

# Técnico-EntrAjuda-365

Diogo André Cardoso Serafim Nº 68549

Licenciatura em Engenharia de Telecomunicações e Informática (LETI)

Docente: Prof. Dr. Rui Santos Cruz

cente: ~~Prof. Dr. Rul Santos Cruz~~  
(Relatório de Aprendizagem Coordenação TEAR)

**Resumo**—Neste documento é exposta uma reflexão sobre as atividades realizadas durante o projeto Técnico-Entrajuda-365. Destacam-se a formação na Microsoft, o difícil contacto com as instituições e a causa social associada a esta atividade. Trata-se de uma experiência enriquecedora por me ajudar a adquirir "soft-skills", e me tornar mais humano e preocupado em ajudar a construir um mundo melhor.

**Palavras Chave**—Office 365, EntraJuda, Causa Social, Microsoft, Solidariedade, Partilha, Voluntariado, Responsabilidade Social, soft-skills, Field Team, Support Team.

Inte relativu ten mite puseu de sporolizare, pin foca esentiala  
cu activitate de descoperire la fel a grup!

# 1 INTRODUÇÃO

ESTE documento retrata a minha reflexão acerca da aprendizagem adquirida durante a realização da atividade OFFICE 365, em cooperação com a Instituição de Solidariedade Particular EntrAjuda.

As aprendizagens resultantes desta atividade são várias e não se podem resumir a uma mera enumeração.

Ainda que se trate de uma atividade para a cadeira de Portfólio, é uma atividade que se diferencia das outras por nos ensinar o verdadeiro significado das palavras, "Solidariedade", "Voluntariado" e sobretudo "Responsabilidade Social".

É uma atividade que visa ajudar as instituições a dotarem-se de melhores serviços, que permitam ajudar a construir um mundo em que os Homens tenham garantidos todos os direitos básicos e impere a noção de partilha e compromisso cívico.

## 2 PRIMEIRA REUNIÃO DO PROJETO

A primeira fase deste projeto consistiu na reunião entre alunos e a instituição EntrAjuda.

Da parte da instituição procurou-se a sensibilização dos alunos para a sua causa, bem como demonstrar os benefícios inerentes à utilização de um produto da Microsoft.

ONDE ESTÁ O ROLAPÉ DE INFORMAÇÃO?

## 2.1 O primeiro contacto com a EntrAjuda

Da parte da EntrAjuda foi-me dado a conhecer a sua missão e visão enquanto instituição, bem como os objetivos que pretendem atingir.

A EntrAjuda é uma instituição que tem como missão fortalecer as instituições de solidariedade, possibilitando o acesso aos meios e recursos necessários que lhes permita exercer uma ação determinante, na inclusão social, no combate à pobreza, entre outros.

## 2.2 Sensibilização para o objetivo a atingir

Após a sua apresentação, a EntrAjuda apresentou com mais detalhe a atividade que teríamos de realizar.

Essa atividade consistia em melhorar os sistemas informáticos presentes nas instituições, através de melhoramentos no software e hardware. Para além desses melhoramentos iríamos também incluir um produto da Microsoft que lhes permitisse estarem todos centralizados na nuvem.

O Office 365 surgiu assim como produto fundamental nesta atividade por fornecer a qualquer utilizador, o acesso a qualquer ficheiro e/ou aplicações, sempre atualizados na nuvem.

Enquanto membro integrante da coordenação de equipa, seria responsável por estabelecer o elo de ligação entre as equipas que se iriam deslocar às instituições

[illegible]

(Field Team), as equipas que dariam suporte às Field Team durante a deslocação (Support Team), a própria EntrAjuda e as instituições em causa.

É a partir daqui que a atividade começa...

### **2.3 Um email bem estruturado é meio caminho andado para uma boa comunicação**

Após a reunião, enquanto coordenador de equipa decidi que a melhor maneira de realizar a comunicação com todos os elementos presentes na atividade seria através da criação de um email geral "entrajuda.365.coordination@gmail.com".

A estruturação deste email exigiu algum tempo, paciência e alguma aprendizagem.

