

# SystemsGroup: Operation Management Department - Clients Management

Inês Garcia

## Relatório de Aprendizagens

*porque Inglês?*

**Resumo**—Este relatório tem como principal objectivo a análise das capacidades não técnicas adquiridas e a descrição de todo o conhecimento, aprendizagens, experiências, dificuldades e evolução pessoal ao longo da actividade realizada no Departamento de Gestão de Operações da SystemsGroup, empresa sediada no Instituto Superior Técnico, no âmbito da cadeira de Portfólio Pessoal A. As aprendizagens derivam dos factos relatados no relatório de actividades e do trabalho realizado sozinho ou com a ajuda de colaboradores da empresa referida acima.

**Palavras Chave**—Gestão, Comunicação, Experiência, Desenvolvimento, Capacidades.

## 1 INTRODUÇÃO

ESTE relatório tem como objectivo demonstrar as dificuldades encontradas, realizações pessoais, assim como profissionais, e conhecimento adquirido como membro activo do Departamento de Gestão de Operações da SystemsGroup. Como em qualquer cargo empresarial, temos de estar cientes das responsabilidades das funções que realizamos, mas isso não implica que não encontremos obstáculos e dificuldades com cada experiência que vivemos, e esta não foi diferente.

Divido este relatório em três temas principais: o antes, o durante e o depois. No primeiro tema, o antes, descrevo as minhas expectativas sobre a actividade e a motivação que me levou a escolhê-la. No segundo tema, o durante, analiso, passo por passo, todas as dificuldades e capacidades desenvolvidas durante o processo de realização da actividade. Por fim, no terceiro tema, irei concluir com a minha opinião sobre as aprendizagens adquiridas durante a actividade.

- Inês Garcia, nr. 76417,  
E-mail: ines.garcia@tecnico.ulisboa.pt,  
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Relatório recebido a 6 Junho, 2015.

## 2 EXPECTATIVAS

O que eu procurava ao candidatar-me a esta actividade era algo novo, algo que fugisse à rotina do dia-a-dia no Técnico, algo que fosse um desafio, no fundo, algo diferente. Não era um desejo de agora, era uma questão de tempo até eu começar a procurar actividades extra-curriculares que pudessem acrescentar valor ao meu curriculum e principalmente ao meu futuro profissional, e quando percebi que o objectivo da cadeira de Portfólio Pessoal III era esse mesmo, desafiar os alunos a saírem da sua zona de conforto, pensei que a minha oportunidade tinha chegado.

Após analisar com cuidado as actividades propostas, pondo logo de parte as actividades relacionadas com o voluntariado, não por não gostar, mas apenas porque estava decidida em enveredar por outros caminhos que ainda não tinham sido explorados, decidi candidatar-me à SystemsGroup [1]. Sempre tive presente a ideia de que pertencer à empresa em causa permitiria que lidemos com muitas pessoas diferentes, de meios diferentes, o que leva a um aumento de conhecimento nas várias áreas e departamentos da empresa, como por exemplo, desde o Marketing, Relações Públicas e os conhecimentos em informática, que apesar de já serem vastos, há sempre espaço para mais.

As expectativas eram altas, não vou negar.

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

Não só por sempre ter ouvido falar muito bem da empresa, como dos seus colaboradores, mas também por serem alunos, com um pé dentro do mundo teórico e o outro dentro do mundo prático.

### 3 GESTÃO DE OPERAÇÕES: O CARGO

Após me tornar membro do Departamento de Gestão de Operações, o meu sentimento de responsabilidade aumentou. Agora, isto não se tratava apenas de um projecto para uma cadeira, agora isto era a sério.

Os colaboradores da empresa depositaram a sua confiança em mim e principalmente confiaram nas minhas capacidades, no meu sentido de responsabilidade e compromisso, para que o bom nome da empresa nunca estivesse em risco. Sempre me foi exigido uma certa autonomia e sentido crítico no trabalho realizado, mas sempre com algum colaborador disponível para me ajudar no que fosse preciso.

