

**FELIPE BOSSOLAN**

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO  
SUPERVISIONADO  
CURSO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

**CAPIVARI**

**2009**

**FELIPE BOSSOLAN**

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO  
SUPERVISIONADO  
CURSO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

Relatório de estágio apresentado à Faculdade  
Cenecista de Capivari – FACECAP, como um  
dos pré-requisitos para obtenção do grau de  
Bacharel em Sistemas de Informação.

**CAPIVARI**

**2009**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por me permitir estar aqui hoje concluindo este estágio.

Agradeço ao professor Clever Eduardo Zuin Lobo, por me ajudar a desenvolver e concluir este estágio.

Agradeço ao Renan Raitano Piccinin por abrir as portas de sua empresa para que eu pudesse estagiar.

Agradeço a todos que direta ou indiretamente me ajudaram a alcançar essa vitória.

# Sumário

## Capítulo 1 – Caracterização da Empresa e Análise da Organização

1.1. Identificação do Estagiário .....	07
1.2. Identificação da Empresa .....	07
1.3. Histórico da Empresa e Perspectiva de Futuro .....	08
1.4. Principais Produtos e Serviços .....	10
1.5. Recursos Tecnológicos Disponíveis .....	11
1.6. Tendências Futuras da Empresa .....	12
1.7. Organograma Geral da Empresa .....	12
1.8. Missão da Empresa .....	13
1.9. Política da Empresa .....	13
1.10. Visão da Empresa .....	13
1.11. Principais Concorrentes .....	14
1.12. Principais Fornecedores .....	14
1.13. Principais Clientes .....	14
1.14. Principais Processos Departamentais e Inter-Departamentais e Respetivos Sistemas de Informação que apóiam esses processos .....	15

## Capítulo 2 - Características da Tecnologia da Informação e Comunicação na Empresa

2.1. Contribuições Atuais Ocasionadas pela Tecnologia da Informação e Comunicação .....	16
--	----

2.2. Identificação das Expectativas de Futuro Proporcionadas	
pelo Auxílio da Tecnologia da Informação e Comunicação .....	16
2.3. Intenção de Investimento em 2009 e 2010	
em Tecnologia da Informação e Comunicação .....	17

### **Capítulo 3 - Diagnóstico dos Principais Problemas e Sugestões de Melhoria**

3.1. Suporte aos usuários .....	18
3.1.1. Finalidade .....	18
3.1.2. Problemas Identificados .....	18
3.1.3. Sugestões de Melhoria .....	18
3.2. Suporte aos Funcionários .....	19
3.2.1. Finalidade .....	19
3.2.2. Problemas Identificados .....	19
3.2.3. Sugestões de Melhoria .....	19
3.3. Manutenção dos Computadores da Lan-House .....	20
3.3.1. Finalidade .....	20
3.3.2. Problemas Identificados .....	20
3.3.3. Sugestões de Melhoria .....	21
3.4. Manutenção dos Computadores .....	21
3.4.1 - Finalidade .....	21
3.4.2 - Problemas Identificados .....	21
3.4.3 - Sugestões de Melhorias .....	22

### **Capítulo 4 - Conclusões (Visão administrativa e Sistemática) .....**

23

## **Capítulo 5 - Segurança e Auditoria em Informática**

5.1. Descrição do Projeto .....	24
5.2. Justificativa do Projeto .....	24
5.3. Objetivos a serem alcançados .....	24
5.4. Riscos do Projeto .....	24
5.5. Orçamento do Projeto .....	25
5.6. Plano de Gerenciamento de Prazos .....	25
5.7. Descrição Detalhada da Infra-estrutura Lógica .....	26
5.8. Descrição Detalhada dos Softwares Instalados/utilizados .....	27
5.9. Política de Segurança .....	27

