LOGADOS

MARÇO 2022

NOSSOS PARCEIROS

#comprometidoscomosnossos

ANIVERSÁRIOS DE PARCERIA

Na senda de dar a conhecer as nossas pessoas, as datas de celebrações dos aniversários de parceria com os nossos clientes, partilhámos abaixo os 4 eventos realizados no mês de Fevereiro.

1º ANIVERSÁRIO DE PARCERIA COM A OPERAÇÃO DA ACADEMIA BAI

Celebrámos no dia 1 de Fevereiro e organizámos um momento de confraternização, que contou com André Dialamicua, Ana Nunes, Edna Paulino, Ivanilson Santos e Solange Monteiro em representação da Academia BAI, por sua vez, o nosso Director de Operações Mário Tazi fez-se acompanhar dos Supervisores Operacionais Eugénio Tchitchi e Miguel Sebastião e juntos promoveram a partilha dos momentos de trabalho e conquistas alcançadas, ao longo deste primeiro ano de parceria.

Houve ainda tempo para a merecida homenagem à Vanuza Senga, bem como o corte de bolo.

1º ANIVERSÁRIO DE PARCERIA COM A ZAP - LAI

De igual modo, realizámos no dia 1 de Fevereiro um momento descontraido, fizeram-se presentes da nossa parte João Manaça, Coordenador Operacional e o Team Leader, Olívio Nhanga, acompanhados dos Gestores de Clientes, Celso Oliveira, Julieta Kayaya, Olaf Jorge e Gonçalves Lopes, por sua vez, o nosso parceiro fez-se presente por Alberto Cunha, Supervisor de Contact Center e Rogério Martins, Técnico de Contact Center.

No decorrer do evento, que terminou com o corte do bolo, foram homenageados os colegas Fernando Tavares, Paulo Osvaldo, Felix Sebastião e Pedro Neves.

6º ANIVERSÁRIO DA OPERAÇÃO SERVIÇOS PARTILHADOS

Em comemoração levámos no dia 1 de Fevereiro um momento harmonioso para operação, que contou com a participação de Eurídce Martins, Gestor de Contas, os Gestores de Clientes da linha acompanhados dos Supervisores Operacionais Eugénio Tchitchi e Miguel Sebastião e juntos compartilharam as metas alcançadas, ao longo destes anos de existência.

Houve ainda tempo para o apaga velas e o corte de bolo.

12º ANIVERSÁRIO DE PARCERIA ZAP DTH

Celebrámos no dia 15 de Fevereiro e estivemos representados pelo nosso Director de Operações, Mário Tazi, Maura Morais, Gestora de Contas e João Manaça, Coordenador Operacional.

O nosso parceiro por sua vez esteve representado por Mônica Almeida, Subdirectora da ZAP, para o Contact Center, Machel Santos, Coordenador de Contact Center e os Técnicos de Contact Center, Ari da Silva e Rogério Martins.

Para comemorar este aniversário e todas as conquistas que em conjunto temos alcançado, reunimos toda a equipa da Operação DTH e, juntamente com o nosso Parceiro, homenageámos os Gestores de Clientes que mais se destacaram e contribuíram para os resultados neste último ano.

São 12 anos de entrega, a atender os clientes ZAP, com a responsabilidade e compromisso de tão bem representar esta grande marca.

NOSSO POSICIONAMENTO

#comprometidoscomosnossos

REUNIÃO ESTRATÉGICA E PRIMEIRO DE 12 BRIEFINGS DO ANO

REUNIÃO ESTRATÉGICA

Realizámos no dia 9 de Fevereiro a nossa Reunião Estratégica de 2022, que traduziu-se numa sessão dinâmica e participativa com a presença dos principais quadros das diversas áreas da nossa organização.

Mais do que um balanço anual, com a avaliação dos nossos desafios superados, aprendizagens e principais conquistas ao longo do ano passado, este foi um momento em que nos propomos a olhar para frente e, em conjunto, nos alinharmos em relação ao que queremos construir e alcançar em 2022.