De seguida, irei elaborar um pouco mais sobre cada etapa do trabalho realizado e ainda sobre as aprendizagens, as dificuldades encontradas e ultrapassadas. Decidi separá-las em três etapas pois considero que encontrei diferentes obstáculos e aprendi lições distintas em cada etapa, sendo assim necessário dividí-las.

#### 3.1 1ª Etapa da Actividade

Desde o início da actividade, uma das primeiras dificuldades encontradas foi a **Gestão de Tempo**. Sempre achei que fosse um conceito muito teórico e difícil de implementar no nosso dia-a-dia, talvez pelo facto de ser uma pessoa organizada e a gestão de tempo ser um pouco natural para mim. No entanto, o planeamento era extremamente necessário, pois com os testes e projectos das cadeiras em que me encontro inscrita, teria que ser capaz de conciliar tudo.

Fui assim obrigada a planear e gerir antecipadamente o tempo que teria para realizar tudo aquilo que me tinha comprometido. Consegui então reservar um espaço de tempo diário apenas para tratar de assuntos relacionados com a actividade. Apesar de ter sido uma grande dificuldade, foi com certeza uma capacidade adquirida com sucesso, sendo a Gestão de

Tempo uma capacidade importante para o meu futuro profissional e não só.

Outra capacidade desenvolvida numa fase muito inicial da actividade foi o meu sentido de **responsabilidade**. Esta é uma das capacidades que aprendemos desde pequenos, normalmente relacionada com a escola. Apesar de já a possuir em grande relevo, considero que a desenvolvi, num conceito mais profissional, ao realizar esta actividade.

#### 3.2 2ª Etapa da Actividade

Depois de gerir o tempo disponibilizado para a realização da actividade é imprescindível **ser produtivo** durante esse tempo. Por vezes, podemos distraímo-nos com outras coisas do nosso quotidiano, o que dificulta a realização da tarefa que nos predispomos a terminar. Penso que melhorei bastante esta capacidade, uma vez que o tempo dispendido na actividade não poderia ser muito, o que me forçou a concentrar-me ainda mais na tarefa em mãos para que tudo corresse como planeado e dentro do prazo estipulado. No entanto, quando algo corre mal, ou menos bem, temos de ser capazes de ser flexíveis, ter a criatividade e a maturidade necessária para adaptar o que correu mal em algo que atinja os objectivos delineados antes da falha ter ocorrido. Nesta etapa em particular, tive que, mais do que uma vez, recomeçar a base de dados, pois não correspondia aos padrões estabelecidos por mim.

Apesar de tudo, consegui ultrapassar algumas dificuldades iniciais neste ponto, uma vez que, sendo a 2ª etapa a criação da base de dados, a mesma foi enviada dentro do prazo proposto pela colaboradora que me acompanhou durante processo de realização da actividade.

#### 3.3 3ª Etapa da Actividade

Sendo a 3ª etapa a última da realização da minha actividade, foi a que mais me assustou. Foi nesta fase que era necessário **comunicar** com os potenciais clientes presentes na base de dados que tinha desenvolvido previamente. Aqui, senti dificuldades na decisão sobre a forma como deveria abordá-los, se por email ou telefone, e em ambos os casos o que dizer.

Esperava desenvolver as minhas capacidade de comunicação desde o início da actividade e apesar de serem necessárias em todas as etapas, esta só se fez sentir com algum peso no final. É bastante importante saber como comunicar com as empresas, de forma a ser possível estabelecer uma ligação entre elas e a empresa que represento, no meu caso a SystemsGroup. Após falar com a colaboradora que me acompanhou durante este processo, decidimos enviar um mail aos potenciais clientes com toda a informação necessária para que a apresentação fosse, tão ou mais calorosa, como se se tratasse de um aperto de mão pessoalmente.

