

HOME & OFFICE

BOLETIM INFORMATIVO DA CWR - GESTÃO DE MÃO DE OBRA



(31) 3197-0860 (31) 3292.9814

www.cwronline.com.br

CWR - Gestão de Mão de Obra

Foto: Dix Fotografia Feminina



VAMOS FALAR DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO?

Cristina Vieira de Souza

Professora dos cursos Como Escrever Bem, Redação Estratégica Empresarial e Excelência do Atendimento ao Cliente

A busca da excelência é inerente às organizações modernas. Conscientes de que em meio ao pragmatismo do mercado, os indivíduos evoluíram como compradores e se tornaram cientes dos seus direitos e tudo aquilo que circunda a produção do objeto do seu desejo, os clientes exigem das organizações comprometimento com o ambiente e as causas sociais.

Em meio à busca pelo encantamento, empresas e colaboradores se perguntam: o que é preciso para ser excelente? O quão focado é necessário estar para cumprir essa premissa?

Seguindo a definição do dicionário, eu diria que ser excelente é um processo de superação, que envolve o fazer com amor, o gostar do que se faz. O foco é uma decisão e, quando se trata de uma organização, essa decisão deve ser compartilhada, ou seja, enquanto a empresa fornece os recursos que permitem a excelência, todos na organização devem fazer o melhor uso desses meios.

A alta direção deve estar comprometida com o melhor atendimento e os colaboradores devem ser empreendedores eficientes. E como isso é possível? Isso é possível pelo conhecimento da empresa, seus produtos e serviços. Qual é a melhor forma de representá-la? Até onde é possível fazer

concessões? Qual o seu diferencial em relação à concorrência?

Além disso, todos devem falar a mesma língua. A exemplo do que acontece em empresas comprometidas, quando alguém solicita uma informação, o funcionário se empenha em prestar o melhor atendimento. Como isso é possível? Em primeiro lugar com simpatia e naturalidade. Se o atendente não souber responder ou resolver a questão, acompanha ou encaminha o cliente até o responsável, assegurando-se de que ele receberá o melhor atendimento.

Sem dúvida a clientologia é uma ciência esplêndida e entendê-la exige dedicação. O fator "UAU" (WAU), tão divulgado pelo Walt Disney, requer autoconhecimento, autoestima, inteligência emocional. A atualização envolve cursos, leituras e interações profissionais. Buscar isso é responsabilidade do funcionário que, em parceria com a empresa, deve buscar conhecimentos que assegurem sua eficiência.

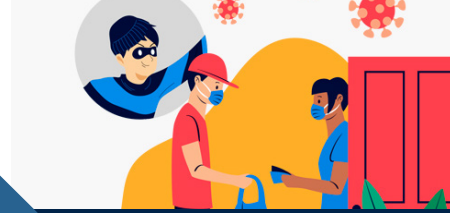
ret.treinamentoempresarial@gmail.com

WhatsApp: (31)99675-8792




NOVOS CUIDADOS E TECNOLOGIA NO COMBATE À COVID-19

PÁG. 02



SEGURANÇA EM TEMPO S DE ISOLAMENTO SOCIAL

PÁG. 03



FUNCIONÁRIO DEMITIDO TEM DIREITO A MANTER SEU PLANO DE SAÚDE EMPRESARIAL?

PÁG. 04



NOVOS CUIDADOS E TECNOLOGIA NO COMBATE À COVID-19

Durante a pandemia, adotamos novas práticas para preservar a saúde dos colaboradores e clientes. São cuidados necessários para minimizar os riscos sanitários:

- 1.** Adiantamento de férias dos profissionais incluídos no grupo de risco.
- 2.** Distribuição de máscaras e treinamento sobre o uso adequado.
- 3.** Reembolso de custos de transporte (Uber, carro próprio etc.) e recomendação para evitar o transporte coletivo.
- 4.** Treinamento e orientações para reforçar a limpeza em áreas críticas como corrimões e botões de elevadores.
- 5.** Implantação de ferramentas de base tecnológica que possibilitem o trabalho em home office da equipe interna e administrativa.

As adaptações são necessárias para enfrentar os desafios impostos pela pandemia. Nesse contexto, a tecnologia é uma aliada para substituir a interação presencial. É fato que nos âmbitos familiar e corporativo, as mudanças, apesar de complexas, foram mais facilmente assimiladas, contudo é essencial que os condomínios se adaptem e busquem formas de enfrentar as dificuldades. Visando contribuir para a superação dos desafios, reunimos algumas dicas e orientações.



Todos concordam que as assembleias são fundamentais. Para realizá-las, é possível consultar a legislação e consultar ofertas de ferramentas, que possibilitam sua realização, pela internet.



