



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**

**MAXLAN INFORMÁTICA LTDA.**

**ALESSANDRO AMARAL DA SILVA**

Porto Alegre / RS

Novembro/2020



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA

Curso Técnico em Informática

**Parecer SEC/CEED 007/2016**

**Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS**

**ALESSANDRO AMARAL DA SILVA<sup>1</sup>**

**MAXLAN INFORMÁTICA LTDA.**

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:** Maxlan Informática Ltda.

**Período:** 08/05/2017 a 30/09/2017

Porto Alegre / RS

Novembro/2020

---

<sup>1</sup>Aluno (a) do curso Técnico em Informática – [alessandroads@outlook.com](mailto:alessandroads@outlook.com)

# APROVAÇÃO

---

Direção Geral da Escola Alcides Maya

---

Professor Orientador Estágio

---

Estagiário

## **AGRADECIMENTO**

Primeiramente gostaria de agradecer a Faculdade e Escola Técnica Alcides Maya e a todo corpo docente do curso Técnico de Informática que sempre transmitiram estarem comprometidos com a qualidade e excelência do ensino oferecido.

Sou grato à minha família que sempre esteve ao meu lado me incentivando e me apoiando ao longo de toda a minha trajetória, por acreditarem que eu seria capaz de superar os obstáculos que a vida me apresentou e por todo o esforço investido na minha educação.

Agradeço à minha querida esposa Juliana Cristina Mizael pelo incentivo a conclusão dos estudos, pela compreensão, paciência, confiança e apoio incondicional demonstrada no meu progresso, e por estar ao meu lado em todos os momentos.

Aos meus colegas do curso Técnico de Informática, Eduardo Tabares e Natacha dos Santos, pela oportunidade do convívio, pelas trocas de ideias e de cooperação mútua durante o período do Curso.

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
2	DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA.....	10
	<b>Organograma.....</b>	<b>10</b>
	<b>Missão.....</b>	<b>11</b>
	<b>Visão.....</b>	<b>11</b>
	<b>Valores.....</b>	<b>11</b>
3	REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
4	ATIVIDADES DE ESTÁGIO.....	14
	<b>Recursos Utilizados.....</b>	<b>14</b>
5	CONCLUSÕES.....	16
6	REFERÊNCIAS.....	17
	APÊNDICE – ROTEIRO TÉCNICO DE AVALIAÇÃO.....	18
	ATESTADO DE ATIVIDADES, PERÍODO E CARGA HORÁRIA.....	19

## **RESUMO**

A realização de um estágio supervisionado é uma tarefa fundamental para preparar o futuro profissional para o mercado de trabalho. Este relatório tem o objetivo de apresentar atividades realizadas no estágio supervisionado do curso Técnico de Informática, desenvolvidas na empresa Maxlan Informática Ltda: uma empresa é de pequeno porte da área de informática que atua na cidade de Porto Alegre e região metropolitana. A empresa presta serviços de assistência técnica e manutenção de computadores. O relatório está constituído da seguinte forma: introdução, dados de identificação da empresa, referencial teórico, atividades de estágio e conclusões.

**Palavras chave:** Manutenção, Computadores, Assistência Técnica, Informática, Suporte Técnico.

## **ABSTRACT**

The realization of a supervised internship is a fundamental task to prepare the professional future for the job market. This report aims to present activities carried out in the supervised internship of the Computer Technician course, developed in the company Maxlan Informática Ltda: a small company in the computer science area that operates in the city of Porto Alegre and the metropolitan region. The company provides technical assistance and computer maintenance services. The report is made up as follows: introduction, company identification data, theoretical reference, internship activities and conclusions.

**Keywords:** Maintenance, Computers, Technical Assistance, Information Technology, Technical Support.

## **RESUMEM**

La realización de una pasantía supervisada es una asignación fundamental para preparar el futuro profesional para el mercado de trabajo. Este informe tiene como objetivo presentar las actividades realizadas en la pasantía supervisada del curso de Técnico en Informática, desarrollado en la empresa Maxlan Informática Ltda: una pequeña empresa del área de informática que opera en la ciudad de Porto Alegre y la región metropolitana. La empresa brinda servicios de asistencia técnica y mantenimiento informático. El informe se compone de la siguiente forma: introducción, datos identificativos de la empresa, marco teórico, actividades de prácticas y conclusiones.

