

Estágio Profissional numa Empresa

Yesika Paula Pereira Reynolds

(Relatório de Actividade)

Resumo— Este relatório visa discriminar as actividades que foram desenvolvidas no estágio profissional, na empresa Master Link - Sistemas de Informação, LDA. Indica de que forma as actividades foram realizadas indicando como eram realizadas as tarefas de programação, reuniões, desenho de soluções e a realização de suporte. Como em qualquer integração numa empresa existem certas dificuldades que podem ser encontradas e procedimentos que têm que ser respeitados no processo de integração na equipa de trabalho.

Palavras Chave—Estágio, Competências, Dificuldades, Actividades

1 INTRODUÇÃO

A Masterlink é uma empresa de Tecnologias e Sistemas que se especializou na criação de software baseado na web. Esta empresa foi fundada em 1998 e oferece ao mercado a plataforma Master Web-Evolution (MWE) que se destina ao desenvolvimento de soluções de comunicação, gestão de processo e análise de dados.

No dia 2 de Janeiro de 2014 foi quando me integrei na equipa da Master Link - Sistemas de Informação, LDA para a realização de um estágio profissional com a duração de 12 meses. Sendo necessário satisfazer os objectivos da empresa e também os meus objectivos pessoais.

Este artigo foi dividido em 4 secções que se denominam por: objectivos do estágio profissional, actividades realizadas, dificuldades encontradas e finalmente a conclusão. Na secção dos objectivos do estágio profissional é definido quais são os objectivos definidos por mim quando escolhi a empresa e quais são os objectivos da empresa quando me escolheu. Na secção das actividades realizadas é definido as actividades realizadas antes e durante o

estágio. Na secção da definição das dificuldades encontradas é descrito que tipo de dificuldades foram encontradas durante o desenvolvimento das actividades. Finalizando na secção conclusão é onde é realizada a conclusão do relatório de actividades.

2 OBJECTIVOS DO ESTÁGIO PROFISSIONAL

Os objectivos deste estágio profissional dividem-se em duas perspectivas, os objectivos que pretendo oferecer a empresa e os objectivos que espero que a empresa me retribua.

Tenho como objectivo oferecer à empresa capacidade de inovação, garantir uma melhor resposta ao cliente e ganhar a confiança do cliente para o bom nome da empresa.

Os objectivos que pretendo alcançar com este estágio para além das competências técnicas passam pelo desenvolvimento das minhas soft skills.

As soft skills que pretendo melhorar são o trabalho de equipa, espírito de entreajuda, capacidade comunicativa, resolução de problemas, escuta activa, sentido de responsabilidade, gestão de tempo, motivar os outros e auto motivação.

3 ACTIVIDADES REALIZADAS

Para que o objectivo da empresa sejam atingidos é necessário desenvolver características

- *Yesika Reinolds, n. 74038,*
E-mail: yesika.reinolds@tecnico.ulisboa.pt,
aluna do curso de Mestrado em Engenharia Informática e
Computadores,
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscrito entregue em 20 de Junho de 2014.

[illegible]

individuais para depois desenvolver as competências do grupo.

Desta forma é necessário desenvolver individualmente determinadas competências que são necessárias na equipa actual de forma a preencher as lacunas existentes.

Antes de falar das actividades desenvolvidas durante o estágio existe uma etapa que falta abordar. Trata-se da fase correspondente ao período anterior ao início do estágio.

3.1 Actividades desenvolvidas antes do estágio

As actividades desenvolvidas antes do estágio consistem na candidatura ao posto de trabalho, realização de entrevistas, formação e inscrição no IEFP.

A candidatura foi realizada online através da plataforma bank jobs do IST. Tive duas entrevistas. Uma com uma pessoa dos recursos humanos e com alguém da área técnica. A outra entrevista foi com o partner, com a pessoa de recursos humanos e com alguém da área técnica.

Quanto a formação, no mês de Dezembro tive que ir cerca de duas vezes por semana pelo menos quatro horas à empresa para receber formação da plataforma MWE construída pela Master Link.

