

Apoio Técnico Informático no DECivil

Guilherme de Sousa Aranha

Relatório de Aprendizagens

Resumo—Neste relatório pretendo descrever as aprendizagens adquiridas ao longo do meu percurso como bolseiro do Laboratório de Mecânica Computacional, em que desempenho funções de suporte técnico para todo o Departamento de Engenharia Civil do Instituto Superior Técnico.

Palavras Chave—Curriculum Vitae, Candidatura, Entrevista , Suporte Informático, Planeamento, Gestão de Tempo, Compreensão, Adaptação, Stress, Colaboração, Trabalho em Equipa, DECivil, Laboratório de Mecânica Computacional(LMC), Parque Informático.

Excmo! Não deve ser mais que 5 ou

Ingls ?? qual relatório? Referência ?

1 INTRODUCTION

COMO descrito no relatório de actividades, este semestre realizei tarefas de suporte informático a todo o DECivil. Neste relatório de aprendizagens tentarei sumariar as aprendizagens adquiridas, bem como tentarei descrever as mudanças que senti ao longo destes meses, na minha maneira de estar e de agir conforme o ambiente que me rodeia.

Alguns dos tópicos deste relatório, terão títulos similares ou iguais aos do relatório de actividades, mas a abordagem e o seu conteúdo serão sempre mais na vertente do que aprendi, do que mudei, e do que posso ainda melhorar.

2 ELABORAÇÃO DO CURRICULUM VITAE

Até à oportunidade de me candidatar para esta bolsa, nunca tinha criado um currículo. Já tinha lido alguns artigos sobre como um CV deve ser criado, não tanto quanto ao seu formato, mas mais sobre o que este deve conter e focar.

A principal fonte destes artigos que costumo ler é o site Lifehacker, que tem conteúdo nas áreas da tecnologia, soft skills, entrevistas, entre muitos outros temas. De tudo o que costumo ler sobre candidaturas e CV's, é uma

constante reparar que o principal conselho é não ter um CV demasiado rígido; isto é, se possível, ter uma base que seja adaptável ao que é pedido como requisito para a entrevista. Não se trata de enganar ninguém, ou tentar passar por algo que não se é, mas a verdade é que, se o currículo tiver tudo o que já se fez e se sabe, dificilmente quem está a fazer o processo de selecção consegue encontrar o que procura no nosso documento.

Resolvi seguir, portanto, este conselho; fiz um CV não excessivamente técnico, dado que seria entrevistado por Professores de Eng. Civil, e dei enfoque aos conhecimentos que tinha e que sabia que eram requisito para o trabalho.

É certo que não pedi uma opinião directa a nenhum dos Jurados, mas penso que se à partida fui chamado para a entrevista, foi porque apresentei um bom CV.

3 A ENTREVISTA

Quando soube que havia sido seleccionado para a entrevista fiquei um pouco nervoso. Não possuía qualquer experiência nesta matéria e queria e precisava mesmo de conseguir este trabalho. Era importante em vários factores: precisava de uma actividade para a cadeira de Portfólio para acabar o curso, não tinha muitas actividades extra-curriculares para enriquecer o meu CV e dada a minha situação económica, precisava de um trabalho para ajudar a minha

• Guilherme de Sousa Aranha, nr. 64766,
E-mail: guilherme.de.sousa@tecnico.ulisboa.pt, Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscript received January 23, 2015,
PORQUE MOTIVO ESTÁ EM INGLÊS?

	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
(1.0) Excelent												
(0.8) Very Good												
(0.6) Good												
(0.4) Fair												
(0.2) Weak												
	1.6	0.8	3.2	0.4	6.3	0.2	0.2	0.2	0.25	0.5	0.5	1.85

mãe a suportar as despesas (quanto mais não fosse, pagando as minhas).

A forma como entrei para a entrevista, foi bem diferente da que como saí. Após uns minutos a conversar com os Professores, comecei a sentir-me bastante mais à vontade e quando dei por isso, estava muito mais descontraído e a mostrar realmente o que podia trazer de positivo para o LMC, e como estava motivado para fazer um bom trabalho.