Em 2022 continuaremos #todosligados e iremos manter-nos #comprometidoscomosnossos: com os Nossos Parceiros, as Nossas Pessoas, as Nossas Causas, o Nosso ADN e o Nosso Posicionamento.

BRIEFINGS

No dia 18 de Fevereiro aconteceu o primeiro de 12 briefings do ano. No Desafio de um 2022 cada vez mais **#comprometidoscomosnossos**, a partilha mensal dos objectivos atingidos, e o plano de acção para os meses seguintes, é um dos eixos principais do nosso plano de Comunicação Interna para este ano.

Estes briefings, de partilha dos Planos de acção e resultados das várias direcções, ajudam-nos a manter o foco e o alinhamento entre as várias equipas.

NOSSAS PESSOAS

#comprometidoscomosnossos

ULEAD O "UTALK"

Aconteceu no dia 11 de Fevereiro, o resumo dos módulos de Ulead o "UTalk", onde os Supervisores Kelly Benga, Carlos Mateus, Marislaine Silva, Dumilde Manuel, Celsio Luís, Mário Costa e Kátia Lemos foram os responsáveis da partilha do conhecimento que adquiriram durantes todas as sessões.

OS ORADORES FIZERAM RESUMOS DE DIVERSOS TEMAS COMO:

Liderança Inspiracional, foram trazidos dois elementos: Motivação como Liderança e Estimulação Intelectual. E ficou patente a ideia que devemos ter confiança nos nossos liderados estimulá-los intelectualmente, bem como ter consciência dos problemas, saber ser críticos, inovadores e criativos.

Gestão de Conflitos, quando somos líderes não iremos dar sempre notícias boas e necessitamos ser o mais transparente possível na passagem duma informação menos boa e devemos estar abertos em momentos de stress e não se fechar, nem sempre o melhor ambiente para resolvermos uma situação é dentro da operação e é necessário compreender o ambiente que nos envolve, para melhor resolução de conflitos profissionais.

Marketing Pessoal e Networking, para melhorar o Marketing pessoal é necessário investir em leituras, habilidades, formação e termos em conta: a comunicação, postura profissional e a aparência, pois levam-nos ao aumento da confiança e da visibilidade, credibilidade pessoal, gerando mais oportunidades, seja na nossa vida pessoal ou profissional.

Pensamento Disruptivo, Criatividade e Inovação, viajámos pelos conceitos essenciais de construção criativa de pensamentos, Design Thinking, Gestão de Processos, Inovação e ainda sobre Braimstorming (Chuva de Ideias) e criatividade (Pesamento crítico), a partir da Análise SWOT baseada em Strengths (Força) ; Weaknsesses (Fraqueza) ; Oportunities (Oportunidade) ; Threats (Ameaças).

Conhecimento do Negócio, ficamos a conhecer os principais players mundiais do Call Center, tais como: Adecco ; Atento ; Neo BPH ; TP-TelePerformance ; Concentrix ; Ranndstad.
A Ucall está atenta a expansão dos seus negócios a nível externo, onde estamos a tentar o mercado caboverdiano como uma excelente oportunidade.
A Ucall tem estado nos grandes eventos do sector a nível internacional

Condução de Reuniões, aprendemos que devemos reunir sempre que tivermos temas complexos, e não só. E que as reuniões são para além de cobranças e ainda quando reunir, pois a partir das mesmas podemos Traçar Planos e aprimorar o Desenvolvimento/Melhoramento das nossas pessoas.
Ao prepara-las, devemos ter em atenção alguns dados: planejamento, tempo, público alvo, definir prioridade e ser Objectivo, justificar e discutir as decisões.
Comunicação de Alta Perfomance, a comunicação deve ser credível, segura, positiva e clara. Na realidade actual não basta apenas o conhecimento, devemos saber transmitir com uma oratória convincente. Ter em atenção no conteúdo, a tonalidade, ritmo e humor.

