

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
AMAZONAS – CAMPUS ITACOATIARA
COORDENAÇÃO DE EXTENSÃO
SETOR DE ESTÁGIO E EGRESSO**

GEOVANNI FERREIRA MARQUES VERAS

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO

**ITACOATIARA - AM
2023**

GEOVANNI FERREIRA MARQUES VERAS

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO

Relatório Final de Estágio Profissional Supervisionado Obrigatório apresentado, como requisito parcial para obtenção do Diploma de Conclusão do Curso Técnico de Nível Médio em Informática na forma Integrada, ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – IFAM, *Campus* Itacoatiara, Coordenação de Extensão, Setor de Estágio.

Orientador: Profº Antônio Marcos Xavier

**ITACOATIARA - AM
2023**

GEOVANNI FERREIRA MARQUES VERAS

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO

Relatório Final de Estágio Profissional Supervisionado Obrigatório apresentado, como requisito parcial para obtenção do Diploma de Conclusão do Curso Técnico de Nível Médio em Informática na forma Integrada, ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – IFAM, Campus Itacoatiara, Coordenação de Extensão, Setor de Estágio.

Orientador: Profº Antônio Marcos Xavier

Aprovado em _____ de _____ de _____

Banca

Nome do presidente

Nome do membro

Nome do membro

**ITACOATIARA - AM
2023**

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar minha sincera gratidão a todos que desempenharam um papel fundamental em minha jornada de estágio. Meu profundo agradecimento se estende aos meus queridos amigos, colegas e professores, cujo apoio constante foi uma bússola essencial nos momentos desafiadores e nas celebrações de conquistas ao longo desse percurso. Agradeço também pela oportunidade enriquecedora de estudar no IFAM, onde encontrei uma preparação profissional valiosa que certamente moldará meu caminho no futuro.

Quero dedicar um agradecimento especial ao meu orientador, Marcos Xavier, cuja orientação foi uma luz orientadora durante todo o processo seletivo e ao longo dessa trajetória profissional. Agradeço também ao estimado professor Adriano Honorato por seu valioso aconselhamento, que contribuiu significativamente para o meu crescimento e desenvolvimento profissional. Agradeço a todos por fazerem parte dessa jornada e por tornarem esta experiência tão significativa e enriquecedora.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Plano comportamental no Alura	12
Figura 2 - Mini PC Dell 3000	18
Figura 3 - Acesso remota pelo Ivanti	21
Figura 4 - Desenvolvimento das Atividades	23

LISTA DE SIGLAS

PXE - Ambiente de execução pré-inicialização.

BU - Equipes de trabalho em diversos setores dentro da empresa.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	10
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	11
3.1. ESTUDOS COMPORTAMENTAIS.....	12
3.1.1. Comunicação Assertiva	13
3.1.2. Feedback.....	13
3.1.3. Comunicação do dia-a-dia.....	13
3.1.4. Relacionamento Interpessoal	14
3.1.5. Trabalho em Equipe	14
3.1.6. Gestão de Tempo	15
3.1.7. Criatividade.....	15
3.1.8. Estresse.....	15
3.2. WORKSHOP.....	16
3.2.1. Alinhamento.....	16
3.2.2. Atendimento	17
3.2.3. Solução e Melhoria	17
3.2.4. Hardware	17
3.2.5. Software	18
3.2.6. Formatação e Servidor	19
3.2.7. Acesso Remoto	20
3.2.8. Atendimento ao cliente	21
3.3. INTEGRAÇÃO COM A BU DE BACKOFFICE.....	22
3.3.1. Treinamento para o Service Cloud	22
3.3.2. Primeira Atividade dentro do Service Cloud	22
3.3.3. Segunda Atividade dentro do Service Cloud	23
4. CONCLUSÃO.....	24
5. REFERÊNCIAS	25

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

DADOS DO ESTAGIÁRIO:

Nome: Geovanni Ferreira Marques Veras

Endereço: Jauary, Estrada Stone 715

Telefone: (92)99228-4048

E-mail: verasgeovanni7@gmail.com

CURSO: Técnico de Nível Médio em Manutenção e Suporte em Informática na forma integrada

Ano de conclusão: 2023

DADOS DA EMPRESA:

Nome: Bemol Itacoatiara.

Endereço: Avenida Parque, 656 - Santa Luzia, Itacoatiara - AM, 69100-000.

Setor: Escritório.

Telefone: (92) 3521-1909

Período de Estágio: 03/04/2023 a 20/07/2023.

