



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA

Curso Técnico em Informática

Parecer SEC/CEED 007/2016

Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO

VIAÇÃO OURO E PRATA

ROGER BECKER DOMINGUES

Porto Alegre / RS

02/2020



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA

Curso Técnico em Informática

Parecer SEC/CEED 007/2016

Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

Roger Becker Domingues

VIAÇÃO OURO E PRATA

Relatório de Estágio Curricular apresentado à disciplina Estágio Supervisionado do Curso Técnico em Informática da Faculdade e Escola Técnica Alcides Maya, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Informática.

Orientador: João Padilha Moreira

Direção da Escola Alcides Maya: Devanir Oss Emer Eizerik

Empresa: Viação Ouro e Prata S/A

Período: 22/02/2018 a 22/03/2019

Porto Alegre / RS

02/2020

APROVAÇÃO

Direção Geral da Escola Alcides Maya

Professor Orientador Estágio

Estagiário

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	5
2	DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	6
3	REFERENCIAL TEÓRICO	7
4	ATIVIDADES DE ESTÁGIO	8
4.1	Recursos	Utilizados
Erro! Indicador não definido.5	CONCLUSÃO	9
	REFERÊNCIAS	10
	APÊNDICE	11
	ANEXO	12

1 INTRODUÇÃO

Entende-se ainda que o curso Técnico em Informática deve relacionar teoria e prática de forma interdisciplinar, os componentes curriculares não podem ser isolados. Por isso, o estágio supervisionado deve ser considerado como um componente que articula o conhecimento construído durante a vida acadêmica preparando os discentes para aplicá-lo no ambiente de trabalho como profissionais.

Nesse contexto, o Estágio Supervisionado, atividade obrigatória no Curso Técnico em Informática da Faculdade e Escola Técnica Alcides Maya, tem o objetivo de concretizar o contato dos alunos com o ambiente profissional. A partir desta disciplina, os alunos vão estabelecer um confronto ainda maior entre o conteúdo teórico estudado e a prática desenvolvida em um ambiente real de ensino.

No período proposto, o estagiário estava submetido a realizar tarefas como, configuração e manutenção da rede, avaliar equipamentos de informática, diagnosticar e corrigir falhas em determinados equipamentos de informática em geral, avaliando a necessidade de substituição, realizar manutenção corretiva nos equipamentos dos ônibus, realizar backup e recuperação de dados, por último atender e orientar usuários dando auxílio para que possam realizar suas atividades em relação às atividades empregadas a sua necessidade.

2 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

A história da Ouro e Prata começa em 1º de setembro de 1939, quando Willy Fleck e Raimundo Fleck fundaram a empresa Crissiumal para o transporte de carga e de passageiros. O crescimento foi rápido e, um ano depois, a empresa, que começou com um caminhão de passageiros misto e dois caminhões de carga, adquiriu seu primeiro ônibus fechado, em uma iniciativa pioneira na região.

Porém, as adversidades também não demoraram a chegar. Estradas em condições precárias tornaram-se um obstáculo diário a ser superado, enquanto a 2ª Guerra Mundial trouxe a escassez de gasolina para todos. A solução encontrada pela empresa foi adotar o gasogênio, adaptando, inicialmente, um caminhão Ford, ano 1942.

A estratégia deu certo e logo todos os veículos da empresa já eram movidos a gasogênio, rodando rumo a novas conquistas, como a que ocorreu em 1944, quando a Crissiumal ampliou seus negócios, investiu em outros setores e abriu uma oficina em Três Passos, passando a atender a comunidade do município e, também, de Ijuí.

Instalados em Três Passos com uma modesta seção de peças, oficina de venda de gasolina, óleos e pneus, a Willy E. Fleck & Cia. Ltda. decidiu alterar a designação de “Empresa Crissiumal” para “Pioneira” e, posteriormente, foi fundada a Viação Ouro e Prata SA.

Trabalhando com linhas de ônibus que conectam quase todas as cidades do Alto Uruguai com Ijuí, Santo Ângelo e Santa Rosa, a Fleck SA comprou, em 1959, duas cotas da empresa Ouro e Prata de Transporte Ltda. Durante os anos que seguiram a essa compra, a empresa procurou ampliar os horizontes de seu campo de ação, multiplicando consideravelmente as cidades atendidas no interior gaúcho.

