



Curso Profissional de Técnico de Gestão e Programação de Sistemas Informáticos

Relatório da Formação Prática em Contexto de
Trabalho

Gonçalo Santos

Junho, 2024

Índice

1. Introdução.....	3
2. Apresentação da Empresa	4
3. Atividades Desenvolvidas	6
4. Conclusões.....	8

1. Introdução

Eu sou o Gonçalo Santos, estudante do Curso Profissional de Técnico de Gestão e Programação de Sistemas Informáticos. Este relatório descreve a minha experiência de Formação Prática em Contexto de Trabalho, realizada na Globaldata, de 5 de fevereiro de 2024 até 11 de junho de 2024.

Neste relatório, partilho a minha experiência durante o estágio realizado na GlobalData, mais especificamente na loja localizada em Sintra/Cascais. Descrevo as atividades desempenhadas, a relevância do estágio para o meu desenvolvimento profissional e faço uma análise da integração entre a teoria adquirida em sala de aula e as experiências práticas no ambiente de trabalho.

Durante o estágio, participei ativamente na montagem de computadores personalizados, na manutenção de hardware, na gestão de stocks, nos processos logísticos e no suporte técnico ao cliente. Estas tarefas proporcionaram-me uma aplicação direta dos conhecimentos teóricos adquiridos, enquanto desenvolvi competências práticas essenciais, como resolução de problemas técnicos e comunicação eficaz com clientes e colegas.

O relatório está estruturado de forma a apresentar uma visão geral da empresa GlobalData, seguida pela descrição detalhada das minhas responsabilidades e atividades durante o estágio. Também inclui uma análise crítica sobre como esta experiência contribuiu para a minha formação profissional, identificando pontos fortes e áreas onde posso continuar a evoluir.

Esta oportunidade proporcionou-me uma valiosa preparação para futuros desafios na minha carreira, reforçando a importância da combinação entre aprendizagem teórica e experiência prática no campo da tecnologia e gestão de sistemas informáticos.

2. Apresentação da Empresa

A GlobalData é uma das lojas mais antigas e respeitadas em Portugal, especializada em tecnologia e hardware. Reconhecida pela sua vasta experiência e conhecimento técnico, oferece uma ampla gama de serviços que vão desde a montagem de computadores personalizados até ao aconselhamento especializado em hardware, incluindo overclock e sistemas de watercooling personalizados.

Fundada há várias décadas, a GlobalData estabeleceu-se no mercado graças à excelência dos seus produtos e serviços. Iniciando com uma única loja, expandiu-se para várias cidades em Portugal, demonstrando um compromisso contínuo com a qualidade e a inovação, mantendo-se à frente das tendências tecnológicas.

A principal área de atuação da empresa concentra-se na venda e suporte técnico de hardware e tecnologia. As suas lojas são conhecidas por oferecerem uma ampla variedade de produtos, desde componentes de computador e periféricos até soluções personalizadas de arrefecimento. Para além das vendas, a GlobalData destaca-se pelos seus serviços técnicos especializados, como a montagem de computadores à medida e consultoria técnica para entusiastas de tecnologia e profissionais.

Atualmente, a GlobalData está presente em várias cidades de Portugal, incluindo Lisboa, Sintra/Cascais, Porto e Vila Nova de Gaia. Esta expansão geográfica permite-lhe atender uma base diversificada de clientes e oferecer suporte técnico especializado em diferentes regiões. No meu caso específico, tive a oportunidade de realizar o meu estágio prático na loja de Sintra/Cascais, situada próxima de Rio de Mouro.

Entre os serviços prestados, destaca-se o serviço Pick & Return, que facilita a recolha e entrega de equipamentos avariados para clientes em Portugal Continental. Este serviço sublinha o compromisso da empresa com a conveniência e satisfação do cliente, permitindo que os clientes solicitem a recolha de equipamentos diretamente através do site. Além disso, a GlobalData oferece um suporte técnico robusto para produtos avariados. Os clientes têm a opção de contactar o departamento técnico por email ou através da sua conta no site para iniciar o processo de reparação ou substituição de produtos, caso estes estejam cobertos pela garantia.

A cultura organizacional da GlobalData é fundamentada na excelência, inovação e no atendimento ao cliente. Valorizando o conhecimento técnico e a paixão pela tecnologia, incentiva os seus colaboradores a manterem-se atualizados com as últimas tendências e inovações no mercado. O compromisso com a qualidade, tanto nos produtos comercializados como nos serviços oferecidos, é evidenciado pela satisfação dos seus clientes e pela reputação de excelência no mercado de tecnologia em Portugal. A dedicação à qualidade e ao serviço distingue a GlobalData como uma líder no seu setor.

3. Atividades Desenvolvidas

Durante o meu estágio na GlobalData, tive a oportunidade de trabalhar em diversas secções e armazéns, desempenhando várias tarefas que foram fundamentais para o meu desenvolvimento profissional.

