

Trabalho na Associação Mutualista do Montepio

Ricardo Daniel Reis da Vinha

Relatório de Actividades

Resumo—Sem qualquer tipo de experiência profissional no mundo do trabalho, decidi que era altura de a ganhar, uma das minhas principais motivações. Para esse efeito comecei a trabalhar em part-time na Associação Mutualista do Montepio como Assistente de Call Center, onde a minha função era a activação/suspensão de cartões da RedeMut, seguindo sempre um padrão de atendimento. No fim deste meu contacto com a realidade do trabalho adquiri imensas competências profissionais que me irão ajudar no futuro.

Palavras Chave—(experiência profissional, Associação Mutualista do Montepio, RedeMut, cartões, activação, trabalho part-time).

1 INTRODUÇÃO

COMECEI a minha primeira experiência profissional na Associação Mutualista do Montepio no dia 14 de Julho de 2014, onde o meu principal objetivo e motivação era ganhar competências profissionais. Decidi concorrer a este trabalho visto que nunca tinha tido qualquer contacto com a “realidade da vida”, isto é, a realidade do mundo do trabalho. Surgiu então, a oportunidade de trabalhar para o Montepio como assistente de call center, onde iria ter como função a activação de cartões da RedeMut. Ao longo desta minha experiência adquiri bastante conhecimento empresarial, desde a interação com os recursos humanos até ao reportar do supervisor, como também técnicas de abordagem com os clientes e competências pessoais. No final deste meu emprego, que terminou no dia 12 de Setembro de 2014, e após avaliação, por supervisores, do meu percurso, foi-me feito um feedback onde elogiaram todo o meu trabalho feito durante os 2 meses que estive ligado a empresa. Neste relatório de actividade irei tocar em diversos pontos que considero relevantes para este relatório de actividade, como do que se trata a Associação

Mutualista do Montepio e qual a ligação com a Redemut, como surgiu a oportunidade de trabalhar no Montepio e quais foram as minhas funções exercidas durante este meu emprego em part-time.

2 OPORTUNIDADE DE EMPREGO

Quando ingressei na universidade do Instituto Superior Técnico para realizar a Licenciatura de Engenharia de Telecomunicações e Informática, nunca tinha tido qualquer tipo de experiência profissional, portanto no fim do 2º ano do curso decidi enviar currículos no verão para arranjar um trabalho em part-time, surgiu então a oportunidade na Randstad, empresa especializada para encontrar as melhores oportunidades de emprego, para trabalhar no Montepio. Foi marcada uma reunião, onde iria saber quais iriam ser as minhas funções e fui contratado para trabalhar nos 5 dias da semana, seis horas por dia, por tempo indefinido. Inicialmente iria ser cerca de um mes mas acabou por se estender para dois meses e a minha função durante esse tempo iria ser a activação de cartões de saúde da Redemut de cada associado, como também a suspensão dos mesmos, pedidos de segunda via ou qualquer tipo de esclarecimento ou dúvida que tivessem. Para desempenhar este trabalho tive de realizar uma formação no meu primeiro dia no Montepio, para que tivesse

- Ricardo Vinha, nr. 76474,
E-mail: ricardo.vinha@tecnico.ulisboa.pt,
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Relatório entregue a 4 de Junho de 2015.

(1.0) Excellent	ACTIVITY						DOCUMENT						
(0.8) Very Good	Object × 2	Opt × 1	Exec × 4	Summ × .5	Concl × .5	SCORE	Struct × .25	Ortog × .25	Exec × 4	Form × .25	Titles × .5	File × .5	SCORE
(0.6) Good	1.0	1.0	0.8	0.8	1.0		0.8	0.8	0.6	1.0	0.8	1.0	
(0.4) Fair													
(0.2) Weak													

todas as ferramentas necessárias para a optima realização do trabalho.

