**1. Que tipo de iniciativas implementaram quando os colaboradores começaram a trabalhar a partir das suas casas, de forma a facilitar-lhes o trabalho desde casa? (Por exemplo, cederam material, atribuíram um budget aos colaboradores para comprar material de escritório, etc...)**

**1º confinamento geral (março e abril 2020)**

A iad Portugal tem, neste momento, 23 colaboradores na sua sede que dão apoio a uma rede de mais de 600 consultores imobiliários independentes que estão distribuídos um pouco por todo o país.

Com o agravamento da situação pandémica em março de 2020 em Portugal, a equipa da sede da iad Portugal iniciou prontamente um modelo de rotatividade dos colaboradores e equipas em espelho. Contudo, ainda antes de decretado o primeiro confinamento geral, já a equipa da sede da iad Portugal estava 100% em teletrabalho.

Conseguimos mobilizar todos os equipamentos e recursos para implementar o home office em tempo recorde, sem qualquer entrave. É certo que o grupo iad assenta num modelo digital e desmaterializado, sem estabelecimentos de atendimento ao público, por exemplo. E o facto é que a nossa génese digital se revelou neste contexto, um verdadeiro trunfo.

Todos os colaboradores da sede tinham computador portátil, o que facilitou o processo. Aos colaboradores que não tinham telemóvel da empresa, a iad Portugal prontificou-se a suportar os custos das chamadas realizadas no âmbito profissional. Todos os colaboradores foram autorizados a levar os equipamentos necessários à sua atividade e ao seu conforto para trabalhar a partir de casa, desde monitores, cadeiras, equipamentos diversos e impressoras.

No que diz respeito à rede de consultores iad, viram-se subitamente confinados e absolutamente limitados do que diz respeito à sua atividade no terreno, com a impossibilidade de serem realizadas visitas a imóveis, realizados CPCV e escrituras. A iad Portugal reagiu prontamente com um conjunto de iniciativas direcionadas à rede, nomeadamente:

* Comunicações regulares decorrentes da evolução da pandemia e das medidas anunciadas pelas autoridades;
* “Good Morning iad”: mensagem em vídeo realizada todas as manhãs pelo CEO Alfredo Valente com temas de interesse para a nossa atividade e o esclarecimento de dúvidas colocadas por parte dos consultores;
* “iad business meetings”: unidades de formação online todos os dias às 15h protagonizadas por colaboradores dos diferentes departamentos da sede e Formadores Habilitados da rede;
* Universidade online: a iad é a única rede imobiliária com uma universidade online gratuita para todos os seus consultores com temas que vão desde a mediação imobiliária ao management, uma ferramenta que ganhou ainda mais relevância neste contexto;
* Os Formadores Habilitados da rede criaram um grupo privado no Facebook “iad – Se Forma”, destinado à partilha de conteúdos formativos entre consultores da rede para proporcionar uma entreajuda numa altura em que a formação presencial está condicionada e foi substituída por formação online;
* Aceleração e consolidação de parcerias que vieram ajudar o trabalho dos consultores nesta fase, nomeadamente no que diz respeito à qualidade gráfica da apresentação dos seus imóveis e realização de visitas virtuais, com parceiros como a Whitebalance e Realisti.co e Nodalview.

**Retoma da atividade (maio 2020)**

No período em que terminou o 1º confinamento geral, a iad prontamente reforçou o apoio e a orientação aos consultores no período de desconfinamento e tomou medidas para que a atividade dos consultores no exterior fosse retomada com máxima segurança para todos os intervenientes. Entre várias iniciativas, disponibilizámos um guia completo de recomendações de segurança para a retoma da atividade, nomeadamente no que diz respeito à atividade exercida nos polos de formação e escritórios partilhados, deslocações e encontros / visitas presenciais, assinatura de documentos, relações com terceiros e máscaras de proteção individual.

A par do guia de recomendações, partilhámos ainda com os consultores diversas “to do lists”, para os ajudar no regresso ao trabalho no exterior, reforçando sempre as precauções que devem tomar nas mais diversas áreas da atividade imobiliária.

A equipa da sede da iad Portugal apenas regressou ao escritório no mês de junho, mas mantendo o anterior regime de alternância dos colaboradores fisicamente presentes no escritório e equipas em espelho, sistema que manteve até outubro, quando a situação pandémica se voltou a agravar.

**2º confinamento geral (janeiro 2021)**

Os colaboradores da sede da iad Portugal encontram-se 100% em teletrabalho desde o início de novembro.

A rede de consultores vê novamente limitada a sua atividade, nomeadamente com o impedimento de realização de visitas a imóveis de forma presencial e o contacto com clientes. Contudo, a atividade não parou completamente dado o funcionamento dos serviços públicos e dos notários mediante marcação prévia.

