



Anotações

9 de jul. de 2025

Catchup Semanal Unicef

Convidados [Daniela Cardoso Belmock](#) [Pedro Espinoza](#) [Deisilany Santos](#)

Anexos [📅 Catchup Semanal Unicef](#)

Registros da reunião [📄 Transcrição](#)

Resumo

Deisilany Santos, Pedro Espinoza e Daniela Cardoso Belmock discutiram diversos tópicos, incluindo a atualização do Power BI, resultados do receptivo e WhatsApp, e o treinamento da equipe para a nova ferramenta. Deisilany Santos também relatou um clima tenso na equipe de Giovani devido à migração e inconsistências do sistema. Além disso, Daniela Cardoso Belmock e Pedro Espinoza discutiram o dimensionamento da equipe, e foi elogiado o trabalho da Carolina de Legados.

Detalhes

- **Atualização do Power BI** Deisilany Santos relatou que o Power BI não atualiza há dois dias e expressou preocupação em relação aos resultados, especialmente para o dia 15, data da migração, que pode impactar a análise atual. Pedro Espinoza explicou que a falta de atualização provavelmente se deve a um problema no banco de dados e já solicitou ao Carlos que revise a situação ([00:01:02](#)) ([00:11:20](#)).
- **Resultados do Receptivo e WhatsApp** Deisilany Santos informou que o receptivo alcançou 43.12, um excelente resultado para o mês, e que o WhatsApp, após um início difícil, incluindo um dia em que zerou, conseguiu se recuperar, atingindo 37.14. Pedro Espinoza reforçou a importância de monitorar esses resultados, especialmente em vista da migração ([00:03:02](#)).
- **Campanhas de Save e Upgrade** Deisilany Santos comunicou que as campanhas de save e upgrade estão paradas devido à migração do sistema. A equipe tem

concentrado esforços no trabalho com o WhatsApp para melhorar os resultados ([00:04:19](#)).

- **Treinamento e Adaptação à Nova Ferramenta** Deisilany Santos mencionou que realizaram um treinamento sobre a nova interface com toda a equipe e que há uma lista de pendências a serem ajustadas antes da migração ([00:04:19](#)). Ela também expressou que a ferramenta de WhatsApp será muito básica, exigindo que a equipe construa o sistema do zero com a equipe, pois haverá uma regressão em vários passos do que é feito atualmente ([00:07:14](#)).
- **Situação da Equipe e Problemas de Sistema** Deisilany Santos descreveu um clima tenso na equipe de Giovani, com pedidos de demissão e estresse devido à migração, e relatou que a equipe está lidando com inconsistências entre o sistema antigo e o novo em relação aos pagamentos ([00:08:44](#)). Pedro Espinoza confirmou que a maioria dos problemas está na área deles, e a equipe está trabalhando com o que tem e pedindo paciência ([00:07:14](#)) ([00:09:59](#)).
- **Treinamento de Tabulação e Ajustes da UNICEF** Deisilany Santos informou que desenvolverá um treinamento para as novas tabulações que foram alteradas a pedido da UNICEF, visando simplificar o entendimento ([00:11:20](#)). Ela mencionou que várias reduções e reajustes foram removidos das tabulações, tornando-as mais simples ([00:12:49](#)).
- **Gift Card e Controle de Orçamento** Daniela Cardoso Belmock perguntou sobre o recebimento dos gift cards e Pedro Espinoza confirmou que eles entraram, com a Daniela Cardoso Belmock acompanhando o controle de uso da verba ([00:14:05](#)). Daniela Cardoso Belmock também mencionou que o orçamento da campanha UNICEF de 2025 foi ultrapassado devido à contabilidade de campanhas anteriores no ano corrente ([00:16:10](#)).
- **Remuneração por Premiação e Prevenção de Incorporação Salarial** Daniela Cardoso Belmock solicitou que as campanhas de premiação variem entre gift cards, folgas ou saídas antecipadas para evitar que a remuneração por premiação seja caracterizada como parte do salário fixo ([00:18:10](#)). Deisilany Santos concordou e informou que a campanha de premiação de julho foi adiada devido ao período conturbado da migração e à inoperância de algumas campanhas, planejando uma nova campanha mais elaborada para o próximo mês ([00:19:20](#)).
- **Gerenciamento de Férias e Rescisões** Deisilany Santos relatou um incidente em que uma colaboradora retornou um dia antes das férias e expressou

preocupação com o desligamento de Mariana ([00:20:50](#)). Daniela Cardoso Belmock explicou que a empresa teve rescisões inesperadas por força maior e que o RH fará a indenização da Mariana, mesmo que ela tenha voltado, para não prejudicar a empresa com custos altos ([00:21:39](#)).

- **Dimensionamento da Equipe e Novatos** Pedro Espinoza e Daniela Cardoso Belmock discutiram o dimensionamento da equipe, confirmando que atualmente há 39 colaboradores ([00:26:51](#)). Deisilany Santos comentou que a equipe de novatos é muito boa e interessada, apesar de ainda não terem começado a atender ([00:33:07](#)).
- **Cultura Organizacional e Atendimento ao Cliente** Daniela Cardoso Belmock destacou a importância da cultura organizacional da empresa, que busca oferecer paz de espírito e respeito aos colaboradores, diferenciando-se de outras empresas pelo ambiente de trabalho ([00:34:01](#)). Ela também enfatizou a importância da empatia e do atendimento humanizado no contato com os clientes, mesmo em situações difíceis ([00:36:25](#)).
- **Resultados da Campanha de Elétricas** Deisilany Santos informou que, após a autorização para pagamentos via boleto, a campanha de elétricas melhorou seus resultados, com 6 a 7 sucessos até o momento ([00:40:46](#)). Ela destacou que a equipe conseguiu aumentar a comunicação com pessoas vivas, ao contrário da base anterior, que incluía muitos contatos falecidos ([00:43:26](#)).
- **Treinamento de Legados e Qualidade de Atendimento** Deisilany Santos informou que a Carolina de Legados dará um treinamento para as duas novas agentes, com foco na qualidade do atendimento e na superação das dificuldades de dicção da novata. Daniela Cardoso Belmock e Deisilany Santos elogiaram a Carolina por sua sensibilidade e por ser uma figura querida pela equipe ([00:44:45](#)).
- **Situação do Plano de Saúde e Material de Escritório** Daniela Cardoso Belmock confirmou que o novo plano de saúde entrou sem carência e que o número da carteirinha não mudou, o que superou as expectativas ([00:45:53](#)). Deisilany Santos solicitou a verificação da disponibilidade de resmas de papel, pois o gasto é alto devido à quantidade de documentos impressos diariamente ([00:47:06](#)).

Revise as anotações do Gemini para checar se estão corretas. [Confira dicas e saiba como o Gemini faz anotações](#)

Envie feedback sobre o uso do Gemini para criar notas [breve pesquisa](#).



Transcrição

9 de jul. de 2025

Catchup Semanal Unicef - Transcrição

00:00:00

Daniela Cardoso Belmock: Predo,

Pedro Espinoza: Fala Daniela, como vai

Daniela Cardoso Belmock: tô na luta com meu pequenininho aqui, tadinho, mas

Pedro Espinoza: pelo

Daniela Cardoso Belmock: eu vou

Pedro Espinoza: pé?

Daniela Cardoso Belmock: bem.

Pedro Espinoza: Não melhora não.

Daniela Cardoso Belmock: Não, menino, melhorou, fez o raio X, mas sabe como que é? Oi, Dais. Sabe como que é criança, né? Menino quer andar de bicicleta. Quando eu vejo menino já tá lá na lá fora igual um sacia.

Pedro Espinoza: Sì,

Daniela Cardoso Belmock: Eh, eu grito assim, Daisy. Gente, eu sou uma mãe que eu falei que eu não ia ser. Você já viu o preço que tá a pomada? Eu não tô com dinheiro nem para comprar pomada. Você entra aqui. Coitado das crianças. E os vizinhos

Deisilany Santos: Mas geralmente

Daniela Cardoso Belmock: que escha?

