

Microsoft Teams

Manual de Governança

T.I.



01

Conteúdo



- 02 Apresentação
- 03 Planejar é fundamental
- 04 Checklist do planejamento
- 05 As primeiras 10 coisas para fazer no Teams
- 06 Gerenciamento de grupos
- 07 Nomenclatura dos grupos
- 08 Políticas de reunião
- 09 Duração de grupos, retenção e arquivamento
- 10 Inclusão de convidados externos
- 11 Uso do Microsoft Teams em dispositivos móveis
- 12 Infraestrutura complementar
- 13 Mantenha os sistemas atualizados
- 14 Segurança e conformidade
- 15 Comitê de melhoria
- 16 Treinamento para o usuário final do Microsoft Teams
- 17 Treinamento em vídeo para o administrador do Microsoft Teams
- 18 Nota final

O Microsoft Teams é uma plataforma, integrada ao Office 365, criada para facilitar a comunicação entre pessoas e times de uma empresa. Na prática, funciona como um hub de trabalho em equipe no qual os indivíduos, inclusive aqueles que não fazem parte da organização, se conectam e colaboram ativamente em tempo real.

O Teams permite conversas, criação de documento em coautoria, reuniões ou mesmo execução de trabalhos em conjunto utilizando outros recursos internos como SharePoint, PowerPoint, OneNote, Word, Excel entre outros. Com ele, o fluxo de informações é rápido e acessível a todos os envolvidos.

Mas, apesar de todas as facilidades da ferramenta, não basta ativá-la e esperar que os colaboradores adotem as melhores práticas na utilização do produto.

Antes de liberar para o uso, os profissionais de TI devem adotar algumas medidas de governança que vão deixar o ambiente limpo, organizado e produtivo.

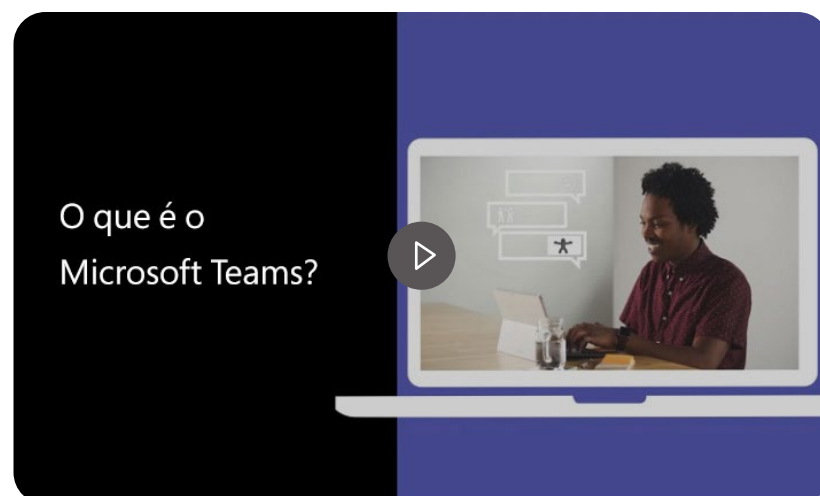


Acompanhe a seguir algumas dicas valiosas para tornar a experiência Teams ainda mais produtiva dentro da sua organização.

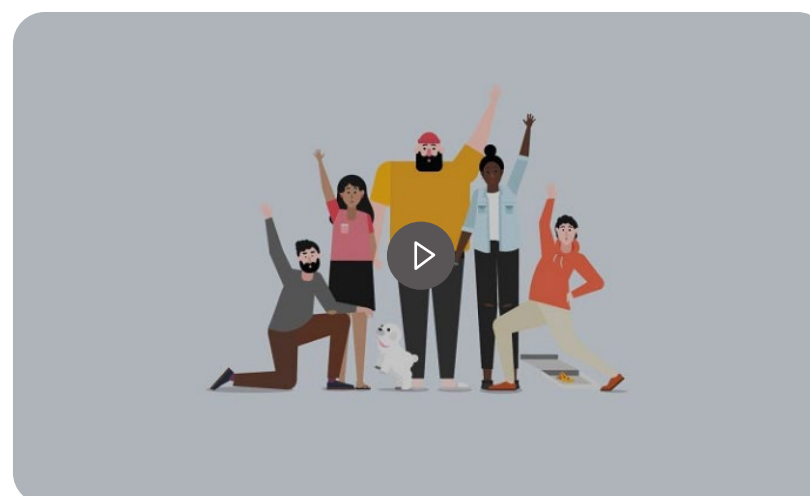


02

Apresentação



Assista ao vídeo de introdução ao Microsoft Teams



Neste vídeo você poderá aprender noções básicas do Microsoft Team para TI



Assista ao vídeo para saber como implantar e configurar o Microsoft Teams

Instale o Microsoft Teams nos PCs, Mac ou dispositivos móveis para que os colaboradores possam:

- 1 Reunir equipes
- 2 Usar chat no lugar de e-mails
- 3 Editar arquivos com segurança ao mesmo tempo
- 4 Ver curtidas, @mentions e respostas com apenas um toque
- 5 Personalizar adicionando anotações, sites da Web e aplicativos



Baixe aqui o Kit de sucesso do cliente Microsoft Teams.

