

Estágio profissional na área de Serviços Operacionais e IT/EAI em Sistemas de Informação- Academia PT

Célia Carvalho

Relatório de Aprendizagens

Resumo—Se cada pessoa trabalhar correctamente as suas *Soft skills*, a sua atitude perante situações inesperadas melhora consideravelmente, e isso ajuda ao bem estar pessoal e profissional. Um trabalhador para ser considerado bom no que faz, não basta, por exemplo um programador, sem bom a programar em determinada linguagem. É preciso saber como gerir o seu tempo, isto permite cumprir prazos e atingir objectivos planeados. Um profissional tem de saber se relacionar com os colegas de forma a trabalhar num bom ambiente e daí resultarem bons resultados de trabalho equipa. Para além disto é preciso ser flexível a cada situação que é proposta, assim seja o que for proposto a pessoa tem a capacidade de se adaptar facilmente. Ter opinião crítica e facilidade para resolução de problemas ajuda a que a pessoa consiga opinar e actuar sobre a resolução de problemas.

Palavras Chave—Estágio, *Soft Skills*, Equipa, Interpessoal, Aprendizagens, Organização, Relacionamento

1 INTRODUÇÃO

TENDO em conta o proposto pelo professor, no âmbito da disciplina de Portfolio Pessoal III, este documento tem como finalidade a apresentação e reflexão sobre as *Soft Skills* adquiridas durante a realização da actividade . As *Soft Skills* são importantes porque nos permitem desempenhar as actividades profissionais de forma eficiente. Ajudam a melhorar a forma como lidamos com empregadores, colegas, Clientes... Estas competências são transversais a todos os empregos. Neste documento irei apresentar a evolução, positiva, das minhas *Soft Skills* como resultado da actividade realizada.

2 APRENDIZAGENS

2.1 Boa gestão de Tempo

No decorrer do segundo semestre do ano lectivo 2013/2014 concluí a licenciatura, equanto trabalhava no mínimo oito horas diárias. Houve a necessidade de adaptar o meu horário

pessoal, de modo a não existir necessidade de deixar de ter os meus tempos livres para poder realizar as actividades profissionais e lectivas. Devido à carga de trabalho que estava exposta era necessário uma gestão de tempo para ter sucesso em ambas as actividades, escola e trabalho, comecei por definir horários de estudo após o horário de trabalho. O meu horário diário, com base num artigo lido num jornal, incluía uma pausa para praticar exercício físico entre trabalho e faculdade. Sem dúvida que este intervalo ajudava a “desligar” do trabalho e recarregar energias para mais umas horas de trabalho. Sem dúvida que esta foi uma aprendizagem que adquiri e implementei correctamente ao contrário do que tinha acontecido anteriormente, isto porque o meu rendimento escolar, melhorou significativamente. Agora reconheço que para ter sucesso é necessário uma boa gestão do tempo de modo a que os projectos sejam cumpridos dentro das datas definidas com sucesso.

- *Célia Carvalho, nr. 59061,*
E-mail: celia.carvalho@tecnico.ulisboa.pt

Manuscript received 3 de Janeiro, 2015.

[illegible]

2.2 Relacionamento interpessoal

Desde cedo, logo na escola primária que começamos a trabalhar em equipa. Para trabalhar em equipa é necessário saber ouvir os outros e respeitar as suas opiniões. No mundo do trabalho, um mundo muito competitivo, as pessoas por vezes agem de forma desrepsietosa. Numa das equipas em que estive, deparei-me com uma pessoa que tinha o hábito de responder mal e usar palavrões para com as pessoas. Ao início tive imensa dificuldade em lidar com isto, fui educada a respeitar os outros e o trabalho dos outros. Essa pessoa, não aceitava qualquer crítica, nem mesmo construtiva, ao seu trabalho. Tinha até o hábito de dizer que o seu trabalho é que era bem feito e não era possível melhorar o que por si era feito. Até que um dia, cometeu um erro e com calma eu falei e expliquei que não devia ser individualista, e que se trabalhasse em equipa como os outros a sua falha podia não ter sequer acontecido, pois algum dos restantes elementos poderia ter detectado o erro. Este aspecto, reconheço que foi o que mais evolui, ao início deixava que os outros me dissessem como se fazia e eu era como um *robot* que executava ordens. Aprendi que não pode ser assim, é preciso opinar e reflectir em equipa conduz a facilidade de comunicação e bons resultados.