Deisilany Santos: a gente se torna mãe que não queria ser. Eu também me vejo fazendo várias coisas que eu falei, gente, não, para não era para fazer isso.

Daniela Cardoso Belmock: Eu parcelei no cartão. Que situação, Pedro?

00:01:02

Pedro Espinoza: E já está toda quebrada o negócio a ponta a ponta aí com chute, né, da bola

Daniela Cardoso Belmock: É

Pedro Espinoza: negócio.

Daniela Cardoso Belmock: isso. A ponta já arregaçou toda. É isso. É isso. Aí eu falei, depois você passa pros outros, meu filho, pra gente ajudar as pessoas. Aí eu falo: "Quem que vai querer isso agora? Tá tudo ruim".

Deisilany Santos: Ai, credo.

Daniela Cardoso Belmock: Toda a família é igual, só doido

Deisilany Santos: E aí,

Pedro Espinoza: Como

Deisilany Santos: como

Pedro Espinoza: estamos, gente?

Daniela Cardoso Belmock: com frio.

Deisilany Santos: com frio

Pedro Espinoza: Com

Deisilany Santos: também

Pedro Espinoza: frio?

Deisilany Santos: aqui invernado. Pedro,

Daniela Cardoso Belmock: Muito,

Deisilany Santos: já tem o bo de de início para você. Tem dois dias que

Daniela Cardoso Belmock: coitado.

Deisilany Santos: o P não atualiza.

Pedro Espinoza: O VI, o Power

Deisilany Santos: É,

Pedro Espinoza: BI,

Deisilany Santos: tem dois dias que ele não atualiza. Ontem

Pedro Espinoza: por que

Deisilany Santos: era

00:01:58

Pedro Espinoza: está

Deisilany Santos: para

Pedro Espinoza: chorando?

Deisilany Santos: ter mandado mensagem, só que eu não, ontem eu não consegui.

Ontem foi, vixe, atrás direito aqui. Aí hoje de manhã olhei de novo e não tá atualizado.

Pedro Espinoza: Tá bom. Estás com alergia? Desculpa, Dais.

Deisilany Santos: Não

Pedro Espinoza: Que

Deisilany Santos: entendi

Pedro Espinoza: aconteceu? Tás com alergia ou alguma coisa assim? Meio

Deisilany Santos: não.

Pedro Espinoza: Não, bem. Eh,

Deisilany Santos: É só cançar sono mesmo.

Daniela Cardoso Belmock: É só o quê? Dais,

Deisilany Santos: Cansaço e sono misturado. Aí ele

Daniela Cardoso Belmock: juro

Deisilany Santos: vem.

Daniela Cardoso Belmock: que eu entendi. Ressaca.

Deisilany Santos: Só que não.

Daniela Cardoso Belmock: Pode ser também. Tá bom.

Deisilany Santos: Ai, se eu tivesse tendo tempo para beber. Não tô tendo tempo nem para sofrer, chorar, gente. Imagina beber.

Pedro Espinoza: tá bom. Vou verde se mais eh se não atualiza é porque alguma coisa está acontecendo dentro do banco de dados, ou seja, não está eh o o negócio não é comigo, isso eu quero falar, né?

00:03:02

Pedro Espinoza: É mais com Giovan

Deisilany Santos: Uhum.

Pedro Espinoza: e com Mas

Deisilany Santos: Tá.

Pedro Espinoza: vamos vamos revisar.

Deisilany Santos: OK. Eh, vou iniciar pelos resultados. Eh, a gente o resultado tão tão a gente acompanha pela planilha de meta. Então, o resultado que tá aqui é a planilha de meta, por isso que eu quero tanto confirmar para ver se tá tudo certinho. Eh, a gente conseguiu chegar ontem a 43.12 no receptivo. Então, é uma das minhas agonias da do Power BI para mim saber se tá tudo certinho mesmo na nossa análise aqui para confirmar.

Pedro Espinoza: Claro.

Deisilany Santos: porque eh é um excelente resultado, 43.12. Então, eh a gente teve mês passado que foi muito ruim, então eh consegui segurar isso até o dia 15, que é o dia da migração, que eu não sei depois eu não sei o que que vai acontecer. É super importante pra gente, pelo menos, se der alguma coisa, a gente não conseguir atender, a gente vai estar com um resultado segurando alguma coisa nesse sentido. Então, eh, minha preocupação é que a gente consiga chegar o dia 15 com um resultado bom para

que a gente consiga manter aí até o final do mês.

00:04:19

Deisilany Santos: O WhatsApp que tava eh bem abaixo já conseguiu recuperar um pouco. Estamos com 37.14. Eh, eu não me preocupo tanto com WhatsApp porque eu sei que eles eh conseguem ali se superar eh mais pro final do mês. Então, a gente tá trabalhando para isso. Eh, os primeiros dias foi muito ruim. a gente teve um dia que o WhatsApp zerou e aí eh isso trouxe esse impacto grande, mas a gente tá trabalhando com a equipe para conseguir chegar resultados melhores e meio eh a gente conseguiu manter em 50% de segunda para cá. save não, não tem mailing e upgrade também não. Então, estamos parados nas duas campanhas eh de save e upgrade, visto aí essa questão da migração. Eh, ontem nós fizemos o treinamento eh do novo da nova frente com toda a equipe. E nós nós e Geovani conduziu parte, eu conduzi alguns detalhes e aí a gente eh fez também uma lista das coisas que vinham aparecendo ali, que a gente ia percebendo junto com a operação, porque toda vez que eu e Giovani olha o sistema, a gente vê alguma coisa que precisa alterar. Incrível.

00:05:38

Deisilany Santos: Eh, então a gente passou mais uma vez, na sexta-feira a gente tem outra reunião que é para verificar esses detalhes que ainda estão pendentes antes da da migração pra gente ajustar a nossa frente da melhor forma possível, eh, para que nossa parte aqui esteja 100%. O ontem teve um treinamento do Partinico Mil referente ao WhatsApp. Eh, em inglês, algumas coisas eu continuo sem compreender, mas eh hoje vai ter outro que é a continuação. Eh, vamos esperar a Carolina para que ela possa fazer com junto com a gestão igual ela fez os outros, fazendo ali a tradução do que tava sendo falado e tudo. E eu vi que o treinamento eh girou em torno das perguntas que foram feitas pela gente para Carol. Então, a Carol mandou essa lista pro pessoal lá da Nag para eles poderem ir respondendo. E aí acabou que eh foi eh eu vi assim, pelo que tavam mexendo no P Comy era mais ou menos a resolução das dúvidas que a gente tinha. a gente tem tá fazendo um documento de mapeamento aqui na operação das principais dúvidas, mas o que eu pude perceber mexendo ali no acesso do partino com do Gil me emprestou para me olhar, que a gente ainda não tem, eh, é que a ferramenta vai ser muito básica.

00:07:14

Deisilany Santos: Eh, dentro do WhatsApp a gente vai regredir vários passos, eh, no que a gente faz hoje. Então, principalmente no que se diz respeito ao WhatsApp. É, a gente praticamente vai começar do zero, vai construir eh a ferramenta junto com o pessoal, porque a ferramenta é bem básica mesmo. Então, eh é isso, não tem para onde fugir. A gente vai construir junto e começar de novo.

Pedro Espinoza: Aí, bom, ontem falava com Giovani, né? Eh, ele me disse que o foco dele nesse momento também está eh está posto, né, dentro de do BI, né, novo, tá? E não, né? Ou seja, disse que, bom, pelo menos assim, todo lo que é

Deisilany Santos: Yrym.

Pedro Espinoza: os sistemas, né, de parte de do do que ele já fez para UNICEF, né, já estaria meio que entregue, né, e e nada, só aguardando, né, que comece aquele negócio a acontecer, mas me disse que a maioria, ou seja, todos os problemas basicamente estamos lá no no na quadra deles, né, Eh, que até a Cláudia pediu dimissão, não é? Nossa.

Deisilany Santos: Na realidade, eu acho que o clima lá tá bem tenso.