## **Capítulo 6 - Diagnóstico dos Principais Problemas e Sugestões de Melhoria (Visão Tecnológica)**

6.1. Problemas Identificados .....	29
6.2. Sugestões de Melhorias .....	29

## **Capítulo 7 – Conclusões (Visão Tecnológica) .....30**

## **Capítulo 1 - Caracterização da Empresa e Análise da Organização**

### **1.1 – Identificação do Estagiário**

**Nome:** Felipe Bossolan

**Ano:** 2009

**Período:** Noturno – 5º semestre

**Curso:** Bacharelado em Sistemas de Informação

### **1.2 – Identificação da Empresa**

**Nome:** Renan Raitano Piccinin

**Endereço:** Rua Bento Dias , nº 588

**Cidade:** Capivari

**UF:** SP

**CEP:** 13.360-000

**Telefone:** 3491-6333

**E-Mail:** fenixcapivari@uol.com.br

**Ramo da atividade:** Lan-house, Comércio de Informática e Manutenção de Computadores

**Objetivo empresarial:** prestar ao cliente um serviço diversificado, com foco na qualidade e na inclusão digital.

**Porte da empresa:** pequeno

**Números de empregados:** 4

**Faturamento anual:** Não Divulgado

**Capital Social:** Não Divulgado

**Setor onde realizou o estágio:** Tecnologia da Informação e Comunicação

**Disciplinas correlatas:** Arquitetura e Organização de Computadores, Sistemas Operacionais e Redes

### **1.3 - Histórico da Empresa e Perspectiva de Futuro**

Fundação: A empresa Renan Raitano Piccinin, que possui o nome fantasia “Fênix Internet”, foi fundada no ano de 2003.

Inicialmente a empresa contava apenas com o serviço de disponibilização de computadores para variados fins, como acesso a internet, jogos, serviços de impressão etc.

Evolução: No final do ano de 2007 a empresa passou por uma reestruturação de sua infraestrutura. Buscando expandir os serviços inicialmente disponíveis, para atender a demanda do mercado, houve uma mudança de localização para um prédio que fosse capaz de atender o crescimento da empresa.

Após a mudança para o novo prédio, a empresa não só aumentou o serviço de disponibilização de computadores, como também incorporou em sua estrutura um setor de informática, visando o comércio de hardware e software para computadores e a manutenção dos mesmos.

A seguir seguem algumas fotos da empresa:





Fachada da Empresa



Setor de Informática



Logotipo da Empresa

#### 1.4 – Principais Produtos e Serviços

Os principais produtos e serviços oferecidos pela Fênix Internet são:

Comércio de Informática: Neste setor a empresa realiza a venda de hardware e software para computadores. Contando com fornecedores de renome no mercado como a HP, LG, Intel, Nvidia e Microsoft, a Fênix possui equipamentos de qualidade a serem oferecidos aos clientes. Os produtos oferecidos vão desde pequenos mouses até notebooks, todo o equipamento necessário para implantar e manter uma rede,

toda a linha da Microsoft de Sistemas Operacionais, além da linha Microsoft Office e para quem gosta de jogos, a Fênix conta com placas de vídeo de última geração no mercado.

Manutenção de Computadores: Neste setor a empresa presta serviços de montagem e conserto de micros e notebooks. Ela conta em sua estrutura com uma bancada equipada com um computador para a realização de testes.

Lan-house: Neste setor a empresa disponibiliza o acesso a computadores, que são equipados com impressoras, scanners, internet banda larga e todos os aplicativos necessários para que o usuário possa trabalhar ou se divertir com tranquilidade e facilidade. Ela conta também em sua estrutura com um local para acesso a internet banda larga a laptops e portáteis, além de possuir uma sala privativa com webcam e ar-condicionado.

Outros serviços como gravações de mídias e digitação de documentos também são oferecidos aos clientes.

## **1.5 – Recursos Tecnológicos Disponíveis**

A Fênix Internet conta, em seu setor de lan-house, com 30 computadores de alto desempenho para atender os mais exigentes usuários, 1 computador na recepção para cuidar de impressões rápidas e 1 computador exclusivamente para controle do tempo de acesso de cada usuário, além de possuir 2 impressoras e 1 scanner para acesso dos usuários e webcam na sala privativa.

Todos estes computadores são interligados em rede através de duas bandas largas que são ambas Speedy de 8mb, para controle dessa rede são utilizados 1 roteador de banda, 1 HUB de 24 portas e 1 HUB de 16 portas.

No setor de comércio de informática e manutenção de computadores existem 2 computadores, um para realizar vendas e compras de mercadorias e o outro para testes, além de possuir uma impressora a laser compartilhada por ambos os setores.

