



Anotações

17 de jul. de 2025

Catchup Semanal Unicef

Convidados Daniela Cardoso Belmock Pedro Espinoza Deisilany Santos

Anexos 📅 Catchup Semanal Unicef

Registros da reunião 📄 Transcrição

Resumo

Daniela Cardoso Belmock perguntou sobre o status de Marcelo, e Pedro Espinoza esclareceu que ele continua, mas em um modelo semi-freelance. Deisilany Santos destacou a calma de Geovani e a qualidade do sistema, apesar dos desafios com a base de dados do UNICEF e a migração para o "Parting", que apresenta problemas. Deisilany Santos também apresentou os resultados das campanhas, o treinamento da equipe para o novo sistema, a duplicação de cadastros e a importância da comunicação.

Detalhes

- **Atualização do Status de Marcelo** Daniela Cardoso Belmock perguntou se Marcelo continua na empresa. Pedro Espinoza esclareceu que ele continua, mas focado na prospecção ativa de seus próprios clientes, atuando de forma semi-freelance.
- **Desafios e Calma na Operação** Deisilany Santos mencionou estar muito cansada devido aos desafios recentes, mas ressaltou a importância da calma de Geovani para lidar com os problemas. Ela destacou que o sistema possui muita qualidade e que Geovani é muito detalhista, o que contribuiu para o sucesso das operações e ajustes ([00:00:58](#)).
- **Problemas com Base de Dados do UNICEF** Deisilany Santos relatou que a campanha de "saving" foi paralisada devido a dados importados com datas erradas do UNICEF, impossibilitando a análise dos doadores ([00:02:00](#)). Ela também informou que os últimos dias de atendimento não estão refletindo no

Salesforce, apenas no DPO, o que gera inconsistências e pode resultar em cobranças indevidas para doadores cancelados ([00:05:29](#)).

- **Migração e Problemas com o Sistema "Parting"** Deisilany Santos comunicou que o Infobip será desativado em breve e que a operação terá que usar as plataformas de WhatsApp e e-mail do "Parting", que ainda não está 100% funcional ([00:07:51](#)). Ela também apontou que muitos campos no "Parting" estão em inglês, dificultando a operação, e sugeriu a necessidade de um botão de tradução ([00:09:09](#)).
- **Melhorias na Relatoria e BI** Deisilany Santos informou que Geovani disponibilizou um novo relatório com as tabelas atualizadas, o que já ajudou a equipe a enviar as parciais dos resultados aos operadores ([00:11:42](#)). Pedro Espinoza mencionou que a estrutura do BI para o novo relatório deve estar pronta na próxima semana, o que tornará o carregamento dos dados muito mais rápido e funcional ([00:14:13](#)) ([00:17:51](#)).
- **Resultados das Campanhas e Treinamento** Deisilany Santos apresentou os resultados atuais das campanhas, com 42,53% no receptivo e 39,06% no digital, ressaltando o esforço para manter os resultados apesar dos desafios ([00:18:52](#)). Ela também explicou que duas pessoas da equipe de "saving" e uma do "upgrade" estão ajudando a finalizar as demandas do Infobip antes da migração, e que as demais estão se familiarizando com o novo sistema através de treinamentos e materiais desenvolvidos internamente ([00:20:29](#)).
- **Reuniões e Alinhamentos com Backoffice** Deisilany Santos agendou reuniões com Ana e Carolina para alinhar procedimentos, especialmente em relação às tarefas manuais do backoffice e o desaparecimento de "cases" no "Parting" ([00:23:48](#)). Ela questionou a necessidade de continuar com a relatoria manual do DPO, uma vez que as informações estão sendo tratadas na hora na frente ([00:24:44](#)).
- **Problemas de Duplicação de Cadastros** Deisilany Santos relatou um grave problema de duplicação de cadastros no sistema, onde a consulta na frente retorna apenas um registro, mas existem múltiplos cadastros ativos, podendo gerar cobranças indevidas e insatisfação dos doadores ([00:25:50](#)). Pedro Espinoza concordou que essa é uma questão urgente que precisa ser resolvida para evitar a bagunça na operação e o descontentamento dos doadores ([00:27:10](#)).

- **Impacto nos Operadores e a Importância da Comunicação** Deisilany Santos expressou a preocupação com o impacto negativo nos operadores, que se sentem responsáveis pelos cancelamentos causados por problemas do UNICEF ([00:28:27](#)). Pedro Espinoza e Daniela Cardoso Belmock reforçaram a importância da comunicação e organização para que os erros sejam ajustados rapidamente, evitando consequências futuras e mantendo a motivação da equipe ([00:29:35](#)) ([00:33:14](#)).

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

17 de jul. de 2025

Catchup Semanal Unicef - Transcrição

00:00:00

Pedro Espinoza: Silene,

Daniela Cardoso Belmock: Ai, eu só

Pedro Espinoza: tem

Daniela Cardoso Belmock: tenho mais uma pergunta,

Pedro Espinoza: uma carinha

Daniela Cardoso Belmock: Pedro.

Pedro Espinoza: tem uma carinha de de de

Daniela Cardoso Belmock: Cansada.

Pedro Espinoza: que passou um caminhão por em cima de você, né? Ou

Deisilany Santos: E

Pedro Espinoza: um

Deisilany Santos: passou.

Pedro Espinoza: trem.

Daniela Cardoso Belmock: Ai, Deus.

Deisilany Santos: Não vou mentir não, viu? Passou nos nos últimos dias, passou um caminhão. Não. M.

Pedro Espinoza: Tá bom. Pera aí. Antes antes antes de continuar com a última pergunta, Daniela.