00:08:44

Deisilany Santos: Eh, Cláudia pediu demissão, o Bruno tava de atestada, adoecido por conta da migração, eh, porque eles estão sem chefe desde que o massa saiu. E aí o Bruno acaba que ele tá assumindo a área de de ser analista, né? Porque ele é analista e acaba assumindo ali uma uma função que não é dele de resolver algumas coisas. E ontem a gente teve até uma call rápida, eu e ele, e ele tava desabafando sobre isso de que ele tá extremamente estressado, tá adoecido e e que as coisas estão pesadas lá e etc e tal. E aí eu dá o apoio, né, de falar: "Vamos, vai dar certo, relaxa, as coisas vão ser acertar no momento certo". Mas eu não tenho muito que o que fazer, né, para ajudá-lo. O que a gente pode, porque assim, eh, no nosso sistema antigo, o eles inventaram de colocar todas as formas de pagamento dentro da vind e o nosso sistema antigo não tava preparado para isso. E em uma reunião Giovani foi falou assim: "Gente, essas modificações que vocês estão fazendo é para agora ou é para um novo sistema?" Aí o próprio Bruno falou: "Esquece agora é pro novo sistema".

00:09:59

Deisilany Santos: Só que eles colocaram tudo dentro do do do da vind e o nosso sistema não tá reconhecendo. Ou seja, a gente tá com uma planilha cheia de coisas que estão em consistência com a vinde e com o o nosso sistema, que é a frente, né? Então, eh, eu acredito que quando a gente migrar, isso já vai estar mais adaptado, mas eh esses vai ser mais uma semana aí coletando problemas eh por conta dessa questão, né, de de eles ter se adiantado para fazer uma ação e o nosso sistema antigo não tá preparado para isso. Mas assim, a gente sabe como é que é o momento, então a gente tá tá dançando conforme a música. Pedro, eh, eu pedi paciência pras meninas que nem tudo a gente vai conseguir solucionar. Eh, elas são muito, as backofs principalmente são muito detalhista, nada passa de erro, de inconsistência, então elas ficam preocupadas com a situação. Falei, gente, eh, o momento é esse, a gente vai trabalhar com o que a gente tem. Então, eh, vamos ter paciência que quando a chave virar, eu acredito que parte desses problemas vão diminuir, a gente vai ter problemas diferentes.

00:11:20

Pedro Espinoza: Sim. Eh, tava revisando aqui, não é problema da da aplicação do Power BI, é problema do do banco de dados. Algo está acontecendo que não que que eles lá, né, não atualizaram. E bom, e já já mandei aí a pedir para o Carlos revisar, mas apenas já já esteia me vão avisar eu sou vai ser só atualizar e já vai estar pronto, tá?

Deisilany Santos: Show. Beleza. Hã, deixa eu ver se tem mais alguma coisa. Eu acho que das minhas preocupações com a migração é essa. H, a gente vai, eu vou desenvolver, se eu não me engano, para segunda-feira um treinamento também das novas tabulações, porque várias coisas a pedido do UNICEF foram alteradas na tabulação. Eh, então eu vou fazer aí esse essa revisão com todo mundo, trazendo as novas tabulações. E uma das coisas que eu preciso verificar com Geovani na sexta-feira é a questão das das campanhas que são leadits e que não e elétrica que não vai para dentro seas fóss parou para ver isso. E aí e eu preciso verificar com ele como que vai ser, porque vai ser só através de histórico. Então, eh, a gente precisa cadastrar essas tabulações novo sistema, porque não tão cadastradas.

00:12:49

Deisilany Santos: Eu tô com acesso com a nova versão aqui e elétrica a combo tá parecendo vazia. Então é uma das coisas que estão pendente para mim e o Geovani verificar na sexta-feira. Mas na segunda-feira eu pretendo aplicar esse treinamento de tabulação já com as tabulações ajustadas, eh, tão simplificadas, assim como o sistema, a gente acha que vai ficar mais fácil o entendimento, as tabulações também vão ser simplificadas em vez de ter, por exemplo, eh, redução de valor para R\$ 10. Ana mandou tirar redução de valor é redução de valor, reversão por redução de valor. Acabou o ponto. Eh, upgrade com reajuste ou sem reajuste, ela mandou tirar. Então tem várias coisas que veio deles que quando a gente fez a revisão das tabulações, eles próprio, por exemplo, reversão de cancelamento, se eu não me engano, por boleto, que era uma coisa que ela ficava pegando no pé, mandou tirar eh essa questão é reversão de cancelamento e acabou. Então, eh, tem umas coisas que elas pediram no decorrer dos anos e que a Ana mandou tirar tudo e eu achei bom, tirei tudo e ela foi falando e eu fui só concordando e tirou, só concordando.

00:14:05

Deisilany Santos: É, então tem É, exatamente,

Pedro Espinoza: Boa.

Deisilany Santos: Dani, eu tenho uma para você. Ela tá aí ainda.

Daniela Cardoso Belmock: É, tô sim. Eu tô quietinha aqui ouvindo. Eu também eh quero te perguntar, recebe, todo mundo recebeu o gift card ontem direitinho?

Deisilany Santos: Eu não sei, mulher. Eu até pedi pro Pablo me avisar quando caísse, mas eu não sei se caiu.

Daniela Cardoso Belmock: É, olha pelo seu,

Deisilany Santos: Edita

Daniela Cardoso Belmock: porque o seu tava com

Deisilany Santos: de olhar.

Daniela Cardoso Belmock: a mesma data. E é porque assim, quando eu recebo é a informação que tá pago, nem sempre tá disponibilizado, mas tá pago. Aí eu fico em paz.

Deisilany Santos: Aham.

Daniela Cardoso Belmock: Mas é sempre bom eh saber se vocês eh tão com o crédito disponibilizado

Deisilany Santos: Eu pedi para um deles que era o o Pablo, o Pablo que é o mais agoniado, né? Aí eu não sei se você já viu no grupo que às vezes é ele que avisa 7 horas da manhã que

Daniela Cardoso Belmock: que

Deisilany Santos: só

00:15:02

Daniela Cardoso Belmock: avisa

Deisilany Santos: deve

Daniela Cardoso Belmock: tudo. É o Sodex, o salário.

Deisilany Santos: Uhum.

Pedro Espinoza: Hm.

Deisilany Santos: Ele é

Daniela Cardoso Belmock: Eu

Deisilany Santos: ter

Daniela Cardoso Belmock: acho que acho que ele botou lá um aviso Ka.

Deisilany Santos: aí por isso que eu pedi para ele, falei: "Pablu, quando sair o gift card da campanha, você me avisa. E ele, velho, ele tá amando esse negócio do gift card. Ele ele tá fazendo de tudo quando tem campanha de gift card para ganhar o gift card. Aí ele vive rodando pela central, falando bem, gente, esse gift card é massa demais e que não seanta é incrível.

Daniela Cardoso Belmock: Geralmente eu sei que Só Dexo caiu por ele mesmo.

Deisilany Santos: E aqui

Daniela Cardoso Belmock: Eu sou a favor do Pedro liberar o seu só para eu saber.

Deisilany Santos: para mim entrou,

Daniela Cardoso Belmock: É, entrou deles também.

Deisilany Santos: então entrou.

Daniela Cardoso Belmock: Entrou sim. E a gente tá fazendo um controle, né? Aíadne, olha essa, Pedro. É, não, Dani, é porque você pediu para te avisar quando o UNICEF tiver com 80% do valor da campanha já utilizado.

00:16:10

Daniela Cardoso Belmock: Então, assim, eu queria te avisar que já ultrapassou aí. Aí eu com aquela sensibilidade que eu não tenho, impossível. Aí eu falei, fala com a Dais que essa sua planilha não tá legal não. Eu te mando a campanha de dezembro e você contabiliza no ano corrente que a 2025 vai acabar com o orçamento do povo. Aí ela falou com você, né?

Deisilany Santos: falou.

Daniela Cardoso Belmock: Alinhou direitinho lá.

Deisilany Santos: Eh, eu passei

Daniela Cardoso Belmock: Falei:

Deisilany Santos: a minha planilha que eu que eu fiz com as informações para ela ir acompanhando também e batendo com a dela para ver. Aí eu dei acesso

Daniela Cardoso Belmock: "É

Deisilany Santos: para

Daniela Cardoso Belmock: isso

Deisilany Santos: ela.