Na parte de Software, a Fênix Internet utiliza em todos os seus computadores o sistema operacional Windows XP, havendo no setor de lan-house um software denominado RCMS que gerencia todos os 30 computadores disponíveis aos clientes controlando o tempo de acesso de cada usuário, além possuir antivírus, jogos e aplicativos que garantam um acesso seguro e tranquilo ao usuário.

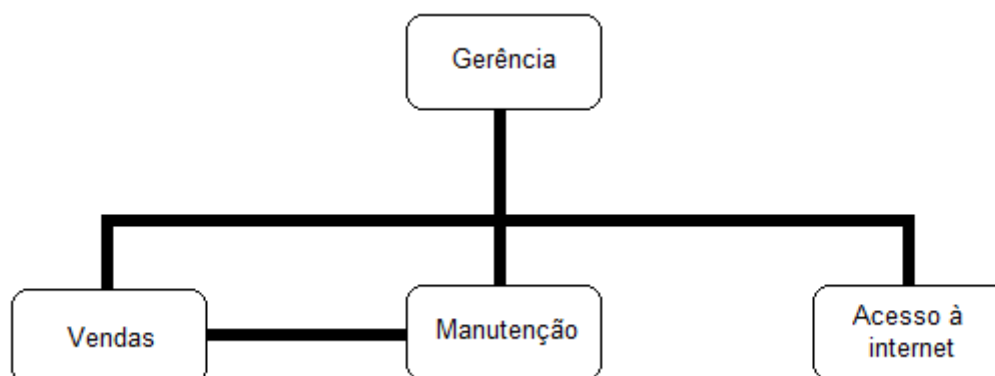
No setor de comércio de informática é utilizado um software gerenciador denominado Jmanager, responsável por gerenciar as vendas, compras, e mercadorias no estoque. Em relação à internet é compartilhada a mesma internet banda larga utilizada na lan-house.

### 1.6 – Tendências Futuras da Empresa

A empresa pretende realizar a criação de um local específico para o uso de laptops e portáteis e também criar um Hot Spot para ser utilizado pelos mesmos.

Em relação aos computadores eles deverão sofrer uma melhoria em seu hardware, sendo que os softwares são constantemente atualizados.

### 1.7 – Organograma Geral da Empresa



## **1.8 – Missão da Empresa**

A missão da empresa é fornecer ao cliente um serviço diferenciado, de qualidade, buscando sempre realizar uma integração digital nos membros da comunidade onde está inserida.

## **1.9 – Política da Empresa**

Podem-se destacar alguns pontos referentes a política da empresa:

- Na área da tecnologia: estar sempre buscando oferecer um serviço de qualidade ao cliente, com segurança e comodidade. Buscar no mercado as novas tecnologias disponíveis e agregá-las a empresa para tornar cada vez melhor o serviço disponibilizado ao cliente, desta forma a empresa assumi uma política de estar em constante modificação para poder atender melhor seus clientes.
- Na área do comércio: buscar estabelecer um vínculo cliente-empresa baseado em respeito e buscar sempre obter um feedback por parte do cliente, respeitando críticas e sugestões, para poder oferecer um serviço de qualidade.

## **1.10 – Visão da Empresa**

A visão da empresa é estabelecer uma integração digital na comunidade onde está inserida, buscando, desta forma, contribuir para uma formação cultural e política dos membros da sociedade, inserindo-os com uma melhor capacitação e visão do mundo nesta era da informação.

### 1.11 – Principais Concorrentes

O principal concorrente da Fênix Internet em Capivari é a Set Informática, um comércio destinado a venda de hardwares e softwares. O principal diferencial percebido neste comércio é o fato da empresa desenvolver e implantar softwares de computadores, além de estar a mais tempo no mercado.

Em outra cidade pode-se destacar a lan-house chamada WhiteWay, localizada em Rafard, ela também oferece serviços que disponibilizam o uso de computadores.

