

# Inserção no mundo de trabalho na área de informática através de um estágio profissional do IEFP com parceria com a Accenture

João Nunes

## Relatório de Actividades

**Resumo**—Ao participar num estágio profissional numa empresa de renome como é a Accenture, fez com que tivesse crescido bastante tanto a nível profissional, como a nível pessoal. Neste relatório irei relatar tudo o que experienciei como estagiário, e até mesmo antes ser seleccionado para o estágio. Tudo o que aprendi, quais foram as minhas dificuldades ao longo desta experiência que ainda não acabou. E quais as minhas expectativas quanto ao futuro.

**Palavras Chave**—(estágio, Accenture, experiência, futuro, aprendizagem).

## 1 INTRODUÇÃO

DURANTE este ano lectivo tenho estado a participar numa experiência única na vida de um estudante, e jovem trabalhador. Fui contactado para me candidatar a um estágio numa empresa chamada Accenture, tendo aceite o desafio. Consegui ser seleccionado para estagiar na Accenture tendo sido colocado a trabalhar num dos seus maiores clientes em Portugal, a NOS.

Neste relatório pretendo falar de toda a experiência pela qual passei durante o estágio, tudo o que aprendi, e também aquilo que ainda espero vir a aprender. Esta foi uma oportunidade que me permitiu colocar todo o meu conhecimento adquirido enquanto estudava no IST em prática, melhorando-o de forma substancial.

## 2 AS MINHAS APRENDIZAGENS

Nesta secção irei relatar um pouco de tudo o que aprendi durante todo o processo de

estágio, e pré estágio, desde que acabei a licenciatura até ao momento atual em que estou a estagiar.

### 2.1 Pré estágio

Antes de começar a estagiar encontrava-me a trabalhar no mesmo sítio que trabalhava nos últimos 3 anos, num callcenter da NOS. Sendo que o primeiro ano e meio trabalhei como operador de linha técnica, e no outro ano e meio trabalhei como supervisor dessa mesma linha.

Devo indicar que durante esse tempo, e mesmo depois de ter terminado a licenciatura, nunca enviei curriculos para qualquer empresa, fosse para um estágio profissional ou mesmo para qualquer trabalho já inserido na minha área profissional. Isto deve-se ao facto de por um lado estar minimamente confortável na posição em que estava (o pagamento não era mau, tinha um trabalho com alguma responsabilidade, e fazia bem o que tinha de fazer), por outro lado porque ainda estava a acabar o mestrado na área de multimédia. No entanto este era um trabalho sem grandes perspectivas de carreira, ou de um futuro promissor.

A primeira coisa que posso dizer que aprendi é que estudar no IST, seja o IST uma melhor universidade que outras ou não, a verdade é

- João Nunes, nr. 54285,  
E-mail: joao.pc.nunes@gmail.com,  
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscript received 6 de Junho, 2015.

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

que ajuda bastante os estudantes finalistas e recém licenciados. Isto porque depois de ter terminado a licenciatura, comecei a receber bastantes contactos de diversas empresas na área de consultoria a oferecer hipóteses de estágios. e foi assim que comecei a participar em entrevistas de emprego, que por ventura me trouxe onde estou agora.

Esta experiência também me ensinou que não nos devemos acomodar a uma vida fácil só porque estamos habituados a ela, vale a pena lutar para tentar melhor o nosso nível de vida, e aumentar os nossos horizontes.

## 2.2 Recrutamento

Maior parte das entrevistas de emprego e estágio são compostas por dinâmicas de grupo, onde temos de interagir com outros candidatos, participar em jogos psicológicos, e demonstrar o nosso valor. Para além disso é normal termos de responder a vários testes psicotécnicos, que vão testar o nosso raciocínio. Com estes testes e entrevistas acabamos por evoluir tanto a nível humano, pois somos "obrigados" a falar com diferentes pessoas, como também evoluímos a nível intelectual, pois muitos destes desafios e testes são bastante estimulantes e nos obrigam a pensar imenso.

