

São Paulo, 18 de maio de 2020

Prezados colaboradores,

Sabemos que o atual momento é desafiador, afinal vivemos uma situação sem precedentes no nosso país e no mundo.

Saímos de um modelo de trabalho de anos, para, repentinamente, nos adaptarmos a uma modalidade muito diferente, com vários desconfortos e muitos desafios. Fizemos diversos materiais informativos, orientando e atendendo a todos nossos clientes, pagando as contas, recolhendo tributos, emitindo boletos, enfim, estamos trabalhando e **VOCÊS ESTÃO TODOS DE PARABÉNS!!!!**

Nós da Riema, nos adaptamos à esta nova realidade desde o dia 23/03/2020, com total isolamento de seus funcionários e fechamento de suas instalações conforme orientações do Governo e Órgãos competentes. Ainda num primeiro momento, antes do dia 23 de março, a empresa afastou as pessoas do grupo de risco, colocando-as em férias ou home office. Outros colaboradores, que conseguiam executar suas atividades em casa, foram colocados em home office também e, os demais em férias.

O Grupo Riema sempre pensou na saúde das pessoas, diminuição da transmissão e consequente contribuição no isolamento de seus colaboradores, familiares e a Sociedade em geral.

Porém, esta situação se estendeu por mais tempo que o esperado, e a diminuição de faturamento ou mesmo o faturamento zerado em várias áreas, fez com que algumas atitudes, infelizmente, fossem tomadas, como a demissão de alguns colaboradores e a suspensão do contrato de trabalho de outros, conforme permitido pela legislação, sem prejuízo financeiro ao funcionário, mas sempre pensando nas pessoas e na continuidade da empresa.

Relatamos a vocês alguns itens abaixo, que são importantes neste momento, pois precisamos sair na frente e mostrar nosso trabalho e necessitamos muito da ajuda e cooperação de vocês:

- mostrar nosso trabalho, nossa pro atividade, que neste momento estamos preocupados e tomando ações em benefício de nossos clientes, elaborando uma planilha demonstrando em números o que estamos fazendo por eles, reduzindo despesas sem queda na qualidade

- continuamos com vários problemas e reclamações e precisamos mapear para poder atacar estes problemas e os que são iguais a vários, conseguiremos resolver de forma mais racional
- aceleramos nossa comunicação com os clientes e municiamos nossa biblioteca do corona vírus, divulgando sempre todas as notícias no tempo e na urgência necessária (cartilhas, obrigação uso de máscara, parceria vacina, parceria teste corona, cartazes informativos e outros. Temos que acompanhar os concorrentes e saber como lidar com “deslealdades”, enfim, precisamos aparecer mais.
- Trabalhar a empatia - temos que mostrar que nossa história e trabalho são imprescindíveis neste momento de isolamento – nossa casa é nosso refúgio e nosso condomínio é nossa comunidade, com ações e publicações não inerentes apenas à administração condominial, mas à vida em comunidade como: violência contra a mulher, pet, dicas.
- Devemos nos preparar para a realização de assembleias e reuniões virtuais avisando aos síndicos sobre as ressalvas, mas se quiserem temos que estar 100% operacionais
- Investir na conferência de tudo o que produzimos: cartas, comunicados, notificações, entre outros, e atenção aos balancetes evitando-se retrabalho e desgastes maiores. Liberação de rateios com antecedência e sempre corretos.
- Envio dos boletos por e-mail, investindo na comunicação e expedição com antecedência e segurança
- As pastas devem deixar de ser físicas passando para digitais, também com segurança e transparência. Devemos divulgar e esclarecer sobre as facilidades dessa modalidade. Nas atuais pastas físicas a apresentação deve ser impecável, fechamento e entrega no prazo. Também é preciso saber o que não está agradando o cliente, analisado as reclamações pontuais: prédios e tipo de reclamação.
- Pagamentos de contas – incrementar a agenda de pagamento, objetivando cada vez mais não atrasarmos nenhum pagamento, com maior controle e segurança. Analisar as notas fiscais em relação ao recolhimento de tributos de forma adequada e correta e usar a contabilidade externa para eventuais dúvidas,
- O fluxo de caixa deve estar atualizado e vai servir de instrumento para análise da saúde financeira do condomínio, permitindo que sejam tomadas providências a tempo de não voltarem pagamentos por falta de recursos. Também devemos ter o controle das aplicações financeiras, propiciando um ganho para o condomínio, perseguindo taxas atrativas.

- Organização geral para facilitar a busca de documentos, seu arquivamento adequado, garantido a finalização da pasta completa.
- Usar os programas já instalados, investindo em treinamentos internos e externos, aprimorando procedimentos implantando rotinas objetivas e claras.
- Valorização das pessoas através da implementação da Política de RH. Investir em procedimentos e tecnologia para redução de reclamações por parte dos clientes.

Assim, contamos com vocês e com toda a equipe para fazermos nosso trabalho com mais afinco, atenção e aplicação. Precisamos que vocês pensem e discutam com seu gerente todo o trabalho e os seus procedimentos, porque não sabemos se estaremos juntos (fisicamente) a partir de 01/06/20. Vocês são ESSENCIAIS e pedimos duas coisas:

- plano de cada área - como vamos melhorar ainda mais o que fazemos se continuarmos ainda distantes (vamos fazer isso ponto a ponto), em home office – apresentação até o dia 25 de maio.

- plano de cada área - quando voltarmos, o que pode melhorar, maximizar, produtividade.

Por fim, reiteramos que neste novo momento teremos que TRABALHAR MAIS E MELHOR, COM MENOS, com mais eficiência e eficácia, fazendo cada trabalho do começo ao fim!!!

A empresa vai sair dessa diferente e contamos com todos para obtermos um maior empenho, com tolerância zero em relação aos erros, desatenções e falta de comprometimento, que não serão mais tolerados.

Precisamos que todos entendam a importância e responsabilidade de seu trabalho, e a melhor maneira de ter essa percepção é se colocar no lugar do outro – a quem estamos prestando serviço. Pergunte-se: Será que se alguém estivesse fazendo isso para mim, eu estaria satisfeito? Será que estou dando o meu melhor?

Agradecemos a todos e contamos com o habitual comprometimento de todos!!!

Abraços,

Helena, Veridiana, Caio e Ivete