**Palabras clave:** Mantenimiento, Computadoras, Asistencia técnica, Informática, Soporte técnico.

# 1 INTRODUÇÃO

Dado o entendimento que um curso técnico - principalmente na área de Informática - deva conciliar a teoria com a prática, torna-se necessário a execução dos aprendizados em forma de um estágio supervisionado objetivando que o futuro profissional do acadêmico esteja encaminhado para o mercado de trabalho.

Dito isto, o presente relatório tem por finalidade apresentar e descrever as atividades realizadas no estágio supervisionado do curso Técnico de Informática, desenvolvidas na empresa Maxlan Informática Ltda. - uma empresa que presta serviços de assistência técnica e manutenção de computadores - tendo como supervisora a proprietária Josoela Guedes. O estágio teve como objetivo principal adquirir maior conhecimento prático e técnico na área de suporte técnico em informática.

Primeiramente, apresento a empresa demonstrando seus dados de identificação como a sua localização, seu organograma, sua missão, visão e valores.

Apresento também o embasamento teórico ao qual me sustentei para a execução das atividades realizadas durante o estágio trazendo algumas considerações e relevâncias das inovações e recursos tecnológicos que hoje são aplicados no mercado de trabalho.

Logo em seguida, apresento as atividades desenvolvidas além de demonstrar as plataformas tecnológicas, os recursos e equipamentos que as viabilizaram.

Por fim, demonstro minhas conclusões sobre as experiências que tive expondo e comentando as facilidades e dificuldades encontradas durante o período de estágio levando em consideração as condições atuais do mercado de serviços técnicos de informática.

Atualmente situada na zona leste de Porto Alegre, a MAXLAN INFORMÁTICA LTDA foi criada no ano 2004 e conquistou a confiança de seus clientes através de um serviço personalizado. A empresa começou em um escritório no Centro de Porto Alegre, na época com dois sócios prestando serviços de assistência técnica para pequenas empresas da região. Com um custo elevado do aluguel da sala comercial e saída de dos sócios da empresa a proprietária mudou o endereço da empresa para sua residência visando reduzir custos do aluguel.

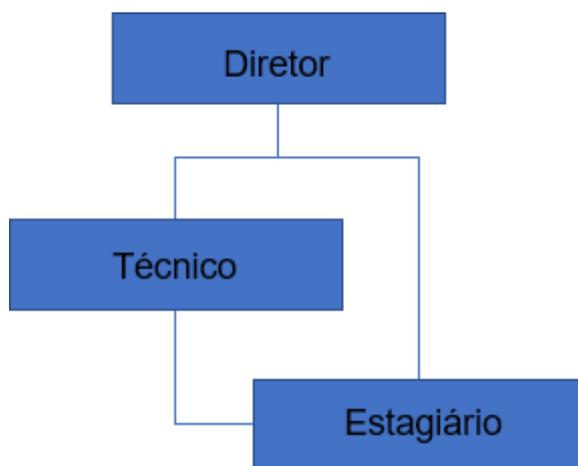
Com o aumento da concorrência a empresa percebeu que a necessidade do mercado havia mudado e teve que inovar seus serviços, foi aí que a diretora da empresa começou a diferencia seus serviços, como instalação de software através de acesso remoto, e vendas de peças para computadores o que resultou num rápido crescimento.

A diretora pensando em inovar e fidelizar seus clientes, investe em cursos de aperfeiçoamento, buscando presta um serviço com excelência, e a melhoria de sua empresa. A mesma investiu em curso de administração de suporte Técnico de Informática. O posicionamento da empresa é bem claro pois visa ser reconhecida com uma empresa de excelência e qualidade na prestação do seu serviço de manutenção e instalação de software.

## Organograma

A empresa Maxlan Informática Ltda. é composta por uma estrutura formal tendo seu modelo organizacional de forma mecânica pois existe formalização interna, com uma estrutura hierárquica de controle, autoridade e comunicação. Ela é centralizada para que os recursos sejam melhor distribuídos.

**Figura 1:** Organograma.



**Fonte:** Do autor.

## Missão

Sua missão é de realizar um excelente atendimento de assistência técnica aos clientes do mercado.

## Visão

Sua visão é de ser líder no mercado de assistência técnica, abrangendo toda região metropolitana de Porto Alegre.