Daniela Cardoso Belmock: aí. É, eu falei com ela porque vai lá a campanha agora a gente pagou em julho, junho, então você contabiliza em junho.

Deisilany Santos: Exatamente.

Daniela Cardoso Belmock: E aí esse valor é por semestre, né? Até já acabou, gente, os 3500 eh desse semestre, né? Aí a Ana falou alguma coisa de disponibilizar do próximo?

00:17:04

Deisilany Santos: Então, eh, deixa eu verificar aqui.

Daniela Cardoso Belmock: Não que tenha acabado o valor, acabou o período do acordo.

Deisilany Santos: Ah, acabou o período, não falou nada não.

Daniela Cardoso Belmock: Eh, porque queria que você me compreendesse, porque chega agosto a gente vai pagar julho. Aí a diretoria, mas esse valor foi até junho, sabe? a gente ainda consegue ir fazendo uma composição porque vocês não, se eu não me engano, são 587 por mês, vocês não

Deisilany Santos: Mas

Daniela Cardoso Belmock: fazem

Deisilany Santos: a,

Daniela Cardoso Belmock: a utilização toda. Da.

Deisilany Santos: mas a questão é que a Ana, por exemplo, eh, ano passado, como é

que foi? Ela disponibilizou a verba. Essa verba foi praticamente pro ano inteiro e aí quando chegou em dezembro pra campanha de Natal, ela disponibilizou uma nova verba. E aí eu acredito que ela deva deva seguir da mesma forma esse ano. Eh, quando chega em junho, julho, assim, eh, ela acredita que a gente vai usando o o remanescente, entendeu? Ela até pergunta na no último na última campanha de Natal, ela perguntou para mim assim: "Ah, quanto sobrou eh do valor disponibilizado no início do ano?"

00:18:10

Deisilany Santos: E aí,

Daniela Cardoso Belmock: Aí, você tá faltando

Deisilany Santos: é, exatamente, mas ela fala que é para seis meses, mas não é bem isso não. Tipo, eu acredito que ela só que ele só vá disponibilizar a nova verba lá na campanha de Natal, mais pro final do ano. E aí é por isso que a gente também tem essa regra assim de tentar não ultrapassar, porque se a gente divide do durante os meses até sair a campanha de Natal, a gente consegue fazer campanhas eh sem utilizar a verba toda de uma vez só ali,

Pedro Espinoza: Isso.

Daniela Cardoso Belmock: Entendi.

Deisilany Santos: sendo econômico, né, e e

Daniela Cardoso Belmock: É,

Deisilany Santos: controlado ali para não ultrapassar muito Eh, Eh Yry.

Daniela Cardoso Belmock: e outra coisa também que eu queria te pedir, eh, a, a remuneração por premiação, ela é esporádica na cabeça da justiça, né? por exemplo, você eh não, para eles não tem como você ser superar os resultados todos os meses. E a gente sabe que a gente tem aí, né, pessoas como a Simone, o Pablo, que estão todos os meses aí nesse roll, essa remuneração quando recorrente a

Deisilany Santos: Yrym.

00:19:20

Daniela Cardoso Belmock: gente não tem como não caracterizar que isso incorpora o salário. Eu queria te pedir para você fazer uma campanha com remuneração, mesmo sendo gift card, tá? Uma campanha com remuneração, outra campanha com folga, saída antecipada. algo nesse sentido para ir descansando também a equipe pra gente

não caracterizar eh incorporação de remuneração efetiva no salário

Deisilany Santos: Uhum.

Daniela Cardoso Belmock: que a galera recebe todo mês, né?

Deisilany Santos: Inclusive, esse mês, eh, a gente fez a campanha, mas eu pedi para segurar. Por que que eu pedi para segurar? Porque é um mês muito contubado, é um mês que a gente, eh, que a gente vai migrar, metade das campanhas não estão funcionando. Então, não acho justo lançar ali eh uma campanha para todo mundo, sendo que algumas campanhas não vão poder participar. Então, pedi pra Mariana segurar pra gente ver como é que fica a migração e aí qualquer coisa a gente faz eh uma campanha rápida ali para quem tá atendendo ainda, que é o receptivo digital, mas sem eh muita sem mandar o slide, sem fazer campanha relâmpago, sem a gente utilizar eh essas questões inclusive de verba, pode ser uma alguma saída antecipada, mas aí segurar nesse mês e aí no mês que vem vou Voltando à normalidade, a gente já mais adaptado ao sistema, a gente volta, retorna a fazer uma nova campanha mais elaborada.

00:20:50

Daniela Cardoso Belmock: Tá bom. Te te agradeço muito, tá? Aí, fala aí o que você quer falar.

Deisilany Santos: Eh, a questão da Mariana Ganda, eu até mandei hoje pra Cris,

Daniela Cardoso Belmock: Ah, tá. Ah, é, já tô vendo. Pode falar

Deisilany Santos: eh, porque ela volta amanhã, né? Aí, inclusive,

Daniela Cardoso Belmock: isso.

Deisilany Santos: hoje eu cheguei na central, aí a Mariana e a Poliana estão de férias. Aí eu olho para PA Poliana de férias, eu falei: "Meu Deus, eu esqueci o dia, a Mariana logou e que não sei o quê". Eu tô olhando. Aí eu falei: "Polly, vai dar uma olhada no seu aviso de fez e vê que dia que você retorna". Aí ela olhou, era amanhã,

Daniela Cardoso Belmock: Ela, ela foi hoje.

Deisilany Santos: veio hoje.

Daniela Cardoso Belmock: Ai gente, acontece muito isso.

Deisilany Santos: Aí as meninas todo mundo aplaudiu. Uhu! Tô olhanda, não quer tirar férias que não sei o quê.

00:21:39

Deisilany Santos: E começar a fazer

Daniela Cardoso Belmock: Tadinho.

Deisilany Santos: zoar ela aqui na central que ela voltou um dia antes. Aí ela: "Tá bom gente, tô indo embora". Mas aí eu fiquei, aí me preocupou mais ainda que eu falei: "Meu Deus, se eu tiver errado o dia e a gente tiver que não deixar a Mariana logar". Aí lascou tudo porque não

Daniela Cardoso Belmock: Aham.

Deisilany Santos: sei o que ia fazer. Mas aí

Daniela Cardoso Belmock: É,

Deisilany Santos: não

Daniela Cardoso Belmock: deixa eu te falar, eu tô aguardando para receber aqui, eu tô aguardando para receber aqui o a simulação do aviso trabalhado, do aviso indenizado. Aí você vai falar: "Mas a gente combinou que ela ia sair de férias e ela ia embora". Só que na filantropia a gente teve uma movimentação de rescisões inesperadas por motivo de força maior, para você ter ideia, né? coisas que tão reverberando até no nosso jurídico. Então, eu vou eh apresentar paraa Marilizado e o trabalhado e ver o que que pode ser feito e aí de repente fazer uma vista grossa, né, que ela voltou de férias, eu não falar nada com a Ana e esperar um pouquinho, porque a gente tem umas rescisões bem caras assim de outras operações.

00:22:57

Daniela Cardoso Belmock: Claro que eu não quero prejudicar o que a gente combinou. A gente tem que ter palavra. Combinou, combinou. Mas se você puder, pode botar culpa em mim. Ai, é verdade, mas aí o RH fez indenizado, já não dava mais tempo de reverter porque foi pro social. Aí eu vou no WhatsApp dela, peço desculpa. Poxa, Ana, desculpa, mas porque eu sei que Mariana é antiga e não vai ficar barato. Então, se você puder assim colaborar.

Deisilany Santos: Então, eh, eu acho que não vai ter muito problema, porque a

Daniela Cardoso Belmock: Uf,

Deisilany Santos: AM ela acompanha eh os operadores que estão ativos pelo Power BI, né? como a gente vai migrar e eu não sei como é que vai ficar tudo isso e etc

Daniela Cardoso Belmock: o

Deisilany Santos: e tal.