1. INTRODUÇÃO

O estágio curricular é uma integração do conhecimento teórico e prático, tendo em vista que por ser um curso técnico de nível médio integrado, conta com uma grade curricular focada na prática profissional. Aprimorando as técnicas, sabendo identificar os problemas do dia a dia com mais precisão e objetividade.

O estágio é de total importância para a vida profissional do aluno, pois oferece um ganho para a vida acadêmica, estimulando o aprendizado e adicionando fatores desconhecidos já que em sala de aula as questões são discutidas de maneira diferente.

“Na colocação escola-trabalho, pode-se perceber a importância do Estágio Supervisionado como elemento capaz de desencadear a relação entre polos de uma mesma realidade e preparar mais convenientemente o aluno estagiário para o mundo do trabalho, desde que escola e trabalho façam parte de uma mesma realidade social e historicamente determinada.” (KULCSAR, 1991)

No total, nove participantes passaram pelo processo seletivo, sendo que cinco foram aprovados: Geovanni Ferreira Marques Veras, Jhonatan Gonzaga Galdino, Kellyane de Lima Caldas, John Watson de Oliveira Serrão e Rayka Oliveira Pantoja.

Portanto, esse relatório de estágio objetiva descrever a experiência de um aluno do curso técnico de nível médio integrado do Instituto Federal do Amazonas (IFAM, Campus Itacoatiara), no seu estágio, iniciado no ano de 2023, na empresa Bemol S/A.

2. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A BEMOL S/A fundada em 13/08/1942, pelos irmãos Samuel, Israel e Saul Benchimol, que busca antes, durante e após a experiência de compras. são uma rede de lojas de departamento, na qual se destaca pelo comércio varejista de eletroeletrônicos, produtos automotivos e farmacêuticos.

A Bemol Digital, líder em tecnologia na estrutura Bemol, foi estabelecida em junho de 2020 como uma extensão integral da Bemol. Esta entidade concentra seus esforços no domínio das tecnologias, desempenhando um papel fundamental na concepção e manutenção dos aplicativos e sites da empresa

A Bemol atende 69 cidades na Amazônia Ocidental localizadas em Manaus, Porto Velho, Boa Vista e Rio Branco. Tendo 39 lojas, incluindo loja Online, Televendas e lojas físicas, 43 farmácias, incluindo loja online, Televendas e lojas físicas, 23 loterias, 4 Mercados e 6 Centros de Distribuição. Contando assim com cerca de 4.200 colaboradores. Em Itacoatiara, Avenida Parque, 656 - Santa Luzia, Itacoatiara - AM, 69100-000.

Quanto a sua organização interna, é integrado pelo Superintendente de informática - Paulo Palmeira, que goza da capacidade de esquematizar os melhores desempenhos do setor de informática. Conta com nove técnicos auxiliares, os quais são responsáveis pelos chamados externos e internos, sistemas de software, simulações práticas em um ambiente de desenvolvimento chamado SandBox na plataforma Salesforce.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Na fase inicial, os estagiários foram introduzidos à plataforma Alura, uma iniciativa da própria empresa que oferece uma ampla variedade de cursos na área de tecnologia.

Instruções claras foram fornecidas para a realização de uma série de cursos comportamentais, os quais deveriam ser concluídos em um prazo de quatro meses, nas instalações do escritório.

Além disso, um workshop específico para a área de manutenção e suporte à informática foi realizado, dirigido aos estagiários. Este evento mostrou-se fundamental para que pudessem dar continuidade ao estágio sem enfrentar contratempos. Durante o workshop, foram abordados temas relacionados à infraestrutura da Bemol, apresentando tecnologias comumente utilizadas e protocolos para situações que demandam suporte técnico.

De acordo com Scaletsky (2008), um workshop pode ser classificado como uma ferramenta coletiva e multifacetada de caráter criativo que visa a geração de ideias e alternativas diante de um cenário problema.

Subsequentemente, os estagiários passaram por treinamentos para permitir a continuidade das atividades designadas. Esses treinamentos ocorreram nas plataformas Alura, Trailhead Salesforce e EAD Bemol. O Alura, reconhecido por sua excelência em cursos online, proporcionou uma base sólida de conhecimento. Por sua vez, a Trailhead Salesforce é uma plataforma de aprendizado que abrange programação e organização, contribuindo significativamente para o desenvolvimento técnico dos estagiários. A EAD Bemol oferece cursos relacionados à gestão de tempo e habilidades de comunicação, sempre considerando as competências interpessoais dos colaboradores Bemol.

