



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I  
CENTRO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA  
CURSO DE TECNOLOGIA EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS  
SEGUIR MODELO DA CAPA OFICIAL PARA O LV**

**MATHEUS HENRIQUE FERREIRA DE SOUZA**

**RELATÓRIO DE ESTAGIO SUPERVISIONADO NO SETOR DE SUPORTE  
TÉCNICO EM AUTOMAÇÃO**

**JOÃO PESSOA  
2025**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I  
CENTRO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA**

**MATHEUS HENRIQUE FERREIRA DE SOUZA**

**RELATÓRIO DE ESTAGIO SUPERVISIONADO NO SETOR DE SUPORTE  
TÉCNICO DE AUTOMAÇÃO**

Relatório de Estagio apresentado ao Curso de  
Análise e Desenvolvimento de Sistemas do  
Centro de Ciências e tecnologia da  
Universidade Estadual da Paraíba, como  
requisito parcial à obtenção do título de  
Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de  
Sistemas

**Me. Jonas Fernandes da Silva**

**Orientador:** Prof. Dr. XXXXXXXX XXXXXXXX.

**Co-orientador (se houver):** Prof. Dr. Xx Xx.

**Ficha catalográfica**

**Ficha catalográfica**

A ficha catalográfica deve ser inserida após a folha de rosto.

Se impresso, no verso da folha de rosto.

**Não entra na contagem de páginas**

Deve ser solicitada através do site da Biblioteca:

<https://sistemas.uepb.edu.br/sicb/>

MATHEUS HENRIQUE FERREIRA DE SOUZA

**Folha de aprovação  
(elemento  
obrigatório)**

RELATÓRIO DE ESTAGIO SUPERVISIONADO NO SETOR DE SUPORTE TÉCNICO  
EM AUTOMAÇÃO

Relatório de Estagio apresentado ao Curso de  
Análise e Desenvolvimento de Sistemas do  
Centro de Ciências e Tecnologia da  
Universidade Estadual da Paraíba, como  
requisito parcial à obtenção do título de  
Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de  
Sistemas.

Área de concentração: Suporte Técnico em  
Automação

Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. XXXXXXXXXXX XXXXXXXX (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

---

Prof. Me. XXXXXXXXXXX XXXXXXXX  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

---

Prof. Dr. XXXXXXXXXXX XXXXXXXX  
Instituto Federal da Paraíba (IFPB)

**Dedicatória  
(elemento opcional)**

À minha família, com gratidão por toda a paciência e  
por acreditarem em mim em cada etapa deste caminho.  
DEDICO, cada página deste relatório

**Agradecimentos  
(elemento opcional)**

## **AGRADECIMENTOS**

À XXXXXXX XXXXXXXXXX, coordenadora do curso de Especialização, por seu empenho.

À professora XXXXXX pelas leituras sugeridas ao longo dessa orientação e pela dedicação.

Ao meu pai XXXXXX, a minha avó X, as minhas tias XXXXX XXXXXXX e XXXXXX XXXXXXX, pela compreensão por minha ausência nas reuniões familiares.

A minha mãe (*in memoriam*), embora fisicamente ausente, sentia sua presença ao meu lado, dando-me força.

Aos professores do Curso de Especialização da UEPB, em especial, XXXXXXXX XX XXXXXXX, XXXXXXX XXXXXXX, XXXXX XXXXXXX e XXXXXX XXXXXXX, que contribuíram ao longo de trinta meses, por meio das disciplinas e debates, para o desenvolvimento desta pesquisa.

Aos funcionários da UEPB, XXXXX XXXXXXX e XXXXXX XXXXXXX, pela presteza e atendimento quando nos foi necessário.

Aos colegas de classe pelos momentos de amizade e apoio.

“A tecnologia mais profunda é aquela que desaparece. Ela se entrelaça no tecido da vida cotidiana até se tornar indistinguível dele.”  
(Mark Weiser, 1911)

## RESUMO

Escrever em 3º pessoa. ex: Foram realizadas em vez de realizei...