Daniela Cardoso Belmock: Power

Deisilany Santos: A gente

Daniela Cardoso Belmock: B vai ficar inoperante umas semanas aí, hein?

Deisilany Santos: exato. A gente vai ter ali um Ela me perguntou quem foi uma operadora que eu não falei para ela, ela me pergun a a do WhatsApp, a Larissa Justo,

00:24:00

Daniela Cardoso Belmock: Ah, Larissa justo.

Deisilany Santos: eh,

Daniela Cardoso Belmock: Что?

Deisilany Santos: que ela me perguntou aí eu falei: "Ué, mas ela tá aparecendo para viagem". dei uma de francesa na Ah, falei: "Não, ah, é porque aí fui, inventei, falei que era por conta de que eh ela precisava eh cumprir o aviso porque sem querer foi enviado dessa forma." E aí inventei

Daniela Cardoso Belmock: Isso.

Deisilany Santos: uma história, mas assim,

Daniela Cardoso Belmock: Ah, meu Deus. A mulher deve me achar a maior incompetente

Deisilany Santos: mas

Daniela Cardoso Belmock: do mundo.

Deisilany Santos: ela ela ela fica de olho. Mas eu acho que no caso da Mariana, a gente vai estar em período de migração, então ela tá muito atarefada nesse momento.

Daniela Cardoso Belmock: Ai que bom, porque

Pedro Espinoza: me lembre.

Daniela Cardoso Belmock: ajuda muito, né?

Pedro Espinoza: Uhum.

Daniela Cardoso Belmock: Oi, Pedro.

Pedro Espinoza: Mas

Deisilany Santos: Ja.

Pedro Espinoza: e a outra coisa que ela sempre olha, né, que fica enxergando é aquele aquele relatório de colaboradores que eu envio com faturamento, tá? Aquele relatório onde a gente tem, se

00:24:56

Daniela Cardoso Belmock: Ah.

Pedro Espinoza: qual é o quadro, entendeu? Com entrada, saída e quando ingressou as datas. Então, seja, só fica de olho aí, né? Porque depois ela el ou seja, eu eu sei que ela olha, né, porque questiona, entendeu? E esse colaborador aqui, ó, não sei que tá, esse não era para ter estado vendido tal dia, não sei quê, né?

Deisilany Santos: É, inclusive no último dimensionamento Aliás, na última vez que a gente chamou as quatro pessoas, ela foi me perguntou, ela falou: "Ué, mas são quatro pessoas mesmo? Como é que tá o nosso dimensionamento? Você sabe que eu não

Pedro Espinoza: M.

Deisilany Santos: vou pagar nada mais, né? Vocês sabem."

Daniela Cardoso Belmock: É assim mesmo.

Deisilany Santos: Aí eu falei: "Não, Ana, tá tudo certo, a gente tá acordado, você não vai pagar nada mais do que eh do que já tá estipulado a quantidade de PAS, que no caso são 37,5, né? Eh, e aí eu acho que com a Mariana a gente tá com 38.

Daniela Cardoso Belmock: Eh, no meu entendimento foi autorizado autorizada meia PA, então são só 37 pessoas, não é isso não.

00:26:04

Deisilany Santos: Acho,

Daniela Cardoso Belmock: eram 18 e ficou R p e ficou 18,5, né? Ou autorizaram duas para legados,

Deisilany Santos: deixa eu

Daniela Cardoso Belmock: duas

Deisilany Santos: ver aqui.

Daniela Cardoso Belmock: pessoas, uma PA, porque para mim só chegou meia PA, então 307

Deisilany Santos: É porque a gente

Daniela Cardoso Belmock: operadores e uma gordura porque a Mariana vai sair aí fica 37, fica o quadro certinho.

Deisilany Santos: é o quadro é 37 mesmo. É isso mesmo. E

Daniela Cardoso Belmock: Ah,

Deisilany Santos: a

Daniela Cardoso Belmock: tá

Deisilany Santos: gente

Daniela Cardoso Belmock: bom.

Deisilany Santos: 38 com a Mariana.

Daniela Cardoso Belmock: Isso para quando Mariana sair, a gente ainda tá com quadro completo e não

Deisilany Santos: Porque

Daniela Cardoso Belmock: mexer em

Deisilany Santos: eu

Daniela Cardoso Belmock: nada

Deisilany Santos: v

Daniela Cardoso Belmock: na migração, né?

Deisilany Santos: inicial oito do WhatsApp, 10 do receptivo, saving são seis, cash upgrade são nove. Aí a na realidade eram 11 cash upgrade, só que a gente passou duas pessoas para elétrica, então e duas deegados.

00:26:51

Deisilany Santos: Então são no total 37 operadores, no caso que daria 19 PA, aliás, 18,5, né?

Pedro Espinoza: 19

Daniela Cardoso Belmock: É isso aí.

Pedro Espinoza: 19:30 temos agora, né?

Daniela Cardoso Belmock: Eh, não,

Pedro Espinoza: Ah, não.

Daniela Cardoso Belmock: eu

Pedro Espinoza: Temos

Daniela Cardoso Belmock: não sei.

Pedro Espinoza: 39 colaboradores. 19. Sim. Neste momento, agora de acordo com a planilha a gente está com 39.

Daniela Cardoso Belmock: É

Deisilany Santos: Hum.

Daniela Cardoso Belmock: 39.

Pedro Espinoza: Sim.

Deisilany Santos: No meu, no meu dimensionamento tá 38 de julho.

Daniela Cardoso Belmock: Será que é a Larissa saiu da planilha já? Porque eu pedi a Cris, ela vou abrir aqui para olhar. Alguém tá compartilhando? Escutei o barulho. Será que tá contabilizado certinho?

Pedro Espinoza: Tem aqui até esses últimos que entraram,

Daniela Cardoso Belmock: É 25

Pedro Espinoza: né?

Daniela Cardoso Belmock: de junho.

Pedro Espinoza: A Selma, Stefania, Suelen

Daniela Cardoso Belmock: Isso.

Pedro Espinoza: e a Cíntia,

Deisilany Santos: as que vão em treinamento.

Pedro Espinoza: né? Então se a gente faz uma um count aí, né?

00:27:58

Pedro Espinoza: São 39. em total

Daniela Cardoso Belmock: É, tinha que ter 38

Deisilany Santos: Gabriela,

Daniela Cardoso Belmock: e com

Pedro Espinoza: sub

Daniela Cardoso Belmock: a Mariana

Pedro Espinoza: 39

Daniela Cardoso Belmock: saindo.

Pedro Espinoza: e aqui embaixo, a ver quais são os últimos que saíram.

Daniela Cardoso Belmock: Ai, abri o negócio.

Pedro Espinoza: A Larissa o dia 20

Deisilany Santos: a Carolina

Pedro Espinoza: do6,

Deisilany Santos: Santos,

Pedro Espinoza: a Zaisa,

Deisilany Santos: ela que ela tá fora.

Pedro Espinoza: o quem? Perdão.

Deisilany Santos: Carolina Santos.

Pedro Espinoza: aqui dia 12/06 Seis.

Deisilany Santos: Ah,

Daniela Cardoso Belmock: É

Deisilany Santos: essas

Daniela Cardoso Belmock: a moça que pediu desligamento.

Deisilany Santos: Uhum.

Daniela Cardoso Belmock: Deixa eu contar. aqui é que teve problema com o pai, né? É, tem 39 mesmo.

Deisilany Santos: Coloca lá, gente,

Daniela Cardoso Belmock: E a

Deisilany Santos: nesses

Daniela Cardoso Belmock: gente

Deisilany Santos: tem nada aqui pra gente para mim ver os que estão ativos. Pedro.

Daniela Cardoso Belmock: Ah, tá.

Pedro Espinoza: Temos bom Ctnia, Suelen, Stefania Selma, Evely, Natália Gomes, Jaqueline Oliveira e Jeisa Paula da Silva, Gabriela de Oliveira Andrade, dos Santos Patrícia Javier Ramos da Silva Jonathan David Becerra de Paula Leila da Silva Layani Alini Tiago de Faria Santos Iral Iralva gente não sei se nãova Nascimento

00:29:33

Daniela Cardoso Belmock: É.

