

# Entrajuda e Office 365 - Field Team

Pedro Miguel Martins Madeira

*(Relatório de Aprendizagem)*

**Resumo**— Nos últimos meses participei como voluntário num projeto-piloto criado pela Entrajuda, uma associação que apoia instituições de solidariedade social, envolvendo também a Microsoft Portugal e o Instituto Superior Técnico. Este pequeno relatório descreve a experiência de fazer parte do projeto assim como a minha perspectiva sobre a mesma, como é que esta me enriqueceu, o que aprendi não apenas sobre o ambiente e as pessoas com quem trabalhei mas também sobre mim.

ONDE ESTÃO AS PALAVRAS - CHAVE?

# 1 INTRODUÇÃO

Nº âmbito da unidade curricular “Port-folio Pessoal A”, os alunos são incenti-vados a realizar atividades que permitam ao aluno desenvolver capacidades que não se de-senvolvem naturalmente ao longo do curso. Sendo o Instituto Superior Técnico (IST) uma escola de engenharia, com um ensino extrema-mente técnico, há uma tendência natural para deixar de parte outros aspectos importantes na formação de bons profissionais como o traba-lho de equipa, a comunicação com colegas de outras áreas ou simplesmente a capacidade de efetuar uma boa gestão de tempo.

Uma das atividades propostas aos alunos consistia em participar, como voluntário, num projeto piloto criado por uma parceria entre o IST, a Microsoft Portugal e a Entrajuda. Esta participação teria como objetivo tirar partido das capacidades técnicas dos alunos do IST para ajudar na implementação de um serviço oferecido pela Microsoft Portugal, o Office 365, em algumas instituições de solidariedade social.

Para os voluntários, a atividade permitia a integração e interação num novo tipo de ambiente, não acadêmico, mais próximo do que poderão, potencialmente, encontrar no futuro.

- *Pedro Miguel Martins Madeira, n.º 70528,  
E-mail: pedro.m.madeira@tecnico.ulisboa.pt,  
Aluno do curso de Engenharia de Telecomunicações e Informática,  
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.*

## 2 TRABALHO DE EQUIPA

A principal característica desta atividade, a que sem dúvida mais esteve em prática, foi o trabalho de equipa. O trabalho que foi necessário realizar era de tal forma extenso que era impossível conseguir que tudo fosse bem feito sem que houvesse bom trabalho de equipa. Uma vez que fui o elemento que mais horas dedicou ao projeto, em várias deslocações, penso também ter sentido mais esse espírito, de que estávamos a representar uma equipa para as instituições que visitámos e que qualquer problema que houvesse, se algo ficasse mal feito, não seria problema do elemento X ou Y mas do “pessoal que veio mexer nos computadores”. Por essa razão houve sempre muita disponibilidade entre todos para resolver muitos pequenos problemas que surgiam ou simplesmente para transmitir uma ideia qualquer que acelerasse algum processo. Apesar de cada um ter a sua tarefa, todos participam ativa ou passivamente nas tarefas uns dos outros com o objetivo de chegar mais rápido a melhores resultados.

### 3 COMUNICAÇÃO

Um dos aspectos colocado à prova para os participantes foi a capacidade de comunicar com as pessoas no nosso ambiente. Habitualmente, passando a maior parte do tempo em ambiente acadêmico, comunicação para um aluno do IST não vai além dos colegas de curso ou professores. Geralmente são conversas técnicas, de

[illegible]

assuntos relacionados com o curso, formatando o vocabulário do aluno para um certo ambiente e um certo tema.

Logo na primeira deslocação percebi o que significa ter boa capacidade de comunicação. Ao chegar a Rio Maior o primeiro desafio com que nos deparámos foi desde logo introduzirmo-nos às pessoas que lá estavam, deixando-os com uma ideia clara da razão para estarmos ali e o que é que íamos fazer. Encontro algumas razões para isto. A primeira passa pelo facto de sermos corpos estranhos naquele lugar, como os técnicos que vão a casa das pessoas. Rapidamente me apercebi que havia ali uma certa barreira, imposta por ninguém, entre nós e quem trabalhava no local. A segunda razão que encontro, que se pode dizer que ajudou ao aparecimento da primeira, foi o facto da nossa área de estudo ser muito obscura, não havendo o mínimo de entendimento de algumas coisas. Claramente que perceber muito de um assunto não significa que se consiga explicá-lo facilmente a alguém que não entenda absolutamente nada do mesmo, e penso que a nossa área é especialmente complicada nesse aspecto. Quase ninguém faz a mais pequena ideia sobre o que os profissionais da nossa área fazem. Sempre que tentei explicar algo, como a razão para as novas contas de email ainda não poderem ser usadas para trocar email, vi-me obrigado a dar uma explicação muito vaga, deixando-me sempre com a ideia de que não me tinha conseguido explicar muito bem.

