



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**

**Grupo Redebrasil Gestão de ativos**

**WESLEY BITENCOURT LACERDA**

**Porto Alegre / RS Setembro/2019**



**FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA**

**Curso Técnico em Informática**

**Parecer SEC/CEED 007/2016 Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS**

**WESLEY BITENCOURT LACERDA**

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO (Grupo Redebrasil Gestão de ativos)**

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:  
Grupo Redebrasil Gestão de ativos Período: 22/05/2019 até o momento .**

**Porto Alegre / RS**

**Setembro/2019**

# APROVAÇÃO

---

Direção Geral da Escola Alcides Maya

---

Professor Orientador Estágio

---

Estagiário

## **AGRADECIMENTO**

Agradeço a ajuda de meu orientador, pela paciência e dedicação;

Agradeço a meus professores, que me auxiliaram e conduziram ao objetivo que tanto eu perseguia.

## SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO.....</b>                         | <b>5</b>  |
| <b>2 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA .....</b> | <b>6</b>  |
| <b>3 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>               | <b>7</b>  |
| <b>4 ATIVIDADES DE ESTÁGIO .....</b>             | <b>9</b>  |
| <b>4.1 Recursos Utilizados.....</b>              | <b>9</b>  |
| <b>5 CONCLUSÃO.....</b>                          | <b>10</b> |
| <b>REFERÊNCIAS .....</b>                         | <b>11</b> |

## **1 INTRODUÇÃO**

Este período de estágio supervisionado do curso técnico em informática na empresa grupo Redebrasil teve como objetivo aplicar o que foi aprendido durante as aulas do curso e aprender como uma empresa de grande porte funciona. Inicialmente situamos uma empresa do ramo de recuperação de crédito que opera num formato de contact center e no setor jurídico. O técnico em informática é a base para uma carreira na área da informática onde o profissional é preparado para lidar com diversas áreas da TI, como por exemplo a área de infraestrutura e do suporte técnico. As atividades prestadas no período do estágio são centralizadas no sistema de chamados que a empresa utiliza, onde é determinado a ordem que os chamados são analisados e para manter um registro das atividades de cada analista durante o expediente. Os chamados são realizados de duas maneiras, por acesso remoto ao computador ou prestando suporte local, onde varia de um problema no e-mail para um computador que não está funcionando. Para finalizar, uma avaliação pessoal e profissional é feita para verificar os resultados que foram obtidos nesse período de seis meses na empresa Grupo Redebrasil.

## **2 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA**

A empresa Grupo Redebrasil – Gestão de ativos foi fundada em 1995 por duas advogadas, Mariane Cardoso Macarevich e Rosângela Corrêa, a empresa é focada no ramo de recuperação de crédito que atende num formato de contact center com grandes setores contendo uma grande quantidade de operadores que realizam ligações o dia prestando atendimento à clientes de bancos como por exemplo: Bradesco, Itaú, Santander e Sicredi. É uma empresa nacionalmente conhecida contendo três unidades principais em dois estados: Rio Grande do Sul e

São Paulo, e outras filiais do setor jurídico em diversos outros estados, pois o Grupo Redebrasil é uma parceria entre a Cardoso & Correa, uma empresa focada em soluções jurídicas para recuperação de crédito. A Redebrasil tem a missão de transformar relacionamentos em resultados, a visão de ser referência em performance, qualidade, atendimento e relacionamento, também os valores que são: Simplicidade, integridade, gentileza, alegria, honestidade, criatividade e paixão por vencer.

### **3 REFERENCIAL TEÓRICO**

Conforme descrito por **(Araújo, 2014, on-line)**, e lido em **(COLUNISTA PORTAL - INFORMÁTICA E TECNOLOGIA, on-line)**, O técnico em informática é um profissional especializado no manuseio dos equipamentos de informática, como por exemplo o computador, este setor é uma parte vital de várias empresas, principalmente aquelas que dependem do uso de computadores para proceder com suas atividades diárias no trabalho. O suporte técnico é a área onde a grande maioria dos profissionais da TI começam suas carreiras no mercado de trabalho.

De acordo com CAMPOS, Iberê Moreira especialista em informática, o técnico precisa sempre estar se atualizando, mesmo após o término de seu curso, já que a tecnologia está atualizando constantemente, desde o princípio da informática é assim, foram surgindo novos cargos e novas práticas, como especialista em redes de computadores, segurança da informação ou analista de sistemas, isso tudo parte do técnico em informática.

O suporte técnico consiste em um serviço de prestação de assistência intelectual, tecnológica e material a um determinado cliente. Ou seja, por assistência intelectual, é considerado o conhecimento adquirido com base em estudo e experiência do profissional. Já a assistência tecnológica compreende serviços de manutenção, como revisões, regulagens, calibrações, consertos e atualizações de software, entre outros. A assistência material, por sua vez, inclui o fornecimento de peças de reposição.