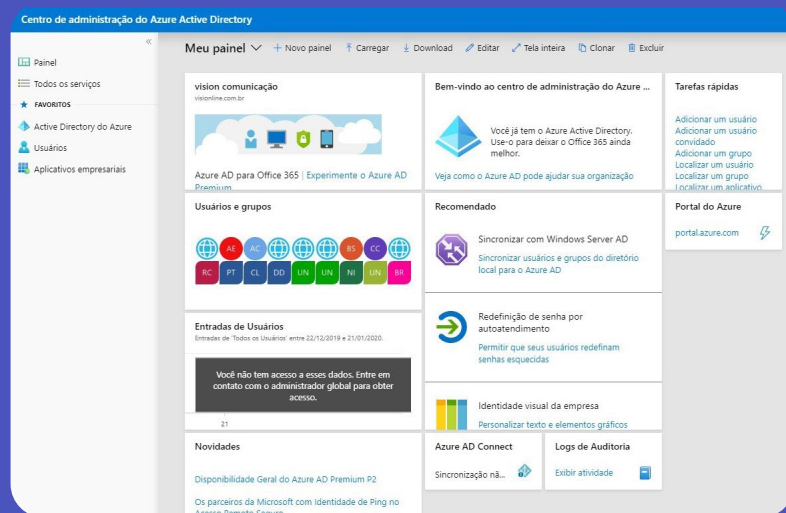
No arquivo há apresentações, modelos de e-mail, dicas & truques e cartazes que ajudam a implantar e orientar a adoção de equipes na empresa.

03

Planejar é fundamental

A primeira medida para tornar a experiência Teams mais produtiva dentro da empresa é entender quais são as necessidades da organização e definir as regras de utilização da solução.

Após determinar as necessidades, as configurações dessas áreas devem ser feitas usando o **Active Directory do Azure (Azure AD)**.



[Clique aqui e acesse o Active Directory do Azure \(Azure AD\)](#)

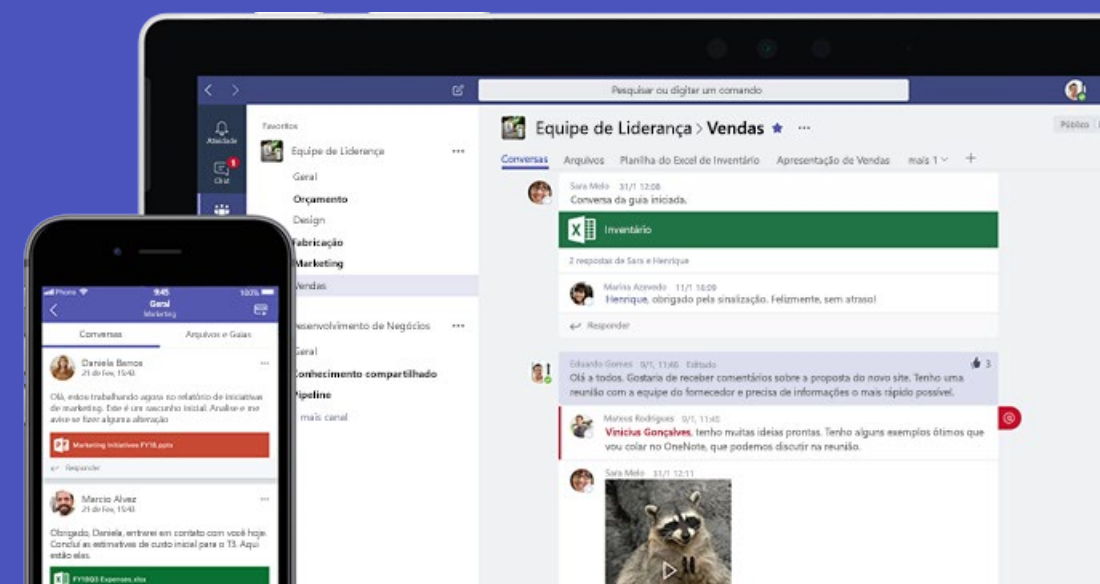
No Microsoft Teams há ferramentas que permitem a equipe de TI programar qualquer recurso de governança exigido pela organização.

Para evitar problemas pós-implantação e permitir que pequenos grupos acessem a ferramenta, é importante promover uma fase de testes para realizar todas as validações técnicas. Esse período pode variar de empresa para empresa, mas em média dura 60 dias. Este é o tempo para a primeira fase completar todos os ciclos.

→ Saiba mais

Assista ao vídeo para configurar o acesso de usuários convidados na colaboração B2B do Azure Active Directory.

[Saiba mais nesse link](#)



Como começar a promover a adoção do Microsoft Teams

Fase 1 - Iniciar

Entender as equipes e canais

Criar sua primeira equipe

Você está pronto para o Teams?

Reunir-se com os interessados

Identificar os primeiros adeptos

Fase 2 - Experimentar

Criar seu programa de defensores

Concluir o início rápido de governança

Definir os cenários de uso

Entrevistar stakeholders comerciais

Mapear e priorizar cenários comerciais

Integração de usuários pioneiros e coleta de comentários

Suporte à integração

Fase 3 - Dimensionar

Definir resultados e medidas de sucesso

Selecionar uma estratégia de capacitação de serviço

Envolver participantes

Expandir sua equipe de implementação

Expandir suas políticas de governança e gerenciamento de informações

Otimizar comentários e relatórios

Promover a conscientização e implementar treinamento

Agendar análises de serviço

Checklist do planejamento



Haverá uma política de nomenclatura das equipes?



Os criadores de equipe precisam ter a capacidade de atribuir classificações específicas da organização ao Teams?



Todos os colaboradores podem adicionar ou não convidados às equipes?



A criação de equipes será limitada aos administradores ou será liberada?



A empresa pretende determinar uma data para expiração dos grupos?



A empresa quer manter ou excluir dados em determinada faixa de tempo?



Equipes inativas devem ser arquivadas para preservar conteúdo ou deletadas?



A organização prefere determinar a limitação de recursos de equipes para seu locatário inteiro ou apenas para usuários específicos?

As primeiras 10 coisas para fazer no Teams

1 Comece com o chat

Crie um para um grupo pequeno de pessoas da empresa para conseguir checar a instalação e a configuração mais de perto. Você pode nomear e favoritar a conversa para acessar a referência mais facilmente.