Feedback, o feedback é uma conversa, não deve ser dado em gritarias, devemos melhorar a qualidade do argumento. Destacamos alguns tipos de feedback´s:
Positivo - Construtivo
Negativo - Ofensivo

E alguns dados a termos em conta, como encontrar a medida certa, ter a conversa pessoalmente, oferecer a solução após o feedback e ser honesto.
Alguns pontos marcantes, em resumo a todas as secções realizadas, segundo a opinião dos supervisores foram a troca de experiências entre os mesmos, a possibilidade de actualizar sempre os nossos conhecimentos e ver a dinâmica do mundo em vários ângulos.

MOMENTO DA QUALIDADE

Realizou-se no dia 16 de Fevereiro mais uma sessão do "Momento da Qualidade" com o tema: **A negociação como factor crucial para o sucesso nas Vendas.**

O Coordenador da Qualidade, Osvaldo Conceição, fez a abertura do momento, teve como oradores os Técnicos de Gestão Qualidade Alexandra Carvalho e Loide José e, como moderador, Simão Barbosa formador da Academia Ucall.

Essa dinâmica mensal visa esclarecer a importância do Departamento, o seu âmbito de actuação e os seus principais KPI's.

ENTREVISTA DE INTEGRAÇÃO

No dia 17 de Fevereiro foi mais uma sessão de Entrevista de Integração aos nossos Gestores de Cliente passados 30 dias de casa, com objectivo de medir o nivel de satisfação, saber das suas preocupações e expectativas.

Participaram desta sessão 11 Gestores de clientes divididos em 5 grupos.

OPEN DAY

Realizámos, no dia 22 de Fevereiro mais um Open Day com os Directores Dorivaldo Bonito e Maria Henriques.

Foi um evento inclusivo e interactivo, onde os participantes puderam receber todos os esclarecimentos referentes às suas principais dúvidas relacionadas com o funcionamento dos nossos departamentos, os principais parceiros com os quais temos contratos celebrados, a importância da nossa sustentabilidade neste tempo pandêmico e ainda tiveram a possibilidade de deixar sugestões de melhorias, que visam o engrandecimento da nossa empresa.

MATABICHAR COM O DIRECTOR

Organizámos mais um Matabichar com o Director no dia 25 de Fevereiro, o evento contou com a participação de 12 colaboradores de diferentes operações e áreas de suporte, que mantiveram um momento descontraído com o Director de Desenvolvimento de Negócio e Business Solutions, Carlos Amaral.

Entre os diversos assuntos abordados nesta sessão descontraída, a formação e o desenvolvimento profissional assumiram especial destaque.

WORKSHOPS

E SEMPRE A PENSAR NO DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL DAS NOSSAS PESSOAS, FORAM REALIZADOS 2 WORKSHOPS.

A IMPORTÂNCIA DO AUTODESENVOLVIMENTO

No dia 18 de Fevereiro tivemos mais um Workshop, que teve como tema: A Importância do Autodesenvolvimento e contámos mais uma vez com Naiara Machado, como oradora.

Durante a sua abordagem reforçou sobre o que é a liderança, a importância da aplicação prática do TIS (Transformação, Impacto e Superação) e os tipos de líderes existentes, de acordo com as características de cada um e baseados nas quatro cores: Vermelho (Dominante), Amarelo (Influente), Azul (Cauteloso) e Verde (Estável). Pois, um líder deve algumas vezes exercer pressão a sua equipa, de modo a mudar a estratégia, afim de alcançar os melhores resultados, pois os liderados só caminham para algo maior quando estão fora da zona de conforto.

Fez ainda um reforço especial ao Ikigai, uma ferramenta de autoconhecimento, que aborda diversas áreas e intersecções da vida pessoal e profissional, a matriz de liderança 4.0, carreira, conceito de Mediocridade e quais as valências necessárias que devemos considerar, para sermos considerados profissionais do futuro.