O suporte técnico visa solucionar problemas relacionados a produtos tecnológicos. Ou seja, telefones celulares, televisores, aparelhos de som, computadores e softwares. Atualmente, a maioria das empresas oferece suporte técnico aos produtos que comercializam. Esse suporte pode ser gratuito ou não, fornecido via telefone, internet ou até mesmo presencialmente. Este último, também é conhecido como suporte in loco. Ele pode ser definido como uma prestação de serviços ou consultoria especializada, realizada no local em que o problema ocorre.

**(Gaidargi, 2018, online)**

Segundo o site (**Indeed.com.br, 2019**), que analisa a média salarial de acordo com o estado e conforme os trabalhadores informam no site, o salário inicial de um técnico em informática que atua na área do suporte técnico, recebe em média R\$ 1.378,00 (mil trezentos e setenta e oito reais), no Rio Grande do Sul, caso se especialize em outra área como, analista de infraestrutura, a média salarial do estado é de R\$ 2.838,00 (dois mil oitocentos e trinta e oito reais), atuam nesta área técnicos em informática que se destacam nas empresas, ou estudantes de curso superior relacionado a informática. Analista de sistemas, possuem cargos internos como, Júnior, Pleno e Sênior, cada um tem uma média salarial, Júnior sendo mais baixa e Sênior a mais alta, podendo passar dos R\$ 6.450,00 (Seis mil quatrocentos e cinquenta reais).

## **4 ATIVIDADES DE ESTÁGIO**

As atividades realizadas durante o período trabalhado, eram feitas a partir de um sistema de chamados, o GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique), um sistema gratuito de gerenciamento de ativos de TI, onde um requerente que tivesse acesso ao sistema poderia abrir um chamado descrevendo sua requisição ou problema a ser resolvido. O suporte trabalha com duas funções, o suporte N1 que é o suporte via acesso remoto, e N2 que é o suporte no local, quando não é possível realizar o suporte via acesso remoto, vamos até o local para verificar, caso não seja em nosso local de trabalho, encaminhamos para a equipe N2 da cidade solicitada. Se não for possível realizar os chamados por parte da equipe de suporte, devemos passar os chamados para as equipes de infraestrutura, automação, ou sistemas, para que eles possam realizar os chamados.

### **4.1 Recursos Utilizados**

Usamos o GLPI para abertura e verificação de chamados, para poder realizar os acessos remotos utilizamos programas como Radmin, que podemos verificar o problema juntamente com o requerente, TeamViewer, para pessoas que fazem Home Office, UltraVNC e UltraViewer para computadores que usam o sistema operacional Windows 10, e a área de trabalho remota do Windows quando não precisamos que o requerente veja o procedimento, instalação de programas podemos fazer pelos instaladores que estão no servidor de dados, ou utilizamos CDs ou pen drives.

## **5 CONCLUSÃO**

O período de serviço na empresa Grupo Redebrasil, está sendo excepcional, como trabalhamos em um ambiente com todas as equipes, infraestrutura, sistemas e telecomunicações, temos um grande aproveitamento e muita liberdade, podendo aprender não só sobre o suporte técnico, mas também sobre as rotinas e tarefas das outras equipes, ainda há muito para se aprender na empresa, pois estes meses que estou aqui ainda é pouco para entender o funcionamento completo da TI.

## REFERÊNCIAS

**ARAÚJO**, MANUEL JORGE BRANDÃO ESTÊVÃO, TÉCNICO EM INFORMÁTICA.

Disponível em:

[https://pt.wikipedia.org/wiki/T%C3%A9cnico\\_em\\_inform%C3%A1tica](https://pt.wikipedia.org/wiki/T%C3%A9cnico_em_inform%C3%A1tica) Acesso em 23/09/2019

**CAMPOS**, IBERÊ MOREIRA, O FUTURO DOS TÉCNICOS DE INFORMÁTICA.

Disponível em:

<http://www.revistapnp.com.br/conteudo.php?ar=1&Tipo=9&Cod=579&w=1366>

Acesso em 17/12/2019

**COLUNISTA PORTAL**, O QUE FAZ UM TÉCNICO EM INFORMÁTICA SEGUNDO PORTAL EDUCAÇÃO.

Disponível em:

<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/informatica/oque-faz-umtecnico-em-informatica/48767>

Acesso em 23/09/2019

**GAIDARGI**, JULIANA, ENTENDA COMO FUNCIONA O SUPORTE TÉCNICO DE

TI.

Disponível em: <https://www.infonova.com.br/artigo/suporte-tecnico-ti/>

Acesso em 19/12/2019

**INDEED**, SALÁRIOS: TÉCNICO DE INFORMÁTICA – RIO GRANDE DO SUL.

Disponível em: <https://www.indeed.com.br/salaries/t%C3%A9cnico-deinform%C3%A1tica-Salaries,->

[Rio-Grande-do-Sul](#)

Acesso em 26/12/2019

## DECLARAÇÃO

**Grupo Redebrasil Gestão de ativos** declara que o estagiário **WESLEY BITENCOURT LACERDA**, RG \_\_\_\_\_, realizou estágio curricular no Setor de Informática, no período de XX/XX/XXXX a XX/XX/XXXX, 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.

---

**Grupo Redebrasil Gestão de ativos**