3 Seja grande

Crie equipes maiores com canais dedicados a tópicos específicos, projetos, disciplinas - o que você quiser. É melhor ter poucas equipes maiores, com mais canais do que muitas equipes pequenas com alguns canais.

2 Conecte-se de qualquer lugar

Faça o download do Teams para computadores de mesa e aplicativos móveis. Assim, vai permitir que o usuário tenha mobilidade para o trabalho em equipe de qualquer lugar.



As primeiras 10 coisas para fazer no Teams

4 Personalize os canais

Carregue arquivos para o canal apropriado e fixe os arquivos usados com frequência para facilitar que todos o localizem.

5 Adicione aplicativos aos canais

Integre aplicativos e serviços favoritos, como Word, PowerPoint, Excel, PowerBI, SurveyMonkey, HootSuite entre outros - com chats e reuniões da equipe.

6 Consolide o conteúdo "preciso saber"

O OneNote, ou o recurso Wiki, são bastante úteis para destacar conteúdos importantes, como acompanhamento de reuniões, práticas recomendadas e objetivos.

7 Recursos em destaque

Fixe os principais sites usados para rastrear notícias, desempenho, monitoramento de site ao vivo ou acompanhamento métrico para que todos possam acessar essas informações diretamente nas equipes.

As primeiras 10 coisas para fazer no Teams

8 Eleve as conversas por e-mail

Encaminhe e-mails para os canais de equipes incentivando-os a continuarem a discussão em um tópico conversa do chat, com anexos automaticamente carregados para facilitar a coautoria da equipe.

9 Compartilhe conteúdo de outros serviços

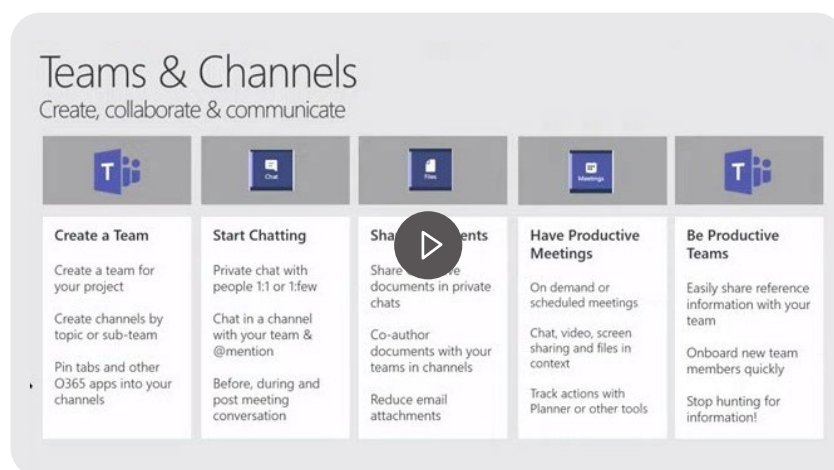
Configure conectores para enviar, no Teams, conteúdo de serviços como Trello, GitHub, Bing News ou Twitter. Você será notificado da atividade da equipe nesse serviço.

10 Ajude a promover canais ativos

Seja ativo nos canais e @team para destacar postagens para o todo grupo.



No Microsoft Teams é possível gerenciar quem pode criar grupos e quem não pode. A decisão cabe à empresa, ao analisar a necessidade e volume de trabalho. Se por um lado, limitar dará maior controle ao uso da ferramenta, por outro, limitar a criação de grupos, a apenas pessoas liberadas para tal, pode reduzir a produtividade dos usuários e sobrecarregar aqueles que tiverem permissão para criar os grupos.



Assista ao vídeo com a visão geral de equipes e canais no Microsoft Teams

Juntamente com os gestores, o profissional de TI deve analisar o cenário da empresa e definir a melhor medida a ser adotada para garantir a produtividade.

Regras para definir acesso de convidado

Dar acesso ou não a convidados é uma decisão estratégica da empresa. Há aquelas que necessitam contar com a colaboração de parceiros ou fornecedores. Outras, apenas desejam a participação de pessoas externas em períodos limitados. Para ambos os casos, o Teams permite configurações que limitam quem pode adicionar convidados.



→ Saiba mais

Para gerenciar quem tem permissão para criar grupos, use o PowerShell.

Vale lembrar que os administradores globais do Office 365 podem criar grupos por qualquer meio, como o Microsoft 365, o Planner, o Teams, o Exchange e o SharePoint Online.

[Saiba mais nesse link](#)

07

Nomenclatura dos grupos

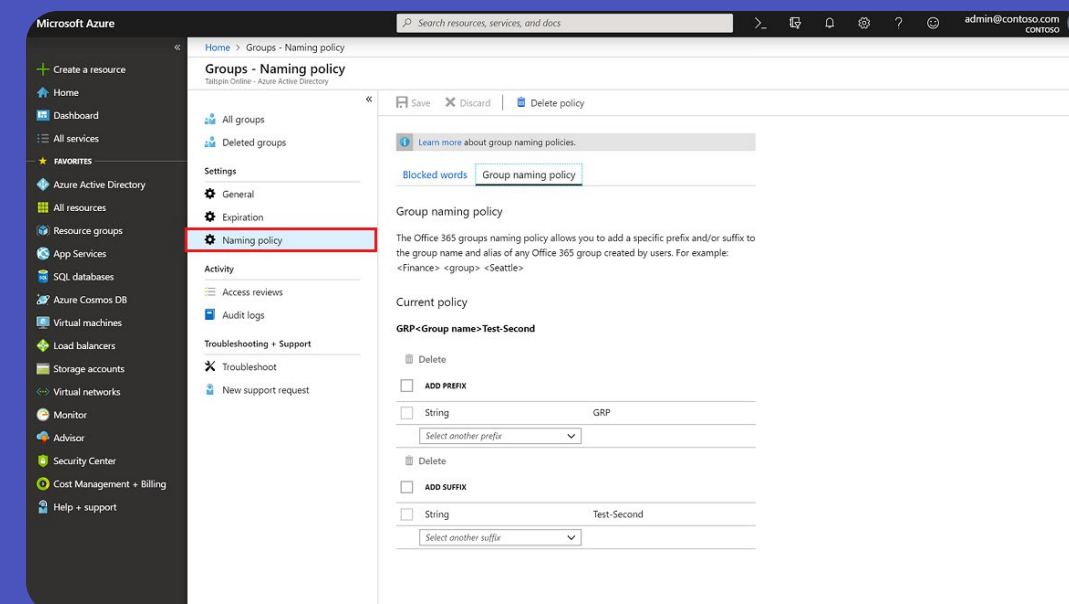
Padronizar os nomes dados aos grupos é uma medida eficiente para evitar palavras fora do contexto de atuação da empresa, facilitar a identificação da função do grupo, da associação, da região, de quem criou o grupo ou ainda nomes duplicados. A Convenção de Nomenclatura pode ser feita na fase inicial da implantação, com o apoio de uma equipe de teste. Eles podem determinar como é a melhor maneira de nomear os grupos.