Sinto que esta capacidade foi talvez aquela que mais desenvolvi e que mais em foco esteve durante esta actividade, e considero que foi bastante positivo e proveitoso para mim.

#### 4 CONCLUSÃO

A angariação de novos clientes e, consequentemente, novos projectos para a empresa SystemsGroup é o foco da actividade descrita neste relatório e a qual desenvolvi durante os passados meses de Abril e Junho.

Neste relatório é possível encontrar descritas todas as capacidades não técnicas que adquiri e as dificuldades com as quais me deparei na realização da mesma, o que me fez evoluir tanto a um nível profissional como pessoal. Todas as capacidades referidas nos pontos acima descritos, contribuíram bastante para a qualidade, eficácia e eficiência do trabalho que desenvolvi no cargo e no departamento em que estava inserida. Tornei-me uma pessoa com um senso de gestão de tempo mais apurado, mais responsável e concentrada, sendo capaz de me abstrair mais vezes, mas acima de tudo com uma capacidade de comunicação bastante evoluída em comparação à que tinha antes desta experiência.

O que me proporciona um grande sentimento de satisfação é o facto de ter conseguido ultrapassar as minhas dificuldades e ter cumprido com os prazos estipulados inicialmente. Neste momento, encontro-me à espera das respostas aos mails que enviei e espero que a actividade não acabe aqui e que seja possível eu continuar a fazer parte deste projecto e

da SystemsGroup, empresa na qual eu gostei muito de fazer parte.

#### AGRADECIMENTOS

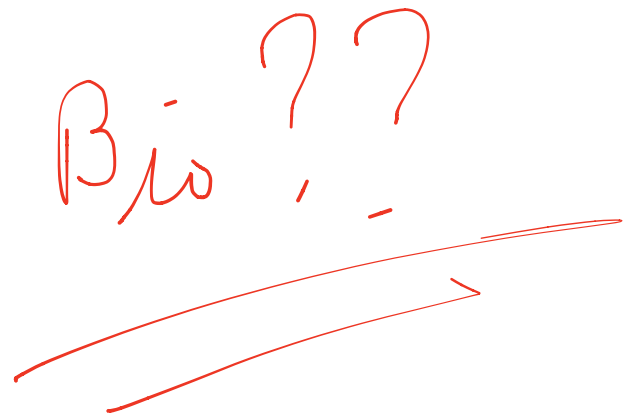
Gostaria de agradecer a todos os colaboradores da SystemsGroup, que me receberam de braços abertos na sua casa, e que sempre se dispuseram a ajudar-me no que precisei. No entanto, tenho um agradecimento especial a fazer que recai sobre a Andreia Santos, Directora Geral da SystemsGroup, que foi a responsável pela minha actividade e me guiou no caminho certo possibilitando a comunicação fora de horas e sempre que eu precisei.

Agradeço também ao Instituto Superior Técnico e ao docente da cadeira de Portfólio Pessoal A, que nos proporcionam estas actividades essenciais ao nosso crescimento pessoal e profissional, dando-nos a oportunidade de aprender.

#### REFERÊNCIAS

[1] <http://www.systems-group.org/>

Bio ??



## APÊNDICE

### CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

# SYSTEMSGROUP

---

## Certificado de Participação

A SystemsGroup, Junior Enterprise Associação, certifica que a aluna **Inês Garcia**, com o número **76417**, desempenhou a tarefa Gestão de Clientes, desde Abril de 2015 até Junho de 2015.

Desempenhou com qualidade as suas funções e mostrou-se sempre disponível para colaborar, entregando o trabalho dentro dos prazos estabelecidos. Como resultado desta tarefa a SystemsGroup conseguiu aumentar a sua rede de contactos, esperando no futuro vir a conseguir novos projectos o que vai de encontro com o objectivo estabelecido.

Amélia Santos

SystemsGroup, 2015

SYSTEMSGROUP 