Em Dezembro também tive que realizar a inscrição no centro de emprego onde tive que me dirigir a loja de cidadão.

3.2 Actividades desenvolvidas durante o estágio

3.2.1 Programação

Esta actividade consistiu em correcção de erros na MWE, realização de scripts em Java e VB de forma a implementar novas funcionalidades para os processos de negócio que foram requeridos pelo cliente e implementar novas funcionalidades na plataforma.

3.2.2 Suporte a Clientes

A actividade de suporte ao cliente tinha quatro vertentes. Uma vertente era dar sugestões de desenvolvimento de processos de negócio onde o cliente pedia conselhos sobre o fluxo

dos processos; outra vertente era desenvolver scripts e VB de forma a realizar procedimentos que são limitados pela plataforma; explicar ao cliente como utilizar a plataforma. e por fim o suporte era realizado a partir de e-mail ou contacto telefónico.

3.2.3 Reuniões com clientes

Nas reuniões eram necessário realizar o levantamento de requisitos, compreender o problema do cliente e apresentar as soluções para problemas descritos pelo cliente.

3.2.4 Reuniões com a equipa

Nestas reuniões eram realizados os pontos de situação, abordado os trabalhos futuros e existiam dialogos sobre pontos a melhorar na empresa e planos futuro da empresa.

3.2.5 Controlo da Central de Suporte

Nesta actividade era responsável por distribuir trabalho pela equipa. As ocorrências que chegavam à central eram analisadas e consoante as competências da equipa o trabalho era distribuído.

3.2.6 Desenho de soluções

Nesta actividade eram analisados os problemas e desenvolvidas propostas de soluções sendo que a posteriori eram trabalhadas e melhoras.

3.2.7 *Produção* Realização de Documentação

Nesta actividade era necessário gerar documentos das reuniões com clientes realizadas, propostas de solução e documentas as soluções implementadas.

3.3 De que forma as actividades eram organizadas

Após a descrição das actividades é necessário indicar de que forma estas actividades se organizaram.

As actividades desenvolvidas antes do estágio foram executadas pela seguinte ordem: candidatura ao posto de trabalho, entrevistas e em paralelo foi realizada a formação e inscrição no IEFP.

As actividades desenvolvidas durante do estágio inicialmente eram apenas actividades

de programação da plataforma e ir a reuniões com clientes. Após o primeiro mês de trabalho foi-me atribuído tarefas de suporte a clientes e o controlo do canal de suporte. Após o segundo mês as actividades desenvolvidas passaram a incluir o desenho de soluções e realização de documentação.

As actividades realizadas no dia-a-dia não eram sempre as mesmas mas havia uma actividade que tinha que ser obrigatoriamente realizada todos os dias e varias vezes ao dia que corresponde ao controlo do canal de suporte.

Nas restantes actividades era dada prioridade às actividades em que o cliente tinha que obter uma resposta rápida por parte da empresa, como dar suporte, reuniões com os mesmos, desenho de soluções e realização de documentação.

3.4 Carga de Trabalho Desenvolvida

Comecei a estagiar no dia 2 de Janeiro de 2014 a tempo inteiro. A carga de trabalho desenvolvida nas diferentes actividades eram diferentes. A maior parte da carga de trabalho desenvolvida era focada nas actividades de controlo do canal de suporte e dar suporte ao cliente em que muitas vezes era necessário programar scripts.

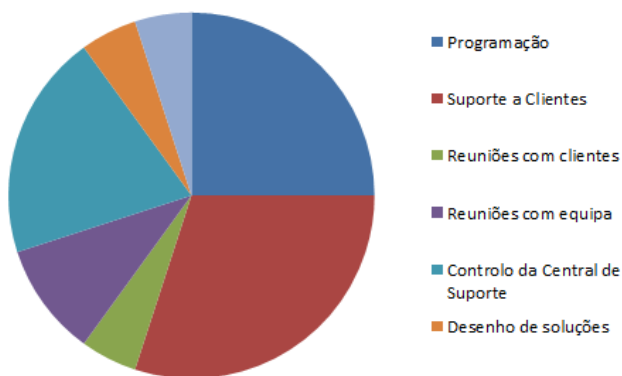


Figura 1. Estimativa da distribuição da carga de trabalho pelas diferentes actividades

Na figura 1 é possível analisar a carga de trabalho distribuída pelas diferentes actividades sendo possível verificar que o suporte a cliente, a programação e o controlo da central são as actividades onde a carga de trabalho é mais acentuada.

