

# Entrajuda e Office365 - Field Team

Pedro Miguel Martins Madeira

*(Relatório de Atividade)*

**Resumo**— Durante os últimos meses realizou-se um projeto piloto envolvendo três partes: a Entajuda, a Microsoft Portugal e Instituto Superior Técnico. O objetivo era levar até um conjunto de instituições de solidariedade social um serviço que lhes permitisse operar, enquanto organizações, de forma mais eficiente, livre de preocupações além daquelas que se consideram essenciais na sua atividade. Este documento relata e descreve a atividade desenvolvida, não apenas por mim mas também por outras pessoas envolvidas no projeto.

ONDE ESTÃO AS PALAVRAS (HAVE?)

# 1 INTRODUÇÃO

N o âmbito da unidade curricular “Portfolio Pessoal A”, os alunos são incentivados a realizar atividades que permitam ao aluno desenvolver capacidades que não se desenvolvem naturalmente ao longo do curso. Sendo o **IST!** (**IST!**) uma escola de engenharia, com um ensino extremamente técnico, há uma tendência natural para deixar de parte outros aspectos importantes na formação de bons profissionais como o trabalho de equipa, a comunicação com colegas de outras áreas ou simplesmente a capacidade de efetuar uma gestão de tempo eficiente.

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 ARRANQUE DA ATIVIDADE

A atividade iniciou-se na última semana de março tendo-se dado início aos primeiros passos para distribuir papéis e organizar equipas. Esta fase inicial prolongou-se por cerca de 3 semanas.

## 2.1 Reunião no IST!-Taguspark

No dia 28 de março de 2014 realizou-se a primeira reunião, na sala 1.22 do **IST!**-Taguspark, envolvendo a coordenadora de todo o projeto, Joana Villas-Boas, a Vera Bicho da Entrajuda e os vários alunos que se inscreveram na atividade. Nesta reunião começou-se por separar os voluntários em três equipas:

- **Equipa de Campo:** composta pelos voluntários que se deslocariam às instituições.
- **Equipa de Suporte:** responsável por oferecer suporte à equipa de campo assim como pelo trabalho de preparação, a realizar antes das deslocações às instituições.
- **Equipa de Coordenação:** responsável por coordenar as diferentes partes do projeto, nomeadamente as equipas de suporte e campo com a Entrajuda, ajudando no agendamento das várias etapas.

A equipa de campo foi depois dividida em sub-equipas, cada uma ficando alocada a uma instituição á qual se teriam mais tarde de deslocar.

[illegible]

## 2.2 Agendamento de formação

Antes de nos deslocarmos às instituições foi necessário receber formação a fim de estarmos preparados, sabendo exatamente o que tínhamos de fazer, para as visitas às instituições.

A formação teria de preencher totalmente um dia. Durante esta fase, não houve muita atividade, estando apenas a equipa de coordenação a tentar encontrar uma data conveniente para os voluntários.

## 3 FORMAÇÃO NA MICROSOFT

A formação que os voluntários receberam foi dada na sede da Microsoft Portugal, no Parque das Nações, no dia 21 de abril de 2014. A hora de início foi por volta das 9h30m com a presença de cerca de 20 pessoas. Decorreu numa divisão no último piso do edifício onde, ao que me pareceu, se realizam reuniões e apresentações sobre os vários produtos e serviços da Microsoft, extremamente bem equipada para o o propósito.

Durante a manhã a formação focou-se em explicar no que consiste o Office 365 e nas vantagens que um serviço como este pode ter para as empresas, na comunicação entre diferentes departamentos, na partilha de documentos, no planeamento de reuniões ou outros eventos relevantes, na possibilidade de realizar conferências e muito mais. Estas vantagens poderiam depois ser explicadas às pessoas das instituições, como é que elas poderiam tirar partido das funcionalidades do serviço para melhorar a execução de algumas das suas tarefas. Após esta apresentação, foi-nos então explicado como é que o serviço funciona em termos técnicos e o que teria de ser feito para oferecer o mesmo às instituições de solidariedade social.

A primeira sessão terminou por volta das 13h, altura em que foi servido almoço a todos os participantes da formação, junto à sala onde decorreria a mesma. A segunda sessão começaria por volta das 15h. Durante este intervalo os participantes estiveram livres para descontrair, podendo aproveitar o bom tempo que fazia para passeios na zona.

