



CONCEPÇÃO DE RECURSOS DIDÁCTICOS PARA FORMAÇÃO EM TELETRABALHO

Manual do Formando

Comunicar em ambiente virtual

PERFIL, DELTA CONSULTORES E ISPA EM PARCERIA

LISBOA, DEZEMBRO DE 2004

TELETRABALHO

Manual do Formando

Comunicar em Ambiente Virtual

PERFIL, DELTA CONSULTORES E ISPA EM PARCERIA

Comunicar em Ambiente Virtual

Ficha Técnica

Autor: Filomena Marques e Telmo Palma Carlos

Título: Comunicar em Ambiente Virtual

Coordenação do Projecto: Maria da Graça Pinto e José Garcez de Lencastre

Edição: Junho de 2004

Produção apoiada por:



UNIÃO EUROPEIA
FUNDO SOCIAL
EUROPEU



GOVERNO DA REPÚBLICA
PORTUGUESA



PROGRAMA OPERACIONAL DO
EMPREGO, FORMAÇÃO E
DESENVOLVIMENTO SOCIAL

MINISTÉRIO DA SEGURANÇA
SOCIAL E TRABALHO

© Perfil, DeltaConsultores e ISPA
Lisboa, 2004

Índice

A comunicação.....	2	Introdução.....	75
Elementos do processo de comunicação	3	Tipologias de Ferramentas de <i>groupware</i>	76
Os Modos de Comunicação	4	<i>E-mail</i>	76
Barreiras à Comunicação	6	<i>Agenda e Planificação</i>	80
O Feedback	6	<i>Conferências e grupos de discussão</i>	84
Bibliografia.....	10	Como Utilizar?	86
A Comunicação à Distância	11	Bibliografia.....	92
Introdução.....	11	A Utilização das Tecnologias em Diferentes	
Meios de transmissão e técnicas.....	12	Situações: Estudos de Caso	93
Técnicas e Instrumentos	17	Introdução.....	93
Introdução.....	17	Caso 1: Diogo Pires – Formação à Distância ..	94
Sites de Internet	17	Caso 2 : João Santos - Programador Web	96
E-mail	20	Caso 3: Miguel Carvalho – Manutenção de	
Envio de mensagens	21	Redes à Distância.....	98
Cliente para FTP	22	Trabalhar <i>Online</i>	99
<i>Chat</i>	23	Netiquette.....	108
Conferência por voz	24	Netiquette: Algumas das regras mais comuns	
Videoconferência.....	25	108
Plataformas de formação à distância	25	Correio Electrónico e Ficheiros.....	109
Ligação remota a outro PC.....	28	Telnet.....	110
Peer-to-peer	28	FTP – File Transfer Protocol.....	110
Weblog	29	Comunicações Electrónicas	111
A Selecção dos Instrumentos	32	Fóruns de discussão e <i>Mailing Lists</i>	112
Ferramentas para o Teletrabalhador	33	World Wide Web (WWW)	115
Requisitos e Técnicas para uma comunicação		Os 10 Mandamentos da Netiquette	116
eficaz	45	(KEHOE, B)	116
Estratégias para usar o e-mail.....	46	Bibliografia.....	116
A construção de um Site.....	47	Índice Remissivo	118
Divulgação das Actividades do Teletrabalhador		Informações	119
.....	47		
Bibliografia.....	50		
Comunicação Interpessoal e Ambiente Virtual			
.....	51		
As Relações com os Outros	52		
O Feedback	52		
<i>Modelo Shannon-Weaver</i>	53		
A comunicação <i>online</i> e a inteligência emocional			
.....	54		
O Virtual, as organizações e a.....	57		
comunicação	57		
Bibliografia.....	60		
Comunicação Síncrona.....	61		
Introdução.....	61		
Tipologias de Ferramentas de <i>groupware</i>	63		
<i>Chat</i>	63		
<i>Áudio e Videoconferência</i>	65		
<i>Whiteboarding</i>	66		
<i>Conferência e grupos de discussão</i>	68		
Como Utilizar?	70		
Bibliografia.....	74		
Comunicação Assíncrona	75		

A comunicação

A comunicação é central à actividade humana, sendo central para uma efectiva comunicação conhecer e identificar os elementos básicos da comunicação e os factores essenciais ao processo de comunicar, valorizando o feedback ou a informação de retorno. Saber o que é comunicar nas suas diferentes acepções e adequar essa comunicação aos diferentes contextos é o início do processo de desenvolvimento da capacidade crítica na análise do processo comunicacional.

Comunicar é um **processo activo** que envolve pensamentos a serem **transmitidos e compreendidos** quer pelo **emissor** quer pelo **receptor** das mensagens. Para transmitirmos um pensamento, uma ideia, uma mensagem, precisamos de codificá-lo de forma clara e, assim, comunicá-lo.

Atendendo a que comunicar é um **fluxo biunívoco**, devemos estar conscientes dos dois extremos do processo de transferência da mensagem: a **codificação** – feita pelo emissor e que passa pela conversão dos pensamentos na mensagem que se quer transmitir e, a **descodificação** – feita pelo receptor e que reside na interpretação das palavras e atribuição do seu significado.

Seja qual for a mensagem que estamos a emitir, o processo tem de ser **gerido e compreendido**. Quando comunicamos, fazemos inevitavelmente duas coisas. Em primeiro lugar passamos informações, e em segundo lugar, e provavelmente o mais importante, criamos uma relação com aqueles que estão a receber a informação, criando uma impressão positiva e uma reacção proactiva.

Neste processo temos de ter em atenção a ordenação dos pensamentos e a estruturação da mensagem que pretendemos transmitir, atribuindo uma estrutura e ordem lógica aos factos e ideias que queremos fazer chegar ao receptor.

Juntar informações para formular mensagens é uma das partes do processo de emissão e codificá-las, de modo a transmitir pensamentos correctamente, é outra. Quando decidimos o que vamos fazer, devemos pensar nas relações existentes ou que desejamos construir com os receptores.

As palavras que escolhemos quando transmitimos um pensamento são **tão importantes como o próprio pensamento**. Devemos utilizá-las de modo a que transmitam o significado que pretendemos, e modificá-las de forma a serem correctamente descodificadas pelo receptor.

A linguagem é o **filtro** através do qual os pensamentos e as experiências podem ser comunicados. Muitas vezes, uma palavra pode ter **múltiplos significados**, consoante o contexto em que está inserida.

Não devemos esquecer que quando emitimos uma mensagem, simples e complexa, **estamos a ser avaliados** por quem a recebe. Se usarmos linguagem corrente e aplicarmos adequadamente a gramática, os outros poderão compreendê-la imediatamente e interpretar correctamente o que estamos a dizer.

Sem dúvida que, comunicar depende das mensagens serem correctamente decodificadas. Contudo, os **receptores** vão com certeza filtrar a informação selectivamente. Existem várias razões para tal:

- A informação é captada segundo as necessidades;
- Só é dada atenção aos aspectos da informação que interessam;
- As percepções levam a uma interpretação subjectiva e não objectiva da informação;
- ler ou ouvir o esperado, em vez daquilo que de facto está escrito ou foi dito.

Isto significa que a mensagem recebida pode nem sempre corresponder ao que o emissor está a comunicar. E mais ainda, se o emissor estiver a filtrar a informação transmitida e o receptor só a estiver a receber parcialmente, pode provocar um lapso que pode ter como consequência **sérios mal-entendidos**.

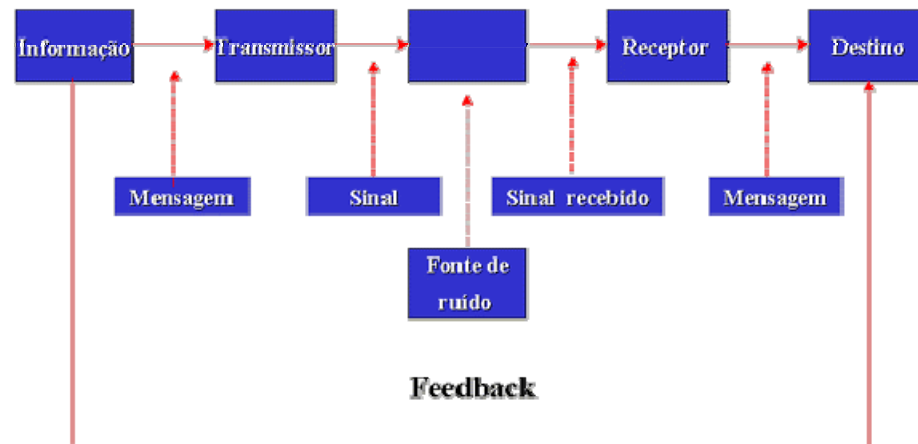
A mensagem precisa de ser simultaneamente bem transmitida e recebida. Comunicar é a combinação de uma emissão correcta e de uma recepção perfeita.

Elementos do processo de comunicação

Distinção dos elementos que intervêm no **processo de comunicação**:

- **Emissor**, aquele que envia a mensagem
- A **mensagem**, objecto de comunicação
- **Receptor**, aquele que recebe a mensagem
- **Código**, os sinais que todos entendem (o idioma)

Em síntese podemos dizer que o **processo de comunicação** consiste na relação entre um emissor que envia e faz chegar uma mensagem a um receptor, através de um **canal de comunicação** e por meio de um código.



Fonte: Adaptado de C. E. Shannon e W. Weaver, *The Mathematical Theory of Communication*.

O **emissor** é a fonte ou origem da informação, a pessoa que transmite a mensagem. Decide o que quer comunicar, analisa os **receptores**, elabora uma mensagem, escolhe um canal e utiliza um código que permite que o receptor receba e interprete correctamente a mensagem, actuando em conformidade. Também deve analisar as etapas do **processo de comunicação** e as suas consequências no receptor, por forma a corrigir possíveis deficiências e perdas inevitáveis e, assim, adaptar a mensagem.

A **mensagem** ou informação é o que o emissor comunica ao receptor. É o conjunto de informações ou conteúdos que se quer transmitir. Pode ser verbal (oral ou escrita) ou não-verbal e deve ser coerente, interessante, convincente e adaptada ao destinatário no seu conteúdo e expressão, a fim de ser bem compreendida e interpretada.

O **receptor** ou destinatário é a pessoa que recebe a mensagem enviada pelo emissor. Decifra e interpreta a mensagem e emite uma resposta.

O **canal** é o meio através do qual a mensagem é transportada. Deve adaptar-se ao conteúdo da mensagem, às características do receptor e aos objectivos do emissor.

O **código** é o sistema organizado de signos, sinais e símbolos, previamente estabelecidos. Para que o receptor possa entender a mensagem, o emissor deve utilizar um código que o receptor conheça, a chamada **codificação**. Quando a mensagem chega ao receptor, este decifra o código, estabelecendo a **descodificação**.

Os Modos de Comunicação

Para enviar uma mensagem, o emissor tem de escolher o modo pelo qual a vai transferir, o meio de comunicação, sendo esta escolha determinante para o modo como a mensagem vai ser codificada.

Modos de Comunicação:

- Verbal (Oral e Escrita)
- Significado
- Simbólico
- Não-verbal

VERBAL

A comunicação verbal é o modo de comunicação mais familiar e mais frequentemente usado, podendo assumir duas formas a escrita e a oral. A primeira refere-se a todas mensagens escritas ou documentos desenvolvidos pela escrita enquanto que a segunda refere-se a esforços de comunicação através da oralidade sem recurso a materiais escritos.

Neste modo de comunicação, a forma e o contexto como as palavras são usadas têm diferentes significados, isto associado às diferenças que representa a utilização de diferentes mecanismo de comunicação.

Por exemplo:

Utilizando as **tecnologias** ao nosso dispor, o envio de uma mensagem escrita através do e-mail, do fórum ou de um **chat** tem diferentes significados e corresponde a níveis de formalidade diferentes. Quando se utiliza o **chat** depreende-se uma maior familiaridade e informalidade com o receptor o que implica uma diferente utilização da linguagem. A não atenção a estes pormenores pode provocar hiatos na comunicação entre o emissor e o receptor.

SIMBÓLICA

As pessoas utilizam diferentes símbolos para comunicarem umas com as outras, tendo símbolos iguais significados diferentes consoante o receptor dessa mensagem. Relacionada com a linguagem escrita e oral pode desencadear efeitos potenciadores ou inibidores de uma comunicação eficaz. O exemplo acima pode caracterizar como a escolha do mecanismo de comunicação corresponde a uma simbologia representativa na comunicação.

NÃO-VERBAL

A comunicação não-verbal refere-se à transmissão de uma mensagem por um meio diferente da fala e da escrita, sendo representativa a linguagem por sinais. Alguns dos problemas associados a este modo de comunicação prende-se com a possibilidade de serem ambíguas e de transmitirem significados diferentes dos pretendidos.

Barreiras à Comunicação

A comunicação pressupõe que a mensagem transmitida pelo receptor chegue ao emissor com o **significado pretendido e sem falhas**. No entanto, no prosseguimento do objectivo central que é permitir o entendimento entre os elementos, por vezes esta interacção não é simples e ocorrem falhas na mesma. Independentemente do mecanismo de comunicação utilizado podem ser identificados alguns elementos que originam uma barreira à efectiva comunicação, a saber:

- **Sobrecarga de Informações**
- **Tipo de Informações (percepção selectiva)**
- **Fontes de Informação**
- **Proximidade (ausência de)**

A **sobrecarga** refere-se a uma situação onde tenhamos mais informações do que somos capazes de ordenar e utilizar. Quando ocorre uma situação de sobrecarga, filtraremos as informações, delegaremos a outras pessoas a tarefa de cuidar das informações, ou evitamos este tipo de acontecimento através de um planeamento cuidados das tarefas e do tempo disponível.

A forma como tratamos uma mensagem e promovemos a comunicação depende em grande medida da **fonte da informação**. Questões como a **credibilidade e confiança** são elementos chave para o processamento da comunicação. Outro factor ligado ao tipo de informações relaciona-se com a **distância espacial e temporal**, também determinantes para a eficácia da comunicação. Para o **teletrabalho** este factor é essencial pois tem de lidar com a distância a vários níveis, sendo o recurso a diferentes mecanismos de comunicação, a técnicas e estratégias de comunicação e a um planeamento claro, fundamental para que os normais bloqueios à comunicação ocorridos pela distância transaccional sejam evitados.

O Feedback

Como a comunicação eficaz é um processo de troca bidireccional, o uso do **feedback** é uma das formas de se minimizar falhas de comunicação e de promover um correcto processamento da mensagem e, assim, da comunicação.

Basicamente, o **feedback** é o processo de transmitir ao outro a opinião relativamente à mensagem processada de modo a resolver problemas, tomar decisões, avançar no processo de construção de um projecto, ... O segredo é dar o **feedback** de modo a que ele seja aceite e construtivamente utilizado pelo receptor.

Quando o se desenvolve um trabalho ou projecto à distância do local de trabalho ou dos restantes intervenientes, a presença do *feedback* é essencial para o trabalho final ser resultado das perspectivas de todos e resultado de um activo processo de reflexão e discussão.

Algumas linhas básicas para um eficaz *feedback* podem ser algumas das seguintes apontadas:

- Examinar as suas **motivações e as expectativas** do outro
- Ser **claro e específico**
- **Evitar o excesso de informações**
- Utilizar o **acordo** para a resolução de problemas
- Estar preparado para **receber e solicitar *feedback***

Síntese

Comunicar é um **fluxo biunívoco**, sendo o processo de transferência da mensagem composto pela **codificação** e

descodificação.

Os elementos que intervêm no processo de comunicação são:

- O **emissor**, aquele que envia a mensagem
- A **mensagem**, objecto de comunicação
- O **receptor**, aquele que recebe a mensagem
- O **código**, os sinais que todos entendem (o idioma)

Independentemente do mecanismo de comunicação utilizado podem ser identificados alguns elementos que originam uma **barreira à efectiva comunicação**, como:

- Sobrecarga de Informações
- Tipo de Informações (percepção selectiva)
- Fontes de Informação
- Proximidade (ausência de)

O uso do ***feedback*** é uma das formas de se minimizar falhas de comunicação e de promover um correcto processamento da mensagem e, assim, da

comunicação.

EXERCÍCIO

CV 1.1

Título

Estruturar o processo de comunicação

Objectivo

O objectivo é conhecer e aplicar sete passos essenciais para desencadear o processo de comunicação.

Recursos

Fórum de discussão

MS Word

Tempo

20 minutos

Desenvolvimento

Suponha que é o emissor e examine cada um dos seis passos:

Passo 1: Tenha uma mensagem

Para iniciar o processo de comunicação tem de ter uma ideia, um pensamento ou um sentimento que queira partilhá-lo com o outro. Para este caso vamos pedir um sumário crítico das informações transmitidas nesta unidade, com o recurso a um exemplo retirado da sua vida quotidiana. Isto será uma mensagem a transmitir.

Passo 2: Escolha entre palavras, acções e imagens

Depois de decidida a mensagem a transmitir tem de decidir qual a melhor maneira de captar a essência dessa mensagem. Para esta situação estruture o seu sumário nos seus pontos essenciais.

Passo 3: Envie a mensagem

Há várias opções. Neste caso vai colocar a sua mensagem no fórum de discussão do curso.

Passo 4: Receba a mensagem

Até agora enquanto emissor tem tomado todas as decisões. Todavia uma vez a mensagem enviada, o controlo transfere-se para o receptor(es). Aceda às mensagens dos outros formandos enquanto receptor. Aguarde **feedback** pela sua mensagem ou solicite esse mesmo **feedback**.

Passo 5: Interprete a mensagem

Analise as mensagens colocadas e estructure as respostas possíveis.

*Passo 6: Forneça o **Feedback***

Transmita a interpretação que fez das diferentes mensagens, colocando a sua opinião no fórum.

Forma de entrega

O exercício será disponibilizado no fórum de discussão existente para o curso.

Bibliografia

VINCE, John & EARNSHAW, Era (1998). *Virtual Worlds on the Internet*. USA: IEEE Computer Society Press, 352pp. (ISBN: 0818687002).

IEEE Computer Society Staff. (1998). ***Proceedings: 1998 IEEE and Atr Workshop on Computer Vision for Virtual Reality Based Human Communications: January 3, 1998, Bombay, India***. USA: IEEE - Computer Society Press. 198pp. (ISBN: 0818682833).

A Comunicação à Distância

A comunicação à distância representa uma ruptura no tempo e no espaço entre emissor e receptor, sendo hoje em dia potenciada essa distância transaccional através das novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). No espaço virtual a comunicação a distância assume relevância e permite trabalhar e aprender à escala global tirando partido, em tempo real ou não, das competências dos diferentes membros.

Introdução

Existem diversas técnicas para transmitir mensagens a distância.

A mais importante hoje em dia é, sem dúvida, a suportada nas **tecnologias e ferramentas** da **Internet**, que introduz uma revolucionária abordagem na **comunicação à distância**. Através de uma ligação acessível estamos em contacto com um novo mundo de **comunicação e conhecimento**.

A estratégia de transmissão (emissão e recepção de mensagens) à distância baseia-se em **diversas técnicas** disponíveis para os intervenientes.

Para obter melhores resultados deve ser seleccionado o melhor **meio de transmissão**.

Os meios disponíveis passam por ligações **ponto a ponto** (**wireless** ou não), em **rede** local, pela **Internet** ou via satélite.

As técnicas disponíveis são baseadas na utilização de:

- Telefone (telemóvel)
- Fax
- Programas de comunicação **assíncrona**
- E-mail

- *Newsgroups*
- ICQ/Messenger
- Programas de comunicação **síncrona**
- *Chat*
- Comunicação por voz (microfone e colunas)
- Telefone sobre IP
- Videoconferência (*Webcam*)
- *Weblogs*, Páginas na **Internet**; *Websites*, Portais.

É sobre estas opções que se reflectem as seguintes técnicas:

- **Comunicação por voz**
- **Comunicação por texto**
- **Comunicação por imagem/vídeo/audio**
- **Transmissão de documentos**

Meios de transmissão e técnicas

Os meios de transmissão disponíveis dependem obviamente da ligação a ser efectuada. Ainda não se pode mandar um ficheiro simultaneamente e pela mesma linha de comunicação telefónica. Para lá caminhamos.

Dependente do meio e dos recursos disponíveis, onde se destacam:

- Velocidade de ligação à **Internet**
- Ter ou não ter fax
- Preço da comunicação
- Possuir *webcam*
- Disponibilidade para recepção da parte do receptor
- Ferramentas instaladas no computador
- Entre outros...

...deve ser seleccionada a melhor técnica para transmitir a mensagem.

O **meio** pode **ajudar ou prejudicar** a transmissão. A relação entre o **meio**, as **ferramentas** e a mensagem (o seu tipo) devem ser factores a ponderar, de modo a **optimizar a comunicação**.

Nunca se deve enviar documentos muito grandes por e-mail, pois as hipóteses de entrega são bastante baixas. Mais vale disponibilizar o ficheiro para **download** num **site FTP** ou enviar pelo correio em CD.

Sem nunca perder de vista o objectivo, deve-se sempre ter em conta o receptor e as suas **ferramentas e meios de recepção**.

- No caso **síncrono** e no ideal são semelhantes às do emissor, de modo a não prejudicar a comunicação.
- No caso **assíncrono** a diferença torna-se menos evidente.

Cuidados extra devem ser tomados no caso de serem enviadas mensagens para **receptores** com menores capacidades de recepção que o emissor.

Síntese

A comunicação à distância representa uma ruptura no **tempo e no espaço** entre **emissor e receptor**.

O espaço virtual providencia trabalho e aprendizagem à escala global.

Suportada nas tecnologias e ferramentas da Internet, baseia-se em **diversas técnicas** para as quais deve ser seleccionado o melhor **meio de transmissão**.

Voz, texto, imagem (vídeo, áudio), e transmissão de documentos são técnicas que se apoiam nos meios disponíveis para realizar a comunicação, que têm as suas limitações dependentes dos recursos disponíveis.

EXERCÍCIO

CV 2.1

Título**Apresentação de uma Proposta por um Teletrabalhador****Desenvolvimento**

No processo de preparação e elaboração de uma proposta para um cliente um **teletrabalhador** deve ter em conta vários factores:

- Apresentação verbal e escrita
- Tempo de Resposta
- Correcta obtenção das necessidades do cliente
- Explicitação das funcionalidades/equipamento na proposta

O processo deve iniciar-se com uma conversa telefónica para apresentação do **teletrabalhador** e para apurar as necessidades do cliente.

Segue-se o envio de uma mensagem de e-mail para o cliente de modo a confirmar o que foi falado pelo telefone.

1. Realizar o e-mail de agradecimento.

A apresentação de uma pré-proposta de modo a ser avaliada pelo cliente será enviada assim que estiver pronta.

No entanto, e caso a elaboração da proposta se atrase, quer por causa do **teletrabalhador** ou por causa de respostas de fornecedores, deve-se notificar o cliente.

2. Realizar o e-mail de aviso.

Uma proposta nunca vem só, no sentido de ter que haver uma apresentação do seu conteúdo.

Esta pode ser realizada de diferentes modos:

- E-mail
- Ficheiro para **download** FTP
- Sessão **Online síncrona** (*chat*, vídeo, etc.)
- **Downloads** numa área de clientes no **site** do teletrabalhador

- Entre outros...

3. *Simule a apresentação por **chat** da proposta*

Demonstração de uma aplicação

A demonstração de uma aplicação pode não ser realizável **online**. Neste caso deve ser enviada uma versão para o cliente.

Caso seja possível, como por exemplo para uma aplicação de gestão de **back-office** de um **website** na Internet, a apresentação é muito mais fácil.

Com um programa de **chat**, um PowerPoint e um browser é possível apresentar as funcionalidades especificadas na proposta e fazer uma “mini-formação” **online**.

Claro que um recurso técnico da parte do cliente que acompanhe o desenvolvimento da aplicação e a teste é o ideal, mas quando assim não acontece devemos ter em conta que o cliente pode não estar tão familiarizado com o ambiente de trabalho do projecto.

No PowerPoint devem estar claramente identificados os passos e descritos os campos principais.

O manual é essencial para que a curva de aprendizagem do cliente seja optimizada.

1. Simule a apresentação online de uma aplicação de gestão de back-office, utilizando um programa de chat, um PowerPoint e a própria aplicação.

Entrega de Materiais

Para a entrega de materiais, vamos supor de uma determinada encomenda de hardware, um cliente espera uma resposta dentro do prazo.

Quando assim não é, muitas vezes o ânimo acende-se e geram-se situações às quais devemos dar resposta de acordo com os parâmetros do bom senso.

Sem querer entrar numa formação de gestão de conflito, pretende-se que, utilizando o bom senso, seja argumentado com um cliente exaltado a justificação do atraso na entrega dos materiais. Utiliza-se um programa de **chat**.

EXERCÍCIOCV 2.2

Título**Criação de um *Weblog*****Objectivo**

O objectivo é pesquisar na Internet um site que permita a criação de *Weblogs* gratuitos.

O passo seguinte será criar um *Weblog* que vai ser preenchido ao longo do curso.

Recursos

MS Internet Explorer

Tempo

20 minutos

Desenvolvimento

Aceda a um motor de pesquisa da sua preferência (Google, Yahoo, Altavista) e pesquise um site de *Weblogs*.

Crie o seu *Weblog* e preencha-o com informação.

Forma de entrega

Por e-mail, enviar o URL (endereço) do seu *Weblog*.

Técnicas e Instrumentos

Potenciar as possibilidades da comunicação em ambiente virtual para a actividade do teletrabalhador depende, em grande medida, das técnicas usadas e dos instrumentos a que se recorre para a efectiva troca de mensagens entre o emissor e receptor, e consequente feedback. Neste capítulo vamos abordar as técnicas e os instrumentos que o teletrabalhador pode recorrer dependendo do contexto e objectivo que pretende.

Introdução

A centralização na Internet como meio de transmissão torna-se óbvia pelas vantagens que apresenta, como a flexibilidade, a variedade de escolha de software, a acessibilidade e disponibilidade.

O hipertexto veio revolucionar a forma como se pode apresentar informação em **texto e imagem, animações e vídeos**, bem como tantas outras potencialidades que vemos em páginas de **Internet**.

Sites de Internet

Os **sites** de **Internet** são constituídos por um **conjunto de páginas de hipertexto ligadas entre si**, de forma não linear, constituindo a base da multimédia e hipermédia.

As páginas são escritas na linguagem **HTML** e colocadas **online** num servidor de Internet de modo a estarem disponíveis 24/7.

Qualquer pessoa pode aceder às páginas e visualizar o seu conteúdo. Texto formatado, imagens e hiperligações são a base para uma apresentação standard. Outros objectos podem ser colocados numa página como por exemplo animações *Flash*, *ActiveX Controls*, *Applets Java*, entre outros.

Numa página **HTML** apresenta-se em formato gráfico um conjunto de informação para os utilizadores da **Internet** que a visitam, com um mínimo de transmissão de dados pela rede ou **Internet**.

Exemplo:



Hoje em dia, além de informativas, as páginas de **Internet** tornaram-se numa **área de negócio rentável** para muitas empresas, quer pela divulgação, pelo retorno da procura e pela venda de produtos **online**.

Para os trabalhadores à distância as páginas de Internet são um meio onde podem centralizar os seus esforços para publicitar o seu trabalho, manter os clientes e fornecedores actualizados e gerir os projectos com parceiros.

Existe a possibilidade de conceber **páginas dinâmicas**. Designam-se assim não porque são animadas mas porque o seu conteúdo é dinâmico e pode variar ao longo do tempo. (p.ex.: preços, catálogos, produtos e serviços, etc.)

Estas páginas estão ligadas a uma **base de dados** onde vão buscar informação necessária.

A alteração dos dados na BD pode ser efectuada directamente ou através de uma ferramenta de back-office que dá ao Webmaster a possibilidade de, através de formulários, inserir, alterar e apagar registos da BD. Este processo é muito mais eficiente do que actualizar páginas.

Existem diversos contextos de **transmissão de mensagens**. Alguns exemplos são:

- Formação **online**
- Controlo remoto de máquinas para configuração do sistema operativo
- Administração de uma base de dados à distância
- *Videoconferências*

- Reuniões

Os critérios de selecção devem ser definidos para se poder encontrar a melhor solução para a **transmissão da mensagem**.

