

# Apoio informático a idosos na Fundação São João de Deus

João Pedro Lopes Ferreira

## Relatório de Aprendizagens

**Resumo**—As actividades que realizei ao longo deste semestre, no âmbito da cadeira de Portefólio Pessoal IV, permitiram-me adquirir novas aprendizagens e desenvolvimento das minhas competências sociais, tais como preparação para entrevista, alguns conhecimentos informáticos, e o desenvolvimento da empatia entre as pessoas com que interagi na actividade realizada. Todas estas aprendizagens e competências foram benéficas para o meu nível pessoal e profissional.

**Palavras Chave**—Aprendizagem, competências, informática, conhecimento.

*Desenvolvimento do aspecto Técnico!*

## 1 INTRODUÇÃO

NESTE relatório irei especificar quais as aprendizagens e competências obtidas pela actividade que realizei, durante este semestre no âmbito da cadeira de Portefólio Pessoal IV. Irei começar por descrever o que esperava aprender pela actividade institucional oferecida pelo corpo docente, indicar quais as aprendizagens e competências que adquiri durante a mesma, referir a empatia que criei com as pessoas com o qual trabalhei durante a actividade que desempenhei, e por fim concluir com uma reflexão face às aprendizagens e competências obtidas.

## 2 O QUE ESPERAVA APRENDER COM ESTA ACTIVIDADE

Quando escolhi a actividade institucional oferecida pelo corpo docente de Portefólio pessoal IV, *FSJD - Organização de Eventos para pessoas idosas*, queria melhorar as minhas competências sociais com as pessoas pertencentes a esta faixa etária, pois nunca tinha realizado

trabalho voluntário em conjunto com estas pessoas, e esta actividade era uma oportunidade para conseguir falar mais com este tipo de pessoas, e também conhecer algumas das suas experiências e vivências. Outra razão que me influenciou a escolher esta actividade foi, o que eu poderia aprender através das tarefas que me fossem atribuídas pela actividade que iria desempenhar, como também os conhecimentos que as pessoas com quem ia interagir nesta actividade, me poderiam oferecer.

## 3 APRENDIZAGENS OBTIDAS

Nesta secção do relatório, irei indicar quais as aprendizagens e competências obtidas pela actividade que realizei ao longo do semestre. Obtive-as através das seguintes componentes:

- 1) Entrevista
- 2) Organização da actividade
- 3) Aprendizagens obtidas durante a execução da actividade
- 4) Empatia com as pessoas com quem trabalhei

*Manuscr.*

### 3.1 Entrevista

Quando marquei uma reunião com a coordenadora Sandra Silva, para o dia 13 de Abril, para discutir as tarefas que eu ia realizar na actividade que eu me candidatei para a cadeira de

- João Pedro Lopes Ferreira, nr. 67018,  
E-mail: joao.lopes.ferreira@tecnico.ulisboa.pt, Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscrito recebido dia 6 de Junho, 2015.

(1.0) Excellent	LEARNINGS						DOCUMENT						
(0.8) Very Good	Context × 2	Skills × 1	Reflect × 4	Summ × .5	Concl × .5	SCORE	Struct × .25	Orthog × .25	Exec × 4	Form × .25	Titles × .5	File × .5	SCORE
(0.6) Good	0.5	0.6	0.8	0.4	0.3		0.6	0.8	0.8	1.0	1.0	1.0	
(0.4) Fair													
(0.2) Weak													

Portefólio Pessoal IV, pensei que apenas ia receber informações de como se organizava eventos para as pessoas idosas que frequentavam a fundação São João de Deus, e que depois me era atribuído determinados eventos, e eu teria que os organizar ou ajudar na sua organização, com o apoio de outros voluntários. O que me levou a não reflectir em qualquer tipo de evento, que eu pudesse organizar para estas pessoas, deixando essa tarefa ao encargo da coordenadora.

Não podia estar mais errado, pois durante a entrevista depois de explicar as razões que me levaram a escolher esta actividade, a coordenadora Sandra perguntou-me que ideias de eventos é que eu tinha, em que eu pudesse organizar e realizar para os idosos que frequentavam a fundação. Disse-lhe algumas das ideias que me surgiram como meter os idosos a jogar bingo ou dominó, ou realizar sessões de leitura ou exercício físico. No entanto a coordenadora disse-me que as ideias que apresentei não tinham grande interesse por parte das pessoas idosas, e dificilmente conseguiria cumprir as 20 horas, necessárias para a conclusão desta actividade. A coordenadora para me ajudar mostrou-me o catálogo de eventos que existiam na fundação para as pessoas idosas, e felizmente o evento *Informática para todos*, era algo que eu conseguia organizar perfeitamente, pois encontra-se ligado ao curso profissional de Engenharia Informática de Computadores, que estou a completar no Instituto Superior Técnico, como também precisavam de um voluntário para ajudar a responsável pela organização do evento, a voluntária Maria José, pois ela não tinha conhecimentos para ser capaz de responder a eventuais dúvidas que pudessem surgir das pessoas idosas, que frequentavam o evento referido.

