

# Gestão de Clientes SystemsGroup

Nuno Filipe Couto Pereira

## Relatório de Aprendizagens

**Resumo**—Este relatório tem como propósito retratar sucintamente uma análise nas vertentes de toda a aprendizagem e experiência, tendo uma evolução pessoal ao nível das capacidades de *soft-skills*, no âmbito da disciplina de Portfólio Pessoal do Instituto Superior Técnico na atividade à qual me propus. A atividade focou-se em gestão de clientes da empresa júnior SystemsGroup e todas as participações em reuniões decorridas ao longo do semestre na mesma.

**Palavras Chave**—SystemsGroup, Trabalho de equipa, Gestão de tempo, Adaptabilidade, Comunicação.

## 1 INTRODUÇÃO

ESTE relatório tem como objetivo relatar todas as vertentes de toda a aprendizagem que obtive com a minha participação na atividade de gestão de clientes da empresa júnior SystemsGroup (SG) que é sediada no campus Taguspark do Instituto Superior Técnico (IST). Esta atividade foi realizada no âmbito da disciplina de Portfólio Pessoal (PP).

As competências apreendidas que são descritas são em relação a: trabalho de equipa; gestão de tempo; adaptabilidade e comunicação.

## 2 COMPETÊNCIAS

Nesta seção irão ser descritas todas as competências transversais apreendidas durante a realização da atividade, nomeadamente, trabalho de equipa, gestão de tempo, adaptabilidade e comunicação.

### 2.1 Trabalho de equipa

A realização desta atividade teve em conta trabalho de equipa, pois, no departamento de gestão e operações da SG, não era o único

que estava à procura de clientes, contando com outros dois colaboradores.

Estes dois colaboradores são de outro curso do IST, mais especificamente, de Engenharia e Gestão Industrial. Partilhámos opiniões em relação ao tipo de cliente a abordar e concordaram com a minha ideia do tipo de cliente, que foram as escolas de condução, e com o tipo de tabela a preencher pois eles começaram a preencher uma igual mas com outros tipos de potenciais clientes.

A carta que criei para abordar os clientes por *e-mail*, também obtive opiniões por parte dos colaboradores e diretores, de modo que estivesse da melhor forma para as escolas de condução.

Toda a atividade, não só esta que eu realizei para a disciplina de PP, que é produzida na SG exige bastante trabalho de equipa e sem isso, a empresa não iria a lado nenhum. O importante é haver boas conexões entre colaboradores de cada departamento e boas ligações entre departamentos.

### 2.2 Gestão de Tempo

A gestão de tempo é, e será sempre um fator muito importante em qualquer área empresarial e também na vida pessoal ao ponto de se conseguir completar requisitos feitos por parte não só de clientes mas também de pessoas presentes na nossa vida dentro de tempos definidos.

- Nuno Filipe Couto Pereira, nr. 73813,  
E-mail: [nuno.c.pereira@tecnico.ulisboa.pt](mailto:nuno.c.pereira@tecnico.ulisboa.pt),  
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscrito recebido em Month Day, 2015.

data?

(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	0.6	0.6	0.8	0.8		10	0.8	0.8	0.8	10	1.0	
(0.4) Fair													
(0.2) Weak													

Para conseguir realizar esta atividade, tive que ter uma boa gestão de tempo tendo em consideração a exigência de outras disciplinas do curso a decorrer neste mesmo semestre.

### 2.3 Adaptabilidade

A construção da tabela de clientes foi uma das coisas que teve que ser adaptada a partir de uma outra com algumas alterações de modo que tivesse toda a informação disponível virada para as escolas de condução. A carta de abordagem às escolas construída, também foi uma outra adaptação.

O fato de não ter obtido nenhuma resposta por parte das escolas, num espaço de duas semanas depois de ter enviado o *e-mail*, a atividade ficou como definida em identificar os potenciais clientes para mais tarde serem contactados por via telefónica.

Portanto posso afirmar que a adaptabilidade esteve presente em toda a realização desta atividade, não só por razões internas mas também por acontecimentos inesperados.

### 2.4 Comunicação

A comunicação é uma vertente que não é só importante mas que é uma obrigatoriedade que esteja presente em todos os aspetos na realização desta atividade, inclusive as competências descritas anteriormente à comunicação. Principalmente o trabalho de equipa, exige que haja comunicação, e que reflète num bom funcionamento de uma empresa quando existe uma boa comunicação por parte de todos os seus elementos.

## 3 CONCLUSÃO

A gestão de clientes foi o principal foco desta atividade e foi o motivo das aprendizagens que desenvolvi no decorrer desta. Ainda assim, todas as competências apreendidas são bastante relevantes para uma boa coordenação refletindo num bom funcionamento de uma empresa.

Em suma, a realização desta atividade permitiu, além das competências transversais adquiridas, conhecer uma parte da empresa pela qual a sua área não influencia diretamente à área que eu atualmente estudo.

## AGRADECIMENTOS

Gostava de agradecer essencialmente a todos os colaboradores que estiveram envolvidos nas reuniões e aos diretores dos departamentos de sistemas de informação e de gestão e operações que, em certos detalhes, ajudaram-me a realizar esta atividade.



**Nuno Pereira** É um aluno que se encontra a terminar a licenciatura em Engenharia Informática e de Computadores e a frequentar o Mestrado na mesma área com área de especialização em Tecnologias dos Sistemas Informáticos no IST.