Os critérios que se devem considerar são:

- Sincronia
- Urgência da mensagem (prioridade)
- Disponibilidade do meio
- Visualização do conteúdo da mensagem
- Necessidade de aviso de recepção

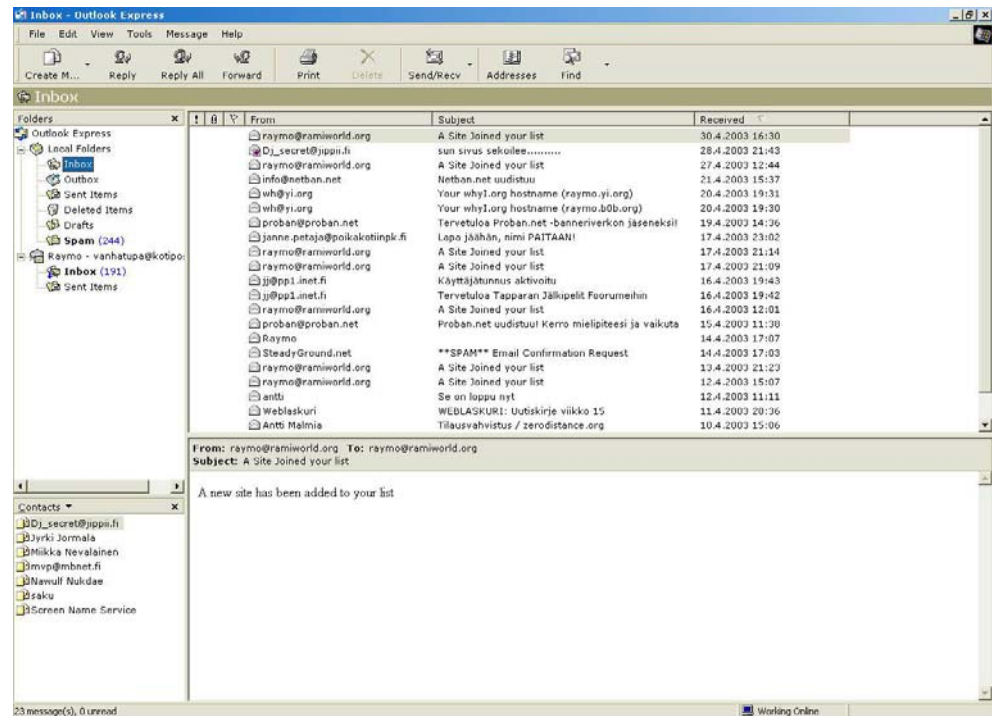
	Sincronia	Urgência	Disponibilidade	Conteúdo	Aviso
Telefone (telemóvel)	X	X	X		X
Fax			X	X	X
E-mail				X	X
<i>Newsgroups</i>				X	
ICQ/Messenger				X	
Chat	X	X		X	
Comunicação por voz	X	X			X
Voz sobre IP	X	X			X
<i>Videoconferência (Webcam)</i>	X	X		X	X

O conhecimento das ferramentas é um factor importante na decisão a tomar. Conforme a técnica, o meio e os critérios tem-se à escolha vários tipos:

E-mail

Como exemplo cita-se o **Outlook**, que permite receber e enviar e-mails, entre muitas outras tarefas. Outros programas permitem trocar e-mails sem necessidade de instalação (através do **browser**). São aplicações **online** que permitem a troca de mensagens.

O *Lotus Notes*, *Eudora*, *Expressit!2000*, *The Bat!*, e outros são programas do mesmo género.

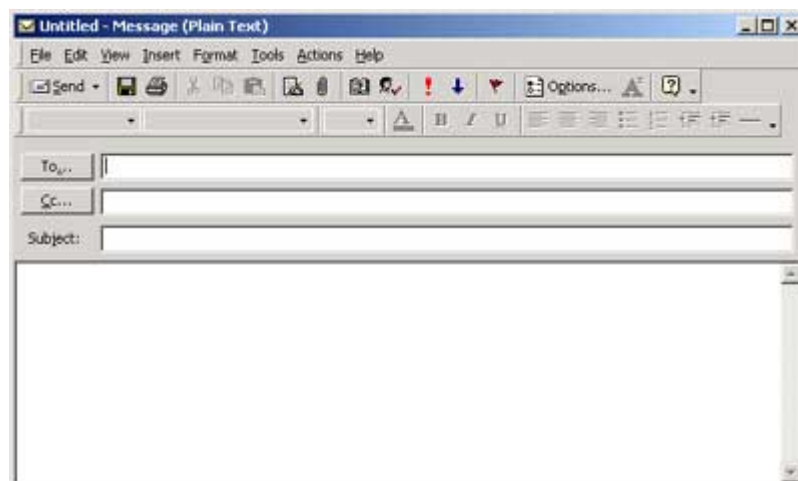


Todos estes programas necessitam de aceder a um **servidor de e-mail**. O acesso é feito através de uma ligação configurável no sistema operativo (em alguns casos no próprio e-mail).

Uma vez estabelecida a ligação, são requisitados o utilizador e **password** para aceder à **caixa do correio** para enviar as mensagens pendentes e receber as novas.

O acesso de leitura às mensagens do servidor é realizado através do protocolo **POP3**, e para enviar mensagens o e-mail utiliza o protocolo **SMTP**

Para enviar mensagens de e-mail selecciona-se um ou mais destinatários, escreve-se **um assunto e o corpo do documento**.



No campo “Para” ou “To” colocam-se os destinatários da mensagem. No campo “Cc” colocam-se os e-mails das pessoas que irão ter conhecimento do envio desta mensagem.

Em ambos estes campos todos os destinatários conseguem visualizar os e-mails uns dos outros.

Existem ainda campos como o “Bcc”, que indica que o destinatário não tem acesso para visualizar os e-mails destinatários (sobre a condição de se encontrarem também nesse campo).

Ou sejam, os destinatários que se encontrem em “Bcc” conseguem visualizar apenas o seu e-mail e os que se encontrem nos campos “To” e “Cc”. Para enviar uma mensagem sem que ninguém tenha acesso aos endereços de e-mails dos destinatários, enviam-se todos utilizando o campo “Bcc”.

Envio de mensagens



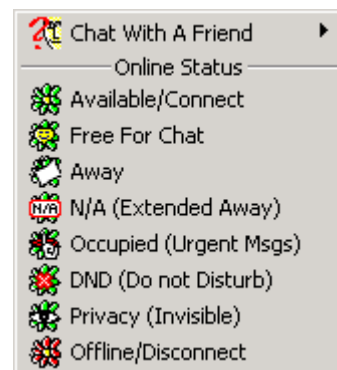
Programas específicos operam de forma semelhante ao e-mail e permitem a **troca de mensagens entre utilizadores**. O **ICQ** e o **Messenger** são dois bons exemplos.

Ambos têm uma **rede** de servidores mundiais para permitir este serviço.

Um utilizador liga-se ao sistema (com nome de utilizador e **password**) e pode trocar mensagens com outros que estejam registados no servidor, quer estejam disponíveis ou não.

No último caso, o servidor guarda a mensagem até o receptor estar disponível para a receber.

Estes programas permitem ainda definir o **estado de disponibilidade** (activo, afastado do computador, invisível, entre outros):



Nota: Alguns softwares permitem ainda a possibilidade de realizar **chats** entre utilizadores, bem como transmissão de imagens e vídeo.

Cliente para FTP

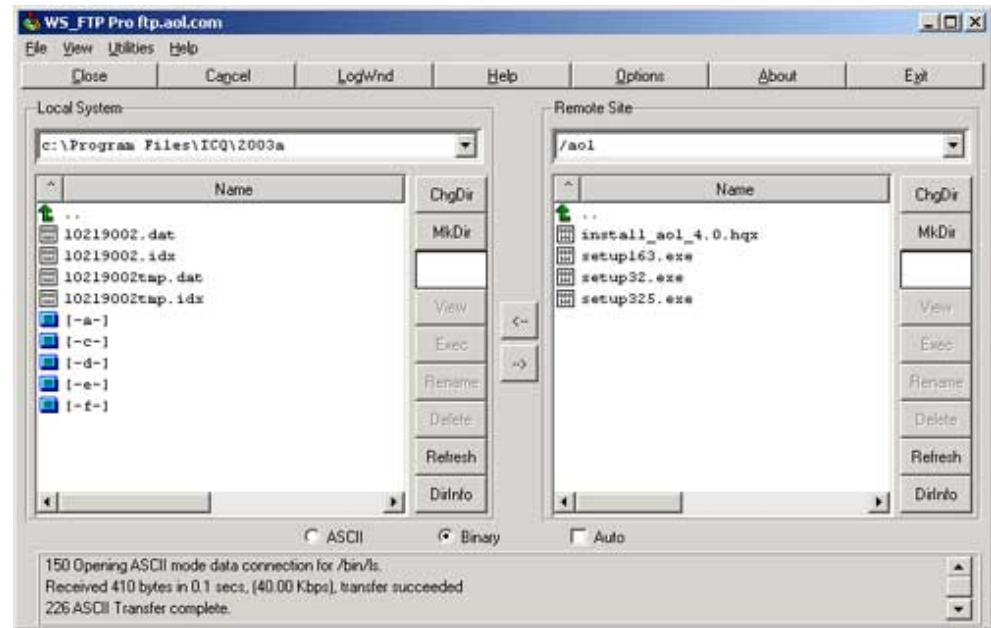
Os clientes **FTP** (**F**ile **T**ransfer **P**rotocol) permitem realizar o **upload** e **download de ficheiros** para um determinado servidor. O servidor de ficheiros é controlado de modo a que cada utilizador tenha permissões específicas de acesso (só leitura, para impedir a escrita em determinadas directorias, etc.) definidas pelo administrador.

O **WS_FTP**, SmartFTP, CuteFTP, entre outros são exemplos de clientes **FTP**.

A validação é realizada por utilizador e **password**.

O protocolo **FTP** é um dos protocolos que permite a comunicação pela **Internet**. O protocolo **HTTP** serve para transferir páginas **HTML**, o **SMTP** e **POP3** para envio e recepção de e-mails (respectivamente), entre outros.

Um protocolo é um formato estandardizado para que vários computadores falem a mesma linguagem e se entendam, com um determinado objectivo.



Os clientes de **FTP** operam utilizando duas janelas. Uma com a vista no **computador local**, numa determinada directoria, e outra vista com os ficheiros no **computador remoto**. Passando os ficheiros de uma vista para outra transferem-se os ficheiros na direcção seleccionada.

A **velocidade de transferência** depende principalmente de 2 factores: a velocidade da **ligação local** (ou cliente) e a velocidade da **ligação remota** (ou do servidor).

No caso do cliente depende da ligação (**modem**, **RDIS**, cabo) e do tráfego da **rede do ISP – Internet Server Provider** como por exemplo: **Sapo**, **Netcabo**, **Clix**, etc. - (se estiverem muitos utilizadores ligados a ligação fica mais lenta). No caso do servidor depende do número de utilizadores que estão a fazer **downloads** (ou das restrições a nível da configuração do próprio computador).

Do cliente para o servidor realizam-se **downloads** e do servidor para o cliente realizam-se **uploads**.

A velocidade pode, consequentemente, **variar ao longo do tempo** em que o **download** ou **upload** é realizado.

Chat

Os programas de **chat** permitem a duas ou mais pessoas estarem num **canal virtual** onde tudo o que uma escreve é visualizado pelas outras. Deste modo pode-se estabelecer uma comunicação **síncrona** em grupo.

Necessitam de um servidor de **chat** onde os utilizadores se registam para poder comunicar.

Cada utilizador pode participar em **vários canais simultaneamente**, ou trocar mensagens num **canal privado** apenas para dois utilizadores.

Programas como o **mIRC**, **Xchat** e **XiRCON** servem para este propósito.

Existem várias **redes** de servidores que estão ligados entre si onde o utilizador pode encontrar outros e estabelecer livremente a comunicação. Os utilizadores ligados numa **rede** não têm acesso às restantes. Redes como a **PT-Net**, **IRCnet** e **Undernet** têm vários pontos de acesso que são servidores de **chat**.

Para o caso da **PTNet** temos como exemplo os servidores com o seguinte nome: **irc.ptnet.org**, **irc.ip.pt**, **isel.ptnet.org**, etc.

Em cada canal é possível ver quem se encontra nessa “sala”.

Devido ao grande fluxo de palavras que se utiliza nestas salas verificou-se uma **diminuição do número de letras** que são precisas pressionar para escrever cada palavra. **Vogais omitidas, substituições de letras pelo som de outra**, etc.

Exemplo:

k = que

*s = beijos

aki = aqui

[]s = abraços

p = para

tas mt sossegado hj = estás muito sossegado hoje

algm =alguém

etc.

vc = você

Surgiram uma série de conjuntos de caracteres designados por **smileys** que exprimem o estado de espírito da pessoa.

:-) = feliz

:-(= triste

;-) = piscar de olho

etc.

Estas abreviaturas também se aplicam às mensagens **SMS**, tecnologia muito utilizada em Portugal hoje em dia.

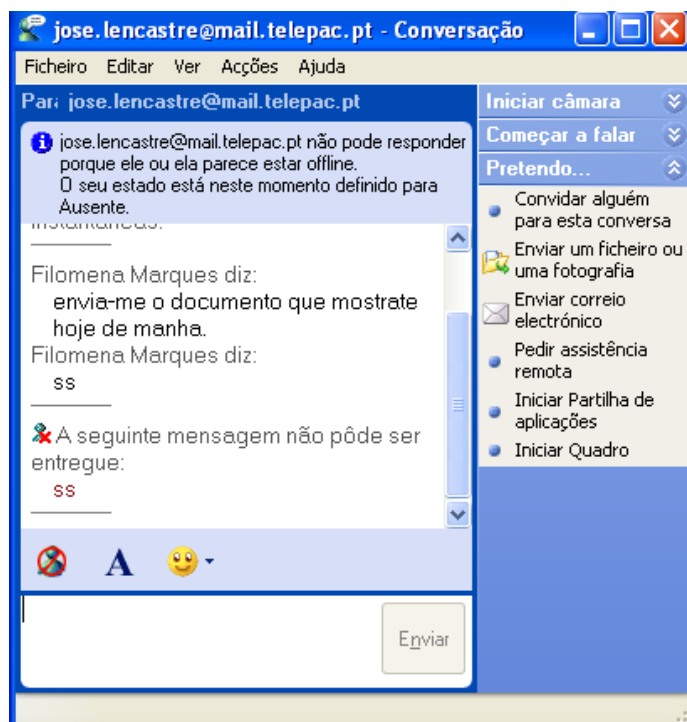
Conferência por voz

Semelhantes aos programas de **chat**, os programas que permitem **conferências de voz** apenas são diferentes pelo facto de se falar para um microfone e ouvir nas colunas (ou **headphones**). O **Netmeeting** ou o **MeetingPlace** são programas deste género.

É necessário um servidor onde os utilizadores que se registem tenham canais que permitem estabelecer a comunicação entre os participantes.

A sincronia destas ferramentas depende da velocidade de ligação à **Internet**. O atraso pode ser de alguns segundos.

Existe a possibilidade de falar apenas uma pessoa de cada vez, enquanto as outras escutam, ou várias em simultâneo.



Videoconferência

A videoconferência é um sistema interactivo de comunicação em áudio e vídeo, permitindo que a interactividade aconteça em tempo real, transformando a “sala presencial” num grande lugar **espalhado geograficamente**.

Para tirar partido desta tecnologia deve ter-se uma câmara digital (**Webcam**).

É necessário um servidor onde os utilizadores de registem.

Plataformas de formação à distância

Uma plataforma deste género conjuga as **tecnologias** anteriores de **chat**, **conferência de voz** e videoconferência. Deve ainda estar integrada com uma aplicação que permita a exibição de slides.

As plataformas mais avançadas permitem “desenhar” com ferramentas próprias sobre os slides, de modo a realçar ou apontar factores relevantes.

É necessário um servidor onde os utilizadores de registem.

Alguns exemplos de plataformas portuguesas:

e-Trainers

e-Trainers
Programa, Formação e Certificação em Ambiente de e-Learning

Bem vindo ao FORM

[Oferta de Formação](#)
[Perguntas Frequentes](#)
[Registe-se](#)
[Contactos](#)

Se é um Utilizador Registrado, introduza os seus dados de autenticação, para poder entrar no **Centro Virtual de Formação**.

Login:

Password:

■ Esqueceu a sua Password? [Clique aqui.](#)

Para ter acesso ao Centro Virtual de Formação, precisa de ser um Utilizador Registrado. Esse registo deve ser efectuado apenas uma vez.

[Ainda não é um Utilizador Registrado?](#)
[Registe-se](#) aqui.

e-Trainers
Programa, Formação e Certificação em Ambiente de e-Learning

Home | Novidades | Ajuda | Gestão | Sair do Formare

Olá Sra. Filomena Marques [Última Entrada: 13-02-2004 15:34:04]

Seja Bem-vindo ao Centro de Formação On-line.

Secretaria | Actividades | Arquivo

Conteúdos | Área | Inicial do FORM

Listas de Email

e-Learning

Portugal

Bem-vindos à Plataforma de Formação [aluno] - Microsoft Internet Explorer

Address: <http://www.elearning-pt.com/formacao/ganesha/index.php?connexion=63570263&menu=1&multigrupo=19>

Links: e-Learning Portugal | DeltaConsultores | ReadyGo Brasil | ReadyGo - Web Course Builder | Yahoo! | Centra | Channel Guide

e-Learning PORTUGAL | **Bem-vindo Jose Lencastre** | **Quinta 25 Setembro 2003**

SAIR | PAINEL DE CONTROLO | CORREIO | FÓRUM | CHAT | DOCUMENTOS | AJUDA

PAINEL DE CONTROLO [02_Conceptores -TT]

Mudar o grupo
Modificar a minha ficha individual

php

Os seus módulos de formação

- Exemple AICC & SCORM 0,00%
- Implementação de Projectos de Teletrabalho 0,00%
- Equipas Virtuais 0,00%
- Gestão do teletrabalho 0,00%
- Teletrabalho, conceitos e tecnologias 0,00%
- Objectivos fixados pelo vosso Tutor: **Objectivos**

Estatísticas pessoais

Último acesso : **25/09/2003**
 Número de acessos : 49
 Número de acessos : 49
 As 4 últimas mensagens no fórum
 [19/09 22:04] [Tópico de testes](#)

Grupo - tutor - planeamento

Ver o grupo : **02_Conceptores TT**
 Tutor(es) : **Jose Lencastre - Francisco Baptista -**
 Planeamento da sua formação : **não está definido um planeamento da sua formação**

© 2003 Anéma Formation
 Copyright | AnemaLab.org | Ferramentas | Créditos

Ganesha ver. 2.0 BETA TEST 4 | Internet

Module - Microsoft Internet Explorer

Address: http://www.elearning-pt.com/formacao/ganesha/stagiaire/t_module.php?connexion=63570263&module=56&groupe=19

Links: e-Learning Portugal | DeltaConsultores | ReadyGo Brasil | ReadyGo - Web Course Builder | Yahoo! | Centra | Channel Guide

e-Learning PORTUGAL | **Bem-vindo Jose Lencastre** | **Quinta 25 Setembro 2003**

SAIR | PAINEL DE CONTROLO | CORREIO | FÓRUM | CHAT | DOCUMENTOS | AJUDA

2 Uma estratégia para o trabalho na idade da informação

Para a maior parte dos empregadores, tanto do sector privado como do público, o motor da mudança reside numa melhor performance nos negócios. No essencial, isto significa melhorar a eficiência e a eficácia da organização:

- Melhorar a eficiência implica fazer mais com menos custos - uma combinação de aumento de output e redução de custos
- Melhorar a eficácia implica fazer um melhor ou mais relevante trabalho.

Estratégia para o Trabalho na SI

Áreas de actividade

- Facilidades**
Escritório e facilidades a distância do escritório

Melhorias

- Eficaz e eficiente distribuição de serviço
- Baixos custo de operação

Ganesha ver. 2.0 BETA TEST 4 | Internet

Teleformar

Ligação remota a outro PC

Estes programas permitem tomar o controlo de outro **PC** a partir de **qualquer ponto do planeta**, desde que seja possível ligar os dois computadores.

Por um cabo, **rede** ou mesmo pela **Internet**, o programa mostra todas as acções tal e qual estivéssemos em frente ao PC remoto.

Todas as tarefas podem ser realizadas. Claro que depende das permissões que forem atribuídas ao utilizador.

Exemplos: **pcAnywhere**, **Timbuktu**, **GoToMyPC**

Estes programas não necessitam de servidor pois a ligação é realizada entre **PCs**.

Peer-to-peer

A nova tecnologia que emergiu após o sucesso do **Napster** está de momento a ser discutida pois as suas potencialidades são enormes.

Trata-se da troca de ficheiros entre dois **PCs** sem que seja necessário um servidor onde os utilizadores se registem.

Qualquer pessoa que instale o programa pode aceder a ficheiros num outro **PC** (desde que esse **PC** também tenha instalado o programa) estabelecendo uma ligação directa com ele.

Na maioria das redes, um computador ou grupo de computadores (conhecidos como servidores) supervisiona e controla as acções de um grande número de máquinas. A **rede peer-to-peer** (**P2P**) — entre pares, ou ponto a ponto — foge dessa hierarquia convencional em favor de uma comunidade entre iguais. Cada computador pode comunicar directamente com cada um dos outros, **sem passar pelos servidores centrais**. Apesar de muito conhecida na **Internet** — onde o exemplo mais conhecido é o extinto **site Napster** — a arquitectura **P2P** não era

considerada útil no mundo empresarial. Mas, desde 2000, empresas como Intel, IBM e Sun passaram a adoptar essa tecnologia.

Weblog

O **blog** é uma página de **Internet** actualizada frequentemente, composta por **pequenos parágrafos apresentados de forma cronológica**. É como uma página de notícias ou um jornal que segue uma linha de tempo com um facto após o outro. O conteúdo e tema dos **blogs** abrange uma infinidade de assuntos que vão desde diários, piadas, links, notícias, poesia, ideias, fotografias ou tudo que a imaginação do autor permitir.

Usar um **blog** é como mandar uma mensagem instantânea para toda a **Internet**: escreve-se sempre que se tiver vontade e todos os que visitam o **blog** têm acesso ao que se escreveu.

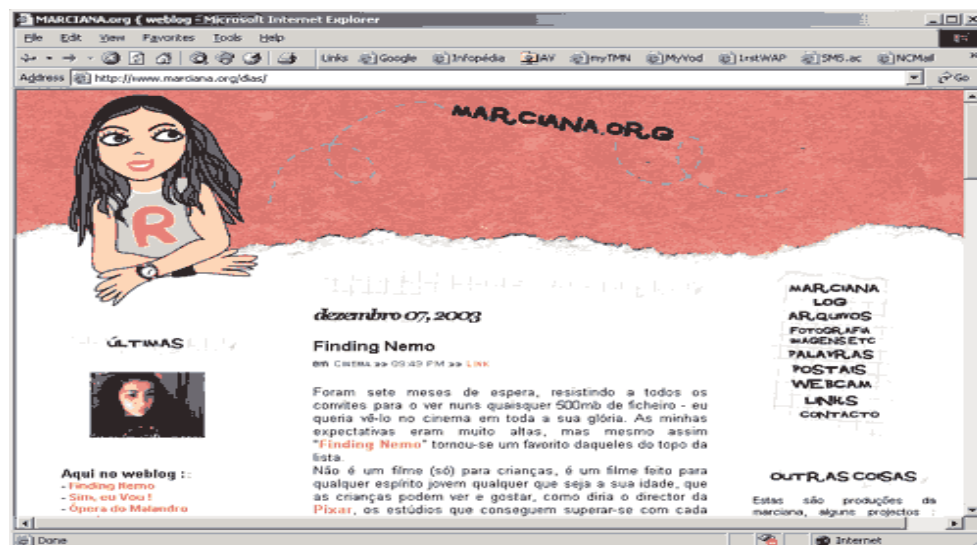
Vários **blogs** são pessoais, exprimem ideias ou sentimentos do autor. Outros são resultado da colaboração de um grupo de pessoas que se reúnem para actualizar um mesmo **blog**. Alguns **blogs** são voltados para diversão, outros para trabalho e há mesmo os que combinam ambos os pontos de vista.

Os **blogs** também são uma excelente forma de comunicação entre uma família, amigos, grupo de trabalho, ou até mesmo empresas. Permitem que grupos se comuniquem de forma mais simples e organizada do que através do e-mail ou grupos de discussão, mantendo todo o histórico da comunicação. Crie um **blog** privativo para sua equipe de trabalho discutir projectos e apresentar soluções. Ou crie um **blog** familiar para que seus parentes troquem notícias e fotos a todos os membros.

São uma óptima forma de **divulgação e acompanhamento de um projecto** a decorrer em regime de **teletrabalho** de modo a que o cliente acompanhe o seu desenvolvimento.

Logo, é mais uma forma de **marketing virtual** que pode ser utilizada.

A melhor forma de entender o funcionamento de um **blog** é visitando um. Pesquise na **Internet**, através dos **motores de pesquisa**, **Weblogs** e leia o seu conteúdo (exemplo: Marciana <http://www.marciana.org>).



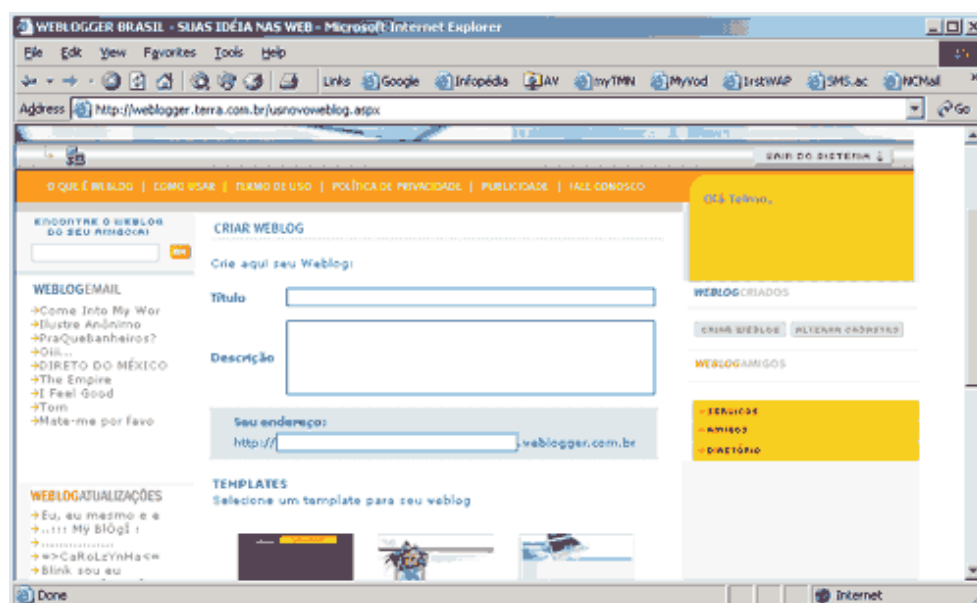
O que é *Blogger*?

O *Blogger* é uma ferramenta de **Internet** que ajuda a publicação e actualização de blogs, a partir de qualquer lugar do planeta com ligação à **Internet**.

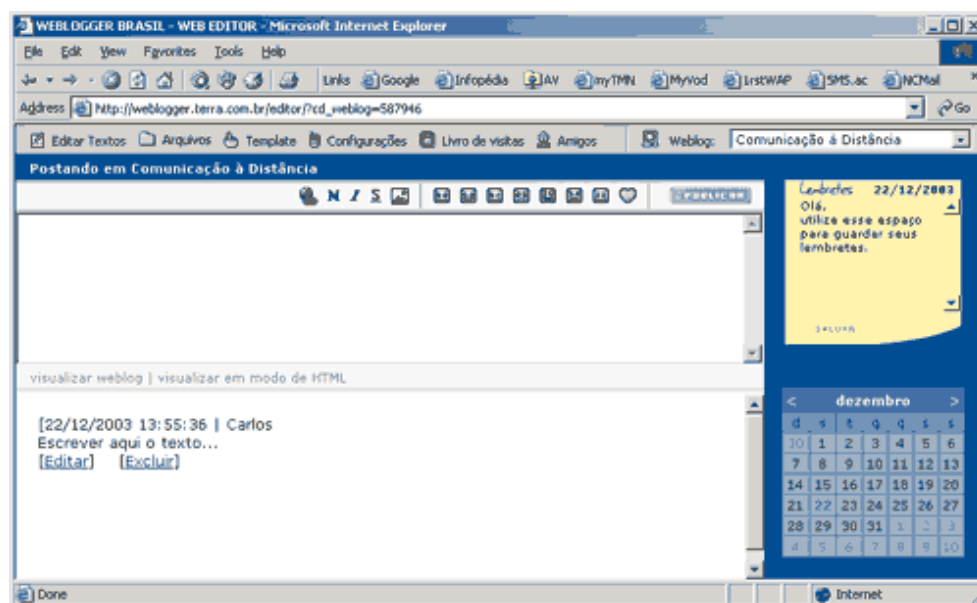
Para criar um *webblog* inscrevemo-nos num *blogger* e teremos acesso às ferramentas para edição do *blog*.



