

# Técnico-DR.PC

Filipe Ramalho Pereira Montezo-nº73935

## Relatório de Aprendizagens

**Resumo**—Ao longo deste relatório irei abordar as aprendizagens e conhecimentos que foram desenvolvidos através da realização do estágio não remunerado na empresa DR.PC, uma actividade realizada para a disciplina de Portfólio Pessoal A. Essas aprendizagens baseiam-se em Soft Skills e em Hard Skills, e irei detalhadamente explicar a sua importância para o meu futuro, quer profissional quer pessoal.

**Palavras Chave**—Portfólio, DR.PC, estágio, Soft Skills, Hard Skills, aprendizagem, conhecimento, autonomia, equipa, comunicação.

## 1 INTRODUÇÃO

ESTE relatório técnico retrata em pormenor as aprendizagens e conhecimentos adquiridos através da actividade desenvolvida para a disciplina de Portfólio Pessoal A durante a realização de um estágio não-remunerado na empresa de assistência informática especializada na reparação e manutenção de computadores, DR.PC. Estas técnicas aprendidas dividem-se em Soft Skills e Hard Skills. São ambas importantes, pois é retratada a forma de me relacionar com os clientes e com os restantes funcionários da empresa, tendo como alicerce a comunicação. Por outro lado, as Hard Skills englobam todo um conjunto de habilidades mais específicas e técnicas, sendo a predisposição do trabalhador para levar a cabo uma actividade ou trabalho que tenha para fazer bastante relevante.

Neste relatório, para além das técnicas e conhecimentos aprendidos, irei apresentar o porquê da minha escolha e as expectativas que tinha no início deste estágio. Finalmente irei apresentar uma conclusão, com o objectivo de reter a informação contida neste relatório e sensação final com que fiquei, principalmente

com aquilo que retirei de vantajoso, participando nesta actividade.

## 2 JUSTIFICAÇÃO DA MINHA ESCOLHA

Nesta secção irei explicar, fundamentalmente, o motivo de ter escolhido esta actividade.

Escolhi-a por saber o quão bom seria para o meu desenvolvimento enquanto profissional, pois iria estar pela primeira vez em contacto com o mundo profissional, a trabalhar numa das áreas do meu curso (LETI), mas também como pessoa. Vi neste estágio uma oportunidade única, pois sempre tive a curiosidade de trabalhar num local como a DR.PC, não só devido a ser uma empresa ligada à área informática, onde poderia aprender inúmeras coisas sobre *hardware* e *software* de computadores, mas também porque eu iria lidar com clientes e até mesmo com fornecedores, algo que até aquela data nunca tinha feito. Sabia que iria aprender bastante com os técnicos presentes na empresa, e isso só por si já era motivo de enorme motivação e inspiração para que me esforçasse ao máximo nesta actividade. Para além de tudo isto, o facto da empresa se situar a apenas dez minutos do Instituto Superior Técnico-Taguspark e a quinze minutos de casa, também facilitou ainda mais todo este processo, nomeadamente no cumprimento do horário de expediente, outro novo desafio para mim.

- Filipe Ramalho Pereira Montezo, nr. 73935,  
E-mail: frpm93@gmail.com, Instituto Superior Técnico,  
Universidade de Lisboa.

Manuscrito entregue em dia 6 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	0.6	0.6	0.6	0.8	0.6		0.6	0.8	1.0	0.6	0.8	0.6	
(0.4) Fair													
(0.2) Weak													

### 3 EXPECTATIVAS E OBJECTIVOS

Os objectivos desta actividade passavam basicamente por adquirir experiência no mundo profissional, mas também conseguir ter um bom desempenho, quase ao nível de um técnico formado, na empresa DR.PC.

A minha expectativa inicial era que os primeiros dias fossem uma espécie de formação, isto é, iriam me ser apresentados os funcionários de toda a empresa, o regulamento pela qual se regiam e que após todas as apresentações, eu já teria que me saber desenvencilhar sozinho de todos os desafios que fossem aparecendo com o tempo. Afinal, eu estava ali para trabalhar e não para ser um empecilho. Estava bastante enganado. Os técnicos praticamente não me deixavam fazer nada sozinho, ensinaram-me tudo, quase como se de uma pessoa que não sabia o básico acerca de computadores e dos seus periféricos se tratasse, e mal comecei a segunda semana de trabalho, parecia que trabalhava ali há anos. Senti-me bastante à vontade, e trabalhei sempre de forma autónoma e confiante, como se já não existissem barreiras a ultrapassar, nomeadamente no atendimento de clientes, em que eu sempre achei que iria ter imensas dificuldades devido a algum nervosismo na hora de falar com pessoas estranhas. Mas ali, não havia espaço para isso. Tinha de me chegar á frente e colocar o nervosismo de parte, sendo o mais correcto, atencioso e profissional possível.

Posso concluir que a minha falta de experiência no mundo profissional fez com que as minhas expectativas fossem erradas, pois pensando bem, jamais uma empresa poderia deixar um estagiário entregue apenas a si, pois poderia cometer erros que colocavam o bom nome da empresa em causa.