Em 1960, a Ouro e Prata mudou sua sede de Ijuí para Porto Alegre, ocupando um espaço para aproximadamente 30 ônibus, o que foi suficiente por apenas algum tempo, já que o crescimento constante da empresa exigiu uma nova sede, mais ampla, que foi instalada da rua Frederico Mentz, no ano de 1976.

Quase duas décadas depois, em 1990, a Ouro e Prata deu mais um grande passo, com suas linhas ultrapassando as barreiras do estado e chegando a Canarana, no Mato Grosso.

De lá para cá, o trabalho sério com forte investimento em pessoas, inovação e tecnologias só consolidou ainda mais a Ouro e Prata no mercado. Como reconhecimento, dezenas de prêmios do mercado coroam o trabalho e a história da empresa, que chega cada vez mais longe e conquista mais passageiros com as suas parcerias e com a certeza de que, para evoluir, é fundamental estar sempre em movimento.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Em conformidade com RAMOS e FERREIRA (2005), a área de tecnologia da informação faz parte das inúmeras transformações realizadas nas empresas ao passar dos anos. A TI está agregada em quase todas as atividades das empresas, dando suporte para melhoria da qualidade de produtos e serviços. Essa amplitude atinge a todos os níveis das empresas, podendo ser desde, operacionais, gerenciais e estratégicos isso torna os investimentos em tecnologia cada vez mais altos e incessantes.

RAMOS e FERREIRA (2005) declaram que a união dos termos, Tecnologia e Informação, faz com que a TI abranja software, hardware, sistemas de informação, telecomunicações, serviços, negócios, automação, recursos de organização de dados, usuários e recursos de multimídia e as difíceis relações presentes no acolhimento, utilização, pesquisa e aplicação das informações.

CONDE (2008), considera que as aplicações realizadas pela área de TI modificaram ao decorrer dos anos. Essas alterações estão associadas, especialmente, com o crescimento da influência que a TI adquiriu movendo-se do campo operacional para se tornar provedora de serviços proporcionando resultados para a área de negócio.

Em sua pesquisa, CONDE (2008), identificou também que em algumas empresas a inserção entre a TI e o negócio é de tal intensidade que quando há uma parada na prestação dos serviços de TI, os serviços de negócios também são paralisados e até afetados em sua plenitude. A TI transformou-se em um aliado tático e planejado.

CONDE (2008) para ele a execução da TI em nível estratégico maior grau de ponderação evidencia a primordialidade de um gerenciamento mais efetivo. Um modelo que auxilie acima de tudo as carências do negócio, exclusivamente de quando apenas agiam as solicitações sem participar das definições. Com a

utilização de metodologias de gerenciamento eficiente dos serviços prestados aos usuários e clientes são percebidos com sendo da melhor quantidade oferecida.

PINHEIRO E MAGALHÃES (2007) comentam que uma efetiva forma de se efetuar o Gerenciamento de Serviços de TI é estabelecendo um plano de ação que guie a transformação de desempenho atual em desempenho desejável. É importante definir um gerenciamento de serviços, uma governança.

LAURINDO ar al. (2008 apud KEEN 1993), o conceito de TI é mais amplo do que os de processamento de dados, sistemas de informação engenharia de software, informática, ou a junção de hardware e software, pois também envolve aspectos humanos, administrativo e organizacionais. Neste sentido os autores abordam o conceito de Tecnologia da Informação (TI) de forma ampla, incluindo sistemas de informação, uso de hardware e software, telecomunicações, automação, recursos de multimídia com objetivo de fornecer às organizações dados, informações e conhecimento.

"[...] A Tecnologia da Informação é um conjunto de métodos e ferramentas, mecanizadas ou não, que se propõe a garantir a qualidade e pontualidade das informações dentro da malha empresarial. FOINA (2001 p. 31)."

4 ATIVIDADES DE ESTÁGIO

- Conhecer tecnicamente as soluções (hardware e software) embarcadas;
- Rastreadores veiculares;
- Roteadores Wifi;
- Servidores de Filmes;
- Dar suporte técnico as soluções embarcadas;
- Ajudar a monitorar o funcionamento das soluções embarcadas;
- Agir de forma proativo e quando e sempre que necessário agir de forma reativa;
- Disponibilidade para eventuais viagens;
- Efetuar a instalação e configuração elétrica dos equipamentos embarcados;

4.1 Recursos Utilizados

Globus

O Globus é um sistema de gestão do tipo ERP (Enterprise Resource Planning). Ou seja, que concentra dados sobre as operações e recursos das diversas áreas da empresa. Ele é produzido pela Praxio, uma empresa com 35 anos de tradição e expertise no ramo de transportes rodoviários.