O evento ocorreu de modo presencial e contou com aproximadamente 50 participantes.

SAÚDE MENTAL

Realizámos no dia 23, o workshop sobre a Saúde Mental, que contou com a participação do Psicólogo Herman Manuel, como orador.

Nesta sessão, ficámos a saber mais sobre como fazer para atingir a plenitude mental, combinando o estar saudável fisicamente e mentalmente, bem como associar a ambos o bem-estar social e espiritual.
Este evento, foi presencial e bastante interactivo, e os aproximadamente 20 participantes, puderam ver todas as suas questões esclarecidas.

U-ENGLISH TIME

Ainda sobre desenvolvimento no dia 25 de Fevereiro foi realizada a primeira edição do U-English Time, a Academia Ucall criou este programa, com a finalidade de reforçar as competências das nossas pessoas na língua inglesa.

A cada primeira sexta-feira de cada mês passará a ser realizada uma sessão, em que todos interessados poderão fazer a sua inscrição através do endereço juntosdamosonossomelhor@ucall.co.ao.

VENCEDORES UKNOW

Com a finalidade de destacar os vencedores do Uknow - o nosso Programa Interactivo de Formação Contínua, sobre os manuais e técnicas de atendimento, criámos um espaço na Logados para dar o devido reconhecimento aos colaboradores, que a cada mês participam e se destacam no mesmo, superando-se diariamente, para alcançar os melhores resultados.

Os Gestores de Clientes: João Filipe da operação ZAP, Sungo Pedro da operação TAAG e Elson Pataca da operação Unitel, foram os grandes vencedores, sendo premiados com o salário a dobrar.

NOSSOS COLABORADORES

#comprometidocomosnossos

ENTREVISTA À MARIA GONÇALVES
GESTORA DE CLIENTES ZAP DTH

P.1

QUEM É A MARIA GONÇALVES?

R: "A Maria do Céu Gonçalves, é uma jovem mãe, trabalhadora, alegre, bem disposta, determinada, teimosa, ousada, romantica e temente a Deus".

P.2

QUAL O SEU PERCURSO NA UCALL?

Entrei na Ucall dia 03/10/2011 como Gestora de Clientes, ao longo desses anos de casa tenho sido suporte em várias áreas operacionais.Com apenas 3 meses de casa fui destacada como a melhor assistente zap no turno 17/23 e de imediato chefe de equipa.

Tive a oportunidade de ter e aprender com vários supervisores, como Augusto Pereira, Pedro Ginga, Patrick André, e trabalhar diariamente com a grande Supervisora Antónia Rosa, que delegou-me a tarefa de ser chefe de equipa até 2018, no mesmo ano fui nomeada como a melhor assistente de Contact Center projecto Zap. Na celebração de 10 anos de existencia da Ucall (quem lá esteve com certeza lembra, porque foi muito marcante, pelo meu discurso eufárico).

Desde 2019 tenho desempenhado outras funções operacionais. Actualmente eu e o meu colega Emiliano somos os responsáveis pela equipa do teletrabalho.

P.3

QUE ACTIVIDADES FAZ FORA DA UCALL?

Fora da Ucall, sou mãe duas meninas (Hélcia e a Layane), Crocheteira, decoradora, artesã, Costureira e formadora.

P.4

QUAIS AS TUAS ASPIRAÇÕES A NÍVEL PROFISSIONAL E ONDE SE VÊ NOS PRÓXIMOS 5 ANOS?

Nos próximos 5 anos vejo-me realizada, com a concepção do meu objectivo, em ter a minha oficina de Artes.

P.5

QUE CONSELHOS OU SUGESTÕES DEIXARIA, PARA AS NOSSAS PESSOAS?

Não deixem que as coisas aconteçam por um mero acaso, façam acontecer e sejam a diferença no universo dos iguais.