3 FORMAÇÃO

Antes de exercer funções no Montepio, foi feita uma formação de forma a conhecer o meu local de trabalho e como iria ser tudo organizado. Primeiramente, juntamente com 4 pessoas que iriam ser parte da minha equipa, fomos apresentados a todos os supervisores, que nos iriam ajudar em tudo o que precisássemos ao longo do nosso percurso no Montepio. Na parte da manhã foram feitas diversas apresentações para nos dar a conhecer do que se tratava as associações mutualistas portuguesas e qual era a sua ligação com a RedeMut, e muito sucintamente foi referido que nacionalmente existem 13 associações mutualistas, associações estas que tem como objetivo principal dar apoio aos seus associados e famílias, desenvolvendo respostas eficazes e solidárias destinadas a qualquer problema que possa ocorrer nos sistemas públicos de segurança social e de saúde. Para tal, cada associado terá de pagar sempre uma quota mensal para poder usufruir de todos os serviços oferecidos por estas instituições particulares. O Montepio Geral é uma das Associações Mutualistas, sendo a que tem o maior número de associados espalhados pelo país, cerca de 530 mil associados (Figura 1). A RedeMut é um serviço de saúde criado por associações mutualistas, sendo o Montepio Geral uma delas e teve como objetivo a oferta de serviços de saúde a um preço mais barato e consultas ao domicílio gratuitas, independentemente da zona onde reside, para tal os associados so necessitariam de activar o cartão que foi enviado para as suas residências. Na parte da tarde foi-nos apresentado quais seriam as nossas funções, inicialmente fiquei extremamente nervoso, visto que estavam envolvidos diversos processos na activação do cartão em causa e também porque nunca tinha falado com nenhum cliente, faltava-me a experiência profissional que falei anteriormente. Mas de seguida mostraram qual iria ser o nosso local de trabalho. Este, apresentava-se dividido por sectores com computadores e respectivos microfones, estes tinham como nome, “Ilhas”. Por

fim, de forma a ver-mos tudo o que nos foi apresentado em prática deram um microfone a cada um de nós e juntaram-nos aos colaboradores mais experientes de forma a ouvirmos as chamadas que realizavam, o que me ajudou imenso para perceber como tudo se desenvolvia e como deveríamos falar com os clientes e também para perceber como os programas e interfaces para activação dos cartões funcionavam.



Figura 1. Associação Mutualista do Montepio.

4 PRIMEIRA CHAMADA

No dia a seguir à formação foi necessário colocar todos os conhecimentos adquiridos em prática. Inicialmente comecei por criar uma conta de e-mail para ser usado para comunicar com toda a minha equipa e supervisores. Foi-me dado também um código de utilizador, para que sempre que começasse o meu trabalho fizesse o login em todos os equipamentos que se encontravam na minha mesa de trabalho, neste caso o telefone (Figura 2), de forma as minhas chamadas fiquem guardadas com a minha identificação e o computador.



Figura 2. Telefone Usado no Montepio.

Quando foi a altura de realizar a minha primeira chamada estava bastante ansioso e nervoso, e foi então que o primeiro cliente

ligou para proceder a activação do seu cartão. De início, o nervosismo era tal que a minha voz tremia e tinha algum receio de falar, mas há medida que fui falando com o cliente fui ficando mais calmo e acabou por correr tudo bem. Um dos problemas com que me deparei era o facto de estar a mexer nos programas de forma muito lenta, sendo algo que inquietava os clientes pois não gostam de aguardar, o que é normal. Mas com o passar do dia fui melhorando e todos os processos eram realizados de forma gradualmente mais eficaz. Algo que me surpreendeu, foi a quantidade de chamadas e de cartões ativados num só dia, cerca de 120 chamadas em seis horas, sei esta informação porque na nossa equipa tínhamos uma competição amigável para ver quem activaria mais cartões num só dia, assim cada um teria de apontar no seu computador cada chamada, o que apesar de tudo tornava-se um incentivo para trabalhar sempre um pouco mais.

5 REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Após assinatura do contrato, foi-nos indicadas todas as regras para trabalhar na empresa, o que me deixou bastante preocupado e inquieto, visto que teríamos de trabalhar todos os dias da semana de fato e gravata, onde não podíamos usar qualquer tipo de roupa casual, como calças de ganga, t-shirts, calções, chinelos ou ténis. Apesar do meu emprego não ser de atendimento ao público estava a trabalhar num banco o que requer um certo profissionalismo por parte de todos os colaboradores, mas ao longo do tempo fui me adaptando. Tinha também de levar sempre o meu cartão de colaborador para picar o ponto, para indicar a que horas começava e terminava o trabalho, de forma a avaliarem a minha pontualidade.

6 ACTIVAÇÃO DE CARTÕES DA REDE-MUT

Como já foi referido, todos os associados mutualistas teriam de activar o seu cartão (Figura 3) de forma a ter acesso a todos os privilégios oferecidos, para o efeito tinha de seguir sempre um procedimento específico. Inicialmente