Após o período de treinamento, os estagiários foram distribuídos em suas respectivas *Business Units* (BU) de Backoffice. Divididos em dois times, Service Cloud e Marketing Cloud, cada um com funções específicas, o *Service Cloud* manipula dados dos clientes, enquanto o *Marketing Cloud* atua diretamente na relação com o cliente. O time *Service Cloud* é composto por Geovanni Veras, Jhonatan Galdino e Jonh Watson, enquanto o Marketing Cloud conta com Rayka Pantoja e Kellyane Caldas.

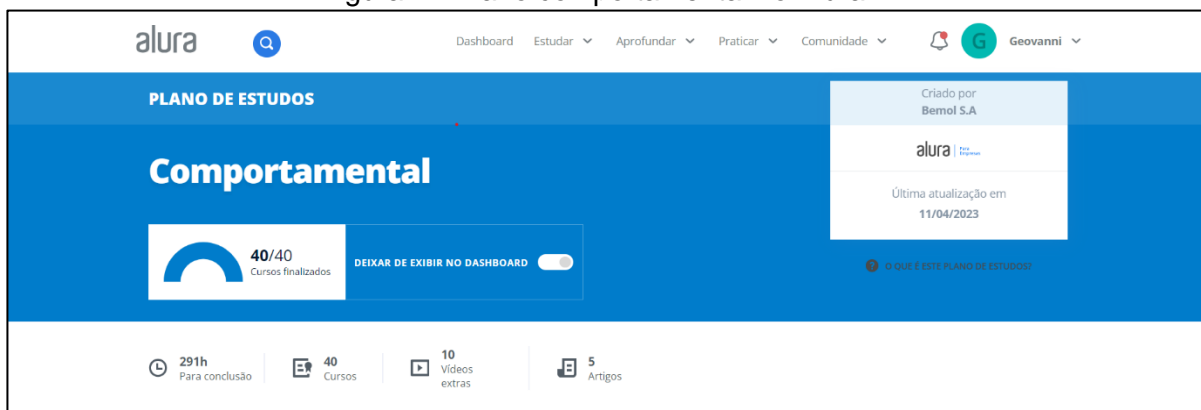
Para fortalecer a integração, os estagiários foram apresentados aos seus respectivos mentores, e, adicionalmente, foram introduzidos às plataformas de reunião Teams e Outlook.

3.1. ESTUDOS COMPORTAMENTAIS

A plataforma ALURA surgiu como um recurso de extrema importância ao posicionar-se na linha de frente para preparar estagiários através de cursos comportamentais essenciais. Estes cursos abrangem uma ampla gama de competências cruciais para o desenvolvimento profissional, incluindo habilidades de comunicação, relacionamento interpessoal e trabalho em equipe. Além disso, destacam-se no ensino de competências em gestão de tempo, protagonismo, criatividade e flexibilidade, resiliência e adaptabilidade - elementos fundamentais em ambientes profissionais dinâmicos.

A Alura também se destaca ao oferecer cursos específicos em resolução de problemas, promovendo uma abordagem prática para lidar com desafios complexos. A inclusão de conteúdo sobre planejamento e organização ágil destaca a adaptação às metodologias contemporâneas, fornecendo aos estagiários uma base sólida para enfrentar demandas de projetos de forma eficiente. Dessa forma, a plataforma Alura desempenha um papel vital ao fornecer uma variedade abrangente de conhecimentos comportamentais que preparam estagiários para enfrentar os desafios do ambiente de trabalho moderno com confiança e habilidades bem fundamentadas

Figura 1 - Plano comportamental no Alura



Fonte: Autor, 2023

3.1.1. Comunicação Assertiva

Este curso abrangente da Alura ensina técnicas essenciais para uma comunicação assertiva. Cobrindo princípios fundamentais, expressão verbal e não verbal, estratégias para situações desafiadoras e escuta ativa, os participantes aprendem a adaptar sua comunicação a diferentes contextos. Combinando teoria e prática, o curso capacita os alunos a construir relacionamentos mais eficazes no âmbito profissional e pessoal. Ao final, os participantes estarão aptos a enfrentar desafios de comunicação, promovendo uma interação mais clara e respeitosa.

3.1.2. Feedback

De acordo com os conceitos apresentados no curso abrangente da Alura sobre feedback, foi possível aprofundar meu entendimento no processo eficaz de fornecimento e recebimento de feedback. Os participantes aprenderão a oferecer feedback construtivo, identificar áreas de melhoria e reconhecer pontos fortes.