Pedro Espinoza: Samara Luía Pereira Eh, Carla, Rocha, Alexandro, Mateus, eh, Camara, eh, Conceição de Maria Pereira do Nascimento Nossa, eh, Eliângela, Soraja, Larissa, Ioni, Fernanda, Ana Lilian, Lorin, Anna Carem, Pablo, Gisleni, Micheli, Mariana, Simoni, Eliani, Poliana Ninguém

Daniela Cardoso Belmock: Acabou.

Deisilany Santos: Então é isso mesmo. aqui, ó, no meu dimensionamento, eu tô verificando aqui e eu não tenho mais a eu tirei a ganda pro mês de julho, por isso que tá dando 38.

Daniela Cardoso Belmock: Ah, tá. Ah, tá. A Mariana Ganda porque tava de férias. Mas você não tirou a Poliana não? Porque tava de férias.

Deisilany Santos: Não, mas é porque no dimensionamento, quem tá de férias entra no nosso dimensionamento de campanha, que é o que o que a Ana pede para fazer. Ela entra.

Daniela Cardoso Belmock: Não, mas eu eu só tô falando porque a Mariana não tava Ah.

Deisilany Santos: Não, eu tirei para julho porque como ela seria desligada ao retorno das férias, aí no novo dimensionamento, a gente trouxe uma operadora para amanhã pro lugar dela, que era uma operadora que tava com problema de saúde com o pai.

00:31:08

Deisilany Santos: E aí, como ela possivelmente seria desligada, a gente subiu ela.

Daniela Cardoso Belmock: Então assim, a gente tinha que ter 37 operadores. É, gente, tá certo, porque um é gordura. Olha só, a gente tinha que ter 37,

Deisilany Santos: Uhum.

Daniela Cardoso Belmock: nós temos 39, porque a Mariana vai sair, a gente fica com 38.

Deisilany Santos: Certo.

Daniela Cardoso Belmock: E aí nós somos 37 operadores com uma gordura. É isso. É exatamente isso. Então, como a gente não vai faturar, de repente é melhor indenizar a Mariana e mandar ela para casa, porque tava tudo certo pra gente desligar ela amanhã. Eu nem sei se ela recebeu Sodexo. Acho que não, porque

Deisilany Santos: Aliás, eu não sei sobrexó, mas eu sei sobre o plano de saúde. Ela me mandou mensagem.

Daniela Cardoso Belmock: Ih, a

Deisilany Santos: falou

Daniela Cardoso Belmock: gente nem botou ela no plano.

Deisilany Santos: falando

Daniela Cardoso Belmock: É.

Deisilany Santos: que ela foi para uma consulta e me e falaram para ela que o plano de saúde estava cancelado.

00:32:06

Deisilany Santos: Aí eu fui e falei: "Mari, é o seguinte, a o plano de saúde houve uma mudança, mas você vai precisar fazer a hack quando retornar". Então,

Daniela Cardoso Belmock: Isso.

Deisilany Santos: aí eu passei essa informação para ela porque

Daniela Cardoso Belmock: O

Deisilany Santos: ela

Daniela Cardoso Belmock: que que acontece? Se a gente colocasse ela agora, ela ia ficar por 90 dias sem poder mexer.

Pedro Espinoza: M.

Deisilany Santos: Hm.

Daniela Cardoso Belmock: Então a gente não botou. É, exatamente. A gente vai ter que mandar ela embora no indenizado porque nem no plano de saúde ela tá. E se eu colocar ela agora, ela vai ficar três meses saindo

Pedro Espinoza: Não,

Daniela Cardoso Belmock: ou não?

Pedro Espinoza: não dá, não dá.

Daniela Cardoso Belmock: Não dá. É, é isso mesmo. E acho que o Sodex também, acho que a gente já bloqueou tudo dela, porque se a gente não pensar antes, eh, por exemplo, ah, vamos esperar ela voltar de férias, só que no momento da migração do plano, a gente sabia que eles iam ficar 90 dias sem poder mexer. Aí imagina Maria Marilene vendo três meses o nome da menina que saiu

00:33:07

Deisilany Santos: Ne.

Daniela Cardoso Belmock: na minha, né, Pedro?

Pedro Espinoza: Peço

Daniela Cardoso Belmock: Então,

Pedro Espinoza: dimissão. Não.

Daniela Cardoso Belmock: né? Pede para c**** e sai fora. É isso. Não, hoje de manhã ela já me mandou mensagem, ela tá bolada, mas é outra coisa. Então

Pedro Espinoza: Ne.

Daniela Cardoso Belmock: é isso,

Deisilany Santos: Então, acho que a

Daniela Cardoso Belmock: tá

Deisilany Santos: questão

Daniela Cardoso Belmock: bom?

Deisilany Santos: desse

Daniela Cardoso Belmock: Vai

Deisilany Santos: dimensão

Daniela Cardoso Belmock: para casa.

Deisilany Santos: tá fechado. Eu acredito que a gente não deva desligar nenhum novato. A equipe é muito boa, como eu falei ontem, os quatro novatos assim tão bem empolgados, bem eh bem felizes de estarem aqui. A gente, eles ainda não começaram a atender, né, mas são bem interessados. Eh, vamos identificar aí a questão do atendimento e tudo, mas é uma boa equipe de novato, tá? Esses quatro que entraram.

Daniela Cardoso Belmock: Eh, claro que não é por isso, né?

00:34:01

Daniela Cardoso Belmock: a gente vai aperfeiçoando o nosso processo ao longo do tempo. Mas quando a gente fala com na seleção assim,

Deisilany Santos: Yry.

Daniela Cardoso Belmock: quase todas as empresas pagam o mesmo piso salarial, tem o mesmo valor de sodexo, porque que vocês deveriam nos escolher? E aí eu sempre falo, se eu fosse vocês, eu nos escolheria pelas avaliações que a gente tem no Google, porque se vocês leem aquilo ali, traduz uma palavra só o que que a gente busca hoje, paz de espírito, onde a gente trabalha, onde você possa ir, você sabe que você vai ser respeitado, você vai voltar para a sua casa. No outro dia, se você tiver um problema, não vai ter aquele papo, aí nós somos uma família e depois, né, tum, vai embora. eh, tá jurado. Então, eu acho que isso vai trazendo um pouco de consciência para essa geração aí que tem dificuldade mesmo com muitos pontos. E a gente tem amadurecido o nosso processo para trazer coisas reais. Eh, a gente fala lá da missão da visão dos valores no momento da formalidade, mas no momento do processo a gente se coloca no lugar do colaborador e explica para ele porque que é bom trabalhar aqui.

00:35:11

Daniela Cardoso Belmock: Mais ou menos dizendo assim, ó, salário tem igual, se é isso que tá buscando, tem outro lugar. É o mesmo o Sodex, os benefícios. Mas aqui você vai conseguir trabalhar, você vai conseguir estudar, investir na sua carreira, porque você vai chegar todo dia em casa, sabendo que você foi respeitado, que a empresa cumpriu as regras e que você tá fazendo a sua parte de contribuir para um mundo melhor.

Deisilany Santos: Yrym.

Daniela Cardoso Belmock: Eu não sei, mas isso traz uma consciência, um sorriso que só vocês participando vocês vem, porque as pessoas buscam isso mesmo. um chefe que te escute, que te respeite, nada além, nada incrível, nada, não é campanha, não é o melhor café da manhã do mundo. Claro que quando tem isso é muito bom, mas a gente tem trazido um pouco disso também, né? Aí eu acho que a Cris trouxe eh a gente e a Cris nós somos muito antagônicas. Ela é toda séria no processo e aí ela fala assim: "Daniela, você gostaria de falar? Aí quando eu falo e aí não sei o quê. Aí eu Ah, então tá bom, gente. Vou deixar vocês com a Cris antes que ela derrube o meu login, porque eu vou conversando e vou falando.

