

Apoio Técnico Informático no DECivil

Guilherme de Sousa Aranha

Relatório de Actividades

Resumo—Neste relatório pretendo descrever as várias fases do meu percurso no DECivil(Departamento de Engenharia Civil), desde o desenvolvimento do meu primeiro CV, ao processo de candidatura, entrevista e posterior acti-vidade de suporte informático aos funcionários do departamento.

Palavras Chave—Curriculum Vitae, Candidatura, Entrevista, Suporte Informático, Registo de Utilizadores, Instalação de Software, Reparação, DECivil, Laboratório de Mecânica Computacional(LMC), Parque Informático.

Excluído! Não deveu ser mais que 5 ou 6!

1 INTRODUCTION

Engl??
A actividade que escolhi para a realização da cadeira de Portfólio Pessoal III, foi a de suporte técnico para o Departamento de Engenharia Civil, através de uma bolsa de introdução à investigação, pois tratava-se de uma actividade que já queria realizar há algum tempo, mas que ainda não tinha surgido oportunidade.

O Departamento de Engenharia Civil é um departamento com um parque informático de volume relativamente grande, tendo aproximadamente 1000 computadores registados; este número engloba tanto computadores que são propriedade do Instituto Superior Técnico, bem como computadores pessoais dos Professores do departamento.

O suporte técnico é prestado a todos os membros do DECivil: corpo docente, secretariado, bolseiros e outros funcionários que garantem o bom funcionamento do edifício.

2 ELABORAÇÃO DO MEU PRIMEIRO CURRICULUM VITAE

Dado que esta é a minha primeira actividade profissional, até à data de candidatura à bolsa, nunca tinha tido a necessidade de

- Guilherme de Sousa Aranha, nr. 64766,
E-mail: guilherme.de.sousa@tecnico.ulisboa.pt, Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscript received January 23, 2015.

PORQUE MOTIVO ESTÁ EM INGLÊS?

criar um CV, pelo que esta foi a minha primeira actividade em todo este processo. Comecei inicialmente por utilizar a ferramenta web “Europass”, desenvolvida pela União Europeia, para criar o meu CV, mas acabei por não gostar do formato demasiado rígido que esta disponibilizava. Resolvi, então, procurar uma alternativa, que me permitisse customizar mais facilmente o meu CV, sem, no entanto, ir contra as normas recomendadas pela UE.

A opção que mais me agradou foi o módulo “europecv” da linguagem de marcação *Latex*, que me permitiu criar o documento a meu gosto sem quebrar os *standards* do Europass.

3 A ENTREVISTA

Após a análise do meu CV por parte do juri constituído pelos Professores Carlos Manuel Tiago Tavares Fernandes (presidente do Laboratório de Mecânica Computacional) e António Pinto da Costa, fui chamado para uma entrevista, bem como outros 4 candidatos.

A entrevista decorreu na sala de reuniões 4.41 do DECivil, no dia 8 de Setembro de 2014, e teve a duração de aproximadamente 15 minutos, em que me fizeram perguntas de algum rigor técnico sobre as minhas competências, bem como qual a minha motivação e disponibilidade para este trabalho. Dado que a actividade profissional dos Docentes não é directamente ligada às tecnologias, esteve também presente para dar o seu parecer o Eng. José de

| (1.0) Excellent (0.8) Very Good (0.6) Good (0.4) Fair (0.2) Weak | ACTIVITY | | | | | DOCUMENT | | | | | | |
|--|------------------|---------------|-----------------|-----------|-------|--------------------|-------------------|-----------------|-----------------|---------------|------------------|-------|
| | Objectives x2 | Options x1 | Execution x4 | S+C x1 | SCORE | Structure x0.25 | Orthogr. x0.25 | Gramm. x0.25 | Format x0.25 | Title x0.5 | Filename x0.5 | SCORE |
| | 1.6 | 0.7 | 2.8 | 0.7 | 5.8 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.25 | 0.5 | 0.5 | 1.85 |

Castello-Branco, que pertence ao CIIST (Centro de Informática do Instituto Superior Técnico) e desenvolve trabalho na área de Administração de Sistemas.

No dia 11 de Setembro de 2014, recebi o resultado da entrevista, informando-me que tinha sido seleccionado para a vaga disponível para o Laboratório de Mecânica Computacional, para desempenhar tarefas de suporte técnico ao DECivil.

4 O LABORATÓRIO DE MECÂNICA COMPUTACIONAL E O DECIVIL

O Laboratório de Mecânica Computacional do DECivil, foi um laboratório criado em 1991 com o intuito de disponibilizar ao departamento um centro de cálculo e gestão de rede.

Ainda que, hoje em dia, já não seja utilizado para investigação, por razões históricas, o nome manteve-se, sendo actualmente apenas responsável pela gestão e manutenção do parque informático do DECivil.

É neste espaço que eu e o meu colega Carlos Martins (também estudante e bolseiro do Instituto Superior Técnico no curso de Eng. Electrotécnica e de Computadores) desempenhamos as nossas funções, que não requerem atendimento directo com algum dos utilizadores do parque informático.

5 SISTEMA DE TICKETS (RT - REQUEST TRACKER)

De forma a ajudar os órgãos de gestão do IST, o CIIST disponibiliza um sistema de tickets que mantém o registo de ocorrências para várias áreas.

