



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

JONATHAN REINALDO AMARAL

URGETRAUMA PRONTO SOCORRO TRAUMATOLÓGICO LTDA

Porto Alegre / RS

Julho/2019



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA

Curso Técnico em Informática

Parecer SEC/CEED 007/2016

Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

JONATHAN REINALDO AMARAL

URGETRAUMA PRONTO SOCORRO TRAUMATOLÓGICO LTDA

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: Urgetrauma Pronto Socorro Traumatológico Período:
25/01/2018 a 06/07/2019**

Porto Alegre / RS

Julho/2019

APROVAÇÃO

Direção Geral da Escola Alcides Maya

Professor Orientador Estágio

Estagiário

AGRADECIMENTO

Agradeço a todos os professores que ministraram aula no curso de técnico de informática onde compartilharam seus conhecimentos de forma clara, intuitiva e motivadora para o desenvolvimento e aprendizado dos alunos.

Agradeço a meus familiares pelo apoio e motivação.

Agradeço aos amigos e colegas de trabalho pelos conhecimentos compartilhados, orientações e motivação para eu ir atrás dos meus sonhos e objetivos e evoluir na carreira de trabalho cada vez mais.

SUMÁRIO

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

1 INTRODUÇÃO

Este relatório tem por finalidade apresentar meu desenvolvimento no estágio curricular e descrever minhas atividades desempenhadas como Técnico de informática nas áreas de suporte técnico 25/01/2018 a 06/07/2019, na empresa Urgetrauma de Porto Alegre – Brasil.

Apresento, inicialmente, brevemente a empresa, sua história e produtos, sua estrutura organizacional e unidades.

Posteriormente, discorro sobre: Referencial teórico; Atividade de estágio; Recursos utilizados; Conclusão e referências.

Por fim, analiso minha participação como estagiário Técnico de informática, exponho minhas conclusões sobre os resultados obtidos, dificuldades encontradas e experiências vivenciadas.

2 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

A Urgetrauma foi inaugurada em dezesseis de junho de mil novecentos e oitenta e seis, é uma empresa com fins lucrativos direcionada para a área de saúde prestando serviços nas especialidades de Traumatologia, Ortopedia, Fisioterapia e Radiodiagnóstico. O atendimento em nível ambulatorial é realizado diariamente, das 8h00 às 21h00 de 2ª a 6ª feira, finais de semana 9h00 às 21h00, na matriz Av. Assis Brasil, 2959, em Porto Alegre.

A fisioterapia encontra-se num prédio à parte, proporcionando maior conforto num espaço amplo – 480 m². Localizado na Rua Fransisco Trein, 186, em Porto Alegre, atendendo de segunda a sexta, das 7h30 às 21h as especialidades de fisioterapia traumatológica entre outras como, Reeducação Postural Global (RPG), Hidroterapia, Terapia Manual e Academia.

A empresa mantém convênio com 107 entidades. Os atendimentos prestados nos últimos cinco anos perfazem em média 8000 atendimentos mês. Possui um cadastro de março de mil novecentos e noventa e três a agosto de dois mil e dez de mais de 399.000 pacientes somente na matriz, e de mais de 1.400.000 atendimentos em todas as suas unidades de negócios. Os dados são a partir 1993, ano da mudança do sistema operacional.

Conta com uma equipe composta de 148 colaboradores. Destes, 38 são médicos especializados em Ortopedia, Traumatologia e outras especialidades, dois sócios, um deles médico e outro Administrador de Empresas. Todos os colaboradores fazem parte do processo de gestão participativa adotado pela Urgetrauma em 1992, quando iniciou a descrição de suas diretrizes.

Seus recursos humanos estão em permanente qualificação, mantendo em funcionamento programas de treinamento e desenvolvimento, cursos e seminários internos e externos. Conceituada pelo espírito empreendedor e inovador, distingue-se pela qualidade na prestação de seus serviços, e se mantém líder em seu mercado de atuação.