### 1.12 – Principais Fornecedores

Os principais fornecedores da Fênix Internet são:

- Fornecedores de Hardwares: HP, LG, Intel e Nvidia. Esses são os fornecedores de maior incidência nas compras, porém, outros fornecedores também são consultados.
- Fornecedores de Softwares: A Fênix possui como fornecedor de software a Microsoft, possibilitando a venda de toda a sua linha de sistemas operacionais e também os pacotes Microsoft Office.
- Serviços de Internet: A telefônica fornece a Fênix a conexão por banda larga, Speedy.

### 1.13 – Principais Clientes

Os principais clientes são pessoas físicas, com um destaque maior para os jovens e adolescentes. Entre os clientes jurídicos pode-se destacar a RubberCap, a Prefeitura, Águas Klaras, Girardi, dentre outros.

As características que realizaram a conquista e fidelização desses clientes são a qualidade e o preço dos serviços oferecidos.

#### **1.14 – Principais Processos Departamentais e Inter-Departamentais e Respectivos Sistemas de Informação que apóiam esses processos**

Os principais processos nos departamentos são: vendas de hardwares e softwares aos clientes, compras de mercadorias, controle de estoque e controle do tempo de acesso ao computador de cada usuário.

O controle de vendas, compras e estoque é feito por um software denominado JManager. Essas atividades são realizadas no setor de informática da empresa.

No setor de lan-house, quem gerencia o tempo de acesso de cada usuário é um software denominado RCMS, assim que o tempo do usuário se esgota ele bloqueia a máquina para que mais nenhuma atividade possa ser realizada.

## **Capítulo 2 - Características da Tecnologia da Informação e Comunicação na Empresa**

### **2.1 - Contribuições Atuais Ocasionadas pela Tecnologia da Informação e Comunicação**

Todos os serviços prestados pela empresa Fênix Internet giram em torno da Tecnologia da Informação e Comunicação.

No setor de lan-house a tecnologia da informação é indispensável, pois o “produto” que o cliente irá comprar é justamente a Informação e a Comunicação, pois se trata de disponibilizar o uso de computadores para que os clientes possam utilizar a internet e determinados programas, como um editor de texto, por exemplo.

No setor de Informática, onde são realizadas as vendas e as manutenções de computadores, há um software gestor, o Jmanager, responsável por toda a parte de gerenciamento das atividades e dos produtos vendidos e comprados.

Pode-se concluir que a tecnologia da informação e comunicação contribui para a Fênix Internet de uma maneira que ela passa a ser vital para o funcionamento da empresa.

### **2.2 - Identificação das Expectativas de Futuro Proporcionadas pelo Auxílio da Tecnologia da Informação e Comunicação**

As expectativas proporcionadas pela tecnologia da informação e comunicação da Fênix Internet é o crescimento da empresa, devido ao fato de ambas estarem interligadas.



### **2.3 - Intenção de Investimento em 2009 e 2010 em Tecnologia da Informação e Comunicação**

Os investimentos planejados para ser realizados entre os anos de 2009 e 2010 são:

- Criação de um HotSpot para uso dos clientes;
- Ampliação do ambiente físico da empresa para poder abranger melhor a demanda de portáteis;
- Melhoria no hardware das máquinas para poder atender o crescimento dos softwares de comunicação.

## **Capítulo 3 - Diagnóstico dos Principais Problemas e Sugestões de Melhoria**

### **3.1 – Suporte aos usuários**

#### **3.1.1 – Finalidade**

Fornecer suporte aos usuários da Fênix Internet, de modo a esclarecer todas as dúvidas e dificuldades que possam eventualmente apresentar na utilização dos aplicativos, tais como: Navegador de Internet, Planilha de Cálculo, Editor de Texto, Jogos, etc.

#### **3.1.2 – Problemas Identificados**

Usuários inexperientes, com pouca ou nenhuma prática na utilização de computadores.

#### **3.1.3 – Sugestões de Melhoria**

Nesse caso fica difícil propor algum tipo de melhoria, pois o objetivo da empresa não é dar treinamento aos usuários finais.

Uma possível solução seria elaborar dicas de utilização dos aplicativos mais comuns e deixar em local visível ao público.

## **3.2 - Suporte aos Funcionários**

### **3.2.1 – Finalidade**

Fornecer o suporte aos funcionários da lan-house, que se localizam na recepção, no esclarecimento de qualquer dúvida que venham a ter para melhor atender os clientes e orientá-los.

