

Estágio de Verão no BNP Paribas Securities Services

Ana Rita Branco Conde da Nóbrega Gomes

Relatório de Aprendizagens

Resumo—O presente relatório descreve as aprendizagens resultantes das actividades por mim realizadas no âmbito do estágio de verão em que estive inserida durante os meses de Julho e Agosto de 2014, na divisão de Securities Services do BNP Paribas, um dos maiores bancos do mundo. Durante este estágio estive integrada numa equipa de cinco pessoas, interagindo com elas numa base diária, a título profissional, e com elas e várias outras equipas, também diariamente, durante as alturas de pausa . Retirei desta experiência diversas aprendizagens enriquecedoras, tanto a nível profissional como pessoal, que são o foco deste relatório.

Palavras Chave—Estágio, Banco, Equipa, Integração, Resolução de Problemas, Comunicação

1 INTRODUÇÃO

NESTE relatório vou abordar as aprendizagens decorrentes das actividades desenvolvidas no âmbito do estágio de verão que frequentei no banco BNP Paribas.

1
Sendo a equipa em que estava integrada uma equipa de Upper Management em nada relacionada com IT, surgiram algumas complicações no que toca à especificação clara dos objectivos a atingir durante o meu estágio. Também devido ao facto de a equipa não ser de IT, senti alguma apreensão durante o início do estágio. Ao mesmo tempo, as políticas da empresa relativamente aos workspaces e ao software a instalar em cada um levaram a um atraso no início do meu trabalho. Para além disso, nem toda a equipa falava fluentemente português. Estes problemas são analisados na secção "Complicações iniciais e Comunicação", bem como a forma como lidei com eles e o que retirei dessas experiências.

A integração com a minha equipa e as restantes equipas com que lidava diariamente - nomeadamente, a equipa em que estava integrado o

- Ana Rita Gomes, nr. 69608,
E-mail: rita.n.gomes@tecnico.ulisboa.pt,
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscript received January 24, 2015.

manuscript received January 24, 2015.

PORQUE MOTIVO ESTÁ EM INGLÊS?

único outro estagiário alocado para o edifício Arts juntamente comigo - é tratada na secção "Integração".

As competências técnicas ganhas durante o estágio são abordadas na secção "Competências Técnicas".

Por fim, as capacidades negociais e de resolução de problemas que ganhei como resultado desta experiência são analisadas na secção "Outras aprendizagens".

2 COMPLICAÇÕES INICIAIS E COMUNICAÇÃO

Quando, no decorrer do **brunch** de apresentação dos estagiários que decorreu no primeiro dia do estágio, me informaram que, dos sete estagiários, dois estariam alocadas a equipas não-IT, sendo eu uma deles, fiquei apreensiva. Tinha medo que, sendo esta a minha primeira experiência profissional, não estivesse preparada para este "salto sem rede- afinal, não estava sequer no mesmo edifício que as equipas IT, teria de resolver qualquer problema sozinha -. Para além disso, senti-me insegura: Achei que talvez me tivessem atribuído uma equipa não-IT por duvidarem das minhas capacidades.

Felizmente, assim que "deitei mãos ao trabalho", percebi que não tinha razões para

[illegible]

me sentir insegura. O trabalho que me fora pedido não me levava a crer que tivessem qualquer dúvida das minhas capacidades e compreendi que eram a minha fluência em inglês e a experiência com a suite Microsoft Office que tinham levado à minha integração numa equipa não-IT. Também percebi que existia abertura para que me deslocasse ao edifício das equipas IT, no Areeiro, caso tivesse qualquer problema. Felizmente, durante o decorrer do estágio, isso nunca foi necessário. Na realidade, na única vez que voltei a ir ao edifício do Areeiro, para a festa de despedida, acabei por ajudar um colega, também estagiário, a resolver um problema com o qual já tinha lidado.

No entanto, isto não significa que não tenham surgido complicações por a equipa não ser de IT. Apesar de o computador ser a principal ferramenta de trabalho da equipa e de utilizarem proficientemente as funções de que necessitavam numa base diária, a falta de conhecimento técnico da equipa foi um problema que durou uma grande parte do estágio. Devido a essa falta de conhecimento, os objectivos eram pouco concretos e a capacidade de a equipa exprimir exactamente o que queria estava longe do ideal. Para além disso, a minha falta de experiência restringia a minha forma de comunicar a minha frustração: Tinha receio de ser mal interpretada e de, ao pedir mais informação, estar a incomodar o seu trabalho e a demonstrar incompetência.

