

ARTIGOS

Crise acelera processo de digitalização do mercado imobiliário

10 de junho de 2020



Sandro Carlesso é presidente da Ademi-ES. - Foto: Divulgação

Segundo pesquisa da Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (SBVC), 52% dos entrevistados estão comprando mais em sites e aplicativos durante a quarentena

A pandemia da Covid-19 tem provocado mudanças profundas na sociedade. E sempre que há transformações no comportamento humano, as empresas também são, naturalmente, instigadas a se reinventarem. Elas precisam estar alinhadas à nova forma dos seus clientes pensarem, sentirem, agirem, consumirem e se relacionarem entre si e com suas marcas.

No caso do mercado imobiliário, este cenário deflagrou a urgente necessidade de aceleração do processo de digitalização do setor. Mais do que nunca, o consumidor está ainda mais aberto para viver e aprofundar suas experiências de consumo pela internet.

Segundo pesquisa da Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (SBVC), 52% dos entrevistados estão comprando mais em sites e aplicativos durante a quarentena. No entanto, o dado relevante desse estudo é o fato de que 70% desses entrevistados manifestaram interesse em continuar comprando mais online do que faziam antes.

Um levantamento do Grupo Zap, realizado apenas com pessoas interessadas em imóveis, mostrou que 38% dos entrevistados desejam visitas transmitidas por ferramentas de vídeo e 37% gostariam de fazer um tour 360º no imóvel ofertado. Porém, de acordo com a pesquisa, o percentual de empresas que oferecem essas soluções está abaixo da demanda.

- Vendas on-line aquecem o mercado imobiliário do Espírito Santo
- Mercado imobiliário volta a inspirar confiança

Ao que tudo indica, o ambiente virtual passou a ser o real, suprimindo quase completamente a necessidade de se estar in loco em bancos, supermercados e até mesmo em imobiliárias. Se após a pandemia, o mundo voltará a ser como era antes, é difícil prever. O que sabemos de concreto é que a crise ocasionada pela Covid-19 deturpará como legado um ambiente de negócio mais híbrido, onde os mundos on-line e off-line se complementarão, possibilitando que soluções digitais sejam cada vez mais naturalizadas e percebidas pelos consumidores como uma vantagem, um recurso facilitador do seu dia a dia.

O mercado imobiliário já caminhava em direção a este futuro, mas teve seus passos alargados com a pandemia do Novo Coronavírus. O que era, até então, desenvolvido de forma experimental nas empresas, agora se tornou parte de sua estratégia de sobrevivência no mundo dos negócios. De uma hora para outra, toda a indústria imobiliária, sobretudo o segmento de intermediação de compra, venda e locação, teve suas operações fortemente impactadas pela restrição do contato pessoal com clientes. Impactos estes que mudarão de forma permanente e positiva a relação do cliente com o segmento.

O desafio agora é oferecer um ambiente virtual inovador que permita ao consumidor tomar sua decisão de compra ou locação com a mesma clareza e eficiência oferecida no atendimento presencial. É necessário consolidar essa transformação digital, construindo ferramentas inteligentes que permitam, não só apresentar produtos e serviços, como também aperfeiçoar a gestão burocrática dos contratos.

Um dos entraves já superados pelo setor é a escrituração de imóveis. Por força da pandemia, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) permitiu o registro do imóvel on-line. Aqui no Espírito Santo, o serviço já tem sido prestado pelos cartórios. Este novo momento também impôs aos bancos um franco processo de digitalização dos requerimentos de análise, liberação e financiamento imobiliário.

As empresas que aproveitarem esse momento para buscar novas soluções sairão um passo à frente para superação da crise e, conseqüentemente, vão inaugurar uma nova era de consumo. Neste novo cenário, que fique claro, será imprescindível a presença humana e a qualificação da mão de obra. São as pessoas que estarão por trás das máquinas oferecendo todo o suporte necessário para garantir o êxito das transações imobiliárias. A Ademi-ES não tem medido esforços para contribuir e difundir boas práticas entre as empresas associadas.

Sandro Carlesso é presidente da Associação de Empresas do Mercado Imobiliário do Espírito Santo (Ademi-ES).