É o primeiro e único serviço de traumatologia a receber o Diploma de Distinção, conferido pelo Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade do Rio Grande do Sul, em cinco anos consecutivos e o troféu destaque saúde 2002 em assistência clínica.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

O livro Introdução a Informática traz uma abordagem geral a respeito da área de informática no mercado atual. O texto enfoca a tecnologia e suas aplicações, discute questões éticas e os impactos sociais da tecnologia da informação, dando ênfase também ao tema "conectividade". Os autores tratam de temas relacionados aos sistemas operacionais para microcomputadores, hardware e comércio eletrônico (e-commerce), bem como o novo material sobre a ética. 'Introdução à Informática' traz entre outros temas, fabricação de microchips, softwares aplicativos, sistemas operacionais e é recomendado aos alunos dos cursos de administração, contabilidade e economia e também para qualquer pessoa, profissional ou não, interessada em entender a tecnologia nos dias de hoje.

Tanenbaum (2003) "Podem ser usadas fibras ópticas, micro-ondas, ondas de infravermelho e satélite de comunicações. Nem a Internet nem a World Wide Web é uma rede computadores; isso porque a Internet não é uma única rede, mas uma rede de redes, e a Web é um sistema distribuído que funciona na Internet".

Redes de Computadores traz uma abordagem as redes desenvolvidas a partir de 1990. Entretanto, há partir do ano 2000 também há uma grande quantidade de novos desenvolvimentos. O mais importante é o enorme crescimento das redes sem fio, incluindo 802.11, loops locais sem fio, redes celulares 2G e 3G, Bluetooth, WAP, i-mode e outras. Acompanhando essa tendência, foi acrescentado uma grande quantidade de material sobre redes sem fio.

Segundo Tanenbaum (2003) "A fusão dos computadores e das comunicações teve uma profunda influência na forma como os sistemas computacionais eram organizados".

Vangller (2017) "Segurança da informação está relacionada à proteção de um conjunto de dados, no sentido de preservar o valor que estes dados possuem para um indivíduo ou uma organização".

Segurança da Informação é um tema muito abordado atualmente, ainda mais com o crescimento e desenvolvimento de novas tecnologias. É de vasta necessidade que um chefe de informática, chefe de empresa, diretor de alto nível de empresas deem visibilidade para esse assunto, com o mercado da tecnologia crescendo cada

vez mais, novas oportunidades e vulnerabilidades também crescem junto, por isso a importância da segurança nas redes interna, máquinas de usuários, redes sem fio, servidores, sempre deve ter bastante atenção aos cuidados dos responsáveis encarregados para que não haja supostas falhas em sistemas, invasões indesejadas, roubos de identidade e outros empecilhos indesejados.

A Segurança da Informação se refere à proteção existente sobre as informações de uma determinada empresa ou pessoa, isto é, aplica-se tanto às informações corporativas quanto às pessoais. (Vangler, 2017, p11.)

Help Desk (em português "balcão de ajuda") é um termo da língua inglesa que designa o serviço de apoio a usuários para suporte e resolução de problemas técnicos de informática, telefonia e tecnologias de informação. Este apoio pode ser tanto dentro de uma empresa (profissionais que cuidam da manutenção de equipamentos e instalações dentro da empresa), quanto externamente (prestação de serviços a usuários) (MELENDEZ FILHO, 2011).

O Help Desk é um serviço que pode ser prestado tanto por uma empresa especialista quanto equipe própria da empresa. Ele consiste em resolver problemas de TI que ocorrem na rotina dos usuários que utilizam TI para desempenhar seus trabalhos. O analista de Help Desk atende as solicitações dos clientes por telefone, e-mail ou até mesmo via acesso remoto ao ambiente do cliente (MELENDEZ FILHO, 2011).

4 ATIVIDADES DE ESTÁGIO

As atividades exercidas no estágio foram: Manutenção, substituição e diagnóstico de hardwares, formatação de computadores, Backup, Antivírus, reinstalação de drivers, organização de cabeamento estruturado em switches, raques, pontos lógicos, centrais telefônicas e centrais de rede, Implementação de projetos de redes, Manutenção de impressoras e configuração de impressoras em Rede, Gerenciamento de usuários no Active Directory, Gerenciamento de distribuição DHCP, orçamentos e cotações, Gerenciamento de Licenças de software, Controle de estoque de equipamentos, Atividades de Help Desk, Revisão de nobreak, Instalação e suporte de software Microsoft e interno.

4.1 Recursos Utilizados

Utilizado os seguintes softwares:

Treesize, para localizar os maiores arquivos que ocupam espaço no disco rígido.

