

TÍTULO ABRÉVIADO DO DOCUMENTO

Criação de Empresa Pessoal e Realização de um Projecto na PT-SI

João Pinho

(Relatório de Aprendizagens)

Resumo—Na realização deste projecto com a Portugal Telecom - Sistemas de Informação (PT-SI) tive a oportunidade de adquirir e consolidar um conjunto de aprendizagens, resultantes das várias experiências por que passei e que contribuíram significativamente para a minha evolução profissional. Este desafio, permitiu-me por isso dar um maior valor e desenvolver um conjunto de *soft-skills*, que considero essenciais para qualquer futuro engenheiro. Neste relatório descrevo algumas das minhas aprendizagens como fornecedor de serviços e o seu impacto nas minhas decisões como profissional, irei também abordar a componente da comunicação entre as equipas de projecto e os vários stakeholders, e as aprendizagens que daí resultaram.

Palavras Chave—Gestão de Tempo, Coordenação de Tarefas, Planeamento, Comunicação, Gestão de Expectativas, Priorização de Tarefas, Compromisso, Desenvolvimento de Software, Tecnologias de Informação, Internet, Portfólio IV, IST.

afinas 5 m 6 !

1 INTRODUÇÃO

NA realização desta actividade, que consistiu na abertura da minha empresa, várias foram as aprendizagens, mas antes, de entrar em detalhes, primeiro o melhor será explicar a minha situação na data em que resolvi meter-me neste projecto.

Em meados de Agosto de 2013, resolvi por em *stand-by* o emprego a *full-time* para me dedicar somente à conclusão dos meus estudos no Instituto Superior Técnico (IST).

Desta forma, quando aceitei este projecto, estava desempregado e a receber subsídio de desemprego, inicialmente, nunca pensei vir a ter grandes problemas, acho que se um indivíduo que se encontra desempregado, decide fazer um projecto a recibos verdes, essa situação deveria ser facilitada no mínimo, mas veio a revelar-se mais tarde que as burocracias

neste país parecem demonstrar que, para sairmos da crise actual, muito terá ainda de mudar.

Um dos pontos mais críticos de gerir neste projecto, esteve relacionado com o facto da gestão de projecto por parte da PT-SI, não ter quaisquer conhecimentos técnicos, isto fez com que tivesse de ser eu a orientar ambas as equipas. Um exemplo claro disto, foi a falta de um servidor para a realização de testes e instalação da solução para testes pelas equipas envolvidas no projecto, em determinado ponto se eu não tivesse controlado a situação parecia que queriam que fosse eu a tratar deste assunto. Algo que apreendi neste projecto é a separar bem os envolvimento, no que diz respeito a fornecedor e cliente. Claramente neste projecto do lado do cliente, tínhamos alguém que queria não ter de se preocupar ou pedir dentro da empresa recursos, pois a sua solicitação envolve espera, alojação de tempo de terceiros e autorizações internas, enquanto que é bem mais fácil “chutar” para o fornecedor. Felizmente na minha minha proposta estava bem explícito o que estava previsto do meu lado e o que não estava, logo,

- João Pinho, nº. 66047,
E-mail: joao.pinho@tecnico.ulisboa.pt,
Aluno do curso de Engenharia Informática e Computadores,
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscrito entregue em 07 de Junho de 2014.

(1.0) Excelent	LEARNING					DOCUMENT						
	CONTEXT x2	SKILLS x1	REFLECT x4	S+C x1	SCORE	Structure x0.25	Ortogr. x0.25	Gramm. x0.25	Format x0.25	Title x0.5	Filename x0.5	SCORE
(0.8) Very Good												
(0.6) Good												
(0.4) Fair												
(0.2) Weak												
	2	1	4	0.9	7.9	0.25	0.25	0.25	0.23	0.5	0.25	1.73

para resolver o problema bastou-me garantir a mesma resposta do meu lado, que foi que, para termos um servidor suportado do nosso lado, iam ser necessários custos adicionais e a revisão dos tempos do projecto. Após esta decisão, a gestão de projecto da PT-SI lá arranjou uma máquina de testes.

