

Técnico-Entrajuda-365 *Support Team*

João Barbosa

(Relatório de Aprendizagem)

Resumo— No âmbito da cadeira de Portefólio A realizámos um trabalho de suporte às equipas de campo da Entreada em algumas das suas principais empresas associadas, começando com uma apresentação das duas pessoas que nos iriam acompanhar ao longo do projeto, Vera Bicho e Joana Villas Boas, foi-nos oferecida uma formação na Microsoft para completar os nossos conhecimentos sobre o Office365. Cada elemento da equipa ficou responsável por uma instituição, e para cada uma delas tínhamos uma lista de utilizadores para criar no Office365 para depois a equipa de campo fazer as instalações necessárias no computador das instituições com as credencias criadas por nós. Também efetuámos chamadas às equipas de campo para anotar as presenças das mesmas nas instituições que estes se propuseram a visitar, estando nós, equipa de suporte, sempre presentes para prestar suporte remotamente caso fosse necessário. E por fim realizámos um follow up junto de todos os utilizadores de cada instituição com o intuito de saber como tinham corrido as instalações, se precisavam de alguma ajuda, e se estavam contentes com o novo serviço.

Palavras Chave—Entrajuda, apoio, Office 365, solidariedade, voluntariado, formação, atividade

1 INTRODUÇÃO

O OBJETIVO desta atividade era o de apoiar instituições de solidariedade social na componente em que o nosso apoio tivesse mais impacto positivo: a componente técnica.

Com o compromisso da **MS! (MS!)** de disponibilizar licenças a custo zero para instituições de apoio social que se candidatassem, a Entregadora iniciou o processo de pedido das licenças e posterior implementação em instituições associadas da ferramenta Office 365. Esta ferramenta permite a criação e configuração de programas de colaboração na nuvem, a criação, edição, manutenção, arquivo de documentos e a criação de sítios para utilização interna e externa das instituições.

2 OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

Com a realização desta atividade, permiti-me desenvolver uma capacidade tanto orga-

- João Barbosa, n.º. 73809,
E-mail: jpenesbarbosa@gmail.com,
é aluno do curso de Engenharia De Telecomunicações e
Informática,
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscrito entregue em 20 de Junho de 2014.

nizacional como de chefia, estas capacidades foram desenvolvidas através das tarefas que nos foram propostas ao longo da atividade. Permitiu também uma interação com o mundo real do trabalho embora que de uma maneira muito suave, sentindo o stress e a obrigação de realizar as tarefas bem e atempadamente.

3 DESENVOLVIMENTO DA ATIVIDADE

No início do desenvolvimento da atividade foi-nos dado apenas uma pequena ideia de tudo o que se iria fazer e aprender ao longo do projeto com a Entreeajuda. Foi-nos mostrado todo o plano do que iríamos desenvolver e as datas da formação e também serviu para conhecer o grupo com quem iríamos trabalhar.

3.1 Apresentação

Na apresentação foi-nos transmitido o que iria ser feito com quem iríamos trabalhar e em que consistia o projeto. E Esta parte da atividade ajudou-nos na aprendizagem de como fazer uma apresentação, como nos temos de dirigir ao público e como organizarmos as atividades com as diferentes seções presentes no projeto. Esta capacidade é muito importante para termos um trabalho limpo e organizado no futuro,

[illegible]

para isso é necessário termos um espírito de liderança e organização para que consigamos passar a mensagem corretamente.

3.2 Formação na Microsoft

A formação na Microsoft ajudou-nos a desenvolver a capacidade de nos tornarmos autónomos nas atividades que iríamos resolver nas empresas em questão, relacionamento com as pessoas, e também a capacidade de captar atenção. Percebemos também como funciona a nível organizacional uma empresa e como fazer uma apresentação e uma formação a que nunca trabalhou com uma ferramenta neste caso o Office365. Para aqueles que não compareceram na Formação, como foi o meu caso, a Microsoft disponibilizou um link para revermos a formação que me ajudou imenso, visto que estava impossibilitado de participar na mesma.

3.3 Reunião Entreajuda

No dia 19 de maio, na ocorrência da reunião na Entreajuda em Alcântara, e com a participação do voluntário Francisco ajudou-nos a desenvolver a capacidade de liderança e autonomia no trabalho. Cada um de nós ficou responsável por uma das empresas que trabalha em parceria com a Entreajuda e no meu caso foi a empresa Aldeias-SOS. a função de liderança foi-nos assim atribuída quando da responsabilidade de cada um de nós, em criar os utilizadores para a mais fácil instalação por parte das equipas de campo. A autonomia no trabalho foi desenvolvida porque no início da reunião foi-nos explicado como deveria ser feito o trabalho de cada um e então a partir daí davam-nos alguma liberdade para completar as tarefas sozinhos.

4 OUTRAS ATIVIDADES

Foi-nos pedido para realizar também um questionário aos utilizadores que receberam a ajuda da Entreajuda para saber qual a opinião à cerca da instalação, se tinha corrido tudo bem, se tinham alguma dúvida e se tinham alguma sugestão. Esta actividade serviu para desenvolver a capacidade comunicativa com os utilizadores e também a solucionar problemas caso

existam. Foi também reforçada a capacidade de liderança mais uma vez, visto que estávamos no centro das ações realizadas.

5 CONCLUSÃO

Terminando a atividade sinto que evolui imenso tanto as capacidades de liderança, autonomia e trabalho em grupo como também no campo pessoal, tendo conseguido lidar com as mais diversificadas situações ao longo das atividades, algumas vezes tendo que tomar uma decisão sob pressão e com um tempo reduzido. Conclui também que o espírito de liderança é o mais importante na nossa vida no dia-a-dia e que sem ela é difícil alcançar certos objetivos, e o espírito de trabalho em grupo também é igualmente importante visto que iremos sempre trabalhar em equipa, ou quando trabalharmos individualmente se precisarmos de ajuda de alguém, conseguir trabalhar com essa pessoa também.

AGRADECIMENTOS

Um especial agradecimento a Joana Villas Boas e Vera Bicho, coordenadoras do projecto Entreajuda, por todo o apoio e suporte que nos deram ao longo do projeto. Um obrigado também ao Francisco, voluntário da Entrajuda, pelo apoio tanto a nível organizacional como a nível de suporte. Não podemos esquecer o reconhecimento ao professor Rui Cruz pela orientação e ajuda semanal que prestou ao longo do semestre.

REFERÊNCIAS

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

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

APÊNDICE COMPROVATIVOS DE EXECUÇÃO



Certificado

Certificamos que o aluno(a) João Barbosa 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