

Técnico-Entrajuda-365 Support Team

José Carvalho

(Relatório de Aprendizagem)

Resumo— Induzido pela necessidade de apoio familiar, foi possível descobrir relações institucionais e humanas que permitem o apoio social e voluntário. Do apoio recebido nasceu a necessidade de devolver e acrescentar valor. A oportunidade apresentou-se com a cadeira de Portefólio e com os projetos que disponibilizou. Foi possível contactar instituições, apoiar as suas pessoas e perceber as necessidades que têm. Foi possível perceber o muito que é possível fazer nas instituições na componente tecnológica e aplicacional. Ficou claro o muito que há a fazer e descobriu-se uma forma de o fazer.

Palavras Chave—Portefólio, apoio, social, tecnológico, aplicações, infraestrutura, instituições, voluntário.

1 INTRODUÇÃO

No início de 2012 a minha mãe morreu. Apesar do choque emocional, tive que apoiar o meu pai, que ficou sozinho no Porto. Para além de não ter outro familiar que o pudesse apoiar, a idade e o estado de saúde não lhe permitiram a independência física que mentalmente julgava ter.

Para além da perda, tive que fazer algo para o qual nenhum filho é preparado: assumir a responsabilidade (não oficial) pela saúde e qualidade de vida do meu pai.

Foi durante esse período, que se estende até ao presente, que me apercebi de toda uma estrutura oficial existente de apoio aos mais idosos e, em termos globais, de apoio social a quem precisa.

Esta estrutura existe na sua componente oficial, englobando entidades públicas e privadas, mas também numa componente oficiosa, em que se juntam voluntários, vizinhos e família.

- José Carvalho, nº. 72594,
E-mail: zefulgas@hotmail.com,
aluno do curso de MEIC,
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscrito entregue em 20 de Junho de 2014.

Algo filosófico, mas deveria ser mais objetivo, de modo de ser mais resumido e quanto abordado no documento

Foi essa componente voluntária não oficial que me cativou pelo papel que desempenha e pelo que significa em termos sociais. Foi a partir dessa constatação que decidi retribuir o apoio que tinha recebido. Faltava encontrar uma forma de o fazer.

A concretização do meu desejo surgiu, no contexto do curso que estou a frequentar, Mestrado em Engenharia Informática e Computadores (MEIC) no Instituto Superior Técnico (IST), com a possibilidade de colaborar com entidades de apoio social em tarefas que utilizassem as competências técnicas que tenho adquirido.

2 APOIO SOCIAL

Uma das áreas mais importantes no contexto social e económico de um país é, no meu ponto de vista, o apoio social. É importante, no ponto de vista social, pelos laços humanos que estabelece, e pela rede de proteção que cria. É importante, no ponto de vista económico, porque pode criar e manter um conjunto de serviços catalisadores de emprego em diferentes graus de qualificação.

Dos diferentes tipos de apoio social disponíveis, gostava de salientar três, com diferentes requisitos e escopos: o apoio a

(1.0) Excelent	LEARNING					DOCUMENT						
	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
(0.8) Very Good												
(0.6) Good												
(0.4) Fair												
(0.2) Weak												
	1.6	0.8	3.6	0.9	6.9	0.18	0.20	0.25	0.23	0.5	0.5	1.86

crianças e jovens; o apoio a carenciados; o apoio a idosos.

O apoio a crianças e jovens está disponível, para as famílias e para as crianças como forma de apoio, inserção e formação e atravessa todos os estratos sociais.

O apoio a carenciados é destinado a todos aqueles que não podem pelos seus meios, físicos, económicos ou mentais autossustentarem-se individualmente ou em contexto familiar.

O apoio a idosos, para além de ter como objeto as pessoas idosas (a partir dos 65 anos), suporta, de forma objetiva o idoso e o seu contexto social e, muito especialmente, as famílias.

3 MOTIVAÇÃO

A motivação surgiu bem antes de Portefólio IV (PIV) mas concretizou-se objetivamente com a oportunidade oferecida na cadeira. Associar a realização da cadeira, com uma forma de retribuir à sociedade o apoio que tenho recebido foi o passo seguinte. Se a retribuição social fosse, para além de um esforço um reconforto, não só pela satisfação pessoal mas também pela realização de competências que gosto de exercer, seria ótimo.

Foi isso que aconteceu.

4 OBJETIVO

O objetivo primário que me levou a escolher esta atividade foi, evidentemente, concluir com aproveitamento a cadeira de Portefólio IV.

