

Trabalho na Associação Mutualista do Montepio

Ricardo Daniel Reis da Vinha

Relatório de Aprendizagens

Resumo—Foi a partir do preciso momento que ingressei no Instituto Superior Técnico e no decorrer do primeiro ano lectivo que amadureci como pessoa e comecei a ver o mundo de outra forma. No trabalho part-time que realizei no Montepio desenvolvi bastantes competências profissionais e sociais, onde aprendi a interagir não só com os clientes, mas também com colegas de trabalho e hierárquias superiores.

Palavras Chave—(aprendi, competências, profissionais, trabalho, melhorias, reunião).

1 INTRODUÇÃO

A PÓS o início do meu trabalho na Associação Mutualista do Montepio e no decorrer do mesmo fui evoluindo as minhas capacidades e obtive novas competências, não só a nível comportamental e pessoal como também a nível profissional que será uma mais valia futuramente. Estas competências podem dividir-se em três ramos, pessoais, interpessoais e técnicas. As pessoais revelam-se ao nível psicológico e comportamental, as interpessoais já incidem na vivência social com os outros, ou seja, colegas de trabalho ou superiores, e as técnicas incidem sobre os conhecimentos práticos e específicos do trabalho que realizei.

2 PRIMEIRA EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

O primeiro contacto com o mundo do trabalho é sempre difícil, e foi algo que me inquietou desde o momento que comecei a tirar o curso de Licenciatura de Engenharia de Telecomunicações e Informática. Assim que tive oportunidade de trabalhar numa grande empresa como a do Montepio decidi, sem pensar muito, em aceitá-la porque sabia que

não haveria melhor primeiro emprego para desenvolver as minhas capacidades técnico-profissionais senão esta, o que se veio a confirmar, e no fim desta minha aventura evolui imenso, não só como pessoa mas também como um bom profissional. Inicialmente foi decorrida uma formação, nessa aprendi valiosas informações a aplicar quando comesasse a realizar o trabalho para o qual fui contratado, por exemplo, era necessário usar fato no local de trabalho e que às sextas feiras já poderia usar vestimenta mais casual, desde que não ultrapassa-se os limites impostos. Foi-me mostrado como trabalhar com todo o material, programas a usar e como fazer o atendimento de chamadas, isto quer dizer, como atender os clientes por telefone. No atender de clientes era necessário identificar-me, fazer uma saudação, ler uma declaração de cedência de dados e por fim despedir-me do cliente. Aprendi que esse tipo de declarações se têm de ler obrigatoriamente em todas as chamadas porque os clientes têm de autorizar que os seus dados sejam cedidos a outras entidades, para que nos casos em que alguém afirme que não deu a sua autorização, quando se rever a gravação da chamada existirem provas que o cliente na verdade aceitou a cedência de dados. Também me foi indicado a quem teria de recorrer caso tivesse algum problema/dúvida.

- 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	LEARNINGS						DOCUMENT						
(0.8) Very Good	Context × 2	Skills × 1	Reflect × 4	Summ × .5	Concl × .5	SCORE	Struct × .25	Ortog × .25	Exec × 4	Form × .25	Titles × .5	File × .5	SCORE
(0.6) Good	0.8	1.0	0.8	0.8	0.8		0.6	0.8	0.8	1.0	1.0	1.0	
(0.4) Fair													
(0.2) Weak													

3 TRABALHO EM EQUIPA E SUPERVISORES

O meu percurso no Montepio tornou-se muito mais facilitado devido ao facto de ter tido muito apoio, não só dos meus colegas de secção, como também de todos os colaboradores e supervisores que se mostraram sempre disponíveis para ajudar em qualquer tipo de situação ou obstáculo que encontrasse. Havia sempre um bom ambiente na equipa de trabalho, apesar de sermos todos diferentes em que cada um tinha a sua maneira de ser e de pensar e também a sua forma de realizar as tarefas a que estavam sujeitas, havia sempre muita entre-ajuda e por mais simples ou disparatada que fosse a dúvida de alguém mostrávamos sempre muita disponibilidade para ajudar o próximo.

