



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA

Curso Técnico em Redes de Computadores

Parecer SEC/CEED 487/2014

Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO

**Coordenação de Tecnologia da informação – Secretaria
Municipal de Saúde de Porto Alegre**

Vinicius Gomes Moreira

Porto Alegre / RS

Outubro/2020



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA

Curso Técnico em Redes de Computadores

Parecer SEC/CEED 487/2014

Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

Vinicius Gomes Moreira

CTI - SMS

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

Orientador: João Padilha Moreira

Direção da Escola Alcides Maya: Devanir Oss Emer Eizerik

Empresa: CTI - SMS

Período: 25/09/2019 a 25/09/2020

Porto Alegre / RS

Outubro/2020

APROVAÇÃO

Direção Geral da Escola Alcides Maya

Professor Orientador Estágio

Estagiário

SUMÁRIO

1	RESUMO.....	4
1	ABSTRACT.....	5
1	INTRODUÇÃO.....	6
2	DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA.....	7
3	REFERENCIAL TEÓRICO.....	8
4	ATIVIDADES DE ESTÁGIO.....	9
4.1	Recursos Utilizados.....	9
5	CONCLUSÃO.....	10
	REFENRÊCIAS.....	11
	ATESTADO DE ATIVIDADES.....	12
	FICHA DE ATORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO.....	13
	FICHA DE AVALIAÇÃO.....	14

RESUMO

O seguinte relatório descreve as atividades realizadas no estágio supervisionado do curso Técnico em Redes de Computadores, desenvolvidas na empresa Secretaria Municipal de Saúde (SMS) – Coordenação de Tecnologia da Informação (CTI), que teve como objetivo principal adquirir maior conhecimento prático e técnico na área de Suporte técnico de informática. O estágio teve como principal enfoque aperfeiçoar os conhecimentos adquiridos no curso através de atendimento ao usuário e na resolução de requisições. O embasamento teórico proporciona uma visão na utilidade e necessidade diária da utilização da tecnologia da informação no dia a dia das empresas e instituições na atualidade. A oportunidade de estágio é vital para a formação do aluno independentemente da área em que vai atuar, para que se torne um profissional competente e capaz de desenvolver sua carreira de trabalho.

Palavras Chave: Conhecimento, embasamento, resolução, formação, oportunidade.

ABSTRACT

The following report describes the activities carried out in the supervised internship of the Computer Networks Technician course, developed at the Municipal Health Secretariat (SMS) - Information Technology Coordination (CTI), whose main objective was to acquire greater practical and technical knowledge in IT technical support area. The internship had as main focus to improve the knowledge acquired in the course through attendance to the user and in the resolution of requests. The theoretical basis provides insight into the usefulness and daily need for the use of information technology in the daily lives of companies and institutions today. The internship opportunity is vital for the formation of the student regardless of the area in which he will work, so that he becomes a competent professional and capable of developing his work career.

Keywords: Knowledge, theoretical basis, resolution, formation, opportunity.

1 INTRODUÇÃO

O mundo da informática é uma realidade que faz parte da vida de praticamente todas as pessoas, e um setor que tem crescido muito e colocado todos diante de um recurso que possibilita aos mesmos estarem em diversos lugares ao mesmo tempo, trabalhando, estudando, trocando informações e muito mais.

A Tecnologia da Informação é um setor que além de gerar empregos, oferece inúmeras alternativas de renda, possibilita a oportunidade de se trabalhar em casa ou dar continuidade aos estudos, ou seja, uma nova realidade que tivemos que adotar nos tempos atuais devido ao momento em que estamos vivendo, com isso muitos setores puderam dar continuidade ao trabalho que já vinha sendo realizado sem prejuízos através do trabalho remoto, não deixando de atender as necessidades e as demandas existentes em cada organização sendo privada, ou pública.

Todo esse apoio se dá devido ao preparo de profissionais capacitados para realizar um suporte técnico adequado estando preparado para o mercado de trabalho e ciente do compromisso com a informação e a sociedade.

2 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

A Coordenação de tecnologia da informação é um setor da Secretaria Municipal de Saúde, localizada na Avenida João Pessoa 325, bairro Centro Histórico – Porto Alegre/RS, supervisionado por Jader Eloy Fernandes, que gerencia a rede e a infraestrutura de TI das diversas unidades de saúde e hospitais de Porto Alegre como suporte técnico no decorrer das atividades das gerências distritais e unidades.