Vopt9, usado para desfragmentação e faz limpeza de resíduos relevantes do computador.

TeamViewer, uso em acesso remoto, compartilhamento de área de trabalho, conferência online e transferência de arquivos entre computadores.

Lazersoft, utilizado para fazer reparação de sistemas corrompidos, quebras de senha no caso de esquecimento pelo usuário, remoção de vírus e diagnóstico de discos rígido corrompidos.

Rufus, para criar pen drive bootável dos sistemas operacionais (SO)

5 CONCLUSÃO

No curso técnico de informática, recebemos uma visão geral da área para depois ver qual nos interessamos mais para se especializa, um estágio na qual a especialização que escolhemos é fundamenta para o desenvolvimento e aprendizado. Nessa trajetória de estágio aprendi bastante pratica e conhecimento técnico, lidar com colegas internos e clientes externos, de forma que as pessoas se sintam satisfeitas com o resultado. O decorrer desse caminho fui tendo mais visão de outras especializações que não foram apresentadas no curso, então foi demasiadamente necessário realizar estágios para se aperfeiçoar as habilidades técnicas e melhorar pessoalmente.

Posso concluir, então, que o estágio foi uma grande oportunidade de complementar e aperfeiçoar a formação acadêmica, experiências profissionais e pessoais. Além de possibilitar uma primeira experiência profissional, temos a oportunidade de vivenciar o dia-a-dia empresarial nos diversos âmbitos, aumentar a nossa rede de contatos e adquirirmos uma preparação para o futuro mercado de trabalho. Por fim, afirmo que o estágio na Urgetrauma foi enriquecedor e contribuiu muito para o meu desenvolvimento como Técnico de informática e como pessoa.

REFERÊNCIAS

CAPRON, H. L.; JOHNSON, J. A.. **Introdução a Informática**. Universidades: Pearson, 2014.

FONTES, Edison. **Segurança da Informação**. Internacional: Saraiva, 2012.

FRAGA, Bruno; VANGLLER, Thompson. **Técnica de invasão**. Londres: Obra Pessoal, 2017.

MELENDEZ FILHO, R. **Help Desk** Corporativo. São Paulo: Novatec, 2011.

TANENBAUM, Andrew S.; WETHERALL, David. **Redes de Computadores**. Universidades: Pearson, 2011.

ATESTADO DE ATIVIDADES, PERÍODO E CARGA HORÁRIA

DECLARAÇÃO

URGETRAUMA PRONTO SOCOR TRAUMATOLÓGICO LTDA declara que o estagiário **Jonathan Reinaldo Amaral, RG**

_____, realizou estágio curricular no Setor de Informática, no período de 25/01/2018 a 06/07/2019, cumprindo carga horária diária de 6 (horas em extenso) horas e carga horária total igual ou superior a 400 (quatrocentas) horas.

Atividades desempenhadas: Manutenção de computadores e redes de computadores, suporte ao usuário presencial e remoto, implantação de projetos e atividades administrativas.

Avaliação: Satisfatória () Não Satisfatória ()

Porto Alegre, xx de xx de xxxx.

URGETRAUMA PRONTO SOCORRO TRAUMATOLÓGICO LTDA
ELAINE PADOAN



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA
 Curso Técnico em Informática
Parecer SEC/CEED 007/2016
 Rua Dr. Flores 396 - Centro - POARS

Ficha de Avaliação

Nome do estagiário(a):

Orientação para o preenchimento desta ficha:

- 1- Ler atentamente cada item e atribuir uma nota de 1 a 5.
- 2- Cientificar o (a) estagiário (a) das notas atribuídas, assinando a ficha juntamente com o (a) estagiário(a).
- 3- Entregar esta ficha para o (a) estagiário(a).

Quesito	1	2	3	4	5
Pontualidade					
Assiduidade					
Cordialidade					
Colaboração					
Iniciativa					
Acato de Sugestões					
Desempenho durante o trabalho					
Conhecimento do conteúdo na área de atuação					
Relacionamento com os funcionários					
Utilização com clareza e domínio dos Softwares					
Opera equipamentos de informática com segurança					

Você aceitaria o(a) estagiário(a) como profissional atuando em sua empresa?

Carimbo e Assinatura da Empresa

Para uso da Escola