## Valores

Seus valores são a ética profissional e a confiabilidade na prestação dos serviços.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

No contexto atual da sociedade, a computação digital torna-se cada vez mais fundamental para a realização de tarefas, procedimentos, comunicações, entre outros. Com isto em mente, é perceptível que o acesso à internet ou a softwares funcionais é determinante para que as empresas se mantenham relevantes diante da alta concorrência que esses meios nos apresentam.

As organizações buscam qualificar seus meios de produção, como por exemplo preparando seus profissionais com cursos técnicos para que tenham as habilidades necessárias para trabalharem com os recursos de hardwares e softwares modernos. Cada vez mais o mercado nos surpreende e nos exige que estejamos sempre atualizados com as inovações tecnológicas.

A inovação da gestão está relacionada à introdução de novidades que modificam os processos administrativos, a forma como as decisões são tomadas, a alocação de recursos, as atribuições e responsabilidades. Há também a inovação no modelo de negócio, que permite que as empresas modifiquem a natureza do seu negócio, conforme cita Barbieri (2004).

O objetivo de inovar é proporcionar ao empresário uma nova combinação de fatores, com a melhor satisfação de uma necessidade, com custo mais baixo por unidade, seguindo-se do aumento escalonado da demanda pelo produto (SCHUMPETER, 1988).

O empreendedor precisa ter uma clara visão dos seus objetivos para alcançar o sucesso. Levando isso em conta, a tecnologia deve ser considerada como a soma de conhecimentos, habilidades e técnicas que determinados agentes dispõem em dado momento. O objetivo destes elementos é tornar a produção mais eficiente e mais abundante. A implementação tecnológica causa mudanças na esfera produtiva das instituições (ROLL, 1972).

Já Mcgee e Prusak (1994) ressaltam que, numa economia de informação a concorrência entre as organizações baseia-se em sua capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz.

Rogers (2017) diz que a função emergente do executivo-chefe de atividades digitais é muito mais estratégica, focada no uso da tecnologia para repensar e reinventar seu negócio principal.

Considerando as afirmações destes autores, é fato relatar que as organizações que buscam inovar e se manterem atualizadas tecnologicamente serão as mais bem-sucedidas e liderarão as competições nos seus devidos mercados enquanto as que nada fizerem serão facilmente vencidas por suas concorrentes. Este ambiente encontra-se cada vez mais exigente, fazendo com que os colaboradores das empresas se mantenham em constante aprendizado, sempre em busca das atualizações necessárias que o mercado necessita.

FERREIRA e RAMOS (2005) declaram que a união dos termos, tecnologia e informação, faz com que essa área 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.

Para CONDE (2008), em algumas empresas a inserção entre tecnologia da informação e o negócio da empresa é de tal intensidade que quando há uma parada na prestação dos serviços de tecnologia, os serviços de negócios também são paralisados e até afetados em sua plenitude.

O sentido destes autores é de abordar o conceito de tecnologia da informação de forma ampla, o que inclui os sistemas de informação, o uso de hardware e software, as telecomunicações, as ferramentas de automação, os recursos e equipamentos multimídia, entre outros, com objetivo que esses meios forneçam às organizações os dados, informações e conhecimento relevantes para os seus negócios.

Os produtos e serviços oferecidos pelas empresas orientadas pela área tecnológica possuem, sobretudo, alto valor acrescentado e são reconhecidos pelo alto grau de tecnologia empregada e capital intelectual incorporado na produção, e, portanto, não utilizam como base de competição apenas o preço de seus produtos e serviços. São empreendimentos baseados no conhecimento (LEITE, 2012).

Dado o contexto que as inovações e aplicação de novas tecnologias são extremamente relevantes para as empresas, o trabalho de suporte técnico se mostra fundamental para o bom andamento dos serviços prestados pelas mesmas. Portanto, as atividades de estágio apresentadas abaixo se mostraram plenamente robustas para o desenvolvimento profissional de um técnico de informática.

## 4 ATIVIDADES DE ESTÁGIO

Foi desenvolvido nas atividades do estágio os serviços de suporte técnico, em geral, abrangendo diversas solicitações. Logo no início obtive treinamento de atendimento ao cliente, treinamento de configuração de roteadores, treinamento de instalação e atualização de softwares, treinamento de manutenção de computadores e impressoras e treinamento de montagem de computadores.

Acompanhei o técnico da empresa em visitas aos clientes, colocando em prática aquilo que aprendi ao decorrer do curso e com o treinamento inicial, realizando as manutenções em computadores, resolvendo problemas de cabeamentos de redes, auxiliando os clientes da empresa sempre da melhor forma possível.