Há duas maneiras diferentes para impor a política de nomenclatura: definir prefixo - sufixo ou personalizar palavras bloqueadas.

[Acesse mais informações sobre configuração de política de nomenclatura neste link](#)

Centro de Administração do Azure Ad



[Clique aqui para acessar o centro de Administração do Azure AD](#)

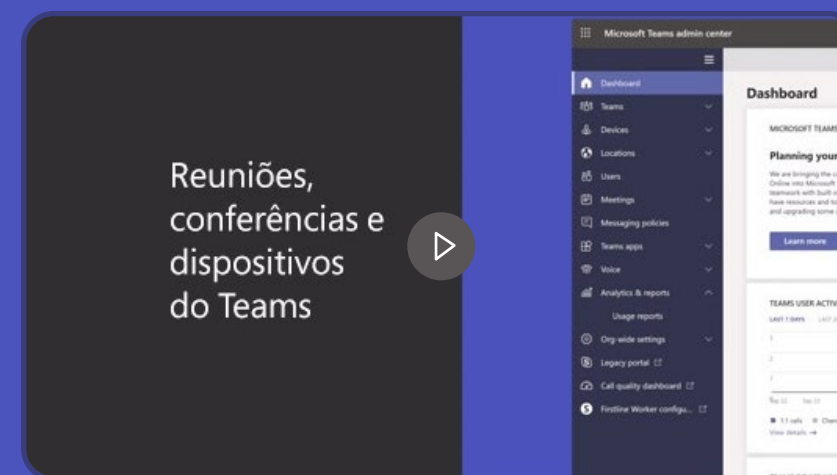
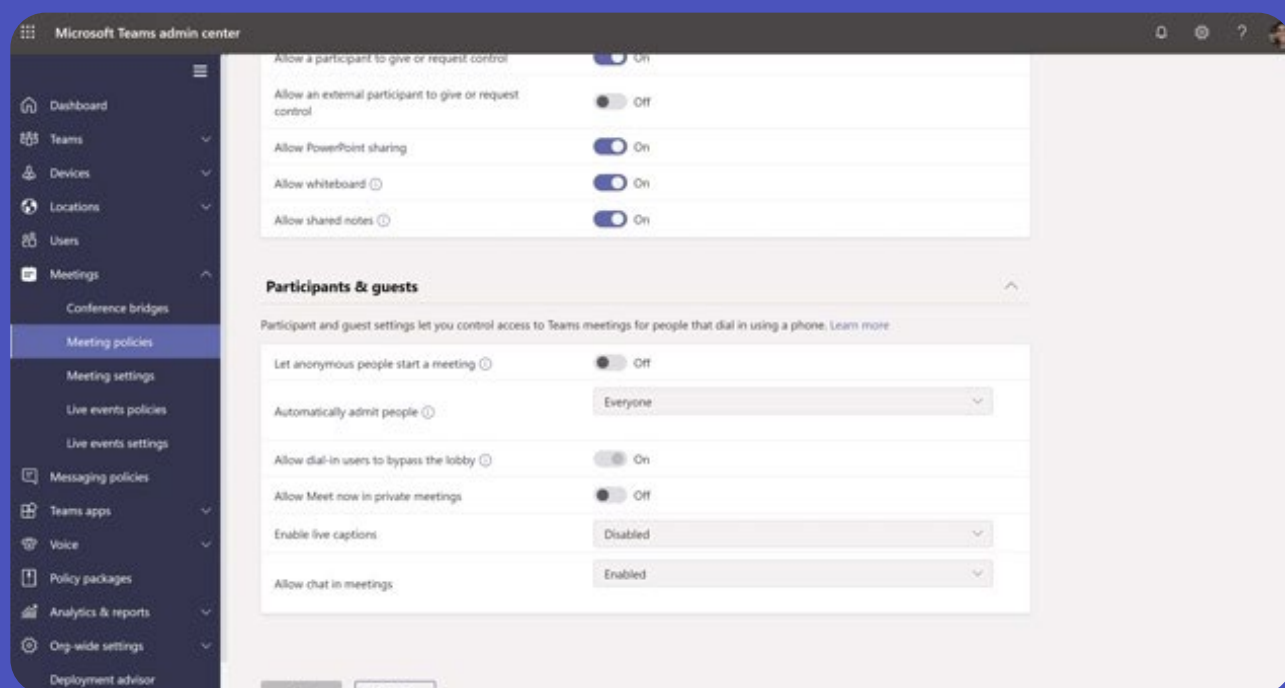
Políticas de reunião

O padrão do Microsoft Teams é atribuir a todos os usuários de uma empresa a mesma política de reunião. Denominada global, ela dá acesso a todos os recursos disponíveis na ferramenta. Porém, nem sempre isso é necessário.