Na secção técnica, as minhas principais responsabilidades incluíram a montagem de computadores, reparação e limpeza de hardware, instalação do sistema operativo Windows, atualização da BIOS e embalagem dos computadores montados. Estas atividades foram realizadas com o objetivo de garantir que os computadores fossem entregues aos clientes em perfeitas condições de funcionamento. A montagem e instalação são etapas críticas para assegurar que cada sistema está pronto para uso, enquanto a atualização da BIOS garante que o hardware esteja a funcionar com a sua configuração mais recente e otimizada. Cada computador foi montado seguindo especificações detalhadas, limpo e preparado com o Windows instalado e configurado. A BIOS foi atualizada utilizando software específico, e cada unidade foi cuidadosamente embalada para envio. Com estas tarefas, aprendi a importância da atenção ao detalhe durante a montagem de computadores, técnicas de resolução de problemas de hardware e software, e como executar atualizações de BIOS. Desenvolvi também habilidades de organização e de trabalho em equipa ao colaborar com colegas para cumprir prazos.

No Armazém 3, fui responsável pela separação de encomendas, embalagem de produtos, contagem de material e organização do stock. Estas tarefas são essenciais para manter um fluxo eficiente de produtos desde o armazém até ao cliente, evitando erros e atrasos na entrega. As encomendas foram separadas de acordo com as listas de pedidos, e os produtos foram embalados com materiais de proteção adequados. O stock foi contado regularmente para manter um inventário preciso, e os materiais foram organizados de forma a facilitar o acesso e a gestão do espaço. Com estas atividades, desenvolvi competências em gestão de armazéns, incluindo técnicas de separação e embalagem de produtos, e aprendi a importância de um inventário preciso para a eficiência operacional e a satisfação do cliente.

No Armazém 4, recebi material e transferências de produtos, etiquetei os itens e organizei o stock. A receção e etiquetagem dos materiais são passos cruciais para a gestão de stock, assegurando que todos os itens sejam contabilizados e rastreáveis. Isso permite uma melhor gestão do inventário e facilita a localização de produtos. Os

produtos recebidos foram verificados e comparados com as ordens de compra. Após a verificação, cada item foi etiquetado com informações relevantes e organizado no armazém de acordo com a sua categoria e frequência de uso. Aprendi a importância de um processo estruturado na recepção e etiquetagem de produtos para evitar perdas e facilitar a gestão de inventário, além de desenvolver competências na utilização de sistemas de gestão de armazéns.

No Armazém 5, trabalhei com cadeiras – separei as peças, embalei, montei cadeiras, verifiquei o estado e, ocasionalmente, contribuí para a logística de reciclagem de plástico e cartão. Também participei no transporte de itens entre os armazéns 5 e 6. Estas tarefas garantem que os produtos, especialmente as cadeiras, estão prontos para envio e em perfeitas condições. A gestão de resíduos e o transporte entre armazéns são essenciais para manter um ambiente de trabalho organizado e eficiente. As peças das cadeiras foram separadas e embaladas conforme necessário, cada cadeira foi montada seguindo instruções específicas e verificada para garantir que estava em boas condições.

Em resumo, cada uma destas atividades contribuiu significativamente para o meu crescimento profissional e proporcionou-me uma compreensão mais abrangente dos processos operacionais na GlobalData.

4. Conclusões

Durante o estágio na loja da GlobalData em Sintra/Cascais, participei em diversas atividades que foram essenciais para o meu desenvolvimento profissional no setor de tecnologia e hardware.

As principais tarefas incluíram montagem de computadores personalizados, reparação e manutenção de hardware, gestão de stocks, processos logísticos e suporte ao cliente. Estas atividades permitiram aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos, especialmente em relação aos componentes de hardware, técnicas de montagem de sistemas informáticos e diagnóstico de falhas.

A montagem de computadores não só me permitiu aplicar conceitos teóricos de compatibilidade de hardware, mas também desenvolver habilidades práticas na configuração de BIOS, instalação de sistemas operativos e software de diagnóstico. O contacto direto com os clientes durante o suporte técnico proporcionou uma compreensão mais profunda das suas necessidades e expectativas, e ajudou a desenvolver competências de comunicação e resolução de problemas em tempo real.

A gestão de stocks e processos logísticos no armazém ensinou-me a importância da organização eficiente dos recursos e da logística reversa na gestão de devoluções e garantias, o que refletiu diretamente na qualidade do serviço ao cliente.

A relação entre a formação teórica em sala de aula e as experiências práticas foi crucial. Os conceitos aprendidos em sala de aula foram aplicados no ambiente de trabalho, proporcionando um entendimento mais completo e prático das teorias estudadas. Isso reforçou a importância de manter os conhecimentos teóricos atualizados para acompanhar as mudanças rápidas no setor de tecnologia.

Em resumo, o estágio na GlobalData foi uma experiência enriquecedora que complementou a minha formação académica e me preparou tanto de forma prática quanto teórica para os desafios futuros na minha carreira profissional. As críticas identificadas são construtivas e sugerem áreas específicas onde um maior suporte inicial teria sido benéfico.