

Assistente em Oficina Mecânica Automóvel

Tânia Manuel

Relatório de Aprendizagem

Resumo— O presente relatório serve para descrever as aprendizagens adquiridas ao longo do desenvolvimento da atividade referenciada anteriormente no relatório de Atividade, segundo o âmbito da cadeira de Portfólio Pessoal A. Aqui encontram-se especificadas e analisadas as mais importantes capacidades não técnicas adquiridas durante o desenrolar da atividade. Estas capacidades não técnicas denominadas por *softskills*, mencionadas nas aulas e documentos cedidos pelo Professor Rui Cruz, são um conjunto de competências e de atributos pessoais de extrema importância para o sucesso de um indivíduo, tanto a nível profissional como pessoal.

Palavras Chave—*softskills*, capacidade, empresa, pessoal, relação, comunicação, responsabilidade, gestão.

1 INTRODUÇÃO

CONFORME mencionado no Relatório de Atividade, desde os meus dezasseis anos de idade que colaboro com a empresa Auto Ilidio Manuel (Figura 1), com as mais diversas funções, onde todas elas se encontram devidamente explicadas, nesse mesmo relatório.

Durante o desenvolvimento da atividade fui adquirindo variadas capacidades, para além das óbvias capacidades técnicas, claramente necessárias para a execução de qualquer tipo de função, mas outras não menos importantes, as capacidades não técnicas.

As funções que exerci, proporcionaram-me novas *softskills*, mas nem todas elas podem oferecer as mesmas capacidades não técnicas, como irei explicar com mais pormenor, mais adiante. A principal razão pela qual me tornei colaboradora desta pequena empresa, foi para ajudar o meu pai na manutenção da estabilidade e possivelmente crescimento da mesma, mas tenho vindo a constatar quem tem ganho mais com esta relação sou eu, devido a todas as

competências não técnicas que me têm ajudado a nível social.

2 AS MINHAS FUNÇÕES

Como referi mais acima, cada função proporciona um diferente conjunto de capacidades não técnicas (*softskills*). Adicionando o facto de praticar tarefas tão distintas, as mais importantes encontram-se divididas em secções, de forma a proporcionar uma melhor compreensão das *softskills* obtidas com cada uma delas.

2.1 Ajudar os mecânicos na reparação de automóveis

A simples tarefa de ajudar e participar na reparação dos automóveis oferece várias *softskills*, que de uma forma geral encontram-se em quase todas as tarefas onde exista um convívio com a equipa e a entidade patronal.

Esta tarefa proporcionou-me uma maior capacidade para um relacionamento interpessoal, mais capacidade para trabalhar em equipa e ensinou-me a ser profissional no relacionamento com as diferentes entidades dentro de uma empresa. Também adquiri uma certa capacidade de flexibilidade, tendo em conta que me adaptei às diferentes tarefas que me foram entregues.

- Tânia Manuel, n.º. 58987,
E-mail: taniamanuel.tm@gmail.com, aluna do curso de Engenharia de Telecomunicações e Informática,
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Relatório entregue em 30 de Maio de 2014.

(1.0) Excelent (0.8) Very Good (0.6) Good (0.4) Fair (0.2) Weak	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
	1.6	0.8	3.2	0.8	6.4	0.23	0.25	0.23	0.23	0.5	0.5	1.94

2.2 Atender clientes

Funções como atender clientes, entreter, oferecer boleia, atender chamadas telefónicas, foram das tarefas que mais *softskills* me ofereceram. Estas tarefas ofereceram capacidades como a de ser bem-educada e prestativa, saber ouvir, como transparecer uma atitude sempre positiva e uma melhor facilidade de comunicação, sempre num tom profissional.

Também aprendi a adaptar o meu discurso conforme a faixa etária ou classe social da pessoa a quem me dirijo, tentando sempre ser o mais agradável possível.

2.3 Transportar veículos até ao Centro de Inspeção Periódica Obrigatória

O facto de ter de dirigir o veículo dos clientes tornou-me uma pessoa cautelosa e responsável com a propriedade dos outros, respeitando os seus pertences.

Tarefas deste género, como a de transportar ou entregar peças a outras lojas, também me proporcionaram a capacidade de lidar e desenvencilhar-me em diferentes ambientes.

2.4 Criar uma base de dados para o stock

Ao criar uma base de dados para o stock e para os clientes, ao criar uma folha de obra e outras inovações que introduzi na empresa, melhorei consideravelmente o meu espírito de observação e de inovação, praticando a minha criatividade.

2.5 Resolver assuntos com as seguradoras

Ter que lidar com as seguradoras, os bancos, as finanças e outras entidades, requer muita responsabilidade e capacidade de análise e de tomar decisões sérias.

Graças a estas tarefas tornei-me numa pessoa muito mais despachada e autónoma.

2.6 Marcar as revisões dos veículos dos clientes

A tarefa de gerir o horário das revisões dos veículos dos clientes envolve uma grande capacidade de gestão, de organização e de planeamento. Para marcar uma revisão tem que se

ter em conta o horário livre de cada mecânico, o tempo que necessita cada tipo de reparação, se uma dada peça existe em stock e caso não exista, calcular por fim, o tempo que levaria até estar.

2.7 Passar faturas para os clientes

Passar faturas da revisão dos veículos dos clientes é um processo moroso, que envolve muita paciência e calma, dada a grande variedade de peças que existem e os muitos diferentes processos de reparação. O facto de ter de gerir, o cliente que vem buscar primeiro o automóvel, o automóvel que está quase pronto e outros fatores, incutiu em mim uma grande capacidade de gestão de tempo e de tarefas e a capacidade de atribuir prioridades, que ajudam essa mesma gestão.

2.8 Enviar e-mails e faxes

Ao ter que enviar e-mails, faxes e redigir cartas, melhorei substancialmente a minha capacidade de escrita.

2.9 Produzir orçamentos

Ao produzir orçamentos tenho que ter em conta os diversos fatores como o preço e a qualidade. Nesta tarefa estou a adquirir capacidades de negócio e de decisão.

3 CONCLUSÃO

O meu envolvimento com esta empresa, em tantas áreas distintas, proporcionou-me um grande conjunto de *softskills*, das quais enfatizo a capacidade de melhor comunicar, de saber gerir e o sentido de responsabilidade.

Não posso deixar de referenciar que trabalhar nesta empresa aumentou o meu conhecimento sobre mecânica ou de que a minha capacidade de condução tornou-se muito boa, mas é de salientar que estas aprendizagens técnicas, em nada, ou quase nada, contribuem para um possível emprego na área do meu curso, nem para a minha evolução a nível pessoal.

Acredito que a minha colaboração com esta empresa tem sido benéfica para o seu crescimento, mas eu, como indivíduo, adquiri muito

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

proveito desta relação, principalmente a nível pessoal. As minhas capacidades pessoais cresceram e eu cresci com elas.

É verdade que existem muitas outras capacidades que não são adquiridas nesta atividade, por isso acredito que se deva procurar ganhar mais *softskills*, sempre que for possível, pois o conhecimento nunca é demais.

Toda esta experiência contribuiu não só para a minha envolvimento no mundo laboral, mas também nas implicações e responsabilidades que daí advêm. Hoje sou uma pessoa mais autónoma, independente, despachada e mais preparada para enfrentar os obstáculos da vida, tanto a nível profissional como a nível pessoal.

AGRADECIMENTOS

Deixo os meus especiais agradecimentos ao meu pai/patrão por me ter dado a oportunidade de contactar o meio profissional de uma forma especial e a todos os funcionários da Oficina Ilidio Manuel.



Figura 1. Logotipo da empresa.