2.3 Resolução de problemas e pensamento crítico

O meu estágio sendo na área de suporte, a maioria das actividades a realizar provêm de situações imprevistas. Muitas vezes essas situações são graves e é necessária a rápida resolução. Com esta actividade, compreendi melhor a expressão "pensar antes de agir". Quando surge um problema é necessário solucionar o mesmo, mas não com a primeira ideia que ocorre e sem pensar nos prós e contras da mesma. Uma resolução de um problema sem pensar nos pontos anteriormente referidos, pode levar ao insucesso e ainda gerir múltiplos erros provenientes da solução implementada. Com esta actividade consegui evoluir bastante o meu pensamento críticos, quando me encontro perante uma determinada situação, que anteriormente não comentaria, o tema ou com

base no meu conhecimento anteriormente adquirido, numa experiência.

2.4 Comunicação verbal

Ao longo de toda o curso, é normal existir muita documentação em inglês. Raramente acontece termos que falar directamente com outra pessoa em inglês. Dois dois dos clientes com que trabalhávamos falavam português, mas para a Namibia tudo era tratado em inglês. Por vezes era necessário falar telefonicamente e aí consegui melhorar consideravelmente a minha comunicação verbal em inglês. Foi sem dúvida uma mais valia para as minhas capacidades, caso os clientes falassem todos a minha língua materna, não teria tido a possibilidade de melhorar esta competência no trabalho. Uma outra componente em que uma boa comunicação verbal é necessária, é no momento da explicação de um determinado tema. Se estivermos a explicar a alguém um determinado problema, por exemplo, e não formos assertivos a pessoa a quem tentamos explicar a situação fica sem perceber seja o tema e possivelmente acaba por se desinteressar da conversa. Pessoas com uma elevada capacidade de comunicação têm mais facilidade em transmitir a mensagem pretendida, quer de forma escrita como oral.

2.5 Flexibilidade

Uma pessoa considera-se flexível quando se consegue adaptar a qualquer situação sem qualquer problema. E ainda encarar de frente qualquer projecto diferente que lhe seja dado. No mundo do ensino, somos expostos a uma grande variedade de propostas de trabalho que ajudam a melhorar a nossa flexibilidade, temos metas para alcançar em cada projecto, como datas, expectativas do docente e pessoais, entre outras. Mas cada disciplina que seleccionamos para efectuar a inscrição, já sabemos à priori o âmbito do projecto. No mundo do trabalho é completamente diferente, trabalhamos numa determinada área e estamos expostos a todo o tipo de situação, desde a situação planeada ao imprevisto (situação exponatânea). Reconheço em mim uma grande evolução nesta área, no início da actividade sentia algum receio de não

conseguir me adaptar a alguma situação que pudesse vir a surgir. Com o passar do tempo e com a ocorrência das referidas situações, sinto que não tenho medo, é preciso encará-las com calma e pensar bem antes de começar a tratar. Encaro cada desafio como o que ele é mesmo, um desafio, e agarro a oportunidade que me é dada sem medos.


3 CONCLUSÃO

Soft skills são atitudes e comportamentos que facilitam a relação com os outros, melhoram desempenho profissional e aumentam perspectivas de carreira. Cada pessoa deve trabalhar as suas *Soft skills*, pois estas são uma mais valia para o crescimento pessoal e profissional.

APÊNDICE

COMPROVATIVO DE REALIZAÇÃO DE ACTIVIDADE

Como comprovativo da realização desta actividade, anexo o contracto assinado ao início do estágio e carta de recomendação recebida no final do mesmo.