Algumas vezes era necessário trabalhar mais que as 8h por dias devido às entregas de projectos em que a deadline era curta ou devido à urgência dos problemas reportados pelos clientes.

4 DIFICULDADES ENCONTRADAS

Desde o início fui confrontada com algumas dificuldades que foram ultrapassadas e novas foram surgindo.

Inicialmente a maior dificuldade foi compreender a plataforma. Durante a formação compreendi o que era possível fazer, porém na prática a dificuldade era notável. No entanto com o tempo e prática esse problema foi ultrapassado.

Outro problema era compreender o que o cliente pretendia assim como compreender os problemas reportados pelos clientes existentes nos processos desenvolvidos.

Criar soluções de desenho de processos aos clientes quando não tinha suficiente conhecimento para ter confiança nas decisões era também um problema.

Outro problema era conciliar actividades de programação tanto da plataforma como de evoluções requeridas pelos clientes com ocorrências de estado critico.

Outro problema era nas reuniões o tipo de conversa a ter e de que forma explicar certas decisões e implementações sem termos técnicos.

Por fim nas reuniões com a equipa o problema era compreender inicialmente o vocabulário utilizado devido à plataforma assim como as tecnologias utilizadas.

5 CONCLUSÃO

Durante o estágio realizei diversas actividades que enriqueceram tanto a destreza de análise de problemas e procura de soluções como também capacidades de trabalho em equipa, espirito entreadajuda, gestão do tempo e assumir responsabilidades sobre decisões tomadas.

Atendendo às actividades desenvolvidas fui confrontada com dificuldades na divisão da carga horaria de acordo com a dificuldade das tarefas encontradas.

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

Concluo que a realização destas actividades, desde as realizadas antes do estágio ate ao momento foram muito enriquecedoras tanto em soft skills como capacidades técnicas.

AGRADECIMENTOS

Apenas me resta agradecer às pessoas que estiveram comigo neste percurso chefes, colegas e clientes que me fizeram crescer.

APÊNDICE

COMPROVATIVOS DE EXECUÇÃO



INSTITUTO DO EMPREGO
E FORMAÇÃO PROFISSIONAL, IP

Delegação Regional de Lisboa e Vale do Tejo
Serviço de Emprego de Benfica
Rua das Pedralvas, 15-A
Lisboa
1500-487 LISBOA

YESIKA PAULA PEREIRA REINOLDS
RUA RUA FERNANDO CABRAL, LOTE 13, 2 ESQ.
Lisboa
1750-329 LISBOA

2014.01.22

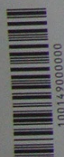
Id Utente nº. 5738976
Beneficiário/a nº. 11917233018

Assunto: Integração em ESTÁGIO EMPREGO

Na sequência da sua integração na medida activa de emprego supra citada, em 02.01.2014, que durante o período correspondente à sua participação na referida medida, não fica sujeito aos deveres a que se encontrava obrigado/a para com o Centro de Emprego.

No entanto, durante esse período, no sentido de promover a sua empregabilidade, poderá ser informado, através de SMS, da existência de ofertas de emprego adequadas ao seu perfil profissional.

Com os melhores cumprimentos.



P' O/A Director/a do Centro de Emprego
(documento processado por computador)

Visite-nos em www.iefp.pt
Serviço de Emprego de Benfica
Rua das Pedralvas, 15-A
1500-487 LISBOA
telefone[s]: 217621250, fax: 217621251
cte.benfica@iefp.pt