



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

Suporte Técnico

Sampaio SI

CELSO DA CUNHA

Porto Alegre / RS

Julho/2019



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA

Curso Técnico em Informática

Parecer SEC/CEED 007/2016

Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

CELSO DA CUNHA

Suporte Técnico

Sampaio SI

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: Sampaio SI

Período: 16/11/2016 a 16/05/2017

Porto Alegre / RS

Julho/2019

APROVAÇÃO

Direção Geral da Escola Alcides Maya

Professor Orientador Estágio

Estagiário

AGRADECIMENTO

Agradeço a ajuda de meu orientador, João Moreira pela paciência e dedicação.

Agradeço a meus professores, que me auxiliaram e conduziram ao objetivo com empenho e dedicação elucidando os desafios do aprendizado com clareza.

Agradeço a minha família em especial minha esposa que sempre me apoio e deu suporte e força para perseverar e continuar até ao final deste curso.

Também agradeço aos colegas e amigos que somamos, nos trabalhos que realizamos seja nos debates em grupos ou em duplas ampliamos conhecimento da área através de experiências de quem já estava na área aliado a visões e anseios de todos.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	7
3	REFERENCIAL TEÓRICO	8
4	ATIVIDADES DE ESTÁGIO	11
4.1	Recursos Utilizados	11
5	CONCLUSÃO	12
	REFERÊNCIAS	13
	APÊNDICE	14
	ANEXO	15

1 INTRODUÇÃO

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

O referencial teórico traz algumas informações a respeito das produções teóricas realizadas como conhecer o mercado e onde encontramos a necessidade de um profissional de TI visto que a tecnologia da informação está em toda parte criando assim a necessidade de vários profissionais da área onde o técnico de informática é indispensável justamente para prestar o suporte técnico sendo uma das funções mais praticadas pelos profissionais de tecnologia da informação onde se aprende praticando interagindo seja remotamente ou in loco com os usuários.

Para continuar por dentro das inovações e imprescindível ficar de olho nas mudanças na área de tecnologia da informação, automatização e inteligência artificial tem sido as palavras utilizadas nestes últimos anos e claro que a questão de prestar suporte técnico se prepara para usufruir destes recursos.

Entendo que as escolas e faculdades são peças chaves neste trabalho de transmitir essas inovações, e o desejo de implementar algo, servir a comunidade a organização e desenvolver algo melhor para o bem de usuários aprendizes e profissionais de tecnologia da informação passa pelo suporte técnico.

2 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

A empresa Sampaio SI nasceu de um trabalho de faculdade desenvolvido para atender as necessidades específicas para rede de farmácias.

A Sampaio SI é uma empresa de desenvolvimento de softwares fundada por **Lauriano Sampaio** no ano de 2008 que atua no mercado de tecnologia nos seus mais de dez anos de existência.

A solução que a empresa oferece como seu produto chave é software de gestão empresarial desenvolvido para atender empresas de pequeno e médio porte como automação comercial e serviços, varejo, Distribuidora e Industria acompanhando o crescimento e gerenciamento dos negócios com praticidade. A empresa **Sampaio SI** desempenha suas funções no nicho das empresas de tecnologia de pequeno porte que vem crescendo como prestadora de serviços com produtos a comodato.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Ao falarmos de Informática precisamos especificar do que necessariamente estamos nos referindo, a informática está presente em quase todas as profissões e por mais pequena que seja a empresa tem algum hardware como celular, tablet, notebook, maquinas de cartão ou desktop sendo utilizado juntamente com software na forma de sistema operacional, aplicativo, plataforma financeira etc... Programas aplicações desenvolvidas para acelerar os processos e facilitar armazenamento de dados.

Encontramos fortemente a informática não só nas questões profissionais empresariais, mas nas questões pessoais na forma de nos comunicar, Ex; redes sociais, na inclusão social e atividades de lazer.

Para que todos esses hardwares e softwares possam estar à disposição dos usuários fase necessário alguns profissionais da área, então abre-se um leque de profissões e oportunidades muito interessante visto que boa parte do trabalho é invisível ou não palpável, mas é preciso que alguém gerencie e manipule de forma pensada bem planejada e organizada para que tudo funcione.

É um processo que envolve outros profissionais e muitos recursos na maioria das vezes, e para que tudo possa acontecer da forma correta ter êxito ao ser executada ou em caso de reparos seja detectado de forma rápida e assertiva onde está necessitando de correção precisamos de profissionais que cuidem do visível e do invisível.