Na inscrição pode-se seleccionar opcionalmente um modelo (*design*) para o *blog*.



Escreve-se o texto necessário, publica-se:



E fica disponível para ser consultado!



As opções para elaboração do conteúdo dependem de **blogger** para **blogger**. Pode-se ter texto simples, formatado, imagens, *post-its*, calendário, álbum de fotografias, entre outras.

Tudo fica registado cronologicamente para ser consultado **online** por quem tiver acesso ao **weblog**.

A Selecção dos Instrumentos

Um dos factores mais importantes é a **escolha da ferramenta que mais se adapta** para a transmissão de uma determinada mensagem.

Dependente do tipo de mensagem (texto, voz, imagem, vídeo entre outros), sincronia (**síncrona** ou **assíncrona**), ligação à **Internet** (**Modem**, **RDIS**, cabo, etc.) deve-se seleccionar o melhor programa para a comunicação.

Existem centenas de programas gratuitos cujo **download** se pode efectuar com uma ligação à **Internet**. A melhor opção para decidir qual utilizar será visitar a página de **Internet** do fornecedor e consultar a secção que especifica as características do programa.

Após uma breve comparação das funcionalidades está-se apto a decidir sobre a melhor ferramenta de trabalho para a comunicação que se pretende realizar.

Podemos apontar os seguintes factores:

- **Sincronia**
- **Prioridade**
- **Dimensão**
- **Meio de transmissão**

- **Adequação do software**

Ferramentas para o Teletrabalhador

Gerir uma equipa com 10 profissionais não é uma tarefa fácil. Implica **suporte, alcançar e manter a motivação** da equipa, acompanhar, cobrar, interagir, providenciar **formação ou requalificação**, ter mente aberta para receber e acatar as críticas, fazer e deixar fluir a criatividade no grupo, ao mesmo tempo em que actua como **participante activo** do grupo.

Teletrabalhar é igual, mas totalmente diferente. Igual, no que diz respeito às tarefas, mas diferente na **implementação** dessas mesmas tarefas. Torna-se, assim, essencial dispor de **boas ferramentas**.

AS ferramentas apresentadas já são utilizadas no mundo presencial e muito popularizadas com a **Qualidade**. Portanto, essas ferramentas encontram-se estudadas com mais profundidade, em livros de Qualidade, em livros de Administração de Negócios e outros.

Plano de acção

Com a ferramenta que a seguir se apresenta tem acesso a um quadro completo da equipa, ou seja, tem-se os dados necessários para implementar o projecto. Durante a execução, o **Plano de Acção** permite saber-se quem é quem, o que se está a fazer e porque se está a fazer.

Outras aplicações podem surgir, dependendo apenas de necessidade e criatividade em utilizar a ferramenta.

Actividade	Quem	O quê	Porquê	Como	Onde	Quando	Quanto

QUEM:

- Quem executará determinada actividade?
- Quem depende da execução dessa actividade?
- Essa actividade depende de quem para ser iniciada?

O QUÊ:

- Quais os resultados dessa actividade?

- Quais as actividades dependentes dessa?
- Quais actividades necessárias para o início dessa?
- Quais os requisitos?

PORQUÊ:

- Por que é essa actividade necessária?
- Por que não se pode fundir essa actividade com outra?
- Por que A, B e C foram escolhidos para executar essa actividade?

COMO:

- Como será essa actividade executada?
- Como acompanhar o desenvolvimento dessa actividade?
- Como A, B e C vão interagir para executar essa actividade?

ONDE:

- Onde será a actividade executada?
- Onde serão feitas as reuniões presenciais da equipa?

QUANDO:

- Quando será o início da actividade?
- Quando será o término?
- Quando serão as reuniões presenciais?

QUANTO:

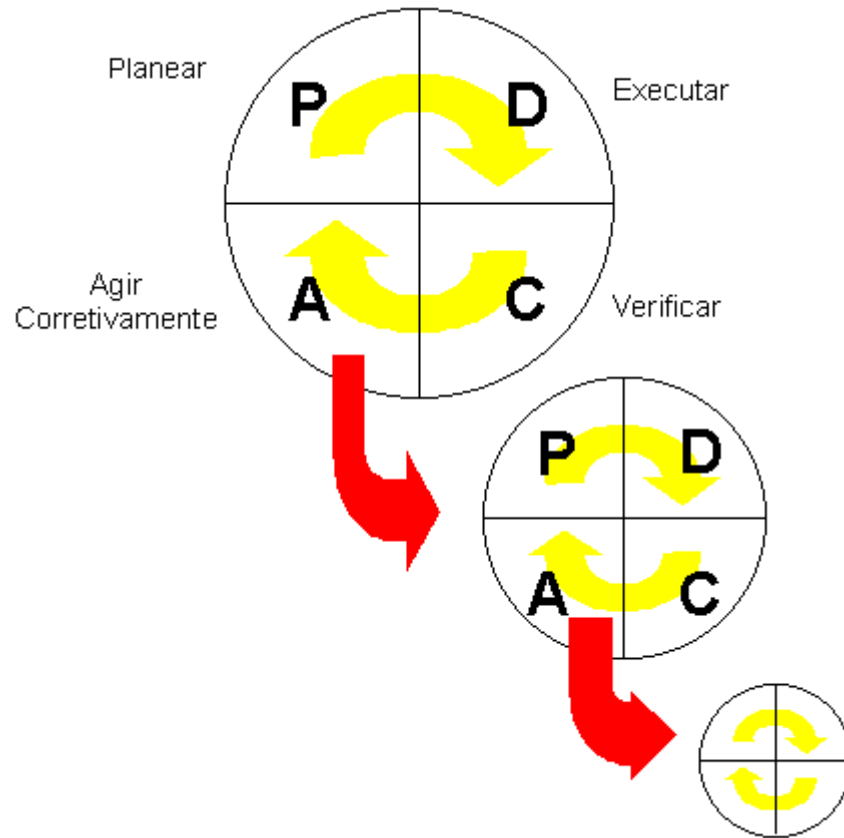
- Quanto custará essa actividade?
- Quanto tempo está previsto para a actividade?

Na verdade, é uma ferramenta prática que permite, a qualquer momento, **saber os dados mais importantes do projecto**.

Os pontos importantes sobre o projecto e cada actividade, terão que ser definidos. Não há uma regra básica; não há perguntas prontas. Dependerá de cada projecto, de cada actividade e dos participantes do grupo.

Ciclo PDCA

O acrónimo **PDCA**, provêm de *Plan*, *Do*, *Check* e *Action*.



Essa ferramenta serve para iniciar a actividade ou processo e serve também para manutenção. Dessa forma, você precisará estar, constantemente, girando o ciclo para cada actividade.

Com a utilização constante do **PDCA**, o processo torna-se progressivamente automático, fazendo parte do seu quotidiano.

Agenda e Cronograma

Sem sombra de dúvidas, essas são as ferramentas mais importantes para o **teletrabalhador**.

Se não tem o costume de utilizá-las, comece agora a trabalhar com elas.

Utilize-as automatizadas, se possível. Existem diversos softwares disponíveis.

É através do cronograma que você tem condições de saber a **data ideal**, a **data limite (deadline)** das tarefas, reposicionar os prazos; informar ao cliente, com antecedência, a possibilidade de ocorrência de um atraso ou adiantamento do prazo estipulado.

Tabela GUT

Se tem várias actividades na sua agenda de **teletrabalhador**, como fazer para dar **prioridade** a essas tarefas. De cabeça, a não ser que seja um "privilegiado" - coisa rara - , não se consegue.

Esta ferramenta, poderá auxiliá-lo nesta tarefa.

O nome **GUT**, vem de **G**ravidade, **U**rgência e **T**endência.

Vejam os a tabela seguinte:

Valor	Gravidade Consequências se nada for feito.	Urgência Prazo para tomada de decisão.	Tendência Proporção do problema no futuro.	GxUxT
5	Os prejuízos ou dificuldades, são extremamente graves.	É necessária uma acção imediata.	Se nada for feito, o agravamento da situação será imediato.	125
4	Muito graves.	Com alguma urgência.	Vai piorar a curto prazo.	64
3	Graves.	O mais cedo possível.	Vai piorar a médio prazo.	27
1	Sem gravidade.	Não tem pressa.	Não vai piorar e pode até melhorar.	1

Vejam os um exemplo

Actividade	G	U	T	G x U x T
1 - Telefonar para Xxxxx, perguntando se pode ceder um equipamento para Yyyyy terminar a actividade.	5	5	4	100
2 - Entrar em contacto com o cliente, para avisar que o trabalho está atrasado.	5	5	5	125
3 - Verificar lista de pessoal em " <i>stand-by</i> ", para saber quem poderá assumir a tarefa, em duas semanas, de José Mendes que está com uma forte gripe.	3	3	1	9
4 - Beltrano está com a tarefa atrasada. Tomar providências para resolver o problema.	5	5	5	125
5 - Marcar reunião presencial, com toda a equipe.	4	3	3	24

Segundo nosso exemplo, ficamos com a seguinte prioridade:

- 1º - Actividades 2 e 4.
- 2º - Actividade 1.

- 3º - Actividade 5.
- 4º - Actividade 6.

Houve um empate na prioridade 1.

Recalcula-se a tabela ou usa-se, nesse caso, o **bom-senso**.

Colocar a actividade 2 com prioridade mais alta é uma hipótese. Primeiro por ser o cliente e em segundo, por que a actividade de avisar o cliente, tomará muito menos tempo que a actividade 4.

O exemplo é simples e serve apenas para que se tenha uma ideia do mecanismo.

No dia a dia, cria-se uma tabela em **Excel**. À medida que os problemas vão surgindo e novas actividades são criadas, lança-se na tabela e coloca-se valores para G, U e T. Automatiza-se, de modo que já calcule e coloque as actividades em ordem de prioridade.

Síntese

Aprofundar as **técnicas e instrumentos correntes** para a troca de mensagens entre o **emissor e receptor** (e

consequente *feedback*).

Dependente do **contexto e objectivo** devem ser seleccionados os instrumentos que **optimizem** o processo de comunicação.

São dados exemplos práticos que permitem adequar a sua utilização, de forma a ter em conta a **segurança, marketing, formação e a organização** de um teletrabalhador.

EXERCÍCIO

CV 3.1

Título**Realizar o *upload* de um site por FTP (File Transfer Protocol)****Objectivo**

Criar um utilizador num **ISP** (Internet Service Provider – Fornecedor de serviços de **Internet**) que tenha alojamento gratuito e alojar a página.

Recursos

Site de Internet desenvolvido

WS_FTP

Dreamweaver MX

Tempo

1h

Desenvolvimento

Ao requerer um serviço de alojamento são fornecidos alguns dados para possibilitar o ***upload*** de páginas, de modo a colocar o nosso site ***online***.

Esses dados são:

- Endereço IP ou nome do “***host***”
- Pasta onde os ficheiros vão ser colocados
- Utilizador
- Password

Com estes dados configura-se um programa de FTP para colocar o site fornecido ***online***.

Antes de iniciar o ***upload*** cria-se um utilizador no Sapo, que permite alojar páginas de Internet gratuitamente:

- Criar um utilizador no Sapo (<http://www.sapo.pt>)

- Fazer o login no Sapo
- Aceder ao menu “Páginas Pessoais”
- Clicar no botão “CRIAR” e seleccionar um URL para o site



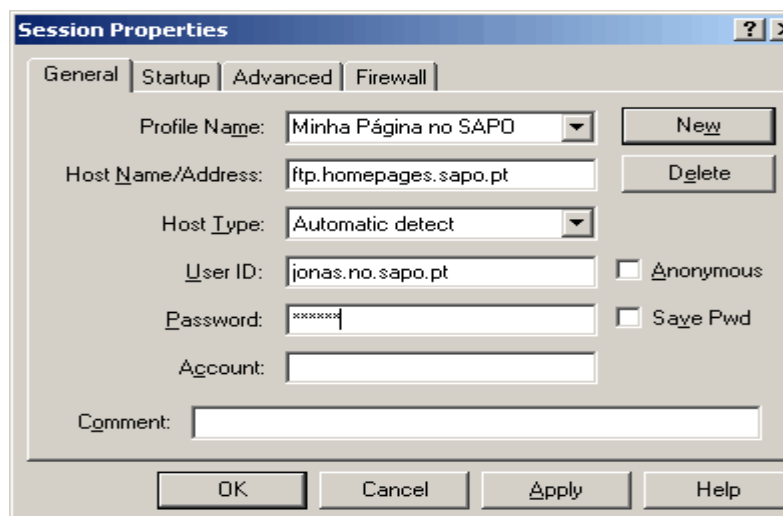
- Fazer o login para editar o site



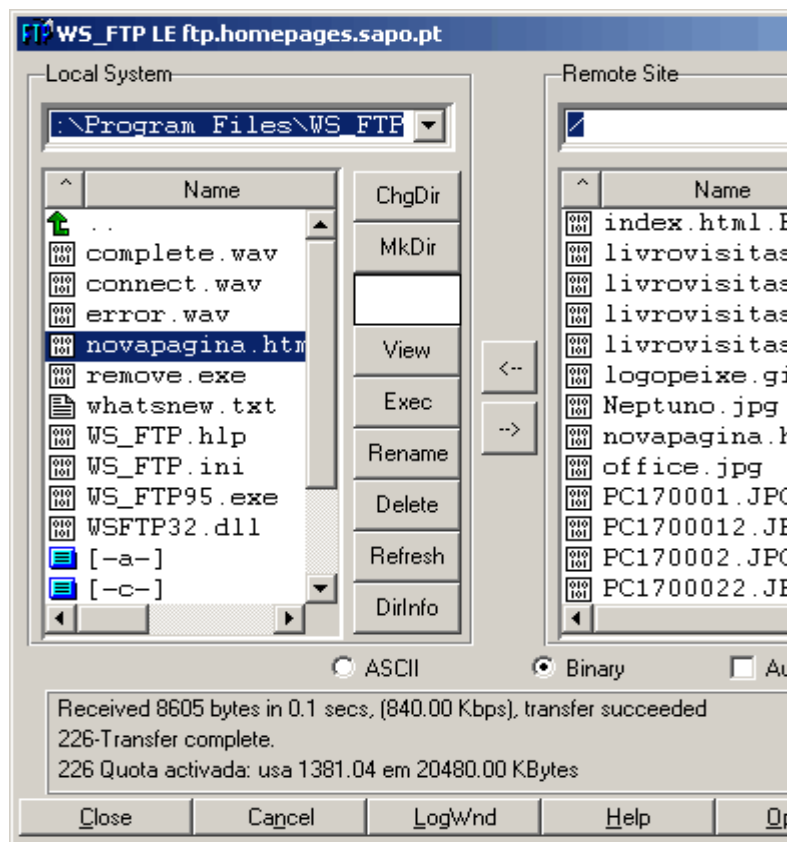
- Aceder ao menu “Configurar FTP” do lado esquerdo para verificar como se deve configurar os programas de FTP. Registrar os dados fornecidos

No caso do FTP siga os seguintes passos:

- Antes de tudo, deve-se criar uma entrada para o site no directório de sites do WS FTP. Para tal, clica-se no botão New e preenche-se os dados tal como indicado na imagem ao lado substituindo, obviamente, jonas.no.sapo.pt pelo url do site e indicando a respectiva password.



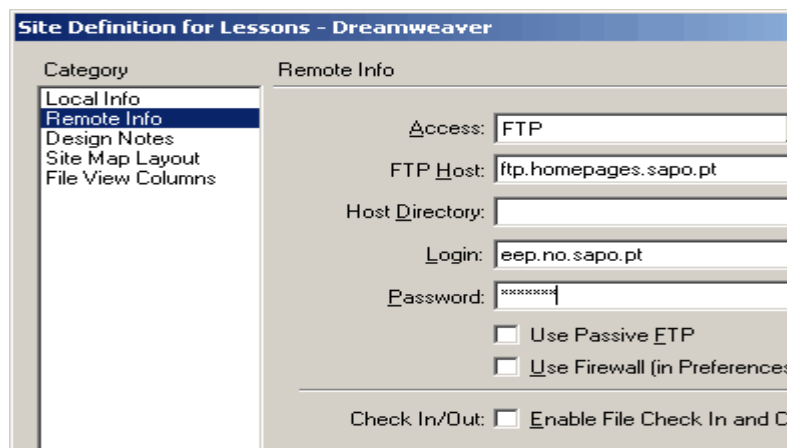
- Uma vez ligado, a janela do programa subdivide-se em duas partes: o lado esquerdo representa o seu computador local e o lado direito o seu espaço no servidor do SAPO.



- Para transferir os ficheiros (páginas e imagens), selecciona-se na janela esquerda e clica-se sobre o botão de **upload** (seta para a direita no centro da janela).

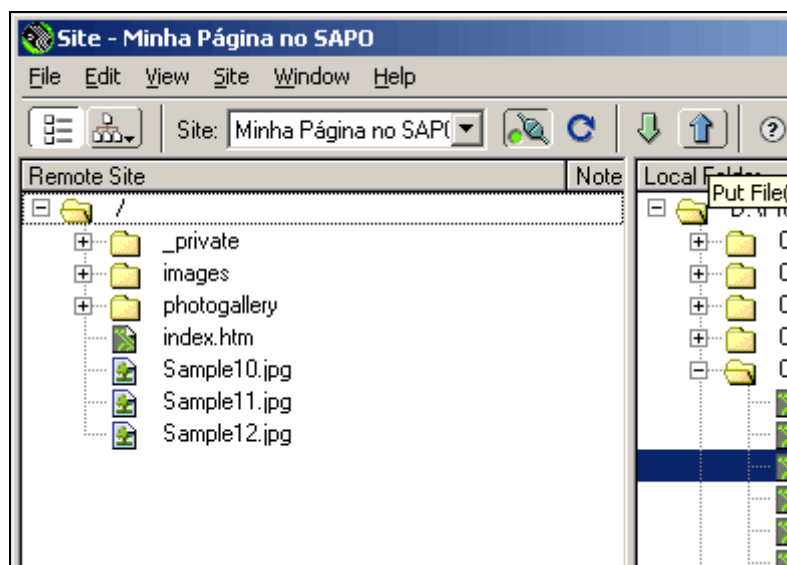
No caso do Dreamweaver MX:

- Após criar um site no DreamWeaver MX, temos as seguintes opções quando nos é pedido a forma de acesso FTP a um servidor remoto (Remote Info):



Substitui-se, naturalmente, eep.no.sapo.pt pelo url da sua página e indicando a respectiva password. Não se esqueça de definir o acesso como FTP.

- Pode-se efectuar a transferência seleccionando os ficheiros e clicando no botão de **upload** (seta azul para cima).



Forma de entrega

Enviar o URL do site para o formador.

EXERCÍCIO

CV 3.2

Título**Marketing de site na Internet****Objectivo**

Colocar um *site online* de modo a ser encontrado por **motores de pesquisa**.

Recursos

Site desenvolvido no exercício 3.1.

Internet Explorer

Dreamweaver MX

Tempo

30m

Desenvolvimento

O site encontra-se desenvolvido. Como publicá-lo para que seja encontrado nos motores de pesquisa (Google, Yahoo, Altavista, Sapo, IOL, AEIOU, etc.)?

Cada motor de pesquisa utiliza vários critérios para guardar o site na sua (gigantesca) base de dados.

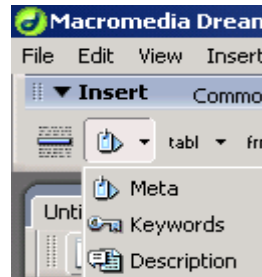
Esses critérios são os seguintes:

- URL (endereço) do site
- Título do site
- As palavras-chave
- A descrição
- Texto das páginas

A prioridade destes critérios é definida por cada motor de pesquisa.

Existem algumas condições a realizar antes de publicar o site:

- Colocar o título em todas as páginas; o título deve já conter palavras-chaves, de modo a que a página seja mais facilmente encontrada, pois é um dos factores principais.
- Colocar as palavras-chave e a descrição na primeira página do site; colocam-se em HTML com o DreamWeaver MX através das opções:



Nota: as palavras-chave devem ser bem seleccionadas. Devemos colocar-nos na posição de quem procura páginas através de um motor de pesquisa e identificar as palavras que esse utilizador da Internet escreveria para chegar ao nosso site.

Após realizadas, abre-se o browser num motor de pesquisa e procura-se a opção “Adicionar Página”. Exemplo no final do site do Sapo encontra-se:



Geralmente esta opção pode aparecer como “Submeter um Site”, “Add a URL”, “Submit a Site”, entre outras.

Volta-se a repetir a operação para outros motores de pesquisa.

Nota: O Yahoo é pago, não se podendo registar o site gratuitamente.

Já existem ferramentas que se podem adquirir de modo a que o site seja registado em centenas de motores de pesquisa, o que poupa o trabalho de ir motor a motor registar o nosso site.

Com o site que é fornecido, execute os seguintes passos:

- Acrescentar o título a todas as páginas do site
- Colocar as palavras chave e a descrição do site na primeira página (index.html)
- Colocar o site **online** através de FTP
- Ir ao Sapo e ao Google adicionar o site.

EXERCÍCIO

CV 3.3

Título

Chat Multi-utilizador

Objectivo

Participar num *chat* com várias pessoas *online*.

Recursos

MSN Messenger

Tempo

1h

Desenvolvimento

- Criar uma conta no Hotmail (<http://www.hotmail.com>)
- Abrir o MSN Messenger e entrar (“Sign In”) com o seu utilizador e password
- Iniciar uma conversa com outros utilizadores em grupo.

Forma de entrega

Logs no MSN Messenger

Requisitos e Técnicas para uma comunicação eficaz

Para que a comunicação seja eficaz, ou seja, e depois de termos identificado os diferentes elementos do processo de comunicação, temos de combinar esses mesmos elementos para uma informação de retorno eficaz, identificar as barreiras à comunicação eficaz e formas de as ultrapassar. Para além disso é essencial saber adequar os tipos de comunicação de acordo com os elementos do processo de comunicação, bem como definir uma estratégia de marketing e promover os seus resultados.

Reflectindo sobre o **processo de comunicação** e reconhecendo onde ocorrem a maior parte das falhas, poderá prever problemas e preparar-se para eles. Essencial para que a comunicação seja eficaz é o **planeamento e estruturação** que faz da mensagem a transmitir ou do **feedback** a fornecer sobre uma determinada mensagem.

Antes de transmitir uma mensagem, siga os passos seguintes:

Pense

Analise a situação na qual a comunicação se vai dar. É uma reunião com um cliente novo? Está a entregar um memorando ou relatório? Não se limite a agir. Pense primeiro.

Faça perguntas

Faça perguntas a si e a outras pessoas. Utilize os tradicionais padrões: **quem? o quê? porquê? quando? onde? como?**. Se perguntar e responder a estas questões **antecipadamente** poderá **prever problemas e identificar oportunidades**.

Faça planos

Quando tiver respondido às suas perguntas, **faça planos e escolha o conteúdo** das mensagens que quer enviar e a forma como as vai enviar. Planeie toda a comunicação possível, faça um esboço dos seus pensamentos e uma lista das suas prioridades.

Faça um esboço das suas ideias

Uma comunicação eficiente requer anotar os nossos pensamentos e dedicar **algum tempo** à revisão crítica do trabalho antes de entregar a versão final.

Reveja a sua comunicação escrita e verifique os elementos visuais

A revisão implica ler aquilo que escreveu para se certificar de que as palavras que escolheu transmitem clara e precisamente o que tenciona partilhar com o receptor. Verificar os elementos visuais significa assegurar-se de que o receptor conseguirá ver e interpretar quaisquer imagens, gráficos ou tabelas que tenha preparado.

Guarde tempo para: pensar, fazer perguntas, planejar, fazer um esboço dos seus pensamentos, praticar a sua comunicação, rever a sua comunicação escrita e verificar os elementos visuais.

Estratégias para usar o e-mail

Nos dias de hoje o e-mail é uma das mais poderosas ferramentas de comunicação, essencial ao trabalho do **teletrabalhador**. A sua eficaz utilização potencia a comunicação e os efeitos provenientes da mesma, podendo ser designado por um processo de marketing que pode ser desenvolvido a partir de pequenas acções bem direccionadas, tendo como principal foco o desenvolvimento do trabalho e da imagem do **teletrabalhador**. Não se trata de um grande investimento em acções caras e complexas, mas sim de uma diferente utilização dos mecanismos ao seu alcance, que podem apoiar o atingir dos objectivos.

Escolha os momentos certos para enviar os e-mails com importância elevada

A melhor altura para enviar um e-mail é que este seja o mais próximo da altura, ponderada por si, na qual o receptor terá mais probabilidades de a ler. De Outra forma corre o risco de na caixa de correio do receptor existirem outras mensagens mais recentes e levar a que a sua seja colocada de lado ou esquecida.

Saiba quais os dias mais comuns para enviar e-mails

Os resultados de um estudo de 2003 do “The E-mailLabs” da Q3 dos EUA mostraram que dois terços das mensagens são enviadas às terças, quartas e quintas. Planeie a sua semana de forma a poder dar respostas rápidas ao e-mail recebidos.

Utilize os filtros para evitar e-mails desadequados

Escolha e instale um sistema eficiente para filtrar as mensagens de modo a que automaticamente seja feita a selecção das mensagens e assim evite perdas de tempo e de espaço na caixa de correio.

Crie uma estrutura para guardar os seus e-mails

É aconselhável que crie uma hierarquia de pastas para evitar que a sua caixa de entrada de e-mails atinja proporções alarmantes. Crie pastas e transfira as mensagens de acordo com a estruturação feitas das pastas.

A construção de um Site

A **Internet** é um espaço democrático, aberto a todos, no entanto, somente colocar algumas palavras na **rede** mundial não é o bastante para alcançar o sucesso na busca dos objectivos estabelecidos. Para tanto, são necessárias além de planeamento, algumas características essenciais para o êxito de um **site** na **Internet**.

Dentre vários pontos apresentados, alguns seriam de suma importância na construção de um **site** eficiente em transmitir informações sobre o **teletrabalhador**:

O *site* deve evidenciar notoriedade

Se a página estiver registrada nos principais sites de busca da **Internet**, as possibilidades de que um utilizador encontre seu endereço são maiores. Além disso, o endereço da página deve ser exposto no maior número possível de peças promocionais vinculadas a ela.

O conteúdo deve estar em constante actualização

A inclusão de conteúdo inédito na página garante a visita constante ao **site**. Caso contrário, ao perceberem que o conteúdo é sempre o mesmo, e nada de novo é acrescentado, a tendência é que esses visitantes frequentes não voltem mais ao **site**.

As páginas são ricas em informação

A informação é o ponto-chave de qualquer **site** de sucesso.

O *site* tem um bom design

A aparência visual da página deve ser atraente, sem exageros. O aspecto visual ajuda a transmitir a ideia que deve ser passada, provocando a identificação dos utilizadores com a página, ou não.

O endereço na Internet é facilmente lembrado

O endereço da página deve ser de fácil memorização, e remeter claramente ao assunto tratado, além de resumir bem o conteúdo do **site**.

Divulgação das Actividades do Teletrabalhador

O **teletrabalho** ocorre quando **tecnologias de informação** e comunicação são utilizadas de modo a permitir realizar trabalho a uma determinada **distância** do local onde essa tarefa seria tradicionalmente executada. Dos diferentes percursos que pode assumir um **teletrabalhador**, o mais normal implica a execução de tarefas para um determinado empregador com o qual se possui um contrato de trabalho mas que não implica a presença na empresa ou nas instalações do cliente. Mas também podemos ter delegados comerciais ou executivos que utilizam instrumentos tecnológicos para se manter em contacto com a empresa que representam nunca necessitando de lá se deslocar. E também podem existir formas mais aprofundadas como os **telecentros** e as **telecidades**. O que parece haver em comum com todos estes diferentes tipos de trabalho é a utilização de **tecnologias**

telemáticas para permitir a execução das tarefas e comunicação com as diversas entidades.