Implementar políticas personalizadas e atribuir usuários a elas são ações que afetam positivamente a experiência da reunião antes, durante ou após o evento.

É possível configurar por:

- Organizador > para todos os participantes herdarem o que o usuário determinou;
- Usuários > somente a política por usuário se aplica para restringir determinados recursos para o organizador e/ou participantes da reunião;
- Organização e Usuário > com esta combinação, certos recursos são restritos para participantes da reunião. Tudo baseado em sua política e na política do organizador.



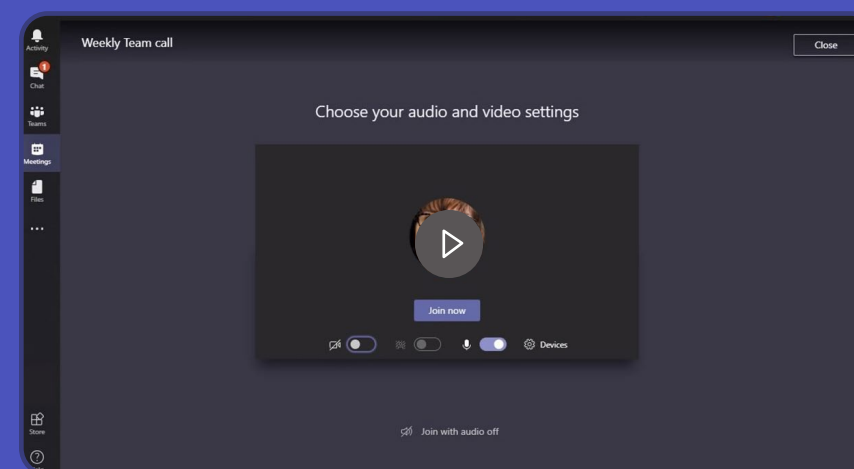
Saiba tudo sobre reuniões, conferências e dispositivos do Teams neste vídeo.

08

Políticas de reunião

Você também pode atribuir uma política de reunião a um ou mais usuários da seguinte maneira:

- 1 Acesse > o **centro de administração do Microsoft Teams, políticas de reunião** .
- 2 Escolha a política clicando à esquerda do nome da política.
- 3 Escolha **Gerenciar usuários**.
- 4 No painel **Gerenciar usuários**, procure o usuário pelo nome de exibição ou pelo nome de usuário, escolha o nome e marque **Adicionar**. Repita esta etapa para cada usuário que você deseja adicionar.
- 5 Quando tiver terminado de adicionar usuários, selecione **salvar**.



Assista ao vídeo: Introdução às reuniões no Microsoft Teams para profissionais de TI

→ Saiba mais

Além das reuniões, no Teams é possível controlar mensagens, chamadas e outros recursos.

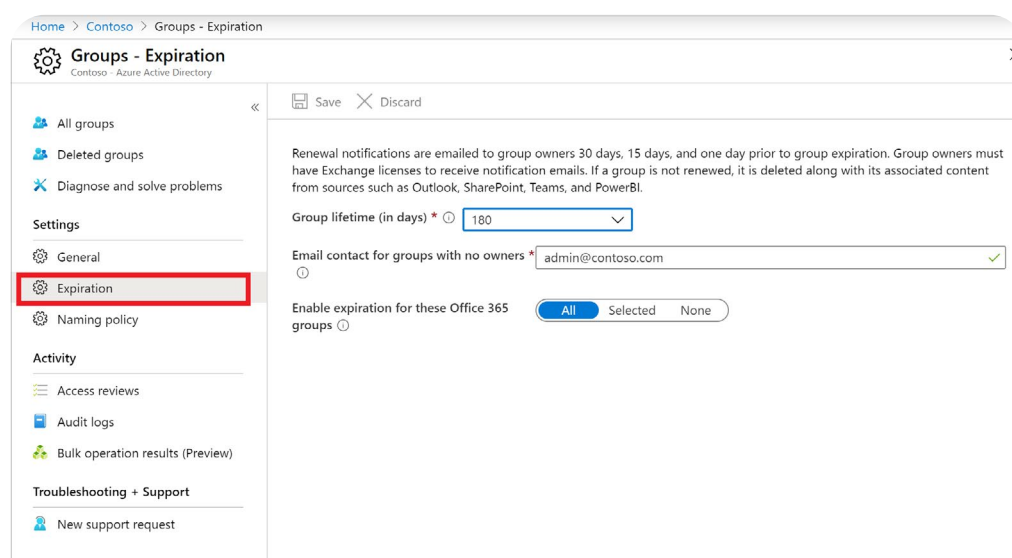
[Descubra como neste link](#)

Duração de grupos, retenção e arquivamento

Cada empresa adota requisitos adicionais para configuração de políticas para expiração, retenção e arquivamento de equipes e dados de equipes de acordo com suas necessidades.

Ao configurar políticas de expiração de grupo é possível gerenciar automaticamente o ciclo de vida das políticas de grupo, enquanto que retenção determina se é para preservar ou excluir as informações conforme necessário.

E, arquivar equipes (definidas como modo somente leitura), para preservar uma exibição point-in-time de uma equipe.



Assista ao vídeo: Governança, gerenciamento e ciclo de vida

Definition of governance

- Streamline the deployment of products and technologies, such as Teams
- Help keep your organization's system secure and compliant
- Help ensure the best return on your investment in technology

Governance



→ Saiba mais

[Acesse aqui](#) para configurar o vencimento dos Grupos do Office 365, [aqui](#) para as políticas de retenção do Teams e [aqui](#) para arquivar e restaurar uma equipe.

10

Inclusão de convidados externos

As necessidades de cada empresa são diferentes, mas quase sempre, além dos colaboradores internos elas precisam se comunicar com públicos externos, como fornecedores, clientes, consultores, parceiros, prospects entre outros.

