



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

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL

FÁBIO ROCHA DE CHAVES

Porto Alegre / RS

Outubro/2020



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA

Curso Técnico em Informática

Parecer SEC/CEED 007/2016

Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

FÁBIO ROCHA DE CHAVES¹

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL

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: Universidade do Rio Grande do Sul

Período: 07/03/2020 a 31/12/2020

¹ Aluno (a) do curso Técnico em Informática - fabio.rochachaves2002@gmail.com

Porto Alegre / RS

Outubro/2020

APROVAÇÃO

Direção Geral da Escola Alcides Maya

Professor Orientador Estágio

Estagiário

AGRADECIMENTO

Agradeço ao meu supervisor Vanderlei Guerreiro e pela minha equipe, por me receberem e também pela paciência e por terem me beneficiado diversos momentos ótimos.

Agradeço a meus professores da Faculdade Alcides Maya, por me ajudarem e a entregarem a mim certas parcelas de seus conhecimentos, para que eu consiga uma jornada de trabalho repleta de felicidades como Técnico em Informática.

Agradeço a minha família, em específico minha mãe, por sempre me aconselhar e me incentivar, pois com certeza sem ela tudo que eu possuo agora não seria possível, sendo assim nunca entraria no curso para aprendizagem de nível Técnico em Informática.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
2. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	9
3. REFERENCIAL TEÓRICO	10
4.1 Recursos Utilizados	14
5. CONCLUSÃO	14
REFERÊNCIAS	15

RESUMO

A TI é provida por recursos computacionais que visam o armazenamento, a transmissão, a produção, o acesso, a segurança, o uso das informações e com ela nós desempenhamos diversas atividades, tanto para criar, tanto para corrigir o existente. A Tecnologia da Informação está ligada há diversas áreas, tendo assim milhões de aplicações, sendo assim tem diversas formas de expressar o que é ela, sendo assim é difícil determiná-la por completo. É a área da informática que trata da informação, a organização e a classificação de forma a permitir a tomada de decisão em prol de algum objetivo. A tecnologia da informação pode contribuir para alargar ou reduzir as liberdades privadas e públicas ou tornar-se um instrumento de dominação, ou ainda, libertação à medida que promove o desenvolvimento individual/coletivo, por meio do contato com os registros da experiência social, incorre em acentuar àquilo que aprendido com os acertos, e, evitar os erros. Viver trabalhando no ramo da Tecnologia da Informação não é uma tarefa fácil, pois dependendo da sua função você terá que cuidar do funcionamento de uma empresa inteira ou várias. Para uma empresa ser competitiva é o básico obter uma equipe especializada em TI qualificada que irá auxiliar no cotidiano de seus outros funcionários agilizando e deixando seu produto final mais eficiente. Neste Relatório estará presente o meu cotidiano na empresa em qual estou estagiando e também referências sobre o que é necessário para ser um agente técnico e o que faz a TI brevemente em relação hardwares e softwares. Acrescentado diversos resultados a minha pesquisa obtive de forma conceitual quais são as responsabilidades, o que auxiliar, o que implementar, o que averiguar na hora da manutenção, algumas conceitos básicos para manter o software agindo da melhor forma, o que é necessário aprender e muito mais. Nesses resultados compreendi o que é necessário para viver nesse ramo.

Palavras Chave: Tecnologia da Informação, Cotidiano, Conceitos, TI, Ramo.

ABSTRACT

IT is provided by computational resources that aim at storage, transmission, production, access, security, use of information and with it we perform several activities, both to create, to correct the existing one. Information Technology is linked to several areas, thus having millions of applications, so it has several ways to express what it is, so it is difficult to determine it completely. It is the area of information technology that deals with information, organization and classification in order to allow decision making in favor of some objective. Information technology can contribute to broaden or reduce private and public freedoms or become an instrument of domination, or even liberation as it promotes individual / collective development, through contact with the records of social experience, incurs to accentuate what was learned from the successes, and to avoid mistakes. Living working in the field of Information Technology is not an easy task, because depending on your role you will have to take care of the functioning of an entire company or several. For a company to be competitive it is essential to obtain a qualified IT specialized team that will assist in the daily lives of its other employees, streamlining and making their final product more efficient. This Report will present my daily life in the company where I am interning and also references about what is necessary to be a technical agent and what IT does briefly in relation to hardware and software. Adding several results to my research, I got in a conceptual way what are the responsibilities, what to assist, what to implement, what to find out at the time of maintenance, some basic concepts to keep the software acting in the best way, what is necessary to learn and a lot more. In these results, I understood what is necessary to live in this branch.