Além das atividades realizadas nas casas dos clientes, também foi realizado durante o estágio, avaliações de equipamentos de informática, diagnósticos e correções de falhas em equipamentos de informática em geral, trocas de peças de computadores e notebooks, instalações de softwares através de acesso remoto, clipagens de cabos de rede, configurações e manutenções de redes, realizações de backups e recuperações de dados, atendimentos e orientações aos clientes dando auxílios técnicos para suas necessidades dentro de suas atividades.

Uma das melhorias que apliquei e contribui para a empresa foi a elaboração de um roteiro técnico de avaliação e diagnóstico para melhor estruturação, organização e desempenho das rotinas de manutenções da empresa.

Ajudei também na orientação da empresa para investir cada vez mais nos equipamentos e tecnologias utilizadas para desenvolver os canais de relacionamento com os clientes optando dar prioridade por atendimentos por meio de canais digitais remotos.

## Recursos Utilizados

A empresa possui caráter pequeno, com uma metodologia simples: análise e diagnósticos dos problemas dos clientes e interpretação e implementação das soluções. O objetivo da empresa é sempre atender com a dedicação necessária.

Se baseando nas técnicas de conhecimento dos problemas em conjunto com a teoria estudada durante o curso, sempre buscando elaborar as melhores soluções. Os resultados dos serviços prestados tinham uma abordagem de qualidade sempre buscando a utilização dos melhores procedimentos. Por isso as ferramentas, equipamentos e recursos utilizados para a execução das atividades

foram os seguintes:

- Notebook
- Pendrive
- HD Externo
- CDs Rom
- Cabos de Rede
- Chaves Philips
- Pincéis
- Pastas Térmicas
- Alicates de Clipagem
- RG 45
- Pentes de Memória RAM

## 5 CONCLUSÕES

Durante o período do estágio obtive grande experiência e um admirável crescimento profissional, que fez aumentar meus conhecimentos tanto os tecnológicos quanto os de relacionamento com os clientes. Com a oportunidade de aprender na prática solucionando os problemas do dia-a-dia dos clientes por meio do estágio e com o conhecimento aprendido durante o curso Técnico de Informática, sinto que sou um profissional preparado para o mercado.

Apesar de ser uma empresa pequena não tenho críticas sobre a mesma pois obtive muito conhecimento prático pelos grandes números de chamados que foi me passado durante o período que estive na empresa Maxlan Informática Ltda. Esses chamados foram desde manutenção de computadores como troca de peças, instalação de softwares, cabos de rede e roteadores. Só tenho a agradecer por todo aprendizado que obtive na empresa.

As dificuldades encontradas para a execução das atividades foram pequenas e se mostraram de fácil resolução como se manter dentro do cronograma de entregas dos equipamentos e a procura de softwares específicos que não são tão utilizados em larga escala.

O estágio no setor de suporte técnico me trouxe uma nova experiência e conceito de negócio, que junto com os estudos teóricos desenvolvidos durante o curso me demonstrou o grande potencial de transformações que as novas tecnologias causam onde estão inseridas. O desenvolvimento tecnológico em diversas áreas e o acesso de grande parte da população as novas tecnologias são realidade e vêm mudando a forma como as pessoas se comportam.

BARBIERI, J. C. **Inovações nas Organizações Empresariais**. In: José Carlos Barbieri. (Org.). **Organizações Inovadoras: Estudos e Casos Brasileiros**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2004.

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

DOSI, G. **The nature of the innovative process**. In: DOSI, G. et al. **Technological change and economic theory**. Londres: Pinter Publishers, 1988.

FERREIRA, Luciene B.; RAMOS, Anátalia S.M.; **Tecnologia da Informação: Commodity ou Ferramenta Estratégica?** 2ª ed. Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2005.

LEITE, Emanuel Ferreira. **O Fenômeno do Empreendedorismo**. 1ª ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

McGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação: Aumente a competitividade e eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1994.

ROGERS, David L. **Transformação digital**. 1ª ed. São Paulo: Autêntica Business, 2017.

ROLL, Eric. **História das doutrinas econômicas**. São Paulo: Cia. Editora Nacional, 1972.

SCHUMPETER, J. **Teoria do Desenvolvimento Econômico: Um Investigaçãõ sobre Lucros, Capital, Crédito, Juro e o Clico Econômico**. 3ª ed. São Paulo: Nova Cultura, 1988.