É de extrema importância esta separação de responsabilidades. Para um engenheiro acabadinho de sair do técnico, e que passou 5 anos a configurar máquinas de *Linux*, uma máquina de testes é algo simples, cria-se uma máquina virtual em casa, cria-se um endereço via *DynDNS*¹ e pronto, é só instalar uma solução *LAMP*² ou *WAMP*³ (consoante a máquina seja *Windows* ou *Linux*) e tudo ok, certo?! A seguir a isto vem a experiência de trabalho e a minha experiência neste tema dá-me a capacidade para saber contra argumentar sobre a frase anterior com o seguinte:

- Visto a máquina ter sido assumida sem qualquer custo do lado do fornecedor, se a máquina estiver em baixo, e o cliente não conseguir testar, a culpa e o atraso passam agora a ser responsabilidade do fornecedor que só quis facilitar;
- Como foi o fornecedor a configurar a máquina, na instalação em produção pelo cliente, se algo corre mal, vão pedir satisfações ao fornecedor e até eventualmente exigir-lhe que escreva um manual de instalação da solução;
- Se durante o processo de carregamento de conteúdos que tipicamente ocorre na máquina de testes, o servidor tiver um problema de disco e o trabalho ficar inutilizado, o fornecedor está metido em trabalhos.

Portanto, é muito importante separar as responsabilidades de ambos os interve-

nientes, em função do acordado inicialmente entre ambas as partes, pois nada é tão simples quanto parece ser e é preciso ter atenção a este tipo de pormenores.

2 INÍCIO DO PROJECTO

O início deste projecto envolveu uma componente negocial, normal em qualquer projecto. Daqui pude aprender algo muito importante, algo em que já tinha pensado anteriormente e este projecto veio a confirmá-lo. A aprendizagem foi a seguinte, o nosso trabalho (engenheiros portugueses) tem muito valor, nós estudamos durante anos, treinamos-nos em cenários bem reais em muitos projectos, perdemos noites de sono, tudo para sermos os melhores e isto é o que tem de estar na nossa mente enquanto negociamos um projecto. Quando comentei inicialmente entre colegas, um orçamento de 4K euros por um site a reacção foi, que o valor era elevado, mas acho que não é assim que se deve ver o problema, eu pessoalmente quando analiso orçamentos para projectos faço-me as seguintes perguntas: quanto é que vale o meu trabalho por hora? qual o risco do projecto? qual é o custo de gestão do projecto? E por fim, qual é o budget máximo do cliente?

Para esta última questão, nem sempre sabemos a resposta, a menos que já tenhamos trabalhado com o cliente anteriormente, no meu caso, eu comecei por avançar um valor, que me foi rejeitado, mas de seguida tive jogar ao ataque, ou seja, com o meu conhecimento sobre a empresa. Uma empresa como a PT-SI, tem equipas que fazem o *design* (*Photoshop*⁴) e outras que fazem o *Hypertext Markup Language* (*HTML*)⁵, quem faz o *HTML*, quando percebe à séria de *HTML* (o que nem sempre é verdade), muito excepcionalmente, irá perceber da plataforma de gestão de conteúdos, para produzir *HTML* que possa ser utilizável, isto é, não vale de nada produzirem-me uma interface de *HTML* completa se o *Joomla*⁶ por trás me obrigar a