Daniela Cardoso Belmock: Ah, eu só é simples. O Marcelo continua ou não na empresa? Porque às vezes,

Pedro Espinoza: só continua eh ele fazendo prospecção ativa dos dos eh dos clientes dele, tá?

Daniela Cardoso Belmock: Ah, tá bom.

Pedro Espinoza: Automotoras e sei lá, estava falando uma clínica de óleos, não sei qu

Daniela Cardoso Belmock: Tá

Pedro Espinoza: isso tá

Daniela Cardoso Belmock: não. Tranquilo,

Pedro Espinoza: meio

Daniela Cardoso Belmock: valeu.

Pedro Espinoza: freelance. OK.

Daniela Cardoso Belmock: Tá.

Pedro Espinoza: Como estamos

00:00:58

Daniela Cardoso Belmock: Conte-me

Pedro Espinoza: a Silene?

Daniela Cardoso Belmock: tudo,

Pedro Espinoza: Animada.

Daniela Cardoso Belmock: não esconda nada. daisene animada. Ela não tá.

Pedro Espinoza: Tá, tá sim. Olha só a cara dela, meu.

Deisilany Santos: Ai, ai, gente, me zoem, me zoem.

Pedro Espinoza: Sabe sabe que da Silene crescer do É do muito,

Deisilany Santos: Como é

Pedro Espinoza: né?

Deisilany Santos: que é?

Pedro Espinoza: Crescer, né? Mudar, né?

Deisilany Santos: Claro,

Pedro Espinoza: Dói, sempre dói, tá?

Deisilany Santos: eu não esperava diferente não. Eu já tava, meu psicológico tava preparado para esse momento. É óbvio que o corpo reclama, né? Cansaço e e tudo, mas assim, eu tava psicologicamente eu já tava preparada para esse momento acontecer. Eh, e a calmaria do Giovani me deixa mais confortada cada dia. Velha, no primeiro dia, tudo dando errado, as coisas tudo dando erro, tudo dando erro. E eu coloquei o fone, comecei a falar com o Geovani. Geovani, tá bom?

00:02:00

Deisilany Santos: Primeiro caso, vamos lá. Ele chegou, ele viu que eu tava tão desesperado que ele pediu desculpa pela calma dele. Desculpa pela minha calma. Eu falei: "Meu filho, alguém tem que tá calmo nessa relação". E é você. Mas gente, tá indo conforme assim o planejado. Eh, o nosso sistema tem eh muita qualidade e mais uma vez eu não tenho como falar que o Giovan eh não pensa nos detalhes, então ele é ele é muito detalhista. Então, tudo que deu certo no nosso sistema e que a gente tá

ajustando é especificamente porque ele é um cara assim espetacular. Eh, e tem outras questões lá do outro lado, né? Ontem o Gil me ontem a gente tentou rodar a primeira base de save e aí eh, impossível continuar com a base de saving por conta dos dados importados com datas erradas. E aí o Geovan perguntou: "Cara, não é bom ficar parado a base, eu posso fazer alguma coisa que não sei o quê. É só ir, é só um número lá que tava aparecendo dia 10." Falei: "Cara, não, o mínimo que eu preciso dar para minha operação eh é um mínimo de condições para trabalhar. E

00:03:16

Deisilany Santos: numa campanha de saving, se eu não tenho as três últimas doações de acordo, eu não tenho como fazer uma análise do doador. Então, não dá para mim continuar com a campanha. Por isso eu tô parando a campanha. Aí o pessoal do UNICF, eles vão ter que ajustar isso ou vão ter que arrumar uma outra situação? Porque o que tá refletindo na nossa frente foi a cagada que fizeram dentro do C sócio. Pegaram todos os doadores e todas as faturas que ainda estavam devendo e colocaram como se elas tivessem sido pagas no dia 10. Como que meu operador vai fazer uma análise se ele tá vendo que é dia 10 as três últimas doações e não é a data? Então dificulta mais muito esse processo, né? E aí, eh, eu mandei e-mail pro pessoal do UNICEF e falei o que que tava acontecendo. Aí ele até me corrigiu em uma situação lá, eu retifiquei o e-mail, eh, mas, eh, eu deixei a campanha parada porque eu preciso dar o mínimo, meu papel aqui é esse, dar o mínimo de condições paraa minha operação trabalhar.

00:04:20

Deisilany Santos: No receptivo isso não impacta tanto porque metade das pessoas que ligam não estão devendo. Elas querem alterar a forma de pagamento, mas elas estão em dia. foi porque o cartão vai ser bloqueado ou alguma coisa nesse sentido. Então o receptivo dá para continuar. Agora o o saing que é especificamente para isso, impossível continuar dessa forma.

Pedro Espinoza: Ele ontem me falava que que estava aí de forma paralela, né, fazendo exportação de bases de dados, né, do DPO, né, porque ainda estava aberto, não sei quê, né, e que estava aí falando com Hudson, né, para eh ir comparando, né, eh, dados, volumes e e todo aquele negócio, obviamente. não não carregava, só enviava, né, que

ela base para ele para fazer a comparativa e tal, né, e ele e

Deisilany Santos: da

Pedro Espinoza: eh

Deisilany Santos: casa, né? Da

Pedro Espinoza: Aham.

Deisilany Santos: carta.

Pedro Espinoza: Uhum.

Deisilany Santos: Eh, parece

Pedro Espinoza: Mas

Deisilany Santos: que eles fizeram a carga de seas forças e pediram pro Giovani puxar do DPO para comparar.

Pedro Espinoza: sim. E aí,

Deisilany Santos: Então, a carga aparentemente veio certo.

