



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

Foxter Cia. Imobiliária

André Ramon de Albuquerque

Porto Alegre / RS

04/2020



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA

Curso Técnico em Informática

Parecer SEC/CEED 007/2016

Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

André Ramon de Albuquerque

Foxter Cia. Imobiliária

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:
Empresa: “Foxter Cia. Imobiliária”
Período: 15/março/2020

Porto Alegre / RS

04/2020

APROVAÇÃO

Direção Geral da Escola Alcides Maya

Professor Orientador Estágio

Estagiário

AGRADECIMENTO

Agradeço primeiramente à minha família e namorada, que sempre estiveram ao meu lado e me apoiaram nessa jornada da minha vida.

Agradeço ao meu orientador, pela ajuda e por estar do meu lado nesta caminhada.

Agradeço aos meus professores, pois sem eles nada disso estaria acontecendo e eu não estaria aqui hoje.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	5
2	DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	6
3	REFERENCIAL TEÓRICO	7
4	ATIVIDADES DE ESTÁGIO	8
4.1	Recursos Utilizados.....	8
5	CONCLUSÃO.....	9
	REFERÊNCIAS	10
	APÊNDICE	Erro! Indicador não definido.
	ANEXO	11

1 INTRODUÇÃO

Este relatório descreve as atividades realizadas no estágio obrigatório de Técnico em Informática, na empresa Foxter Cia. Imobiliária, que teve como objetivo o crescimento e a prática na área de Suporte Técnico.

A seguir, serão fornecidas informações sobre a experiência profissional que foi adquirida nas aulas e no trabalho.

Para finalizar são feitas algumas considerações finais (conclusões) de forma a contribuir com a melhoria dos serviços já existentes.

2 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Foxter Cia Imobiliária é uma empresa focada em oferecer soluções imobiliárias completas aos seus clientes e parceiros. Sempre com atendimento diferenciado, moderno, conectado

A Foxter (Foi fundada em 2013 pelo João Bergamini, Felipe Engel, Cristiano Maia, Fernando Erhart e Eduardo Klepzig com a missão de crescer no ramo imobiliário, trazendo modernidade para um cenário já ultrapassado. Com isso, se tornando a maior referência em vendas de imóveis no sul do Brasil.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

O Suporte técnico é uma das funções mais importantes que a empresa pode ter, por ser responsável por várias atividades importantes que dão andamento no dia a dia da empresa, quem trabalha nessa área carrega uma responsabilidade gigantesca.

Realizando tarefas como teste de hardware e software, atualizações em geral, instalação de pacotes de programas e sistemas operacionais, backups de arquivos e banco de dados, entre outras.

O profissional de Suporte Técnico não tem todo o conhecimento da tecnologia, mas precisa ter o suficiente para o que a empresa oferece e trabalha. Não foge muito de um atendimento ao cliente, pois trabalha diretamente com o público, presencial ou remotamente.

4 ATIVIDADES DE ESTÁGIO

No estágio tive diversas oportunidades de colocar em prática o que estudei no curso, como cabeamento, configurações de WiFi, projetos de melhorias do site da empresa, uso diário do pacote Office, explicações sobre como funciona a internet e para que cada peça do computador/notebook funciona.

Tive também a oportunidade de aprender coisas novas trabalhando diretamente com pessoas, presencialmente, por telefone e até mesmo remotamente por meio de softwares, lidando diariamente com rotinas bem diversificadas, sempre tendo algo novo para fazer.

4.1 Recursos Utilizados

O principal para nossa rotina de trabalho são os computadores e telefones, sem eles o essencial não seria feito. Trabalhamos também diversas vezes com softwares de câmeras e chat, para podermos nos comunicar.

O Samba é a principal ferramenta de armazenamento e backup dos funcionários e clientes, junto com o AnyDesk (para ajudar remotamente) são uma das coisas mais usadas no dia a dia da empresa, na nossa área de TI.

5 CONCLUSÃO

Foi uma ótima experiência onde pude crescer pessoalmente e profissionalmente, aprendi a conviver e trabalhar em equipe, com supervisores muito atenciosos que sempre me ajudaram quando eu precisei e nunca se negaram a nada. Tive alguns conflitos e algumas dificuldades dentro da área de suporte, mas graças à minha insistência e o aprendizado que tive no curso, consegui contornar todas as barreiras para ficar extremamente satisfeito com o que apresentei.

Para minha vida pessoal, adquiri muita paciência. Trabalhando direto com pessoas e clientes me exigiu muita dedicação, calma e atenção para poder explicar e ensinar da melhor maneira possível, sempre educadamente e sem se exaltar, podendo conviver em harmonia com todos sempre.

REFERÊNCIAS

Clube do Hardware. **Iniciante em Suporte.** Disponível em: <<https://www.clubedohardware.com.br/forums/topic/1056787-iniciante-em-suporte-t%C3%A9cnico/>>. Acesso em: 12 jan. 2020.

