

Técnico-Entrajuda-365 Support Team

Alexandre Silva, João Barbosa, José Carvalho

(Relatório de Actividade)

Resumo— No âmbito da cadeira de Portefólio foi realizado um trabalho de suporte às equipas de campo da Entrajuda em algumas das entidades por ela apoiadas. Depois da apresentação das pessoas que nos iriam acompanhar ao longo do projeto, Vera Bicho e Joana Villas Boas, foi-nos oferecida formação na Microsoft para completar os nossos conhecimentos sobre o Office365. Cada elemento da equipa ficou responsável por uma instituição e para cada uma delas foi criado e configurado o Office365 e as pginas internas e externas de internet. Estas configuraes foram posteriormente usadas pelas equipas de campo para fazer as instalações necessárias nos computadores das instituições. Foram efetuadas chamadas às equipas de campo para apoio nas visitas que efetuaram, estando a equipa de suporte sempre presentes para prestar apoio remoto caso fosse necessário. Por fim, foi realizado um *follow up* junto de todos os utilizadores das instituições com o intuito de saber como tinham corrido as instalações, se precisavam de alguma ajuda e se estavam satisfeitos com o novo serviço.

Palavras Chave—Entrajuda, apoio, Office 365, solidariedade, voluntariado, formação, atividade

1 INTRODUÇÃO

O **OBJETIVO** desta atividade era o de apoiar instituições de solidariedade social na componente em que o nosso apoio tivesse mais impacto positivo: a componente técnica.

Com o compromisso da **MS! (MS!)** de disponibilizar licenças a custo zero para instituições de apoio social que se candidatassem, a Entrajuda iniciou o processo de pedido das licenças e posterior implementação em instituições associadas da ferramenta Office 365. Esta ferramenta permite a criação e configuração de programas de colaboração na nuvem, a criação, edição, manutenção, arquivo de documentos e a criação de sítios para utilização interna e externa das instituições.

- Alexandre Silva, nº. 73968,
E-mail: alexandre.s.silva@ist.utl.pt,
- João Barbosa, nº. 73809,
E-mail: jpenesbarbosa@gmail.com,
- José Carvalho, nº. 72594,
E-mail: zefulgas@hotmail.com,
são alunos do curso de **LETI! (LETI!) e MEI! (MEI!)**,
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscrito entregue em 20 de Junho de 2014.

2 DESENVOLVIMENTO DA ATIVIDADE

A **actividade** começou com a apresentação da cadeira de Portefólio IV, no dia 20 de fevereiro de 2014.

No dia 27 de fevereiro foram-nos apresentadas **atividades**, entre as quais estava a que viemos a escolher.

No dia 27 de março, tivemos a primeira reunião com as entidades escolhidas, para apresentação, troca de contatos e planeamento. Foi nessa altura decidido que devíamos ter formação na área específica que iríamos desenvolver (Office 365).

A 21 de abril desenrolou-se na Microsoft Portugal, no Parque das Nações, uma sessão de formação que decorreu das 09.30 às 18.00.

Entre 28 de abril e 18 de maio foram desenvolvidas atividades de treino da ferramenta de trabalho, usando licenças de teste individuais ou o Office 365 implementado no sítio da Entrajuda.

Em 19 de maio, na Entrajuda em Alcantara,

	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												
	1.6	0.8	3.2	0.8	6.4	0.2	0.18	0.18	0.23	0.5	0.5	1.89

teve lugar uma reunião com todos os elementos do "Support Team" e voluntários da Entreaajuda. Nessa reunião definiram-se procedimentos, fizeram-se configurações de sítios de instituições e criaram-se contas de utilizadores. Iniciou-se, também, a instalação do Lync.

Depois de 19 de maio, decorreram as atividades de instalação e configuração de computadores nos locais físicos das instituições, pelas equipas de campo. Estas atividades foram sempre acompanhadas pela nossa equipa de suporte e pela Entreaajuda.

As atividades decorreram na MS Lisboa, na Entreaajuda em Alcantara e em qualquer local com acesso à internet que permitisse acesso ao correio eletrónico, ao sítio da Entrajuda, ao sítio secure.logmein.com e login.microsoftonline.com.

Os tempos apresentados para cada atividade são os tempos médios por elemento do grupo de Apoio.

2.1 Apresentação

Por esta atividade ter sido disponibilizada no contexto da Cadeira de Portefólio IV, tivemos o primeiro contacto com a sua realização na introdução à cadeira, realizada no dia 20 de fevereiro de 2014 (2 horas).

A 27 de fevereiro, pudemos assistir à apresentação de diversas atividades, pelos seus representantes. Foi nesse dia que conhecemos algumas das pessoas da Entreaajuda, com quem, mais tarde, colaboramos (2 horas).

No dia 27 de março, depois de escolhidas as atividades, tivemos a primeira reunião com a Entreaajuda, no Instituto Superior Técnico. Depois de uma primeira apresentação pessoal, realizou-se a troca de contatos e foram descritos os procedimentos seguintes. Foi também nesta primeira reunião formal que foi decidido que iríamos ter formação no Office 365, para melhor poder realizar as nossas

tarefas (2 horas).

2.2 Formação na Microsoft

No dia 27 de abril foi dada formação na Sede da MS, localizada no Parque das Nações. A ação iniciou-se pelas 09.30 e terminou pelas 18.00 (08h30). Foi o seguinte o conteúdo:

- 1) Introdução ao Office 365;
- 2) Componentes do Office 365;
- 3) Instalação;
- 4) Registo;
- 5) Domínio;
- 6) Configuração;
- 7) Licenças;
- 8) Contas;
- 9) Share Point
 - a) Definição;
 - b) Criação de Sítios;
 - c) Subsítios.