00:05:29

Deisilany Santos: As doadores que estavam caindo tava devendo. só esse problema de reflexão ali do do das

Pedro Espinoza: da

Deisilany Santos: datas

Pedro Espinoza: informação, basicamente,

Deisilany Santos: da informação

Pedro Espinoza: né, da

Deisilany Santos: que

Pedro Espinoza: informação que vem dentro de que não está batendo, né, ou que fica perdido. OK.

Deisilany Santos: inclusive os três últimos dias nossos de atend três, não, três ou quatro últimos dias nossos de atendimento não refletem no seus fóceis, refletem no DPO. Tipo assim, eh, cara, por isso que eu perguntei 300 milhões de vezes se a gente ia continuar com as campanhas do dia primeiro até o dia 15, porque eu sabia que ia ter uma data da exportação de dados. E aí o que que aconteceu? Todas as reversões e cancelamentos que a gente fez refletem no DPO. Eu cancelei um doador lá no DPO que eu tenho acesso ainda, tá cancelado, mas lá no Caso ele foi migrado como ativo, cara. As pessoas estão e aí essas pessoas vão começar a ser cobradas e isso vai impactar no meu resultado, porque

Pedro Espinoza: Caraca.

Deisilany Santos: não vou ter como reverter essas pessoas, não vou, porque quando

isso acontecer eh as pessoas vão ligar p*** da vida e

00:06:38

Pedro Espinoza: Claro.

Deisilany Santos: não tem não tem como falar

Pedro Espinoza: Eh,

Deisilany Santos: em mesmo, entendeu? E aí eu sinalizei também que existe esse delay de dados de tudo que a gente fez nos últimos dias que não tá refletindo no seu esforço. E assim, eu já sabia que essas coisas iam iam acontecer, por mais que a gente eu sinalizei vários e-mails nesse sentido, eh nesse sentido de parar as campanhas nos primeiros dias, mas assim, eh, tem que acontecer para eles verem, talvez eles não tenham esse essa visualização que eu tenho por, por ser operacional, né?

Pedro Espinoza: Claro.

Deisilany Santos: por eu tá aqui na operação. Então, quando eu falo às vezes eles não têm esse entendimento e acaba passando batida.

Pedro Espinoza: Mas a boa notícia Eh

Deisilany Santos: A boa notícia é que tá rodando, tá rodando. A boa notícia é que nosso receptivo não deixou cair a Petec. Eh, mesmo com todos esses problemas, no dia da migração, a gente bateu 50% de reversão. Então, eh, eles estão com um psicológico trabalhado, porque a gente trabalhou isso. Fala, gente, vai dar errado, vai.

00:07:51

Deisilany Santos: Tipo você me explicando, vai dar errado, vai, vai dar tudo errado, mas na hora que a gente for paraa ligação, a gente vai fazer o nosso máximo, a tabulação, o sistema, a gente vê depois que acabar a ligação. Na ligação vocês têm que estar concentrado. E assim foi, o digital conseguiu subir um pouquinho para 39. Então, eh, por enquanto as duas campanhas que estão rodando, a gente tá conseguindo manter o resultado, apesar da eh da tempestade toda e do vendaval que rolou aqui, mas tá indo. É,

Pedro Espinoza: Tá bom.

Deisilany Santos: também recebi uma notícia hoje, ontem da Carolina que o Infobip vai parar de funcionar às 9 e pouca da manhã do dia de hoje e o partinho não tá 100% não. Tanto que as meninas estão usando a frente que não era para usar, segundo ela. É,

inicialmente não era para usar o front de jeito nenhum, mas como parte tava todo errado, não tinha, não aparecia o WhatsApp, os perfis estavam tudo com bloqueio, tinha perfil que não tinha chegado e a gente precisava começar a usar o novo sistema. eles estão usando pela frente e às 9:30 da manhã o Infobip vai ser cortado tudo.

00:09:09

Deisilany Santos: Então

Pedro Espinoza: Ja.

Deisilany Santos: a gente não consegue mais, não vai conseguir mais e vai ter que usar as plataformas de WhatsApp, e-mail de dentro do parting. Estamos preparando aqui para ver como é que a gente vai fazer essa ação, visto que não tá tudo 100% ainda. Passei uma lista ontem pra Carol de todos os bugs, tudo que tá aparecendo, o que não tá aparecendo dentro do partner para que ela possa dar agilidade lá e eles para eles usarem a plataforma, né? Uma coisa que veio muito a reclamação da operação é a linguagem. Eh, os campos estão todo em inglês, as meninas não estão entendendo os campos. Eh, a Ana Crit lá, que é a menina do desenvolvimento, falou que não tem como fazer a tradução. A Livia pediu pra Ana abrir uma um novo chamado falando que tem que traduzir, porque nossa operação é em português. Então, é muito campo assim, ó, que a gente não tem que nada assim de sabe dos campos que cada um é uma possibilidade e os campos estão todos em inglês. E assim, nossa operação não é bilíngui, né? Se é uma coisa ou outra, beleza, os meninos acabam se acostumando.

00:10:21

Deisilany Santos: Tipo, na nossa frente, na nossa frente tem lá em inglês, cred car, eh, cartão de crédito. Isso, isso são pequenos detalhes que a gente consegue se acostumar. Agora, quase todos os campos, Pedro estão em inglês dentro do P. E a gente vai ter uma dificuldade de cooperação quanto a isso. Isso eu tenho certeza. Eu tô tendo, às vezes eu abro o canto, falo: "Meu Deus, que que é isso? Pera aí." Aí vou no tradutor, traduzo para poder voltar para mexer no partido.