Aplicativos de mensagens/teleconferência: Zoom, Hangouts, Meets, Skype, Telegram, WhatsApp e similares podem ser utilizados para substituir reuniões presenciais e para dar transparência e eficiência às discussões. Enquanto o Telegram possui a funcionalidade de pesquisas e votações, o WhatsApp pode se valer de ferramentas como o SoGo Survey que criam e gerenciam enquetes.



Portaria remota: A portaria remota é um sistema digital, supervisionado de uma central de gerenciamento remoto. Com base na conexão, os atendentes visualizam as câmeras de segurança, controlam a entrada e saída de pessoas no espaço interno, comunicam-se com moradores e, ainda, podem monitorar as atividades dos funcionários. Por evitar o contato físico entre a equipe de portaria e os moradores, a portaria remota contribui para a segurança de todos.

SEGURANÇA EM TEMPOS DE ISOLAMENTO SOCIAL



Infelizmente, mesmo durante o período de quarentena, a criminalidade não descansa. As notícias sobre o assunto diminuem, pois o foco é a COVID-19. No entanto, isso pode nos passar uma falsa sensação de tranquilidade e nos fazer relaxar em relação aos cuidados com a segurança.

Existem alertas relacionados a golpes praticados por criminosos disfarçados de agentes de saúde ou de companhias de saneamento e energia. Para complicar, há um aumento significativo no número de pedidos de entrega em domicílio, aspecto que facilita a ação de pessoas mal-intencionadas.

Ressaltamos a necessidade de redobrar a atenção, suspeitando de tudo e de todos. Isso se aplica, especialmente aos porteiros e vigias, responsáveis por zelar pela proteção do condomínio. Eles devem observar os protocolos de segurança e comunicar

supervisores e demais responsáveis a presença de qualquer ameaça.

Nesse contexto, é importante destinar atenção a obras e prédios comerciais, especialmente durante a noite, quando há queda no movimento de pessoas, fato que abre oportunidades para a ação de meliantes.

Além disso, as pessoas impossibilitadas de aderir ao isolamento social devem, ao caminhar ou utilizar o transporte coletivo, recorrer a cuidados especiais, como o uso de máscara e manter distância dos demais transeuntes. Atenção com a saúde e precauções para evitar a contaminação, diligência com a própria integridade física e também com os pertences pessoais, que, neste momento de dificuldades, são ainda mais importantes.

FUNCIONÁRIO DEMITIDO tem direito a manter seu Plano de Saúde Empresarial?



Diante da crise sanitária, experimentada pela população mundial, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou, em 11 de março de 2020, situação de pandemia. Essa pandemia foi provocada pelo novo coronavírus (SARS-COV-2), responsável por causar a doença COVID-19.

Diante disso, medidas são adotadas para tentar diminuir a transmissão do vírus e, como é de conhecimento público, o distanciamento social é a principal providência.

Em decorrência dessa situação, empresas e diferentes estabelecimentos comerciais precisaram fechar as portas, temporariamente. Contudo, os gastos com a manutenção do empreendimento se mantiveram. Entre eles sobressaem: aluguel, salários dos funcionários e impostos.

Manutenção do Plano de Saúde Pós-Demissão

O artigo 30, caput da Lei nº 9.656/98, determina que o empregado, demitido sem justa causa tem direito a manter o Plano de Saúde Empresarial, pelo período mínimo de seis meses e máximo de 24 meses, observadas as mesmas condições da cobertura assistencial inerente ao contrato de trabalho. Para isso, o indivíduo deve assumir o pagamento integral do plano.

A Agência Nacional de Saúde (ANS) ressalta que o preço do plano não pode ser alterado pela operadora. Ainda que o funcionário passe

a ter um gasto maior ao pagar o valor cheio da mensalidade, a permanência pode ser vantajosa porque os planos individuais (contratados por pessoas físicas individualmente) costumam ser muito mais caros do que os planos empresariais.

Uma das condições para exercer esse direito é que o funcionário demitido tenha contribuído, mesmo que parcialmente, com o plano durante o período em que trabalhou na empresa. Se a empresa era responsável por pagar 100% do valor das mensalidades, o direito não é garantido, sublinhando que co-participação não configura contribuição do beneficiário.

O direito explicitado deixará de existir quando o indivíduo for contratado por outra empresa. Do mesmo modo, é relevante acrescentar que essa regra é válida apenas para demitidos sem justa causa.

CWR
GESTÃO DE MÃO DE OBRA

Desde 1997

Portaria
Zeladoria
Conservação
Portaria Remota