Senti então que esta situação não poderia acontecer de novo, pois a coordenadora Sandra deu-me esta oportunidade, e eu não preparei nenhum tipo de ideias, para a organização de eventos aos idosos que os poderiam frequentar. Acabou por revelar da minha parte um pouco de displicência e seriedade, na organização desta actividade, como um pouco de desrespeito pela oportunidade que a coordenadora Sandra me ofereceu.

Aprendi então, que tenho que preparar futuras entrevistas com antecedência e seriedade, pois é um dos passos mais importantes que pode estabelecer a diferença entre ser colocado num posto de trabalho que me candidatei, ou não. Ao realizar uma preparação prévia, também seria capaz de mostrar ao empregador, que estava sério e empenhado, em desempenhar as funções que me fossem impostas, para o posto de trabalho que me candidatei.

### 3.2 Organização da actividade

De modo a conseguir responder eficientemente às dúvidas das pessoas idosas que frequentavam a actividade, eu e a Maria José resolvemos que cada um estaria responsável pelas dúvidas de um dos idosos presentes, respondendo primeiro aos problemas daqueles que apresentavam as suas dúvidas em primeiro lugar, e quando resolvíamos uma das suas dúvidas, e existisse outra pessoa que ainda não tinha sido ajudada, aquele que estivesse livre de nós os dois, ia ajudar nas dúvidas dessa pessoa. Quando a Maria José não sabia resolver o problema de uma das pessoas que estava a ajudar, ela dizia-me para quando eu tivesse disponibilidade, ir ajudar essa pessoa.

Um aspecto que aprendi com o desenvolvimento desta actividade foi como ensinar eficazmente, certas dúvidas que as pessoas idosas tinham, de modo as conseguissem fazer sem nenhum tipo de ajuda. Nos primeiros dias de voluntariado, a minha estratégia, era demonstrar passo a passo como se resolviam os problemas apresentados pelos participantes da actividade. Reparei que a maioria deles, trazia um bloco de notas, para tomar apontamentos das acções que eu fazia, para resolver as tarefas por eles imposta. Pensei que com a minha demonstração, mais os apontamentos por eles tirados, que os participantes tinham compreendido o que eu tinha feito, seriam capazes de resolver esses problemas sem dificuldades. No entanto esse método não foi consensual em todos os casos, invocando os casos de fazer publicações pelo Facebook da senhora Manuela Borges ou a pesquisa por motores de busca da Internet da senhora Erçilia Antunes. Como reparei que ao lhes pedir para repetir todos os

passos necessários, para resolver essas tarefas, uma ou duas vezes, foram capazes de assimilar totalmente o que teria que ser feito para resolver as tarefas referidas. Decidi então aplicar essa estratégia na resolução de dúvidas futuras, por parte dos participantes.

Outro factor importante para as dúvidas apresentadas foi a calma e paciência que eu e a Maria José tínhamos de ter, na resolução das tarefas por parte dos participantes. Tarefas que maioria das pessoas familiarizadas com o funcionamento de computadores, resolviam com facilidade e em pouco tempo, como escrever num editor de texto ou fazer uma pesquisa através de um motor de busca na Internet, demoravam mais tempo a serem resolvidas pelos participantes da actividade, pois não tinham muita experiência na utilização de computadores. Explicando o que fazer em cada tarefa, passo a passo, com calma e sem índices de pressão, levou a que os participantes fossem capazes de conseguir resolver as suas dúvidas, por intermédio da nossa ajuda, e que fossem capazes de as resolver futuramente, sem dificuldades.

*Enviar!*

### 3.3 Aprendizagens obtidas durante a execução da actividade

Nesta secção do relatório, vou referir algumas das aprendizagens que obtive pelas tarefas que despenhei durante a actividade.

Uma das aprendizagens obtidas foi como receber um recibo de leitura, no serviço Microsoft Outlook. Um dos problemas apresentados pela senhora Maria Santos, consistia em como enviar um recibo de leitura em conjunto com uma mensagem enviada por email, no serviço Microsoft Outlook. Eu nunca tinha ouvido falar deste tipo de recibo, e a senhora Maria, explicou-me que tratava-se de uma mensagem que o remetente recebia, quando o destinatário abria o email enviado pelo remetente, indicado que o destinatário tinha recebido e lido o email enviado. Infelizmente durante o tempo da sessão, eu e a Maria José não conseguimos resolver a dúvida da senhora Maria. Tentei resolver mais atentamente o problema quando cheguei a casa. Depois de alguma pesquisa, consegui saber que no menu de ferramentas do

Microsoft Outlook, ao carregar pela ordem das opções *Ficheiro, Opções, Mail, Encalço*, depois em *Para todas as mensagens enviadas* e assinalar a opção *Enviar recibo confirmando que a mensagem foi entregue ao destinatário*. Infelizmente não pude explicar como se resolvia este problema à senhora Maria Santos, pois não voltou a comparecer em sessões posteriores. Penso que este conhecimento que adquiri pode ser útil, para quando eu envio uma mensagem por email, queira saber de imediato quando a mensagem chegou ao destinatário.