Esta fase pode ser um pouco cansativa, pois inicialmente cada vez que marcamos uma nova entrevista, começamos a ficar bastante ansiosos, e com esperança que vamos evoluir, que vamos fazer algo novo e inovador. O problema é que nem sempre é assim, muitas vezes é necessário insistir, continuar a ir a entrevistas, com a expectativa que alguma empresa demonstre interesse em ti.

A verdade é que muitas vezes estas empresas terminam as entrevistas sem oferecer grande informação ao candidato, deixando às vezes o mesmo com a sensação que correu bem, e que poderá ser esta a oportunidade esperada. Depois disto o candidato fica à espera de um contacto que às vezes não chega, e quantas mais entrevistas temos, com menos esperança ficamos. O importante nesta situação é não se deixar ir abaixo. É normal receber muitos não antes de receber um sim, mas nunca devemos desistir. O "Não" está sempre garantido, o

"Sim" temos de lutar por ele. Eu pessoalmente não acho que tenha ido a muitas entrevistas, terei ido a cerca de 4 ou 5 entrevistas, às quais maior parte até achei que tinha corrido bem, mas ninguém me contactava, e quando contactavam era para indicar que de momento não é bem isto que estão à procura.

Como na altura estava a trabalhar e acabar o mestrado, fui deixando o tempo passar e já estava pronto a desistir por enquanto, e concentrar-me no mestrado. Até que cerca de um mês depois de ter ido à entrevista de grupo e entrevista pessoal da Accenture, me contactaram a indicar que me queriam na empresa, e que a formação começava na semana seguinte. Portanto não podemos desistir, a qualquer altura a maré muda a nosso favor.

Por fim acho importante também mencionar que durante todo este processo me apercebi que as pessoas que nos fazem entrevistas não são mais nem menos que eu, são outras pessoas, que estão ali para nos conhecer, logo o importante é dar-nos a conhecer a essas pessoas, e aproveitar para tentar saber também um pouco mais deles e das empresas, pois podem vir a fazer parte do mesmo futuro.

## 2.3 Formação

A formação na Accenture divide-se em duas etapas e tem uma duração de dois meses. A primeira são dois dias na sede da empresa onde nos ensinam as normas da empresa, e a segunda fase é formação on-job no cliente em que somos colocados durante o restante tempo de formação.

Nos primeiros dois dias de formação, conhecemos várias pessoas responsáveis da empresa, que nos explicaram o que é a Accenture, e o que fazemos ali. Para além disso aprendemos coisas mais simples como por exemplo os diversos tipos de indumentária que se utilizam neste tipo de ambiente, numa empresa como a Accenture é obrigatório usar uma indumentária formal, ou seja fato e gravata, no entanto existe o conceito de "casual friday" no qual não é obrigatório usar a gravata. Para além disso, nas reuniões e jantares que a empresa organiza, também o código de vestuário pode ser diferente, sendo que o mais habitual é o "smart

casual". No entanto este código de vestuário também depende do cliente onde cada pessoa é inserida, e no meu caso que fui colocado na NOS, as regras não são tão rígidas, não sendo necessário usar uma indumentária formal.

Na realidade estes dois dias de formação serviam para conhecermos melhor a empresa e ficar a saber qual seria o nosso cliente. Ao terceiro dia fomos enviados para os nossos clientes, no meu caso a NOS, onde comecei a conhecer a diversas equipas com quem trabalho de momento.

Agora sim a verdadeira aprendizagem começa, cada um dos estagiários é colocado na sua equipa, onde inicialmente tivemos de ler muita documentação, de forma a tomarmos conhecimento não só das tecnologias utilizadas, mas especialmente da lógica do negócio do cliente.