A Coordenação de tecnologia da informação é fundamental para Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre de forma que atua diariamente no atendimento de requisições e na solução de incidentes das gerências distritais, hospitais e unidades de saúde distribuídas por Porto Alegre afim de manter a rede em pleno funcionamento e prevenindo quaisquer eventualidades.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Nos dias atuais de hoje nota-se uma demanda muito significativa em relação as novas tecnologias, para que se possa atender com devida qualidade é possível estar qualificado para este setor, proporcionando um desenvolvimento dos processos nas empresas e instituições que se utilizam de sistema de informação.

A forma como a tecnologia da informação chega hoje aos locais onde tem necessidade depende da capacidade de interação e organização, formando oportunidades diferenciadas com o uso das técnicas que as tecnologias nos trazem.

A evolução da área de tecnologia da informação e sua utilização permite que o profissional desempenhe seu papel de forma rápida e ágil. Percebe-se que a cada dia o uso da informática, mais precisamente dos computadores e da internet tem sido muito importante no cotidiano das pessoas, ou seja, através de troca de informações por e-mail, reuniões por chamadas de vídeo ou pelo telefone são alguns dos exemplos do avanço nas formas de comunicação tecnológicas, tornando a mesma um modo mais rápido e eficaz na solução de problemas e necessidades do dia a dia nos locais de trabalho.

Toda vida profissional dos indivíduos nos dias atuais está ligado as novas tecnologias da informação, desde as instituições de ensino, órgãos públicos e até as grandes empresasse apropriaram dessa forma moderna de comunicação, aproximando cada vez mais as pessoas.

Os novos tempos mostraram uma necessidade mais urgente de solução em pouco tempo, por isso a tecnologia da informação tem sido indispensável, com isso a sociedade está diretamente ligada aos setores tecnológicos, e os especialistas cada vez mais devem estar dispostos e atualizados para dar suporte as demandas da área com novos conhecimentos e informações.

4 ATIVIDADES DE ESTÁGIO

Dentre as atividades desempenhadas estão a criação e gerenciamento de usuários de rede como contas de e-mail, analisar, detectar, diagnosticar e resolver requisições e incidentes referentes as questões de hardware e software, sistemas de gestão de materiais, instalação, configuração e manutenção de ativos de TI como máquinas e impressoras, sistemas de e-mail, endereçamento e NTFS todos com sistemas criados e desenvolvidos pela PROCEMPA. Instalar, configurar e dar manutenção em Sistemas Operacionais, software e aplicativos. Prestar suporte ao usuário assim como exercer atividades de apoio em manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática.

4.1 Recursos Utilizados

Dentre as atividades descritas, para manutenção de infraestrutura foram utilizados equipamentos para manutenção de rede como alicate crimpador para confecção de cabos RJ-45, para requisições e incidentes relacionados a software foram utilizados Microsoft Office 2002, 2013 e 2016 e softwares internos homologados e desenvolvidos pela PROCEMPA de forma presencial e remota.

5 CONCLUSÃO

O seguinte estágio realizado no local citado anteriormente no período de 25 de setembro 2019 a 25 de setembro 2020 com carga horária de 4 horas diárias, pude concluir que o mesmo me proporcionou conhecimento na área além de por em uso meu aprendizado durante o curso de Técnico em Redes de Computadores.

Durante o período de estágio, desenvolvi um olhar profissional clínico para analisar e desempenhar as funções atreladas ao setor de suporte técnico, podendo evoluir como profissional da área de TI, assim como contribuir para o bom funcionamento da empresa.

A oportunidade foi bastante rica em conhecimento e aprendizado, trabalhando em setor de atuação ampla com profissionais experientes na área de TI, onde trabalhamos em equipe na resolução das demandas diárias.

REFERÊNCIAS

Bernstorff, Vitor. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad1999-act-10.pdf>

Acesso em: 2 out 2020

Gaidargi, Juliana. Disponível em: <https://www.infonova.com.br/artigo/suporte-tecnico-ti/>

Acesso em: 16 out. 2020.

Halcsik, Abraão. Disponível em:

<http://www.pos.cps.sp.gov.br/files/artigo/file/734/97df86f25273e9fe00e6bcee1de878cd.pdf>

Acesso em: 18 out. 2020.

Lujanm, Fernando. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/o-desafio-do-suporte-tecnico-remoto/>

Acesso em: 19 out. 2020.

Martins, Márcia. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/2173>

Acesso em: 11 nov. 2020.

Teles, Fabio. Disponível em: <https://blog.deskmanager.com.br/suporte-tecnico/>

Acesso em: 11 nov. 2020.

Teles, Fabio. Disponível em: <https://blog.deskmanager.com.br/suporte-tecnico/>

Acesso em: 2 out. 2020.