Bom com os equipamentos em funcionamento e aplicações adquiridas precisamos de um profissional ou dependendo do porte da empresa um setor que de o suporte a tudo isso, estamos falando do mais comumente conhecido Suporte Técnico, também Técnico de suporte em informática. “O Carinha da TI”(risos).

Já entendemos que é imprescindível cuidar da infraestrutura “Guiadacarreira,(2019)” e para cuidar bem desta infraestrutura entra em campo o Suporte Técnico.

Apesar de as vezes na área de Tecnologia da Informação o Suporte ser visto como função menos remunerada, de iniciantes ter pouco reconhecimento pelas organizações e os próprios profissionais da área. Acredito que é prestando atendimento de suporte de TI que se adquire conhecimento, experiência, didática quando falamos de TI, “Rafael,(2014)” um excelente início visto que de uma forma ou

de outra você sempre vai estar prestando suporte em TI seja para usuário ou equipe de TI.

Para quem trabalha na área ou para quem trabalha em empresas de médio ou grande porte já sabe que uma das principais atividades exercidas dos profissionais de Informática é prestar suporte técnico, pois este profissional está sempre bem envolvido em manter os equipamentos funcionando em ordem, treinando os usuários e realizando manutenção. “Guiadacarreira,(2019)”

Mas o que faz esse profissional na pratica?

Profissionais que atuam na área de suporte lidam diariamente com dezenas de solicitações das mais variadas possíveis, realizam mudanças no ambiente, validam sistema de backup, antivírus, links de internet, entendimento do erro do ERP e direcionam para os responsáveis, atuam com melhorias no ambiente, solicitações de mudanças (aquisição de novos computadores, melhorias na infraestrutura, navegação na internet, criação de usuários, etc), incidentes (centenas de erros em desktop, navegação, impressão, acesso à rede, aplicativos, e-mail, entre outros), e podem participar de praticamente todos os projetos de TI das organizações, sendo em um nível de acompanhamento ou até mesmo de implementação. “Rafael, (2014).

Mas eles não estão só vale sempre lembrar que tem os especialistas geralmente em grandes organizações tem especialistas em infraestrutura, segurança, redes etc.. Os chamados Grupos Especializados, especialistas em determinadas áreas da TI. São a eles que o pessoal do suporte técnico relata os fatos para qualquer tratativa ou correção de algo que esteja afetando os usuários em larga escala. “Rafael,(2014)”

Não podemos deixar de lembrar que esta área acompanha as inovações e tem mudanças também.

A Conferência HDI Brasil consiste em um dos principais eventos relacionados ao mercado de suporte de TI. Portanto, a edição 2018 do evento apresentou várias tendências para o suporte técnico que deverão chegar às prestadoras em 2019. Gaidargi, (2019)

Temos a Automatização e o uso de inteligência artificial para serem utilizadas exploradas nos serviços de suporte de TI. A maioria das empresas querem automatizar a área de suporte. Para isso acontecer com êxito é preciso tomar alguns cuidados como fazer uso de canais adequados e simplificado com fácil entendimento

e acerto dos usuários, mostrar para os usuários o método de acesso suas facilidades e seus ganhos.

Encontramos na pesquisa do TDC uma das principais tendências do suporte técnico de TI, pois para aprimorar os processos 25% das empresas já dispõem de solução, se tratando de service desk 35% das demandas das empresas já poderiam ser automatizadas, 46% já tem intenção de implementar o autosserviço em breve e 52% das empresas anseiam para que 80% dos atendimentos sejam digitais. Gaidargi, (2019) Suporte técnico que suporta muitas situações nas empresas que é peça chave buscando sempre conhecer o mercado e acompanhar suas mudanças e necessidades que consegue perceber as várias especializações na informática onde encontrar trabalho e seu lugar. Conhecemos assim um pouco das principais funções do suporte técnico e que sempre na área de TI o profissional estará ligado a prestar suporte.

4 ATIVIDADES DE ESTÁGIO

Tive a grande alegria de desenvolver meu aprendizado neste estágio tendo a oportunidade de trabalhar no site da empresa aplicando os conhecimentos obtidos no curso na linguagem de HTML5, CSS, C#, desenvolver também um trabalho específico elucidando em um manual do sistema que a empresa desenvolveu e comercializa todas as etapas e módulos do sistema bem como sua customização. Acompanhando desde as vendas a personalização dos módulos do sistema administração e organização contratual.