Neste sentido um bom domínio das ferramentas de comunicação a distância é essencial, mas dependendo da relação constante, ou não, que um teletrabalhador tenha com uma organização, a divulgação da sua actividade é fundamental para que os seus serviços sejam solicitados por outros empregadores.

Que mecanismos podem utilizar para o estabelecimento de rede de contactos e de um incremento do seu capital social, assumindo a posição de *broker* de diferentes espaços:

A web

Registe o *site* junto dos motores de busca principais para que potenciais interessados nos seus serviços enquanto **teletrabalhador**, o localizem facilmente. Coloque também a sua informação em bases de dados **online**. Junte ao seu **website** informação completa sobre a sua actividade.

E-mail e newsgroups

Pode também fazer a divulgação em listas de discussão ou **newsgroups** apropriados.

Imprensa escrita e online

Pode ser anunciar e demonstrar os seus trabalhos em folhetos, **newsletters**, boletins ou brochuras. Pense ainda na hipótese de colocar anúncios em revistas nacionais ou internacionais.

Contactos pessoais

Use os seus contactos e trate directamente com potenciais interessados nos seus serviços.

Síntese

Essencial para que a comunicação seja eficaz para um teletrabalhador é o **planeamento** e **estruturação** que faz da

mensagem a transmitir ou do **feedback** a fornecer sobre uma determinada mensagem.

O e-mail, e a sua eficaz utilização, potencia a comunicação e os efeitos provenientes da mesma, podendo ser designado por um **processo de marketing** que pode ser desenvolvido a partir de pequenas acções bem direccionadas, tendo como principal foco o desenvolvimento do trabalho e da imagem do teletrabalhador.

A não esquecer:

- Escolha os momentos certos para enviar os **e-mails** com importância elevada
- Saiba quais os dias mais comuns para enviar **e-mails**
- Utilize os filtros para evitar **e-mails** desadequados

- Crie uma estrutura para guardar os seus *e-mails*

EXERCÍCIO

CV 4.1

Título

Divulgação a sua actividade para o exterior

Objectivo

O objectivo é planear a divulgação das suas actividades e competências como teletrabalhador.

Recursos

Fórum de discussão

MS Word

Tempo

1h

Desenvolvimento

Para a realização desta actividade tenha em atenção as diferentes informações já fornecidas neste capítulo e planeie a sua estratégia de marketing apresenta no final:

- A estrutura da apresentação que faria da sua actividade;
- Os meios de disponibilização seleccionados e porquê;

Forma de entrega

Utilize o fórum de discussão do curso para apresentar a sua proposta.

Bibliografia

CHUTE, A. Et al.(1999). The McGraw-Hill Handbook of Distance Learning. USA: McGraw-Hill

YNNETTE, R. (1997). Creating the virtual classroom. Canada: Porter.

CHAMBERS, H. (2001). Effective Communication Skills. USA: Perseus Publishing.

MANTYLA, K. & WOODS, J. (2001). The 2001/2002 ASTD Distance Learning Yearbook. USA:ASTD

Comunicação Interpessoal e Ambiente Virtual

Como elementos centrais desta parte são de salientar os seguintes: Distinguir conteúdos e ideias no processo de comunicação à distância; Adequar sentimentos e emoções; Modalidades de transmissão da mensagem: diálogo intelectual, grupal e afectivo; Conhecer as potencialidades da inteligência emocional.

A comunicação é um **processo interactivo e dinâmico**, através do qual se **partilham** ideias e informações, e mensagens com os outros num determinado espaço e tempo. As interacções que se estabelecem entre os indivíduos são o motor da comunicação humana, podendo assumir-se que o eixo da comunicação e factor elementar é a socialização.

As acções de comunicação implicam mais de **80%** da actividade constante do ser humano na sua vida social (pessoal e profissional), sendo assim as **relações interpessoais** muitas vezes concretizadas através da comunicação, processo pelo qual trocamos ideias e afectos.

A comunicação interpessoal baseia-se em dois grandes eixos: **a capacidade e a intencionalidade**, ou seja, o saber e o querer, representando a mecânica comunicativa e a qualidade de interacção humana. É fundamental que a relação se estabeleça sobre sólidas base de clareza e entendimento, para que todos rentabilizem ao máximo o processo. É também necessário ter em atenção as vivências e os códigos culturais dos interlocutores, pois as diferenças de contexto podem intervir no desenvolvimento da comunicação.

Desenvolver para o **processo de comunicação** interpessoal capacidades de gestão, é fundamental para que em qualquer situação de conflito, de tomada de decisão ou nova situação haja um controlo dos sentimentos de **inquietação e insegurança**, e uma resposta adequada e ponderada, com o recurso às técnicas de intervenção/interacção adequadas.

As Relações com os Outros

A comunicação resulta da relação que existe entre o emissor e o receptor, independentemente do mecanismo utilizado, da mensagem, da dimensão do emissor ou receptor. A comunicação interpessoal pode assim ocorrer: **(a) entre duas pessoas; (b) num pequeno grupo de interacção; ou, (c) num grande grupo.** O carácter da comunicação que se estabelece – pessoal ou profissional, determina em muitas das vezes o tipo de linguagem usada, de mecanismos e estratégias de suporte. No entanto, e contrariamente ao que se possa pensar, as interacções onde se privilegiam as dimensões técnicas e profissionais, também colocam em evidência os valores afectivos, entrando assim em jogo no complexo processo de comunicar e de responder ao problema.

Assim podemos identificar, quatro funções básicas da comunicação interpessoal, que se conjugam entre si, assumindo maior relevância em determinados momentos umas sobre as outras.

Quatro funções básicas da comunicação interpessoal:

- **Controlo**
- **Informação**
- **Motivação**
- **Emoção**

Para aplicar e pensar

Recolha algumas das suas mensagens de um dia de trabalho. Separe dois a três conteúdos diferentes de mensagens e sublinhe os dados que corresponderem a cada uma das funções de controlo.

Depois da tarefa concluída, vai conseguir identificar qual o carácter de cada uma das mensagens e o possível efeito que teve no receptor, e também que em algumas das mensagens aplicou diferentes estratégias recorrendo às diferentes funções possíveis.

O Feedback

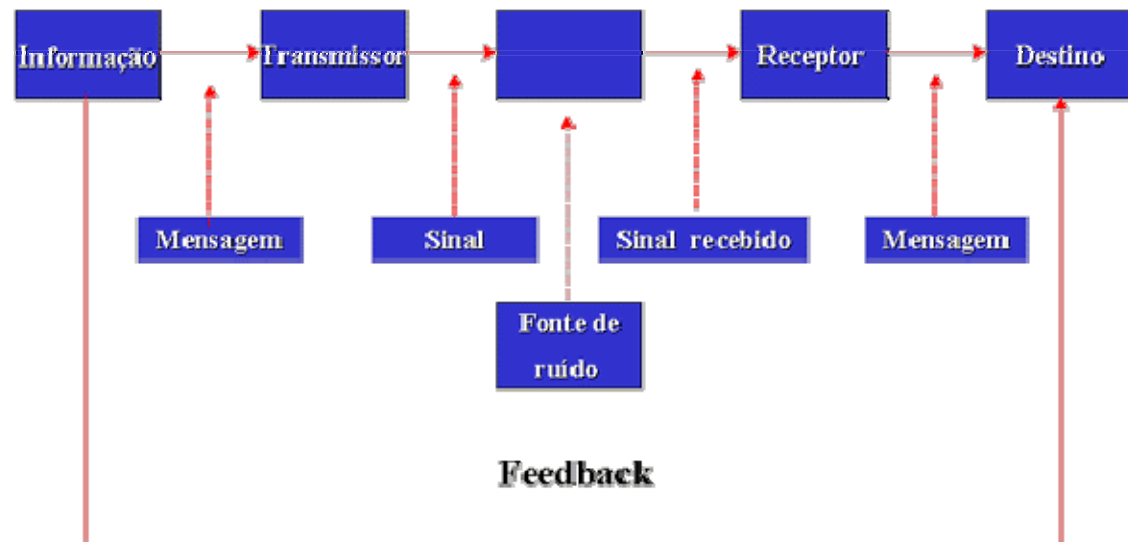
Os **recursos usados** para anular **ruídos** são:

Redundância

É todo o elemento da mensagem que não traz nenhuma informação nova. É um recurso utilizado para chamar a atenção e eliminar possíveis ruídos. Nesse sentido, deve-se repetir frases e informações pensadas como essenciais para a compreensão do receptor;

Feedback

Conjunto de sinais perceptíveis que permitem conhecer o resultado da mensagem; é o processo de comunicar a uma pessoa o que se sente em função do que se fez ou disse. Para isso, devem ser efectuadas perguntas e obter as respostas, a fim de verificar se a mensagem foi recebida em condições ou não.

Modelo Shannon-Weaver

Fonte: Adaptado de C. F. Shannon e W. Weaver, *The Mathematical Theory of Communication*.

Figura 1. O modelo de Shannon-Weaver do **processo de comunicação**. Fonte: Adaptado de C. F. Shannon-Weaver, *The Mathematical Theory of Communication* (Urbana: University of Illinois Press, 1949), pp. 5 e 98.

HABILIDADES DE TRANSMISSÃO

- Usar linguagem **apropriada** e directa.
- Fornecer informações tão **claras** e completas quanto for possível.
- Usar **canais múltiplos** para estimular vários sentidos do receptor
- Usar comunicação **face a face** sempre que for possível.

HABILIDADES AUDITIVAS

Escuta activa. A chave para a escuta activa ou eficaz é a vontade e a capacidade de escutar a mensagem completa (verbal, simbólica e não-verbal), e responder apropriadamente ao conteúdo e à intenção (sentimentos, emoções etc.) da mensagem. Como administrador, é importante criar situações que ajudem as pessoas a falarem o que realmente querem dizer.

Empatia. A escuta activa exige uma certa sensibilidade às pessoas com quem estamos tentando nos comunicar. Em sua essência, *empatia* significa colocar-se na posição ou situação da outra pessoa, num esforço para entendê-la.

Reflexão. Uma das formas de se utilizar a escuta activa é reformular sempre a mensagem que tenha recebido. A chave é reflectir sobre o que foi dito sem incluir uma opinião, apenas para testar o entendimento da mensagem.

Feedback. Como a comunicação eficaz é um processo de troca bidireccional, o uso de **feedback** é mais uma maneira de se reduzir falhas de comunicação e distorções.

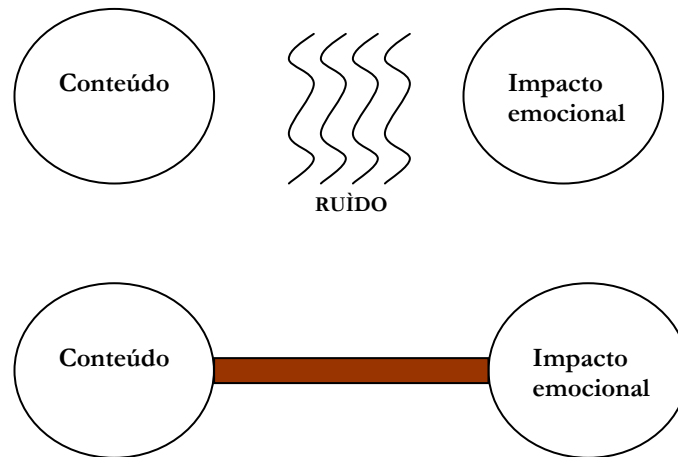
HABILIDADES DE FEEDBACK

- Demonstrar claramente que quer ajudar.
- No caso de **feedback** negativo, vá directo ao assunto; começar uma discussão com questões periféricas e rodeios geralmente cria ansiedades ao invés de minimizá-las.
- Descreva a situação de modo claro, evitando juízos de valor.
- Concentre-se no problema (evite sobrecarregar o receptor com excesso de informações ou críticas).
- Esteja preparado para receber **feedback**, visto que o seu comportamento pode estar contribuindo para o comportamento do receptor.
- Ao encerrar o **feedback**, faça um resumo e reflecta sobre a sessão, para que tanto você como o receptor estejam deixando a reunião/conversa **online** com o mesmo entendimento sobre o que foi decidido.

A comunicação *online* e a inteligência emocional

Toda a comunicação envolve **dois componentes críticos**: o **conteúdo** da mensagem emitida e o **impacto emocional** que essa mensagem tem no receptor. Na comunicação interpessoal a mensagem normalmente transmitida tem um objectivo, uma necessidade e sentido para quem a emite, pretendendo que a mesma seja recebida da mesma forma pelo outro, no entanto o alcançar de percepções semelhantes entre indivíduos é um dos maiores desafios à comunicação eficaz isenta de mal entendidos e erros.

É, assim, necessário criar uma interligação entre o conteúdo e o impacto emocional de modo a conectar os dois componentes e a elevar as possibilidades de que a mensagem seja percebida da mesma forma (com o mesmo significado) como foi emitida.



Independentemente do mecanismo de comunicação utilizado devem ter em atenção os seguintes elementos, aquando do estabelecimento de um processo de comunicação:

- Inovação e Adaptabilidade
- Compreender os outros
- Desenvolver os outros
- Gestão de Conflitos
- Liderança
- Colaboração e Cooperação
- Capacidades de Grupo

Inovação e Adaptabilidade

- Procurar e gerar novas ideias
- Considerar soluções originais
- Assumir perspectivas
- Adaptar respostas e estratégias
- Ser flexível na forma como reage a novos acontecimentos

Compreender os outros

- Estar atento às pistas emocionais e ouvir os outros
- Mostrar sensibilidade e compreender as perspectivas dos outros
- Ser prestável atendendo às necessidades dos outros

Desenvolver os outros

Aperceber-se das necessidades de desenvolvimento dos outros e promover as suas aptidões.

- Reconhecer e recompensar os pontos fortes dos outros
- Oferecer opiniões úteis e identificar as necessidades de crescimento do outro e promovê-lo.

Gestão de Conflitos

Negociar e Resolver Desacordos

- Lidar com situações complexas de forma diplomática e sensível
- Detectar potenciais conflitos
- Estimular o debate e a discussão aberta
- Planear soluções que beneficiem os diferentes intervenientes.

Liderança

Inspirar e guiar indivíduos e grupos

- Articular e suscitar entusiasmo para uma missão comum
- Avançar para a liderança consoante for necessário
- Guiar o desempenho dos outros, elevando a responsabilidade e motivação
- Dar o exemplo

Colaboração e Cooperação

Trabalhar com os Outros para Objectivos Comuns

- Equilibrar a sua concentração na tarefa com a devida atenção às relações
- Colaborar, partilhando planos, informações e recursos
- Promover um clima agradável e de cooperação
- Identificar e alimentar oportunidades de colaboração

Capacidades de Grupo

Criar sinergias de grupo na prossecução da missão

- Modelar qualidades de equipa como o respeito, a entajuda e a cooperação

- Contribuir para uma participação activa e entusiasta de todos
- Criar identidade de equipa, espírito de grupo

Competências chave das equipas e para a comunicação *online*:

- Compreensão interpessoal
- Cooperação e esforço unificado
- Comunicação aberta, estabelecendo normas e expectativas explícitas
- Iniciativa e postura de antecipação orientada para a resolução de problemas
- Flexibilidade no desempenho de tarefas colectivas

O virtual, as organizações e a comunicação

A noção de **rede** é o conceito chave para caracterizar este tipo de **processo de comunicação**. Passando do âmbito técnico para o social, este conceito significa que estamos perante um **universo de comunicação** em que tudo está ligado, em que o valor é dado pelo estabelecimento de uma conexão, de uma relação. E, na medida em que a conectividade é efectuada através da interfacialidade do ecrã, denominamos este novo episódio por comunicação em **ambiente virtual**. O adjectivo "virtual" não deve entender-se como **oposto** a "real", mas como forma de o "homo communicans" visualizar e manipular informações, interagindo com o mundo através de interfaces abertas a conexões novas.

Não transitam, portanto, simples informações, mas actos de comunicação onde o **mundo privado** da experiência pessoal daqueles que os praticam é projectado no interior do **mundo interpessoal e grupal** das interações. Reside aqui a grande diferença entre o ecrã televisivo da era dos *massmedia* e o ecrã informático: enquanto a televisão **traz o mundo público para dentro de casa**, o ecrã informático, conectado em **rede**, **leva o mundo interior** de cada indivíduo para o espaço público.

A capacidade da tecnologia electrónica para mudar de forma fundamental a maneira como as organizações e os indivíduos trabalham é de progressiva apreensão, dado o seu **elevado ritmo de mudança** que lhe está associado.

Através do recurso às tecnologias da informação e comunicação e assim a possibilidade de trabalhar através de uma comunicação interpessoal virtual, é possível reduzir os tempos e os custos do ciclo produtivo, permitindo uma maior interacção on-line, do que as anteriores interacções presenciais, entre todos os intervenientes.

O bom funcionamento desta comunicação e do trabalho desenvolvido à distância de uma organização, mas não distanciado do foco de discussão e de decisão, implica que sejam utilizadas oportunidades dessas mesmas **tecnologias**:

- Aumentar a eficiência produtiva através de intranets – **sites** privados que conectam todos os colaboradores de uma organização. Desta forma podem ser partilhadas especificações de produtos, necessidades de informações ou qualquer outro tipo de dados.
- Funcionalidades como websites ou, hoje, os mais simples **Weblogs**, podem ajudar o **teletrabalhador** a desenvolver a comunicação interpessoal à distância evitando as quebras de informação e desencadeando o impacto emocional no outro.
- Recorrer ao **fórum de discussão** para o **brainstorming** com os outros elementos de uma organização, ou de um projecto, de modo a encontrarem caminhos juntos, sem mal entendidos.

Em síntese, podemos considerar que a comunicação virtual através do recurso às TIC, as relações profissionais entre os membros de uma organização ou projecto torna-se mais rápida, cooperativa, interactiva

Síntese

Podemos considerar que a **comunicação** virtual através do recurso às TIC, as relações profissionais entre os membros de uma organização ou projecto torna-se mais rápida, cooperativa, interactiva.

A comunicação resulta, assim, da relação que existe entre o **emissor** e o **receptor**, independentemente do mecanismo utilizado, da mensagem, da dimensão do emissor ou receptor. E a **comunicação interpessoal** pode assim ocorrer: (a) entre duas pessoas; (b) num pequeno grupo de interacção; ou, (c) num grande grupo.

EXERCÍCIO

CV 5.1

Título**Os desafios comunicacionais****Objectivo**

O objectivo é apontar o formando apontar quais são os seus principais desafios de comunicação e identificar formas de os ultrapassar.

Recursos

MS Word

Tempo

20m

Desenvolvimento

- Liste os seus cinco principais desafios à comunicação. Seja o mais preciso possível, apontando situações específicas individuais ou de grupo mais complicadas de serem ultrapassadas.
- Para cada um dos cinco desafios apontados, liste duas estratégias para promover a mudança e a concretização de uma comunicação efectiva, sem ruído e mal-entendidos.

Forma de entrega

Partilhe as suas respostas no fórum de discussão do curso.

Bibliografia

BOWDITCH, J. L. e BUONO, A. F. *Elementos de Comportamento Organizacional*. São Paulo, Pioneira, 1992.

CHUTE, A. Et al.(1999). *The McGraw-Hill Handbook of Distance Learning*. USA: McGraw-Hill

YNNETTE, R. (1997). *Creating the virtual classroom*. Canada: Porter.

MANTYLA, K. (1999). *Interactive Distance learning: Exercises that Really Work*. USA:ASTD

Comunicação Síncrona

A última década foi marcada por uma significativa transformação e ampliação no campo tecnológico que aponta na direcção de uma sociedade informacional no sentido dado por Castells cujo entendimento indica o atributo de uma forma específica de organização social em que a geração, o processamento e a transmissão da informação tornam-se as fontes fundamentais de produtividade e poder devido às novas condições tecnológicas.

Introdução

A evolução das **tecnologias** da comunicação e da **informação** influenciaram profundamente a **organização do trabalho**. Essas influências foram a vários níveis desde a forma de trabalhar **na empresa** até ao trabalho para a empresa, **fora da empresa**. No entanto, as organizações são compostas por um **conjunto de pessoas** que, pelo menos em alguns momentos, necessitam de trabalhar em conjunto. Esse trabalho conjunto pode ser apenas a discussão de assuntos para tomada de decisão, planificação de um projecto, etc., ou a elaboração conjunta de documentos/produtos.

Com o aparecimento da **Internet**, em particular com o aparecimento da **World Wide Web** as formas de comunicação e possibilidades de trabalho em conjunto em locais geograficamente dispersos, multiplicaram-se. Nasce o conceito de **Groupware**, que tem vindo a evoluir desde 1978, quando foi pela primeira vez utilizado, significando o conjunto de “**processos intencionais de grupo mais software para suportá-los**” (Éter e Trudy Johnson-Lenz). Dez anos depois Dough Englebart se equacionado o **groupware** como “**um sistema co-envolvendo homens e ferramentas**”, e em 1992, David Coleman transforma este conceito em “**colaboração mediada por computador**”. (Betero, 1999)

Estas definições suportam tanto a **ideia tecnológica como social** que está presente no conceito. No entanto, é vulgar, actualmente, designar o conjunto de **ferramentas** que suportam esta tipologia de organização do trabalho como “**groupware**”, mesmo que estas não se destinem exclusivamente a esse fim. O conceito passou a abranger o conjunto de ferramentas no mercado que permitem a comunicação, **colaboração e coordenação de pessoas geograficamente dispersas**, ou seja, são consideradas **groupware** todas as ferramentas que permitam total ou parcialmente a:

- Comunicação entre os membros do grupo (ex. tomada de decisão).
- **Partilha** de informações (ex. acesso às mesmas fontes).
- **Coordenação e controlo** de recursos (ex. acesso às versões mais actuais de um projecto).
- **Partilha** do mesmo espaço de trabalho (ex. redigir o mesmo documento).

Podem-se analisar as ferramentas de **groupware** em função de várias classificações, interessa nesta unidade abordar apenas duas:

- **Funcionalidade** das aplicações
- **Espaço /tempo**

Funcionalidade das Aplicações

Considerando as suas características funcionais em termos do tipo de actividade que permitem desenvolver, número de participantes, do suporte da mensagem podemos organizá-las da seguinte forma:

- Sistemas de mensagens – permitem a troca de mensagens textuais e o envio de documentos em várias extensões entre dois ou mais utilizadores.
- Sistemas de **co-edição** – são editores multi-usuários utilizados para compor texto ou imagem.
- Sistemas de **coordenação** – têm por objectivo coordenar tarefas complexas e inter-relacionadas, juntamente com as informações por elas geradas.
- Sistemas de **conferência** – permitem o diálogo entre um grupo de utilizadores.

Espaço/Tempo

Esta classificação relaciona-se com a forma como as interacções entre as pessoas são realizadas. Considerando apenas a vertente da comunicação, estas ferramentas podem ser analisadas em função do tempo e do lugar em que os utilizadores lhes acedem. Assim, em 1987 DeSanctis e Gallupe propõem que se considerem as seguintes possibilidades:

- Quando a comunicação é realizada estando os utilizadores **em simultâneo** (mesmo tempo) a comunicação é denominada **síncrona**
- Quando os utilizadores comunicam em **momentos diferentes** a comunicação é denominada **assíncrona**.

Esta designação indica-nos se (considerando o esquema de emissor receptor) a mensagem chega **instantaneamente** ao receptor possibilitando o **feedback** imediato, ou seja, se é efectuada em **tempo real**, ou se existe um **lapso** (que pode

ser de segundos ou de dias) entre o envio da mensagem e a sua **recepção**, ou seja se dispensa a participação simultânea dos usuários.

Na prática, a maioria das ferramentas **groupware** permitem os dois tipos de interação. Nesta unidade irá ser abordada apenas a utilização **síncrona** de algumas tipologias de ferramentas, apresentados exemplos e, num segundo ponto comentada a sua possível utilização por um grupo de trabalho.

Tipologias de Ferramentas de *groupware*



Chat

Os *chats* são canais de conversa **públicos** (qualquer pessoa pode participar) ou **privados** (apenas pessoas autorizadas podem participar) e onde a interação é feita através de frases curtas entre os participantes, num tempo muito próximo do **tempo real**. Geralmente os canais de **chats** são denominados de “salas” uma metáfora que pretende reproduzir a ideia de um ambiente circunscrito onde decorre uma conversa.

Uma das vantagens desta ferramenta é a possibilidade de **gravação do diálogo**, permitindo ao utilizador rever aspectos e registar informações que sejam importantes para o desenvolvimento do seu, uma vez que dependendo do número de participantes, o diálogo tende a ser rápido e entrecortado por **várias conversas**. Um dos **chats** mais conhecidos e mais utilizados é o **IRC**, embora cada vez mais esta ferramenta se encontre associada a outras permitindo uma maior optimização das suas funcionalidades, como são exemplo os **chats** fornecidos aos grupos de discussão do **Yahoo!**.

Outra vantagem dos **chat** é o facto de permitir manter **em simultâneo** conversas com um grupo de participantes e/ou ao mesmo tempo manter diálogos provados com apenas um dos participantes.

Exemplo desta ferramenta é o **Messenger**. É um serviço gratuito que permite abrir uma pequena janela de diálogo na qual só são admitidos dois utilizadores (ver fig2). Este serviço permite que sejam adicionados membros e o utilizador fica a saber sempre que entra na **Internet** e acciona o **Messenger** (ver fig1), quais dos seus amigos ou colegas estão on-line.

Ainda informa sob a situação em que a pessoa se encontra através de um **conjunto de ícones**, que são, no geral compreendidos intuitivamente.

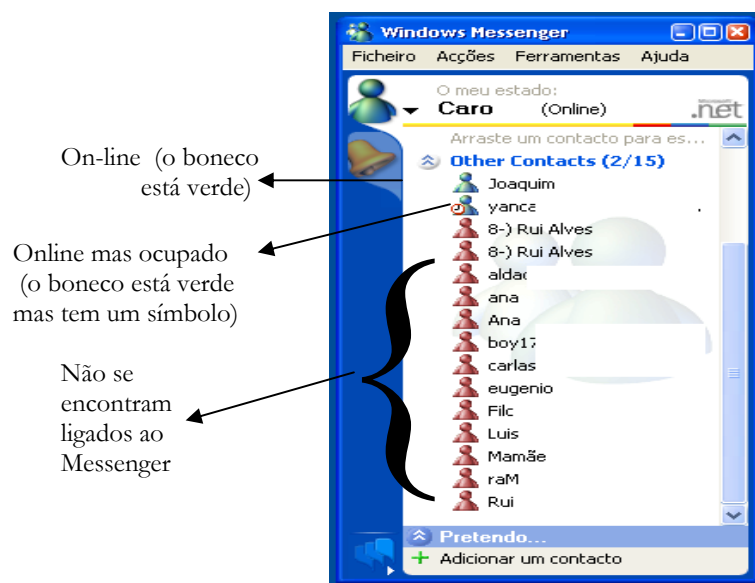


Fig 1 Janela de entrada do Messenger

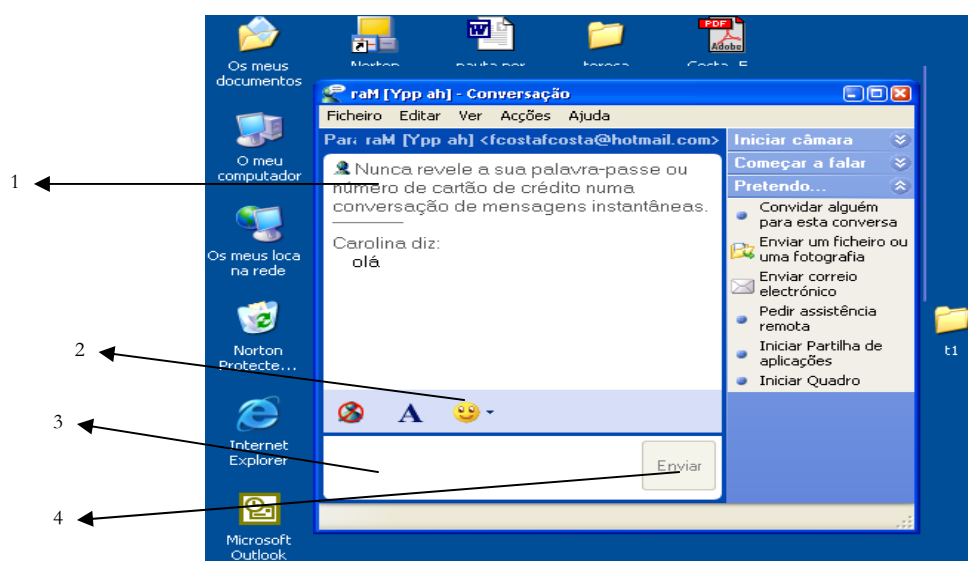


Fig. 2 Janela de diálogo do Messenger

Quando se selecciona um interlocutor aparece uma pequena janela de diálogo (ver fig.2). Para comunicar basta escrever as mensagens e enviá-la. Durante todo o diálogo é possível voltar a trás para reler algum ponto que tenha levantado dúvidas

Legenda:

1. Área onde vai decorrer o diálogo e que é visionado pelos dois interlocutores.
2. Ícones que podem ser incluídos nas mensagens e que pretendem exprimir emoções.