00:36:25

Daniela Cardoso Belmock: E aí, Pedro, eu falo de TMA, eu falo: "Com certeza vocês são muito cobrados pelo TMA em qualquer empresa". É assim, só que você tem que ser empático, querido, educado, sorriso na voz em 3 minutos. Alguém consegue? Não, aí eles é ninguém consegue. Então a gente já utiliza algumas palavras e a gente fala, né, no caso da, né, na seleção da que eu falo, quando alguém tem um problema muito grande, você sabe que uma pessoa tá com um corpo em casa e você fala assim: "Compreendo, senhora". Ela sabe que você não tá compreendendo. Ela você fala: "Eh, seu Pedro, Senhor Pedro, o Senhor pode me dar um voto de confiança? Eu vou te ajudar, mas eu preciso preciso que o senhor nesse momento me dê esse voto de confiança que o senhor me escute. Nossa, é muito diferente de você falar: "Compreendo, senhor, vou abrir um protocolo". Aí eles é isso, é isso que a gente quer falar, porque às vezes a pessoa tá muito chateada e eu tenho que falar igual um robô com ela e ela me escola, eles vão abrir do coração. Então essa experiência que a gente tem com a questão da qualidade, do atendimento, quando você fala pro cliente assim, eh, eu, eu peço desculpas em nome da NLX e eu também, Daniela, peço desculpas de coração, porque não é

00:37:45

Daniela Cardoso Belmock: dessa forma que a gente trabalha. Cara, o cliente se derrete no final você ainda vende para ele.

Pedro Espinoza: Se der exakt.

Deisilany Santos: Ja.

Daniela Cardoso Belmock: É,

Deisilany Santos: É basicamente,

Daniela Cardoso Belmock: você derrete.

Deisilany Santos: é basicamente o argumento que a gente usa aqui quando existe

Daniela Cardoso Belmock: Ah, eu aprendi

Deisilany Santos: um

Daniela Cardoso Belmock: com a Juliana, né, menino? Você acha que eu aprendi com quem? Isso aí

Deisilany Santos: com a reclamação do F2F, né? a gente tem um um

Daniela Cardoso Belmock: É.

Deisilany Santos: uma bomba que é o F2F e aí os dólares chegam muito putos aqui pra gente. Aí o pessoal usa dessa estratégia, né, de pedir desculpa, ser empático, falar que

não é eh a postura do UNICEF e se sentir pertencente, porque para você falar em nome do UNICEF e para você precisa se sentir pertencente. Então acho que todo esse trabalho de de clima organizacional, de se sentir pertencente daquilo que você faz, é muito importante pro desenvolvimento também da ligação. E aí

Daniela Cardoso Belmock: É

Deisilany Santos: é

Daniela Cardoso Belmock: isso

00:38:42

Deisilany Santos: um

Daniela Cardoso Belmock: aí.

Deisilany Santos: trabalho de formiguinha, né, Dani? Porque é um trabalho moroso, difícil, mas tem que ser feito diariamente um pouquinho. Tem que ser, tem que ele tipo mandar um aviso, tem que trazer eh, por exemplo, aqui no ICEF a gente traz alguns projetos aí no início do dia, quando a Juliana manda ali o o bom dia para

Daniela Cardoso Belmock: Что?

Deisilany Santos: todo

Daniela Cardoso Belmock: Yeah.

Deisilany Santos: mundo, ela traz essa questão de lembrar a importância desse dessas pessoas, do que a gente faz aqui para essas pessoas. Então, de vez em quando a gente monta ali um slide, bota pros meninos ver eh, dando parabéns por todo o trabalho deles, o tanto de vida que eles salvam, mas é um trabalho moroso e e de formiguinha mesmo, dia a dia. Ja.

Daniela Cardoso Belmock: E incrivelmente, Pedro, a gente tem toda uma empresa que pensa da mesma forma. Não tem ninguém assim que faca na caveira, né, que o RH, né, faz esse esse boasvindas, aí vai paraa operação. Aí chega na operação, pô, tem um supervisor que é escroto, que grita, que assedia.

00:39:50

Daniela Cardoso Belmock: Não, a gente tem todo mundo reverberando assim a mesma energia. Isso é muito, muito importante pro trabalho que a gente faz. Eu posso dizer que a gente com tudo a gente quase não tem problema. Por isso que eu falo só um

Deisilany Santos: Só um. Tem mais um

Daniela Cardoso Belmock: só

Deisilany Santos: para

Daniela Cardoso Belmock: um.

Deisilany Santos: mim?

Pedro Espinoza: Só falta quasi, né?

Daniela Cardoso Belmock: É. E Pedro, falar só para você, não conta para ninguém. Nós concluímos o processo seletivo. Daniel X. Aham. Concluso. Eh, a gente agora só tava fazendo assim, quem fica na madrugada, quem é do Becri, quem é do saque, nós temos 48 pessoas.

Pedro Espinoza: Bem,

Daniela Cardoso Belmock: E

Pedro Espinoza: estão

Daniela Cardoso Belmock: aí?

Pedro Espinoza: todos

Daniela Cardoso Belmock: Aí

Pedro Espinoza: com computador avaliado e tudo isso

Daniela Cardoso Belmock: sim,

Pedro Espinoza: e beleza bonitinho. Prontos?

Daniela Cardoso Belmock: sim, tudo, todas as pesquisas e tudo, tudo, tudo. O, até os contratos a gente já tá digitando. Então assim, 48 é um número muito justo.

00:40:46

Daniela Cardoso Belmock: Então, a partir de agora a gente vai fazer banco, né, desse, porque alguém desiste, alguém não aparece, alguém sei lá o

Deisilany Santos: M.

Daniela Cardoso Belmock: quê.

Pedro Espinoza: Sim,

Daniela Cardoso Belmock: Então, mas tá prontinho

Pedro Espinoza: boa. Legal,

Daniela Cardoso Belmock: aí. Hoje à tarde a gente já tem seleção já é para bola.

Pedro Espinoza: bacana. Deixa falar uma coisa, de eh na campanha de elétricas não não falaste, né, como estavam os resultados aí, eh, porque tivemos no base, né, eh, deu certo, aí conseguimos falar com enriquecimento

Deisilany Santos: Sim, deixa eu

Pedro Espinoza: e tudo.

Deisilany Santos: aqui na nossa planilha. Ah, depois que a gente teve ali a a autorização

de fazer boleto, os resultados deram uma melhoradinha de na questão de sucesso. Cadê sucesso e ativação. A gente até o momento tá com seis sucessos na base. A gente tá rodando desde do dia

Pedro Espinoza: Tá

Deisilany Santos: 3

Pedro Espinoza: semana passada. Caraca.

Deisilany Santos: três,

Pedro Espinoza: Tá.

Deisilany Santos: só que tá sem contar o dia de ontem. Então, eh, ontem eu

00:42:17

Pedro Espinoza: Ah.

Deisilany Santos: sei que a gente fez mais alguns sucessos, porque eu ainda não puxei a relatoria de ontem, mas ontem eu acho que a gente fez mais dois sucessos. Então, a gente tá com sete sucessos nessa base. Na primeira a gente fez dois. Na primeira base

Pedro Espinoza: Uhum.

Deisilany Santos: a gente fez dois. Então, eh, e a gente tá rodando só desde o dia três. Deixa eu ver aqui. 1 2 3 4 quatro dias só.

Pedro Espinoza: Sì.

Deisilany Santos: Hoje é o quinto dia que a gente tá rodando.

Pedro Espinoza: Ah, ok. Eu achava que começado antes, né? Unfétrico.

Deisilany Santos: É a UNICEF reativação elétrica.

Pedro Espinoza: Ah, ok.

Deisilany Santos: Elcals.

Pedro Espinoza: Ok. Estão aguardando aí o Giovani. OK. Mas assim, a percepção pelo pelo que falava Carlos do atendimento e tudo isso era outra coisa, né?

Deisilany Santos: É

Pedro Espinoza: Depois

Deisilany Santos: bem

Pedro Espinoza: do enriquecimento.

Deisilany Santos: melhor, bem melhor. Foi o que eu falei pro Carlos.

00:43:26

Deisilany Santos: Eh, a gente pelo menos tá conseguindo falar, porque o nosso grande problema na última base era que a gente não conseguia falar. as

Pedro Espinoza: Uhum.