Rapidamente percebi que teria de lidar com esta falha de comunicação da mesma forma que lidava com colegas de grupo difíceis: Diplomáticamente, mas de forma firme. A equipa também me pôs à vontade para comunicar a minha frustração e facilmente perdi o medo de explicar os problemas. Percebi que tínhamos todas - a equipa era exclusivamente feminina - o mesmo objectivo. A cada nova ferramenta pedida sentava-me com o elemento da equipa responsável por esse pedido e revia de forma exaustiva o que seria necessário para o poder completar: Informação, parâmetros, ficheiros-base, descrição completa das funcionalidades... Perdíamos algum tempo no início de cada projecto, mas facilitava o trabalho de todas. Pela minha parte, tinha o

que precisava para trabalhar sem distrações e, pela parte da equipa, não tinham que interromper constantemente o seu trabalho para me esclarecer. A partir do momento em que entrámos neste ritmo foi muito mais fácil, para mim, perceber o que era pedido e, para a equipa, expressar com exactidão o que precisavam. Assim, o trabalho decorreu sem mais problemas e comunicámos lindamente dentro da equipa.

Por fim, as últimas complicações iniciais parecem irrelevantes comparadas com as expressas nos parágrafos anteriores: As políticas da empresa relativamente à instalação de software nos workspaces levavam a que esperasse dias cada vez que precisava de instalar novo software na máquina em que estava a trabalhar; e a equipa era internacional, sendo a minha Team Leader e outra colega estrangeiras e falando pouco português.

Ambos os problemas foram facilmente resolvidos: A minha equipa rapidamente me ensinou a quem devia telefonar e os atalhos necessários para acelerar a instalação de software. A comunicação, por seu lado, foi feita em inglês. Sendo toda a equipa fluente nessa língua, não se revelou um problema sério, apesar da dificuldade em expressar algumas instruções técnicas - mais pela "parte técnica" do que pela língua falada.

Assim, todas as complicações iniciais foram resolvidas rapidamente e sem causar moça ao meu estágio ou à integração na equipa. Percebi que, num ambiente profissional, tinha de estar confiante nas minhas capacidades e à-vontade para comunicar aquilo que precisava dos outros membros da equipa, de forma a que todos saíssem a ganhar. Também aprendi a movimentar-me com mais facilidade na "teia burocrática", sendo pro-activa na resolução dos meus problemas, mesmo quando essa resolução depende de terceiros.

3 INTEGRAÇÃO

Sendo o BNP Paribas um banco, tinha algum medo no que toca às questões interpessoais. Esperava pessoal de meia idade, engratado e sisudo, com pouco paciência para brincadeiras, rígido no cumprimento do horário 9h-18h... Em

linguagem imprópria

suma, a imagem de empregado bancário que nos é vendida pelos media. Felizmente, não podia estar mais enganada.

A integração com as equipas com que lidava numa base diária - aquela onde me encontrava integrada e a do estagiário que comigo tinha vindo para o edifício Arts - correu, desde o início, muito bem. Eram equipas jovens e bem-dispostas, sem as pessoas sisudas de que estava à espera.

Comecei imediatamente a conversar com o outro estagiário, que, sendo alentejano, pouco conhecia de Lisboa, de forma a dar-lhe a conhecer a nossa cidade, explicar-lhe o funcionamento dos transportes, a melhor forma de chegar ao estágio, etc.

Também com a minha equipa a ligação foi instantânea. Acolheram-me como uma delas e trataram-me muito bem desde o início, ensinando-me a melhor forma de lidar com certas "nuances" do funcionamento do banco e incluindo-me nas pausas para café e nas piadas.

A equipa em que o meu colega estagiário estava integrado também se juntava a nós para as pausas do café e eram com quem habitualmente almoçava. Sendo eu bastante introvertida, e não sendo aquela a minha equipa, nos primeiros dias tive alguns problemas em integrar-me na dinâmica do almoço, mas rapidamente me fizeram sentir à vontade. A nós juntava-se outra equipa, de um andar diferente, que também fez questão de nos incluir, estagiários, nas suas brincadeiras e conversas. Todas as sextas-feiras íamos almoçar fora, e esse era sem dúvida o ponto alto da semana. Ainda por cima, geralmente deixavam-me sair mais cedo às sextas, pelo que era um ótimo dia.

Também no que toca ao código de vestimenta e ao horário as regras eram muito mais flexíveis do que esperava. Sendo verão, aplicavam-se as regras geralmente reservadas para as "casual fridays", pelo que bastava apresentar uma aparência cuidada, mas não era esperado um aspecto corporativo. Apesar de o horário não ser flexível, sendo um dia de trabalho típico das 9h às 18h, com uma hora para almoço, na prática era-nos permitido chegar entre as 9h e as 9h30m e demorar o tempo que

achássemos necessário para almoçar. Desde que o trabalho estivesse feito, não controlavam entradas e saídas. Apesar de geralmente cumprir o horário na íntegra conforme o previsto, essa facilidade agradou-me e permitiu que não andasse constantemente a "correr atrás do relógio".