1. O *DynDNS* é um serviço online de *Domain Name System* (*DNS*), gratuito

2. Abreviatura utilizada para indicar uma plataforma *Linux* com distribuições de *Apache*, *MySQL* e *PHP*.

3. Abreviatura utilizada para indicar uma plataforma *Windows* com distribuições de *Apache*, *MySQL* e *PHP*.

4. Uma ferramenta de design gráfico conceituada, da *Adobe*.

5. <https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTML>

6. <http://www.joomla.org/3/en#features>

deitar metade fora... Em última análise, os custos da PT-SI segmentavam-se entre Design, Corte dos *Layouts*, Construção do *HTML* e Desenvolvimento. Mas enquanto programador, eu sei que é muito mais rápido para mim, fazer a segunda com o terceira, do que só a terceira componente (desenvolvimento), pois se o *HTML* for produzido por outros eu teria de o perceber primeiro e isso envolve perder tempo. Assim negocieei que a componente de corte e produção de *HTML* seria deixada ao meu cargo, e o orçamento foi aceite imediatamente e ainda deixei o cliente contente, pois agilizei-lhes o processo internamente!

2.1 Reunião de *Kick-Off*

A reunião de início do projecto, começou logo com novidades, interfaces aprovadas pelo cliente tinham de ser alteradas, pedidos que não estavam na proposta, que queriam que eu tentasse assegurar se houvesse tempo, e um pedido para haver do nosso lado uma reunião presencial de 15 em 15 dias, com feedback semanal. Este pedidos vieram confirmar mais uma vez as minhas questões iniciais sobre a realização de orçamentos, de quanto custa a gestão do projecto. Qualquer planeamento de um projecto de software que não tenha todos estes pormenores em linha de conta, está inevitavelmente condenado ao falhanço. Este é talvez um dos motivos pelos tão conhecidos derrapes e falhas de projectos na área de desenvolvimento de software, que levam grande parte dos nossos engenheiros em empresas deste estilo, a trabalharem mais dos que as 8 horas diárias, sem receberem mais por isso. Talvez quando as chefias aprenderem a planear esforços de pessoas tendo em linha de conta tudo o que um projecto envolve, tendo por base não o dinheiro apenas, mas também as pessoas para quem acaba sempre por sobrar o trabalho, talvez aí o país evolua, não com mais trabalho, mais sim com mais eficiência e eficácia no trabalho actual, esta é a minha aprendizagem e poderá haver quem discorde. Mas os problemas estão à vista de todos, quando pessoas que deviam estar na assembleia preocupadas e concentradas na nossa taxa crescente de desemprego, estão na verdade a brincar nas redes

sociais como o Facebook, em pleno horário de expediente, os resultados não vão nem podem mudar.

2.2 Conflitos

Durante o projecto, existiram alguns conflitos relacionados com pedidos que a gestão de projecto da PT-SI tentou mudar ligeiramente, tentando desta forma complicar algumas tarefas que deveriam ser mais simples do que era agora exigido. O caso do servidor de testes também foi outro conflito. Mas a minha aprendizagem nestes casos foi que, o importante é tentarmos orientar as pessoas, explicando quando algo não é da nossa responsabilidade, porquê, e o custo que isso envolveria. Durante todo o projecto, tentei ser sempre o mais correcto possível com as pessoas, ajudando-as com o meu apoio e conselhos técnicos sempre que senti ser necessário. Esta postura é também algo que ajuda a manter uma boa relação entre fornecedor e cliente e que ajudam a dar uma sensação de segurança ao próprio cliente.

2.3 Gestão de Expectativas

A gestão das expectativas do cliente neste projecto foram essenciais, isto é, estando eu parte do tempo indisponível, em aulas, é um pouco mau dar ao cliente a noção de que ele sofre perda de qualidade de serviço por que eu estou na “*escola*”, para além de ser também pouco profissional.

Por isso, garanti sempre que respondia pelo menos com uma SMS quando não podia atender um telefonema do cliente, e imediatamente pedia ao meu colega para entrar em contacto com o cliente e deslocar-se mesmo até às suas instalações se existissem problemas de maior. Quando um cliente nos liga com um problema complexo, é melhor ajudarmos o cliente do que metermos entraves deixando a conversa fluir somente por telefone, se mostrarmos que quando ele precisa, estamos dispostos a ajudar e até mesmo deslocar-nos, o cliente acaba por se sentir com um maior apoio e passa a encarar-nos com mais respeito e confiança.