Outras das aprendizagens obtidas foi como fazer um blog na Internet, aprendi a fazer esta tarefa, devido à dúvida que a senhora Maria Lurdes. Como não tinha conhecimento de como se fazia um blog na Internet, decidi pesquisar como era feito, para ser capaz de ajudar a senhora Maria Lurdes. Uma das pesquisas que obtive pelo motor de pesquisas Google, foi o serviço Blogger, que era uma ferramenta weblog grátis feita também pela Google. Reparei que o modo de como criar um novo blogue a partir deste serviço era bastante simples, tinha que carregar em *Blogue Novo*, escolher um título e um endereço para o blogue que eu queria criar, escolher um dos modelos de interface pré-definidos que o serviço oferecia e por fim confirmar a escolha de todas estas opções. Depois disto o blogue encontrava-se criado e para criar novas mensagens, tinha-se de carregar no botão *Criar nova mensagem* e depois de escrever a mensagem desejada, carregar no botão *Publicar*. Penso que estes conhecimentos que adquiri podem ser úteis, se eu um dia estiver disposto a criar o meu próprio blogue, para a minha família e os meus amigos o visualizarem, ou dizer a eles como se faz um blogue, caso tenham interesse em fazer um.

Por fim aprendi como se consegue colocar o instalador de uma versão do Microsoft Windows, através de uma USB pen-drive, pelo programa *Windows 7 USB/DVD Tool*. Aprendi também que a instalação de um sistema operativo por uma pen-drive era muito mais rápida, do que a instalação por um CD ou DVD. Embora não tenha conseguido instalar no computador da fundação uma versão do Windows XP PT, pelo uso de uma pen-drive, irei ex-

perimentar novamente esse método quando tiver que instalar um sistema operativo num computador.

### 3.4 Empatia com as pessoas com quem trabalhei

Nesta secção do relatório, vou referir a empatia que criei com as pessoas com quem trabalhei na realização desta actividade, desde os seus funcionários até aos idosos que participaram na actividade que realizei ao longo do semestre.

Quero começar por falar da empatia que criei com o porteiro da fundação Luís Santos. Eu devido aos horários dos transportes públicos, que usava para me dirigir à fundação, chegava sempre entre 10 a 20 minutos mais cedo. Quando chegava, o senhor Luís cumprimentava-me sempre e falava sempre um pouco comigo, de maneira a não comprometer o seu trabalho como porteiro. Fiquei muito grato com o senhor Luís por ter sido muito simpático e ter conversado comigo enquanto eu esperava que a voluntária Maria José, e as pessoas que iam comparecer no evento da actividade que realizei aparecessem.

Depois quero referir a voluntária Maria José, que foi sempre bastante simpática não só para mim, como também para todos os participantes da actividade desenvolvida. Também nunca deixou de duvidar das minhas capacidades para a resolução de problemas que foram impostos durante a actividade, como o caso do computador portátil da fundação, e apresentou sempre soluções para resolver os casos em que a instalação não teve sucesso.

De seguida refiro as pessoas idosas que participaram nesta actividade. Para além de serem muito amáveis comigo, mostraram sempre uma grande gratidão, quando eu conseguia resolver as dúvidas que me inquiriam, tendo também demonstrado uma grande vontade em aprender e de adquirir novos conhecimentos no âmbito de informática. Também partilhámos algumas das nossas vivências e experiências, quando não existiam mais dúvidas a serem perguntadas.

Penso que a empatia que criei com todas as pessoas com que trabalhei foi muito boa, especialmente porque muitos deles, pediram-me para se possível continuar a exercer as

funções de voluntário no evento "Informática para todos", da fundação.

## 4 CONCLUSÃO

~~Em jeito de conclusão~~, penso que esta actividade permitiu-me adquirir aprendizagens e conhecimentos que ainda não possuía, e ajudou-me a desenvolver as minhas competências sociais.

A nível social, esta experiência foi-me benéfica, pois consegui trabalhar e interagir com diversas pessoas de culturas e vivências diferentes da minha, e consegui ter um ambiente de trabalho agradável com todos aqueles que trabalhei na actividade que realizei.

A nível de aprendizagens, adquiri alguns conhecimentos, que penso que vão ser bastante úteis não só a nível profissional como também a pessoal.

## AGRADECIMENTOS

Queria agradecer a todas as pessoas que trabalharam comigo na actividade que realizei, e por me ter tratado muito bem, ao longo do em que exerci trabalho de voluntariado na fundação. Desejo-lhes muito boa sorte para as suas vidas, tanto a nível profissional como pessoal.

Biv ??