Além disso, realizar uma capacitação dos mesmos para que estes saibam como utilizar os equipamentos e softwares da lan-house.

### **3.2.2 - Problemas Identificados**

Nesse caso o problema é o mesmo ao de suporte aos usuários, funcionários com pouca ou nenhuma experiência no uso dos aplicativos e equipamentos.

### **3.2.3 - Sugestões de Melhoria**

Nesse caso a sugestão é a mesma ao de suporte aos usuários, elaborar dicas de utilização dos aplicativos mais comuns e deixar em local visível para que o funcionário possa utilizá-las.

### **3.3 – Manutenção dos Computadores da Lan-House**

#### **3.3.1 – Finalidade**

Esta atividade, que compreende a manutenção dos computadores da lan-house, está voltada diretamente para a preservação dos mesmos.

A manutenção preventiva é realizada regularmente, uma vez a cada dois meses. Nessa manutenção os equipamentos são abertos e é realizada a limpeza interna dos seus componentes, com a finalidade de minimizar os problemas ocasionados com o desgaste natural dos equipamentos e também os provocados por agentes externos, como por exemplo, acúmulo de poeiras dentro das máquinas.

Além da manutenção preventiva, também existe a corretiva, que acontece toda vez que um equipamento apresenta algum problema. Os problemas mais comuns encontrados são: funcionamento não adequado do cooler, que acaba por superaquecer o equipamento, queima de fusíveis dos estabilizadores, teclados e mouses com problemas e problemas de software, relacionados ao mau uso dos usuários e também causados por softwares maliciosos, como por exemplo, vírus e worms.

#### **3.3.2 - Problemas Identificados**

Nesse caso o grande problema encontrado é a danificação do equipamento, seja hardware ou software, por parte dos usuários devido à falta de experiência no manuseio dos mesmos e algumas vezes causada por vandalismo.

### **3.3.3 - Sugestões de Melhoria**

Uma solução seria elaborar dicas de utilização dos aplicativos mais comuns e deixar em local visível ao público, para os usuários com pouca experiência e para aqueles que depravam as máquinas, colocar regras de uso e as suas respectivas penalidades, também visíveis ao público.

## **3.4 - Manutenção dos Computadores**

### **3.4.1 - Finalidade**

Realizar a manutenção dos computadores, desktops e notebooks, dos clientes, como por exemplo, detecção de erros em hardware e softwares, substituição de peças danificadas, formatação, limpeza interna dos computadores, limpeza de disco, upgrade e update das máquinas, etc.

Além de realizar essa manutenção nos computadores, é também realizada a montagem dos mesmos, caso o cliente venha a comprar o computador ou alguma peça avulsa na loja.

### **3.4.2 - Problemas Identificados**

Há somente um computador utilizado para dar apoio a manutenção dos micros, ocorrendo às vezes computadores de clientes que ficam ociosos devido a existência de somente um computador.

### **3.4.3 - Sugestões de Melhorias**

A implementação de pelo menos mais um computador para dar esse apoio à manutenção dos computadores, evitando desta forma que haja computadores ociosos.

## **Capítulo 4 - Conclusões (Visão administrativa e Sistemática)**

A empresa Renan Raitano Piccinin (Fênix Internet) está buscando cada vez mais aprimorar seus recursos, para poder atender a demanda do mercado e garantir um serviço de qualidade a seus clientes.

Apesar de poder dividir a Fênix Internet em basicamente dois setores, o de manutenção de micros e o de lan house, eles se interligam, estão em constante comunicação.

A área onde foi realizado o estágio, manutenção de computadores e suporte técnico, é um ramo novo para a empresa, que contava antes somente com a lan house. Apesar de ser uma área nova, ela está bem desenvolvida, altamente capacitada a atender seus clientes.

Durante a realização desse estágio foram diagnosticados problemas e apresentados, juntamente com suas sugestões de melhorias.

A empresa está em constante crescimento, buscando resolver seus problemas e sempre buscando melhorar sua qualidade, com projetos de implementação de novos recursos.

As disciplinas que andaram em paralelo com a área do estágio foram arquitetura e organização de computadores, redes e sistemas operacionais.