No Microsoft Teams é possível adicionar convidados para que as equipes das empresas possam colaborar com pessoas que não pertencem à corporação.

Qualquer pessoa com uma conta de e-mail corporativa ou de consumidor, como do Outlook, Gmail ou outras, pode participar como convidado no Microsoft Teams, com acesso total a chats, reuniões e arquivos de equipe.

Cabe ao administrador controlar quais os recursos dos convidados podem ou não usar na plataforma.

Lista de algumas das funcionalidades que não estão disponíveis para convidados:

- OneDrive for Business
- Pesquisa de pessoas de fora do Teams
- Calendário, Reuniões Agendadas ou Detalhes da Reunião
- PSTN
- Organograma
- Criar ou revisar uma equipe
- Procurar uma equipe
- Carregar arquivos para um chat de pessoa para pessoa

→ Saiba mais

Os convidados podem pesquisar e localizar usuários (fora da equipe), mas apenas se souberem o ID de e-mail completo do usuário. Para evitar isso, os administradores de TI podem usar padrões como a pesquisa de diretório com escopo que têm a capacidade de restringir convidados à sua GAL virtual.

Saiba mais [aqui](#) como Gerenciar o acesso de convidados.

Uso do Microsoft Teams em dispositivos móveis

A principal função da plataforma é tornar facilitar a comunicação entre pessoas e colaboradores de uma empresa, por meio de chats, compartilhamento de documentos e reuniões. E isso pode ser feito tanto por meio de um PC como por celulares e tablets. Assim o contato entre equipes pode ser feito de qualquer lugar.

Mas é necessário que a equipe de TI implemente políticas de nível de aplicativo para restringir o acesso a recursos da empresa e manter os dados ao alcance do departamento de Tecnologia da Informação.

Como o Microsoft Teams é uma plataforma integrada ao Office 365 as mesmas soluções ajudam nesta tarefa: Gerenciamento de dispositivo móvel, Microsoft Intune e Enterprise Mobility Suite.



Uso do Microsoft Teams em dispositivos móveis

Gerenciamento de dispositivo móvel

O MDM (gerenciamento de dispositivo móvel) do Office 365 permite proteger seus dados do Office 365 em dispositivos móveis.

[Conheça](#) a Visão geral de MDM (gerenciamento de dispositivo móvel) do Office 365.

Microsoft Intune

O Microsoft Intune serve para a empresa ter espaço para gerenciar dispositivos móveis e de área de trabalho ou se quiser definir políticas para proteger dados em aplicativos, mesmo em dispositivos não registrados no Intune.

Saiba [aqui](#) como Escolher entre o MDM para o Office 365 e o Microsoft Intune.

Saiba [aqui](#) como Proteger dados de aplicativo usando políticas MAM.

Enterprise Mobility Suite

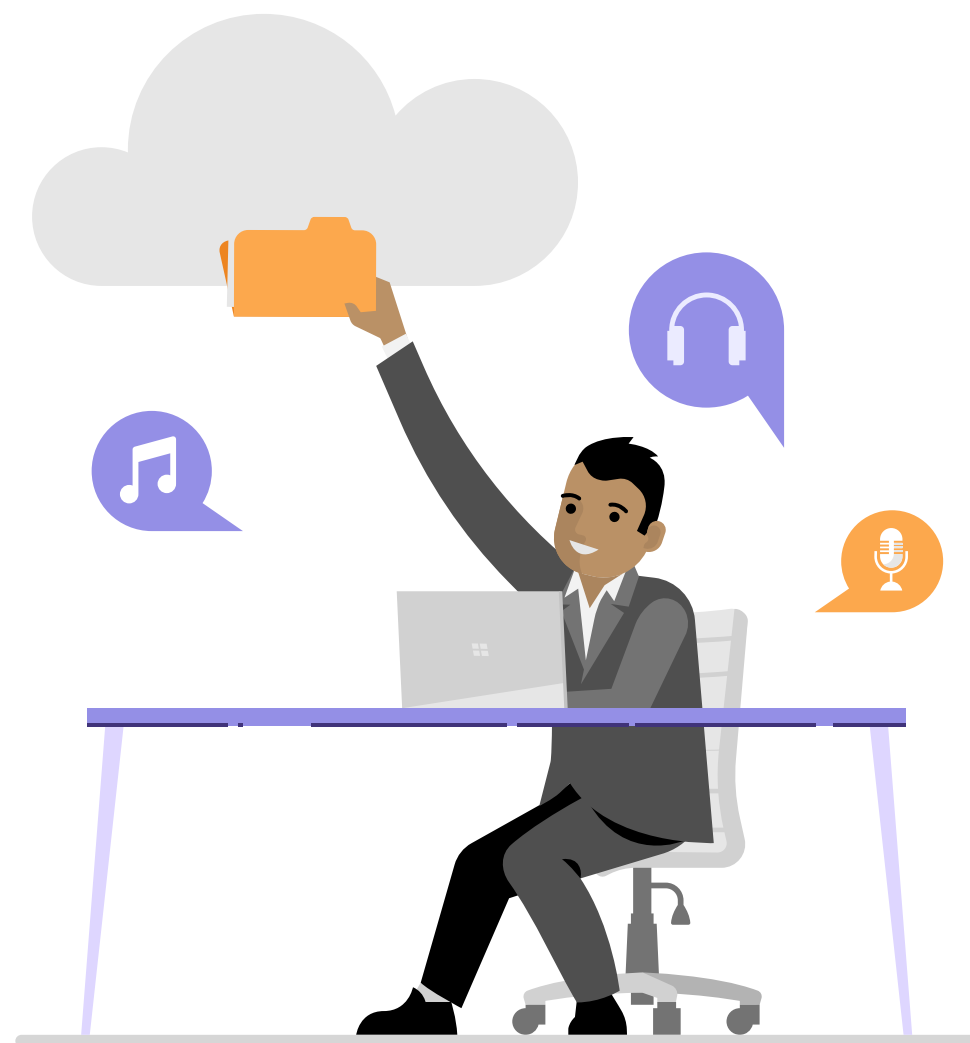
É a solução completa para logon único e gerenciamento de dispositivo móvel para aplicativos da Microsoft e outros serviços. O Enterprise Mobility Suite oferece uma solução abrangente para iOS, Android, Windows, Windows 10 e mais de 2.500 aplicativos SaaS populares.

