorias de bens de uso doméstico presenciais, Jennifer ficou apreensiva antes de suas vistorias virtuais. Ela organizou seus pertences de forma adequada o bastante para fornecer um inventário preciso de seus bens de uso doméstico? Ela precisaria conduzir cada um dos passos? E se ela esquecesse algo? Como a mudança é considerada um dos eventos mais estressantes da vida de uma pessoa, é muito importante que o vistoriador que está realizando a vistoria virtual seja bem treinado, paciente e agradável para deixar os funcionários à vontade e orientar o processo de forma eficaz. Durante as vistorias de teste que Jennifer realizou, dois dos vistoriadores foram profissionais e estavam preparados, mas um parecia desorganizado, distraído e apressado. Dentre os dois fornecedores mais profissionais, o vencedor foi mais uma vez excepcional ao estabelecer rapidamente a empatia e oferecer orientações úteis sobre os melhores ângulos e lugares para começar a registrar a fim de realizar um inventário preciso de seus pertences.

### **Tempo gasto**

O tempo gasto pelos vistoriadores em cada vistoria virtual variou de 15 minutos a 1 hora. Concluímos que qualquer vistoria inferior a 30 minutos foi curta demais para inventariar com precisão uma residência de mais de 280 metros quadrados. O fornecedor que demorou mais e que foi mencionado anteriormente como excelente em outras áreas, também foi o mais completo, organizado, elucidativo e, o mais importante, empático. O tempo gasto

durante a vistoria não se refletiu apenas na precisão dos resultados do inventário, mas também nos níveis de tranquilidade e confiança de Jennifer de que correria tudo bem na mudança. Se pudesse escolher, ela teria selecionado esse fornecedor para a mudança.

### Como escolher o fornecedor certo de vistoria virtual

É claro que os funcionários normalmente não *têm* a opção de escolher o fornecedor de vistoria virtual. Isso normalmente é decidido pelo empregador ou pela empresa de mudanças. Aqui está o desafio: Se as mudanças bem-sucedidas dependem de inventários precisos e do nível de conforto do funcionário, e o nível de profissionalismo e habilidade do vistoriador pode variar de fornecedor para fornecedor, como os empregadores podem garantir que seus funcionários estejam trabalhando com as melhores empresas de vistoria virtual?

Se a empresa estiver gerenciando suas vistorias virtuais “internamente”, é importante lembrar que, por si só, a inserção de um dispositivo digital entre o vistoriador e o funcionário de mudança transforma drasticamente o processo. Os próprios vistoriadores devem ser adeptos de estabelecer confiança e empatia por telefone, o que exige a consideração de novas maneiras de fazer conexões interpessoais, saber que tipos de brincadeiras funcionam e não funcionam nessa nova mídia e encontrar novas formas de estabelecer familiaridade e assegurar a tranquilidade do funcionário de mudança.

As empresas de gestão de relocation (EGR) surgiram como um parceiro sólido para as organizações quando se trata de vistorias virtuais, graças à sua extensa rede de fornecedores. A SIRVA, por exemplo, avalia fornecedores em todas as divisões de nossa rede. Realizar pesquisas de satisfação com funcionários designados/transferidos e avaliar regularmente a precisão das vistorias virtuais possibilita que fornecedores experientes examinem dados, permitindo-lhes classificar os fornecedores de acordo com seu desempenho nas áreas de cadência de empatia, profissionalismo e habilidade.

Como uma empresa **integrada experiente de relocation e mudanças**, a SIRVA é capaz de designar os recursos de mudança certos com base na localização e na necessidade. Com base na compreensão das necessidades, também podemos designar o vistoriador virtual mais qualificado em qualquer lugar do mundo. Além disso, nossa vasta experiência nos ajuda a elaborar um diálogo personalizado que os vistoriadores devem ter com cada funcionário, em virtude de nuances regionais, diferenças culturais, nível de cargo etc.

### Comece com o pé direito

Uma vistoria mal gerenciada pode causar uma série de problemas para organizações, funcionários e empresas de mudanças. Quando os funcionários duvidam da capacidade de uma empresa de mudanças para gerenciar seus pertences com segurança, o estresse decorrente pode acarretar mais atividades administrativas por parte do empregador e da empresa de gestão de relocation – e menos foco nas tarefas exigidas do cargo por parte do

funcionário. Um inventário incorreto do conteúdo de bens de uso doméstico pode resultar em falta de materiais de embalagem ou no dimensionamento incorreto dos veículos e/ou contêineres no momento da mudança. Podem surgir custos inesperados e tensões em um momento no qual a importância de gerenciar os custos de relocation é mais valorizada do que nunca. Maximizar a produtividade do funcionário de mudança e minimizar falhas de comunicação e estresse são fundamentais para garantir uma relocation tranquila.

Como tudo isso depende da implementação bem-sucedida de uma vistoria virtual amistosa e completa, garantir que seu funcionário se reúna com um vistoriador virtual que seja experiente e qualificado para estabelecer um vínculo é muito importante. No final, a experiência de Jennifer nos mostrou que seu nível de tranquilidade era o fator mais importante em relação à percepção de uma mudança em vias de ocorrer.

“A experiência com cada vistoria define o ritmo de toda a experiência”, afirmou Jennifer. “O contato agradável me deixou à vontade, enquanto o vistoriador que parecia apressado e desatento fez com que eu me sentisse irrelevante para as pessoas que fariam a minha mudança. Com base nas três abordagens diferentes da vistoria, posso dizer que quando o vistoriador dedica tempo e atenção ao estabelecer afinidade com o funcionário designado/transferido, comunicar-se com calma e orientar a experiência de uma maneira bem informada, o processo parece gerenciável, controlado e respaldado pelo nível correto de conhecimento. Como resultado, os funcionários que estão de mudança terão mais confiança no processo, surpresas podem ser evitadas e eles podem se beneficiar, juntamente com seus patrocinadores corporativos e empresas de mudanças, da prestação dos serviços corretos pelo preço correto”.

### **Colaboradores:**

Lisa Marie DeSanto, gerente de Marketing de Conteúdo

Jennifer Garcia, diretora, Gestão de Contas SMM