

*Onde está o título?*

# Instituto Superior Técnico

## Portfólio Pessoal A

### Voluntário numa IPSS

Gui Balsemão Pereira

(Relatório de Atividade)

**Resumo**— Este relatório tem como objetivo a descrição da atividade que tenho vindo a realizar como voluntário na Associação dos Idosos e Deficientes do Penedo. A atividade centra-se na manutenção do equipamento informático e na realização de ações de formação, para todos os que lidam diariamente com estes equipamentos. Com as crescentes exigências por parte de outras entidades, torna-se cada vez mais essencial garantir o bom funcionamento da área informática, bem como garantir que os colaboradores que trabalham de perto com estes equipamentos, tenham as capacidades necessárias para trabalhar de uma forma eficiente.

**Palavras Chave**—voluntário, colaboradores, formação, computadores

**Q**UANDO surgiu a oportunidade de participar em ações de voluntariado, iniciei a minha colaboração com este centro, onde a minha atividade consiste na manutenção do seu sistema informático, com o principal objetivo de o manter o mais funcional e atualizado possível, garantindo também que todos os colaboradores que realizam tarefas ligadas à informática, tenham os conhecimentos necessários para realizarem essas mesmas tarefas com maior produtividade. Este relatório é iniciado fazendo uma descrição geral do local onde tenho desempenhado as funções que se enquadram na atividade que foi proposta por mim. Na segunda secção é explicado, com maior detalhe, o equipamento informático existente, bem como as tarefas que desempenhei e tenho vindo a desempenhar. Na terceira secção é feita uma breve descrição sobre as alterações, que o meu envolvimento nesta atividade voluntária causou, no funcionamento desta Instituição de Solidariedade Social.

*Qual?*

## 1 DESCRIÇÃO DA IPSS

A Associação dos Idosos e Deficientes do Penedo é uma Instituição Particular de Solidariedade Social estabelecida no concelho de Cascais. Esta instituição começou por possuir apenas um Centro de Dia, centro esse que se destinava a idosos com alguma autonomia, mas que necessitavam de um espaço que lhes fornecesse atividades de entretenimento, terapias e ginástica. Todas estas atividades praticadas no Centro têm como principal objetivo melhorar a qualidade de vida do idoso. Quanto à vertente informática e tendo em conta a situação inicial em que o centro se encontrava, a utilização de sistemas informáticos era muito escassa, logo a manutenção dos computadores era uma tarefa muito simples e rápida de se realizar.



Figura 1. Centro de Dia

- Gui Balsemão Pereira, n.º. 63564,  
E-mail: guibalsemao@hotmail.com

Relatório entregue em 30 de Maio de 2014.

*falta info!*

(1.0) Excelent	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
	(0.8) Very Good											
	(0.6) Good											
	(0.4) Fair											
(0.2) Weak	1.6	0.6	3.2	0.7	6.1	0.2	0.25	0.23	0.18	0.5	0.5	1.76

Com as crescentes necessidades sociais do país, correspondentes à necessidade de abertura de novos lares para acolher idosos em situações mais complicadas, procedeu-se à abertura da residência *Casa do Penedo*, com a capacidade de alojar sessenta e dois utentes, reunindo as condições necessárias para idosos que necessitem de apoio vinte e quatro horas por dia.

Atualmente a Associação dos Idosos e Deficientes do Penedo presta apoio a cento e noventa idosos, considerando os que estão hospedados no lar, os que frequentam o centro de dia e os que se encontram numa situação de apoio domiciliário. Este crescimento levou a uma crescente necessidade de informatizar o maior grupo de dados possível, bem como garantir o seu bom funcionamento, sendo evidente que, uma má gestão nesta área iria provocar sérios problemas no bom funcionamento do lar.



Figura 2. Casa do Penedo

Por essa razão aceitei o desafio de montar e fazer a manutenção do equipamento informático no edifício referente à *Casa do Penedo* e mantê-lo, o mais possível, eficiente.