Um facto engraçado no meu caso, tal como já tinha referido, eu antes de participar neste estágio estava a trabalhar num callcenter da NOS, onde utilizava diariamente uma ferramenta para interagir com as contas dos clientes. Quando me colocaram numa equipa, colocaram-me exactamente na equipa responsável pela aplicação que eu usava diariamente. Isto permitiu-me ter uma perspectiva daquele projecto que possivelmente mais ninguém ali tinha, nem mesmo os responsáveis da equipa. Eu sabia como era vista a aplicação na óptica do utilizador, e a partir daquele momento comecei a ter uma vista da perspectiva da equipa que a desenvolvia.

Estas pequenas curiosidades ensinaram-me que nada do que fazemos é irrelevante na nossa vida, nunca se sabe quando é que um simples trabalho de callcenter não passa a ser uma mais valia num trabalho mais complexo. Interessante também foi o facto de enquanto operador e supervisor de callcenter me apercebia de muitos problemas da aplicação, e não compreendia o porque das coisas funcionarem assim, e o porque de às vezes ter tantos problemas. Tinha uma ideia que devia ser algo simples de resolver ou melhorar. Mas ao chegar ali e verificar a complexidade enorme que aquela "simples" aplicação tinha, comecei a ver que as coisas não seriam assim tão triviais, o que na minha perspectiva como utilizador parecia ser

uma simples alteração entre dois ecrãs, que demorava muito tempo, ali apercebi-me que essa alteração, invocava muitas outras funcionalidades e validações, que nem sequer dependiam daquela equipa de desenvolvimento, mas sim de uma outra que tratava desses assuntos.

E foi com estas observações que comecei a verificar que o que parece ser uma aplicação simples, acaba por envolver o trabalho de muitas gente, de equipas diferentes, e se algo falha numa dessas equipas, todas as outras ficam dependentes dessa falha. Isto permitiu-me começar a ver tudo por um ângulo diferente.

## 2.4 Estágio

Como indicado antes, ao fim dos dois meses acabou a formação, ao qual fomos avaliados pelos nossos responsáveis, e finalmente ficamos a saber se somos aceites no estágio ou não. Felizmente correu tudo bem, e fui aceite para continuar nesta aventura. No entanto da formação para o estágio não mudou muito, continuei a trabalhar na mesma equipa durante bastante tempo (recentemente fui alocado a uma outra equipa, também na NOS e na mesma sala), fui melhorando os meus conhecimentos técnicos, mas também as minhas aptidões sociais.

A partir desta fase também me fui apercebendo melhor de como funciona a metodologia de trabalho neste tipo de empresas. Na NOS a maioria dos projectos que se encontram em desenvolvimento tem várias fases. Primeiro é feito uma análise do projecto em questão, o que é pedido, o que é preciso fazer, e qual é o esforço necessário para o efetuar, onde o esforço diz respeito ao número de pessoas e horas necessárias alocar a cada tarefa. Depois de toda esta análise, são destacadas pessoas para cada função, e é necessário dentro do tempo estimado conseguir terminar os desenvolvimentos. Mas aqui é que a realidade começa a pregar rasteiras, nem sempre o que é planeado é aquilo que o cliente realmente quer, ou é possível fazer. Já aconteceu algumas vezes existir um plano, e ao tentarmos efetuar esse plano verificamos que a informação não é coerente com o que existe na realidade, o que obriga a que seja feita uma nova análise, atrasando desta forma todo o desenvolvimento.

Outro problema com que nos deparamos bastantes vezes é a tal dependência entre equipas que tinha falado antes. Se for necessário no meu desenvolvimento usar uma função que chama um serviço que é da responsabilidade de outra equipa, mas esse serviço ainda não foi implementado, isso vai atrasar o meu trabalho, o que acaba por atrasar o trabalho de outra pessoa que esteja dependente de mim. Eventualmente estes pequenos problemas acabam por fazer com que seja necessário um esforço extra, fazendo com que se tenha de ficar no trabalho até depois da hora normal de saída.