Através do estágio é possível ter uma visão ampla dos processos de uma empresa, da interligação de seus setores e também adquirir uma visão para implantar melhorias.

## **Capítulo 5 - Segurança e Auditoria em Informática**

### **5.1 - Descrição do Projeto**

Este trabalho é focado em um comércio de computadores, onde este disponibiliza serviços tais como, acesso aos computadores para a realização de trabalhos, jogos e acesso a internet, além disso, possui também em suas dependências um local para manutenção e vendas de micros.

### **5.2 - Justificativa do Projeto**

O principal motivo para a realização desse projeto é estabelecer um vínculo entre a sala de aula e o mercado de trabalho, procurando por em prática as matérias ensinadas em sala de aula.

### **5.3 - Objetivos a serem alcançados**

O objetivo a ser alcançado por este projeto é estabelecer um paralelo entre a faculdade e o mercado de trabalho, permitindo desta forma aprimorar os ensinamentos da faculdade, pondo-os em prática e ajudar a empresa a alcançar seus objetivos.

### **5.4 - Riscos do Projeto**

O principal risco deste projeto é o atraso das reuniões com o supervisor do estágio, podendo ser desmarcadas várias vezes pela falta de tempo do supervisor do estágio.



### 5.5 - Orçamento do Projeto

<b>Etapa do Estágio</b>	<b>Horas Gastas para a Realização</b>
Entrevista I e Entrevista II	5
Caracterização da Empresa e Análise da Organização	10
Entrevista III	2
Características da Tecnologia da Informação e Comunicação na Empresa	8
Diagnóstico dos Principais Problemas e Sugestões de Melhorias (Visão Administrativa e Sistemática)	20
Conclusões (Visão administrativa e Sistemática)	25
Apresentação das Atividades Desenvolvidas (Visão Tecnológica)	25
Diagnóstico dos Principais Problemas e Sugestões de Melhoria (Visão Tecnológica)	15
Conclusões (Visão Tecnológica)	30

### 5.6 - Plano de Gerenciamento de Prazos

<b>Etapa do Estágio</b>	<b>Previsão de Entrega</b>	<b>Finalizado</b>
Caracterização da Empresa e Análise da Organização	31/03/2009	26/03/2009
Características da Tecnologia da Informação e Comunicação na Empresa	30/04/2009	28/04/2009
Diagnóstico dos Principais Problemas e Sugestões de Melhorias (Visão Administrativa e Sistemática)	29/05/2009	18/05/2009
Conclusões (Visão administrativa e Sistemática)	29/05/2009	25/05/2009
Apresentação das Atividades Desenvolvidas (Visão Tecnológica)	31/08/2009	10/08/2009
Diagnóstico dos Principais Problemas e Sugestões de Melhoria (Visão Tecnológica)	31/08/2009	31/08/2009
Conclusões (Visão Tecnológica)	30/09/2009	29/09/2009

## 5.7 - Descrição Detalhada da Infra-estrutura Lógica

Comércio de Informática: Neste setor a empresa realiza a venda de hardware e software para computadores. Contando com fornecedores de renome no mercado como a HP, LG, Intel, Nvidia e Microsoft, a Fênix possui equipamentos de qualidade a serem oferecidos ao cliente. Os produtos oferecidos vão desde pequenos mouses até notebooks, todo o equipamento necessário para implantar e manter uma rede, toda a linha da Microsoft de Sistemas Operacionais, além da linha Microsoft Office e para quem gosta de jogos, a Fênix conta com placas de vídeo de ultima geração no mercado.

Este setor conta com um funcionário, além de um computador e uma impressora a laser. O sistema operacional instalado é o Windows XP e também possui instalado um software gerenciador denominado Jmanager, responsável por gerenciar as vendas, compras, e mercadorias no estoque.

Manutenção de Computadores: Neste setor a empresa presta serviços de montagem e conserto de micros e notebooks. Ela conta em sua estrutura com uma bancada equipada com um computador para a realização de testes e funcionário para realizá-los.

Lan-house: Neste setor a empresa disponibiliza o acesso a computadores, que são equipados com impressoras, scanners, internet banda larga e todos os aplicativos necessários para que o usuário possa trabalhar ou se divertir com tranquilidade e facilidade. Ela conta também em sua estrutura com um local para acesso a internet banda larga a laptops e portáteis, além de possuir uma sala privativa com webcam e ar-condicionado.