Pedro Espinoza: Sim, não é fato assim, né, de desse negócio sobretudo force, né, desenvolvido pelo pelos indianos e tal, né, adaptado, eles também não falam português, né, então Eh M.

Deisilany Santos: Eu não sei como é que é fazer eh como que é desenvolver nada, mas

assim eh primeiro pensamento, se eu fosse desenvolver alguma coisa para para uma galera que não fala a minha língua era ter botado um botão de tradução na hora traduzir site. Na hora que clicasse no botão, o site traduzia, que é o que a gente tem hoje no Infobip. FBIP em inglês, mas ao clicar no botão traduzir ou colocar lá na configuração linguagem em português,

00:11:42

Pedro Espinoza: Hum.

Deisilany Santos: a gente consegue ter acesso.

Pedro Espinoza: Pois

Deisilany Santos: Mas

Pedro Espinoza: é.

Deisilany Santos: eu assim, eh, enfim, eh, são coisas que eu não sei como é que a gente vai fazer, mas vamos fazer.

Pedro Espinoza: Tá bom. Eh, como estás com o tema da relatoria? Eh, te estás virando aí nos 30 ou com o que que aparece no histórico de ligações, né? Na naquele relatórios que manda Giovanni.

Deisilany Santos: Então, o

Pedro Espinoza: Eh, Yrym.

Deisilany Santos: histórico de ligações lá do Expresso, ele tá aparecendo a relatoria anterior. O Geovani ontem subiu pra gente o relatório com as novas tabelas mesmo do jeito que tá aparecendo ali na frente para os operador, mas o relatório e a gente ainda não mexeu em nada da relatoria, assim, vão ter campos que a gente vai precisar, que que a gente vai precisar alterar, mas aí ele só subiu porque eu pedi de emergência para as meninas fazerem pelo menos as parciais pros operadores, porque a gente ficou dois dias sem mostrar parcial de resultados e eles estão tão acostumados com isso que eles estavam estão cobrando quando que tá meu resultado que não sei. Calma gente, a gente tá com problema da recutoria, eu vou falar com o Gil.

00:12:51

Deisilany Santos: E aí o Gil ontem lançou as meninas já conseguiram mandar os cards hoje e já estão enviando na nos turnos as parciais. Isso já ajudou muito. Então a gente vai pensar mais para frente depois que esse furacão passar pelo menos uma semana aí

de começar a ajustar de fato um layout paraa relatoria e agora ela tá dentro do dono do nosso próprio sistema. Então não tá mais expresso, a gente puxa de dentro do da da relatoria lá do nosso do nosso próprio fronte. Achei legal isso que tá mais concentrado em um lugar só.

Pedro Espinoza: OK.

Deisilany Santos: Yry.

Pedro Espinoza: Nossa, a minha internet está dando um picote aqui bem feio.

Daniela Cardoso Belmock: Sim,

Pedro Espinoza: Não sei

Daniela Cardoso Belmock: sim,

Pedro Espinoza: se me estão ouvindo.

Daniela Cardoso Belmock: te ouvimos bem.

Pedro Espinoza: Sim. Tá bom. Eh, o o monitor de qualidade daquilo, aquele negócio eu não parei,

Daniela Cardoso Belmock: Ah.

Pedro Espinoza: né? Porque, bom, ao parecer continua funcionando, né? Eh, sim.

Deisilany Santos: Yry.

Pedro Espinoza: Tá, isso continua direitinho, né? Porque aí, bom, tem alguns campos que o Giovanni continua escrevendo dentro do histórico de ligações dele, né?

00:14:13

Pedro Espinoza: Ou seja, o antigo, tá? Eh, que são aqueles campos de, sei lá, tabulação, né, ou comentário, não sei quê. Então, com isso,

Deisilany Santos: Continuou.

Pedro Espinoza: o negócio

Deisilany Santos: Uhum.

Pedro Espinoza: eh continua rolando bem, tá? Não, não deveria haver tido problema.

Deisilany Santos: Show.

Pedro Espinoza: Hum.

Deisilany Santos: M.

Pedro Espinoza: Show. Eh, que mais? Ah, o Bl a gente ontem teve uma reunião com Giovani, né, referente a isso. aí analisando, vimos eh eh aí tentando a a arranjar aí esse quebra-cabeça, né, eh, daquele vi e provavelmente daqui a próxima semana, terça-feira, uma coisa assim, a gente vai ter, né, uma, ou seja, ele vai ter já pronta a estrutura, né, para poder fazer que o negócio já comece a andar, né, eh, bem, tá? eh assim de de não é tanta a a o o que que vamos precisar fazer, mas sim vamos a construir aquele novo

relatório de novo, tá? Vai ser bem mais rápido, né? Vai ser poxa, funcional assim, né? A ideia é que eh porque assim fomos conversando, né? Batendo cabeça, né?

00:15:35

Pedro Espinoza: onde está as tabelas, onde você vai guardando a informação,

Deisilany Santos: Ja.

Pedro Espinoza: que é o que significa sucesso e, ou seja, tudo isso vai depender muito, né, de como tu vai sair cadastrando as campanhas, né, eh, e para ir entendendo o que significa cada tabulação, tá? Ou seja, se essa uma tabulação XN vai significar CPC e vai significar sucesso, por falar alguma coisa, tá? Ou essa vai ser só de sucesso, né?

Conversão,

Deisilany Santos: A gente vai puxar

Pedro Espinoza: tá?

Deisilany Santos: de fato

Pedro Espinoza: Essa

Deisilany Santos: pelo

Pedro Espinoza: não

Deisilany Santos: campo

Pedro Espinoza: tá

Deisilany Santos: da DAC, né, da classe.

Pedro Espinoza: hum

Deisilany Santos: Tá?