Assim, aprendi que o ambiente corporativo não precisa necessariamente de ser sinónimo de aborrecimento, rigidez e falta de diversão. Apesar de o BNP Paribas seguir, definitivamente, um modelo típico de gestão, não é por isso que se torna um local de trabalho aborrecido. Fiquei muito contente pela oportunidade de poder conhecer todas as pessoas com as quais privei, que desde o início me trataram como "parte do grupo" e me ajudaram sempre que precisei. Se há algo que me faria repetir esta experiência, apesar de não ser aquilo que pretendo fazer de futuro, são, sem dúvida, as óptimas pessoas que conheci.

4 COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

A parte menos entusiasmante do estágio acabou por ser a aprendizagem de novas competências técnicas. Como me integramos em projectos em que utilizei ferramentas com as quais estava à vontade, acabei por me "limitar" a dar uso aquilo que sabia, aprendendo poucas coisas realmente novas, com excepção de Visual Basic, linguagem com a qual não estava familiarizada, mas de fácil aprendizagem, e a utilização de algumas bibliotecas existentes para a integração entre Java e Microsoft Access e Microsoft Excel: Jackcess e JExcel, respectivamente.

Ainda assim, foi desafiante em termos técnicos aplicar o conhecimento que já tinha a projectos reais, com importância e que iriam ser utilizados numa base diária por terceiros. Fazer algo que sabia que ia facilitar o trabalho e melhorar a prestação de uma equipa inteira, e ver os resultados desse trabalho, foi uma experiência fantástica. Foi para fazer isso que escolhi este curso e finalmente ter uma experiência profissional fez-me acreditar ainda mais que fiz a escolha certa.

5 OUTRAS APRENDIZAGENS

Para além das aprendizagens acima relatadas, acho importante referir também aprendizagens complementares que resultaram da integração profissional numa empresa, nomeadamente a capacidade de cumprir um horário integral com poucas distrações, a capacidade de manter uma apresentação simples e cuidada numa base diária, a capacidade de resolver problemas junto do departamento de recursos humanos de forma a obter a resposta mais célere possível - que tive de adquirir devido a um atraso de vários dias no processamento do pagamento do mês de Agosto, causado por um erro informático - e o aprender a conseguir lidar com a dependência do trabalho de terceiros e não apenas da nossa própria capacidade, como é habitual, mesmo com trabalhos em grupo, num ambiente universitário.

Acima de todas estas, creio, veio a capacidade de lidar com clientes, especialmente clientes não-IT. Apesar de estar integrada numa equipa, na realidade a relação era bastante próxima de uma relação cliente-developer, já que estava a desenvolver ferramentas para pessoas com requerimentos muito específicos, tendo de perceber exactamente o que queriam e de cumprir certos requisitos em termos de tempo, qualidade e facilidade de utilização das soluções executadas, sem que existisse uma linguagem técnica comum. Tive de conseguir explicar as soluções que propunha sem utilizar jargão técnico ao mesmo tempo que tentava compreender a totalidade dos problemas sem ter conhecimento prévio do mundo financeiro em geral e do funcionamento de um banco e de uma equipa de gestão em particular.

6 CONCLUSÃO

Desta primeira experiência no mercado de trabalho retiro aprendizagens que considero extremamente importantes, tanto a nível pessoal como a nível profissional.

Saio desta experiência uma pessoa mais rica, com uma maior capacidade de integração numa equipa, capaz de comunicar com um cliente, percebendo as suas necessidades e melhor expressando as soluções que proponho.

Aprendi muita coisa sobre o mundo corporativo e sobre ética e boas relações no trabalho, que tornaram este estágio, sem dúvida, numa experiência que para sempre recordarei com carinho. Criei boas relações com pessoas com as quais espero manter contacto no futuro e senti pela primeira vez a satisfação de ver o meu trabalho gerar frutos reais. Lidei com dificuldades e ultrapassei-as, aprendendo a confiar em mim própria e no meu trabalho, mesmo quando os desafios são desconhecidos e parecem enormes. Foi, no cômputo geral, uma actividade de que muito me orgulho e de saldo bastante positivo.

*Neste tipo de documento (Técnico)
a Conclusão deve começar com
um resumo do assunto abordado
e depois deve valer o resultado*