Trabalhar com treinamento suporte e assistência aos clientes me fez compreender melhor as melhorias e necessidades dos diversos nichos de mercado cujo a informática e desenvolvimento de sistemas tem feito para nichos específicos facilitado os processos de dados e precisão no atendimento aos clientes, bem como se abre infinitas oportunidades de inovar e reinventar soluções para necessidades diárias dos mercados.

4.1 Recursos Utilizados

Usando aplicações para desenvolvimento C#, HTML5, CSS, como Sublime, Notepad++, Equipamentos como scanners, impressoras, Desktop balanças, sendo utilizados no estágio em desenvolvimento preparação dos módulos do sistema oferecido pela empresa.

Também na prestação de suporte e treinamento aos Clientes e usuários com o TeamViewer realizando acesso remoto.

5 CONCLUSÃO

Tenho a alegria de compartilhar minhas experiências neste trabalho de estágio, tive uma boa convivência em ambiente de empresa onde se trabalha diretamente com planejamento, desenvolvimento, testes, funcionalidade e desempenho dos softwares e também no atendimento diretamente com os clientes.

Foi de grande importância para meu aprendizado este estágio tendo a oportunidade de trabalhar no site da empresa aplicando os conhecimentos obtidos no curso na linguagem de HTML5 e CSS, trabalhei na elaboração e desenvolvimento de um manual autoexplicativo do sistema e módulos que a empresa desenvolveu e comercializa. Acompanhando desde as vendas a personalização dos módulos do sistema administração e organização contratual.

Trabalhar com treinamento suporte e assistência aos clientes me fez compreender as melhorias e necessidades dos diversos nichos de mercado cujo a informática e a área de desenvolvimento de sistemas têm inovado. Como bem específicos tem facilitado os processos de dados e precisão no atendimento aos clientes, bem como se abre infinitas oportunidades de inovar e reinventar soluções para necessidades diárias dos mercados.

Gostaria de ter explorado mais a área de programação especificamente, desenvolvendo e evoluindo nas várias linguagens de programação mas percebo que foi uma porta para poder elevar a visão do que quero para meu futuro.

REFERÊNCIAS

GUIADACARREIRA, **Profissão. Informática.** Disponível em: <<https://www.guiadacarreira.com.br/profissao/informatica/>> Acesso em: 02 julho 2019)

RAFAEL, GUSTAVO DE CASTRO. **Carreira em TI: Área de Suporte.** Disponível em: <<https://www.professionaisti.com.br/2014/04/carreira-em-ti-area-de-suporte/>> Acesso em: 02 julho 2019)

GAIDARGI, JULIANA. **As principais tendências do suporte técnico de TI para 2019.** Disponível em: <<https://www.infonova.com.br/artigo/principais-tendencias-dosuporte-tecnico-de-ti-2019/>> Acesso em: 03 julho 2019.

APÊNDICE

Como agregar valor e conteúdo a algo que temos a disposição? Neste contexto tive a oportunidade de elaborar o desenvolvimento de um manual autoexplicativo do sistema e módulos que a empresa desenvolveu e comercializa.

Ajudando assim os usuários a tirarem suas dúvidas mais corriqueiras e auxiliando no suporte técnico bem como entregando um material de qualidade e fácil entendimento.

ANEXO

Sampaio
Sistemas de Informação

+55 51 3286.8240
contato@sampaio.si.com.br

+55 51 9 9926.9323
Contate-nos no Whatsapp

Solicitar Proposta

Home Quem Somos smpUltimate Segmentos Suporte Técnico Contato

Seja Bem-vindo!

- > Os melhores Softwares!
- > Os melhores sistemas de Gestão!
- > Controle sua empresa de forma Prática, Completa e Inteligente.

< >

ATESTADO DE ATIVIDADES, PERÍODO E CARGA HORÁRIA

DECLARAÇÃO

SAMPAIO SI declara que o estagiário **CELSO DA CUNHA**, RG _____, realizou estágio curricular no Setor de Informática, no período de 16/11/2016 a 16/05/2017, cumprindo carga horária diária de 04 (quatro) horas e carga horário total igual ou superior a 300 (trezentas) horas.

Atividades desempenhadas: atendimento aos clientes via remoto e visitando-os nas suas respectivas empresas, suporte e treinamento de como melhor utilizar o software desenvolvido e comercializado pela empresa bem como na utilização dos hardwares, apoio administrativo e organizacional e auxílio no esclarecimento de dúvidas com treinamentos específicos em integração de dados.

Avaliação: Satisfatória () Não Satisfatória ()

Porto Alegre, 4 de julho de 2019.

SAMPAIO SI