O suporte técnico do DECivil, para manter registo dos problemas que vão surgindo, possui, então, uma fila própria neste sistema, em que qualquer utilizador que necessite de apoio, envia um email para dsi@ist.utl.pt. Posteriormente, funcionários do CIIST ao receberem a ocorrência efectuem uma triagem, e em caso do problema ser de um utilizador do DECivil, colocam o ticket na nossa fila, para que assim que possível eu ou o meu colega o possamos resolver.

Este sistema permite-nos ter uma visão geral do nosso volume de trabalho, e dar feedback aos utilizadores sobre o estado da situação; por fim, quando o problema se encontra resolvido, é encerrado o ticket.

A actividade consiste em aproximadamente duas horas de trabalho diário, mas devido ao elevado número de problemas que por vezes surgem no departamento, é necessário reforçar essa carga horária com um número acrescido de horas.

6 ACTIVIDADES

As actividades realizadas no desempenho das minhas funções são maioritariamente de dois tipos: resolução de problemas técnicos de cariz informático e prestar alguma formação que seja necessária na utilização de software.

Relativamente à formação, é por vezes necessário explicar como um determinado cliente de email funciona, como utilizar uma impressora em rede, ou como aceder remotamente a uma das workstations de cálculo de estruturas por exemplo. Em suma, qualquer tarefa ligada à área informática, que não implique conhecimento directo de conteúdo de Engenharia Civil ou Arquitectura. *Em suma o CPU É?*

Na parte de suporte técnico realizo todo o tipo de tarefas, como registo de novos utilizadores no domínio do departamento, registo de computadores no servidor para atribuição de endereço IP, instalação de impressoras locais e em rede, formatação de computadores e reparação/substituição de componentes de hardware, instalação de software, recuperação de dados, activação de pontos de rede, remoção de *malware*, entre outros problemas que surjam.

7 CONCLUSÕES

Ainda que a minha actividade não tenha terminado devido à bolsa poder se renovada, posso fazer algumas conclusões relativamente ao desempenho da minha função.

Em termos práticos, penso que tenho conseguido desenvolver um bom trabalho, resolvendo o maior número possível de ocorrências, não prejudicando a qualidade do atendimento prestado aos utilizadores do parque informático do departamento

A minha adaptação foi rápida, pois sentia-me à vontade com este tipo de actividade por já estar habituado a ajudar familiares e amigos com situações semelhantes. A questão de conhecimento técnico não foi, portanto, um problema.

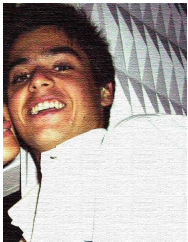
Espero poder continuar a trabalhar no DE-Civil, dando suporte técnico até ao fim do meu percurso académico pois tem sido uma experiência muito positiva.

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

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao Professor Carlos Tiago e ao meu colega Carlos Martins pela boa colaboração e experiência que tenho tido.

?



Eu Me Moi Here I am. I am pursuing my Engineering studies at Instituto Superior Técnico (IST).

APÊNDICE

COMPROVATIVO DE ACTIVIDADE



Departamento de Engenharia Civil,
Arquitectura e Georrecursos,
Laboratório de Mecânica Computacional

Plano de actividades

No âmbito das actividades do Laboratório De Mecânica Computacional (LMC) do Departamento de Engenharia Civil, Arquitectura e Georrecursos (DECivil) o aluno Guilherme de Sousa Aranha, remunerado por uma bolsa suportada por verbas próprias do DECivil, desempenhará as funções de prestador de apoio técnico ao funcionamento do LMC no período compreendido entre 1 de Setembro de 2014 até 31 de Janeiro de 2015. Essas funções compreendem:

- i. Prestar apoio técnico atempado aos utilizadores.
- ii. Registar novos utilizadores.
- iii. Instalar novos utilizadores em rede, instalar impressoras, formatar discos rígidos, etc.
- iv. Instalar *software* que estiver devidamente licenciado nos computadores dos utilizadores do LMC.
- v. Recuperação de dados de discos rígidos danificados e resolver problemas de *hardware*.
- vi. Instalar e manter *software* do equipamento informático do DECivil.
- vii. Instalar equipamento informático de apoio a conferências.
- viii. Ter uma atitude activa no sentido de proteger a rede informática do pavilhão de engenharia civil contra vírus, sabotagens ou utilizações fraudulentas.
- ix. Modernizar e manter permanentemente actualizada a página do LMC.

O aluno Guilherme de Sousa Aranha deve colaborar com os seus colegas do apoio técnico, sempre em sintonia com o administrador de sistemas, com o director do LMC e com a Direcção de Serviços de Informática (DSI). Procurará ainda assegurar um apoio técnico de qualidade, utilizando uma linguagem adequada a não especialistas em informática.

Carlos Manuel Tiago Tavares Fernandes
SIGN HERE

Carlos Manuel Tiago Tavares Fernandes

Lisboa, 19 de Janeiro de 2014

Campus Alameda
Instituto Superior Técnico
Av. Rovisco Pais, 1
1049-001 Lisboa
Tel: +351 218 417 000
Fax: +351 218 499 242

tecnico.ulisboa.pt

Campus Taguspark
Instituto Superior Técnico
Av. Prof. Doutor António Cavaco Silva
2744-016 Porto Salvo
Tel: +351 214 233 200
Fax: +351 214 233 268

A01

Campus Tecnológico e Nuclear
Instituto Superior Técnico
Estrada Nacional 10 (ao Km 139,7)
2695-066 Bobadela LRS
Tel: +351 219 946 000
Fax: +351 219 946 016