Para a segunda sessão foi-nos apresentado

outro formador que se especializa em *Sharepoint*, um dos “cantos” do Office 365. Durante a sessão foram-nos mostradas as potencialidades do *Sharepoint*, o que é que tem de interesse para empresas e o que é que poderíamos transmitir ou criar para as instituições. Esta sessão prolongou-se até cerca das 17h30m.

No final da formação foi-nos dada a oportunidade de participarmos numa visita guiada pelo edifício, de conhecer a sede em Portugal de uma das maiores e mais famosas empresas da nossa área. No final desta, já no fim do dia, aproveitamos para conversar com os formadores sobre outros temas como o ambiente e o dia a dia de um empregado da Microsoft, que oportunidades existem e como é que alguns dos empregados chegaram ali.

É preciso destacar um certo nível de informalidade que se manteve durante toda a formação que ajudou à participação mais ativa das pessoas que estavam a assistir.

## 4 ANTES DAS DESLOCAÇÕES

Após a formação seguiu-se um período de inatividade que se pode justificar pelo facto de que apenas podíamos prosseguir com a atividade depois de a Microsoft garantir o licenciamento do serviço às instituições e também que a equipa de suporte fizesse o trabalho necessário para podermos configurar o serviço nas diferentes casas das instituições.

Durante este período acabaram por desistir da participação no projeto piloto algumas das instituições inicialmente previstas. A recolha de informações das mesmas mostrou também que a quantidade de trabalho exigido variava muito pelo que foi necessário redistribuir os elementos da equipa de campo. A equipa de coordenação voltou a recolher a disponibilidade dos elementos da equipa de campo, através de inquéritos online.

A nova distribuição ditou que eu me deslocaria até à sede das Aldeias de Crianças SOS em Alcântara, Lisboa, no dia 29 de maio. Na verdade acabaria por me deslocar a outros dois locais, um em substituição de um colega que não estaria presente e outro apenas por achar que ainda podia contribuir, mais ainda por já saber o que esperar nas visitas.

## 5 VISITAS ÀS INSTITUIÇÕES

O escalonamento das deslocações dos elementos da equipa de campo ditou que eu me teria de deslocar à sede da associação Aldeias de Crianças SOS em Lisboa. No entanto, acabei por me deslocar também a mais duas casas: o Centro Juvenil SOS em Rio Maior e ainda o Banco do Bebê na Maternidade Alfredo da Costa em Lisboa.

### 5.1 Centro Juvenil SOS - Rio Maior

A primeira visita que fiz foi ao Centro Juvenil SOS perto de Rio Maior. Não estava programada a minha ida a esta casa, ficando esta a dever-se ao facto de um dos escolhidos para a ocasião não ter confirmado se poderia ou não estar presente sobrando apenas uma pessoa para fazer 200km e ainda efetuar todo o trabalho sem ajuda. Perante a situação, foi-me pedido que fizesse a visita com o meu colega mas mantendo ainda a confirmação de que estaria presente em Alcântara dois dias depois.

A visita estava prevista para as 15h portanto a partida, do Taguspark, foi às 13h30m em viatura privada. A despesa resultante desta ou qualquer outra deslocação seria coberta pela Entrajuda, sendo apenas necessário apresentar comprovativo(s) da(s) mesma(s).

A chegada a Rio Maior ocorreu por volta das 14h30m, embora não tivéssemos ido diretos para o destino uma vez que a morada fornecida não se conseguia encontrar no aparelho GPS que usámos. Para lá chegarmos foi-nos sugerido que contactássemos a Dr.<sup>a</sup> Raquel Vargas do Centro Juvenil SOS de Rio Maior, para que nos guiasse desde a cidade de Rio Maior até ao local onde tínhamos de ir.

Fomos recebidos por três pessoas embora duas delas estivessem de saída. Após uma breve apresentação, explicação do que iríamos fazer e estudo do local, eu e o meu colega demos início ao trabalho.

Infelizmente as circunstâncias que encontrámos não foram as mais favoráveis, como uma ligação à internet algo lenta e problemática, uma ligeira confusão com o trabalho que deveria ter sido realizado pela equipa de suporte e ainda o facto de até

à data a Microsoft ainda não ter libertado as licenças que seriam utilizadas para esta instituição. Isto acabou por resultar em alguns problemas com que tivémos de lidar levando no entanto a que a nossa intervenção durasse muito mais do que o esperado, tanto por nós como pelas pessoas que trabalham no local. Felizmente que acabou por não ser incómodo para ninguém tendo o trabalho sido feito o melhor possível, sendo que o resto poderia ser feito remotamente.