Com ênfase na importância do feedback na comunicação, o curso explora técnicas para tornar as avaliações mais claras e impactantes. Incluindo práticas interativas, estudos de caso e estratégias para lidar com feedback negativo, os alunos sairão do curso com habilidades aprimoradas para proporcionar e receber feedback de maneira construtiva, contribuindo para um ambiente de aprendizado contínuo e desenvolvimento pessoal e profissional.

3.1.3. Comunicação do dia-a-dia

Este curso prático na Alura é projetado para aprimorar as habilidades de comunicação cotidiana. Os participantes exploraram estratégias eficazes para expressar ideias de maneira clara, ouvir ativamente e adaptar a comunicação a diferentes situações. Com foco na aplicação prática, o curso abrange a linguagem verbal e não verbal, promovendo uma comunicação mais impactante no dia-a-dia. Incluindo exemplos do mundo real e exercícios interativos, os alunos desenvolvem confiança para se comunicar eficazmente em ambientes

peçoais e profissionais. Ao final, os participantes sairão com uma compreensão aprimorada das nuances da comunicação diária e as habilidades para estabelecer relações mais positivas.

3.1.4. Relacionamento Interpessoal

Este curso abrangente na Alura concentra-se no desenvolvimento de habilidades-chave para construir relacionamentos interpessoais sólidos e eficazes. Os participantes exploraram conceitos fundamentais de empatia, comunicação eficaz e resolução de conflitos. Com abordagem prática, o curso inclui estratégias para construir conexões positivas, lidar com personalidades diversas e promover um ambiente colaborativo. Estudos de caso, simulações e exercícios práticos aprimoram a aplicação prática dos conceitos aprendidos. Ao final, os participantes estarão equipados com as ferramentas necessárias para cultivar relacionamentos interpessoais saudáveis, tanto no âmbito pessoal quanto profissional.

3.1.5. Trabalho em Equipe

Sobre a dinâmica do convívio social, Azevedo e Costa (2000, p. 105) destacam que "o convívio social nos conduz à interação com grupos diferenciados. Necessitamos de segurança, afeto, aceitação e buscamos o apoio para suprir tais necessidades interagindo com outras pessoas". Este princípio ressalta a importância do desenvolvimento de habilidades essenciais para colaborar efetivamente em grupos. Ao explorar conceitos fundamentais de colaboração, comunicação e resolução de conflitos em ambientes de grupo, o objetivo é proporcionar estratégias práticas para promover a coesão do grupo, distribuir tarefas de maneira eficiente e aproveitar as habilidades individuais para alcançar objetivos comuns.

Por meio de simulações de cenários reais, exercícios de construção de equipe e análise de casos, os participantes serão capacitados a contribuir significativamente em equipes de trabalho, compreendendo como lidar com desafios e fomentar um ambiente colaborativo.

3.1.6. Gestão de Tempo

Este curso prático na Alura oferece uma abordagem abrangente para dominar a gestão de tempo de forma eficaz. Os participantes exploraram estratégias para definir prioridades, criar agendas eficientes e superar procrastinação. Com foco em técnicas comprovadas de organização pessoal e planejamento, o curso aborda a importância da delegação, a identificação de tarefas críticas e o uso eficiente de ferramentas de produtividade. Exercícios práticos e estudos de caso ajudam os alunos a aplicar os conceitos aprendidos em situações do mundo real. Ao final do curso, os participantes terão as habilidades necessárias para otimizar seu tempo, aumentar a produtividade e alcançar um equilíbrio saudável entre vida profissional e pessoal.

3.1.7. Criatividade

Este curso inspirador da Alura concentra-se no desenvolvimento e estímulo da criatividade. Os participantes serão guiados por técnicas práticas para expandir sua capacidade criativa, explorando processos de ideação, superação de bloqueios criativos e a aplicação da criatividade em diversos contextos. O curso abrange estratégias para cultivar um ambiente propício à inovação, estimulando a mente criativa. Exercícios práticos e projetos estimulam a aplicação imediata dos conceitos aprendidos. Ao final do curso, os participantes estarão mais aptos a gerar ideias inovadoras, solucionar problemas de maneira criativa e aplicar a criatividade em suas atividades profissionais e pessoais.

