



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

DEM HAB

ASÍREIM JACOBY FREITAS

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

Asíreim Jacoby Freitas¹

Relatório Final de Estágio DEMHAB

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: DEMHAB

Período: 04/09/2018 a 15/06/2020

Porto Alegre / RS

Novembro/2020

¹Aluno (a) do curso Técnico em Informática – asireimjacoby@gmail.com

APROVAÇÃO

Direção Geral da Escola Alcides Maya

Professor Orientador Estágio

Estagiário

AGRADECIMENTO

Agradeço, primeiramente, aos meus professores e orientadores, que me guiaram e que dedicaram seus esforços a repassar seus valiosos conhecimentos para mim.

Agradeço também, aos meus colegas de classe e de trabalho, por compartilharem seu tempo, conhecimento e amizade comigo durante todo o tempo de aprendizagem.

Por fim, agradeço aos meus familiares por todo o apoio e credibilidade durante toda a minha jornada de estudos.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA.....	9
3 REFERENCIAL TEÓRICO	10
4. ATIVIDADES DE ESTÁGIO	11
RECURSOS UTILIZADOS.	12
5 CONCLUSÃO	13
REFERÊNCIAS	14

RESUMO

Prestar suporte técnico para diversos usuários, em uma empresa de amplo acesso, apesar de ser algo que trás grande aprendizado, pode ser, também, algo extremamente desafiador. Desde o início dos tempos na área da informática, ter alguém com quem se pudesse contar na hora da dúvida, sempre foi algo essencial, e isso, de fato, não mudou com o passar do tempo. Auxiliar à diversas pessoas nas horas necessárias pode ser algo extremamente satisfatório, principalmente falando-se do aprendizado adquirido e da sensação de saber que podemos ajudar alguém enquanto trocamos conhecimento. Este trabalho tem o objetivo de mostrar aos interessados neste assunto, o quão essencial e satisfatório é desempenhar funções nesta área e como, de diversas formas, podemos desenvolver experiências diversas na hora de auxiliar pessoas que precisam de nossos conhecimentos. Diversas ferramentas foram utilizadas ao decorrer do desenvolvimento dos conhecimentos contidos aqui, e sua maioria, concedidos pelo local no qual foi desenvolvido o tempo de estágio.

Palavras Chave: Suporte Técnico, Aprendizado, Conhecimento, Usuários, Experiências.

ABSTRACT

Providing technical support to several users, in a company with wide access, despite being something that brings great learning, can also be something extremely challenging. Since the beginning of time in the area of information technology, having someone you could count on when in doubt has always been essential, and that, in fact, has not changed over time. Helping several people in the necessary hours can be extremely satisfying, especially when it comes to the learning acquired and the feeling of knowing that we can help someone while we exchange knowledge. This work aims to show those interested in this subject, how essential and satisfactory it is to perform functions in this area and how, in different ways, we can develop different experiences when helping people who need our knowledge. Several tools were used during the development of the knowledge contained here, and most of them, granted by the place where the internship time was developed.

Keywords: Technical Support, Learning, Knowledge, Users, Experiences.

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório descreve as atividades realizadas no estágio supervisionado do curso Técnico em Informática, desenvolvidas na empresa Departamento Municipal de Habitação (DEMHAB), que teve como **objetivo principal** adquirir maior conhecimento prático e técnico na área de Informática.

A exemplo das produções teóricas realizadas, pode-se citar a metodologia de desenvolvimento da aplicação do conhecimento teórico adquirido durante todo o curso técnico em informática. Como exemplo, pode-se citar a busca por novos conhecimentos durante todo o período de trabalho que foi realizado dentro da empresa.

É descrito aqui, como forma de detalhar a atuação do estagiário dentro da empresa, as formas de atuação e aplicação do conhecimento do estagiário, trazidos das salas de aula durante todo o período de aprendizagem teórica.

Descreve-se também, todas as tarefas práticas realizadas pelo estagiário, desenvolvidas e praticadas de acordo com as necessidades vigentes no estabelecimento, a fim de atender todos os dependentes do serviço prestado pelo setor de Tecnologia da Informação.