Outros serviços como gravações de mídias e digitação de documentos também são oferecidos aos clientes.

Este setor conta com 2 funcionários, 30 computadores de alto desempenho para atender os mais exigentes usuários, 1 computador na recepção para cuidar de impressões rápidas e 1 computador exclusivamente para controle do tempo de acesso de cada usuário, controlado pelo software RCMS, além de possuir 2 impressoras e 1 scanner para acesso dos usuários e webcam na sala privativa.

### **5.8 - Descrição Detalhada dos Softwares Instalados/utilizados**

Toda a empresa seja a parte de comércio de computadores, manutenção de micros ou a lan-house conta com o sistema operacional Windows XP e o pacote de escritório Microsoft Office 2007.

Todos os micros da empresa são protegidos pelo firewall do Windows XP além possuírem instalado o antivírus AVG.

O setor de comércio de computadores e o de lan-house possuem softwares específicos para o gerenciamento. No setor de comércio de computadores esta instalado um software gerenciador denominado Jmanager, responsável por gerenciar as vendas, compras, e mercadorias no estoque. No setor da lan-house esta instalado o software RCMS, responsável por gerenciar o tempo de acesso dos usuários nos micros.

### **5.9 - Política de Segurança**

A primeira política de segurança é restringir o acesso ao sistema através de senha, evitando desta forma que funcionários de outro setor e que não possuam permissão acessem o sistema.

Os computadores na lan-house só são liberados para uso dos usuários mediante a permissão concedida pelo software RCMS através do funcionário responsável, além de ser necessário para o usuário entrar com seu login e senha para a liberação total do micro. O login e a senha são informações geradas através do cadastro realizado quando o usuário utiliza pela primeira vez a lan-house, além de serem cadastrados outros dados pessoais.

Todos os computadores são protegidos por um antivírus, o AVG, e pelo firewall do Windows XP, além de possuírem no-breaks.

O backup é feito uma vez por mês, onde são gravadas em CD as informações referentes a quantidade de acessos, a duração e quem acessou os micros além de todo o histórico de vendas e compras.

## **Capítulo 6 - Diagnóstico dos Principais Problemas e Sugestões de Melhoria (Visão Tecnológica)**

### **6.1 - Problemas Identificados**

1. Necessidade de implantar uma rede mais segura;
2. Necessidade de adquirir mais um computador para a manutenção;
3. Possibilidade de ofertar mais serviços aos usuários;
4. Falta de uma câmera de segurança na lan-house.

### **6.2 – Sugestões de Melhorias**

1. Aprimorar o sistema de segurança das permissões dos computadores e melhor proteção contra softwares maliciosos;
2. A implementação de pelo menos mais um computador para dar apoio à manutenção dos computadores, evitando desta forma que haja computadores de clientes ociosos;
3. Disponibilizar aos usuários mais freqüentes a possibilidade de criarem uma pasta particular no servidor, com a finalidade de gravarem seus dados com segurança;
4. Necessidade de implementar uma câmera de segurança na lan-house para identificar atos de vandalismo.

## **Capítulo 7 - Conclusões (Visão Tecnológica)**

A realização desse estágio teve uma contribuição extremamente positiva para ambos os lados, estagiário e empresa, pois através dele pude obter uma grande experiência de como funciona todos os processos que envolvem uma empresa. Pude também observar e conhecer um pouco mais sobre as estratégias e lógicas dos negócios da empresa, mesmo não sendo o foco, o setor onde realizei o estágio.

Além disso, disciplinas como Redes I, Redes II, Arquitetura e Organização de Computadores e Sistemas Operacionais, puderam ser utilizadas na prática. O conhecimento teórico destas disciplinas foi fundamental para o sucesso do estágio. Posso dizer que essas quatro disciplinas foram a base para a realização do estágio.

O estágio possibilitou-me adquirir uma visão crítica, analisar o ambiente em que estou inserido e ser capaz de ter perspectivas de futura, sugerir melhorias.

De uma forma geral, a realização desse estágio foi uma experiência em que pude crescer como profissional e pessoa.