O estagio me proporcionou uma forma de demonstrar, na pratica, os aprendizados que obtive em sala de aula, não somente isso, também proporciona forma de se inserir no mercado e uma experiência genuína de vivência no ambiente de trabalho, Este relatório foi desenvolvido como forma de demonstrar a experiência que tive atuando no setor de Suporte Técnico na empresa Hifi Home, durante o curso de Analise e Desenvolvimento de Sistemas da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, Participei de diversas Atividades ao decorrer do meu estágio, Montagem de quadros de automação, Suporte técnico ao cliente, Infraestrutura física, Manutenção e reparos técnicos, Desenvolvimento de presets de configuração, Essas atividades proporcionaram uma vivência prática relevante em automação, redes e suporte técnico, contribuindo significativamente para minha formação acadêmica e profissional.

**Palavras-Chave:** Suporte Técnico, Redes, Infraestrutura, Estagio



## **Resumén**

La pasantía me proporcionó una forma de demostrar en la práctica los aprendizajes que obtuve en el aula; no solo eso, sino que también ofrece una manera de insertarse en el mercado laboral y una experiencia genuina en el entorno de trabajo. Este informe fue desarrollado para demostrar la experiencia que tuve actuando en el sector de Soporte Técnico en la empresa Hifi Home, durante el curso de Análisis y Desarrollo de Sistemas de la Universidade Estadual da Paraíba – UEPB. A lo largo de mi pasantía, participé en diversas actividades, tales como: montaje de cuadros de automatización, soporte técnico al cliente, infraestructura física, implantación de redes residenciales, mantenimiento y reparaciones técnicas, y desarrollo de preajustes de configuración. Estas actividades me brindaron una experiencia práctica relevante en automatización, redes y soporte técnico, contribuyendo significativamente a mi formación académica y profesional.

**Palabras Clave:** Soporte Técnico, Redes, Infraestructura, Pasantía.

**Lista de ilustrações  
(elemento opcional)**

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

Relação de cada ilustração de acordo com a ordem apresentada no texto, devendo incluir: palavra designativa, acompanhada do número de ocorrência no texto (em algarismos arábicos) e seu título.

Figura 1 – Animais .....	50
Figura 2 – Plantas.....	55

**Lista de tabelas  
(elemento opcional)**

## **LISTA DE TABELAS**

Relação de cada tabela de acordo com a ordem em que aparecem no texto, devendo apresentar: palavra designativa, acompanhada do número de ocorrência no texto (algarismos arábicos) e seu título e da legenda, todos em letras minúsculas.

Tabela 1 – Ossos.....	35
Tabela 2 – Dentes.....	36

**Lista de siglas  
(elemento opcional)**

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**Organizar por ordem alfabética.**

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
SIABI	Sistema Integrado de Automação de Bibliotecas.

**Lista de símbolos  
(elemento opcional)**

## **LISTA DE SÍMBOLOS**

\$	Dólar
%	Porcentagem
©	Copyright
®	Marca Registrada

**Sumário**  
**(elemento obrigatório)**  
**Deve obedecer a NBR**  
**6027/2012.**

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA .....</b>	<b>14</b>
2.1	DEFINIÇÃO .....	14
2.1.1	Plantas.....	14
2.1.2	Botânica .....	15
2.1.2.1	Informação.....	15
2.1.2.1.1	<i>Propriedade intelectual</i> .....	15
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>16</b>
<b>4</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>17</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>18</b>
	<b>APÊNDICES .....</b>	<b>19</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>20</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O relatório a seguir tem como principal objetivo evidenciar os conhecimentos e habilidades técnicas que desenvolvi e aprendi durante meu período de estagio curricular obrigatório para o curso de Analise e Desenvolvimento de Sistemas, realizado na empresa Hifi Home, Atuei em diversos setores, mas o que mais tive afinidade e atuei por mais tempo foi no setor de Suporte Técnico, sendo minha primeira experiência profissional na área, foi de extrema importância para minha futura carreira profissional.

Entre as tarefas que executei junto com a equipe de suporte técnico da empresa, destaco as seguintes: Assistência e Resolução de problemas, Manutenção e Reparo técnico, Montagem de quadros de automação e Infraestrutura. Ao decorrer do estágio, pude atuar em diferentes atividades, sendo estas a ponte essencial entre os conceitos teóricos estudados na universidade e os desafios práticos do mercado de trabalho, consolidando o aprendizado de forma significativa.