tinha sempre de cumprimentar o cliente, isto é, teria de saudá-lo e identificar-me, de seguida recolhia os seus dados, este passo era importantíssimo, porque sem estes não era possível continuar a activação do mesmo, porque todas as chamadas eram gravadas e serviam como prova de identificação. Os dados que eram solicitados ao cliente eram: o nome completo, número e cartão de cidadão ou Bilhete de Identidade, número de contribuinte, número de associado mutualista e número de cartão da RedeMut. Esta activação do cartão nunca era autorizada quando feita por terceiros, as únicas excepções eram para o caso de pessoas impossibilitadas por motivos de doença ou quando se tratavam de associados mutualistas menores para este caso teria de ser sempre um dos pais a realizar a activação do mesmo. De seguida tinha de ler sempre uma autorização de cedência de dados da Associação Mutualista do Montepio para a RedeMut, o que por vezes era bastante contestada pelos clientes porque não sabiam se seria seguro tal cedência, mas tal informação era necessária para a instituição, porque sem os mesmos não iriam ter condições para prestar os serviços de saúde o mais rápido possível. Caso o cliente autorizasse a cedência de dados, era feita a activação do cartão. No fim de cada chamada era sempre obrigatório perguntar ao cliente se queria algum tipo de esclarecimento acerca dos serviços oferecidos, e caso isso não acontecesse era feita uma despedida formal e so depois desligava a chamada.



Figura 3. Cartão da RedeMut.

7 OUTRAS FUNÇÕES

Além das activações também era possível suspender e fazer pedidos de segunda via de cartões. Para ambos os casos, os procedimentos eram idênticos aos da activação do cartão, mas no caso do cliente solicitar uma segunda

via, havia sempre três opções a seleccionar, isto é, para que os clientes fossem autorizados a realizar o mesmo teriam de indicar a razão pela qual não tinham em sua posse o cartão, as opções eram: roubado, danificado ou extraviado. Ao fim de dois meses foram-me atribuídas mais funções além das que já estava sujeito, como a Associação Mutualista do Montepio tinha mais condições de atendimento telefónico, sendo considerada das melhores do país, ficou responsável também por activar os cartões de outras Associações Mutualistas espalhadas pelo país. Sendo esta activação feita noutro programa, o Microsoft Office Access, o que para mim não houve problemas visto que anteriormente já tinha tido a oportunidade de trabalhar neste programa, mantendo os mesmos procedimentos de atendimento ao cliente, sendo a única diferença a recolha de dados, isto é, nestes casos os únicos dados que teríamos de confirmar seriam o seu nome completo, o número de associado mutualista, e o número de cartão da RedeMut a activar.

8 AVALIAÇÃO

No fim de toda esta minha experiência profissional, foi feita uma avaliação de todo o meu percurso como assistente de Call Center, sendo marcada uma reunião com um dos supervisores. Esta avaliação foi feita com recurso a algumas chamadas realizadas com clientes que foram gravadas, não estava a espera desta reunião e muito menos das boas críticas que foram dadas, fiquei surpreendido.

9 CONCLUSÃO

Este emprego como assistente de Call Center foi muito stressante e cansativo, porque inicialmente havia imensas chamadas para ativações de cartões, mas considero que foi uma experiência incrível e a nível profissional muito boa, onde aprendi muito, aprendi como estar num emprego como me comportar e não so me deu aptidões no atendimento telefónico, mas também aprendi a expressar cordialidade, paciência e organização ao interagir com um elevado número de pessoas diferentes. Também senti que pude ser útil para a empresa do

Montepio numa fase tão complicada, devido a quantidade de clientes a activarem os seus cartões.

APÊNDICE COMPROVATIVO DE EXECUÇÃO

Comprovativo de que trabalhei como assistente de Call Center no Montepio.



Declaração

A RANDSTAD RECURSOS HUMANOS, EMPRESA DE TRABALHO TEMPORÁRIO, S.A. , com sede na AVENIDA REPÚBLICA, 26, 1069-228 - LISBOA, declara para os devidos efeitos que Ricardo Daniel Reis da Vinha, portador(a) do Cartão do cidadão N.º 142444685ZZ6, Contribuinte Fiscal N.º 249957841, foi funcionário(a) nesta empresa, no cliente RANDSTAD II - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, LDA com a Categoria Profissional de Assistente Nível 4, a prestar serviço no Cliente Montepio, no período de 14-07-2014 a 12-09-2014, com o horário de trabalho de 6,00 horas diárias, cumprindo o horário de trabalho aprovado pelo serviço.

LISBOA, 25-02-2015


randstad
recursos humanos

Contribuinte do Regime Geral de Segurança Social n.º 20004177151 • Conservatória do Registo Comercial de Lisboa n.º 503299006 • Capital Social 9.350.000,00 Euros • Contribuinte n.º 503299006 • Alvará n.º 5101 de 13-02-1995 • Apólice de Seguro de Acidentes de Trabalho n.º 0012 10063939 da Generali • Companhia de Seguros SPA-Acidentes de Trabalho