Keywords: Information Technology, Daily Life, Concepts, IT, Branch.

1. 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório descreve as atividades realizadas no estágio supervisionado do curso Técnico em Informática, desenvolvidas na empresa Universidade Estadual do Rio Grande do Sul, que teve como objetivo principal adquirir maior conhecimento prático e técnico na área de Suporte Técnico.

Neste relatório estão dados de minhas atividades realizadas no estágio, uma descrição da empresa que me proporcionou a oportunidade de aprendizagem, um embasamento teórico para que seja coerente todas as atividades propostas pelo supervisor e uma conclusão apresentando meu ponto de vista em relação ao estágio.

2. 2. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

A empresa que proporcionou a mim a vaga de estagiário é a Universidade Estadual do Rio Grande do Sul, que é uma instituição de ensino superior pública, fundada em 10 de julho de 2001, ela tem vinte e quatro unidades, com sua reitoria localizado no centro de Porto Alegre.

A instituição tem como missão promover o desenvolvimento regional sustentável através da formação de recursos humanos qualificados, da geração e da difusão de conhecimentos e tecnologias capazes de contribuir para o crescimento econômico, social e cultural das diferentes regiões do Estado, sua visão é ser uma universidade reconhecida pela sociedade como eficaz e eficiente na promoção do desenvolvimento regional sustentável.

Através do decreto n.º 11.646/01, a Universidade tem como objetivo, segundo o artigo 2.º do referido decreto, ministrar o ensino de graduação, de pós-graduação e de formação de tecnólogos; oferecer cursos presenciais e não presenciais; promover cursos de extensão universitária; fornece assessoria científica e tecnológica e desenvolver a pesquisa, as ciências, as letras e as artes, enfatizando os aspectos ligados à formação humanística e à inovação, à transferência e à oferta de tecnologia, visando ao desenvolvimento regional sustentável, o aproveitamento de vocações e de estruturas culturais e produtivas locais.

A Estrutura Organizacional da reitoria é a seguinte, 1º Conselhos Universitários, 2º Reitor, 3º Vice-Reitora, 4º Superintendência de Planejamento, 5º Pró-Reitoria de Ensino, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Pró-Reitoria de Extensão, Pró-Reitoria de Administração, 6º Órgãos da Reitoria, 7º Direções Regionais.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

O suporte de TI inclui toda a gama de serviços prestados que visam oferecer assistência à uma infraestrutura tecnológica. O suporte de TI é o responsável por garantir que todas as máquinas, ferramentas e equipamentos do sistema de tecnologia de uma empresa estejam funcionando corretamente.

Segundo Delfino (2020) a gama de afazeres que costumam recair sobre essa área é enorme, e inclui diversas coisas como:

- Desenvolver e implantar sistemas informatizados
- Avaliar requisitos e funcionalidades do sistema
- Escolher ferramentas de desenvolvimento
- Especificar programas
- Codificar aplicativos,
- Elaborar documentação técnica
- Coordenar projetos
- Oferecer soluções em informática
- Treinar funcionários

A Tecnologia da Informação (TI) desempenha um dos papéis mais importantes na operação das empresas. Mesmo quando não é o negócio chave da organização, certamente o Suporte Técnico mantém tudo funcionando como deveria, deixando as pessoas informadas sobre o que está acontecendo. Mas a rotina de suporte não é fácil. (DELFINO, 2020)

O profissional em suporte de TI é quem auxilia a implementar processos de tecnologia. Ou seja, é o profissional responsável pelo treinamento e orientação dos colaboradores que utilizam os recursos de tecnologia. Assim, é possível garantir a segurança de dados e a utilização eficaz de todas as ferramentas na empresa por seus colaboradores.

Segundo a Sage (2017):

A garantia da segurança da informação, a otimização da comunicação interna e externa e a melhoria da produtividade do negócio, hoje em dia é fundamental para a estratégia de sua empresa, para que ela possa subir exponencialmente no centro de competitividade, mas para que isso possa ser possível é necessário uma equipe de Ti capacitada.(Sage, 2017)

Segundo Audy e Brodbeck (2003):

Em algum momento da formulação estratégica o alinhamento deve ocorrer, pois, atualmente, nenhum negócio poderá sobreviver ou crescer sem uma TI, seja de suporte, seja na representação básica de pedidos de alterações de informações gerenciais extraídas dos sistemas, etc, em que possam ser controlados alguns aspectos dos objetivos de negócios projetados.(Audy, Jorge; Brodbeck, Ângela, 2003)

Segundo Veiga (2018) no blog Vulpi, Veiga exalta que a prática desde cedo é muito importante para aqueles que querem ser altamente capacitados e terem uma carreira em TI.