A Hifi Home atua no mercado residencial e corporativo desde 2003, trazendo soluções nas áreas de áudio, vídeo e automação com as prerrogativas de qualidade, desempenho e referência em atendimento aos seus clientes, tendo como missão declarada transformar encontros familiares ou de trabalho em uma experiência de prazer e encantamento. No ramo empresarial, a Hifi Home presta serviço para diversos condomínios de grande porte, com projetos que abrangem desde as áreas comuns dos edifícios até o interior de apartamentos e casas, transformando tarefas do cotidiano em algo simples e fácil de ser resolvido. Essa simplificação é alcançada através da integração de múltiplos sistemas, como iluminação, irrigação, segurança e climatização, permitindo que o usuário comande tudo com um simples toque em um dispositivo, seja um tablet ou celular.

**Citar o impacto social da tecnologia IoT**

## **2 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA**

### **2.1 HISTÓRICO**

A Hifi Home iniciou sua trajetória no ano de 2003, atuando nos mercados residencial e corporativo. Desde sua fundação, a empresa construiu um histórico focado em oferecer soluções de áudio, vídeo e automação, consolidando-se no setor através de um compromisso contínuo com a qualidade, o desempenho e a aplicação de novas tecnologias, conforme a missão e os valores declarados pela organização.

### **2.2 MISSÃO**

“Construir e integrar ambientes tecnológicos confortáveis que consigam transformar uma reunião familiar ou de trabalho em uma experiência de prazer e encantamento.”

### **2.3 VISÃO**

“Ser reconhecida como uma empresa que está sempre à frente em novas soluções tecnológicas, com excelência na execução de todos os processos.”

### **2.4 VALORES**

Os valores da Hifi Home constituem os pilares que sustentam sua cultura organizacional e a relação com seus clientes. A empresa baseia sua atuação em princípios de integridade, honestidade e lealdade, que se traduzem em credibilidade e excelência na prestação dos serviços. Internamente, são incentivadas a cooperação entre a equipe e a iniciativa com responsabilidade, fomentando um ambiente proativo. Adicionalmente, a busca contínua pelo conhecimento é um valor essencial que garante a atualização constante da empresa frente as novas tecnologias do setor. (FONTE, ANO)

## **3. Fundamentação Teórica**



### ~~3 METODOLOGIA~~

#### 3.1 Automação

Conforme a tecnologia avança o setor da automação vem evoluindo cada vez mais, impulsionado pelo avanço da Internet das Coisas(IoT), das redes sem fio e da Inteligencia artificial. No principio a automação era bastante limitada contando apenas com temporizadores simples, como acionamento de luzes programadas ou irrigadores. O cenário atual conta com ecossistemas complexos e integrados, onde iluminação, climatização, segurança e entretenimento são gerenciados por I.A (inteligência artificial), criando ambientes que respondem e se adaptam ativamente aos seus ocupantes (NEGROPONTE, 1995)

A automação de ambientes moderna abrange diversas responsabilidades que são fundamentais para o controle e funcionamento de residências e edifícios, Segundo Moreno (2021), a capacidade de integrar um sistema de automação é essencial para otimizar o desempenho geral do edificio, assim unificando seus diversos subsistemas sob uma única camada de gerenciamento inteligente. É o setor encarregador por garantir que todos os componentes, sensores, atuadores e controladores, estejam operando e seguras, em constante comunicação. Além de ser responsável por permitir a personalização das rotinas com base na experiência própria do usuário e a manutenção eficiente de edificios.

A busca pelo conforto, envolve criação de “cenas” personalizadas que ajustam a experiência do ambiente exclusivamente para o usuário, dando seus gostos pessoais ao seu ambiente, como por exemplo a ativação de uma cena “cinema” onde as luzes se ajuste para a intensidade ideal para assistir um filme, as cortinas fechem, o sistema de home theater ligue, o som seja ajustado para melhor experiencia, tudo isso contribuindo para o conforto, praticidade e eficiência.

<https://seer.uniacademia.edu.br/index.php/engsoftware/article/view/4198/3294>

O gerenciamento também aulia a eficiência energética, um sistema de automação bem projetado utiliza sensores de presença para desligar luzes, climatizadores e outros dispositivos em cômodos vazios, controla a abertura de cortinas para aproveitar a iluminação natural e otimiza o consumo de energia de acordo com horários de pico, Essas ações não apenas geram economias financeiras significativas, também contribuem para a sustentabilidade do edificio.