Os supervisores do Montepio foram parte fundamental para a minha aprendizagem e desenvolvimento, foi sempre a estes que recorri sempre que algo inesperado acontecia, ensinaram-me também a ser autónomo não só a nível profissional como também a nível pessoal.

4 ATENDIMENTO TELEFÓNICO

O atendimento telefónico com os clientes melhorou bastante as minhas competências pessoais. Antes de ter começado esta minha experiência profissional tinha imensas dificuldades em expressar-me em público e também tinha falta de vocabulário profissional, algo que nos dias de hoje é essencial. Mas no fim deste meu percurso aumentei de forma significativa a minha maneira de interagir com as pessoas e também qual o vocabulário a usar nas diferentes situações que possa deparar-me ao longo da vida. Tornei-me também uma pessoa mais calma e pacífica na resolução de problemas, algo que veio a ser bastante útil no curso que estou inscrito, pois o Instituto Superior Técnico é uma faculdade conhecida por ser muito trabalhosa em que muitas das vezes é necessário a tal calma para superar todos os problemas que surgem ao longo dos semestres.

5 MELHORIAS

À medida que o tempo foi passando e o número de chamadas aumentando fui memorizando todos os processos necessários para proceder a activação do cartão da RedeMut, fui-me acostomando aos varios comportamentos dos clientes (estado de humor, capacidades sociais, modo de discurso, etc) e como reagir nessas situações, sentindo-me cada vez mais confortável o que acabou por facilitar todo o meu trabalho. Fiquei mais familiarizado com os programas que estava a usar, e mostrava sempre interesse nos assuntos do Montepio, mantendo-me sempre informado, assim sempre que o cliente tivesse algum pedido de esclarecimento eu tinha resposta. Estando inscrito num curso de telecomunicações e informática ajudou-me a ser autónomo no trabalho, isto porque, sempre que me deparava com um problema técnico não necessitava muitas das vezes de me dirigir a um supervisor, tentando encontrar sempre uma solução para os problemas.

6 REUNIÃO MENSAL

Mensalmente era realizada uma reunião com um dos supervisores que faziam a avaliação das chamadas realizadas e indicavam quais os aspectos positivos como tambem os que deviamos melhorar. No meu caso foi feita uma avaliação bastante positiva, tendo inclusivé assumido que eu já tinha tido alguma experiência profissional antes, onde os únicos aspetos a melhorar eram a saudação do cliente e a gentileza da voz. Na saudação do cliente faltava-me perguntar “Como está?” ou “Como tem passado?” pois demonstrava interesse pessoal por parte da empresa. Como os homens têm normalmente uma voz com um tom mais grave, estes têm mais tendência de parecerem mais severos e menos animados e para que isso não acontecesse a técnica seria mostrar um “sorriso na voz” e para tal foi dado o conselho de falar com os clientes a sorrir, para que a voz soa-se mais amigável.

7 CONCLUSÃO

Na soma desta experiência profissional tirei muitas coisas boas, aprendi a ter mais respon-

sabilidade ao realizar o meu trabalho, pela pontualidade, assiduidade e maneira de estar, desenvolvi a minha articulação de discurso e melhorei a sua estrutura, trabalhei a minha capacidade de expressão, consegui tornar-me muito mais autônomo tanto na realização das minhas funções como na resolução de problemas e percebi finalmente como funciona o mundo do trabalho, como me encaixar nele e progredir para um melhor patamar de execução.

Outra aprendizagem adquirida foi o conciliar a vida pessoal com a vida profissional, senti o que era estar fora a maior parte do dia e mal esperar a hora para poder desanuviar, tendo sido necessário alterar os meus horários pessoais e abdicar de actividades sociais de forma a se ajustarem ao novo emprego.

Bib???