3.1.8. Estresse

Este curso na Alura oferece uma abordagem holística para aprimorar a produtividade e qualidade de vida. Os participantes irão identificar e entender os principais focos de estresse em suas vidas, aprendendo estratégias eficazes para gerenciá-los. O curso abrange técnicas para controlar a ansiedade, promovendo uma abordagem mais equilibrada diante das demandas diárias.

Além disso, os participantes exploraram maneiras de melhorar a qualidade de vida, aprendendo a lidar eficazmente com mudanças repentinas e gerenciando seus níveis de energia para se concentrar nas tarefas mais importantes.

Ao final, os alunos sairão do curso equipados com ferramentas práticas para enfrentar desafios, cultivar hábitos saudáveis e promover um equilíbrio sustentável entre trabalho e vida pessoal.

3.2. WORKSHOP

Ao longo das atividades, fomos convidados a participar de um workshop semanal no qual nos foi apresentada a infraestrutura relacionada à Bemol. Logo em seguida, foram abordadas as práticas em relação ao suporte técnico e ao help desk.

Foram tiradas dúvidas em relação a manutenção de computadores e como poderíamos realizar instalações de software a distância que foi algo que foi uma experiência completamente nova, visto que durante o período de estudo nada parecido pode ser realizado.

Dado o início do workshop primeiramente foi apresentado o nosso tutor, chamado Max Castro que atua no cargo de IT support Agent I no time de departamento de infraestrutura. Foi nos apresentado que a forma de atuação do time, que consiste em Alinhamento, Prevenção, Atendimento, Solução e Melhoria.

Logo depois chegamos a um roteiro que consistia em Hardware, Software, Formatação, Servidores, Acesso remoto, Monitoramento e Atendimento ao cliente.

3.2.1. Alinhamento

Durante a sessão, discutimos a implementação de uma padronização específica para o contexto da Bemol. Exploramos estratégias e diretrizes para garantir a uniformidade e coerência em nossas práticas, visando uma abordagem alinhada às necessidades e valores da organização.

3.2.2. Atendimento

No workshop foi tratado como fundamental estabelecer uma confiança sólida no atendimento ao cliente, sendo que, neste contexto, os clientes do serviço de suporte são os próprios funcionários da Bemol. Reconhecemos a importância de garantir um atendimento eficaz e eficiente para atender às necessidades e expectativas internas. A confiança no suporte é essencial para promover um ambiente de trabalho produtivo e harmonioso.

3.2.3. Solução e Melhoria

Para isso, buscamos não apenas resolver as questões técnicas apresentadas, mas também fornecer um atendimento personalizado, compreendendo as demandas específicas dos colaboradores. Isso inclui a criação de canais de comunicação eficazes, treinamento contínuo para a equipe de suporte e a adoção de práticas proativas para antecipar e abordar eventuais desafios.

Acreditamos que um atendimento de qualidade não apenas fortalece a confiança dos funcionários na equipe de suporte, mas também contribui para um ambiente de trabalho mais positivo e colaborativo. Nossa abordagem visa não apenas resolver problemas imediatos, mas também estabelecer uma relação duradoura baseada na confiança mútua e no comprometimento com a excelência no atendimento ao cliente interno.

3.2.4. Hardware

Quando nos deparamos com uma demanda crescente, seja por maior capacidade de processamento ou por melhorias no desempenho, é importante destacar que adotamos uma abordagem proativa. No primeiro estágio, buscamos resolver o problema por meio de configurações de otimização. Esta fase envolve ajustes precisos em software, configurações de sistema e outras otimizações para maximizar a eficiência do hardware existente.

Entendemos que a otimização inicial é uma medida crucial para aproveitar ao máximo os recursos disponíveis e garantir um desempenho eficaz. No

entanto, caso essas otimizações não alcancem os resultados desejados ou a demanda continue a crescer, podemos considerar a necessidade de substituição de componentes de hardware.

A substituição de hardware é uma etapa mais abrangente, envolvendo a avaliação e possível upgrade de componentes-chave, como processadores, memória e unidades de armazenamento. Essa abordagem visa garantir que a infraestrutura tecnológica esteja alinhada com as demandas atuais e futuras, proporcionando uma base sólida para o suporte operacional.

Em última análise, nosso objetivo é oferecer soluções escaláveis e sustentáveis, adaptando-nos de maneira eficiente às mudanças nas exigências de processamento e desempenho, garantindo assim a continuidade operacional e a satisfação dos usuários finais.