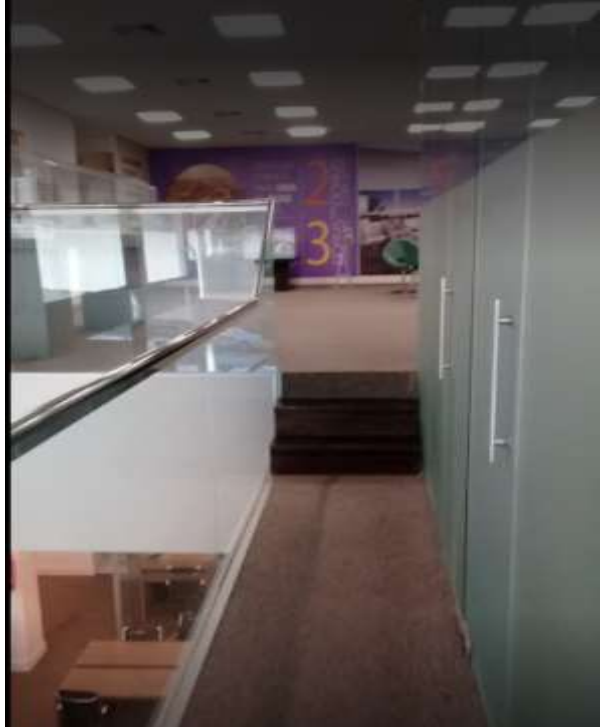
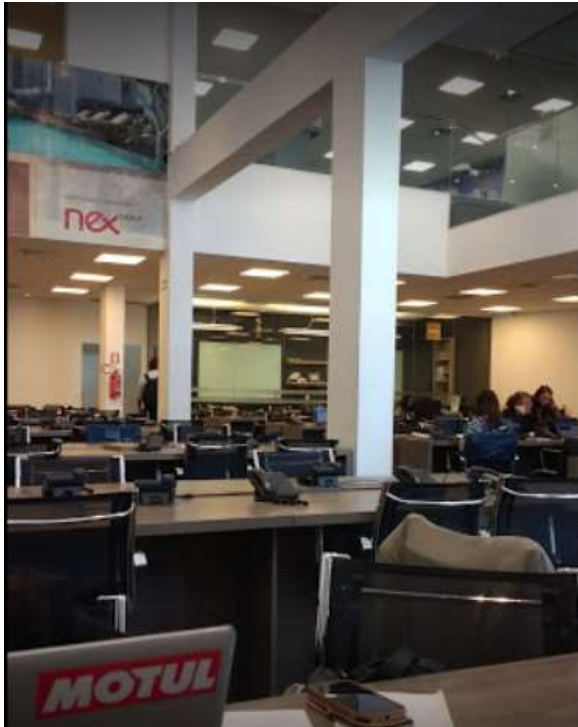
Colunista Portal, Informática e Tecnologia. **Suporte Técnico em Informática: O que faz, áreas de atuação e salários.** Disponível em: <<https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/informatica/suporte-tecnico-em-informatica-o-que-faz-areas-de-atuacao-e-salarios/51076>>. Acesso em: 04 mar. 2020

Desk Manager. **O Guia do Suporte Técnico: Aprenda tudo sobre o assunto.** Disponível em: <<https://blog.deskmanager.com.br/suporte-tecnico/>>. Acesso em: 05 jan. 2020.

Escola Superior de Redes. **Formação de Suporte Técnico.** Disponível em: <http://www.gestoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/proinfo/formacao_suporte_tecnico_proinfo_esr.pdf>. Acesso em: 30 jan. 2020.

Novatec Editora. **Implantação de Help Desk e Service Desk.** Brasil, 2008.

ANEXO



ATESTADO DE ATIVIDADES, PERÍODO E CARGA HORÁRIA

DECLARAÇÃO

NOME DA EMPRESA declara que o estagiário **NOME DO ALUNO**, RG XXXXXXXXXXXXX, realizou estágio curricular no Setor de XXXXX, no período de dia/mês/ano a dia/mês/ano, cumprindo carga horária diária de **XX** (horas em extenso) horas e carga horária total igual ou superior a 400 (quatrocentas) horas.

Atividades desempenhadas: Ex: manutenção de computadores e redes de computadores, criação de sites, suporte ao usuário. (Neste campo deverá descrever as atividades desempenhadas no estágio informado no Relatório Final de Estágio.)

Avaliação: Satisfatória () Não Satisfatória ()

Porto Alegre, xx de xx de xxxx.

**(NOME DA EMPRESA
E NOME DO RESPONSÁVEL PELA EMPRESA)**

**(CARIMBO DA EMPRESA E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL PELA
EMPRESA (SETOR))**



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA

Curso Técnico em Informática

Parecer SEC/CEED 007/2016

Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

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