### 4 HARD SKILLS

Como já tinha mencionado anteriormente neste relatório, as **Hard Skills** são todas as competências que foram adquiridas e que foram necessárias para a realização desta actividade. Portanto são competências, que ao contrário das **Soft Skills**, dependem do intelectual da pessoa que está a desempenhar a respectiva tarefa. Assim, durante esta actividade, acabei por estar

em contacto com materiais e peças que nunca tinha visto antes. De facto, ao olharmos para elas enquanto alguém especializado nos explica como funcionam e melhor, como as reparar, torna-se mais fácil entender todo o processo de funcionamento de uma máquina. Confesso ter sido a parte mais difícil do estágio, ter que perceber o porquê de determinada peça parecer perfeitamente normal, mas no entanto não funcionar. Já o nível de *software*, tive também de fazer vários diagnósticos, no âmbito de detectar os problemas e poder solucioná-los, a vários computadores, o que me levou a ficar familiarizado com vários programas que antes nunca tinha ouvido falar, como o *Malwarebytes Anti-Malware* e o *Driver Checker*. Apesar disso, desde pequeno que estou habituado a lidar com várias interfaces de diversos *softwares*, pelo que não tive grande dificuldade em me habituar a utilizar diariamente estes programas.

### 5 SOFT SKILLS

Estas habilidades são, na minha opinião, mais importantes do que as **Hard Skills**. As **Soft Skills** estão relacionadas com os comportamentos e atitudes de uma pessoa em interacção com outras, são comportamentais por natureza e desenvolvem-se, na prática, em situações de trabalho. Fazem parte de variadíssimos campos desde a confiança, a liderança, até à comunicação da própria pessoa. Posso afirmar que estas características são importantíssimas para sabermos estar numa empresa, e até em qualquer lugar, pois foram em grande parte responsáveis pela minha rápida adaptação ao local da realização da minha actividade. O facto de estar a trabalhar numa equipa de técnicos obrigou-me a desenvolver a minha capacidade de organização e de trabalho, sendo que também tive de adoptar uma postura mais construtiva e autónoma, uma vez que não estava a trabalhar sozinho. Quando errava nalgum diagnóstico, tinha de desenvolver o meu espírito crítico, procurando descobrir as causas do meu erro, de modo a evitá-lo no futuro. Tive também de moldar os meus horários de forma e serem compatíveis com esta actividade, o que me tornou uma pessoa mais madura e mais responsável, na medida em que passei a dividir

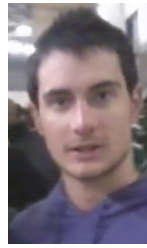
melhor o meu tempo. Mas isto não foi tudo, também tive de me adaptar às características dos restantes profissionais presentes na empresa, por forma a evitar qualquer situação que prejudicasse o trabalho de quem quer que fosse.

Concluindo, todas estas capacidades adquiridas no decorrer deste projecto, vão prepararmos-nos para situações futuras no campo profissional, uma vez que, foi uma grande experiência e apenas pude retirar aspectos positivos deste estágio.

## 6 CONCLUSÃO

A actividade realizada no mês de Novembro de 2014, que teve uma duração de 48 horas, trouxe-me novos pontos de vista acerca do mundo do trabalho e do trabalho em equipa. Pude também perceber a importância de características como a liderança, a responsabilidade, a gestão de tempo, a autonomia e claro, o trabalho em equipa. A minha adaptação decorreu sem qualquer problema, todos me acolheram bem, e houve sempre um ambiente de trabalho bastante tranquilo. Em suma, foi uma experiência que me enriqueceu bastante, não só no desenvolvimento de Soft Skills, mas também, noutra tipo de capacidades mais técnicas (Hard Skills).

A participação nesta actividade, alterou a minha forma de ver o mundo profissional, uma vez que não é só a parte intelectual que importa, existe uma outra vasta gama de capacidades que assumem grande importância para se ser bom no nosso emprego. Basicamente, tive a prova que para se ser um bom profissional, não basta utilizar a nossa capacidade intelectual, é necessário também ter uma boa capacidade de comunicação com aqueles que trabalham connosco. As Soft Skills assumem cada vez maior importância quando uma empresa procura alguém para determinada função.



**Filipe Ramalho Pereira Montezo** é um aluno a frequentar o 3º ano do curso Licenciatura em Engenharia de Telecomunicações e Informática no Instituto Superior Técnico (IST)-Taguspark.

## APÊNDICE

### COMPROVATIVO DE EXECUÇÃO

Certificado de actividade comprovado pelo responsável Marco Achega.



Eu, Marco Achega, certifico que o aluno nº73935, do curso LETI, do Instituto Superior Técnico-Taguspark, Filipe Ramalho Pereira Montezo, realizou um estágio não remunerado na empresa de assistência informática DR.PC, com a duração de um mês, em Novembro de 2014.

Sexta-feira, 10 de Abril de 2015