Durante esta fase, a iad Portugal reforça a possibilidade de fazer visitas virtuais a imóveis e reuniões à distância; retoma diariamente a rubrica “Good morning iad”, na qual o CEO Alfredo Valente fala todas as manhãs live à equipa; redobrou as formações online para reforço de conhecimento e aquisição de novas competências; está a dinamizar uma série de “iad business meetings” com *speakers* externos para partilhar conhecimento nas suas áreas de especialização, nomeadamente ao nível da resiliência emocional, numa fase em que muitos de nós começam a acusar saturação perante este cenário pandémico; e, todas as sextas-feiras, lançamos a “iad Happy Hour”, uma nova rubrica que junta toda a rede num momento de lazer que visa reforçar a união e o sentimento de pertença à iad Portugal.

Importa salientar que desde início da pandemia, o grupo iad realizou diversas outras iniciativas, nomeadamente eventos digitais, como o “iad world challenge”, que reuniu todas as filiais do grupo (Portugal, França, Espanha e Itália) em setembro, o “iad Xmas meeting” e o “iad Xmas show”, este último, uma verdadeira emissão televisiva para todos os membros da rede.

No Natal foi também, pela primeira vez, enviado a todos os consultores e colaboradores da iad Portugal um iad Xmas Gift, uma oferta que chegou a mais de 600 moradas. Na impossibilidade de se realizarem os habituais jantares de Natal e num ano tão marcado pelo distanciamento físico, a iad Portugal procurou manter a proximidade entre todos, enviando um presente com significado para toda a rede de consultores e equipa de colaboradores da sede da empresa em Portugal.

**2. Porque decidiram fazê-lo?**

Todas estas iniciativa têm como prioridade absoluta a saúde e a segurança de todos os nossos colaboradores e consultores. Em segundo lugar, tal como todas as empresas, temos feito tudo o que está ao nosso alcance para manter as equipas informadas e ativas. É um grande desafio para todos nós e para a iad Portugal não é exceção.

**3. Era algo que os colaboradores exigiam?**

A direção da iad Portugal foi sempre muito proativa nas medidas tomadas, pelo que, sinceramente, nós agimos; não reagimos. E tudo tem fluído muito bem e os resultados têm sido extraordinários. Quer em termos de novos consultores que têm abraçado este projeto e de novos colaboradores que temos integrado na sede, de novos imóveis angariados, de transações realizadas e do volume de negócios gerado, a nossa performance tem sido muito positiva nestes últimos meses em que nos vemos todos confrontados com esta terrível pandemia.

**4. Essa iniciativa trouxe benefícios positivos para a empresa? Que tipo de benefícios, a que nível?**

Todo este contexto tem sido muito exigente para todos nós, que nunca imaginámos viver algo semelhante. Todas estas iniciativas têm tido um feedback extremamente positivo por parte dos colaboradores, que vêm respeitada a sua segurança em primeiro lugar, e por parte dos nossos consultores imobiliários independentes. No que à rede diz respeito, prova disso, é que no inquérito realizado no final de 2020 pela agência francesa Presence, especializada em *marketing research* e *customer experience management*, revela que 97% dos consultores da rede estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a iad Portugal, o que é para nós um indicador de que temos feito um bom trabalho.

**5. Foi fácil começar a trabalhar a partir de casa? Quais os principais desafios?**

Tendo a iad por base um modelo de negócio alavancado no digital, significa que trabalhamos diariamente com plataformas digitais que por si só já foram desenvolvidas a pensar no trabalho à distância por parte da nossa rede de consultores, que podem operar a partir de qualquer lugar. Como não temos lojas abertas ao público (como as agências imobiliárias tradicionais), reconhecemos que o teletrabalho constituiu uma transição leve para nós. Quanto aos colaboradores da sede, a transição fez-se com tranquilidade e tudo tem corrido muito bem.

Os principais desafios residem mesmo na falta de contacto presencial das equipas e no menor grau de interação, o que pode naturalmente afetar os níveis de produtividade e motivação. Hoje, mais do que nunca, a comunicação revela-se absolutamente fundamental para que os colaboradores e os consultores não se sintam isolados, se sintam parte do mesmo projeto e não percam o foco.

**6. Tencionam implementar algum outro tipo de iniciativas que tragam maior bem-estar aos colaboradores, sobretudo agora que trabalham nas suas casas?**

Neste 2º confinamento geral, a nossa reação foi rapidíssima. Já tínhamos a experiência do primeiro confinamento, o que nos permitiu agilizar rapidamente um plano de ação para manter unidas e motivadas as equipas. Simplificámos alguns processos, nomeadamente, começámos a fazer mais conteúdos live para evitar toda a gravação e edição de conteúdos que tínhamos de fazer previamente e que consumia um tempo significativo.

Somos uma empresa jovem e dinâmica e, assim como implementámos agora as “iad Happy Hour”, outras iniciativas podem surgir para colmatar as principais carências que formos identificando e que, neste momento, sentimos que se prendem mais com a estabilidade emocional e com a resiliência perante toda esta situação que estamos a viver.