Saiba [aqui](#) como funciona o Enterprise Mobility Suite.

Para ter Visão geral das políticas de proteção de aplicativos acesse [aqui](#).

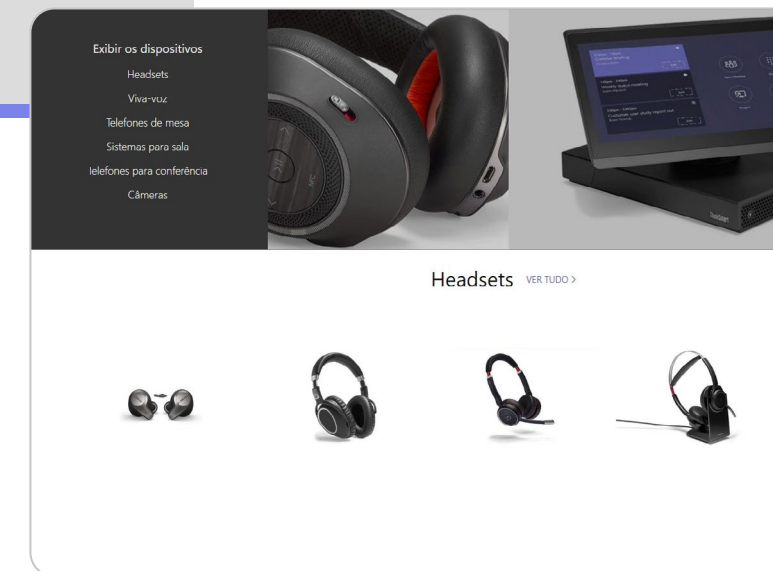
12

Infraestrutura complementar



→ Saiba mais

No mercado há produtos certificados, acesse [este link](#) para conhecê-los.



Tanto a eficiência quanto a experiência do Teams podem ser aprimoradas com equipamentos complementares, como fones de ouvido de boa qualidade e ambientes para reuniões bem montados.

Reuniões com excesso de ruídos de fundo ou com conversas inaudíveis geram desconforto para os participantes, além de perda de produtividade do time, pois os assuntos precisam ser repetidos várias vezes.

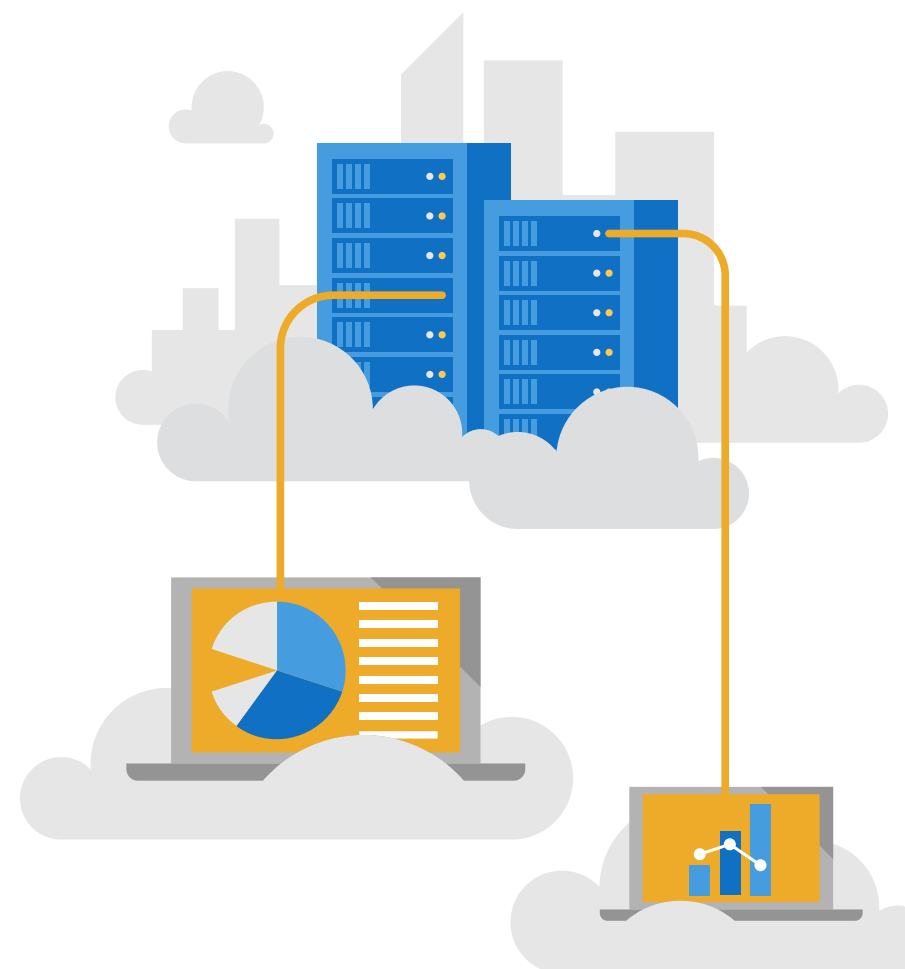
Mantenha os sistemas atualizados



O bom funcionamento do Teams depende também do sistema operacional Windows 10 atualizado. Quanto mais, melhor. Esse cuidado garante sincronização dos conteúdos.