3. Espaço onde são escritas as mensagens.
4. Botão que envia a mensagem para a área de diálogo.

Outro exemplo é o **chat** proposto pelo **Yahoo!**, (ver fig.3) que é um dos muitos exemplos de **chat** multi-utilizadores que existem na **Internet**.

Tal como o **chat** do **Messenger** existe uma **área de diálogo**, **símbolos para inserir** e uma **área para escrever** mensagens. No entanto, neste **chats** que têm mais do que dois interlocutores, existe um menu que informa sobre os participantes no diálogo.

Estes **chats** encontram-se em vários tipos de **sites**, desde **sites** oficiais, a **sites** comerciais. Geralmente para se aceder à sala de **chat** é necessário que haja uma **inscrição prévia**.



Fig. 1 Sala de Chat do Yahoo



Áudio e Videoconferência

Tal como os **chats**, a **audio e Videoconferência** permite o diálogo em tempo real, mas adiciona a possibilidade de ser efectuado via **voz com ou sem a visualização** dos interlocutores. Usam-se **câmaras e microfones** para fornecer imagem e/ou som que tanto podem estar colocados no **PC** pessoal como funcionar para ligar grupos de pessoas. Funciona como qualquer diálogo em presença ou por telefone, com a diferença de que podem estar mais do que duas pessoas presentes. Acresce ainda das dificuldades inerentes aos problemas que o suporte técnico pode trazer, tais como **demora no envio do som ou da imagem**, interferências e, no caso de serem mais do que duas pessoas, a gestão da discussão é difícil. Nestes casos é necessário que alguém assuma o papel de **moderador** pois a maior parte das ferramentas que permitem este tipo de interacção possuem sistemas de controlo da tomada da palavra.

A ferramenta que atrás se apresentou, tem suporte no **Messenger**, para além de funcionar como um *chat* tradicional, também possui a funcionalidade vídeo e áudio. Basta que os dois interlocutores possuam microfone e *webcam* instalados no **PC**. Pode-se optar apenas pela versão áudio ou pela versão completa.

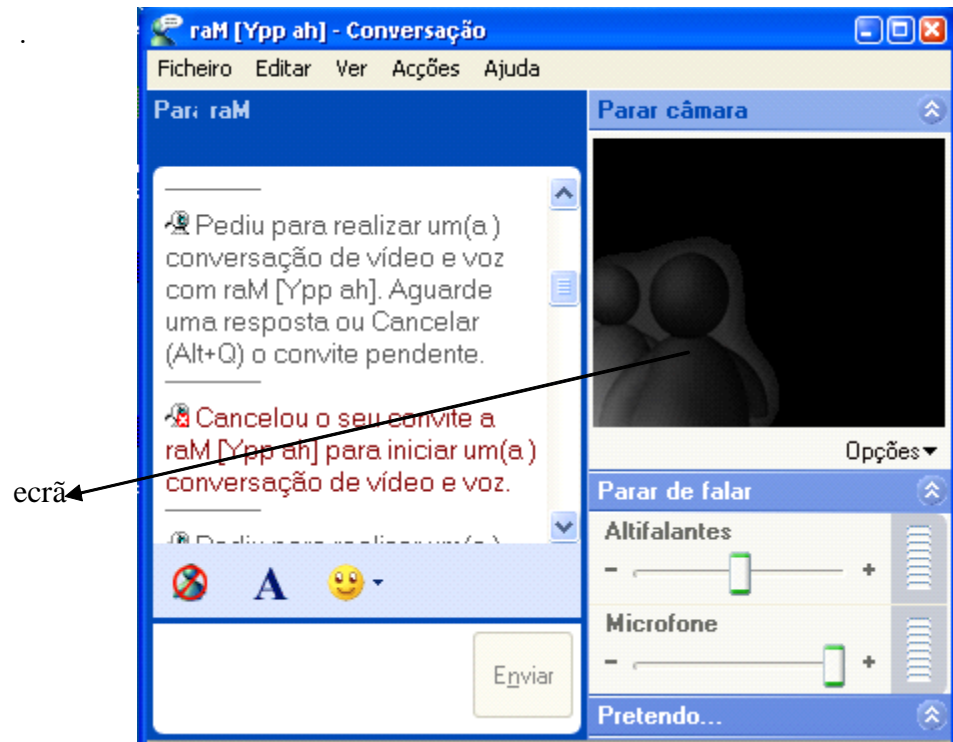


Fig. 2 Janela de diálogo do Messenger com o canal de videoconferência activo



Whiteboarding

Esta ferramenta tem a finalidade de permitir que várias pessoas **trabalhem, revejam ou elaborem um mesmo documento**. Esta funcionalidade deverá estar associada a outros sistemas de comunicação, tal como um *chat* ou uma ferramenta de áudio ou de *videoconferência*. Estas ferramentas são mais eficazes **quanto maior for a sua possibilidade de aceitar tipos de arquivos diferentes**.

Se se analisar o **Messenger** verificamos que existem várias possibilidades de trabalhar em conjunto no mesmo documento, quer partilhando documentos, quer trabalhando no quadro. O menu da janela de diálogo apresenta as seguintes opções:

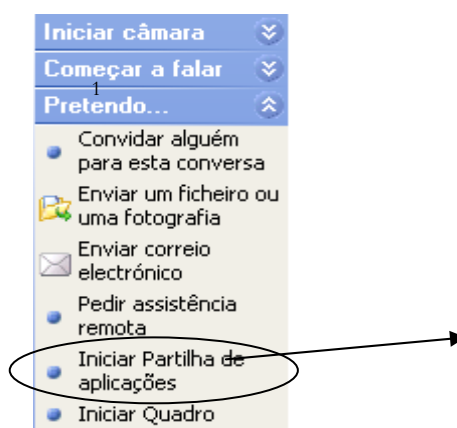


Fig. 3 Menu do Messenger

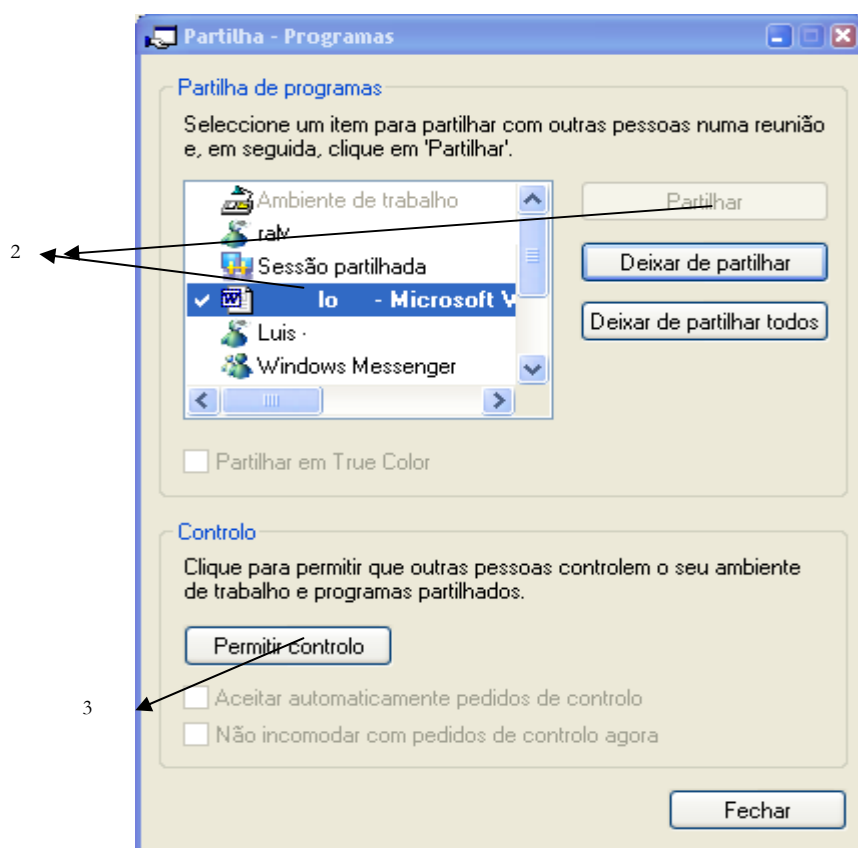


Fig. 4 Janela de diálogo para Partilha de aplicações

Seleccionando o início da partilha de documentos (1) pode-se escolher (2) o documento ou aplicação que se pretende partilhar e definir se a outra pessoa tem permissão (3) para poder realizar alterações nesse documento ou actuar na aplicação.



Conferência e grupos de discussão

Esta denominação engloba um conjunto de ferramentas que têm por objectivo **facilitar** a comunicação entre um grupo de pessoas com objectivos, actividades ou interesses **comuns**. Estes grupos de discussão na sua forma **síncrona** replicam o funcionamento do **chat**, maximizando-o. No geral, o que acontece é que existe um **chat** associado à área de trabalho de um grupo de pessoas que mantém outros tipos de comunicação e que utilizam esta ferramenta sempre que se encontram on-line, sabendo que encontrarão apenas outros elementos do grupo ou em momentos previamente definidos e planificados para desenvolvimento de assuntos de interesse ou necessidade comum.

Por exemplo:

Este **grupo de discussão**, no **Sapo**, é sobre o **Windows** e tem como suporte um painel de mensagens. É um fórum aberto a qualquer pessoa que queira participar. Qualquer pessoa interessada pode ver as mensagens e dar a sua contribuição.

The screenshot shows the Sapo Forum interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Sapo XL', 'Emprego', 'Acesso', etc. Below that, a banner for 'Forum' and 'ANUNCIE nos'. A search bar and 'LOGIN' button are visible. The main content area is titled 'Tecnologia >> Windows' and 'Informações sobre o fórum'. It includes a table of forum topics:

Assunto	Autor	Vistas	Respostas	Última mensagem
Porque nao comprar Triudus??!	iluder	3	0	16.10.2003 11:36
SAPO	lemon5pm	70	9 (9)	15.10.2003 20:32
Software português para quem tem HomeBanking	lbc_sapo	4	0	15.10.2003 17:54
Bios,configurar	lemon5pm	18	1 (1)	15.10.2003 11:13
Modem 56k	xgold	57	7 (7)	15.10.2003 11:01
Sera que alguem faz uma pequena ideia do que sera?	claudiagira	23	2 (2)	14.10.2003 21:20

Fig. 5 Fórum do Sapo sobre Windows

Já o exemplo seguinte apresenta um **grupo de discussão** privado, cujo modo de admissão é por inscrição. Neste sentido, apesar de se poder aceder à página inicial, só quem possui **password** de acesso, que é ou não atribuída por um moderar, pode participar e aceder à restante informação do **site**. Este **grupo de discussão** apresenta, tal como o **Messenger** várias funcionalidades de comunicação.

Este tipo de grupos, mais selectivos do que o primeiro tipo apresentado, não tem, geralmente sessões síncronas previamente combinadas. Existe ainda um terceiro tipo de grupos, nos quais se acede apenas por convite directo, sendo ainda mais selectivo em termos de membros, e nesses grupos, geralmente com um número

relativamente reduzido de membros, existem sessões síncronas, em salas de *chat* (devidamente calendarizadas e planificadas).

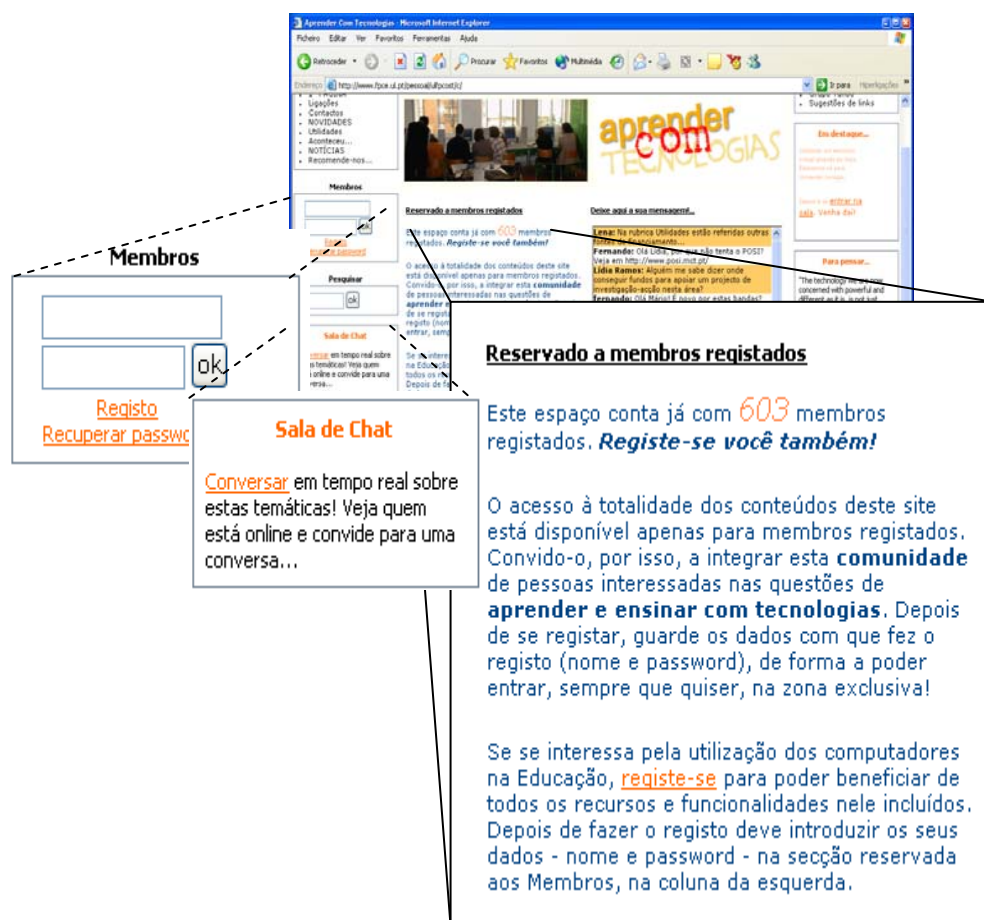


Fig. 6 Grupo de Discussão sobre Tecnologias Educativas

Como Utilizar?

As ferramentas até agora apresentadas estão disponibilizadas **gratuitamente** na **World Wide Web** e têm as mais diversas finalidades: podem ser instrumentos **para o lazer, para o trabalho ou para a formação**. A opção por uma delas depende do objectivo específico do tipo de comunicação que se pretende efectuar.

Considerando a situação de um trabalhador isolado podemos apresentar várias possibilidades em função do número de trabalhadores e do número de pessoas envolvidas:

		Outro Profissional	Outros profissionais
Profissional	Empreendimentos diferentes	Situação 1	Situação 3
	Mesma empresa	Situação 2	Situação 4

Analisando a tabela é possível identificar **quatro situações**. Temos um profissional, geograficamente isolados, que pode estar em contacto com apenas um ou vários outros profissionais e esse contacto pode ser por opção ou por imposição de um trabalho em curso.

Em qualquer uma das situações a opção deverá ser feita, quando se considera apenas a questão da comunicação em função do **número de participantes** admitidos pela ferramenta. Naturalmente que outro aspecto que deve ser considerado prende-se com outras ofertas de ferramentas que os softwares disponibilizem, como seja o arquivo **online** de documentos.

Considerando apenas a comunicação, quando estamos nas situações 1 e 2. Nas situações 1 e 2 temos apenas dois interlocutores, logo não é preciso admitir uma ferramenta mais complexa do que o **Messenger**.

Esta ferramenta tem como vantagem o facto de a janela de diálogo **estar à partida dimensionada para ocupar apenas uma pequena parte do ecrã** (embora possa ser maximizada). Permite automaticamente saber que colegas estão **online** e com a ferramenta “ligada”. Assim o interessado pode escolher o colega indicado para esclarecer uma dúvida, trocar opiniões. O inverso também é verdadeiro, ou seja o profissional pode escolher a situação em que se apresenta disponível para ser interpelado por outros colegas.

É também vantajoso o facto de se poder accionar a ferramenta automaticamente, ou seja, desde que ligado à **Internet**, e não ligando propositadamente o software, este dá indicações imediatas sobre quem está ligado, evitando esquecimentos. e acciona diversos mecanismos (som ou imagem) quando alguém interpela. Este mecanismo permite também manter várias conversas privadas em simultâneo.

É uma ferramenta para ser utilizada no **dia a dia** para ir resolvendo pequenas situações ou para realizar discussões curtas sobre um trabalho que se está a realizar. Eventualmente poderá ser utilizada da mesma forma como se utiliza o telefone. De facto, esta ferramenta apresenta diversos sistemas de comunicação: as mensagens e a **áudio** e **videoconferências**.

Acresce ainda como vantagem o facto de disponibilizar, ainda que não sejam as ferramentas mais completas para tal, **sistemas de co-edição**, permitindo a partilha de aplicações e a utilização do **Whiteboard**. Neste sentido é uma ferramenta que serve o trabalho a pares e que trás vantagens na medida em que apresenta um elevado grau de compatibilidade com o sistema **Windows**, não é uma ferramenta pesada (em termos de utilização de memória do **PC**) e é fornecida gratuitamente pelo **Hotmail**.

Para as situações 3 e 4 torna-se necessário optar por um sistema **mais complexo** que permita a participação de mais do que **dois interlocutores**. Quando nos centramos na situação 4, o grupo de profissionais encontra-se a desenvolver um trabalho, o que normalmente implica garantir condições de **segurança da informação** debatida e **partilha** e por isso ter mecanismos de controlo de acesso à área de trabalho.

Nestas situações a opção mais indicada serão os softwares para **grupos** ou os **fóruns de discussão** (tal como os do **Yahoo**) que permitam criar condições de acesso aos grupos. Estes grupos, não são mais do que espaços na **Internet**, de acesso **restrito**, que disponibilizam várias ferramentas de comunicação que o grupo deverá utilizar de acordo com as necessidades. Os sistemas de **chats** podem ser utilizados para reunir e tomar decisões, ou discutir o desenvolvimento de um projecto. Esses debates poderão acontecer sempre que pelo menos dois dos membros estejam **online** e se encontrem na área do grupo ou pode haver uma planificação previamente definida para esses encontros.

Estes grupos têm a vantagem de poderem ser acedidos de qualquer computador, ligado à **Internet** é suficiente para que o membro introduza a palavra passe para ter acesso sempre ao mesmo espaço, **aumentando por isso a flexibilidade da variável “espaço”**. Os Espaços de **chat** oferecem também a possibilidade de vídeo e áudio conferência, o que pode facilitar em alguns casos a visualização de elementos importantes que não podem ser enviados via **Internet**. Esta opção, sendo uma alternativa quando é impossível a reunião presencial, pode-se tornar difícil em grupos alargados.

Já no que se refere à situação 3, e **não** se colocando os problemas de segurança e confidencialidade da informação, estamos perante um grupo de profissionais interessados em **discutir, aprofundar e partilhar conhecimentos**, ou mesmo resolver dúvidas e problemas juntos de outros profissionais do ramo. Nestes caso, a ferramenta a utilizar serão os **chats** ou grupos de discussão temáticos, criados e de livre utilização na **Internet**, ou então criar um **espaço próprio** para um grupo de profissionais que possuam o mesmo objectivo. Em termos de software as diferenças são, no geral, apenas ao nível das ferramentas complementares, disponibilizadas aos membros do grupo. A comunicação é realizada no mesmo suporte de **chat**: mensagem, áudio ou vídeo.

Estas ferramentas trazem vantagens na medida em que permitem **disseminar conhecimento** alargando o número de especialistas de uma determinada área. Permitem também entrar em contacto com um número, por vezes ilimitado, de outros profissionais e por isso ter acesso a problemas e conhecimentos que podem mostrar-se, posteriormente, profissionalmente vantajosos.

A comunicação **síncrona** suporta-se essencialmente em ferramentas que permitem a troca de mensagens escritas, áudio ou vídeo, o que varia é o ambiente em que se encontram, é este no geral que determina a escolha do software, em função das ferramentas complementares que oferecem. A escolha é também realizada em função do nível de confidencialidade das informações, optando-se por ambientes privados ou livres de acordo com os objectivos específicos da comunicação.

Síntese

A **comunicação síncrona** suporta-se essencialmente em **ferramentas** que permitem a troca de **mensagens escritas,**

áudio ou vídeo, o que varia é o ambiente em que se encontram.

É este no geral que determina a escolha do software, em função das ferramentas complementares que oferecem.

A escolha é também realizada em função do **nível de confidencialidade das informações,** optando-se por ambientes privados ou livres de acordo com os objectivos específicos da comunicação.

EXERCÍCIO

CV 6.1

Título**Utilização crítica das ferramentas****Objectivo**

O presente exercício tem como principal objectivo **promover o conhecimento experiencial das ferramentas e a capacidade crítica na sua utilização** adequada ao contexto

Recursos

Messenger: <http://messenger.msn.com.br>

Sapo: <http://www.sapo.pt>

Yahoo: <http://www.yahoo.com>

Tempo

1h30m

Desenvolvimento

Explore os sites do Messenger e do Sapo e:

- Identifique as ferramentas que estes oferecem em função das tipologias apresentadas.
- Compare as ferramentas e indique as principais diferenças.
- Anote as dificuldades que sentiu e tente identificar situações possíveis para a sua melhor utilização.

Forma de entrega

Por correio electrónico para o formador.

Bibliografia

Betero, Isabel (1999), “A importância cultural na implementação das tecnologias de *groupware*”, Monografia apresentada para conclusão do curso de especialização em ciência da computação da Universidade de Punta Grossa

De Aquino, Marcus, (2002), “Educação A Distância sob as Óticas de *Groupware* e Sistema Produtivo”, Monografia para especialização em Engenharia de Produção no Centro de Ciências e Tecnologia, Departamento de Engenharia Mecânica na Universidade Federal da Paraíba

Duggleby, Júlia (2002), “Como ser Tutor *Online*”, Lisboa. Edições Monitor

Macedo, Alessandra (199), “Explorando tecnologias de hipermídia e de trabalho cooperativo em um ambiente de apoio ao ensino”, dissertação de mestrado ao Instituto de Ciências matemáticas e de computação da Universidade de são Paulo.

Comunicação Assíncrona

Neste capítulo terá oportunidade de constatar como se processa aquela comunicação online em diferida, ou seja, em tempos diferentes pelos diferentes utilizadores. Assim pretende-se enquadrar a comunicação com exemplos práticos de utilização das ferramentas, dando pista na utilização dessas mesmas ferramentas.

Introdução

Tal como foi apresentado no capítulo anterior, existem um conjunto de ferramentas que possibilitam a **cooperação**, comunicação e **coordenação** do trabalho entre pessoas **geograficamente afastadas**. A esse conjunto de ferramentas foi dado o nome de **groupware**.

A forma como a **interacção** e comunicação se desenvolve suportada por essas ferramentas permite classificá-las de acordo com as várias funcionalidades anteriormente explicitadas.

Actualmente, a maioria das ferramentas integra –se em sistemas que possibilitam os dois tipos de comunicação: **síncrona** e **assíncrona**. Na unidade anterior foram apresentadas tipologias de ferramentas centrando-se nas suas características síncronas e algum do seu potencial de utilização em função do objectivo da interacção e do número de pessoas envolvidas.

Neste capítulo abordar-se-ão, na mesma linha do anterior, as ferramentas que possibilitam a comunicação **assíncrona**, ou seja, existe um lapso de tempo entre o envio e a recepção da mensagem e não exigem que os interlocutores participem simultaneamente.

Tipologias de Ferramentas de *groupware*



E-mail

O e-mail é a base das ferramentas para a comunicação **assíncrona**. Consiste no envio e recepção, via **Internet**, de mensagens escritas que podem incorporar, sob a designação de ficheiros anexos (**attach**) de qualquer natureza. O centro de recepção e envio de mensagens pode estar centrado no **PC** dos utilizadores ou num servidor. No primeiro caso o utilizador pode rever as mensagens recebidas e utilizar os anexos independentemente da ligação à Internet estar ou não activada. O **Microsoft Outlook** é exemplo de uma ferramenta de recepção e envio de **correio electrónico** para **PC**.

No segundo caso, o utilizador depende da ligação à **Internet** para utilizar as mensagens que recebeu, tendo que as “copiar e gravar” para o seu **PC**. Existem vários **servidores de e-mail** disponíveis na **Internet**, como o **Yahoo!** ou o **Hotmail**. Cada vez mais este serviço é fornecido de forma integrada com outros, tais como espaços para gravação de documentos on-line, possibilidade de criar grupos de discussão ou páginas pessoais.

Considerando a primeira situação, na qual o centro de recepção e envio de mensagens se encontra no **PC**, pode-se analisar o software **Microsoft Outlook**.

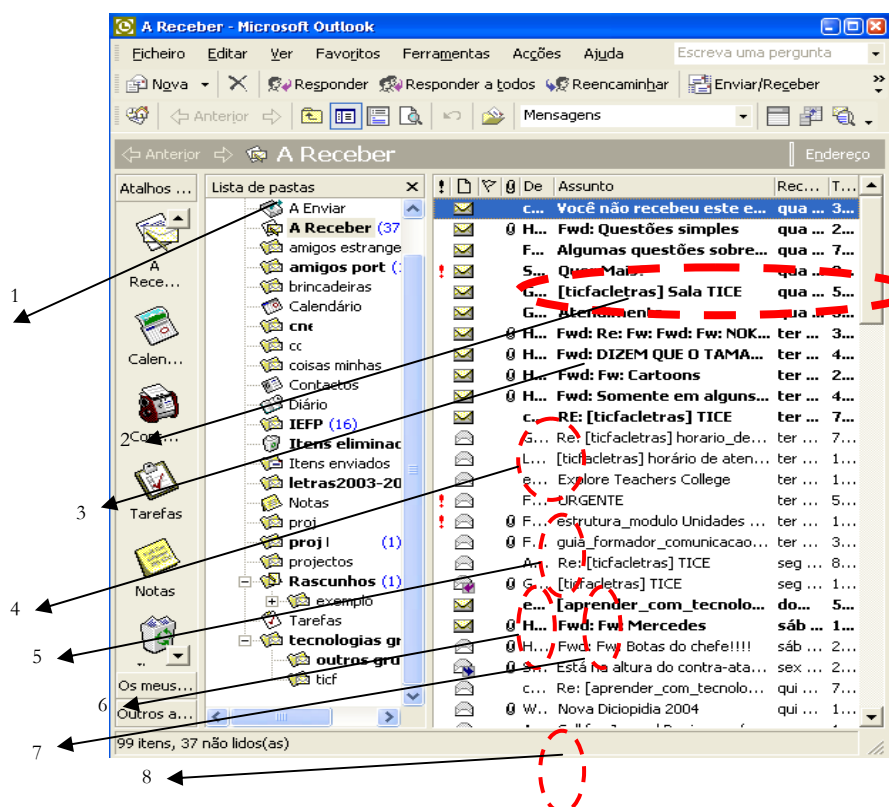


Fig. 9 Microsoft Outlook

Como se pode verificar a janela principal de recepção de mensagens fornece-nos informação sobre, em relação às mensagens (2):

- A urgência e importância da mensagem
- Emissor da mensagem
- Assunto da mensagem
- A existência de ficheiros anexos à mensagem
- A data de envio e “tamanho” da mensagem

Relativamente à actuação do receptor, informa:

- Se a mensagem já foi lida
- Se a mensagem já foi respondida.

