

# Relatório Técnico de Aprendizagem de Portfólio A

Alexandre Silva

(Relatório de Aprendizagem)

**Resumo**— Este relatório destina-se à reflexão sobre o projecto extra curricular Office365, resultante da colaboração entre a Entrajuda e o Instituto Superior Técnico (IST). Projecto que na sua essência, consistiu na migração de certos sistemas chave usados por várias instituições parceiras da Entrajuda, para a plataforma Office365 da Microsoft. Tendo como finalidade reduzir, ou eliminar por completo, as preocupações a nível de software dos colaboradores das organizações envolvidas. Que principalmente por falta de conhecimento e destreza técnica, lhes consumia demasiado do seu tempo. Todos os participantes desta actividade foram divididos nas equipas de organização, field e suporte, sendo esta última a que eu fui inserido. Numa fase inicial o objectivo consistiu na configuração central da nova plataforma para cada organização aderente a este projecto, e numa fase mais final, no suporte propriamente dito, das field teams que procederam à instalação e configuração do novo software, nas variadas instalações de cada organização.

**Palavras Chave**—field teams, equipa de suporte, migração, Office365.

Não deve resumir o documento  
antes tratado no documento

## 1 INTRODUÇÃO

UMA Nonprofit Organization (ONG), pode ser descrita como um empresa que utiliza as suas receitas para cumprir os seus objectivos, em vez de os distribuir como lucro. Sendo esta a caracterização da e organizações parceiras.

Estas ao usarem as receitas puramente para cobrir as suas despesas, cumprir os seus objectivos ou a sua expansão. São-lhes tipicamente atribuídas certos benefícios por parte do governo. Como por exemplo ausência ou redução nos impostos. Mas mesmo com estes auxílios e devido à sua natureza não-lucrativa, estas organizações funcionam, tipicamente, com défice. Sendo por isso fundamental a ajuda de terceiros em termos de "manpower", equipamento e/ou fundos, através de voluntários e doações de

empresas, privados e/ou do governo.

Tal como uma empresa comum, uma ONG está organizada em funcionários que realizam as tarefas do dia-a-dia desta, e em gestores cujo o papel é o planeamento e liderança da mesma.

A Entrajuda e as organizações associadas são ONG que têm como objectivo ajudar os outros como uma caridade. Embora a Entrajuda cumpra este objectivo através do apoio a outras organizações, tal como é abordado na secção 2.1, esta necessita de ajuda de terceiros, no nosso caso, esteve na forma de voluntariado. Sendo então este voluntariado, na perspectiva da Entrajuda, o âmbito da colaboração dos alunos IST. Embora na perspectiva do IST, este foi um projecto do âmbito da cadeira de Portfólio Pessoal A.

Para acabar é de valor referir que eu pessoalmente, estive inserido na equipa de suporte.

- Alexandre Silva, nº. 73968,  
E-mail: alexandre.s.silva@ist.utl.pt, Licenciatura em Engenharia de Telecomunicações e Informática (LETI),  
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscrito entregue em 20 de Junho de 2014.

## 2 ENTIDADES ENVOLVIDAS

Nexta secção será feita uma pequena apresentação de todas as entidades que

(1.0) Excelent	LEARNING					DOCUMENT						
(0.8) Very Good	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
(0.6) Good												
(0.4) Fair												
(0.2) Weak												
	1.2	0.4	2.0	0.5	4.1	0.13	0.15	0.18	0.18	0.0	0.5	1.14

estiveram envolvidas neste projecto, e muito resumidamente qual foi o seu papel.

## 2.1 Entrajuda



Uma breve introdução aos objectivos da Entrajuda pode ser encontrada no seu site. « O apoio da ENTRAJUDA às instituições de solidariedade social, tem por objectivo ajudá-las a dotarem-se com mais organização e melhor gestão e é efectuado por via do fornecimento e implementação de um conjunto de produtos e serviços que, em função das necessidades identificadas, podem ser estruturados de uma forma específica ou revestirem a forma de produtos formatados, por darem resposta a necessidades comuns a todas as instituições.