Contém, por fim, os recursos e infraestrutura utilizada pela estagiária durante todo o processo de aprendizagem do assunto, bem como, a avaliação final de todas as partes envolvidas neste processo.

2 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

DEMHAB

Atualmente localizada na Av. Princesa Isabel Nº1115, Azenha, Porto Alegre – RS.

O Departamento Municipal de Habitação (DEMHAB), é a autarquia responsável por desenvolver a gestão da política habitacional de interesse social do Município, em conformidade com as Leis Vigentes.

O Departamento promove o acesso à moradia e ao solo urbano regularizado no âmbito do Plano Municipal de Habitação de Interesse Social de Porto Alegre. O DEMHAB desenvolve três eixos de atuação: regularização urbanística e fundiária, reassentamento e produção habitacional e cooperativismo habitacional e de trabalho.

Programa Regularização Urbanística e Fundiária: processo urbanístico, social e jurídico que objetiva a regularização da posse da terra para população de baixa renda, em seu local de origem, garantindo o acesso à infraestrutura urbana e melhorando as condições de moradia das famílias beneficiadas. A implementação das obras de urbanização serão viabilizadas com recursos próprios do Município, programa de financiamento de recursos do Governo Federal e de parcerias.

Programa Reassentamento e Produção Habitacional: caracteriza-se pela produção de novos empreendimentos dotados de infraestrutura básica e solução habitacional, para o reassentamento das famílias cujos domicílios se encontram em áreas impróprias para moradia, além de facilitar o acesso às políticas públicas na implementação de serviços e equipamentos comunitários. A produção habitacional será realizada com recursos próprios do Município, programas de financiamento de recursos do Governo federal e de parceria com entes privados.

Programa Cooperativismos: é uma parceria entre setor público-representado pelo DEMHAB e demais secretarias municipais, adotando-se a intersetorialidade entre estas e a sociedade civil-representada pelas cooperativas habitacionais e de trabalho.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

No estágio desenvolvido no Departamento Municipal de Habitação, eu desenvolvia atividades na área de Suporte Técnico. Algo muito relevante de ser questionado neste ramo, é sobre os usuários dos sistemas oferecidos pelo departamento. Cada vez mais, são sofridos os famosos “Ataques Cibernéticos”, nos quais as vítimas, acabam, de forma inocente, vazando dados valiosos. Um bom exemplo desse risco, é a forma dos usuários em lidar com a internet e tudo que é oferecido nela. Obviamente, a culpa dos ataques bem-sucedidos não é inteiramente dos usuários, como citado no artigo “Ciberataque Mundial: Medidas para minimizar os riscos.”: *“Segundo a Kaspersky, o vírus se espalha por uma brecha no Windows, que a microsoft alega já ter corrigido desde o dia 14 de março de 2017, porém, quem não atualizou o sistema desde esta época ficou vulnerável ao ataque.”* Isso acontece não só com o vírus citado no artigo, mas também, com vários outros, diariamente acessados de forma facilitada na internet, como é citado no artigo “Atualização do Antivírus”: “[...] estima-se que a cada mês, mil novos vírus surgem, e eles estão presentes em instalações, downloads e links.”. Uma de minhas tarefas no Demhab era, inclusive, orientar os usuários quanto a estes tipos de riscos e suas prevenções.

Como citado, no Demhab lidava-se com centenas de usuários e também com esta quantidade de máquinas para os mesmos trabalharem. Toda a manutenção e também suporte prestado para esta quantidade de computadores era realizado somente pelo setor de Tecnologia da Informação, na qual eu atuava. Como citado no artigo “Como fazer uma boa Manutenção Preventiva de Informática”, “Quando se fala em manutenção preventiva a palavra chave para isso é periodicidade. Crie o hábito de periodicamente realizar uma manutenção nas máquinas e equipamentos. Isso fará com que funcionem corretamente e prolongará a vida útil dos mesmos.”, e era isso mesmo que eu realizava no departamento, utilizava-me de recursos disponibilizados por meus supervisores e também pelo departamento, para manter em dia a manutenção preventiva de muitos, senão todos os computadores utilizados pelos funcionários do DEMHAB.