O facto de não estarmos presentes nas

instalações da empresa a realizar o projecto, fez também com que este tipo de gestão tivesse de ser efectuada com mais atenção. No entanto, confesso que senti por vezes alguma frustração, pois sempre que ocorria algum problema técnico a gestão de projecto da PT-SI infelizmente, por muito bem que eu me explicasse, era completamente ignorante em temas de tecnologia e pessoalmente chegaram mesmo a reforçar que “não percebiam e que era sua opinião pessoal que, também não tinham de perceber de assuntos ligados a tecnologia”, devo admitir que esta situação me perturbou um pouco, uma analogia aqui seria termos um gestor de projectos de construção de automóveis, que não quer saber o que são linhas de montagem... Esta situação fez com que a gestão de expectativas fosse algo difícil, é difícil gerir expectativas de pessoas que não têm noção daquilo que as suas responsabilidades englobam.

2.4 Pedidos Adicionais

Neste projecto existiram uns quantos pedidos adicionais, parte desses pedidos eram coisas simples, e por cortesia entre fornecedor e cliente decidi oferecer essas alterações. No entanto, é importante a forma como isto se faz na minha opinião. Se fizermos coisas não definidas no planeamento, e não houver um email, ou alguma forma de oficialização, então para todos os efeitos é como se só tivéssemos feito o nosso trabalho, e ninguém nos irá agradecer pelo esforço extra. Por isso, o que fiz neste projecto foi, analisei em algumas conversas com o cliente as suas necessidades adicionais e tentei simplificá-las ao máximo, por vezes com alternativas deveras mais simples e igualmente completas. No fim, escrevi um email formal para toda a equipa da PT-SI, onde descrevi tarefa a tarefa a necessidade e a minha solução proposta, incluindo o custo em termos de horas e de valores monetários.

Depois informei, que visto estarmos dentro dos tempos do planeamento, poderia efectuar as alterações sem custo adicional e que tal seria uma oferta da minha prestação de serviços. O cliente aprovou obviamente, ficou satisfeito e agradeceu imenso. E mais importante, ficou

registado, ou seja, em projectos futuros, estas situações pesam em termos negociais, ou seja, se quisermos negociar um valor mais alto e nos pedirem para baixar para os valores semelhantes à concorrência, podemos sempre alertar que a concorrência não irá ter a mesma qualidade dos nossos serviços, isto é um pouco análogo ao que fazem empresas como a *Apple*, porque é que os seus *iPhones* valem o que valem? É devido à qualidade, tanto do material como do software, mas para conquistar isso também essas empresas começaram subtilmente por baixo, aliciando os seus clientes com amostras mais acessíveis que demonstraram a sua qualidade, com equipamentos como o *iPod*.

3 ERROS E BUROCRACIAS

Durante este projecto, cometi alguns erros, no que diz respeito à minha situação de desemprego. Quando estamos numa situação de desemprego e pretendemos abrir uma actividade profissional, para continuarmos a receber subsídio de desemprego, temos de fazer um pedido de subsídio de desemprego parcial. Isto tem de ser assim, porque se prestarmos serviços onde sejam adquiridos rendimentos de valor reduzido, então ninguém iria preferir trabalhar enquanto recebesse subsídio de desemprego, assim o estado tem algo chamado subsídio de desemprego parcial, que é um subsídio especial que tem em conta rendimentos adicionais.

Assim, existem umas contas que dizem mais ou menos o seguinte, se o rendimento liquido da actividade (70% num regime de contabilidade simplificada), exceder 110% do subsídio actual de desemprego, então o valor do subsídio é reduzido gradualmente numa determinada percentagem. Para realizar este projecto tive de me informar, e tratar de todos os processos legais, fazer o pedido de subsídio de desemprego parcial e só depois disso é que pude fazer abertura de actividade nas finanças.

