

TECNICO-ENTRAJUDA-365

Ana Caldeira

(Relatório de Actividade) + FIELD TEAM

Resumo— A actividade TECNICO-ENTRAJUDA-365 baseou-se na instalação de software fornecido pela Microsoft na instituição sem fins lucrativos Dar e Receber, de forma a mecanizar a parte informática da mesma; desta forma, os funcionários podem focar-se na sua missão: ajudar. Para isto, foi necessária uma formação com especialistas no software, o Office 365, formação essa providenciada nas instalações da Microsoft. As ferramentas instaladas nos computadores da instituição revelaram ser de grande importância para a mesma, uma vez que facilitam a comunicação entre os funcionários e adicionam funcionalidades úteis ao dia de trabalho.

Palavras Chave—Portfólio, voluntariado, Office365, Microsoft.

1 INTRODUÇÃO

ESTA actividade foi a escolhida de entre as oferecidas porque se revelou uma forma de contribuir para o sucesso de uma instituição com responsabilidade social através dos conhecimentos técnicos adquiridos no curso. A ENTRAJUDA tem como principais objectivos:

- 1) Aconselhar instituições sem fins lucrativos sobre práticas de gestão de forma a aumentar a sua eficiência e eficácia;
- 2) Conseguir criar uma ligação entre doadores e despriveligiados, permitindo a criação de uma forte corrente de solidariedade;
- 3) Possibilitar e simplificar a participação de pessoas e de empresas, mobilizando voluntários, parceiros e benfeitores que, voluntariamente, queiras cooperar com a sua boa vontade, trabalho, conhecimento e talento.

A instituição que tive a sorte de visitar, por compatibilidade de calendário foi a Dar e Receber. Esta instituição tem como principal objectivo "promover a doação de produtos não alimentares e equipamentos a instituições So-

ciais e Organizações não lucrativas, simplificando o processo e facilitando o contacto entre quem quer doar e quem precisa de receber" [1]. Com a doação das licenças do Office 365 às instituições, apenas era necessária a sua correcta instalação nos computadores dos funcionários, que passou a ser a função do grupo de voluntários. O grupo de voluntários foi então dividido em três equipas:

- Field Teams: conjunto de equipas que esteve nas instituições a implementar o software.
- Coordination Team: colegas que tinham como função organizar as field teams, distribuir os contactos e esclarecer dúvidas relativamente às deslocações.
- Support Team: colegas responsáveis pela criação das contas de e-mail de todas as instituições e resolução de problemas relacionados com o software.

De forma a que o grupo se familiarizasse com o software, ocorreu uma formação com os engenheiros David Mota e André Cigarro nas instalações da Microsoft, sessão gravada e transmitida através de um dos serviços do próprio Office365, o Lync. Quando a oportunidade da deslocação à instituição surgiu, dirige-me à Dar e Receber para actualizar os computadores com o novo software.

- Ana Caldeira, n. 73975,
E-mail: ana.caldeira@tecnico.ulisboa.pt,
aluna do curso de Engenharia de Telecomunicações e Informática,
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscrito entregue a 20 de Junho de 2014.

	ACTIVITY					DOCUMENT						
	Objectives x2	Options x1	Execution x4	S+C x1	SCORE	Structure x0.25	Ortogr. x0.25	Gramm. x0.25	Format x0.25	Title x0.5	Filename x0.5	SCORE
(1.0) Excelent												
(0.8) Very Good												
(0.6) Good												
(0.4) Fair												
(0.2) Weak												
	1.8	0.8	3.2	0.8	6.6	0.2	0.25	0.25	0.23	0.5	0.5	1.43

2 OBJECTIVOS

O grande objectivo desta actividade é apoiar instituições sem fins lucrativos através dos conhecimentos técnicos para

- Configurar os novos e-mails associados à licença do Office365 no Outlook de cada um dos utilizadores das 6 máquinas
- Migrar os mails das contas antigas para as novas contas
- Instalar o Lync
- Instalar o LogMeIn para acesso remoto

3 TRABALHO DESENVOLVIDO

3.1 Formação na Microsoft

Com o objectivo de familiarizar a equipa de voluntários com o Office 365, fomos convidados a participar numa formação nas instalações da Microsoft, no Parque das Nações, dada pelos Engenheiros David Mota e André Cigarro. Esta formação teve como principais focos apenas 3 dos serviços que o Office 365 oferece, serviços estes a implementar nas instituições:

- Exchange: para aceder ao e-mail de trabalho, calendário e contactos a partir do pc, telemóvel ou qualquer dispositivo portátil.
- Lync: cliente de mensagens instantâneas e videoconferência.
- Sharepoint: para a criação da intranet da empresa de forma a gerir mais facilmente os conteúdos e documentos.

