

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO

□ Marcelo Gonzaga de Carvalho Júnior



Folha de Apresentação.

NOME DO ALUNO:	Marcelo Gonzaga de Carvalho Júnior
ORIENTADOR:	Firmiano Alexandre dos Reis Silva
INSTITUIÇÃO CONCEDENTE:	Posto Pratão LTDA
SUPERVISOR(A):	Fernando Domingues Gomes
ÁREA DE DESENVOLVIMENTO:	Informática
PERÍODO DE REALIZAÇÃO:	08/01/2018 a 02/02/2018
CARGA HORÁRIA TOTAL:	120 horas

1 – Introdução

- O estágio foi realizado em uma empresa de postos de combustíveis, tendo como principal objetivo vivenciar na prática os conhecimentos teóricos adquiridos durante o curso.
- As principais atividades realizadas no estágio foram voltadas para área de suporte e manutenção.
- Outras atividades relacionadas a banco de dados, redes de computadores e segurança também fizeram parte do estágio porém, com restrições, sendo a experiência apenas observatória.
- Com o estágio pude conhecer de perto a rotina e o funcionamento da área de TI de uma empresa.

1.1 – Caracterização da empresa.

- O estágio foi realizado no Posto Prata LTDA situada na cidade do Prata em Minas Gerais na Rod. BR 153 KM 109 S/N.
- A empresa pertence a uma rede de postos de combustíveis e possui vários setores: O posto de combustível e Caixa de Combustíveis, Lanchonete, Escritório de Administração, borracharia e almoxarifado.
- O setor de TI é gerenciado atualmente por 2(dois) funcionários, sendo um encarregado da comunicação com os outros postos e o outro gerencia os Servidores.
- A manutenção e suporte é dividida de acordo com a demanda, porém sem critérios específicos.

1.2 - Objetivos.

□ 1.2.1 – Objetivo geral:

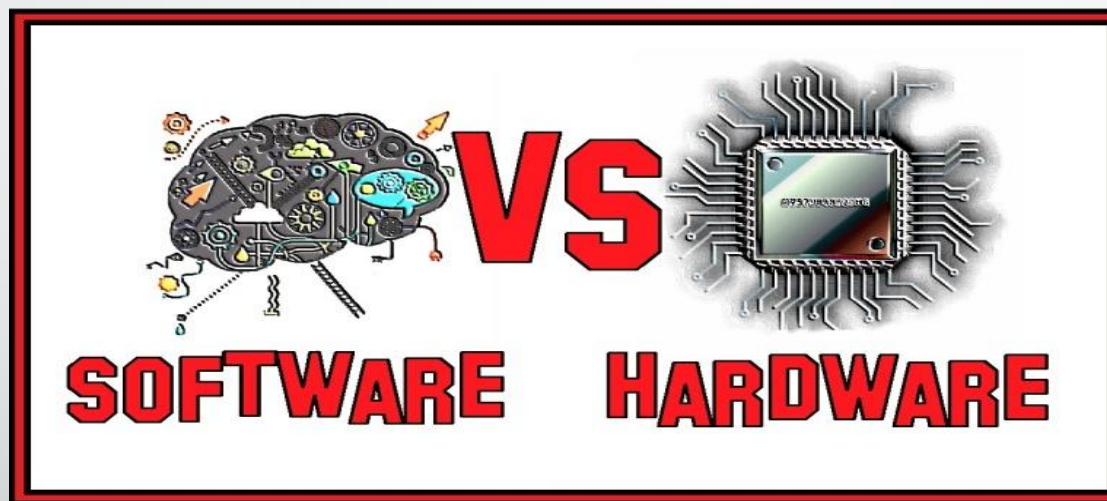
O principal objetivo do estágio foi vivenciar na prática os conhecimentos desenvolvidos durante o curso Técnico em Informática com ênfase em manutenção e suporte de computadores.

□ 1.2.2 – Objetivos específicos:

- Aplicar técnicas para identificação de erros e defeitos em sistemas computacionais.
- Ampliar os conhecimentos sobre formas de suporte remoto.
- Complementar o conhecimento adquirido no curso do IFTM com experiências práticas num ambiente real.
- Vivenciar situações de atendimento ao usuário.
- Obter experiência no gerenciamento de infraestrutura de redes em ambiente de produção.
- Desenvolver habilidade de trabalho em equipe e relacionamento interpessoal.

2 – Fundamentação Teórica.

- Hardware e Software.



Fonte: Google Imagens.

2 – Fundamentação Teórica.

- A Tecnologia da Informação (TI)

“Pode ser definida como o conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos computacionais que visam permitir a obtenção, o armazenamento, o acesso, o gerenciamento e o uso das informações.” (ADAM, 2015)

2 – Fundamentação Teórica. (cont.)

- O Gerenciamento de serviços de TI é o instrumento pelo qual a área pode iniciar a adoção de uma postura mais profissional em relação ao atendimento.
- Suporte de primeiro nível.
- O suporte remoto pode ser definido como um meio de verificar um computador à distância facilitando a manutenção e atendimento ao usuário, também evita o deslocamento desnecessário do técnico em informática.



Fonte: Google Imagens.

2 – Fundamentação Teórica. (cont.)

- O AnyDesk é uma ferramenta para controle remoto que pode ser utilizada para acessar e controlar remotamente qualquer computador que esteja executando o Windows, Linux ou MAC OS.

2 – Fundamentação Teórica. (cont.)

- Redes de Computadores

Uma rede pode ser definida como um conjunto de computadores ligados fisicamente realizando uma troca de informações entre os mesmos. (WIKIPEDIA, 2018)

- IP.