Associado a esse objetivo estavam outros, que se vieram a revelar, pelo menos, da mesma importância: retribuir o apoio recebido; reconhecer as necessidades das instituições de apoio social; encontrar a melhor forma de as apoiar utilizando as minhas valências.

4.1 Retribuição

Depois da morte da minha mãe, a necessidade de apoiar o meu pai, mesmo contra vontade

inicial e explícita dele, mostrou-se um objetivo difícil. Difícil pela natureza da tarefa em si, pela distância física que implicava (eu moro em Mafra e o meu pai no Porto), pelo não reconhecimento da necessidade de auxílio do meu pai e pela falta de preparação que qualquer um de nós tem para lidar com este tipo de situações. Foi nesse contexto que, as entidades de apoio social disponíveis em geral e o apoio voluntário em particular se mostraram de enorme valor.

Tivemos, durante o tempo necessário, apoio voluntário de pessoas que se deslocavam a casa do meu pai para falar com ele, verificar e apoiar na toma de medicação, aconselhar no que respeita à segurança, ajudar na deslocação para compra de artigos e, muito importante, ouvir.

Foi este apoio que criou em mim a convicção de que, utilizando a tecnologia, podia fazer algo semelhante por outras famílias, idosos e até voluntários, criando ferramentas que os apoiassem no recrutamento, gestão das suas tarefas e na comunicação.

4.2 Reconhecimento

Para criar as ferramentas tecnológicas necessárias, teria que, para além da experiência pessoal que tive, ter um contacto mais profundo com as necessidades das instituições de apoio, com os voluntários e, se necessário, com os objetos do apoio: os idosos.

Embora reconhecendo desde a primeira reunião com a Entreaajuda que as entidades suportadas por esta instituição não abrangiam o apoio a idosos, pareceu-me evidente que a natureza da tarefa era em tudo semelhante, não no universo abrangido, mas em todo o processo e organização envolvido. A estrutura de apoio para crianças e jovens dessas instituições, era em termos organizacionais em tudo semelhante à usada para apoio a idosos acontecendo, por vezes, que a mesma entidade presta apoio aos dois grupos etários.

4.3 Forma de apoio

Ficou para mim claro, desde o início, que a melhor forma de ajudar estas instituições seria utilizando as valências técnicas em que me tenho formado. Este facto tornou-se ainda mais evidente pela constatação da dificuldade que têm na gestão da sua infraestrutura aplicacional e tecnológica.

5 APRENDIZAGEM

A experiência que trazia, relacionada com a minha vivência pessoal, evidenciava alguma dificuldade de adaptação destas instituições às novas tecnologias. Esta evidência empírica tem como fundamento a origem e a natureza das próprias instituições: entidades sem fins lucrativos; entidades com ligação religiosa; entidades agregadoras de apoio voluntário; entidades públicas. Mas não só, deve-se também à permanente mutabilidade e evolução das aplicações e das tecnologias, que tornam muito complicada a manutenção dos sistemas, do conhecimento e da informação.

5.1 Competências institucionais

As entidades que conheci desenvolvem um extraordinário trabalho de apoio social mas têm também um muito maior potencial que não conseguem usar. São compostas de pessoas que, de forma filantrópica e desinteressada se preocupam genuinamente com os outros. Essa é, penso eu, a sua maior riqueza e a sua mais importante competência.

O que me foi possível apreender e verificar, neste projeto, foi a sua enorme necessidade de apoio na componente aplicacional e tecnológica.

Diz-se, por vezes, que as instituições são avessas à mudança. Pareceu-me perceber, no âmbito deste projeto, o receio que havia, mesmo de voluntários da Entreaajuda, do impacto que a mudança de sistemas e de paradigma (trabalhar na nuvem) teriam nas instituições.

O que pude viver e experimentar, foi a enorme abertura que a maioria tem a todas as

ferramentas que permitam melhorar o trabalho que desenvolvem, desde que a utilização dessas ferramentas não lhes minimize o esforço dedicado àquilo que é importante: o apoio social que fornecem.

5.2 Necessidades

As instituições apoiadas e a Entreaajuda, têm a necessidade de usar a tecnologia como forma de melhorar o seu desempenho e de se aproximarem da sociedade, para comunicação e como forma de se tornarem mais visíveis.

Para o fazerem têm que ter uma organização adequada, uma definição de processos corretamente estabelecida, uma estrutura aplicacional que suporte os processos e a tecnologia necessária e eficaz.

Embora não querendo avaliar ou descrever a organização e os processos, por estarem fora do contexto de aprendizagem deste projeto, tanto a estrutura aplicacional como o suporte tecnológico dependem fundamentalmente da definição dos processos (de negócio).