Muita desta informação é fornecida sobre a forma icónica:

- Envelope fechado = mensagem por ler (4)
- Envelope aberto = mensagem lida (5)
- Envelope com seta a meia volta = mensagem respondida (8)
- Ponto de exclamação = mensagem urgente ou importante (6)
- Clip = possui ficheiros anexos (7)

Para enviar uma **nova mensagem**, basta seleccionar o botão (1) e aparece uma caixa de diálogo que fornece as mesmas funcionalidades de um processador de texto (9).

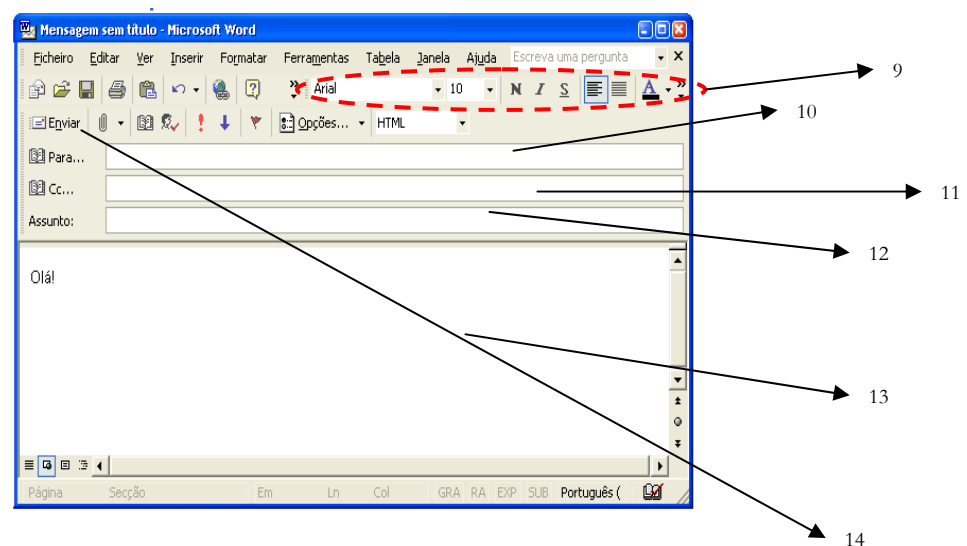


Fig. 10 Microsoft Outlook . Janela de diálogo para produção e envio de mensagens

Após escrever a mensagem (13) de acordo com as formatações pretendidas (9), inicia-se o processo que distingue esta ferramenta de um vulgar processador de texto.

Primeiro é necessário indicar qual o endereço de e-mail da pessoa ou pessoas pretendidas (10). Esta ferramenta permite enviar a mesma mensagem a várias pessoas, bastando para isso separar os endereços de e-mail com “;”, sem deixar espaços entres eles. No entanto, é também possível que a mensagem seja destinada apenas para uma pessoa, sendo que esta deverá ser conhecida por outras. Neste caso, o endereço das pessoas que devem tomar conhecimento da mensagem deverá ser colocado num espaço diferente (11). Esta distinção permite escolher se a pessoa que recebe o *mail* é também ou não informada sobre que outras pessoas tiveram acesso a ele.

Um aspecto importante a ter em consideração prende-se com o descritivo do assunto (13) da mensagem, que será a primeira indicação que o receptor tem sobre esta e que pode condicionar a sua rapidez (ou não) na leitura.

Estando estes passos cumpridos basta enviar (14) a mensagem. Este software permite ainda criar recibos electrónicos que dão indicação sobre o momento em que o receptor leu a mensagem, garantindo assim um *feedback* automático.

As mensagens recebidas e enviadas ficam guardadas e podem ser organizadas de acordo com um critério definido pelo utilizador, permitindo rever sempre que necessário uma determinada mensagem, reavaliar uma reposta dada e verificar as datas em decorreu uma determinada actividade.

No segundo caso apresentado, quando o centro de envio e recepção se encontra on-line, tem-se imediatamente vantagens e desvantagens em relação a softwares do tipo **Outlook**. Uma das vantagens é que possui todas as funcionalidades do **Outlook** e se encontra disponível a partir de qualquer computador. A desvantagem é, naturalmente, o facto de ser necessário, para aceder e rever mensagens, estar ligado à **Internet**, ou então implica que previamente se gravem as mensagens no **PC**.

O **Hotmail** é exemplo de um servidor *online* que se especializou no fornecimento deste tipo de serviços. Como se pode verificar, apesar da aparência do software ser graficamente diferente, este apresenta as mesmas características do anterior.

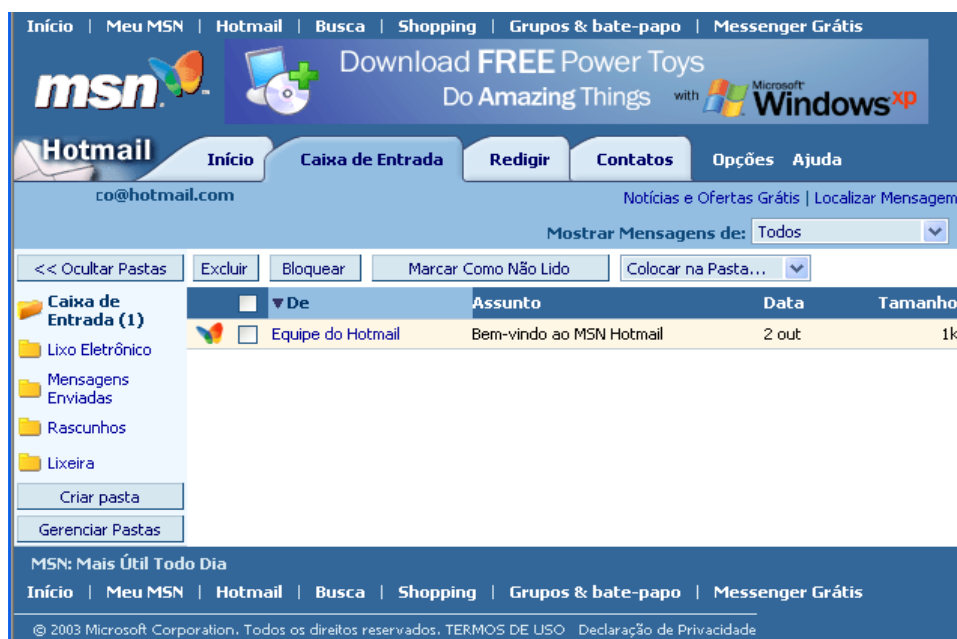


Fig. 5 Caixa de diálogo do serviço Hotmail

Estas características são idênticas quer na área de recepção e leitura de mensagens (ver fig.3) quer na área de produção e envio de mensagens (ver fig.4)

Como se pode verificar o sistema de produção e envio das mensagens passa pelo preenchimento de áreas com as mesmas características apresentadas anteriormente para o **Outlook**, e este esquema repete-se com poucas alterações, e pouco significativas, na generalidade dos softwares de **correio electrónico**.

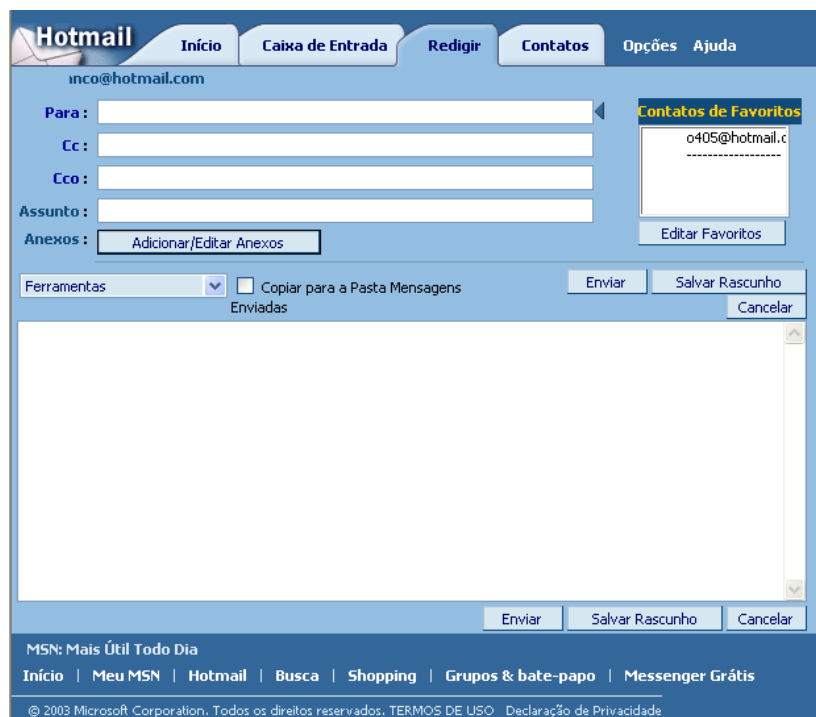


Fig. 6 Hotmail. Janela de produção e envio de mensagens



Agenda e Planificação

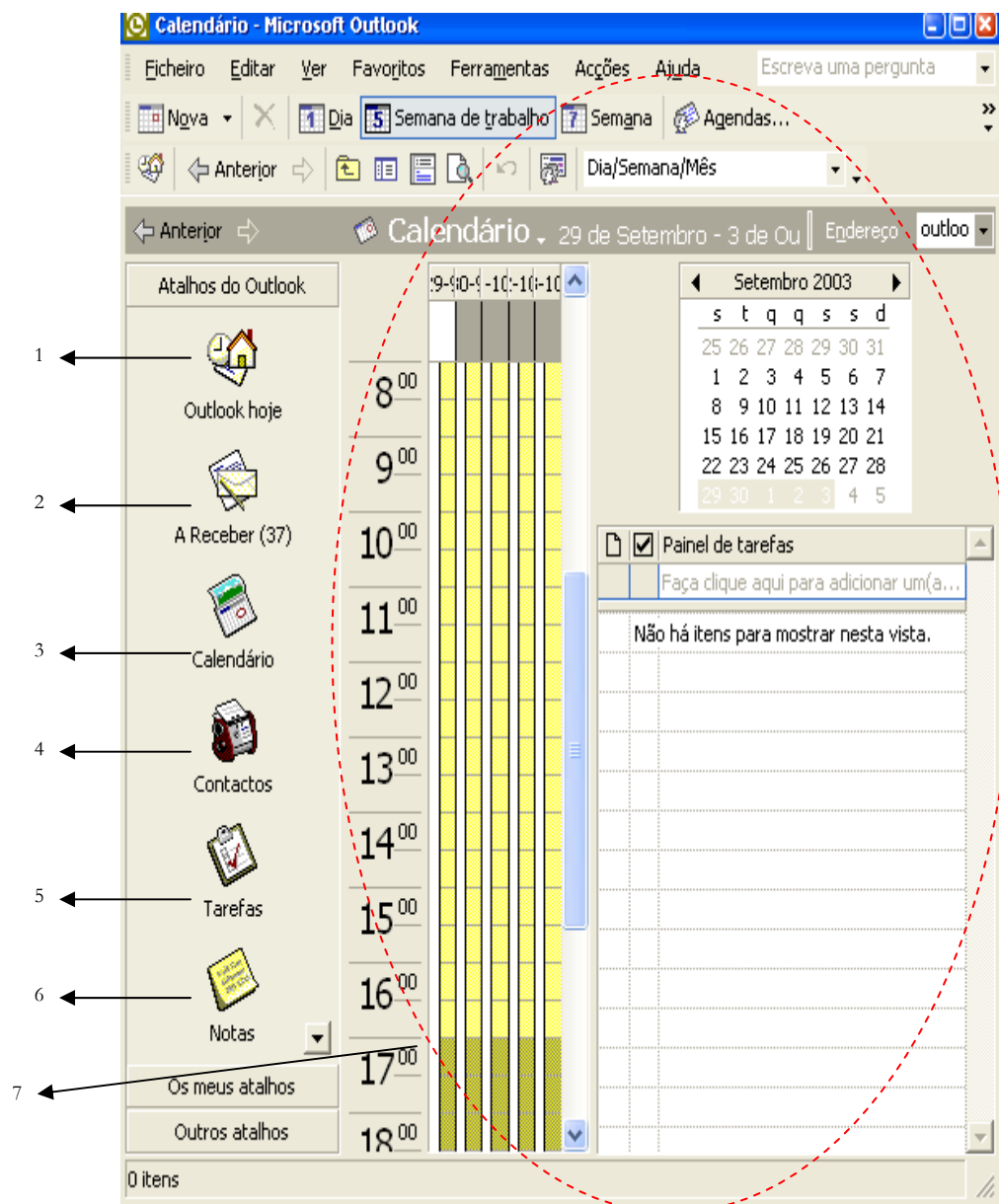
Estas ferramentas são úteis para **gerir e organizar o espaço de trabalho**. Facilitam processos de coordenação e organização de encontros permitindo, por exemplo a visualização de agendas de outros elementos do grupo de trabalho. No geral estas ferramentas utilizam sistemas de e-mail como ferramenta base para garantir a informação e interacção.

Estas ferramentas caracterizam-se por terem mecanismos específicos para manter e gerir:

- Agendas (pessoal e de grupo)
- Lista de endereços (individual e de grupo)
- Contactos, listas telefónicas e projectos
- Marcações de compromissos periódicos
- Confirmações de compromissos e reuniões

Permitem ainda atribuir tarefas a outros e imprimir documentos relevantes. Um dos aspectos importantes destas ferramentas, para além de serem de fácil utilização para quem esteja familiarizado com ambientes digitais, prende-se com o facto de serem altamente compatíveis com outros softwares. Um exemplo deste tipo de ferramentas é o **Microsoft Exchange** e **Outlook**, que possibilita ferramentas de gestão para além das de e-mail já apresentadas.

O **Outlook** possui um menu de **agenda** que pode funcionar tanto para organizar as actividades de uma pessoa, como pode incorporar várias agendas e funcionar como instrumento de gestão de um grupo de trabalho. Esta ferramenta permite agendar actividades e reuniões, e integrado com a ferramenta de **mail**, envia informação, previamente definida e calendarizada para todos os elementos de um grupo de trabalho. Anexado a esta agenda existe um livro de contactos que permite com facilidade seleccionar as pessoas que estão integradas num determinado projecto, evitando a necessidade de inserção constante dos contactos sempre que se inicia um projecto.



Legenda

1. Botão que apresenta a página da agenda referente à programação do dia.
2. Botão que faz a ligação entre a agenda e o e-mail.
3. Botão que permite aceder às “folhas” do calendário para introduzir/verificar marcações.
4. Botão que faz a ligação com o livro de contactos.
5. Botão que permite aceder a uma lista de actividades do tipo *checklist* e que permite verificar se todas as indicações calendarizadas foram concretizadas.
6. Botão de ligação a um bloco de notas pessoais.

7. Área de utilização das ferramentas seleccionadas.

Esta ferramenta assume o seu maior potencial enquanto ferramenta de gestão de trabalho na medida em que se configurar a sua interligação com as agendas dos restantes membros do grupo, há uma permanente informação sobre vários aspectos: disponibilidade dos membros, concretização das tarefas, desenrolar das actividades, etc.

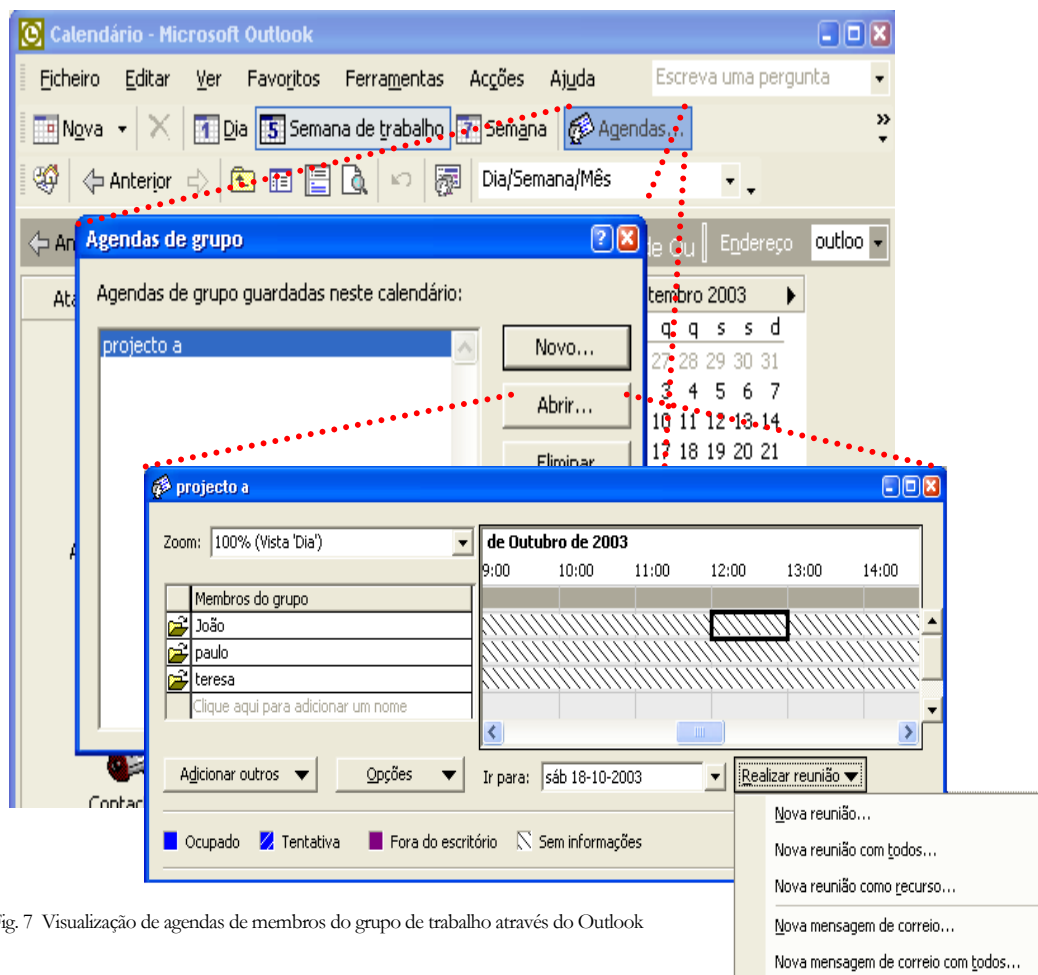


Fig. 7 Visualização de agendas de membros do grupo de trabalho através do Outlook



Agendas electrónicas

A **HP iPAQ Pocket PC** é um exemplo de entre vários de família de dispositivos inovadores, pessoais, que lhe permitem aproveitar a Internet, fazendo que a vida seja mais fácil, com controlo total. Trata-se de uma agenda electrónica. ou (PDA (Personal Digital Assistant)).

Em seguida exemplificam-se as funcionalidades e especificações técnicas deste dispositivo.

Especificações Técnicas iPAQ Pocket PC	
Processador	Processador Intel XScale de 400 Mhz que permite as aplicações multimedia e segurança.
Sempre activo	Liberte-se do seu escritório, sem deixar de trabalhar onde quer que se encontre. Com o seu ecrã ultra-brilhante e o seu processador ultra rápido, o iPAQ oferece prestações excepcionais.
Sempre a salvo	Proteja os seus dados. O iPAQ Pocket dispõe de utilidades de cópia de segurança e restauração, que facilitam a recuperação de dados.
Capacidade ampliação	Permite expansão das suas possibilidades por módulos standard para aplicações existentes no mercado e futuras.
Grande autonomia	Trabalhe durante mais tempo sem ter que recarregar, graças à bateria de maior duração
Bateria	Bateria recarregável de lítio de 1.400 mAh (14 horas de duração da bateria)
Peso	184 gramas, bateria incluída
Dimensões	134 mm x 84 mm x 15,9 mm
Inclui	<ul style="list-style-type: none"> - Lápis adicional, - Módulo de protecção com tampa, - Adaptador e encaixe de corrente CA, - Guia de introdução e CD Companion (contém o software Microsoft® ActiveSync 3.5, Microsoft® Outlook, software e vínculos com sites Web adicionais, um guia de consulta imprimível e um folheto do programa iPAQ Software Choice)

Dados referentes a uma IPAQ (Windows CE)

Para **transferir** arquivos de um microcomputador para a sua agenda electrónica **Windows CE** ou vice-versa, você precisa primeiramente estabelecer uma comunicação entre as máquinas, para isto é necessário instalar em seu microcomputador o **ActiveSync** (no caso de aparelhos baseados em **Windows**

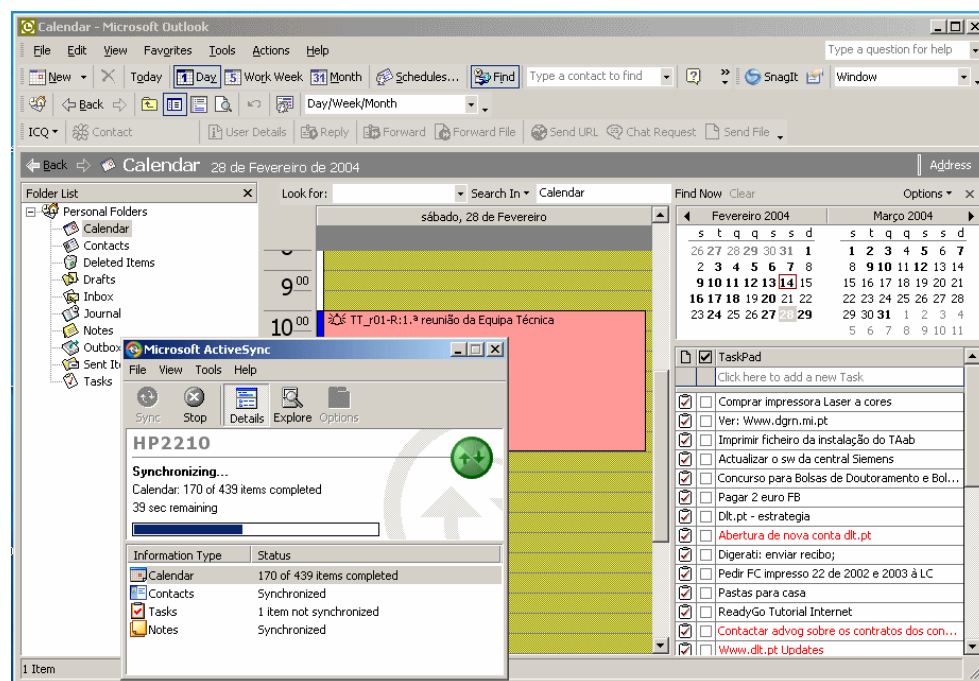
CE 2.0 ou superior) ou o **H/PC Explorer** (para aparelhos baseados em **Windows CE 1.0**).

Após estabelecida a comunicação, seleccione na janela do **ActiveSync** o botão **Explore**, com isto será aberta a janela **Mobile Device** com o conteúdo de seu portátil.

Para trocar arquivos basta arrastar arquivos da janela **Mobile Device** para o desktop ou janelas do microcomputador e vice-versa.

O **ActiveSync** proporciona também a sincronização de arquivos automaticamente. Esta função é muito eficaz para manter cópia em seu microcomputador de arquivos que você utiliza regularmente em seu portátil.

O **Outlook** permite realizar a interface com o pocket **PC** automaticamente, sincronizando as agendas. Para tal utiliza-se o **ActiveSync**.



Transferência de dados (sincronização) entre IPAQ (Windows CE) e um Computador



Conferências e grupos de discussão (*newslists e newsgroups*)

Esta denominação engloba um conjunto de ferramentas que têm por objectivo **facilitar a comunicação entre um grupo de pessoas** com objectivos, actividades ou interesses comuns. Estes grupos de discussão na sua forma **assíncrona** replicam o funcionamento do e-mail, maximizando-o. No geral as mensagens que são enviadas para o **grupo de discussão** são disponibilizadas a todos os inscritos nesse grupo. Essa disponibilização pode ser efectuada quer por reenvio da mensagem a todos os

inscritos quer por publicação na página do grupo, ou mesmo através dos dois processos.

Os grupos de discussão são cada vez mais populares na **Internet** sendo utilizados com os mais diversos objectivos, sendo que o factor tempo não é geralmente importante para a manutenção do diálogo. No entanto, quando anexada a um grupo de trabalho esta ferramenta pode assumir um papel importante na discussão e partilha de informação entre equipas de trabalho, ou mesmo para a actualização e partilha de experiências entre profissionais da mesma área.

Como já foi referido na unidade anterior, os grupos de discussão podem assumir um carácter **mais ou menos privado**, garantindo uma maior ou menor confidencialidade das informações partilhadas. Os grupos de trabalho criados especificamente para um determinado conjunto de membros, possuem geralmente um conjunto de outras ferramentas que permitem maximizar o potencial de troca de informações e ficheiros entre membros.

Veja-se o caso dos grupos criados no servidor do **Yahoo!**:

The screenshot displays the Yahoo! eGroups interface. On the left, a sidebar contains navigation links: **Início**, **Mensagens** (highlighted), **Enviar**, **Bate-papo**, **Arquivos**, **Fotos**, **Links**, **Banco de dados**, **Enquetes**, **Associados**, and **Agenda**. Below these links are status indicators: a star for 'Proprietário', a yellow star for 'Moderador', and a smiley face for 'Online'. The main area shows a list of messages with columns for 'Assunto', 'Nome/E-mail', 'ID Yahoo!', and 'Data'. The messages are numbered 102 to 113. A blue box is drawn around the sidebar links, and a line points from the text 'Veja-se o caso dos grupos criados no servidor do Yahoo!:' to this box.

Fig.8 Espaço de um Grupo Yahoo

Como se pode verificar, no que se refere a mecanismos de comunicação o grupo dispõe de um fórum de mensagens que são guardadas e organizadas cronologicamente e cada membro pode ir verificando os desenvolvimentos na discussão. Estas mensagens são enviadas para todos os membros do grupo automaticamente (havendo diferentes opções para as formas de envio) através do serviço de e-mail ou podem ser apenas consultadas através do grupo. No item

enviar, o utilizador dispõe de um serviço de *mail*. O bate-papo é um serviço de *chat* (já apresentado na unidade anterior).

No que se refere ao arquivo e troca de informação de vários tipos, o grupo disponibiliza um espaço a que se acede através do item arquivos, que permite criar pastas e realizar *downloads* e *uploads* de ficheiros para serem utilizados pelos restantes membros. Com as mesmas características, mas apresentando alguma especificidade no tipo de documento/informação arquivada temos os itens fotos e hiperligações, que guardam e disponibilizam, respectivamente, imagens e hiperligações para sites da **Internet** de relevância para o grupo.

Quanto às questões relacionadas com a gestão e coordenação do grupo de trabalho, esta ferramenta disponibiliza uma área de “banco de dados” onde se podem criar bases de dados para armazenar informações sobre os contactos dos membros, listas de presença, bibliotecas várias, inventários de tipos de materiais usados pelo grupo, etc. disponibiliza ainda, no item “enquetes”, ferramentas de produção e análise de questionários ao grupo.

Por fim, disponibiliza uma agenda para gestão do trabalho de grupo, marcação de reuniões, marcação de prazos para concretização de actividades que pode ser consultada e programada para enviar automaticamente avisos sobre acontecimentos aos membros. O item “associados” apresenta o conjunto de informações descritivas de cada membro do grupo.

Como Utilizar?

Tal como as ferramentas apresentadas na unidade anterior, os exemplos aqui descritos são de utilização gratuita na **Internet** bastando para isso aceder aos sites que os disponibilizam e realizando um processo de inscrição (naturalmente que a contrapartida é a recepção de informação e propaganda comercial). Estes grupos possuem a desvantagem de terem um espaço máximo de trabalho concedido ao grupo. Existem, no entanto, softwares específicos e que se podem adquirir no mercado. Esses produtos possuem as mesmas funcionalidades, sendo no entanto mais sofisticados e garantem uma maior segurança e confidencialidade da informação.

Quanto à utilização e escolha das ferramentas, independentemente da sua forma de aquisição, a escolha **deve ser feita em função do objectivo do trabalho e do número de participantes**. Em qualquer um dos casos, o utilizador tem de possuir um endereço de e-mail e terá de fazer uma opção quanto ao software de recepção: no **PC** ou on-line. O **Outlook**, tal como outros produtos equivalentes, permite a conjugação dos dois tipos se for configurado para aceder ao mail.