- O VoIP é uma tecnologia que permite a ligação telefônica virtualmente, onde pode-se realizar uma ligação para qualquer lugar do mundo usando apenas a internet. O nome VoIP significa Voz sobre IP do inglês “Voice over IP”.

- Manutenção preventiva é um termo utilizado para se referir à limpeza realizada na parte física do computador e reaplicação da pasta térmica no processador para o resfriamento adequado.

2 – Fundamentação Teórica. (cont.)

- Manutenção preventiva é um termo utilizado para se referir à limpeza realizada na parte física do computador e reaplicação da pasta térmica no processador para o resfriamento adequado.

2 – Fundamentação Teórica. (cont.)

- Servidores de câmeras são computadores potentes equipados com uma placa gráfica recente onde são colocados programas para gerenciamento de câmeras, normalmente também possui tecnologia de ponta.
- Um servidor SQL é um computador potente equipado principalmente com SSD de ponta para um acesso rápido de arquivos, nesses servidores são armazenadas todas as informações coletadas pela empresa.
- Um Driver é um software para realizar o gerenciamento de um hardware o qual não pode ser utilizado sozinho.
- Dispositivos Plug and Play(PnP).
- GLPI é uma solução web Open-source completa para gestão de ativos e helpdesk.

2 – Fundamentação Teórica. (cont.)

- GLPI é uma solução web Open-source completa para gestão de ativos e helpdesk.

3 – Metodologia e Cronograma.

- A metodologia para acompanhamento do estágio seguiu critérios da supervisão com as atividades sendo realizadas seguindo um exemplo dado anteriormente incorporando o básico da teoria e experiência do supervisor.
- O cronograma era dinâmico, pois além de não haver uma estrutura adequada para atividades de manutenção, não contávamos com sistemas automatizados para controle de atividades.
- As principais ferramentas utilizadas na manutenção de hardware:
 - Chave Philips
 - Pasta térmica
 - Compressor de Ar
 - Pincel
 - Borracha escolar
 - Limpe Contato

3.1 – Principais atividades desenvolvidas.

- As principais atividades desenvolvidas durante o estágio foram a manutenção e suporte em computadores. Física ou remotamente utilizando o software AnyDesk.
- Outras atividades do setor que acompanhei basicamente como observador foram: Gerenciamento dos servidores de câmeras e, remotamente o servidor SQL utilizando um programa chama SysLink que fica anexo á sala.

3.1 – Principais atividades desenvolvidas.

- Registrar os dados...O setor de TI também gerencia e arquiva os dados gerados pelos caixas onde contém as informações de leituras de movimento de caixas no banco de dados através do software SysLink.
- O gerenciamento do servidor de câmeras foi realizado acessando o servidor localmente ao conectar um mouse e teclado PnP, essa atividade foi realizada para a busca de gravações antigas.

4 – Considerações finais.

- O estágio foi importante para desenvolver experiência de relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, seja com colegas do setor ou clientes internos e externos.
- Durante a realização do estágio ficou cada vez mais claro que o técnico em informática na empresa acaba sendo confundido com um faz-tudo, como se a sigla TI significasse “tudo incluso”.
- Como opção para melhor gerenciar as atividades, sugiro a utilização de um software de gerenciamento de serviços de TI e inventário . Existem opções gratuitas como por exemplo o GLPI.

5 – Referências

CCM. Como fazer um relatório de estágio. Disponível em <http://br.ccm.net/faq/10684-como-fazer-um-relatorio-de-estagio>>. Acesso em: 13 mar. 2018

Macedo, Diego. O que são serviços de TI. Disponível em: <http://www.diegomacedo.com.br/o-que-sao-servicos-de-ti/>>. Acesso em: 14 mar. 2018

Redação. Sistemas de Informação. Disponível em: <https://guiadoestudante.abril.com.br/profissoes/sistemas-de-informacao/>>. Acesso em: 14 mar. 2018

Passamani, Thiago. O que é GLPI. Disponível em:

5 – Referências (cont.)

UFPR. Modelo 06 - Cronograma de Estágio. Disponível em:

<<http://www.utfpr.edu.br/franciscobeltrao/cursos/licenciaturas/Ofertados-neste-Campus/licenciatura-em-informatica/estagio-curricular-obrigatorio/modelo-06-cronograma-de-estagio/view>>.

Acesso em: 14 mar. 2018

Silva, Adam. O QUE É TI (TECNOLOGICA DA INFORMÇÃO)?. Disponível em:

<<http://www.adamsilva.com.br/tecnologia/o-que-e-ti/>>. Acesso em: 14 mar. 2018

MEUPOSITIVO. Entenda a importância da gestão de ativos de TI. Disponível em:

<<https://www.meupositivo.com.br/panoramapositivo/gestao-de-ativos-de-ti/>>. Acesso em: 14 mar. 2018

MAGALHÃES, I.; PINHEIRO, W. Gerenciamento de serviços de TI na pratica: uma abordagem com base na ITIL: inclui ISO/IEC 20.000 e IT Flex. São Paulo, SP Novatec, 2007. cap. 1, p. 29.

5 – Referências (cont.)

WIKIPEDIA. Hardware. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Hardware>>. Acesso em: 18 mar. 2018

WIKIPEDIA. Software. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Software>>. Acesso em: 18 mar. 2018

WIKIPEDIA. Redes de computadores. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Rede_de_computadores>. Acesso em: 14 mar. 2018



AGRADEÇO PELA
ATENÇÃO.