Pedro Espinoza: da DAC.

Deisilany Santos: Eh, eu até

Pedro Espinoza: Exatamente,

Deisilany Santos: conversei com o Gil sobre relatoria

Pedro Espinoza: né?

Deisilany Santos: nesse sentido, que depois para ele jogar as porque hoje a tabela que tá lá no Expresso é a tabela das tabulações anteriores, né? E aí quando ele jogar a nova tabela,

Pedro Espinoza: Sim.

Deisilany Santos: eh, para mim fazer todos os ajustes, se tiver algum para fazer, né, de bater uma por uma ali para deixar bem certinho essas questões de conversão, recusa com possibilidade, recusa sem possibilidade para deixar bem certinho ali, eh, para justamente

00:16:44

Pedro Espinoza: Hum.

Deisilany Santos: para os dados baterem de forma 100%.

Pedro Espinoza: Aí que não tem erro, então, ou seja, chegou campanha nova, tá? E ou seja, eh esse ajuste vai ser assim fundamental para que eh depois o relatório, né, faça todo aquele negócio eh

Deisilany Santos: Uhum.

Pedro Espinoza: de forma sozinho,

Deisilany Santos: E outra,

Pedro Espinoza: né? Então

Deisilany Santos: eh,

Pedro Espinoza: que a gente

Deisilany Santos: se

Pedro Espinoza: não

Deisilany Santos: tiver

Pedro Espinoza: tenha que

Deisilany Santos: algum

Pedro Espinoza: mexer

Deisilany Santos: erro,

Pedro Espinoza: em nada,

Deisilany Santos: alguma coisa,

Pedro Espinoza: entendeu?

Deisilany Santos: por exemplo,

Pedro Espinoza: Hum.

Deisilany Santos: e, e foi eu que cadastrei, na hora vai me bater, falar assim: "Hum, fiz alguma coisa errada, pá, vou lá no relatório e conserto." Pronto, acabou. Não.

Pedro Espinoza: Isso aí. Isso aí. Tá bom? Então a gente está programando isso para, ou seja, eh eh deixamos como feito data limite, né, na próxima semana, na terça ou na quarta-feira, uma coisa assim, vai depender, ele ia ir me informando, né, quando e nada, uma vez que ele me fala, tá bom, tá bonitinho, né, e os as tabelas de consolidado, eu vou vou ir montando, né, daquilo.

00:17:51

Pedro Espinoza: vai ter a mesma carinha, né, com nas cores e tal, né, a informação, provavelmente visualmente para eles vai ser não imperceptível, mas se vais a perceber a rapidez com a qual vão carregar

Deisilany Santos: Uh,

Pedro Espinoza: aqueles dados, vai

Deisilany Santos: nunca

Pedro Espinoza: ser

Deisilany Santos: mais eu vou ter a Ana no meu particular me enchendo

Pedro Espinoza: uma maravilha.

Deisilany Santos: o saco e o Pedro mandando eu falar para ela tomar um café com chá e esperar o Power BI carregar. Eu

Pedro Espinoza: Uhum.

Deisilany Santos: mando pro Pedro assim, ó.

Pedro Espinoza: Não,

Deisilany Santos: Ana tá reclamando que o pai B tá lenta. Aí o Pedro fala assim, ó. Manda ela tomar um chá com biscoitos esperar.

Pedro Espinoza: de p de queixo, né? Manda comprar aí.

Daniela Cardoso Belmock: Ai, ai, ai. Da gente se fala isso, né, De?

Deisilany Santos: Jamais.

Pedro Espinoza: É, tá bom.

Deisilany Santos: Ahã.

Pedro Espinoza: Eh, que mais?

Deisilany Santos: os resultados, tá? Eh, pelo que a gente puxou aqui, tá? A gente tá com 42.53

00:18:52

Pedro Espinoza: Ja.

Deisilany Santos: no receptivo e no digital a gente conseguiu subir um pouquinho do que a gente tava e a gente fechou 39:06 até ontem. Então, ainda temos aí um tempo para conseguir recuperar. Não

Pedro Espinoza: Tak.

Deisilany Santos: sei como é que vai ser a vida do digital posterior a a hoje, porque a gente vai migrar para pra plataforma, eh, se vai responder certo, se vai dar tudo certo, se eles vão conseguir enviar mensagens. Mas, eh, a gente tentou chegar ao máximo antes

disso acontecer. Inclusive, os cancelamentos que tinha na caixa, eu mandei todo mundo tratar antes das 9:30. Vai, gente, trata e reverte tudo para quando a gente chegar lá, que se não der nada certo, pelo menos o resultado tá garantido. E é isso. Se tá parada, upgrade eh não chegou base ainda porque parece que deu algum problema de segmentação lá no UNICEF, então não chegaram nem a gerar a base de upgrade. Eh, e aí falaram que ia mandar posteriormente, então ainda não chegou pra gente dentro do paring a base.

Daniela Cardoso Belmock: Daisy, e o que as pessoas dessas campanhas estão fazendo?

Deisilany Santos: Então, a gente tirou duas pessoas do saving agora pela manhã para tentar ajudar no fechamento de todas as demandas do Infobip que estavam lá só de tipo de são doadores que respondem e não tem ação.

00:20:29

Deisilany Santos: Por quê?

Daniela Cardoso Belmock: Aham.

Deisilany Santos: Porque a

Daniela Cardoso Belmock: Aí

Deisilany Santos: gente

Daniela Cardoso Belmock: fica

Deisilany Santos: tá

Daniela Cardoso Belmock: lá,

Deisilany Santos: com medo

Daniela Cardoso Belmock: né?