Figura 2 - Mini PC Dell 3000



Fonte: zoom.com.br, 2023

3.2.5. Software

Quanto ao aspecto do software, é importante destacar que algumas aplicações essenciais são pré-instaladas nas máquinas para garantir um ambiente de trabalho seguro e eficiente. Entre esses programas, destacam-se o CrowdStrike, Google e Teams, os quais desempenham papéis distintos, mas cruciais no suporte operacional e nas operações diárias.

O CrowdStrike, por exemplo, é uma ferramenta de segurança que desempenha um papel vital na prevenção e detecção de ameaças cibernéticas. Sua presença pré-instalada visa fortalecer as defesas digitais desde o início, garantindo um ambiente de trabalho seguro para os usuários.

O Google e o Teams, por sua vez, são plataformas de colaboração e comunicação que promovem a eficiência operacional e a colaboração entre os membros da equipe. Sua presença integrada oferece uma experiência de usuário consistente e facilita a interação em tempo real, essencial para a dinâmica de trabalho atual.

É crucial notar que, caso esses programas não tenham sido instalados inicialmente ou necessitem de atualizações, implementamos práticas contínuas para garantir que todos os sistemas estejam equipados com as versões mais recentes. Esta abordagem proativa visa não apenas manter os softwares atualizados em termos de segurança e desempenho, mas também incorporar as mais recentes funcionalidades e melhorias oferecidas pelos fornecedores.

Em resumo, a gestão eficiente do software é parte integrante da nossa estratégia para fornecer um ambiente de trabalho tecnologicamente avançado, seguro e colaborativo para os usuários finais.

3.2.6. Formatação e Servidor

Na análise do panorama tecnológico, foi compreendido que a formatação é uma necessidade inerente a todas as empresas, um fato amplamente reconhecido nos dias atuais.

Na Bemol, uma empresa notavelmente bem estruturada, essa demanda é atendida por meio de um servidor dedicado, uma peça-chave que simplifica e otimiza o processo de formatação de computadores. Este servidor permite a inicialização remota dos sistemas por meio da tecnologia PXE (Preboot Execution Environment), uma abordagem eficaz de boot pela rede.

A presença de um servidor centralizado oferece vantagens significativas, pois facilita a formatação de máquinas de maneira consistente e controlada. O processo de inicialização remota via PXE elimina a necessidade de intervenção física em cada dispositivo, proporcionando uma abordagem eficiente para a administração de sistemas.

Além disso, a tecnologia PXE possibilita a implementação de imagens padronizadas de sistema operacional e configurações, garantindo que cada computador seja configurado de acordo com os requisitos corporativos

estabelecidos. Essa padronização não apenas economiza tempo, mas também reduz a margem de erro associada à instalação manual.

A abordagem baseada em servidor para formatação não só simplifica o gerenciamento do parque de computadores, mas também contribui para a manutenção da consistência e segurança no ambiente de TI. A Bemol, ao adotar essa prática, demonstra seu comprometimento com a eficiência operacional e a utilização inteligente da tecnologia para atender às necessidades dinâmicas do ambiente empresarial moderno.

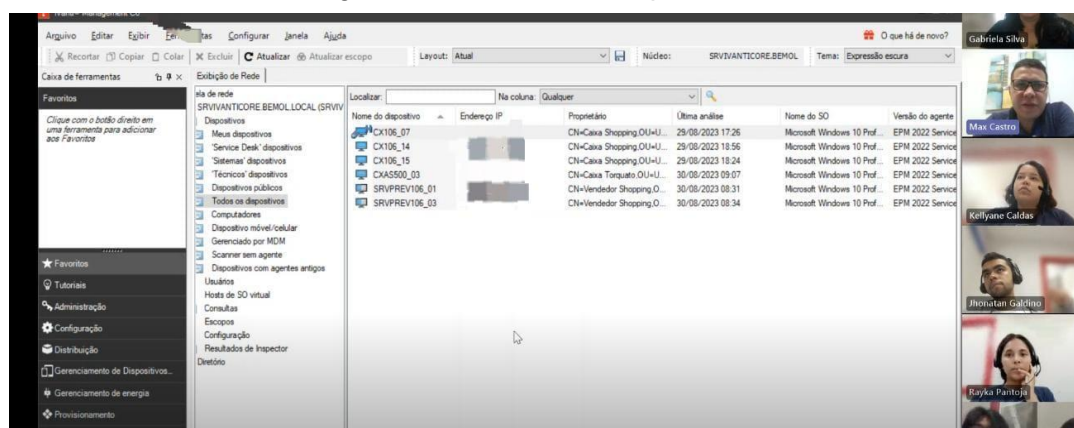
3.2.7. Acesso Remoto

Apesar da Bemol adotar uma abordagem abrangente para o acesso remoto, envolvendo o uso de recursos nativos, como o sistema operacional Windows, em situações de contingência, e a implementação de soluções especializadas, como o ANYDESK e a plataforma IVANTI, é crucial reconhecer que essa estratégia não está isenta de desafios. Como destacado por JANA et al. (2017), enquanto soluções escaláveis em nuvem oferecem flexibilidade, há custos associados à manutenção da infraestrutura e a possibilidade de aumento na latência na comunicação entre clientes e servidor.