O facto de sermos apenas dois, sem qualquer contacto prévio com as funcionárias, e ainda apenas uma funcionária ter permanecido no local fez com que grande parte da visita se ficasse pelo nosso trabalho não havendo muitas oportunidades para conhecer o trabalho feito no local e como é que o serviço da Microsoft poderia trazer vantagens.

Concluimos a nossa visita por volta das 20h, altura em que já tinham chegado ao centro várias crianças, ocupando os poucos funcionários que lá estavam.

### 5.2 Aldeias de Crianças SOS - Lisboa

Dois dias após a viagem até Rio Maior, foi a vez de me deslocar até à sede das Aldeias de Crianças SOS, em Lisboa. Nesta visita estava planeada a presença de 4 elementos da equipa de campo, incluindo eu. A visita teria início às 9h podendo prolongar-se até ao final do dia.

Cheguei ao local por volta das 9h15m, sendo recebido pela Joana Villas-Boas que já tinha chegado antes, juntamente com outros elementos, e iniciado algum do trabalho. Fui apresentado a todos os funcionários da instituição ficando desde logo a conhecer o local e as pessoas com quem iria, muito provavelmente, passar o resto do dia.

Enquanto os meus colegas iam fazendo o seu trabalho noutras divisões da sede eu comecei, por volta das 9h45m no gabinete da diretora financeira uma vez que a mesma nos alertou para alguma urgência em poder retomar a atividade normal. Enquanto trabalhava no computador da diretora a mesma colocou-me algumas questões sobre o que estávamos a fazer, que vantagens traria, se alguém daria formação e, sobretudo, se continuaria a poder

executar as suas tarefas rotineiras sem problemas. Expliquei o que é o serviço Office 365 da Microsoft e o que ele tem de vantajoso para empresas e instituições, garantindo que poderia fazer o seu trabalho como sempre faz embora agora tivesse à disposição um serviço, com certas funcionalidades, que lhe permitia fazer um pouco mais e melhor em algumas das suas tarefas habituais. Ao fim de quase três horas libertei o computador para que a diretora pudesse voltar ao trabalho.

Uma vez que o trabalho em Rio Maior não tinha ficado completo e como de todos os elementos presentes eu era o que tinha melhor conhecimento do mesmo foi-me pedido que completasse, remotamente, o trabalho nas máquinas de Rio Maior. Não demorei mais do que uma hora nesta tarefa.

O resto do dia passei numa sala juntamente com duas senhoras que decidiram trocar de computador no mesmo dia da nossa intervenção. O problema desta troca é que a transição teria que manter tudo (emails, ficheiros, contas, etc.). A tarefa por si só já é bastante demorada e se tiver de ser feita ao mesmo tempo que a pessoa tenta fazer o seu trabalho, torna-se num problema bastante complicado de gerir. Alguns dos passos deste processo chegavam a demorar 30min, tempo que aproveitava para verificar como estava o trabalho dos meus colegas e ajudar onde quer que fosse preciso.

O convívio entre os funcionários e os voluntários foi sendo mantido com relativa facilidade devido à demora de alguns passos. Qualquer dúvida ou problema que surgisse, havia sempre alguém para tratar do assunto. Foi-nos, inclusive, oferecida uma pequena refeição uma vez que não tínhamos feito qualquer pausa para almoço para aproveitarmos enquanto os computadores estavam livres e portanto não perturbássemos o trabalho das pessoas.

A meio da tarde, a Joana Villas-Boas juntou várias trabalhadoras da sede para lhes explicar e demonstrar as funcionalidades do serviço que tínhamos acabado de configurar nas suas máquinas. Mostrou como podem partilhar documentos, notas, alertas de eventos ou outras informações através do sharepoint em vez de por email. Demonstrou também as potencialidades de conferência do *Lync*, ao colocar

várias funcionárias na mesma conferência. Esta funcionalidade é particularmente útil quando é necessário contactar alguém de outra casa das Aldeias de Crianças SOS como, por exemplo, a de Rio Maior. Outra grande vantagem explicada era o serviço de email que é muito superior ao que possuíam, não por ser possível aceder a partir de qualquer *browser*, através do portal do Office 365, como resolvia alguns problemas que tinham com o seu fornecedor atual.

No final do dia, ao planear a próxima visita foi necessário fazer novo ajuste no escalonamento das deslocações. Um dos elementos que não esteve presente na sede de Alcântara teria que participar no dia seguinte, caso contrário não teria outra oportunidade de fazer parte da atividade. Confirmei então a sua disponibilidade para o dia seguinte, passando essa informação à Joana Villas-Boas. Depois disto, terminámos o nosso trabalho na sede da associação, já por volta das 20h.