A carteira de Produtos e Serviços oferecidos pela ENTRAJUDA abrange um vasto leque de áreas, tanto de gestão como técnicas, que influenciam a qualidade da gestão.» in <http://www.entrajuda.pt/menu/o-que-fazemos/apoio-à-gestão-e-organização/> [1]

Quanto ao seu papel no projecto, a Entrajuda foi quem inicialmente o propôs ao IST. Dividindo os alunos por várias equipas 2.3. Também foi quem, organizou a parte logística tanto com a Microsoft e as restantes organizações. Sendo estas últimas compreendidas por:

- Banco Alimentar
- Novo Futuro
- Aldeias SOS
- Banco do Bebê

## 2.2 Microsoft Office365



O Microsoft Office365 é basicamente um pack de diversos serviços e software

construídos em torno da plataforma Microsoft Office online.

Servindo como um sucessor para o Business Productivity Online da Microsoft, o Office365 foi desenhado para fornecer os serviços de e-mail, redes sociais, colaboração e armazenamento na cloud para equipas, empresas e outros tipos de Organizações.

Para este efeito, são fornecidos várias aplicações online tais como Exchange, Lync, SharePoint, Office Web Apps, para além do tradicional Microsoft Office 2013. [2]

Para além da Microsoft fornecer licenças do Office365 a custo zero às várias Organizações, também providenciou o seu suporte e formação no seu uso, aos alunos do IST.

## 2.3 Equipas

Tal como foi referido, devido à complexidade do projecto este foi-nos proposto com a seguinte divisão de equipas.

### 2.3.1 Equipa de organização

Equipa responsável pela coordenação das Field Teams, das suas deslocações e da logística associada à deslocações destas às várias organizações associadas.

### 2.3.2 Field teams

As equipas de campo, ou field teams como foram normalmente denominadas, trataram das instalações locais do novo software. E ainda da migração das contas de e-mail antigas para as providencias pelo Office365.

### 2.3.3 Equipa de suporte

Numa primeira fase, foi a equipa responsável pela configuração central do Office365, tal como a criar das contas de utilizador, das configurações de Domain Name System (DNS) e dos novos serviços providenciados pelo Office365.

Já numa segunda fase, foi prestado o suporte às field teams, quando estas se deslocavam às instalações das várias Organizações.

Finalmente foi feito um levantamento às várias organizações para aferir se ouve problemas com o uso das novas ferramentas.

### 3 ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Este projecto, desenvolvido ao longo deste semestre, pode ser dividido por várias fases distintas. A formação na Microsoft, as configurações iniciais nos headquarters da Entrajuda, o apoio às field teams e um followup final para verificar se não surgiram problemas com as novas ferramentas.

Todas estas fases serão abordadas em detalhe nas secções seguintes.

#### 3.1 Formação na Microsoft

Poderia-se dizer que este projecto, na prática, só começou no dia 21 de Abril de 2014, com a formação nas instalações da Microsoft no Parque das Nações. Uma vez que previa a esta data, não houve trabalho propriamente dito, desenvolvido. Ou pelo menos, não pela equipa de suporte.

Nesta formação, que ocupou tanto a manhã e a tarde deste dia, foi feita uma apresentação do que é o Office365 e de seguida foi-nos mostrado como usar os seus variados componentes e ferramentas.

Posteriormente a esta formação, foram criadas contas trial, com as quais foi possível utilizar para melhor ficar a conhecer o Office365. Uma vez que, devido a problemas técnicos, não foi possível fazer nas instalações da Microsoft.

#### 3.2 Configurações iniciais

Durante a manhã do dia 19 de Maio, a equipa de suporte deslocou-se às instalações da Entrajuda. Aí, foi então realizada configuração inicial da nova plataforma Office365 de cada organização que iria usufruir deste. Nesta configuração foi então:

- Alterados os registos nos servidores DNS.
- Criadas as novas contas de utilizador dos membros de cada organização.

No fim desta reunião, foi então planeado como seria realizado o suporte às field teams que iriam, ao longo dessa semana, deslocar-se às instalações das várias organizações. Sendo que ficou acordado, para cada deslocação haver alguém da equipa de suporte disponível para ajudar caso ocorresse algum problema.