Na descrição específica da prática de acesso remoto da Bemol, o processo detalhado inclui a utilização de recursos disponíveis, com o sistema operacional Windows funcionando como uma opção de último recurso. Complementarmente, a empresa integra o ANYDESK como uma solução robusta e especializada, garantindo uma conexão segura e eficiente para operações remotas. A ferramenta IVANTI assume um papel crucial na gestão eficiente dessas operações, com procedimentos padronizados para garantir consistência e alinhamento às melhores práticas.

Assim, embora a estratégia da Bemol para o acesso remoto demonstre uma abordagem equilibrada, é importante ressaltar que, de acordo com a análise de JANA et al. (2017), soluções escaláveis em nuvem também apresentam considerações críticas, como custos de manutenção e impactos na latência da comunicação, que devem ser cuidadosamente avaliadas no contexto da tomada de decisões em tecnologia da informação.

Figura 3 - Acesso remoto pelo Ivanti



Fonte: Autor, 2023

3.2.8. Atendimento ao cliente

O atendimento ao cliente transcende simples transações comerciais; é um conjunto estratégico e cuidadoso de práticas que uma empresa adota para entender, antecipar e satisfazer as necessidades de seus clientes. Envolve uma abordagem holística para proporcionar experiências positivas, desde o primeiro contato até a resolução de problemas e, finalmente, a obtenção de feedback valioso. Nesse contexto, são implementadas diversas práticas e estratégias visando a excelência no atendimento.

A cordialidade é uma pedra angular desse processo. Cada interação é marcada por um atendimento caloroso e respeitoso, estabelecendo uma base sólida para a construção de relacionamentos positivos. A equipe de atendimento ao cliente da empresa se empenha em compreender as preocupações e expectativas dos usuários, criando uma atmosfera acolhedora e receptiva.

Atender o usuário vai além de fornecer respostas prontas; é sobre ouvir atentamente e compreender as necessidades específicas de cada cliente. Essa prática centrada no cliente permite uma abordagem personalizada, garantindo que as soluções propostas estejam alinhadas com as circunstâncias individuais de cada usuário.

Encontrar soluções efetivas é o cerne do atendimento ao cliente. A equipe se dedica a oferecer respostas rápidas e eficientes para os desafios apresentados, utilizando recursos e conhecimentos especializados para superar

obstáculos e garantir a satisfação do cliente. A busca por soluções proativas é uma prioridade, antecipando as necessidades dos clientes sempre que possível.

O feedback é uma parte vital desse ciclo. Após a resolução do problema, a empresa valoriza as opiniões dos clientes para avaliar a eficácia do atendimento. Isso não apenas alimenta melhorias contínuas, mas também reforça o compromisso com a transparência e a qualidade.

Assim, o atendimento ao cliente na empresa não é apenas uma transação, mas uma experiência completa, onde a cordialidade, a compreensão, a eficácia e o feedback colaboram para construir relações duradouras e impulsionar a excelência em serviços.

3.3. INTEGRAÇÃO COM A BU DE BACKOFFICE

Desde o início do programa, na primeira semana, os estagiários foram plenamente integrados às suas respectivas bus, proporcionando uma imersão imediata nas dinâmicas, objetivos e práticas específicas de cada setor.

3.3.1. Treinamento para o Service Cloud

Inicialmente, demos início aos estudos na plataforma do Trailblazer, onde foram oferecidos treinamentos que englobavam tanto atividades práticas quanto teóricas, com foco especial na plataforma Salesforce.

Durante esse período, adquirimos uma ampla gama de conhecimentos, abrangendo linguagens como JAVA e APEX. Além disso, dedicamo-nos ao estudo de outras linguagens de programação essenciais para atividades futuras, como o aprofundamento em Javascript e a introdução ao Typescript. Essa abordagem diversificada proporcionou uma base sólida e abrangente para as habilidades necessárias no desenvolvimento de soluções das atividades futuramente passadas.