Veltrac

As soluções da Veltec são responsáveis por tornar mais seguro e econômico o transporte terrestre de mais de 1300 empresas de todo o Brasil. Com base na telemetria, as informações coletadas dos veículos são analisadas em dados com o objetivo de acompanhar o comportamento do motorista ao volante, identificando infrações que aumentam o risco de acidente, desperdiçam combustível e reduzem a disponibilidade da frota. Acidentes de trânsito, manutenções prematuras e baixas médias de consumo custam bilhões de reais a cada ano e a Veltec ajuda a evitar estas perdas apurando as ocorrências de telemetria em tempo real e gerando alertas automáticos dentro do veículo, para avisar o motorista, e também para a central de controle, permitindo medidas corretivas imediatas.

TWF Manager

O Titans Wi-Fi Manager, ou simplesmente TWF Manager como gostamos de chamar, é uma plataforma unificada para o gerenciamento, configuração, inventário, análise e visualização dos roteadores Titans Wi-Fi. Essa é uma plataforma executada na nuvem onde através dela é possível gerir todo o parque de roteadores, de forma fácil, simples e rápida, independente dos modelos utilizados. O TWF Manager é um sistema multiusuário, onde diversos usuários com perfis e permissões diferentes podem trabalhar de forma integrada, há inclusive um chat integrado a solução para que membros remotos possam conversar em tempo real ou ainda, deixar registrado para outros membros informações importantes.

Qualitor Web

O Qualitor oferece uma plataforma completa para o gerenciamento de processos de atendimento e centralização de serviços. Com foco em: Help Desk e Service Desk, SAC, Ouvidoria e CSC (Central de Serviços Compartilhados).

5 CONCLUSÃO

Com o término do estágio supervisionado na Viação Ouro e Prata, foi possível adquirir experiência profissional, devido os diversos problemas rotineiros que cabia ao estagiário resolver. Ao solucionar estes problemas, foi possível pôr em prática os conhecimentos teóricos adquiridos no curso Técnico em Informática, dessa forma, podendo se concretizar o ciclo de aprendizado e fixação da teoria aprendida em sala de aula. Além disso, obteve-se um engrandecimento pessoal. Pois, no ambiente de trabalho o estagiário passa por várias situações, tendo que se relacionar com diversos tipos de pessoas, cabendo a ele, saber lidar com cada indivíduo de determinado setor.

Por fim, a prática profissional proporciona muitos bônus. Concluindo que a aplicação prática do conteúdo teórico, é bastante importante para que o objetivo seja alcançado, para formação do profissional para o mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

CIS, Manager. Conheça nossa história. 2020. Disponível em:<<https://www.viacaooouroeprata.com.br/site/default.asp?TroncoID=707064&SecaoID=647350&SubsecaoID=0>>. Acessado em: 15 junho 2020.

CONDE, Fábio Mamoré. Melhores práticas no gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação (TI). Escola Superior Aberta do Brasil - esab. Porto velho, 2008.

FOINA, Paulo Rogério. Tecnologia da informação: planejamento e gestão. São Paulo: Atlas, 2001.

KEEN, P. G. W. Information Technology and the Management Theory: The Fusion Map. IBM Systems Journal, Vol.32, p.17-39. 1993

LAURINDO, Fernando J. B.; ROTONDARO, Roberto G. Gestão integrada de processos e da tecnologia da informação. (Orgs) planejamento e gestão de estratégias. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MAGALHÃES, Ivan Aluizio & PINHEIRO, Walfrido Brito. Gerenciamento de Serviços de TI na Prática. Uma abordagem com base na ITIL. São Paulo: Novatec, 2007.

RAMOS, Anália S.M.; FERREIRA, Luciene B. tecnologia da informação: commodity ou ferramenta. Vol. 2, No. 1, 2005, pp. 69-79.
Disponível em: <www.jistem.fea.usp.br/index.php/jistem/article/download/14/9>