Por exemplo, na compilação 1703 do Windows 10 (lançada no início de 2017), foi disponibilizado o recurso “Arquivos do OneDrive On-Demand”, que melhorava a maneira como os arquivos e pastas são sincronizados com os dispositivos do OneDrive for Business e do SharePoint.

Sem essa compilação ou posterior, os usuários não sincronizam nada do OneDrive ou SharePoint. Isso só vai acontecer se eles souberem como gerenciar a sincronização pasta por pasta.



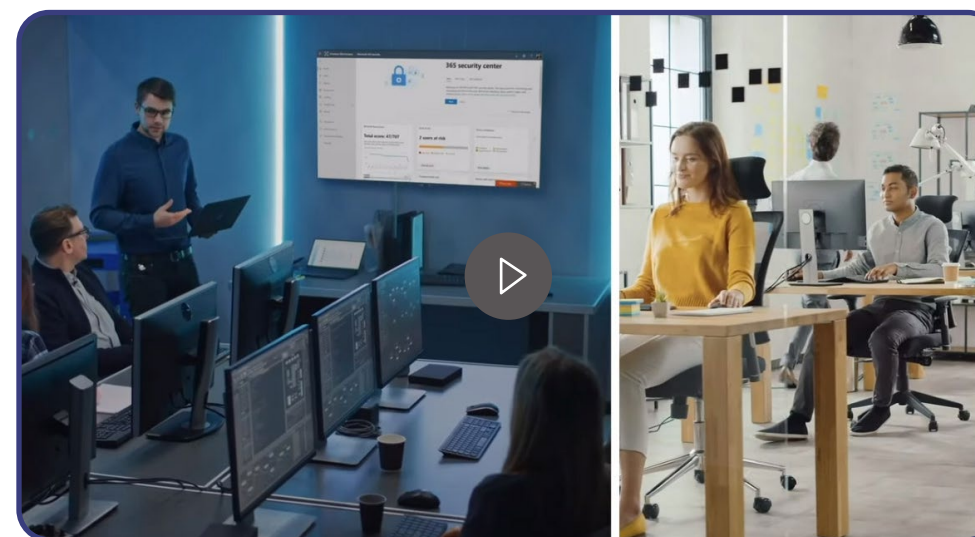
A não sincronização também pode encher a sincronização do conteúdo desnecessário, afetar o desempenho de recursos de coautoria nas versões de desktop do Office. Isso pode resultar em falhas de aplicativos ou perda de alterações. Recomenda-se usar atualizações posteriores a 2017.



É fundamental que as organizações saibam que o Microsoft Teams está criado na nuvem empresarial de grande escala do Office 365, logo, oferece recursos avançados de segurança e conformidade.

A ferramenta já conta com uma configuração padrão, mas é possível determinar alguns pontos para garantir maior segurança em relação aos dados e documentos compartilhados via Teams.

Neste vídeo você terá uma breve introdução sobre segurança e conformidade



→ Saiba mais

[Acesse este link](#) para conhecer melhor a configuração recomendada para definições de todos os locatários que afetam a segurança do seu ambiente do Office 365.

Comitê de melhoria

Os melhores indicadores de desempenho do Microsoft Teams são os usuários. Por isso, é importante engajá-los no uso da ferramenta fornecendo os treinamentos necessários para que aprendam todos os recursos disponíveis.

Estes treinamentos devem ser feitos na fase inicial de uso e diante as atualizações efetuadas. Os canais de comunicação da empresa devem ser utilizados para compartilhar informações sobre novos cursos.

Como cada pessoa aprende de maneira diferente, um portal central de informações pode dar suporte a todos os estilos de aprendizagem dentro de sua organização. Há algumas páginas com estes treinamentos.



Treinamentos

[Treinamento do Microsoft Teams com instrutor](#)

[Treinamento do administrador para Teams](#)

[Treinamento online para usuários finais](#)

["Coffee in the Cloud" para champions & profissionais de TI](#)

[Teamworktools - Treinamento do Office 365 / planilhas de referência](#)

Treinamento para o usuário final do Microsoft Teams

Use esses recursos de treinamento para ajudar os usuários da sua organização a aproveitar ao máximo o Teams.



Bem-vindo ao Teams! Assista a este breve vídeo de introdução ao Teams



Assista a vídeos de treinamento do Teams



Siga este início rápido para começar a trabalhar rapidamente no Teams



Confira o canal de treinamento do Teams no YouTube



Obtenha ajuda e documentação de instruções no centro de ajuda do Teams

Treinamento em vídeo para o administrador do Microsoft Teams

Dedicado a profissionais de TI, este treinamento ajuda a aprender sobre a ferramenta e também a ensinar outras pessoas ou realizar workshops na empresa.



Noções básicas sobre o Microsoft Teams



Fundações - Componentes Principais



Planejamento de rede



Implantar & configurar equipes-introdução



Cliente da área de trabalho do Windows



Visão geral de qualidade de chamadas



Segurança e conformidade



Governança, gerenciamento e ciclo de vida



Introdução às reuniões

Treinamento em vídeo para o administrador do Microsoft Teams

Dedicado a profissionais de TI, este treinamento ajuda a aprender sobre a ferramenta e também a ensinar outras pessoas ou realizar workshops na empresa.



Conformidade e segurança



Introdução ao sistema de telefonia



Planeje sua atualização



Mídia



Roteamento direto



Coexistência e interoperabilidade



Eventos ao vivo



Atualização do Skype for Business para o Teams - Introdução à atualização



Experiência do administrador



Ao definir as diretrizes de governança da empresa, reúna todas as informações em um documento e compartilhe com os usuários pelos canais usuais de comunicação.

Desta maneira, eles vão entender como a ferramenta poderá facilitar as tarefas cotidianas e também o que podem ou não fazer no Microsoft Teams.