O horário é outro aspecto que depressa verificamos que não é tao trivial como o que seria de esperar. Na minha experiência de callcenter a hora de entrada e saída estavam estipuladas desde o início. Na Accenture, raramente saímos à hora certa, no entanto também existe algum liberdade em relação à hora de entrada. No meu caso o pior que me aconteceu foi ficar a acabar um projecto até cerca das 23 horas, mas tenho colegas que já ficaram até às 7 horas da manhã.

Continuando a falar sobre as diversas fases do desenvolvimento de um projecto na NOS, depois de conseguirmos terminar todos os desenvolvimentos, com problemas ou não, existe uma fase de testes, onde vamos testando tudo o que foi implementado. É nesta fase que muitas vezes nos apercebemos de erros na implementação, ou mesmo em casos que não foram pensados à partida que poderão por em causa toda a estrutura do projecto. Na realidade é processo que pode ser doloroso no desenvolvimento, mas que é muito necessário, e nos permite até ter ideias para outros projectos.

Por fim, e depois de tudo testado existe uma reunião com pessoal responsável da NOS, e às vezes também equipas que irão necessitar das implementações em questão, onde são feitos vários testes, para podermos validar que tudo está a funcionar corretamente. Caso de facto estes testes corram bem, e depois de serem efetuados mais alguns testes por outras equipas, o projecto fica pronto para ser lançado em produção, onde finalmente será utilizado pelo utilizador alvo, que no meu caso seria maior parte das vezes os meus antigos colegas,

operadores do callcenter.

Um aspecto que acho importante mencionar, é que durante todo este processo, existem várias reuniões, onde se decidem o que é preciso fazer, ou onde são colocadas dúvidas quanto às implementações em questão. Para além disso são trocados inúmeros emails entre as diversas equipas que participam em cada projecto. É de facto algo interessante de se ver, o nível de comunicação que existe numa empresa desta dimensão.

## 2.5 Conhecimento Técnico

Sendo aluno de engenharia informática no IST, já vinha com bastantes conhecimentos a nível técnico no que diz respeito a linguagens de programação, o que inicialmente foi uma mais valia para mim, como tinha conhecimentos em Java fui colocado numa equipa que trabalhava com Java, e cuja estrutura do projecto era em parte semelhante a projectos que tinha efetuado durante o curso. No entanto depressa me apercebi, que mesmo na minha equipa que se especializava em Java, existiam muitas outras ferramentas que eu não dominava, e algumas que não conhecia de todo. Com a interacção com os meus colegas acabei por aprender bastante, e hoje sinto que estou muito mais apto para programar em Java por exemplo do que estava quando acabei a licenciatura.

Para além disso as outras equipas utilizavam tecnologias que eu nunca tinha experimentado ou que tinha conhecimento da sua existência, e nesse aspecto sentia-me um pouco lesado, pois embora me sentisse à vontade na equipa onde estava, pois era algo que conhecia, sentia que em comparação com outros colegas talvez não estivesse a aprender tanto.

Recentemente no entanto, foi-me pedido para trabalhar com uma outra equipa, que estava com falta de pessoal, e que necessitava de algum apoio. Segundo a minha team leader inicial, como me desenrascava bem, achou que eu poderia ser uma mais valia para essa equipa. Nesta equipa de facto fui obrigado a aprender novas tecnologias, pois enquanto que a equipa anterior se baseava em trabalhar numa aplicação de grandes dimensões, esta equipa nova equipa é responsável por várias peque-



nas aplicações, em que muitas delas utilizam tecnologias diferente.

Com esta equipa tive de melhorar os meus conhecimentos a nível o PL/SQL, uma linguagem de base de dados. Foi necessário também programar em .NET (curiosamente era uma linguagem que estava a utilizar num projecto do mestrado). Mas o que achei mais interessante foi o facto de ter aprendido duas tecnologias novas das quais nunca tinha ouvido falar, uma é Centura, uma tecnologia um pouco antiquada, e out systems, uma linguagem que parece ter um bom futuro pela frente, que facilita muito no desenvolvimento de aplicações, abstraindo grande parte do código, e tornando mais percéptivel a lógica implementada.