Deisilany Santos: eh a gente tá com medo de perder todas as mensagens com a migração do Infobip por parte, né? E é uma coisa possível que a Carolina disse. Então, a gente fez uma uma força tarefa com essa galera de save e duas e mais uma do upgrade para poder ajudar a fechar essas demandas. No demais, as meninas estão eh visualizando o sistema, olhando o treinamento de do novo sistema em si, né? Eh, porque mudou muita coisa. a gente fez um treinamento, eu fiz o material e divulguei com elas para que elas pudessem ir se familiarizando com cada situação. E aí a decorrer de cada atualização também eh vem chegando novas informações. Por exemplo, a gente descobriu que procedimento de tal campo tem que ser obrigatório, eh eh tabulação tem tem que ser feita depois da ação e aí a gente vai atualizando a operação quanto a isso. Mas nesse momento elas e estão ajudando no Infobip, não todas, tá?

00:21:35

Deisilany Santos: Só as mais espertinhas, as mais que pegam as coisas mais rápido.

Daniela Cardoso Belmock: E esse público geral aí de entre quem tá ajudando e quem não tá ajudando, são quantas pessoas mais ou menos?

Deisilany Santos: ã, 5 de manhã no upgrade, 5 à tarde. São 10 pessoas do upgrade e três pessoas em save. Três manhã, 3 tarde. Seis.

Daniela Cardoso Belmock: Ah, entendi. E a última pergunta, eh, Ai, Jesus, falei a última pergunta e esqueci porque minha pergunta embolou com pensamento aqui. Ah, e qual a previsão de chegada de mailing pro saving?

Deisilany Santos: Então o Saven chegou o mailing, mas teve esse problema. Então

Daniela Cardoso Belmock: Ah, entendi.

Deisilany Santos: eu sinalizei o mailing tá com a gente, só que a questão é que eu parei o mailing justamente por conta dos problemas que estão acontecendo. E aí é

Daniela Cardoso Belmock: É, e acabar com seu resultado.

Deisilany Santos: é uma questão de que eh eles precisam ajustar e eu tenho um direcionamento do que fazer. A qualquer momento o UNICEF pode falar assim: "Roda do jeito que tá e é uma ordem. Eu

00:22:49

Deisilany Santos: vou fazer se eles mandarem, mas que eu vou estar satisfeita, eu vou estar não.

Daniela Cardoso Belmock: Entendi.

Deisilany Santos: Então,

Daniela Cardoso Belmock: Não, eles querem ver você satisfeito. Fica tranquilo. Ah, tá bom. Não, tá bom. Eu vou fazer umas contas

Deisilany Santos: tá,

Daniela Cardoso Belmock: aqui. Depois, se minha

Deisilany Santos: eu

Daniela Cardoso Belmock: ideia

Deisilany Santos: gosto

Daniela Cardoso Belmock: for

Deisilany Santos: das suas

Daniela Cardoso Belmock: viável,

Deisilany Santos: ideias,

Daniela Cardoso Belmock: eu vou te chamar.

Deisilany Santos: todas elas são show, tá bom?

Pedro Espinoza: Eh,

Daniela Cardoso Belmock: Ai gente. Gente,

Pedro Espinoza: última pergunta, temos de pessoal RH, eh, com quantos estamos agora? Continuamos com 37.

Deisilany Santos: Nós continuamos com 37.

Daniela Cardoso Belmock: Tá proibido

Pedro Espinoza: No.

Daniela Cardoso Belmock: pedir demissão. Tá proibido mandar embora.

Deisilany Santos: Exatamente. Aqui era proibido

Daniela Cardoso Belmock: Ah, eu quero pedir demissão. Não, mês que vem você fala comigo.

00:23:48

Daniela Cardoso Belmock: Eu tô muito estressada.

Deisilany Santos: agora. Não dá para mandar carta, não dá para mandar nada. Gente,

Daniela Cardoso Belmock: Eh,

Deisilany Santos: para

Daniela Cardoso Belmock: não, não tem modelo de carta. Você senta e trabalha. Ai,

Deisilany Santos: a

Daniela Cardoso Belmock: gente.

Pedro Espinoza: reuniones con Ana, Lia,

Deisilany Santos: reunião

Pedro Espinoza: alguém

Deisilany Santos: com Ana, o nosso followup tá marcado para agora, para hoje, daqui a pouco. Eh, deixa eu ver se é hoje mesmo, se é hoje a dela. É de 11 às 12 e com a Carolina de 14:30 a 15:30 hoje. Então, eh, não sei se elas vão desmarcar, mas eu acredito que não. Eh, Ana não, assim, só por específico, qualquer coisa muito específico para ela desmarcar essa nossa reunião. Então, acho que a Ana não desmarca, pode ser que a Carol desmarque, mas eu acho importante ter essa reunião com a Carol, inclusive eu falei com ela ontem pelo WhatsApp por conta de alinhamento dos procedimentos das backps, né?

00:24:44

Deisilany Santos: a gente tinha um monte de trabalho manual e ela falou assim para mim ontem: "Olha, Daisy, eu quero que as backoffs continuem fazendo todo o trabalho manual pelo menos por um mês, pra gente ter certeza que tá tudo certo." Só que para mim algumas coisas não fazem sentido. Por um exemplo, a gente fazia uma relatoria para ela eh do DPO, tudo que vinha do DPO de doação extra, etc, tal. Ninguém tá mais no DPO, é feito na hora na frente. Então, para mim não faz sentido nenhum continuar com essa relatoria. E aí eu falei para ela, eu falei: "Ó, Carol, amanhã a gente pode conversar melhor, vamos sentar eu, você, a Stephanie, a gente analisa o que precisa continuar e o que não precisa, porque a maioria das coisas estão virando caser dentro do nosso sistema. Inclusive, eu tenho que descobrir onde é que estão essas cases, que elas estão desaparecidas dentro do pártner. Por exemplo, o operador faz uma tabulação de estorno. Essa tabulação de estorno, ela vira uma case dentro do partner para alguém tratar. E aí as cases que estão vindo do Telemar está desaparecida.