Em Alcântara, na sede das Aldeias de Crianças SOS, a situação já foi ligeiramente diferente, embora não muito. Acho que o facto de termos passado muitas horas com as pessoas ajudou a que algumas barreiras fossem sendo derrubadas e o convívio e a nossa capacidade de explicar e ajudar a resolver problemas se afinasse e ajustasse ao ambiente e pessoas do local.

Acho que no fundo o mais importante é mostrar confiança, assertividade e boa disposição quando falamos com as pessoas. Mesmo que elas não entendam completamente o que queremos dizer, temos de fazê-las sentir que podem confiar em nós e no que estamos a fazer. Por vezes em ambiente ou tom de brincadeira/descontração torna-se mais fácil a

comunicação, algo que senti ao ter passado uma tarde inteira com uma senhora que talvez tivesse mais do dobro da minha idade, mas tivesse sido muito fácil manter um convívio agradável não se fazendo notar qualquer barreira colocada pela diferença de idades.

## 4 ORGANIZAÇÃO E MULTI-TAREFA

Algo que pratiquei mais do que propriamente aprendi foi a manter-me organizado e a ser capaz de realizar várias tarefas ao mesmo tempo. Saber quem devia contactar, quando contactar, saber o que tinha de ser feito, o que podia ser feito, o que não podia ser feito e a razão para não o poder fazer. Essencialmente ter um mapa mental de toda a atividade fez com que eu me tornasse extremamente útil pois levou-me a ser responsável por várias coisas assim como a ser prestável a outros colegas que precisassem de ajuda.

Durante o dia que passei em Alcântara senti bastante isto uma vez que houve alturas em que trabalhei em várias coisas ao mesmo tempo e ainda esclarecia algumas dúvidas que surgiam como a razão para os emails novos ainda não funcionarem, ou que máquinas é que precisavam de ser atualizadas, a falar ao telefone com as pessoas de Rio Maior que tinham ficado com algumas dúvidas desde a nossa visita, etc.

## 5 GESTÃO DE TEMPO

Infelizmente o projeto não teve nem duração suficiente nem o cariz adequado para proporcionar uma experiência muito enriquecedora em termos de “*soft-skills*”.

Gestão do tempo foi algo que embora tivesse de fazer acabou por ser menos complicado do que esperava. Como não se tratou de uma atividade rotineira não houve necessidade de a encaixar na minha atividade habitual, tive apenas que alocar alguns dias para a mesma que no fundo apenas me obrigou a antecipar outros assuntos, como projetos de algumas disciplinas, de forma a não sentir pressão da parte dos mesmos durante as visitas às instituições. Se pode ser feito agora, então mais vale fazer do de que arrastar e deixar que se torne uma preocupação de fundo noutras atividades.

## 6 CONCLUSÃO

Durante a minha participação no projeto-piloto procurei, mais do que cumprir as minhas tarefas, absorver o mais que pudesse dos ambientes em que estive. Infelizmente o projeto não teve nem duração nem o cariz adequado para proporcionar uma experiência muito enriquecedora em termos de *soft-skills*, principalmente porque não possibilitou uma imersão rotineira, durante mais tempo, o que levaria a uma experiência muito mais rica em diferentes situações com que tivesse de lidar, assemelhando-se a uma atividade mais profissional do que a uma simples "visita técnica". Ainda assim, penso que o dia que passei na sede das Aldeias de Crianças SOS foi bastante proveitoso para mim graças a toda a interação com diferentes pessoas desempenhando as suas funções. Foi o suficiente para entender um pouco melhor de como é estar num local onde se exige profissionalismo, organização e ainda as qualidades de um ser social.

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