### 5.3 Banco do Bebê - Lisboa

Tal como a visita ao Centro Juvenil SOS de Rio Maior, a minha visita ao Banco do Bebê também não estava planeada no escalonamento. A mesma deveu-se ao facto de considerar que não só poderia ser extremamente útil devido à experiência nas duas visitas anteriores, já sabendo muito bem o que teria de ser feito, como achei conveniente para o colega que levei comigo, convidado na véspera a estar presente, que este fosse com alguém que o guiasse e ajudasse.

À chegada, por volta das 11h, a primeira coisa que fiz foi contactar a Joana Villas-Boas para que nos indicasse como chegar ao Banco do Bebê uma vez que este está dentro da Maternidade Alfredo da Costa. Poucos minutos depois surgiu um dos elementos que já tinha chegado ao local e que nos guiou até às instalações do Banco do Bebê, no topo do edifício. Para lá chegar, a partir da entrada para o serviço de Urgências era necessário percorrer um longo caminho dentro da maternidade.

Uma vez que tínhamos chegado quase duas horas depois dos nossos colegas, muito do trabalho estava já adiantado, também pelo facto

de a Joana Villas-Boas e o seu associado se deslocarem com frequência até ao local pelo que muitas das preocupações que existiram nas Aldeias de Crianças SOS não existiram no Banco do Bebê, facilitando e acelerando imenso o processo. Nas máquinas que estavam no local, foi apenas necessário certificarmo-nos de que o que já tinha sido feito estava de facto a funcionar como devia.

Novamente, a atividade foi desenvolvida ao mesmo tempo que as funcionárias e voluntárias realizavam as suas tarefas habituais com a exceção de um pequeno intervalo em que a equipa do Banco do Bebê aproveitou para descontrair com os voluntários do projeto piloto, com alguma animação preparada por algumas das voluntárias.

Para o período da tarde chegaram mais dois elementos para ajudar, havendo nesta altura 6 voluntários no total. Durante este período o foco esteve na Guarda onde um voluntário sozinho visitou mais uma casa das Aldeias de Crianças SOS. Uma vez que o trabalho no Banco do Bebê estava feito, os 6 voluntários ajudaram, por via remota, o único presente na Guarda utilizando os computadores do Banco do Bebê. é bom lembrar que embora quase tudo pudesse ser feito por via remota, era extremamente recomendado que fosse feito por alguém presente no local a fim de poder contar com a presença do dono do computador e utilizador final do serviço. A opção de efetuar o trabalho remotamente surgiu devido à impossibilidade de poder prolongar a atividade por mais tempo com mais deslocções.

Esta deslocação acabou por ser relativamente simples, sem grandes contratempos pelo que nos permitiu terminar a atividade por volta das 17h30m.

## 6 CONCLUSÃO

O projeto-piloto, organizado pela Joana Villas-Boas e a Entrajuda, com o apoio da Microsoft e do Instituto Superior Técnico procurou fornecer, a algumas instituições de solidariedade social, um serviço desenhado para ambientes empresariais, com funcionalidades que permitem melhorar alguns aspectos do seu funcionamento como a gestão e partilha de docu-

mentos, serviço de email de grande fiabilidade mantendo o mesmo domínio e ainda tornar a comunicação mais eficiente através do *Sharepoint* e do *Lync*, da Microsoft.

Uma vez que se tratou de um projeto piloto, o objetivo principal era perceber como é que pode ser feita esta transição nas instituições e, no fundo, servir de teste para novas iniciativas no futuro procurando melhorar alguns dos aspectos negativos que surgiram. Efetivamente, o serviço ficou pronto a funcionar em pelo menos 4 locais, embora a verdadeira utilidade que este tem nesses locais não seja conhecida pois requer alguma adaptação da parte dos utilizadores.

Da minha parte, termino uma participação ativa, tomando a iniciativa de participar e ajudar em mais que uma ocasião, efetuando por vezes mais do que estava inicialmente planeado.

Neste tipo de documento (Técnico)  
a Conclusão deve começar com  
um resumo do assunto abordado  
e depois deve realçar os resultados

## APÊNDICE

### COMPROVATIVOS DE EXECUÇÃO

DAR TEMPO POR UMA CAUSA

Voluntariado, Cidadania e Responsabilidade Social



OBRIGADO



Junho de 2014