00:25:50

Deisilany Santos: Ontem eu perguntei pro Giovan se ele achou. Ele falou que não, eu também não achei. Então eu vou perguntar para Carol hoje onde é que estão essas cases pra gente tratar, porque elas estão como status, eh, como se ela fosse direcionada para outra outro setor na tabulação. Então, eu preciso entender onde é que elas estão para eu colocar as backoffice para começar a tratar dentro do part. E uma última coisa que eu sinalizei a UNICEF também por e-mail, que é importante saber, eu não sei, eu acho que esse e-mail eu te copiei, não sei, eu copiei você em um e-mail, eh, que o retorno da nossa consulta na frente só traz um cadastro. Um cadastro. Ele pega o primeiro cadastro e retorna. E tá tudo duplicado, Pedro. Tá tudo assim, ó. Eu tenho um monte de cadastro dentro da Vind. que tem dois cadastros, que tem duas informações, ou seja, a gente corre um risco muito grande porque eles não, pelo que eu entendo, eles não deduplicaram isso para jogar pro partner. E aí quando eu consulto o primeiro cadastro, eu identifico somente um resolvo ali, acho que eu tô resolvendo o problema porque o operador não tá vendo outra coisa.

00:27:10

Deisilany Santos: Resolvi. Pronto, acabou a ligação. Só que ele vai estar com outro cadastro que se tiver ativo vai estar cobrando, vai não sei o quê. Ou seja, mais um problema de dados eh referente a UNICEF e a deduplicação ali dos cadastros. Porque a gente perguntou isso lá atrás, Giovan perguntou: "Gente, não vai ter cadastro duplicado dentro de seas falsos?" responderam pra gente, não vai ter, só que não é a realidade.

Pedro Espinoza: Mentira, né? Eh, é importante, né, ir passando tudo isso direito e e não sei se é com a Ana, né, ou com Uson ou com alguém de desenvolvimento lá, né, porque seja e e com urgência, tá assim, eh, que na verdade é que poxa, eh, a ideia é não bagunçar tanto, né, eh, e, e claro, se se se acontece isso, né, pois vai ter doadores, né, que se daqui a pouco vai estar ligando de novo, putos da vida, querendo cancelar, né? Eh, porque se

Deisilany Santos: E aí quando isso acontece, Pedro, eu causo um desconforto dentro da operação também,

Pedro Espinoza: claro,

Deisilany Santos: porque

Pedro Espinoza: claro,

00:28:27

Deisilany Santos: os operadores ficam muito culto de arcar com o cancelamento no resultado deles,

Daniela Cardoso Belmock: É

Deisilany Santos: que

Daniela Cardoso Belmock: verdade.

Deisilany Santos: é o do UNICEF, não é deles, entendeu?

Pedro Espinoza: hum.

Deisilany Santos: E eu não tenho assim uma parceria da Ana paraa Ana falar assim:

"Ah, se faltou conta disso, não, não tenho ela, na cabeça dela tudo tem que contabilizar". E aí assim, quando acontece umas umas situações dessas assim, eles ficam muito chateados, me reclamam, alguns desmotivam, a gente fica trabalhando psicológico aqui eh o tempo inteiro para eles não deixarem esse tipo de coisa abater e e desmotivar. Mas eh eh é trabalhar para que cada as coisas se encaixem o mais rápido possível. Eh, eu até conversei com as meninas porque os dois primeiros, um dia antes da migração, no dia da migração e ontem eu trabalhei de 8:30 às 8:30 da noite e as meninas falando: "Você tá doida e que não sei o quê". Eu falei: "Não, não tô doida não,

porque quanto mais rápido eu conseguir passando por Giovani tudo que precisa ser ajustado, mais rápido eu vou ter a normalidade na minha vida, gente."

00:29:35

Pedro Espinoza: Claro,

Deisilany Santos: Então,

Pedro Espinoza: claro.

Deisilany Santos: eu não quero estender isso por uma

Daniela Cardoso Belmock: Com

Deisilany Santos: semana,

Daniela Cardoso Belmock: certeza.

Deisilany Santos: duas semanas, três semanas, não quero. Eu quero ajustar tudo para ficar mais tranquilo e aí sim depois eu vou conseguir. Tá tranquilo. Vou conseguir relaxar um pouco melhor.

Pedro Espinoza: Porque os putos erros, né, eh, finalmente vão ir restando, né, consequências a futuro. É verdade,

Deisilany Santos: Sim,

Pedro Espinoza: né?

Deisilany Santos: tem que ser ajustado, tem que ser feito o mais rápido possível. Acho que o Giovan deve ter pensado, que mulher acelerada, gente, porque eu ia mandando para ele aqui que não sei o que, que não sei o que. Ele calma, daqui a pouco eu te respondo mensagens. Estou com Pedro ontem, né?

Pedro Espinoza: mandare

Deisilany Santos: Por

Daniela Cardoso Belmock: Caraca,

Deisilany Santos: favor,

Daniela Cardoso Belmock: define muito, define muito. O Pedro sempre falou isso, é porque eu nunca gravei a frase direito, mas era isso,

Deisilany Santos: gente, printando a tela em 5

00:30:32

Daniela Cardoso Belmock: gente.