Se você está iniciando sua carreira em TI, você vai ter que correr atrás de oportunidades. Então, organize seu currículo, dê um jeito no GitHub, procure por estágios ou mesmo faça seus projetos. Sabemos que existem diversas vagas em aberto no mercado atual de TI, mas uma grande parte delas exige a famosa experiência.

É aquele velho dilema: preciso de experiência para conseguir um emprego, mas preciso de um emprego para ter experiência. (VEIGA, 2018)

Resumindo para Veiga o que é necessário para ser bem sucedido é:

- Afinidade com tecnologia
- Curso superior
- Experiência prática
- Linguagens
- Certificações
- Domínio do Inglês
- Soft Skills
- Generalista ou especialista?
- Oportunidades
- Plano de carreira

O Suporte Técnico é um serviço que presta assistência intelectual, tecnológica e material a um cliente ou grupos de clientes, Prosluti (2019), diz que Help Desk, seria o primeiro nível do Suporte técnico de TI e o Service Desk seria o segundo nível. Segundo Prosluti (2019) o Help Desk seria:

O Help Desk é o primeiro nível do suporte técnico de TI e presta atendimento ao cliente centralizando chamados em uma única plataforma, tem o objetivo de resolver questões técnicas mais simples como dificuldades em utilização de programas ou falta de internet.

Entre as atividades realizadas pela área, também podemos citar o registro de reclamações, falhas e outros problemas, esclarecimento de dúvidas e requisição de serviços. (Prosluti, 5 de dez. 2019)

Segundo Prosuluti (2019) o Service Desk seria:

É o segundo nível do atendimento do suporte técnico de TI, ele fica a cargo da resolução de problemas mais complexos. Aqui, o foco é resolver problemas que levam mais tempo para serem solucionados, situações mais complexas e, portanto, a equipe deve ser mais especializada, visto que é necessário maior conhecimento técnico para garantir a qualidade e eficiência no atendimento. (Prosuluti, 5 de dez. 2019)

Testes e Análises de softwares também fazem de parte da Tecnologia da Informação (TI), para que a sua empresa esteja com todos os programas atualizados e funcionando corretamente, para obter o máximo de eficiência e agilidade possível. Segundo Pezzè e Young (2008):

A verificação e validação começam assim que decidimos construir um produto de software, ou mesmo antes. No caso da Chipmunk Computers, quando o Comitê de Governança solicita ao gerente de Tecnologia da Informação (TI) um estudo de viabilidade, o gerente de TI considera não apenas custos de desenvolvimento e funcionalidade, mas também a qualidade exigida e seu impacto no custo total. (Pezzè, Mauro; Young, Michal, 2008)

Na TI há uma biblioteca que reúne as melhores práticas para Gestão de Serviços.

Segundo Palma (2020):

A ITIL é uma biblioteca estruturada por processos, funções e outras habilidades requeridas para entregar e suportar serviços de TI. São as melhores práticas mais reconhecidas a nível mundial para este segmento: o que as organizações fazem para obter eficiência e eficácia em seus serviços de TI. (Palma, Fernanda, 2020)

Nessa ITIL há diversos processos, os autores Magalhães e Pinheiro (2007) descrevem um desses processos. Segundo Magalhães e Pinheiro (2007) :

O processo de Gerenciamento de Problema é o responsável pela resolução definitiva e prevenção das falhas por trás dos incidentes que afetam o funcionamento normal dos serviços de TI. (Magalhães, Ivan; Pinheiro, Walfrido, 2007)

O CTO (Chief Technology Officer) é responsável por assegurar o rendimento, a velocidade, a precisão, a disponibilidade e a confiabilidade da tecnologia da informação de uma organização. Segundo Baltzan (2016):

Os CTOs tem a responsabilidade direta na garantia da eficiência dos sistemas de TI em toda a organização. A maioria desses profissionais possui um bom conhecimento de todos os aspectos da TI, incluindo hardware, software e telecomunicação. (Baltzan, Paige, 2016)

Hoje em dia, a situação de quarenta exige muito de nós que somos da área de suporte, pois somos nós que fazemos com que todos os usuários consigam manter suas atividades de suas casas. Segundo DA SILVA (2020) docente do Senac Itapira para o site Circuito de Notícias.