A definição dos objetivos (que estão estabelecidos) e dos processos devia ser o primeiro passo para a organização federativa das instituições de apoio social. Dessa forma seria muito mais fácil e duradouro estabelecer-se uma arquitetura de informação, de aplicações e tecnológica.

As instituições evidenciam, de forma indelével, não terem os meios físicos, económicos, tecnológicos e de conhecimento necessários, para o fazer. Muito menos os recursos humanos para essa tarefa.

O que me pareceu ser a maior necessidade destas organizações, no que toca a tecnologia de informação, é a falta de recursos humanos formados para o seu planeamento, análise, implementação e exploração.

5.3 Apoio

Tornou-se evidente, que apesar de o nosso projeto tentar colocar as instituições aderentes

no caminho dos novos paradigmas de gestão e disponibilidade da infraestrutura tecnológica e aplicações na nuvem, o suporte humano para a sua exploração rentável é pequeno ou não existe.

E não poderá existir sem desviar do seu objetivo principal todos aqueles que, nas instituições, se concentram no apoio social ao próximo. Para que tal não aconteça, evitando a resistência à mudança, é necessário que as ferramentas usadas sejam libertadoras de recursos (humanos, técnicos, monetários e temporais) e sejam percebidas como tal.

É neste contexto que se tornou evidente, para mim, a necessidade que estas entidades têm de um apoio voluntário organizado que lhes forneça não só uma infraestrutura tecnológica e aplicacional, mas que lhes permita começar a organizar todas as instituições em torno de um conjunto de processos de negócio comum. Esta base deve ser devidamente planeada e implementação descentralizada, de forma a libertar as entidades das tarefas de apoio, como a gestão das aplicações e da estrutura tecnológica e que lhes forneça de forma contínua, novas ferramentas que lhes permitam atingir, de forma mais fácil, o seu objetivo.

Isto deve permitir que as pessoas das instituições concentrem o seu esforço no que fazem melhor: ajudar os outros.

5.4 Decisão

Quando optei por este projeto tinha a convicção de que queria ajudar aqueles que ajudam.

Agora, no meio deste processo, que não quero que termine aqui com este relatório, tenho a noção da forma como realizar essa colaboração. Pode ser criando e disponibilizando uma estrutura de apoio para essas instituições que coloque na nuvem todos os seus serviços, mantenha e apoie a sua infraestrutura tecnológica e aplicacional e colabore física e logicamente na sua arquitetura de informação. Esta estrutura deve ser visível

através de um sítio na internet que integre todos os serviços disponíveis por todas as instituições, informação a utilizadores e concentre ofertas de voluntariado e de emprego.

E esse sítio pode ser criado e mantido por nós que temos as competências e colaboramos com as instituições.

6 CONCLUSÃO

Este projeto, que começou por ser mais um, no âmbito de uma cadeira do Mestrado em Computadores e Informática do Instituto Superior Técnico, transformou-se não só na realização de uma atividade académica mas, acima de tudo, na realização de um objetivo de apoio social que ambicionava iniciar, há algum tempo.

O contato com institucional com as pessoas, permitiu-me reconhecer as suas competências e necessidades. Das suas competências sobressai a enorme capacidade de trabalhar para o bem comum, a entrega, a adaptabilidade e o improviso. Das suas necessidades e até debilidades, é evidente a dificuldade na gestão das aplicações e de toda a infraestrutura tecnológica.

Das instituições sobressai a difícil gestão de todos os recursos, sempre escassos para a procura e para as necessidades sociais.

É usando as competências que vou criando e melhorando que posso tentar ajudar essas pessoas e as suas instituições.

É por isso que vou procurar colaborar na criação de uma estrutura tecnológica e aplicacional que liberte as instituições para a realização daquilo que fazem melhor: usar os seus recursos para ajudar os outros.

Ajudando-nos a nós.

AGRADECIMENTOS

O autor agradece às pessoas de todas as instituições de apoio social que, de forma vo-

Neste tipo de documento (técnico) a conclusão deve começar com um resumo do assunto abordado e depois deve detalhar os resultados

luntária, colaboram para um objetivo: o bem comum.

REFERÊNCIAS

- [1] Professor Rui Cruz, *PP Reports in L^AT_EX*, Instituto Superior Técnico, 2014.

etc referenci. na itc citada no texto

APÊNDICE

COMPROVATIVOS DE EXECUÇÃO



Certificado

Certificamos que o aluno(a) José Manuel Carvalho 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