O Gmail é um provedor da Google que oferece muitas funcionalidades. O uso de etiquetas nos contactos foi muito importante, uma vez que permitiu enviar emails específicos para determinada equipa, sendo apenas contactados os elementos da mesma.

Daqui retirei a primeira aprendizagem enquanto coordenador de equipa. A elaboração de um email bem estruturado e organizado é fundamental para uma rápida e eficiente comunicação.

Esta preparação permitiu-me descobrir funcionalidades no provedor de email que nunca antes tinha descoberto ou sentido a necessidade de descobrir.

## **3 UM DIA NA MICROSOFT**

### **3.1 Objetivo da formação**

Posta a criação do email surgiu a primeira grande tarefa enquanto coordenador de equipa.

Agendar um dia de formação na Microsoft com as Field e Support Team.

Este dia teve como objetivo dar formação acerca do produto Office 365, sensibilizando as diferentes equipas para os motivos da sua utilização.

### **3.2 O difícil agendamento**

O agendamento desta formação foi uma tarefa muito demorada e complicada de executar.

A tarefa de contactar todas as equipas resumiu-se ao envio de um email e à criação de

um Doodle para apurar a sua disponibilidade, não apresentando dificuldade.

No entanto, vários fatores condicionaram este agendamento.

Encontrar um dia compatível com todos os elementos de equipa, juntamente com as disponibilidades oferecidas pela Microsoft, foi desde logo um processo complicado e que requereu alguma paciência

Após diversas trocas de emails e alguns telefonemas, ficou então marcada a formação para dia 21 de Abril.

Por se tratar do último dia de férias da Páscoa havia uma grande preocupação da minha parte e da EntrAjuda acerca do número de pessoas que iriam comparecer nesse dia à formação. Pude comprovar no dia que a aderência à formação tinha superado todas as minhas expectativas

### **3.3 O primeiro impacto dentro da Microsoft**

O dia 21 de Abril tinha chegado. Enquanto me deslocava para a Microsoft trazia comigo um grande entusiasmo por ir conhecer a empresa que sempre quis conhecer.

Confesso que um dos grandes motivos para ter aderido a esta atividade, para além da causa social a que estava associada, foi precisamente entrar no mundo da Microsoft e conhecer o que esta empresa representa no meu país e no mundo em geral. Sempre tive a ideia de um dia vir a trabalhar numa grande empresa.

A Microsoft poderia ser uma porta aberta. É este o sentimento que me acompanha até hoje...

Ao entrar pelas portas da empresa senti logo estar num sítio muito bem estruturado e que proporciona aos seus trabalhadores um local de trabalho extremamente agradável e tranquilo.

Quando cheguei à sala de formação a preocupação relativamente ao número de pessoas que iriam comparecer à formação, foi substituída por uma agradável sensação de dever cumprido. Sendo um dia de férias, 14 pessoas (num total de 18) compareceram à formação.

Superou as expectativas da parte da minha equipa de coordenação, bem como da própria EntrAjuda. Era crucial que estivessem presentes na formação um número considerável de



Figura 1. Formação na Microsoft

elementos, de modo a minimizar o número de problemas durante a instalação do Office 365 nas instituições.

### 3.4 Office 365 e o site criado para a atividade

Esta formação era fundamental para as Field Team e Support Team. Seriam estas que iriam proceder à sua instalação nas instituições bem como dar o suporte necessário aos seus utilizadores.

Para mim enquanto coordenador o Office 365 foi fundamental, uma vez que permitiu criar um site de equipa, onde todos os elementos envolvidos na atividade pudessem estar ligados, sendo notificados acerca das novidades que iriam ocorrendo ao longo do processo.

Para além disso permitiu através da nuvem, que todas as pessoas associadas ao site pudessem partilhar ficheiros atualizados tais como a submissão das despesas efetuadas nas deslocações às instituições, facilitando assim o trabalho tanto da equipa de coordenação, bem como da EntrAjuda.

O Office 365 é sem dúvida um produto líder no mercado, não só por oferecer uma centralização de todas as suas aplicações, mas também por garantir uma elevado grau de segurança aos seus utilizadores, garantindo acesso aos seus ficheiros a qualquer hora e em qualquer lugar.