ANIVERSARIANTES DO MÊS

#comprometidoscomosnossos

DIA	NOME	PROJETO
1	Edna Maria Namunga Canjungulo Filipe	ZAP-Promoções Lojas Móv- Outsourcing
	Luzia F Sebastião	ZAP - WhatsApp
	Vavec J J Muzombo	ZAP - WhatsApp
	Pedro José da Costa	UNITEL
	João de Deus Gonçalves Pedro	UNITEL
	Lauriana Paula André Gongo Catenda	ZAP - Inbound
2	Tomé Manuel Da Costa	UNITEL
	Osvaldo dos Santos Ramos	UNITEL
	Osvaldo dos Santos Cristóvão	UNITEL
3	Lourenço Benjamim Prata	UNITEL
	Abílio Benedito Machado de Sousa	UNITEL
	Jeckson Antunes Miguel Reais	ZAP Fibra - Suporte Técnico
	Leopoldino João António	UNITEL
	Gualdino Afonso Pinto	BFA
	Yuri Mendes da Costa	NOSSA SEGUROS
4	Edgar Francisco Vunge	TAAG
	Maximino Ginga dos Santos	ZAP - Empresarial
5	António Secretário Tango	UNITEL
	Patrick Ribeiro Pinto André	Business Support
	Osvaldo Betari José	UNITEL
6	Sebastião Lutonadio Kabata	UNITEL
	Teresa Zacarias Eusébio	ZAP Fibra - BO/SWAT
	André Domingos Francisco Adelino	UNITEL
	Eduardo Kuva Ndoma	UNITEL
7	Elizabeth Simão Feijó	ZAP Promoções Key Account-Outsourcing
	Mirian Weza Francisco Cassule	ZAP-Promoções Lojas Móv- Outsourcing
	Elisângela da Conceição Soares Nobre de Carvalho Tonga	UNITEL
	Vladimir Adilson Miguel Reais	UNITEL
	Adélia Imaculada Moisés	TAAG
	Castro Pinto Martins	UNITEL
9	António Dala Zua	TAAG
	Juelma de Fátima Menezes Morais	ZAP - WhatsApp
10	Garcia Eduardo Quela	Business Support
	Samuel Domingos Ernesto Paulo	ZAP Fibra - Vendas - Outsourcing
	Victor António Pedro	UNITEL
11	Liliana de Sousa Almeida	Externos
12	Angelina Luís Barros	PUMANGOL
	Idílcio Juelson da Silva Correia	UNITEL
	Luís Coelho Martíns	UNITEL
	Jelson de Jesus Caetano	UNITEL
	Adérito Nsimba Tómas	ZAP Fibra - Suporte Técnico
	Martinho Filipe Alberto	UNITEL
13	Deodato Pedro Luís Lopes	ZAP Fibra - Vendas - Outsourcing
14	Elsa Ndunda De Almeida Sebastião	UNITEL
	Edgil Carvalho Afonso Lima	UNITEL
	Ângelo Mariano da Cruz	ZAP Promoções Key Account-Outsourcing
	Félix Menga Carlos	UNITEL
15	Ellis do Espirito Santo Gonzaga Vaz D´Almeida	TAAG
	Adilson Janeiro Correia dos Santos	ZAP - Inbound
	Mampa Elisabeth Fernando Eduardo	UNITEL
	Francisco António Domingos Vunge	NOSSA "REDE"
16	Daniela Marlene Félix Guimarães	TAAG
	Cláudio Estefània Mateus Galiano	UNITEL
17	Mário Rafael Loureiro Muafunga	Aliança Seguros
18	Lizandra Guiomar Garcia Mateus	ZAP - Inbound
	Maria Lusseviekueno Coxe Cabral	UNITEL
	Damião Paulino Cunha	UNITEL
	Arlete Domingos Alfredo	UNITEL
19	Adão Nelson Gastão Matondo	Business Support
	Gelson Bernardo Fernandes Gaspar	UNITEL
	Dulce Carvalho de Olioveira Quiala	UNITEL
20	Emíliano Bernardo Kalulo	ATENDIMENTO PARTILHADO
	Zélia Patrícia Ernesto Raimundo António	UNITEL
	Yara Jamira Ferreira Júnior Mupei	Business Support
	Patricia da Costa Mbimbo	ZAP - Fibra
21	Juliana Maria Chingambo	UNITEL
22	Helder Paulo Vasconselos de Amaral	UNITEL
23	Dumilde António Francisco Manuel	UNITEL
	Isaac Kiamesso Emanuel	UNITEL
	Vanda Benedita Sokis Bolingo	TAAG
24	Adriano da Costa Júlio Mendes	UNITEL
	Gabriel Epalanga Lima Rodrigues	UNITEL - Village Business Park
	Abdoulaye António Simão	TAAG
	Rodrigues Cussondama Pedro	Externos
25	Evera M. D.A.Torres Mandinga de Vera Cruz	Business Operations
	Márcio Fernando Machado do Nascimento	UNITEL
	Augusto Matias Pereira	ZAP - Inbound
26	Euclides Sérgio Sebastião Manuel	UNITEL
27	Marinete Francisco Gaspar	UNITEL
	Pedro Eduardo Mucanza Manuel	ZAP Fibra - Vendas - Outsourcing
	Telmo Honório Bernardo	UNITEL
	Apolinário Marcos Agostinho	NOSSA SEGUROS
	João Cândido Manuel Quipaca	UNITEL - Village Business Park
	Filipe Ferreira Panguila	UNITEL
	Wica Francisco Chissola	ZAP - Inbound
	Epifânia Ndimuikosi Hisekwa	UNITEL
28	Osvaldo Afonso Dos Santos Oliveira	TAAG
	Helder Simões Eliseu Francisco	UNITEL
	Nelly Tyetye	DHL - Fowarding - Outsourcing
	Cláudio Miguel dos Santos	UNITEL
	Rita Gomes da Cruz Muzobo	ZAP - Fibra
	Edivaldo Morais Francisco	UNITEL
29	Francisco Elizeu Seunje	Business Support
	Adilson da Silva Vieira	UNITEL
	Juvêncio Valdimiro Pambani Sebastião	UNITEL
	Paulo Eder Guerreiro Manuel	UNITEL
30	Domingos Faustino João	Business Support
	Cláudia Nazaré Lopes Francisco	UNITEL
31	Ângela da Costa Canda Kambundo	UNITEL