Finalmente, quando a entrevista terminou, recebi um *feedback* positivo da parte do Júri; parecia-me que tinham gostado de mim, e que tinha hipótese de conseguir o que queria.

Acredito que, num futuro próximo, em que tenha que ir a novas entrevistas, já o faça de uma maneira diferente. Não vou deixar passar tempo para me mostrar confiante, pois a primeira impressão é sempre muito importante, o que importa é mostrar do que sou capaz e que estou à vontade.

4 RESPONSABILIDADE

O trabalho de prestar suporte informático é cada vez algo mais importante e crítico numa organização. Praticamente todas as tarefas estão intimamente ligadas com sistemas de informação, pelo que uma falha neste sector pode paralisar todas as actividades.

Esta é uma responsabilidade com que tive que aprender a lidar e compreender, pois, caso surja algum problema, se eu e o meu colega não a resolvermos atempadamente, poderemos estar a bloquear o dia de trabalho de alguém. Por estas razões, o factor tempo é muito preponderante. Torna-se necessário resolver as situações o mais rapidamente possível, e, infelizmente, quando cheguei ao departamento não foi essa a realidade que encontrei.

O volume de trabalho acumulado era considerável. Senti que era agora da minha responsabilidade tentar por estes assuntos em dia, ainda que o trabalho não tivesse sido acumulado por minha culpa.

Com algum esforço, os números foram-se equilibrando, mas, ainda assim, gostaria de conseguir no próximo semestre prestar um serviço ainda mais rápido. O ideal seria conseguir resolver as situações que surgissem no

próprio dia, e que não houvesse atrasos. Tentarei fazer por isso.

5 GESTÃO DE STRESS

Frequentar o IST, por si só, penso que já dá alguma “ajuda” neste sentido. Não há aluno que tente fazer o curso que não tenha que aprender a gerir o stress do dia a dia. Há sempre projectos, matéria para estudar, testes, exames, etc e agora juntou-se a toda esta equação a bolsa no DECivil.

Como já referi, a tarefa que desempenho é de alguma importância para o bom funcionamento do departamento, e com esta responsabilidade, vem o stress associado.

Quando surge um problema e é requisitado o suporte técnico, os utilizadores encontram-se, muitas vezes, com alguma carga de ansiedade. Não são utilizadores avançados, e por isso dificilmente percebem o porquê do problema. Esta ansiedade por parte dos utilizadores, rapidamente é transmitida para quem está a tentar ajudar e, no início, foi algo que me afectou. O meu objectivo era tentar resolver o problema, mas ainda assim, por vezes isso parecia não ser suficiente, e as pessoas queriam sempre mais tempo, e criavam por vezes até novos problemas. Era fácil dirigir-me a um gabinete para resolver algo aparentemente simples, e acabar por ficar preso umas horas porque me requisitavam para ajudar em outras situações.

Com o tempo, felizmente, acabei por me habituar a este ritmo e agora já não me deixo influenciar tanto pelo stress e ansiedade das pessoas que me rodeiam, conseguindo pensar mais calmamente independentemente de toda esta “atmosfera”.

6 TRABALHO VS. ESTUDO

As primeiras semanas foram um pouco atribuladas; não sabia bem se ir as aulas, se ir trabalhar, se tentar fazer as duas coisas, ou se tentar fazer um pouco de cada. É verdade que tenho boa flexibilidade horária, não tendo que fazer um horário fixo, mas, ainda assim, os problemas vão surgindo e há funcionários que só se encontram disponíveis num determinado horário, pelo que tenho que me ajustar. O

facto de ter o mestrado no taguspark também acaba dificultando ainda mais esta situação, mas como este ano o shuttle entre os dois campus funciona de hora a hora, acabou por facilitar o que pareceria impossível.