Estes são alguns dos exemplos de tecnologias que tenho usado nestes ultimos meses, das quais tenho aprendido bastante, com as espectativa de continuar a aprender.

### 3 NÍVEL SOCIAL

Não quero terminar este relatório sem mencionar o factor social de participar neste projecto, e nesta empresa. Quando estava a terminar a licenciatura sempre me questioneei o quer será que vou fazer quando sair da universidade, será que o ambiente nestas empresas é muito pesado, tendo em conta que se anda sempre de fato e gravata. Devo dizer que foi uma surpresa muito agradável, mais uma vez volto a dizer o que já tinha dito antes, toda a gente que ali está são pessoas como eu, que também estudaram como eu. O ambiente foi bastante agradável, existem grupos no facebook e skype onde nos mantemos em contacto.

Mas não é só as pessoas em si, a própria empresa preocupa-se com os seus trabalhadores, desde que entrei na empresa já participei em pelo menos 4 eventos feitos pela empresa. Um jantar de Natal geral da Accenture, onde até houve um espectáculo de magia, e musica até quase de manha, um jantar de Natal apenas para trabalhadores da NOS, onde se falou dos projectos da NOS e convivemos até tarde. Recentemente houve outro jantar com os trabalhadores da NOS onde voltámos a falar do ponto de situação da empresa, e onde

foi feito uma espécie de "Shark Tank" da Accenture@NOS, para podermos expor as nossas ideias. Em todos estes eventos e jantares, não participam só estagiários, analistas e consultores, mas também os managers participam, e se sentam conosco à mesa.

E brevemente será o jantar de verão geral da Accenture, ao qual espero poder participar também, pois não só acaba por ser informativo, como nos podemos divertir, e aumentar o nossos conhecimentos dentro da empresa.

Para terminar, aproveito também para indicar, que embora a Accenture faça muitos eventos com os seus trabalhadores, a própria NOS também várias vezes tem pequenos eventos dentro do edificio da NOS de forma a tentar promover novos produtos e ideias, e também o proprio convívio entre colaboradores. De um destes pequenos eventos, resultou a foto da Figura 1, de mim e dos meus colegas, num dia normal de trabalho:



Figura 1. Dia de trabalho na NOS com os colegas

## 4 CONCLUSÃO

Até ao momento esta tem sido das experiências mais marcantes na minha vida, pois está uma maior percepção da vida, do mundo do trabalho, e também de uma vertente social da qual não estava à espera de encontrar neste ambiente. Tenho aprendido bastante e espero continuar a aprender. Agora o meu objectivo é primeiramente chegar ao fim do estágio com uma boa avaliação, de forma a que sinta que fiz alguma diferença, e que não tenha sido só eu a ganhar com esta experiência. Quando terminar o estágio, por agora o meu desejo é ficar na empresa, e tenho esperança que isso seja possível, o facto de ter estagiado numa empresa com a Accenture também me abre outras possibilidades que não poderei ignorar, sendo necessário que na altura seja feita uma avaliação da minha parte para definir qual será o melhor caminho a tomar.

## AGRADECIMENTOS

Terei de agradecer a toda a equipa de recrutamento da Accenture, senão me tivessem contactado para participar no estágio, possivelmente nem teria tido conhecimento do mesmo. E sobretudo gostava de agradecer aos meus colegas de formação que tem passado por este mesmo processo que eu na Accenture, e NOS. E por fim agradecer aos meus colegas da Accenture que me ajudaram a integrar nesta sociedade, que aturaram as minhas dúvidas, e me ajudaram a ultrapassar desafios. Obrigado.



**João Nunes - 54285** Este sou eu, tenho 29 anos e vivo em Sintra. Estudei no Instituto Superior Técnico (IST) em engenharia informática e de computadores. Estou agora a terminar o mestrado em informática também na área de multimédia, também no IST. E de momento estou a estagiar na empresa Accenture.