## 2 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

### 2.1 Gestão e Manutenção

Uma das principais dificuldades consistiu em quantificar o número necessário de computadores. Tendo a direção desta IPSS, uma gestão muito rigorosa, a qual garante o bom funcionamento desta instituição, existia a necessidade de ter em conta qual o número mínimo de computadores necessários para satisfazer as tarefas que iriam ser desempenhadas. Para isso, idealizou-se uma lista das tarefas mais

importantes que necessitariam de ser efetuadas usando suporte informático, tais como: a gestão de faturas, os pagamentos aos colaboradores, os mapas das mais diversas vertentes (refeições, medicamentos, funcionários), a gestão de stock, as receitas eletrónicas (uma vez que também existe uma médica em funções), etc. Algumas destas tarefas já contavam com suporte informático mas muitas outras não. Assim, e após uma cuidada análise da minha parte, concluí que seriam necessários oito computadores, sendo que no centro do dia seria mantido o número atual de equipamentos. Apesar do número acordado de computadores ser relativamente pequeno, todos os sistemas não são isentos de problemas pelo que necessitam de uma manutenção regular, bem como a garantia de que tudo está devidamente atualizado, para prevenir possíveis falhas de segurança e quebras na produtividade. A manutenção tem sido uma atividade contínua, tendo-se estabelecido um número de visitas periódicas que considere adequado, que visavam garantir o melhor funcionamento possível dos sistemas informáticos sem privar, com excessiva frequência, a utilização dos mesmos. Não esquecer de mencionar, que sempre que surjam imprevistos, tento, sempre que possível, deslocar-me para tentar resolver esses mesmos problemas.

### 2.2 Ação de formação

Nenhum equipamento, tanto a nível de hardware como de software, tem valor se o utilizador final não tiver os conhecimentos necessários para saber como usá-lo. No lar, a maioria dos colaboradores que desempenhavam as funções que entretanto foram informatizadas, não tinham conhecimentos suficientes para trabalhar de uma forma eficiente, pondo em causa a resolução de tarefas que iriam ser tratadas usando o sistema informático. Para prevenir esta situação, organizei algumas ações de formação direcionadas a todos os colaboradores que iriam desempenhar funções em computadores. Tive o especial cuidado de melhorar a eficiência na utilização de programas como o Microsoft Office, gestão de faturas, relógio de ponto, organização de e-mails,

etc. A informação foi transmitida, sempre que possível, a um colaborador de cada vez incluindo demonstrações no computador.

A segurança foi outro aspeto muito importante no desenvolvimento da minha atividade. O lar desenvolveu a necessidade de se manter conectado à Internet e, para além disso, passou a haver partilha de informação entre os vários computadores. Surgiu então a necessidade de alertar os colaboradores, para os perigos de determinadas ações associadas à partilha de ficheiros, bem como transmitir boas práticas na utilização da Internet. Estes procedimentos tiveram como objetivo prevenir situações que colocassem em causa a proteção de dados que continham informação sensível.

### 3 CONCLUSÃO

A oportunidade de participar como voluntário numa Instituição de Solidariedade Social, constitui uma experiência enriquecedora, uma vez que se juntamos todos os intervenientes, obtemos um grande universo de pessoas com a qual estamos a colaborar. Esta atividade, que tem vindo a ser realizada especialmente desde o ano passado, tem sido de grande importância para mim, bem como para o lar. O mundo evolui cada vez mais para uma sociedade informatizada, onde o software surge a um ritmo que é muito difícil de acompanhar, sobretudo se tivermos em linha de conta que a grande maioria dos utilizadores finais, necessitam de tempo para aprender. É importante observar que atualmente, neste lar, a adaptação para o mundo informático correu bem e assim se tem mantido, graças à colaboração conjunta entre os que lidam diariamente com estes equipamentos e às minhas ações de formação e manutenção dos mesmos. Os objetivos para o futuro consistem em manter a minha atividade de voluntariado, diminuindo um pouco a minha presença, esperando que os colaboradores mantenham um bom nível de autonomia e eficiência, tendo em conta as informações úteis que lhes transmi.

### REFERÊNCIAS

- [1] Associação dos Idosos e Deficientes do Penedo  
<http://acasadopenedo.webnode.pt/>

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

Esta referência não está citada no texto!

## APÊNDICE

### COMPROVATIVOS DE EXECUÇÃO

Abaixo encontra-se o comprovativo cedido pela Associação dos Idosos e Deficientes do Penedo, que confirma a minha participação em voluntariado como técnico de informática.



#### DECLARAÇÃO

Para os devidos efeitos se declara que **Gui dos Santos Oliveira Balsemão Pereira**, portador do Cartão de Cidadão nº 13329197, válido até 22/10/2018, colabora com a Instituição como voluntário desde o ano de 2005, assumindo o acompanhamento técnico, que inclui manutenção e aconselhamento nas diversas vertentes respeitantes à área informática, de apoio às respostas sociais Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário, desta Instituição Particular de Solidariedade Social.

Por ser verdade e nos ter sido solicitado, passa-se a presente declaração, assinada pela Diretora Geral.

26. Março. 2014