Deisilany Santos: 4 3

Daniela Cardoso Belmock: E quando

Deisilany Santos: print

Daniela Cardoso Belmock: a pessoa vem trabalhar aqui, nossa, quando ela pergunta na entrevista qual horário, eu já escrevo paraa Cris, não tenho perfil, tipo, a pessoa é top. Aí a pessoa pergunta qual horário? Eu falo: "Hit, já era, já era, já era." E aí

Deisilany Santos: Acabou.

Daniela Cardoso Belmock: a pessoa fala: "Não, e aí? E aí vocês t uma intranet? Vocês vão me treinar?" Eu falei: "Não, aqui a gente aprende fazendo". A cara da pessoa, tipo, assim, povo é doido. Não, mas aí é eu vou começar por qual parte? Ou não? Todas, todas. Aqui a gente trabalha enfilantropia, UNICEF, Actionade, HPP. Não, mas aí quem do RH cuida de quem? Não, gente, cuida de tudo. Ué, mas como assim? Eu falei Cristo,

Deisilany Santos: errado

Daniela Cardoso Belmock: tem que ser doida.

00:31:20

Deisilany Santos: que a Cris mandou e-mail ontem à noite. Eu tenho que mandar as dos novatos para ela que eu

Daniela Cardoso Belmock: Não,

Deisilany Santos: esqueci.

Daniela Cardoso Belmock: ainda tem

Deisilany Santos: Eu

Daniela Cardoso Belmock: que ter filho, marido ou esposa, querer estudar, aprender coisa diferente, isso tudo. Seja

Deisilany Santos: tá,

Daniela Cardoso Belmock: doido.

Deisilany Santos: eu, eu ri da minha filha que nesses últimos dias eu falei: "Filha, eu vou trabalhar muito que não sei o quê. Aí toda vez que dá meu horário de ir embora, ela me manda um emoji anotando assim, né? Ela: "Tô anotando suas horas extras". Eu falei: "Tá ótimo, filha. Manda pro Pedro. Manda o emoji pro Pedro de todas as anotações que você fez.

Daniela Cardoso Belmock: Fala para ela não fazer entrevista aqui que não tem o perfil.

Deisilany Santos: Não mesmo.

Daniela Cardoso Belmock: Não tem o perfil.

Deisilany Santos: Não mesmo.

Daniela Cardoso Belmock: Ai gente, caraca. Pô, Pedro, maneiríssimo isso. Você tem como passar pra gente?

00:32:14

Pedro Espinoza: B

Daniela Cardoso Belmock: Passa, passa. Não, cara, o pessoal da In vai, povo, o pessoal da Inar. Eles vem umas figurinhas que a gente tem, umas coisas muito simples e eles adoram. Não vou adotar pra vida.

Deisilany Santos: É, dá para fazer uma arte e fazer uma figurinha, pô, com essa frase.

Daniela Cardoso Belmock: Cara, eu tenho tantas teorias sobre por dar certo que eu tenho que fazer um mestrado, tenho que fazer alguma coisa assim, sabe? Cara, as empresas às vezes elas crescem muito e elas departamentalizam tanto que as pessoas emborrecem, não sabe o que tá acontecendo, o que tá fazendo, não anda. Todo mundo aqui tem uma sinergia tão maneira, tão verdadeiro, né, que as coisas deslancham. E o P o Pedro falou aqui, Daisy, que o chefe novo lá da, pô, Pedro falou: "Pô, gente, saiu muito bem ontem da reunião". Ele falou: "Nunca fui para uma reunião de cronograma que eu não tive que brigar. Não vou ter que brigar com ninguém. Tá tudo andando. E

Deisilany Santos: É isso.

Daniela Cardoso Belmock: vai porque não tem

00:33:14

Pedro Espinoza: Mas sabe,

Daniela Cardoso Belmock: porquê. Não

Pedro Espinoza: sabe, é tudo comunicação, gente.

Daniela Cardoso Belmock: eh.

Pedro Espinoza: É tudo, tudo é comunicação, né, no momento certo, né, e e sem perder os pontos do que a gente está fazendo. Só assim, né? E é e é isso. Ordem mínimo, gente, organização mínima. Tá legal? No.

Daniela Cardoso Belmock: É, nós somos case na Enel. Sabe o que aconteceu, De? Ele falou, ele chegou no fim do nosso contrato e ele agora voltou, a gente voltando e ele falou: "Eu nunca vi isso. As pessoas tristes aqui. Minha analista tá chorando porque vocês estão saindo." Geralmente a saída de um contrato é comemorada. Ninguém mais suporta

Deisilany Santos: M.

Daniela Cardoso Belmock: aquela empresa. Eu nunca vi isso. Vocês devem ser muito bons mesmo. Ele falando. E aí a gente foi embora, né, Pedro? Ele chegou no nos últimos minutos do jogo e agora a gente tá voltando e ele falou: "Pô, agora eu tô entendendo porque que eles gostam tanto de vocês". Aí t Pedro, a gente tem que escalonar isso, tem que fazer isso ser grande.

Deisilany Santos: É verdade. E é assim, não tem não tem o que falar, tipo, é a questão mesmo do trabalho duro, de saber se comunicar, de dar o de cada pessoa que tá que tá ali tomando a frente dar o seu melhor. Isso que faz a a a questão andar, senão não anda.

Pedro Espinoza: Pois é, isso aí. Bom, eh, não quero pegar mais tempo da da, né, que eu acho que tem que aí a a chicotear alguém, né, dentro da da operação, né?

Deisilany Santos: Com certeza.

Pedro Espinoza: Tá bom.

A transcrição foi encerrada após 00:35:23

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