3.3.2. Primeira Atividade dentro do Service Cloud

Como ponto inicial das nossas atribuições, nos deparamos com a tarefa desafiadora de elaborar um relatório. Este desafio foi abordado com confiança,

uma vez que, após o treinamento inicial, já possuíamos o conhecimento necessário para a realização dessa atividade.

A tarefa envolveu a criação não apenas de um relatório, mas também a montagem de um gráfico e a configuração de um painel, demonstrando assim a aplicação prática dos conceitos adquiridos durante o treinamento.

3.3.3. Segunda Atividade dentro do Service Cloud

Em uma das atividades designadas, a responsabilidade recaiu sobre a criação de um dashboard para substituir o CAC da Bemol. Inicialmente, assumi a função no back-end em colaboração com Jonh Watson, onde aplicamos conceitos avançados de tipagem em TypeScript para otimizar a eficiência e a robustez do sistema.

Ao longo do desenvolvimento do projeto, houve uma transição estratégica para a área de front-end, uma vez que havia a oportunidade de fornecer suporte essencial à Jhonatan Gonzaga, que estava encarregado sozinho dessa etapa. Essa adaptação me permitiu contribuir ativamente em ambas as partes do código, garantindo a integração coesa e bem-sucedida do sistema como um todo.

Figura 4 - Desenvolvimento das Atividades



Fonte: Autor, 2023

4. CONCLUSÃO

A jornada desses estagiários na Bemol, desde os primeiros passos na plataforma Alura até a integração efetiva nas Business Units, é uma narrativa marcada pelo comprometimento, aprendizado contínuo e superação de desafios. A empresa não apenas proporcionou um ambiente de formação robusto, através de cursos comportamentais e técnicos, mas também se destacou na construção de uma cultura de atendimento ao cliente que vai além das expectativas.

O atendimento ao cliente, para a Bemol, não é apenas uma transação; é uma experiência cuidadosamente planejada, onde a cordialidade, a compreensão e a busca incessante por soluções eficazes convergem para criar relacionamentos duradouros. A equipe de suporte não apenas resolve problemas; ela antecipa necessidades, ouve atentamente e constrói confiança através de interações calorosas e respeitosas.

A abordagem integrada na formação técnica, especialmente no Service Cloud, destaca a adaptabilidade e a capacidade dos estagiários de aplicar conhecimentos em situações desafiadoras. A transição fluida entre o back-end e o front-end durante o desenvolvimento do dashboard demonstra não apenas habilidades técnicas avançadas, mas também uma mentalidade colaborativa e flexível.

A Bemol, ao adotar práticas inovadoras como a formatação centralizada por meio de servidores dedicados e a abordagem abrangente para o acesso remoto, destaca-se como uma empresa comprometida com a eficiência operacional e a utilização inteligente da tecnologia.

Em suma, essa jornada é um testemunho do compromisso da Bemol em cultivar talentos, construir uma cultura de atendimento excepcional e adotar práticas tecnológicas avançadas. Os estagiários não apenas absorveram conhecimento, mas também contribuíram ativamente para a evolução das práticas da empresa. Esta conclusão gloriosa destaca não apenas o sucesso dos estagiários, mas também a visão e excelência da Bemol como um todo.

5. REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Ivanize; **COSTA**, Sylvia Ignacio da. Secretária: um guia prático. 5 ed. São Paulo: Senac, 2008

BEMOL DIGITAL. Origem. Disponível em: < <https://bemoldigital.gupy.io/> >

BEMOL. História. Disponível em: <<https://www.bemol.com.br/conteudo/institucional/quem-somos>>

JANA, Gopal C. et al. Enactment of Remote Laboratory Management Model Based on Mobile Cloud Computing. In: 2nd IEEE International Conference on Recent Trends in Electronics Information and Communication Technology (RTEICT), 19-20 maio 2017, India, 1396-1401.

KULCSAR, Rosa. O estágio supervisionado como atividade integradora. IN: FAZENDA, ICA et al.; **PICONEZ**, SCB (Coord.). A prática de ensino e o estágio supervisionado. 1991.

SCALETISKY, Celso C. Pesquisa aplicada / pesquisa acadêmica – o caso Sander. In: Anais do Oitavo Congresso Brasileiro de Pesquisa & Desenvolvimento em Design. São Paulo: Centro Universitário SENAC, 2008, p. 1132- 1145.