PRÓXIMOS EVENTOS E ACÇÕES DE CARIZ SOCIAL

#comprometidoscomosnossos

Fica ligado a tudo de bom e interessante que temos para ti, na agenda abaixo.

DIA 02 — Comemoração do 4º Aniversário de Parceria com a NOSSA Seguros.

Workshop "Crescimento Profissional", com Maura morais como oradora.

DIA 08 — Tarde de Cinema.

DIA 09 — Workshop "Como ser bem sucedido numa entrevista de trabalho", com Elizabete Rocha, como oradora

DIA 10 — O Meu dia nas Operações, com Vânia Delgado

DIA 18 — Open Day: Equipa da Direcção
Workshop: A importância do Auto Desenvolvimento no Open Space.

DIA 15 — Reunião Mensal de Gestão.

DIA 17 — Workshop "Etiqueta Profissional", com Allen Kaputu

DIA 18 — Segundo Briefing com a Supervisão.

DIA 24 — Celebração do 1º aniversário de Parceria, com a Aliança Seguros

Workshop "Os Desafios do Teletrabalho", com Elsa Aguiar

Matabichar com o Dierctor: Allen Kaputo

DIA 30 — Workshop "Liderança e Autoconfiança" com Vânia Delgado

UCALL Todos ligados

COMPROMETIDOS COM OS NOSSOS 2022