4 ATIVIDADES DE ESTÁGIO

Aqui irei descrever as tarefas desempenhadas por mim durante o período em que estagiei no Departamento Municipal de Habitação.

A metodologia utilizada se baseou em um conjunto de regras definidos pelo DEMHAB, sendo elas:

- a) Prestar ajuda a todos os usuários com respeito e educação;
- b) Sempre estar à disposição para auxiliar servidores e demais estagiários;
- c) Orientar o usuário o modo correto da utilização dos equipamentos;
- d) Ser pontual;
- e) Manter a organização do laboratório de informática e equipamentos; f) Não permitir a instalação de softwares, exceto por pessoas autorizadas. Caso houver violação de alguma regra estabelecida, o estagiário deverá informar o supervisor da informática. Se persistir, o usuário será advertido por escrito e por fim terá seu logon suspenso.

Além das definições pré-estabelecidas pelo Demhab, também foi necessário a aplicação de vários conhecimentos adquiridos academicamente, bem como a busca de conhecimentos devido a necessidade de resolver problemas específicos surgidos diariamente no departamento. A exemplo das atividades desenvolvidas, pode-se citar:

- a) Suporte ao público e servidores;
- b) Contatos com empresas terceirizadas (manutenção de equipamentos);
- c) Abertura de chamados junto à Procempa; e
- d) Suporte ao usuário.

Recursos Utilizados

- 1) Sistemas Operacionais Windows XP, Vista, 7 e 10;
- 2) Softwares do pacote Office e/ou Libre;
- 3) Softwares de navegação na internet (Chrome, Firefox), softwares de antivírus e também os necessários para o trabalho dos usuários (diversos); 4) Aparatos de Hardware (computadores, mouses, teclados, monitores, impressoras, dispositivos de armazenamento);
- 5) Infraestrutura do Departamento Municipal de Habitação (Setor de Informática e dependências do departamento, onde trabalhavam os usuários).

5 CONCLUSÃO

Com o decorrer do tempo em que passei no DEMHAB, o qual teve uma extensão total de 1.538 horas, com 4 horas diárias de trabalho, totalizando uma média de 1 ano e 9 meses estagiando nas dependências do departamento, posso concluir que desenvolvi plenos conhecimentos e experiências que irão me possibilitar grandes oportunidades no futuro.

Tenho somente a agradecer pela oportunidade que tive, por poder estagiar em um ótimo local de trabalho, com grande possibilidade de aprendizado e que fez grande parte da profissional que estou me tornando atualmente.

REFERÊNCIAS

internetcontrolada_ou2hya. **Ciberataque Mundial: Medidas para minimizar os riscos.** Disponível em:

<<https://www.imasic.com.br/ciberataque-mundial-medidas-para-minimizar-os-riscos/>> . Acesso em: 12 out. 2020.

internetcontrolada_ou2hya. **Como fazer uma boa Manutenção Preventiva de Informática.** Disponível em: <<https://www.imasic.com.br/como-fazer-uma-boa-manutencao-preventiva-de-informatica/>>. Acesso em: 12 out. 2020.

Junior Dias, Welinton. Atualização do antivírus. **Brasil Escola**, 2020. Disponível em: <<https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/informatica/atualizacao-antivirus.htm>> . Acesso em: 02 nov. 2020.

Kaspersky. Kaspersky, 2020. **Líder global e cibersegurança para empresas e residências.** Disponível em:

<<https://www.kaspersky.com.br/>> . Acesso em: 02 nov. 2020.

Microsoft Corporation. Microsoft, 2020. **Distribuição digital, eletrônicos de consumo, Hardware, Software.** Disponível em:

<<https://www.microsoft.com/>> . Acesso em: 02 nov. 2020.