Em termos de apoio logístico foi-nos fornecido um almoço volante em que convivemos com elementos da MS e da Entreaajuda. Depois da formação tivemos uma visita guiada às instalações da MS e tivemos conhecimento do processo de recrutamento da empresa em Portugal, o tipo de tarefas que desempenham, as condições e ambiente de trabalho, as expectativas de carreira e a relação entre a empresa e os seus colaboradores.

2.3 Atividades de Treino

Entre 21 de abril e 19 de maio, enquanto as licenças definitivas não estavam disponíveis para as instituições, não foi possível efetuar qualquer instalação definitiva. Esse período foi aproveitado, pelos membros da nossa equipa, para obter o Office 365 Trial e Share Point com licença de 30 dias e fazer a sua instalação nos nossos computadores individuais.

A instalação e configuração do programa localmente e o estabelecimento da ligação na nuvem, permitiu-nos treinar as configurações apreendidas na ação de formação, tirar dúvidas e aprofundar os conhecimentos.

Foram treinados:

- 1) Office 365;
- 2) Share Point;
- 3) Lync.

O tempo usado nestas ações de treino foi de 8 horas.

2.4 Reunião Entreaajuda

No dia 19 de maio decorreu, na Entreaajuda em Alcantara (Lisboa) uma reunião com voluntários da Entreaajuda e os elementos do nosso grupo de apoio. A reunião decorreu entre as 09.30 e as 13.30 (4 horas). Nessa reunião foi mostrado o planeamento das próximas ações e tivemos conhecimento da disponibilidade de algumas das licenças de Office 365 para as instituições. Iniciamos formalmente a instalação de aplicações para algumas instituições e a configuração dos seus sistemas na nuvem. Tivemos também contacto com o sistema de ajuda-em-linha da MS.

As instituições configuradas foram:

- 1) Dar e Receber;
- 2) Aldeias SOS;
- 3) Ajuda de Berço.

Depois da reunião cada um dos elementos do nosso grupo efetuou a instalação local e configuração, nos seus computadores, da aplicação Lync e treinou a sua utilização (2 horas).

2.5 Apoio na Configuração

Com o inicio da configuração dos sistemas na nuvem passou a ser possível, às equipas no terreno, efetuarem as instalações físicas nas instituições. A 05 de junho, com a marcação da visita da equipa no terreno à Dar e Receber, foi necessário proceder à alteração e configuração de mais alguns utilizadores e efetuar relatórios de situação para a Entreaajuda.

Alteração de utilizadores (30 m); Configuração (30 m); Relatórios, distribuição e armazenamento de informação (30 m).

A 6 de junho a equipa no terreno deslocou-se à instituição Dar e Receber. Foi dado apoio

remoto a essa deslocação, fornecendo chaves de acesso, utilizadores e configurações (4 horas).

3 OUTRAS ATIVIDADES

Para além do apoio técnico dado foi-nos solicitado que estabelecessemos contacto com as pessoas e entidades que foram alvo de instalação e configuração de sistemas. Esse contacto foi estabelecido de forma a saber:

- Como correu a instalação
- O que ficou por fazer
- Se utilizam as novas ferramentas
- Se existem dúvidas de utilização
- Se têm Sugestões
- Outras observações

Dos mais de 21 contactos estabelecidos o resultado global das respostas foi bastante positivo no que toca ao trabalho desenvolvido. Desses contactos foram feitos relatórios que foram enviados para a Entreaajuda e colocados no sítio desta instituição (4 horas).

4 CONCLUSÃO

A atividade que escolhemos, equipa de apoio do Técnico-Entreaajuda 365, decorreu bem no que toca às atividades desenvolvidas e ao tempo disponibilizado no seu decurso. Tivemos contato com uma grande empresa internacional e a sua implementação em Portugal. Verificamos a enorme carência que instituições de apoio social têm no que toca à gestão dos seus recursos informáticos, físicos, lógicos e humanos. De todas as componentes referidas, a componente técnica humana foi aquela que nos pareceu mais deficitária. Pareceu-nos também aquela em que instituições como o IST podem ajudar mais, não nos programas como aquele em que participamos como pela perspetiva colocada de uma futura colaboração individual com as instituições.

5 SUGESTÕES

Este tipo de atividade para além dos recursos humanos disponíveis (voluntários do IST) precisa de estar perfeitamente planeada e organizada. Neste ano e nesta atividade, os

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

condicionalismos relacionados com licenças não permitiram que a distribuição de atividades fosse equilibrada ao longo do semestre. Parece-nos que seria enriquecer para o IST, para os seus alunos e para as instituições abrangidas que:

- Esta atividade decorresse em dois semestres seguidos (ligados)
- Que a formação técnica necessária decorres-se logo no início do semestre
- Que a distribuição de tarefas na atividade fosse melhor distribuída para evitar a sobrecarga de tarefas no final do semestre e durante a época de exames

AGRADECIMENTOS

Um especial agradecimento a Joana Villas Boas e Vera Bicho, coordenadoras do projecto Entreaajuda, por todo o apoio e suporte que nos deram ao longo do projeto. Um obrigado também ao Francisco, voluntário da Entrajuda, pelo apoio tanto a nível organizacional como a nível de suporte. Não podemos esquecer o reconhecimento ao professor Rui Cruz pela orientação e ajuda semanal que prestou ao longo do semestre.

REFERÊNCIAS

- [1] Rui Cruz, *PP Reports in ET-X*, Instituto Superior Técnico, 2014.

As certificações de avaliação deviam estar em anexo a este documento!