“Nunca foi tão importante e emergencial os conhecimentos inerentes à área de informática. Alguns exemplos são de pessoas que necessitaram de novas instalações de internet ou aumentaram as que já possuíam, o que demandou a contratação de profissionais de rede. Já outros, ao precisarem de ferramentas para os filhos estudarem em casa, acabaram levando aquele computador ou notebook que estava sem uso a tempos para formatar ou fazer um upgrade, aumentada os trabalhos do

profissional de hardware. Tiveram também aqueles que precisaram de um sistema novo ou de adaptações, demandando profissionais de desenvolvimento” (Da Silva, Rodrigo, para Site Circuito de Notícias, 2020)

O que vemos nessa citação de Rodrigues é que o profissional da TI está sendo mais requisitado, prestando serviços como ajuda administrativa como nas universidades, manutenção de Hardwares para grandes empresas e até para criar a intermediação entre a educação e os docentes que estão Home Office.

4. ATIVIDADES DE ESTÁGIO

Minhas principais atividades foram auxiliar nas operações dos sistemas compulsórios do Estado; atendimento aos usuários da rede e manutenção dos softwares e hardware da Universidade. Minhas atividades relacionadas a hardware foram com a manutenção de computadores, switches, servidores, periféricos em geral e cabos de rede. Minhas atividades relacionadas a softwares foram dar suporte aos usuários a acessar diversas formas de comunicação para atividades administrativas e educacionais, esses usuários são os professores do campus e meus colegas da reitoria que gerem a parte administrativa da universidade.

4.1 Recursos Utilizados

Hardwares usados por mim foram desktops (completos), monitores, teclados, mouses, pendrives, cabos UTP, Switches, servidores, ferramentas para manutenção interna dos desktops.

Softwares usados por mim foram Vnc, Conexão de Área de Trabalho Remota, pacote Office, ferramentas para instalação de Sistemas Operacionais, Browsers para a utilização de correios eletrônicos e Prompt de Comando.

4. 5. CONCLUSÃO

Minhas expectativas em relação ao mercado de trabalho foram completamente superadas, pois a maioria do conhecimento que foi despejado em mim pelos meus professores, foi lapidado pelas atividades e pelas experiências que meu supervisor proporcionou a mim. No decorrer de meu estágio na universidade, certo momento, estávamos na época de férias, então não era exigido a nós uma frequência de atividades, nos deixando relaxado, mas nos maiores momentos era exigido a nós competências e responsabilidades para que nós fizéssemos tudo andar nos conformes, então que agradecer esses momentos que me fizeram um profissional melhor preparado.

5. REFERÊNCIAS

AUDY, Jorge; BRODBECK, Ângela. **Sistemas de Informação**. 2003. Disponível em: <Sistemas de Informação. Página 101>. Acesso em 15 out. 2020.

BALTZAN, Paige. **Tecnologia Orientada para Gestão**. 2016. Disponível em: <Tecnologia Orientada para Gestão. Página 53>. Acesso em 15 Out. 2020.

DA SILVA, Rodrigo, **entrevista para o site Circuito de Notícias**. 2020. Disponível em: <<https://www.circuitodenoticias.com.br/noticia/14125/ti-tera-papel-fundamental-na-retomada-pos-pandemia/>>. Acesso em 08 set. 2020.

DELFINO, Pedro. **Suporte Técnico – 5 Dicas Para Descomplicar De Uma Vez Por Todas Esse Processo No Setor De TI**. 2020. Disponível em: <<https://e-tinet.com/carreira/suporte-tecnico/>>. Acesso em: 08 set. 2020.

MAGALHÃES, Ivan; PINHEIRO, Walfrido. **Gerenciamento de Serviços de TI na Prática**. 2007. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=zoGhqp5yu9QC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>. Acesso em 08 set. 2020.

PALMA, Fernanda. **O que é ITIL?**. 2020. Disponível em: <<https://www.portalgsti.com.br/itil/sobre/>>. Acesso em 15 out. 2020.

PEZZÈ, Mauro; YOUNG, Michal. **Teste e Análise de Software**. 2008. Disponível em: <Teste e Análise de Software. Página 27>. Acesso em 15 out. 2020.

PROSULUTI, **Suporte Técnico de TI: O que é?**. 2019. Disponível em: <<https://www.prosoluti.com.br/blog/suporte-tecnico-de-ti-o-que-e/>>. Acesso em 08 set. 2020.

SAGE. **Qual o papel da TI dentro das empresas?** 2017. Disponível em: <<https://blog.sage.com.br/o-papel-da-ti-dentro-das-empresas/>>. Acesso em: 08 set. 2020 .

VEIGA, Christian. **Carreira em TI: como fazer a sua em 10 dicas (e uma história)**. 2018. Disponível em <<https://blog.vulpi.com.br/carreira-em-ti/>>. Acesso em 08 set. 2020.