A implementação de um sistema de segurança integrado na automação também é um tópico importante de ser citado, ele vai além de um simples alarme, ele engloba câmeras de monitoramento e controles de fechaduras. Laudon e Laudon (2018) destacam que a implementação eficiente de sistemas de informação integrados contribui diretamente para a segurança e o controle de ativos de uma organização, um princípio que se aplica diretamente a proteção de um ambiente residencial ou corporativo por meio da automação.

A vivência prática na área da automação representa, uma etapa fundamental para estudantes de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, ao possibilitar a aplicação de conhecimentos teóricos em um cenário real e multidisciplinar. A análise de um ecossistema concreto como o da Piero, por exemplo, permite ao estudante enfrentar os desafios de integrar hardware e software, compreendendo na prática a arquitetura do sistema, os protocolos de comunicação e as questões de usabilidade. Dessa forma, a experiência não apenas solidifica conceitos abstratos, mas também prepara o futuro profissional para as demandas de um mercado em constante inovação (LAUDON E LAUDON, 2018).

Dessa forma, percebe-se que o setor da automação é vital para a concepção de espaços modernos, seguros e sustentáveis. Sua evolução e a adaptação as novas demandas tecnológicas garantem não só o conforto e a conveniência, mas também um suporte estratégico para a eficiência e a qualidade de vida nos ambientes modernos.

### **3.2 Tecnologias Utilizadas**

A principal tecnologia de automação utilizada nos projetos da empresa Hifi Home era a da Piero Infinity Control, com foco especial em aplicações para o mercado residencial. Esta plataforma se destaca por possuir um extenso ecossistema de dispositivos, capazes de transformar residências convencionais em ambientes inteligentes e integrados, gerenciando múltiplos sistemas a partir de uma interface única.

O processo de automação dos ambientes com a tecnologia Piero baseava-se em dois métodos de comunicação principais, definidos pela tecnologia do dispositivo a ser controlado. Equipamentos convencionais, como televisores e aparelhos de ar-condicionado que utilizam controle remoto, eram integrados ao sistema por meio de emissores de infravermelho (IR). Estes emissores, conectados à central de automação, replicavam os sinais do controle original, permitindo seu comando pelo aplicativo. Já para dispositivos mais modernos e conectados à rede (Smart), como Smart TVs e receivers, a integração era realizada via IP. Neste método mais avançado, a central Piero comunicava-se diretamente com os equipamentos pela rede local, possibilitando um controle mais robusto e com retorno de status (*feedback*), sem a necessidade de componentes físicos externos. Toda essa lógica era configurada no sistema Piero, que unificava o controle de ambas as tecnologias em uma interface única para o usuário.

### **3.3 Piero Infinity Control**

A Piero Infinity Control nasceu da experiência do grupo Som Maior, uma empresa já consolidada no mercado brasileiro de áudio e vídeo de alto padrão. A equipe da Som Maior percebeu que havia uma oportunidade para criar um sistema de automação nacional que unisse tecnologia avançada com design moderno e facilidade de uso. Assim, a Piero foi criada para oferecer uma solução completa, capaz de integrar e controlar de forma intuitiva todos os sistemas de um ambiente como iluminação, climatização e segurança a partir de uma plataforma única.

Para colocar essa visão em prática, o ecossistema da Piero é orquestrado por uma controladora central, como a DaVinci One. Este dispositivo atua como o cérebro da automação, unificando o controle local e remoto dos sistemas. A interação do usuário é facilitada por uma gama de interfaces, que inclui o controle Piero Remote One com botões físicos, os Keypads que substituem os interruptores de parede com design sofisticado, e os Smart Mirrors, que integram um tablet a um espelho. Para projetos de reforma ou locais de difícil acesso, a empresa também oferece uma linha de módulos sem fio, assegurando flexibilidade e estabilidade na instalação.





As referências são alinhadas somente à margem esquerda do texto e de forma a se identificar individualmente cada documento, em espaço simples e separadas entre si por espaço duplo. Deve-se organizar as referências por ordem alfabética.

GATES, **B.** **A Estrada do Futuro**. 1. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

LAUDON, Kenneth C. E LAUDON, Jane P. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 13. ed. São Paulo: Pearson Education, 2018.

MORENO, **H.** **Automação Predial**. 2. ed. São Paulo: Oficina de Textos, 2021.

NEGROPONTE, N. **A Vida Digital**. 1. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

PIERO INFINITY CONTROL. **Website Institucional**. 2025. Disponível em: <https://www.piero.com.br>. Acesso em: 10 jun. 2025.