Outro problema mais recente, tem sido a época de exames. É necessário estudar, mas também é necessário trabalhar. O melhor ritmo que consegui até agora foi tentar ir estudar alguns dias para o Instituto e aproveitar a manhã para trabalhar. Desta forma, poupo tempo no transporte e consigo fazer as duas coisas. Sempre que é possível, tento também ver se as situações podem ser resolvidas remotamente, o que é o ideal, pois aí posso trabalhar de casa sem ter que interromper tanto os meus estudos.

7 TRABALHO EM EQUIPA

Como já referi anteriormente, trabalho com mais um colega (Carlos Martins), também bolseiro no LMC. Não conhecia o Carlos até entrar para esta função, mas tem-se revelado uma boa experiência trabalhar com ele.

Todas as tarefas que realizamos podem ser feitas sem ajuda de outra pessoa, mas como somos ambos estudantes, tem sido muito útil podermos contar um com o outro.

É fácil termos um compromisso com um Professor, para resolver uma situação numa dada hora e um imprevisto surgir, como um projecto de uma cadeira acabar por se atrasar, ou algo parecido. Quando tal acontece, tentamos pedir um ao outro se consegue tratar da situação, não criando constrangimento ao Professor ou a qualquer outro funcionário. Surgem, por vezes, também situações em que o diagnóstico se torna mais complicado, e duas pessoas a pensar são, regra geral, melhor que uma.

8 COMUNICAÇÃO COM OS UTILIZADORES DO DEPARTAMENTO

Um dos pontos referidos no plano de actividades, que me foi entregue pelo Prof. Carlos Tiago, indica que o apoio deve ser prestado *“utilizando uma linguagem adequada a não especialistas em informática”* (citado directamente do plano de actividades em anexo no relatório de actividades).

Qual Relato in ?

Este factor é de grande importância, pois os utilizadores do DECivil, não são especialistas e, raramente, utilizadores avançados. É, portanto, necessário utilizar linguagem o menos técnica possível, e assegurar soluções que não comprometam as funcionalidades necessárias, mas que em simultâneo sejam acessíveis ao utilizador.

Inicialmente, tive uma certa dificuldade neste ponto, pois como estudante de MEIC, habituado a tanta tecnicidade no meu dia a dia, era fácil cair numa terminologia mais complicada para o utilizador. Nas primeiras semanas foram algumas as vezes em que tive que me explicar uma segunda ou terceira vez, por não conseguir transmitir o que queria de forma menos técnica e mais compreensível a um utilizador normal.

Esta dificuldade acabou por ser ultrapassada, até porque os problemas que surgem repetem-se frequentemente, e acabo por conseguir já ter um vocabulário adaptado para essas circunstâncias, chegando mais facilmente a um diálogo compreensível com o utilizador alvo.

9 CONCLUSÕES

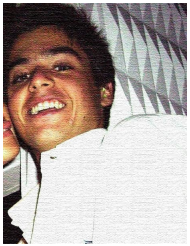
Penso que, ao longo destes quase 5 meses tenho conseguido aproveitar muito desta experiência. Inicialmente, com o processo de candidatura, consegui recolher aprendizagens chave para futuras entrevistas, tendo ganho mais confiança em mim e no que pretendo transmitir. Percebi, também, que os nervos em nada me ajudam, e apenas podem levar a mostrar que posso não ser uma pessoa capaz quando consigo ter as minhas qualidades.

Em termos de actividade profissional, penso que tem sido uma experiência muito gratificante, pois os Professores e funcionários reconhecem o meu trabalho e têm-me recebido muito bem. Consegui ganhar mais à vontade com pessoas que não conheço, dado que antes me sentia um pouco tímido em primeiras abordagens.

Tem sido, sem dúvida, uma boa primeira experiência profissional que me tem preparado para mais tarde dar o salto para o mundo empresarial.

AGRADECIMENTOS

Agradecço ao Professor Carlos Tiago e ao meu colega Carlos Martins pela boa colaboração e experiência que tenho tido.



?

~~Eu Me Moi~~ Here I am. I am pursuing my Engineering studies at **IST! (IST!)**.