Quando se utiliza o e-mail, pode-se evitar perder tempo enviando individualmente informação. A mesma informação pode ser enviada simultaneamente para várias pessoas, por exemplo se se pretende informar um grupo de trabalho da marcação de uma reunião ou de um novo regulamento que pode ter influência num trabalho em curso.

Permite ainda informar um grupo de pessoas sobre uma qualquer resposta que já foi dada a, por exemplo, um pedido de informação por parte de um potencial

cliente. Neste caso, o profissional informa os restantes membros do grupo de trabalho, ou os superiores hierárquicos que já deu a resposta e que a resposta foi apresentada, sem ter de voltar a re-escrever os textos. É ainda útil na medida em que se pode ocultar para quem também foi enviada a resposta, caso esse factor seja relevante.

Quanto à utilização de uma área de trabalho a opção por um grupo, do tipo **Yahoo!**, permite dar resposta a um conjunto variado de situações. Permite disponibilizar (com um esforço mínimo informação) para todos os membros do grupo e mantê-la disponível o tempo que for desejado. Os grupos possuem já um conjunto organizado de funções, como por exemplo, uma agenda electrónica que permite organizar o trabalho, e manter os membros informados das actividades importantes.

Síntese

Nesta unidade abordar-se-ão, na mesma linha, as ferramentas que possibilitam a **comunicação assíncrona**, ou seja, existe um

lapso de tempo entre o envio e a recepção da mensagem e não exigem que os interlocutores participem simultaneamente.

O *e-mail* é a base das ferramentas para a **comunicação assíncrona**. Consiste no envio e recepção, via Internet, de mensagens escritas que podem incorporar, sob a designação de ficheiros anexos (*attach*) de qualquer natureza.

A **Agenda e Planificação** são ferramentas que são úteis para gerir e organizar o espaço de trabalho. Facilitam processos de coordenação e organização de encontros permitindo, por exemplo a visualização de agendas de outros elementos do grupo de trabalho. No geral estas ferramentas utilizam sistemas de *e-mail* como ferramenta base para garantir a informação e interacção.

Conferências e grupos de discussão, denominação que engloba um conjunto de ferramentas que têm por objectivo facilitar a comunicação entre um grupo de pessoas com objectivos, actividades ou interesses comuns.

EXERCÍCIOCV 7.1

Título**Utilização crítica das ferramentas****Objectivo**

O presente exercícios tem como principal objectivo explorar o *site* do **Yahoo!**.

Recursos

Yahoo <http://www.yahoo.com>

Tempo

1h

Desenvolvimento

Explore o *site* do Yahoo:

- Crie um endereço de mail
- Crie um grupo de trabalho e convide colegas
- Simule a disponibilização de informação para trabalho
- Inicie uma discussão no fórum sobre um dos aspectos da informação disponibilizada

Forma de entrega

Por correio electrónico para o formador.

EXERCÍCIO

CV 7.2

Título**Monitorização de alterações ao documento com o MS Word****Objectivo**

No caso de estudo do Diogo Pires – Formação à Distância – é referida a contratação de formadores com os quais se associa.

Este exercício baseia-se num manual de formação a ser desenvolvido pelo Diogo Pires e revisto por dois dos formadores, à distância.

Recursos

MS Word

MS Outlook (ou outro cliente MAPI 32)

Tempo

20m

Desenvolvimento

O ficheiro “Exercício 7.2.doc” reflecte um documento Word a ser revisto.

O Microsoft Word inclui ferramentas para permitir a revisão de um documento por múltiplas pessoas. Baseado num ponto de origem, as alterações propostas podem ser aceites ou rejeitadas por quem origina a revisão.

Começa-se por mostrar a barra de ferramentas “Reviewing”

- Execute o commando View+Toolbar
- Clique em Reviewing



Após finalizar o documento, procede-se à protecção do mesmo, de modo a ser preparado para revisão.

- Executa-se o comando “Tools+Protect Document”
- Selecciona-se “Tracked Changes”

Clica-se em “Comments” para permitir que as restantes pessoas possam inserir comentários

Nota: Opcionalmente pode-se colocar uma password

Para proceder à revisão deve-se proceder do seguinte modo:

- Clica-se no botão “Track Changes” (ou executa-se o comando “Tools+Track Changes”).
- Edita-se o documento (adicionando, alterando ou apagando texto)

Conforme a vista seleccionada, algumas características do Word podem ser diferentes. Na vista Normal, O texto adicionado aparece de uma determinada cor por utilizador e o texto apagado aparece riscado.

Se posicionar o rato sobre o texto revisto, aparece o revisor que realizou a alteração, a data e a hora e o tipo de revisão:

O Word atribui uma cor por cada utilizador (aos primeiros oito) para marcar as suas revisões.

Nas vistas “Web Layout” ou “Print Layout” o texto adicionado encontra-se estará sublinhado numa única cor. O texto apagado estará indicado por uma seta. E uma linha tracejada:

Podem ser visualizados os comentários, inserções, eliminação e formatação ao texto revisto clicando sobre o botão “Show” na barra de ferramentas “Reviewing”.

Existem 4 tipos de revisões:

- Original: mostra o documento com todas as revisões rejeitadas
- Original Showing Markup: texto inserido exibido em balões e o eliminado a sublinhado
- Final: mostra o documento com todas as revisões aceites
- Final Showing Markup: texto eliminado exibido em balões e o inserido a sublinhado

Para adicionar um comentário posiciona-se o rato sobre o local onde que se pretende comentar. Clica-se no botão “Insert Comment” na barra de ferramentas “Reviewing” (ou executa-se o comando “Insert+Comment”).

Pode ser exibida uma lista de todas as alterações clicando no botão “Reviewing Pane” na barra de ferramentas “Reviewing”

Pode-se ainda inserir um comentário de voz, no caso de se ter um microfone instalado no computador.

Accepting or Rejecting Changes and Deleting Comments

É possível aceitar ou rejeitar as revisões ao documento e apagar os comentários inseridos. Deve estar activa a opção “View+Markup” para se visualizar as revisões e comentários.

Pode-se optar por decidir revisão a revisão, aceitar todas as revisões, apagar todos os comentários e rejeitar todas as revisões.

Para tal utilizam-se os botões da barra de ferramentas “Reviewing”: Accept, Reject, Previous, Next e Delete Comment.

Quando uma decisão é tomada o texto é reposto na cor original, e deixa de estar marcado como revisto (ou o comentário é apagado).

Forma de entrega

Na sessão, no formato de um ficheiro de MS Word alterado pela equipa.

Bibliografia

BETERO, Isabel (1999), “A importância cultural na implementação das tecnologias de *groupware*”, Monografia apresentada para conclusão do curso de especialização em ciência da computação da Universidade de Punta Grossa

DE AQUINO, Marcus, (2002), “Educação a Distância sob as Óticas de *Groupware* e Sistema Produtivo”, Monografia para especialização em Engenharia de Produção no Centro de Ciências e Tecnologia, Departamento de Engenharia Mecânica na Universidade Federal da Paraíba

DUGGLEBY, Júlia (2002), “Como ser Tutor *Online*”, Lisboa. Edições Monitor

MACEDO, Alessandra (1990), “Explorando tecnologias de hipermídia e de trabalho cooperativo em um ambiente de apoio ao ensino”, dissertação de mestrado ao Instituto de Ciências matemáticas e de computação da Universidade de são Paulo

A Utilização das Tecnologias em Diferentes Situações: Estudos de Caso

Qual a melhor maneira de compreender os processos de comunicação à distância? Pela prática. São aqui apresentados três casos de estudo para análise e posterior exemplificação.

Introdução

Apresentam-se a seguir como os **teletrabalhadores** comunicam à distância. Mantêm-se em contacto constante com clientes e fornecedores de serviços. Trocam informação de uma forma óptima.

O objectivo é simular o ambiente de trabalho, dentro de um determinado contexto de trabalho à distância, de modo a tomar conhecimento e ajudar na selecção da melhor ferramenta para a comunicação.

A questão da segurança é importante e é relevante ser abordada.



Caso 1: Diogo Pires – Formação à Distância

Formador experiente e bem conceituado, Diogo investiu na formação há 5 anos atrás.

Por gosto pessoal e por natureza inata, optou por deixar para trás a sua experiência no campo da programação e dedicar-se a outro ramo: o ensino.

A sua vasta experiência em diversas linguagens e a sua preparação académica não podiam ter sido mais proveitosas.

Aprendeu a ser **autodidacta** desde cedo, e rapidamente aprende uma nova ferramenta. Com a preparação para o curso e a elaboração do manual do formando acaba por explorar um programa até à exaustão, de modo a poder mobilizar o know-how necessário para dar formação sobre qualquer tópico relacionado com o mesmo.

Há cerca de 2 anos viu uma oportunidade que não deixou passar. Após um curso de dinâmica de grupos integrou a sua experiência num campo que tão bem conhece: a **Internet**.

Começou a dar formação à distância preparando cursos **assíncronos**, com alterações aos manuais já elaborados, de forma a expor os conteúdos de forma mais conveniente para a natureza do meio de transmissão.

Mais tarde surgiu a oportunidade de aproveitar a plataforma **síncrona** de comunicação de uma empresa conhecida no mercado para dar formação **online**.

A plataforma suporta **chat**, imagens, vídeo e permite a comunicação verbal **síncrona** e permite através de comandos escrever no ecrã por cima dos slides a serem demonstrados de modo a evidenciar pontos importantes (como se estivesse a projectar os lides num quadro e pudesse escrever com canetas de acetato por cima).

Sem sair de casa tem várias turmas em regime laboral e pós-laboral que forma com a mesma convicção que aplicava na formação presencial.

Os cursos são divulgados por diversos meios: e-mailings, na sua página profissional, **banners** e, pela sua natureza eficiente, pelos próprios formandos que passam palavra.

Assim nasceu um **novo tipo de negócio** dentro da área da sua preferência. Desde formações onde numa sala se encontram os formandos até formandos que se encontram em casa, já passou por diversos tipos de experiência que o tornam num formador de qualidade.

Nas áreas onde não se sente tão à vontade contrata formadores com os quais se associa. Alarga assim o espectro e a versatilidade da formação que anuncia, de modo a fazer crescer a empresa.

O sistema de avaliação encontra-se normalizado e segue um padrão que gera automaticamente os resultados dos testes e exercícios, de modo a otimizar a apresentação dos resultados aos formandos.

A base de dados e o sistema de ajuda **online** que fornece são exemplos a seguir. Atende as solicitações com uma eficácia de 90% de respostas em 24 horas, mantém questionários de satisfação, acompanha os alunos e contacta-os frequentemente para ter **feedback** sobre a formação que está a ser efectuada.

Um acordo com uma biblioteca virtual possibilita aos formandos a aquisição de livros sobre o tema do curso com desconto. Esta possibilidade também cativa as pessoas para adquirir livros técnicos de grande utilidade para consulta e exercícios que podem expor durante a formação.

As ferramentas com as quais trabalha são:

- **Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Access, Outlook)**
- **ICQ** (“I seek you”)
- **Messenger**
- Ferramentas de programação para a Internet
- Plataforma síncrona para formação à distância

Equipamento:

- **PC**
- “**Webcam**”
- “Head-set” (auscultadores com microfone sem mãos)
- Ligação à **Internet** por cabo
- Telemóvel



Caso 2 : João Santos - Programador Web

Teletrabalhador há 4 anos, encontra-se em casa na sua divisão de trabalho.

É importante separar o espaço de trabalho do **espaço de “casa”**. A mistura torna-se um factor de stress que deve ser evitado.

Tem uma carteira de clientes com os quais desenvolve projectos à distância. Programador desde há 9 anos, trabalhou em várias empresas, sempre com contrato, até que decidiu optar por trabalhar em casa.

A decisão assentou em factores como evitar deslocações, horário próprio de trabalho, mais tempo para lazer, mobilidade, auto-confiança no seu profissionalismo e não ter “patrões”.

Numa primeira fase ainda se deslocava aos clientes para reuniões semanais ou quinzenais, até que se tornou num **teletrabalhador** mais genuíno. Só faz deslocações as primeiras vezes que contacta com o cliente pois deixar uma boa imagem em pessoa só traz vantagens.

Com os clientes antigos **trata tudo à distância**.

Realiza aplicações para a **Internet**, quer a nível de websites, **back-offices** ou mesmo aplicações à medida em Visual Basic .Net (linguagem de programação).

As **comunicações**, reuniões, desenvolvimento do projecto e o respectivo acompanhamento são feitas à distância.

Procura um **contacto técnico** que pertença à empresa-cliente para fazer o acompanhamento interno. Mantém esse contacto actualizado para poder efectuar operações de instalação e monitorização da aplicação desenvolvida localmente nas instalações do cliente.

Munido de um computador portátil pode estar em qualquer lado no planeta. Uma ligação à **Internet** é o suficiente para poder trabalhar.

Efectua **cópias de segurança** diárias para salvaguardar qualquer eventual falha no sistema. Já uma vez lhe aconteceu perder toda a informação, e valeram-lhe os 10 minutos que perde por dia para a aplicação de cópias de segurança para lhe salvar esse mês de trabalho.

São muitos milhares de euros que se encontram naquele **PC** portátil. É muita responsabilidade para se deixar ao acaso.

Angaria **novos clientes** por contacto entre empresas satisfeitas com o seu trabalho, ou pela divulgação na sua página pessoal ou por contacto directo com empresas que conhece do mercado que possam estar interessadas nos seus serviços.

É empresário em nome individual e procura parceiros *online* para distribuir projectos quando não tem tempo ou know-how para executar um determinado projecto.

Um dos clientes pediu-lhe um *site* na linguagem PHP. Devido à parca experiência (conhece sobretudo ASP e Cold Fusion) falou com um colega que se disponibilizou para executar as especificações do cliente (também à distância). Manteve a interface com o cliente embora quem estivesse a “teclar” era o seu colega.

Tira frequentemente cursos de formação *online* para se manter actualizado sobre as novas **tecnologias**. Os horários que pratica são rígidos, pois em termos temporais é importante não deixar ao acaso as horas que se trabalha por dia.

Mesmo quando os projectos se atrasam evita fazer “horas extraordinárias” fora do horário que estabelece, de modo a não se desgastar.

Nem sempre é fácil gerir o tempo e projectar (ou perspectivar) a duração dos projectos. Pela sua experiência utiliza para planeamento o **Microsoft Project**, (software para gestão de projectos) onde contabiliza o tempo que vai estar afecto a cada projecto. Anexa a informação dos recursos (colegas com quem trabalha à distância) que tem disponíveis e raramente falha um prazo de entrega.

Controla a equipa à distância através de funcionalidades do próprio **MS Project** (Workgroup tools).

Em síntese, as ferramentas com as quais trabalha são:

- **Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Access, Outlook)**
- **Microsoft Project**
- **ICQ** (“I seek you”)
- **Messenger**
- Ferramentas de programação para a Internet

E utiliza o seguinte equipamento:

- **PC** portátil
- “**Webcam**”
- “**Head-set**” (auscultadores com microfone sem mãos)
- Ligação à **Internet wireless** (sem fios)
- Telemóvel
- Telefone
- Fax



Caso 3: Miguel Carvalho – Manutenção de Redes à Distância

Mantém **redes de computadores à distância**.

Hoje em dia é possível gerir uma **rede** de computadores à distância, a partir de uma ligação privilegiada à **rede** do cliente. O software permite que qualquer problema de rede seja resolúvel ao toque de um botão a Kms e Kms de distância.

Miguel viu a oportunidade e formou uma empresa que está no topo da inovação tecnológica.

Começou sem clientes e é hoje uma conceituada sede de inovação.

A empresa é constituída por gestores de **redes Windows, Unix e Linux**, técnicos de informática, engenheiros de telecomunicações e têm em **outsourcing** a montagem dos cabos no cliente. Uma equipa de técnico/comerciais angaria novos clientes e acompanha os existentes.

Todos (excepto os comerciais – apenas em **part-time**) trabalham à distância em diversos pontos do país.

As deslocações são **mínimas**, pois através da configuração de um servidor cedido à empresa de **outsourcing** para ser acoplado à **rede** do cliente é possível iniciar o processo de configuração e manutenção.

Qualquer empresa que se preste a ter os seus **PCs** ligados em **rede** e à **Internet** é um potencial cliente.

A partir de software que permite a visita a outro computador, mesmo que esteja do outro lado do mundo, e o seu controlo como se estivéssemos no mesmo espaço físico, é possível realizar todas as tarefas de um administrador de **rede**.

Sem deslocações, incómodos ou interrupções, a gestão torna-se ótima. Desde a instalação de “**upgrades**” até às estatísticas de tráfego e regras de segurança, passando pela manutenção (criação, eliminação e alteração) dos utilizadores da **rede**, tudo é possível controlar através de um acesso à distância.

Os encontros virtuais em *videoconferência* e as **comunicações** de relatórios automatizadas por e-mail são peças fundamentais para a concretização dos objectivos.

A centralização da administração das **redes** quebra barreiras em termos de tempo de resposta e assegura a operacionalidade 24/7, optimização e aproveitamento da **rede**.

Clientes satisfeitos com o seu portfólio não faltam.

Os dias passados de um lado para outro (no país inteiro) para resolver problemas e “apagar fogos” acabaram. Todas as redes são geridas à distância pelos técnicos, planeadas pelos engenheiros e problemas locais (ligações físicas) são tratados pela empresa de *outsourcing*.

As ferramentas com as quais trabalham são:

- **Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Access, Outlook)**
- **Microsoft Visio** (para planeamento das **redes**)
- **ICQ** (“I seek you”)
- Ferramentas de acesso remoto a um servidor (PCAnywhere)

O equipamento utilizado é (de cada membro da equipa):

- PC (portátil ou não)
- “**Webcam**”
- “**Head-set**” (auscultadores com microfone sem mãos)
- Ligação à **Internet** (*wireless* - sem fios – ou não)
- Telemóvel
- Telefone
- Fax

Trabalhar *Online*

O trabalho baseado na **Internet** é uma forma que, devido às suas características, se pode tornar **perigosa**.

Estamos ligados a todo o mundo, a milhões e milhões de computadores.... milhões e milhões de pessoas. Como tal, qualquer delas pode, a partir de técnicas avançadas, **entrar no nosso computador**.

Mesmo que não queiram, existem vírus que se propagam automaticamente sem que o utilizador do computador saiba que ele está instalado, mesmo debaixo do seu nariz.

Acredita-se na boa fé das pessoas. Mas basta que uma delas comece a propagar um vírus para que centenas de milhares sejam afectadas.

Basta uma ligação de má fé ao nosso **PC** (com as ferramentas adequadas) para que tenham acesso aos nossos ficheiros, instalem um vírus, ou até formatarem o nosso disco rígido!

Mas não dramatizemos a situação. Existem ferramentas que se passam a descrever que nos ajudam a impedir tais acontecimentos.

A ligação à **Internet** cada vez mais acessível e rápida torna-se um perigo se não forem tomadas medidas. Os **ISPs** (Internet Service Providers), ou seja, que nos fornece o acesso à **Internet** não garante a segurança do nosso computador.

Apenas fornece a ligação a uma **rede** com pouca segurança, que não impede que entrem no nosso computador. A responsabilidade de assegurar o acesso é do cliente, que tem que tomar as devidas medidas. É um facto com o qual temos que lidar.

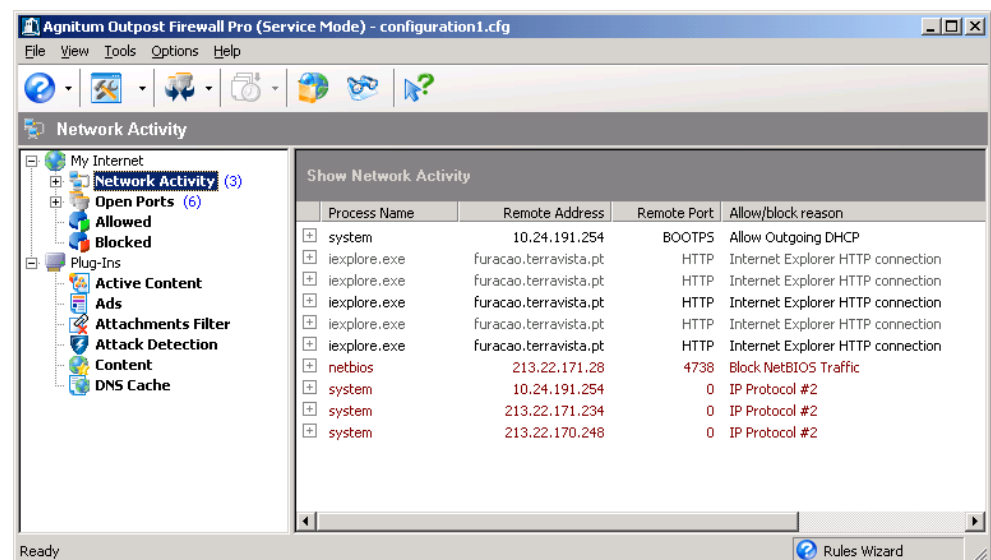
Como? Convém ter uma série de aplicações e configurações que **impeçam o acesso** ao nosso computador.

Em primeiro lugar destaca-se a **Firewall**.

Uma **firewall** é uma barreira inteligente entre o seu **PC** e a ligação à **Internet**, através da qual só passa tráfego autorizado. Impede o acesso de entrada (caso queiram “atacar” o seu **PC**) e o acesso de saída (caso alguma aplicação indesejada, como por exemplo vírus, tente aceder à **Internet**).

Este tráfego é examinado pelo **firewall** em tempo real e a selecção é feita de acordo com a regra "o que não foi expressamente permitido, é proibido". Para criar as regras com as quais o **firewall** selecciona o tráfego, seleccione os serviços da **Internet**, os endereços IP e as estações para as quais o tráfego será permitido ou negado.

Existem várias aplicações como por exemplo da **McAfee**, **Norton**, **Agnitum**, entre outras.



A **firewall** avisa sempre o utilizador sobre a acção a ser tomada de modo a garantir a segurança. Quer no caso de detectar um ataque, quer uma aplicação no **PC** tente aceder à **Internet**.

As aplicações que se utilizam permitem trocar ficheiros, e-mails e outros documentos com outros utilizadores da **Internet**.

Esses ficheiros, mesmo sem o conhecimento do emissor, podem ter **vírus**. Deve-se instalar um **antivírus** para proteger os documentos que são autorizados a entrar (e sair) pela **firewall**.

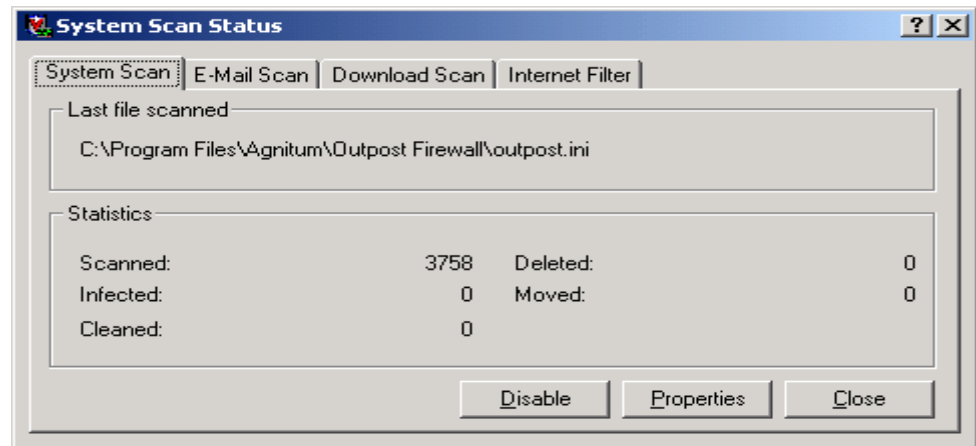
O que é um Vírus? Vírus são programas. Todos eles. No tipo mais comum de vírus são programas muito pequenos e invisíveis. O computador (ou melhor dizendo, o sistema operativo), por si só, não tem forma de detectar a existência de vírus. Ele não é referenciado nos seus arquivos, é desconhecido, e não costuma mostrar-se antes do ataque fatal. Em linhas gerais, um vírus completo (entenda-se por completo o vírus que usa todas as formas possíveis de contaminar e se ocultar) chega até a memória do computador de duas formas:

- Por qualquer disco (tanto disquete quanto HD), através do sector que identifica o disco e que informa como o sistema operativo como agir. O vírus aloja-se neste sector, e espera ser acedido pelo computador. A partir daí passa para a memória do computador e entra na segunda fase da infecção.
- Agregando-se a um arquivo executável (fica pendurado mesmo nesse arquivo!). Ao executar o arquivo (geralmente ao abrir uma aplicação) o utilizador não se apercebe de nenhuma alteração e vai continuar a utilizar o programa infectado.

O vírus, após ter sido executado, fica escondido agora na memória do computador, e imediatamente infecta todos os discos que estão ligados ao computador, colocando uma cópia de si mesmo no tal sector dos discos, e quando o disco for transferido para outro computador, este ao aceder ao disco contaminado, executará o vírus e o ele transfere-se para a memória, o que por sua vez irá infectar todos os discos utilizados neste computador, e assim o vírus vai se propagando.

Os programas de vírus podem ser mais ou menos perigosos, conforme as suas acções. Existem vírus que fecham o sistema operativo (**shutdown**), outros que apenas mostram imagens a flutuar no ecrã, outros que formatam os discos ou corrompem o sistema operativo, impedindo o seu funcionamento (os mais perigosos).

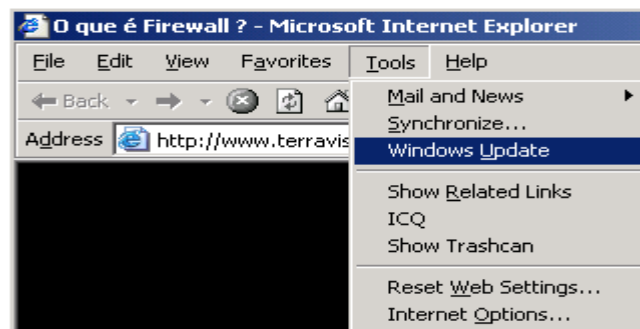
Existem antivírus que, quando activos, verificam todos os ficheiros acedidos no disco rígido por qualquer aplicação, os e-mails recebidos e até os **downloads** efectuados.



Como exemplo tem-se o **McAfee Antivírus** e o **Norton Antivírus**.

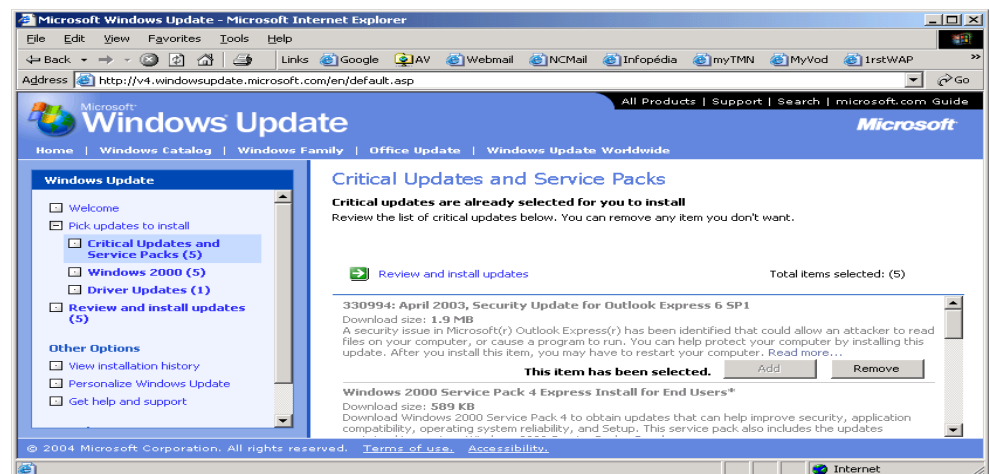
Outro protecção adicional é **manter o sistema operativo actualizado**, de modo a que quebras de segurança sejam tapadas.

Para tal, e como exemplo damos o **Windows**, deve-se aceder a <http://windowsupdate.microsoft.com/>, ou executar o comando **Tools+Windows Update** no *browser*.



Selecciona-se as actualizações a efectuar no sistema operativo e, após a sua instalação, ficamos mais seguros.

De destacar as “Actualizações de Segurança” que são as mais importantes para o **Windows**, por taparem quebras de segurança no sistema.