Deisilany Santos: pessoas a gente eh ou caía ou caía muita caixa, ainda tá caindo caixa, não vou mentir que em algumas situações ali ainda cai caixa postal, eh o doador ouve e desliga, mas eh a quantidade de pessoas que a gente conseguiu falar foi maior do que na base anterior. E assim, a base de inativos, ela é muito ruim mesmo. Ela muito ruim. Eh, o upgrade não é um pouquinho melhor. A de upgrade elétric é um pouquinho melhor, mas a de nativos, mas pelo menos a gente não tá falando com gente morta, porque da última base era cinco ligações, quatro pessoas mortas.

Pedro Espinoza: Bot.

Deisilany Santos: Era, agora a gente tá conseguindo falar com pessoas vivas, que foi o que o eh o na segmentação do Carlos eh a Ana falou: "Se for falecido, pode excluir". Aí o o Carlos excluiu todo mundo que tinha o CPF cancelado pro falecimento. E aí a gente não tá contactando essas pessoas, até

Pedro Espinoza: Tak.

00:44:45

Deisilany Santos: porque falar com elas do além deve ser difícil.

Pedro Espinoza: Yry.

Deisilany Santos: E aí a gente hoje tem a Carolina de Legados, daqui a pouco vai chegar aqui, ela vai dar um treinamento paraas duas agentes dela, né, de legados. Eh, a gente tem uma a novata de legados, eh, que vai conhecer ela hoje. Então, assim, eh, a gente tá torcendo para dar certo, para Carol gostar dela. Os atendimentos da da novata não é tão ruim, mas a gente identificou um problema de dicção na novata, né? um pouquinho de dicção ali, uma dificuldade de dicção, mas a gente tá tentando trabalhar com o objetivo da Carol gostar, porque a Carol gostando e a Carol assim, ela é muito mais sensível do que a Ana. Ela é um, a Carolina de Legados, ela é assim, é uma briga que quando ela vem para cá para quem vai pra reunião com ela, porque todo mundo adora. Ela é uma pessoa super alta astral, então, eh as meninas adoram fazer reunião com ela. E aí a gente tá vai fazer essa apresentação hoje. Ela vai passar o ponto de vista do que que ela quer da campanha.

00:45:53

Deisilany Santos: Eh, e aí a gente vai vai ser duas horas de treinamento das operadoras com ela. Depois a gente vai fazer escuta de algumas ligações das duas junto com a equipe de gestão e ela. Então vai ser amanhã toda aqui a partir das 10 até meio-dia a gente vai estar com a Carol.

Pedro Espinoza: OK. Boa sorte.

Deisilany Santos: Vou precisar sacanagem. Não, ela é ela é tão simples que ela traz marmita e almoço com a gente na descompressão. Onde já se viu

Pedro Espinoza: Boa.

Deisilany Santos: um agente fazer isso? Só ela.

Pedro Espinoza: Sou ela, né?

Deisilany Santos: Só ela.

Pedro Espinoza: Legal. OK. Mais algum ponto, gente?

Deisilany Santos: Acho que

Daniela Cardoso Belmock: Ah,

Deisilany Santos: não

Daniela Cardoso Belmock: o plano de saúde entrou sem carência, né? Vocês

Deisilany Santos: entrou.

Daniela Cardoso Belmock: É, entrou sem carência.

Deisilany Santos: Quando a Cris me mandou que eu olhei, tava tudo certinho e nem o número da carteirinha mudou, não viu?

Daniela Cardoso Belmock: É,

Deisilany Santos: Mudou nada.

Daniela Cardoso Belmock: não, poxa, a gente é que eu sou muito sem fé, tá, nesses nesses processos eh de empresa muito grande, mas a gente fez tudo certinho para que não tivesse carência, mas aí superou as expectativas porque até o número

00:47:06

Daniela Cardoso Belmock: é igual. Ótimo, ótimo, ótimo. Menos um problem.

Deisilany Santos: Tá tudo certo. Uma

Daniela Cardoso Belmock: Isso

Deisilany Santos: coisa

Daniela Cardoso Belmock: aí.

Deisilany Santos: que aqui agora que eu lembrei, você falou de RCK, eu lembrei. Depois vê com a Ai, meu Deus.

Daniela Cardoso Belmock: Aad

Deisilany Santos: Não, a menina que fez as compras da outra vez pra gente,

Daniela Cardoso Belmock: Luía,

Deisilany Santos: a Luía, para verificar

Pedro Espinoza: A menina

Deisilany Santos: se ela não consegue disponibilizar umas resmas de papel pra gente aqui, porque,

Daniela Cardoso Belmock: eu caí, eu caí. Pedro tá aí.

Deisilany Santos: cara, a gente gasta uma resma cada 15 dias, praticamente, uma resma de 500 e a última vez que ela mandou, ela mandou uma resma de 100. Então eu tenho feito essa substituição, mas assim, é porque assim, ó, cara, os documentos que que a gente às vezes tem que fazer a hack mesmo são 10 páginas.

Daniela Cardoso Belmock: É

Deisilany Santos: Eu tive

Daniela Cardoso Belmock: para cada colaborador, Pedro.

00:48:04

Deisilany Santos: para cada colaborador. Então,

Daniela Cardoso Belmock: E foram quase 50, 500 páginas.

Deisilany Santos: exato. É, é, é assim. E aí tem script, tem treinamento que o pessoal do UNICEF vem, a gente gasta assim, acho que de gastar, acho que a resma de papel ali, ia dar uma honerada. E aí eu falei para as meninas, não falei, eu vou ver com que às vezes eu não tô na central, aí falta os meninos, deixa de imprimir porque não tem e e eu não tive tempo de comprar e aí fica nessa situação. Talvez comprar

Pedro Espinoza: Não tem

Deisilany Santos: umas

Pedro Espinoza: que

Deisilany Santos: duas

Pedro Espinoza: mandar

Deisilany Santos: deixar

Pedro Espinoza: aí a comprar, né?

Deisilany Santos: aí. É,

Pedro Espinoza: Sim, mas que faça um pedido aí no Calunga, como se chama ess, né? Que te mandem

Daniela Cardoso Belmock: Acho que comprou na Shopee, né?

Pedro Espinoza: ou no seu

Deisilany Santos: mas

Pedro Espinoza: piz.

Deisilany Santos: põe no calor.

Daniela Cardoso Belmock: Ah, tá. Tá bom. Pode deixar. Vou falar com ela, com a menina.

Pedro Espinoza: Uhum.

Deisilany Santos: Show.

Pedro Espinoza: Kom.

Daniela Cardoso Belmock: Só figura nessa empresa. Ah, Pedro, você marcou a reunião da Nário que eu tenho seleção. Tipo, minha seleção hoje começa 2 horas e termino 5. Eh, eu tô liberada, eu tenho que

Pedro Espinoza: Eu não marquei

Daniela Cardoso Belmock: marcou. Não,

Pedro Espinoza: não. A Enel marcou às 15.

Daniela Cardoso Belmock: você pode falar em meu nome?

Pedro Espinoza: Eu falo o teu nome, né?

Daniela Cardoso Belmock: Ah, valeu.

Pedro Espinoza: Sim. Não tá, tá certo. Se é a gente tem a a mesma Valéria, né? Se ela podia falar aí também não não passa nada referente a

Daniela Cardoso Belmock: Tá

Pedro Espinoza: a

Daniela Cardoso Belmock: bom.

Pedro Espinoza: à quantidade de pessoas e tal, né? É um cachap

Daniela Cardoso Belmock: Não, tá

Pedro Espinoza: rápido,

Daniela Cardoso Belmock: ótimo.

Pedro Espinoza: né? Para para para falar assim bem bem rapidinho sobre qual é o status, né?

Daniela Cardoso Belmock: Tá bom. Show.

Pedro Espinoza: Uhum. OK.

A transcrição foi encerrada após 00:50:03

Esta transcrição editável foi gerada por computador e pode conter erros. As pessoas também podem alterar o texto depois que ele for criado.