Fiquei no entanto, perplexo quando percebi que teria de pagar segurança social, enquanto tivesse actividade aberta, mesmo estando desempregado. Como é que o estado português, pede a alguém que

está desempregado para pagar 127 euros mensalmente de segurança social, por ter a sua actividade aberta, mesmo que não fature nada nesse mês?! Dá vontade é de não trabalhar e ficar em casa, se calhar isso explica parte do desemprego porque passamos.

Entretanto, achei melhor fechar actividade, para não pagar segurança social, mas como já tinha aberto actividade tive de pagar pelo menos o mês actual. O problema exorbitante e escandaloso veio a seguir, como o sistema do nosso estado português é super inteligente, vê naturalmente a escolha do contribuinte de forma a favorecer os interesses do cofre do estado, assim, por omissão, quando um contribuinte que está em subsídio de desemprego parcial, fecha a sua actividade profissional, o estado assume que este não quer continuar a receber o subsídio de desemprego, se calhar o estado julga que o contribuinte ficou rico e por isso fechou actividade e portanto já não precisa do subsídio de desemprego, isto sou eu a supor claro.

Resultado, como fechei actividade e supostamente fiquei sem subsídio, não devia receber no final de cada mês, isto iria alertar-me para a minha falha, o problema foi que o estado continuou a pagar-me normalmente todos os meses o subsídio, até final de Janeiro quando decidi abrir actividade novamente. Quando o tentei fazer, o sistema da segurança social alertou uma irregularidade, e pediram-me os até à data 2K euros (aprox.) de volta, de subsídio de desemprego e como a PT-SI paga a 60 dias, eu ainda nem sequer tinha recebido e portanto, com o apoio do estado iria viver do ar. Acabei por resolver a situação aderindo a uma modalidade de restituição em 120 vezes, aqui está uma bela aprendizagem, que não irei esquecer.

4 CONCLUSÃO

Com toda esta experiência, concluo que a abertura de uma actividade profissional não deve ser encarada de animo leve, existem muitos fatores que podem deitar por água a baixo um sonho desta envergadura, o estado português dada a economia actual e as

próprias grandes empresas, não facilitam nada o processo e este problema chega mesmo a ser estrangulador, o que permite justificar de certa forma, o porquê do ritmo acelerado a que têm vindo cada vez mais a fechar pequenas e médias empresas.

Neste projecto observo que, a minha experiência profissional, organização e rigor, foram apenas uma pequena componente de um todo, e que só talento não chegam para levar um projecto sustentável avante, a criação de uma empresa requer muito mais do que um par de mãos experientes em escrever código. Para se levar um projecto destes em frente com condições, é preciso estratégia de negócio, é preciso conhecer o mercado, o público alvo, o valor de investimento previsto, sim porque abrir uma empresa implica investimento, e quem achar que pode abrir uma empresa e que só irar gastar dinheiro depois de o receber, é demasiado ingénuo para se meter num projecto desta envergadura e acima de tudo é preciso visão, para dar algo ao mercado que já não exista em abundância, caso contrário a penetração neste meio com cada vez mais ideias à volta do mesmo, será inglória e mal sucedida.

Mas apesar de tudo, encaro com entusiasmo a continuação deste projecto, para já irá ficar em *stand-bye* pois, primeiro os estudos, mas de futuro irei tentar concretizá-lo, pois tal como escrevi ao longo deste relatório, não me imagino a estudar engenharia numa instituição de rigor como o IST, para depois desperdiçar o meu potencial em entidades como empresas de outsourcing, ou empresas que vivem à base dele e que procuram somente ter grandes lucros à base da exploração da muito boa mão de obra e qualificada que temos no nosso país. Infelizmente esta é ainda hoje a realidade de muito bons profissionais, que acabam por ser levados a emigrar para fora seu próprio país, por falta de condições de trabalho.

REFERÊNCIAS

- [1] Website da Companhia Santomense de Telecomunicações (CST) (Produto Final): <http://www.cstome.net>.

Neste tipo de documento (técnico) a conclusão deve começar com um resumo do assunto abordado e depois deve detalhar os resultados