EXERCÍCIO

CV 8.1

Título

Trabalhar com *Firewall*

Objectivo

O objectivo é aprender a **dar ou negar autorização** de acesso à **Internet** a programas após a instalação de uma *firewall*.

Recursos

Agnitum Outpost Firewall

MS Internet Explorer

MS Messenger

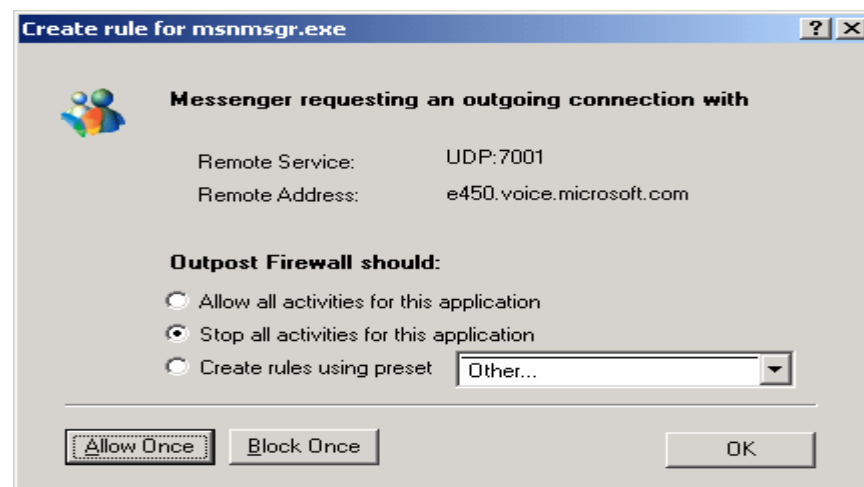
Tempo

20m

Desenvolvimento

Primeiro instala-se a *firewall*.

Após abrir por exemplo o MSN Messenger, a *firewall* pede ao utilizador que tome uma decisão relativa a essa aplicação:

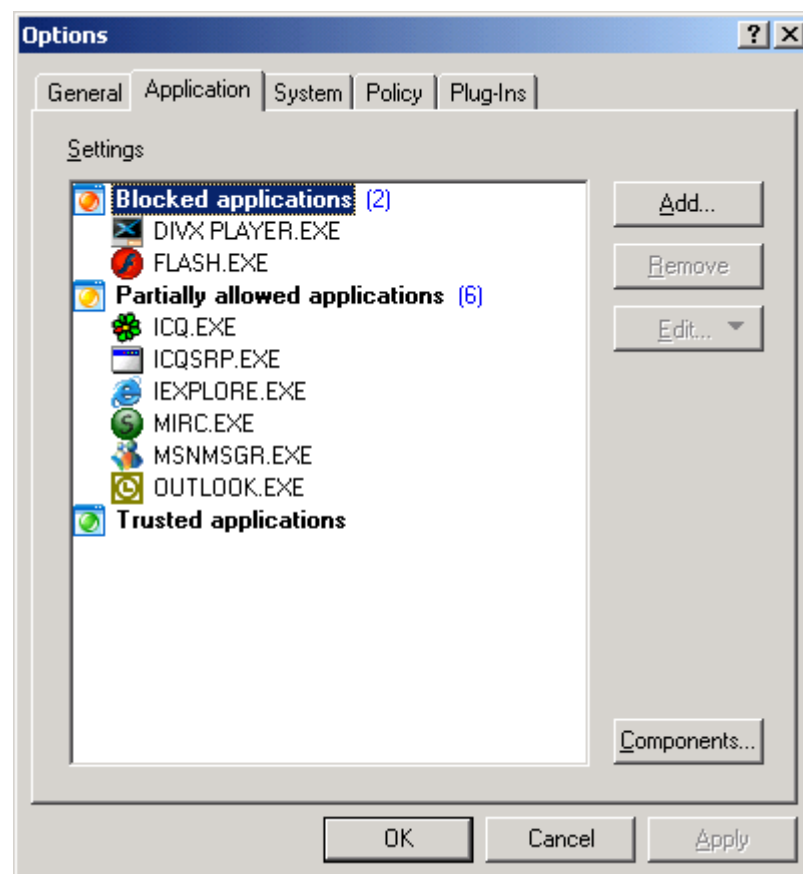


Ao abrir o *browser* ou outra aplicação que aceda à Internet, o mesmo pedido é efectuado.

Em caso de dúvida, deve-se sempre negar o acesso da aplicação à Internet. Uma vez negado a **firewall** nunca mais deixa essa aplicação aceder à Internet.

Caso se bloqueie acidentalmente o acesso a uma aplicação como por exemplo browser, deixa de se ter acesso a páginas de Internet. O **browser** não tem permissões de acesso.

Deve-se ir à lista de aplicações bloqueadas modificar esta situação, nas opções da **firewall**.



Forma de entrega

Nenhuma.

EXERCÍCIOCV 8.2

Título**Apresentar um curso *online*****Objectivo**

Baseado no caso de estudo “Diogo Pires – Formação à Distância”, o objectivo é **apresentar um curso *online*** a um potencial interessado.

Recursos

MS Internet Explorer

MS Messenger

MS Word

Adobe Acrobat

Tempo

20m

Desenvolvimento

Antes de iniciar verifica-se se os logs do MSN Messenger estão activos, de modo a guardarem o ***chat***, que servirá de forma de entrega para este exercício.

O Diogo Pires tem um site com os cursos que disponibiliza. Na página de contactos tem o seu e-mail MSN Messenger para que os utilizadores da Internet possam esclarecer dúvidas ***online***.

Tem seu poder o programa completo do curso (documento pdf) e a ficha de inscrição (documento Word) caso o formando pretenda inscrever-se num curso.

Simule a apresentação do curso a um potencial interessado após a ter demonstrado o seu interesse, e envie-lhe o programa completo do curso, bem como a ficha de inscrição.

Forma de entrega

Logs do MSN Messenger

EXERCÍCIO

CV 8.3

Título**Participação num Fórum****Objectivo**

Baseado no caso de estudo “João Santos - Programador Web”, o objectivo é **apresentar um curso *online*** a um potencial interessado.

Recursos

MS Internet Explorer

Tempo

30m

Desenvolvimento

O João tem uma dúvida relativa a um programa que está a realizar.

Está a desenvolver uma aplicação para uma agência de viagens e pediram-lhe para efectuar reservas ***online*** numa base de dados internacional que tem a informação sobre a disponibilidade de todos os voos.

Nessa base de dados é possível reservar um voo em qualquer parte do mundo. Assim sabe-se quando os voos estão cheios ou se ainda têm lugares disponíveis.

A ligação à base de dados é feita através de uma ligação à Internet.

O João não sabe qual a melhor forma de resolver a seguinte situação:

“Estou a desenvolver uma aplicação de gestão de uma agência de viagens. Tenho que efectuar a ligação à base de dados internacional de reservas de voos, para efectuar reservas a partir da minha aplicação. Existe alguma forma fácil de acesso, sem ter que escrever muitas linhas de código?”

Existem vários fóruns aos quais ele pode aceder de modo a colocar a sua questão e esperar a resposta de outros programadores. Um dos mais conhecidos é <http://www.experts-exchange.com/>.

Aceda ao site e inscreva-se como utilizador.

Coloque de forma adequada, baseado numa comunicação clara e eficaz, a questão no fórum <http://www.experts-exchange.com/Programming/>.

Forma de entrega

URL da sua questão.

EXERCÍCIOCV 8.4

Título**Miguel Carvalho - Redes à Distância****Objectivo**

Baseado no caso de estudo “Miguel Carvalho - Redes à Distância”, o objectivo é **configurar outro computador remotamente**.

Recursos

Ferramentas de acesso remoto a um servidor (PCAnywhere)

Tempo

15m

Desenvolvimento

Supondo que o cliente remoto pretende assistência para criar um novo utilizador no seu PC, e pede ajuda ao Miguel, vamos exemplificar o processo.

Aceda a um computador remoto através do PCAnywhere, e configure um utilizador adicional seguindo os passos:

Forma de entrega

Nenhuma

Netiquette

Neste capítulo serão abordadas as regras básicas da netiquette; aplicar a netiquette aos diferentes instrumentos e técnicas de comunicação virtual; identificar os elementos centrais do estilo de comunicação virtual positivo.

A *netiquette* é o **código de etiqueta da Net**. É essencial que cada utilizador conheça as suas responsabilidades no acesso aos diversos serviços, servidores, sistemas e pessoas na **Internet**.

Como utilizador da **rede** pode-lhe ser permitido o acesso a outras **redes** (ou sistemas de computadores de uma **rede**, porém de uma dada **rede**), além daquela a partir da qual se liga. Cada rede tem o seu conjunto de regras e procedimentos. Acções que são aceites num sistema/**rede** poderão ser controladas ou mesmo proibidas noutras **redes**. Cabe ao utilizador respeitar as regras de outras **redes** que não a sua. Não se esqueça que, pelo facto de **poder** fazer determinada coisa, não implica que o **deva** fazer.

É uma tarefa difícil, senão mesmo impossível, descrever com precisão o que é a **Netiquette**. Pode-se, isso sim, enumerar toda uma série de conselhos e regras que possibilitem ao utilizador familiarizar-se com este conceito. Antes de qualquer outra consideração, o melhor conselho que se poderá dar é: **utilize o seu bom senso**. A experiência demonstra que a comunicação por meios electrónicos tem muitas das suas regras baseadas nas regras que nos permitem viver em sociedade.

Existem disponíveis na Internet vários códigos de conduta de que alguns exemplos se fornecem nas referências.

Netiquette: Algumas das regras mais comuns



- *Respeitar os Outros*
- *Identificar-se*
- *Escolher um Tema Adequado*
- *Não enviar mensagens repetidas*

Respeitar os outros

As discussões de carácter pessoal não se devem ter ou reflectir num fórum ou discussão virtual.

A livre discussão de ideias é salutar, mas pode e deve ser feita com respeito pela outra parte. É preciso cultivar o diálogo e não a discussão, debater as ideias expostas e não a pessoa que as expôs. É, também necessário, ter em conta o tipo de linguagem usado. A linguagem varia consoante o tipo de receptor seja formal ou informal.

Identificar-se

Todas as mensagens devem ser assinadas – acontece muitas vezes que pelo endereço de **correio electrónico** não se reconhece logo quem é o membro/sujeito que enviou aquela mensagem.

Escolher um Tema Adequado

Não esquecer de colocar no item Assunto (“**Subject**”) o título que melhor reflecte o conteúdo da sua mensagem. O tema deve ser pertinente para o grupo/receptor e deve enquadrar-se no tema global.

Não enviar mensagens repetidas

No caso de ter dúvidas sobre se a sua mensagem seguiu ou não, o melhor é requerer “recibos de leitura” automáticos ou solicitar no final da mensagem o aviso de recepção por parte do receptor.

Correio Electrónico e Ficheiros

**Responsabilidade do utilizadores**

O conteúdo e a manutenção da caixa de correio electrónica é da responsabilidade do utilizador:

- Consulte a sua caixa de **correio electrónico** periodicamente para que esta não ocupe demasiado espaço em disco no servidor.
- Evite enviar e receber mensagens excessivamente grandes (> 1 ou 2 MB, por exemplo).
- As mensagens, logo que transferidas para o seu computador, poderão ser apagadas do servidor (feito automaticamente pela maior parte dos programas de **correio electrónico**).
- Nunca assuma que o seu **correio electrónico** só pode ser lido por si, enquanto permanece no servidor. Outros poderão ter acesso à sua caixa por meios ilícitos (e que são normalmente impedidos por mecanismos de segurança).
- Para o envio/recepção de uma mensagem privada de conteúdo crítico, considere a utilização de meios de encriptação ou **codificação** de mensagens.

No caso de ter espaço em disco reservado no servidor:

- Mantenha o tamanho dos ficheiros no mínimo possível. Caso não sejam necessários no servidor, os ficheiros deverão ser transferidos para o seu computador pessoal.
- Por precaução, verifique, com a ajuda de um antivírus, os ficheiros que transferiu ou recebeu de outros sistemas, para que se possam evitar eventuais ataques de vírus informáticos.
- Os ficheiros de conteúdo crítico não deverão ser guardados no servidor, ou então deverão ser considerados meios para **codificação** dos mesmos.

Telnet



O protocolo **Telnet** permite que um utilizador se **ligue e trabalhe num servidor distante**, recebendo o resultado no seu écran, como se se tratasse de um terminal directamente ligado.

- Muitos serviços acessíveis por **telnet** têm documentação acessível **online** (ou por **ftp**). Transfira essa documentação para o seu computador para evitar a leitura durante a sessão de **telnet** (o que sobrecarrega o servidor, pois uma das portas de acesso fica-lhe reservada).
- Fique ligado ao sistema apenas o tempo necessário para obter a informação que deseja.
- A documentação transferida a partir de uma sessão de **telnet** deverá ficar alojada no seu computador pessoal e não no servidor que lhe presta o serviço de acesso.

FTP – File Transfer Protocol



FTP anónimo (anonymous)

- Deve dar o seu endereço electrónico quando lhe é pedida a password num servidor de FTP. Se der erro, tente de novo, introduzindo "**guest**" quando lhe é pedida a **password**. O **username** (ou **login**) deve ser "**anonymous**", em ambos os casos.
- Quando possível, tente limitar as transferências de grandes ficheiros (> 1 MB) para momentos fora do horário de expediente.

- Tenha em conta as restrições horárias (se existentes) do servidor de FTP. Pense em termos de hora local do servidor a que está a aceder e não da sua hora local.
- Transfira os ficheiros directamente para o seu computador e não para a sua área reservada no servidor a partir do qual tem acesso à Internet.
- É da responsabilidade do utilizador a leitura dos acordos de copyright e licenciamento do software. Se o programa é **shareware** e lhe é útil, envie aos autores o valor de registo especificado. Se subsistir alguma dúvida, não copie o software, pois poderá cair no erro de transferir software comercial de/para o seu computador, como é por vezes possível encontrar em alguns servidores FTP. O suporte aos utilizadores dos programas transferidos deve ser pedido aos autores originais do software. Retire do seu computador programas que não utilize.

Comunicações Electrónicas



(E-mail, grupos LISTSERV, Mailing lists e Usenet News)

- Escreva parágrafos e mensagens curtas, indo o mais directamente possível ao assunto em causa.
- Tente focar um só assunto em cada mensagem e dê-lhe um título (**subject**) esclarecedor, para que os outros utilizadores possam rapidamente saber do que se trata.
- Não utilize **redes** académicas para a divulgação de informação de carácter comercial.
- Anexe a sua assinatura no final de cada mensagem de **correio electrónico** ou **fóruns de discussão**. A sua assinatura deverá ter o seu nome e, eventualmente, o cargo que ocupa assim como o seu endereço electrónico. A assinatura não deverá exceder as 4 linhas de texto (80 caracteres por linha). Outra informação adicional poderia ser o seu endereço e número de telefone.
- Utilize os caracteres maiúsculos só para destacar um parte da mensagem, como um título, por exemplo. *Asteriscos* antes e depois de uma palavra também podem ser usados para fazer um destaque. Escrever outras palavras do texto com caracteres maiúsculos poderá levar o leitor a pensar que (o autor) ESTÁ A GRITAR!
- Limite o comprimento de cada linha a 80 caracteres e evite introduzir caracteres de controlo.

- Siga a hierarquia estabelecida quando tenta corresponder-se com superiores ou membros de outra instituição. Por exemplo, quando faz uma queixa, não escreva directamente ao responsável de topo!
- Seja claro e cuidadoso no que escreve sobre terceiros. O **correio electrónico** pode ser facilmente reenviado para outros.
- Quando fizer referências a outros textos, não se esqueça de incluir as fontes dos mesmos e de respeitar os acordos de copyright e licenciamento (caso existam).
- É considerado extremamente desagradável enviar uma cópia de alguma carta pessoal que tenha recebido para **fóruns de discussão da Usenet** ou **mailing-lists**, sem o consentimento do autor.
- Seja cuidadoso quando utiliza expressões sarcásticas ou humorísticas. Quando não está a comunicar frente a frente com alguém, a sua piada pode ser entendida como uma crítica ou pode ferir susceptibilidades.

Abreviaturas poderão ser usadas sempre que possível. No entanto, não se esqueça que certas mensagens cheias de abreviaturas e siglas podem ser confusas para o leitor.

Exemplos:

IMHO= in my humble/honest opinion - na minha modesta opinião
FYI = for your information - para sua informação
BTW = by the way - já agora, é verdade..., lembrei-me que
Flame = antagonistic criticism - crítica destrutiva

Fóruns de discussão e *Mailing Lists*



Algumas **mailing-lists** têm pouco tráfego, outras podem encher a sua caixa de correio com centenas de mensagens por dia. Só devem ser assinadas as **mailing-lists** realmente necessárias, pois o tratamento das várias mensagens ocupa recursos informáticos.

- Quando adere a uma **mailing-list** ou **fórum de discussão (newsgroup)**, leia as mensagens durante alguns dias para ver que género de discussões é tido e para ver quais são os tópicos não considerados no tema da **mailing-list**. Quando se sentir mais familiarizado com o grupo, poderá começar a participar mais activamente.
- Averigue se existe uma **FAQ (Frequently Asked Questions)** no grupo em que deseja participar. Os utilizadores mais antigos incomodam-se quando são repetidas as mesmas perguntas dia após dia.

- Siga todas as instruções publicadas pelo moderador da *mailing-list* ou do grupo. Ele estabelece a "*netiquette*" local.
- Não se esqueça que algumas *mailing-lists* ou **fóruns de discussão** têm membros de diferentes países.
- Não participe numa *mailing-list* ou **fórum de discussão** apenas para enviar mensagens provocatórias - isto fará com que os administradores se preocupem e lhe possam cortar o acesso à **rede**.
- Mantenha todas as suas questões e comentários dentro do tema do grupo.
- Se outra pessoa colocar uma mensagem fora do tema do grupo ou *mailing-list*, não responda para não gerar uma discussão completamente fora do tema.
- Quando alguém coloca uma mensagem fora do tema do grupo e outra pessoa critica essa mensagem, **não** responda dizendo "Pode não ter gostado, mas eu e talvez muitas outras pessoas acharam mensagem original bastante interessante. Deixe-o escrever e pare de dizer que estamos fora do tema do grupo".
- Quando estiver ausente durante mais de uma semana, **cancele a assinatura** das *mailing-lists* em que estiver inscrito, para evitar uma sobrecarga da sua caixa de correio.
- Se puder responder a uma pergunta específica de outra pessoa, faça-o através de **correio electrónico** privado. É que 20 pessoas que respondam à mesma pergunta publicamente podem encher rapidamente as caixas de correio dos vários participantes na *mailing-list*.
- Quando citar outra pessoa, apague tudo aquilo que **não for relevante** para a sua resposta. Não cite todo o texto original quando isso não é necessário. Passe algum tempo a editar as citações feitas, de maneira a ter um mínimo que permita a compreensão da sua resposta. Ninguém gosta de ler uma citação longa pela terceira ou quarta vez, seguida da resposta "Eu também".
- Use o seu **bom senso** quando pensar em enviar uma cópia de uma mensagem longa para um grupo ou *mailing-list*. É preferível indicar qual é a fonte do documento e dar as instruções para que as pessoas o possam lá ir buscar. Se, por alguma razão, tiver que enviar uma mensagem longa, coloque uma advertência do tipo "MENSAGEM LONGA" no título ou no início da mensagem.
- Se fizer um *crosspost* (colocação de um artigo em vários grupos), inclua a lista com os nomes dos grupos no início da mensagem, desculpando-se antecipadamente por qualquer duplicação que possa existir.

- | | |
|---------------------------|----|
| listname-REQUEST@servidor | ou |
| listname-OWNER@servidor | ou |
| majordomo@servidor | |

SUBSCRIBE nome_*mailing-list* o_seu_nome_ou_o_seu_endereço
ou
UNSUBSCRIBE nome_*mailing-list*

World Wide Web (WWW)



- Não inclua gráficos **muito grandes** nos seus documentos **HTML**. É preferível ter pequenas imagens onde o utilizador pode clicar para aumentar a imagem pretendida. Alguns utilizadores com acesso ao **WWW** utilizam linhas de baixa velocidade (como num acesso por modem) e a transferência destas imagens pode demorar bastante tempo.
- Quando inserir ficheiros de vídeo ou som, inclua, ao lado do ficheiro, a sua descrição e o seu tamanho, para que o utilizador possa fazer uma estimativa do tempo que demorará a transferi-lo.
- Utilize nomes no **URL** o mais simples possíveis, evitando "jogos" de letras maiúsculas e minúsculas. Alguns utilizadores não sabem que a maior parte dos servidores são sensíveis ao tipo de letra (maiúscula ou minúscula) ou então têm conhecimento verbal de uma **URL** e "não é fácil" distinguir letras maiúsculas ou minúsculas.
- Uma **URL** que contenha apenas um *imagemap* (imagem clicável) e nenhum texto, poderá ser inútil para os utilizadores que não tenham acesso a um browser (visualizador) de **WWW** em modo gráfico. Inclua sempre opções textuais nos seus documentos.
- As ligações no **WWW** podem consumir bastante largura de banda. Com browsers gráficos, quando não são necessárias imagens para obter a informação desejada, é uma boa ideia, tanto em termos de velocidade como de economia de largura de banda, desligar a opção de transferência de imagens.
- Os autores de documentos **HTML** deverão sempre proteger os seus documentos com os símbolos **(tm) Trademark** ou **(c) Copyright**.
- Os autores de documentos **HTML** deverão sempre incluir um endereço electrónico no final de cada documento. Um utilizador poderá querer contactá-lo acerca do documento e não o conseguir fazer se não tiver esse endereço.
- Se incluir o **URL** no final do documento **HTML**, os utilizadores que imprimirem as suas páginas saberão sempre onde as poderão consultar no futuro, por exemplo, **URL=http://www.fau.edu/rinaldi/net/web.html**.

- Sempre que possível, os autores de documentos **HTML** deverão indicar a data da última actualização dos seus documentos para que os outros utilizadores possam saber qual é a "idade" da informação a que acedem.
- não respeito pelas leis de copyright, e material obsceno ou ilegal encontrado em locais no **WWW** podem violar leis locais, nacionais ou internacionais. Os autores de documentos **HTML** serão sempre os responsáveis por aquilo que colocam à disposição ou permitem consultar aos outros utilizadores.

Os 10 Mandamentos da Netiquette

(KEHOE, B)



- Não deverá utilizar o computador para prejudicar terceiros.
- Não deverá interferir com o trabalho informático de terceiros.
- Não deverá vasculhar os ficheiros informáticos de terceiros.
- Não deverá utilizar o computador para roubar.
- Não deverá utilizar o computador para prestar falsos testemunhos.
- Não deverá utilizar ou copiar software pelo qual não pagou.
- Não deverá utilizar os recursos informáticos de terceiros sem autorização.
- Não deverá apropriar-se do trabalho intelectual de terceiros.
- Deverá pensar nas consequências sociais daquilo que escreve.
- Deverá utilizar o computador com respeito e consideração por terceiros

Síntese

A **Netiquette** é o **código de etiqueta** da Internet. É essencial que cada utilizador conheça as suas responsabilidades no acesso aos diversos serviços, servidores, sistemas e pessoas na Internet.

Como utilizador da **rede**, pode-lhe ser permitido o acesso a outras redes (ou sistemas de computadores de uma dada rede), além daquela a partir da qual se liga e cada rede tem o seu conjunto de regras e procedimentos.

Não se esqueça que, pelo facto de **poder** fazer determinada coisa, não implica que o **deva** fazer. Antes de qualquer outra consideração, o melhor conselho que se poderá dar é: utilize o seu **bom senso**.

Algumas das regras mais comuns da **Netiquette** prendem-se com: respeitar os outros, identificar-se, escolher um tema adequado e não enviar mensagens repetidas.

Bibliografia

KEHOE, Brendan P. (1992). A Beginner's Guide to the Internet: Zen and the Art of the Internet. First Edition.

SHAPIRO, Norman, et al. (1985). Towards an Ethics and Etiquette for Electronic Mail., Santa Monica, CA: Rand Corporation (publication R-3283-NSF/RC).

"Heartland Free-Net Registered User Guidelines", Bradley University, Peoria, IL.

"Exploring Internet Training Series, Module 1- Exploring Internet: Using your Computer to Communicate", by Deborah Shaffer, ES-USDA, CIT and Pennsylvania State University, Henry De Vries; Extension Electronic Technology Group, Cornell University; Gregory Parham, ES-USDA, CIT.

"Exploring Internet Training Series, Module 2- Mail-based Information Delivery: Alamanac and Listservs". by Deborah Shaffer, ES-USDA, CIT and Pennsylvania State University; Henry DeVries, Extension Electronic Technology Group, Cornell University; Gregory Parham, ES_USDA, CIT.

Alguns links sobre “netiquette”:

Netiquette Home Page

<http://www.albion.com/netiquette/index.html>

Master the Basics: Netiquette

<http://www.learnthenet.com/english/html/09netiq.htm>

Exemplos de Normas de algumas listas internacionais de distribuição:

Learning Organization Mailing List and Archive

<http://www.learning-org.com/LOinfo.html>

Índice Remissivo

- agenda electrónica, 82
- attach, 76
- blog, 29
- chat*, 12, 19, 23, 44, 63
- código, 3, 4
- comunicação assíncrona, 11, 62, 75
- comunicação síncrona, 62
- conferência por voz, 24
- crosspost, 114
- e-mail, 11, 19, 20, 76
- emissor, 3, 4
- empatia, 54
- fax, 11, 19, 97, 99, 120
- feedback, 6, 9, 52, 53, 54
- File Transfer Protocol, 22, 38, 110
- flame, 114
- formação à distância, 25
- fóruns, 112
- FTP, 13, 14, 22, 23, 38, 39, 40, 41, 43, 110, 111
- FTP client, 22
- groupware, 61, 62, 63, 74, 75, 76, 92
- GUT, 36
- headphones, 24
- head-set, 95
- HTML, 115
- ICQ, 12, 19, 22, 95, 97, 99
- Internet Server Provider, 23
- ISP, 23, 38
- mailing lists, 112
- MeetingPlace, 24
- mensagem, 3, 4
- Messenger, 12, 19, 22, 44, 63, 65, 66, 68, 70, 73, 95, 97, 103, 105
- modos de comunicação, 4
- netiquette, 108, 116
- Netmeeting, 24
- newsgroups, 12, 19
- P2P, 28
- PAD, 82
- páginas na Internet, 12
- PDCA, 35
- peer-to-peer, 28
- plano de acção, 33
- POP3, 20, 22
- portal, 12
- programas de comunicação assíncrona, 11
- receptor, 3
- shutdown, 101
- sites, 17
- SMTP, 20, 22
- telefone, 11, 12, 19, 97, 99
- Telnet, 110
- videoconferência, 12, 19, 25, 65
- voz sobre IP, 19
- webcam*, 12, 19, 25, 95, 97, 99
- weblog, 29
- weblogs, 12, 16, 29
- website, 12
- websites, 17
- whiteboard, 71
- World Wide Web, 115

Informações

Em <http://www.elearning-pt.com/teletrabalho> encontra-se mais informação sobre o conjunto de produtos desenvolvidos pela parceria no quadro da formação para teletrabalho. Para informações mais detalhadas por favor envie uma mensagem e-mail para info@elearning-pt.com ou contacte qualquer dos membros da parceria:



Perfil Psicologia e Trabalho Lda.

Dr.^a Graça Pinto
Estrada de Moscavide, 23-4.º Frt.
1800-277 Lisboa

Tel.: 218 538 440
Fax: 218 535 867
E-mail: perfil@perfil.com.pt
Website: <http://www.perfil.com.pt>



DeltaConsultores

Eng.º José Lencastre
Rua da Bempostinha n.º 25 CV
1150-065 Lisboa

Tel.: 218 850 051
Fax.: 218 850 246
E-mail: projectos@dlt.pt
Website: <http://www.dlt.pt>



ISPA Instituto Superior de Psicologia Aplicada

Dr.^a Sílvia Ramalho
Rua Jardim do Tabaco, 34
1149-041 Lisboa

Tel.: 218 811 700
Fax: 218 860 054
E-mail: dfp@ispa.pt
Website: <http://www.ispa.pt>

© Perfil, DeltaConsultores e ISPA
Ficheiro: MN_ComAmbVirt_v10.doc
Impresso em: 10-10-2005