## 4 PLANEAMENTO DAS DESLOCAÇÕES

Após a formação na Microsoft surgiu a necessidade de contactar as diferentes instituições,

afim de se perceber quais as reais necessidades das mesmas.

Através deste levantamento de requisitos, tornou-se possível tornar o trabalho mais objetivo, minimizando atrasos na instalação de novos equipamentos.

Depois deste trabalho realizado, tornou-se assim imperioso organizar equipas de deslocação, a fim de realizar as instalações acima referidas.

### 4.1 O atraso por parte das instituições

A fase final deste projeto viria a tornar-se a parte mais complicada da minha colaboração enquanto coordenador.

Devido a um atraso por parte das instituições, aliado ao atraso por parte da Microsoft na disponibilização das licenças de instalação do Office 365, provocou uma suspensão de 15 dias da minha atividade enquanto membro da coordenação que, tal como me foi explicado, era o pilar deste projeto.

Desconhecendo os factos mencionados acima, só me foi relatada a situação após 15 dias de "inatividade" por parte da EntrAjuda.

Apesar de estarmos numa das semanas mais complicadas do corrente semestre, com imensas avaliações por parte de todos os alunos envolvidos nesta atividade, havia a necessidade rápida de fazer um esforço adicional e começar a contactar as equipas, afim de efetuar as marcações das deslocações às instituições.

A preocupação era grande por estarmos a duas semanas dos exames finais e por haver a necessidade de finalizar esta atividade e ajudar o maior número de instituições possíveis.

### 4.2 O difícil contacto com as equipas

Contactar as equipas para esta fase final foi uma tarefa por vezes desesperante.

Entre lançamento de Doodles para apurar disponibilidades, a dezenas de emails para as equipas, aliados a alguns contactos telefónicos com a própria EntrAjuda a somar a alguns dias sem resposta, a palavra coordenação começava a fazer sentido na minha cabeça.

Coordenar pessoas realmente não é uma tarefa fácil.

É necessário uma grande capacidade de organização e persistência para que os objetivos sejam cumpridos a tempo e horas e da melhor maneira possível.

### 4.3 A marcação das deslocações

Após um processo extremamente complicado no contacto das equipas, procedeu-se à marcação das referidas deslocações.

A fase final da atividade revelou-se um sucesso.

De Norte a Sul do país, instituições como as Aldeias SOS da Guarda, Aldeias SOS de Rio Maior, Dar e Receber e Banco Bebê contaram com a ajuda da EntrAjuda e com os alunos do Instituto Superior Técnico, ficando assim, a usufruir de um sistema atualizado e moderno, que lhes permitiu, continuar a desenvolver o trabalho extraordinário de ajudar a construir um mundo melhor.

## 5 CONCLUSÃO

Não há um número definido de palavras que possam descrever esta experiência. Para além de adquirir as chamadas "soft-skills" enquanto coordenador, conhecer uma empresa que dispensa apresentações, e que me permitiu adquirir conhecimentos acerca dos seus produtos, foi uma experiência que me tornou mais humano e solidário com causas sociais.

Esta curta experiência levou-me a querer continuar a trabalhar com a EntrAjuda, e quem sabe um dia com a própria Microsoft.

Reforçou mais uma vez a opinião que mantenho acerca de Portugal. Um país com um enorme potencial e que merece ser aproveitado e dar a conhecer-se.

Este projeto não só adiciona novos conhecimentos como altera toda a nossa mentalidade e forma de ver a vida, torna-nos mais humanos, transmite vontade de conhecer, de descobrir, de aprender, e de ajudar mais e mais intensamente.

## AGRADECIMENTOS

À EntrAjuda e à Vera Bicho por continuarem a trabalhar todos os dias para ajudar as instituições a dotarem-se de melhores recursos

que permitam ajudar a construir um mundo melhor.

À Joana Villas Boas pelo fantástico apoio no contacto com as instituições e no suporte às Field e Support Team.

Ao professor Rui Cruz por continuar a promover a excelência e o contacto com estas organizações, dando motivação aos seus alunos e novas competências.

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

## **APÊNDICE**

### **COMPROVATIVOS DE EXECUÇÃO**



#### **Certificado**

Certificamos que o aluno(a) Diogo Serafim 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