#### 3.3 Suporte

Tal como foi referido na secção anterior, foram feitas várias deslocações por parte das field teams durante o fim de Maio e início de Junho. O suporte prestado foi muito variado e disperso, mas consistiu essencialmente:

- 1) Em acessos remotos através do site logmein.com para prestar suporte variado.
- 2) Controlo e apoio às migrações de contas e-mail antigas para as do Office365.
- 3) Instalação de software que, por algum motivo, não foi instalado pelas field teams.

O principal problema nesta fase foi a baixa largura de banda disponível nas várias organizações, agravado pelo facto de algumas aplicações do office serem dispendiosas em termos de tamanho e o acesso remoto também consumir alguma largura de banda. O que era facilmente evitável, se por exemplo, fosse fornecido uma lista de software às várias organizações para fazerem o seu download prévio.

#### 3.4 Follow Up

Esta última fase consistiu num levantamento entre as organizações para verificar se desde a deslocação das field teams não surgiu nenhum problema.

### 4 APRENDIZAGEM

Em termos de competências aprendidas e desenvolvidas, este foi um projecto bastante enriquecedor. Tanto que muitas destas competências não se podem desenvolver de outra maneira e são importantes a qualquer pessoa no mundo do trabalho.

#### 4.1 Expressão Oral

Este é uma capacidade muito importante proporcionada pela actividade, visto que é um tipo de conhecimento que só pode ser adquirida e posta à prova em situações reais. É uma capacidade, que no contexto deste projecto, permite comunicar rápida e claramente com outra pessoa. Tendo sido posta em prática, particularmente, na última fase deste projecto e que se encontra na secção 3.4.

## 4.2 Trabalho em Equipa

Outra competência muito importante a qualquer um, que pôde ser vista em prática, na resolução de problemas novas que nós, a equipa de suporte, encontrou ao longo deste projecto. Neste aspecto, é de louvar a Joana Villas-Boas porque foi uma pessoa, da Entrajuda, que mais esteve disposta a ajudar.

## 4.3 Gestão de Tempo

Esta também foi uma capacidade indispensável ao longo deste projecto. Isto porque infelizmente, todas as actividades mais intensivas, ocorreram em alturas de muito trabalho. Tais como períodos de testes e entrega de projectos.

## 4.4 Office365

Esta foi uma competência mais técnica que, muito provavelmente, irá ser posta em prática, uma vez que o uso desta ferramenta por empresas é tão comum.

## 5 CONCLUSÃO

No geral consideraria que esta foi um projecto bem sucedido. As organizações parceiras da Entrajuda ficaram com uma nova ferramenta que lhes permitirá fazer o sabem fazer melhor, que é ajuda os outros, de uma maneira mais eficiente.

Ao longo desta actividade, foram também adquiridos muitos conhecimentos novos que irem ser, sem dúvida, postos em prática num futuro próximo.

Concluindo, foi uma experiência diferente na qual conheceram-se pessoas novas, todas com o objectivo comum de ajuda os outros.

## 6 AGRADECIMENTO

Sem dúvida alguma, queria agradecer à Joana Vilas-Boas, que sem ela, eu pelo menos teria muita mais dificuldade em realizar as tarefas que me foram pedidas.

## REFERÊNCIAS

- [1] Website da Entrajuda, <http://www.entrajuda.pt>
- [2] website do Microsoft Office365, <http://office.microsoft.com>

Muito POBRE em relação ao objetivo deste documento que era o de plutar a experiência pessoal e os Soft Skills adquiridos com a experiência da Actividade!

Neste tipo de documento (Técnico) a Conclusão deve começar com um Resumo do assunto abordado e depois deve realçar o resultado

## APÊNDICE

### COMPROVATIVOS DE EXECUÇÃO



### Certificado

Certificamos que o aluno(a) Alexandre Silva participou no projeto de implementação do Office 365 nas Instituições Públicas de Solidariedade Social apoiadas pela Entrajuda com o Apoio da Microsoft durante os meses de Maio e Junho de 2014 no Âmbito da disciplina de Portfólio do Instituto Superior Técnico.

Lisboa, 20/06/2014