CONTRATO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL

PT – Sistemas de Informação, S.A., com sede na Urbanização Tagus Park, Parque de Ciência e Tecnologia, Avenida Jacques Delors, Edifícios Inovação III e IV, 2740-122 Porto Salvo, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Cascais, sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 504585690, número de identificação de segurança social 20009988180, com o capital social de 500.000,00 Euros, neste ato representada por Sandra Cristina da Costa Rebelo, com poderes necessários e bastantes, adiante designada por Empresa ou Primeira Contraente,

e

Célia Maria Leal Alves Carvalho, solteira, residente na Rua Principal, n.º 44, Gentias de Cima, 2560-179 S. Pedro da Cadeira, portadora do Cartão de Cidadão n.º 12987152, válido até 25/01/2016 e com o NIF 235683515, adiante designada por Estagiária ou Segunda Contraente, com o nível de qualificação de Frequência de Licenciatura, na área de Engenharia Informática e de Computadores,

é celebrado e mutuamente aceite o presente contrato de estágio profissional de formação prática em contexto de trabalho, nos termos do DL 66/2011, de 1 de junho, o qual acordam submeter às seguintes cláusulas:

1ª
Objeto

1. A Primeira Contraente compromete-se a possibilitar à Estagiária a realização de um estágio profissional que permita a esta a participação e colaboração em práticas reais em contexto de trabalho, na área de Serviços Operacionais e de IT/ EAI (DOS/SOIT/EAI), em Sistemas de Informação, para complemento da sua formação ministrada pelo Instituto Superior Técnico, no Curso de Engenharia Informática e de Computadores, incluindo-se nestas práticas reais em contexto de trabalho as seguintes funções ou tarefas:

- a) Aprendizagem de melhores práticas de Operações de Sistemas de Informação, nomeadamente suporte operacional técnico e funcional, gestão de incidentes e problemas;
- b) Participação ativa e acompanhada por recursos seniores no suporte operacional a sistemas de informação de elevada dimensão e complexidade;
- c) Inserção em equipa multidisciplinar com elevada senioridade e com acompanhamento ao mais alto nível.

2. O estágio integrará a participação em ações de formação técnica e comportamental, ministrada por qualquer uma das Empresas que integram o Grupo PT, e a Segunda Contraente compromete-se, caso tenha carta de condução, a conduzir viaturas da Primeira Contraente sempre que se verifique a necessidade dessa condução para assegurar o normal desenvolvimento do processo de estágio e seja para tal autorizado pela Primeira Contraente.

3. O presente contrato de estágio não gera nem titula relações de trabalho subordinado.

1/5

N.º de Empregado: 10057274

Portugal Telecom

Av Jacques Delors, Edifício Inovação IV

Porto Salvo

12 de Outubro de 2014

Exmo. Sr.,

É um prazer recomendar a Célia Carvalho pelo desempenho demonstrado como Consultora Informática na Academia PT que decorreu de Outubro de 2013 a Outubro de 2014.

Sou responsável pela exploração de aplicações de CRM na PT e no âmbito do seu trajeto connosco, a Célia integrou a equipa de exploração de CRM Siebel que presta serviço a clientes do Mercado Internacional (Cabo Verde, Timor e Namíbia).

O trabalho da Célia foi sempre cumprido de uma forma exemplar, demonstrando as suas capacidades funcionais e de análise.

Sempre se empenhou em efetuar as suas tarefas com qualidade e mostrou capacidade para analisar vários temas diferentes ao longo do seu dia-a-dia na equipa.

As suas capacidades de comunicação garantiram-lhe uma boa relação com os elementos da sua equipa e com as equipas com que trabalhava regularmente.

Por tudo o que foi capaz de mostrar durante o seu período na Academia PT, a Célia é uma ótima aquisição em qualquer equipa de sistemas de informação.

Coloco-me a disposição fornecer qualquer informação adicional.

Atenciosamente

Rita Braz Costa Oliveira

rita.c.oliveira@telecom.pt