Para além da apresentação das ferramentas, fomos fornecido um conjunto de pontos chave a tratar durante as visitas às instituições, o que ajudou imenso na estruturação da visita. É de referir que os colegas que não puderam participar na formação, tiveram a oportunidade de assistir à mesma através de uma videoconferência por Lync, conseguindo que toda a informação chegasse a todos.

3.2 Visita à instituição Dar e Receber

Assim que surgiu a oportunidade, dirigi-me à associação Dar e Receber, onde fui recebida com enorme curiosidade e abertura relativamente à nova forma de trabalhar. Apresentei os benefícios que o Office 365 trará à empresa, e, de imediato, o responsável pelo IT



Figura 1. Grupo de voluntários após a formação.

demonstrou muito interesse em acompanhar o processo de implementação do serviço, não só para conhecer, mas para poder replicar noutros computadores e acelerar o processo de implementação. A primeira tarefa foi configurar o Outlook com as novas contas de e-mail em cada sessão de utilizador de cada máquina. Ocorreu um erro na configuração de um dos e-mails num portátil, e foi aí que a ajuda da Joana Villas-Boas se tornou uma enorme mais valia: contactou de imediato o suporte da Microsoft, que nos acompanhou remotamente durante o procedimento de configuração e informou-nos que o problema se devia a actualizações em falta - embora o responsável pelo IT da instituição tivesse actualizado o sistema operativo, ao procurarmos mais actualizações foram sugeridas algumas que, embora opcionais, ao serem instaladas permitiram a configuração do Outlook. Depois de todos os 6 computadores terem as contas de e-mail correctamente configuradas (alguns computadores com vários utilizadores, e ainda, alguns utilizadores com várias contas de e-mail), passou-se à instalação do Lync, e é aqui que nos deparámos com outro problema: o Lync não permitia fazer o login. Ao tentar perceber a fonte do problema, verificámos que as definições de DNS da instituição para o Lync estavam mal configuradas pelo fornecedor. Fez-se o pedido para correcção das definições e, para que depois do fornecedor configurar correctamente as definições, instalei em todos os computadores um software de acesso e controlo remoto.

4 CONCLUSÃO

A actividade revelou-se muito importante para ambos os intervenientes no processo: por um lado, os funcionários da instituição passam a usufruir de um excelente serviço, com imensas funcionalidades úteis ao dia de trabalho, funcionalidades essas que passam a agilizar a gestão de documentos e conteúdos; por outro, introduziu-me a uma das 4500 entidades sociais que fazem parte da implementação das políticas sociais em Portugal, a Dar e Receber, permitiu-me interagir com Engenheiros experientes na minha área de trabalho e treinar a resolução rápida de problemas - a instalação do software ocorreu no escritório da instituição, nos computadores de cada funcionário. Uma vez que a implementação foi feita num dia de trabalho, era importante actualizar os computadores e libertá-los o mais depressa possível, de forma a que os funcionários pudessem retomar as suas actividades sem atrasos significativos. Um dos objectivos da actividade não foi totalmente cumprido: as definições de DNS tinham sido mal configuradas pelo fornecedor, então não foi possível fazer login no Lync em nenhum computador. Para colmatar a situação, deixei instalado em todas as máquinas software de acesso e controlo remoto. Assim, quando as definições de DNS estiverem correctamente configuradas, será possível confirmar a funcionalidade do Lync a partir de qualquer ponto, sem necessidade de deslocação à instituição. Assim que todo o software estiver a 100%, realizar-se-á uma reunião via Lync para demonstrar o funcionamento tanto do próprio Lync como do Sharepoint.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a Joana Villas-Boas pelo apoio incansável na implementação do software e no esclarecimento de dúvidas técnicas durante a visita à instituição; ao João Carvalho, da equipa de suporte, pela prontidão no encaminhamento da lista de e-mails e respectivas passwords a configurar nos computadores; aos Engenheiros David Mota e André Cigarro pela amizade, tanto na formação como durante a visita às instalações da Microsoft, onde partilharam a própria experiência enquanto estudantes

de Engenharia; e, como não poderia deixar de ser, ao Professor Rui Cruz, pela oportunidade de participar numa actividade que, com toda a certeza, fará a diferença em cada vida que as mudanças implementadas vão tocar.

REFERÊNCIAS

- [1] <http://darereceber.pt/bancodebensdoados/sobre-o-bbd.aspx>

Neste tipo de documento a
Conclusão deve resumir o
assunto abordado e de frisar
valer o resultado obtido.

APÊNDICE

COMPROVATIVO DE EXECUÇÃO



Certificado

Certificamos que o aluno(a) Ana Caldeira 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