



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

**PODER JUDICIÁRIO -
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

VIVIANE GOMES DO NASCIMENTO

**Porto Alegre / RS
Mar/2020**



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA

Curso Técnico em Informática

Parecer SEC/CEED 007/2016

Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

VIVIANE GOMES DO NASCIMENTO

Poder Judiciário -Tribunal de Justiça

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 Moreira

Direção da Escola Alcides Maya: Devanir Oss Emer Eizerik

Empresa: Poder Judiciário - Tribunal de Justiça

Período: 19/10/2018 a 17/03/2020

Porto Alegre / RS

Mar/2020

APROVAÇÃO

Direção Geral da Escola Alcides Maya

Professor Orientador Estágio

Estagiário

AGRADECIMENTO

Agradeço a minha mãe, que me incentivou a continuar e a ter forças.

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

Agradeço aos meus colegas de trabalho contribuíram para eu ter mais conhecimentos e que tiveram paciência em me auxiliar nas dúvidas.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	7
3 REFERENCIAL TEÓRICO	8
3.1 <i>Técnico em informática</i>	8
3.2 <i>Suporte Técnico</i>	8
4 ATIVIDADES DE ESTÁGIO	9
4.1 <i>Recursos Utilizados</i>	9
5 CONCLUSÃO	11
REFERÊNCIAS	12

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório descreve as atividades realizadas no estágio supervisionado do curso Técnico em Informática, desenvolvidas na empresa Poder Judiciário Tribunal de Justiça que teve como objetivo principal adquirir maior conhecimento prático e técnico na área de Suporte Técnico, o qual foi realizado no período de 19 de outubro de 2018 à 17 de março de 2020.

As atividades realizadas foram acompanhadas pelo setor de Alfra (Atendimento em Infraestrutura), com tarefas relacionadas a instalações e configurações de softwares e manutenções e montagem de computadores.

2 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

O estado brasileiro é composto por três Poderes que desempenham determinadas funções. São Poderes independentes e harmônicos entre si: Executivo, Legislativo e Judiciário. As funções do Poder Judiciário são desempenhadas por seus órgãos, nas esferas federal e estadual, em primeiro e segundo grau de jurisdição.

Na esfera estadual, o Poder Judiciário do Rio Grande do Sul é composto por: Tribunal de Justiça; Tribunal Militar do Estado; Juízes de Direito; Tribunais do Júri; Conselhos da Justiça Militar; Juizados Especiais; Pretores e Juízes de Paz.

No TJ existe a Direção Geral que comanda e toma as decisões. Dentro da Direção Geral tem as subdireções, Direção de Gestão de Pessoas, Direção de Logística, Direção Financeira, Direção Judiciária e Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação.

A Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação é dividida em 5 departamentos, um deles é o Departamento de Suporte e dentro dele existe o Serviço de suporte dividido em 6 seções, Seção de Registro e Movimentação, Seção de Provisionamento, Seção de Atendimento em Sistemas Judiciais, Seção de Atendimento de Sistemas Administrativos, Seção de Atendimento ao Público Externo e Seção de Atendimento Especializado em Infraestrutura.

Seção de Atendimento Especializado em Infraestrutura é o setor que presta atendimento em terceiro nível para incidente, remota e presencialmente, que afetem a infraestrutura de tic do poder judiciário, cria e mantém, em conjunto com o escritório de governança, procedimentos de atendimento especializado à infraestrutura de tic, desenvolve e ministra, em conjunto com o escritório de capacitação técnica, treinamentos sobre os recursos de infraestrutura tendo como público-alvo as equipes da dtic, coordena o atendimento de suporte técnico para o segundo grau.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Técnico em informática

É o profissional responsável por realizar configurações de sistemas informáticos, pela montagem e manutenção de computadores, verificar as causas de falhas na programação de computadores, configuração de redes e softwares, desenvolver programas de computadores que são unidos aos bancos de dados, Internet, e rede de computadores. Sendo responsável pelo comando de dados e redes de computadores.

Como é uma área extremamente ampla no mercado e que oferece diversas oportunidades, o técnico pode desde a possibilidade de atuar por conta própria ou prestar serviços a empresas, trabalhando com operação e manutenção de computadores, *Suporte Técnico*, Administração de redes, Desenvolvimento de softwares e aplicativos.

3.2 Suporte Técnico

É o serviço que acompanha o atendimento ao usuário, presta assistência para instalação, sistemas operacionais, configuração e manutenção de software e hardware, realiza testes de funcionamento.

3.2.1 Dicas para um bom atendimento

São essenciais algumas práticas para um bom atendimento, afinal, o técnico em suporte são os profissionais que terão contato direto com os clientes e usuários de TI. Segue abaixo algumas dicas: entender quais necessidades você, como atendente ou analista de suporte, deve suprir. Ao se comunicar, deve-se usar uma linguagem clara e eficaz. Procurar prestar um suporte técnico ágil. Ter conhecimento pleno do sistema que é utilizado, assim você saberá exatamente como prestar o suporte ideal.

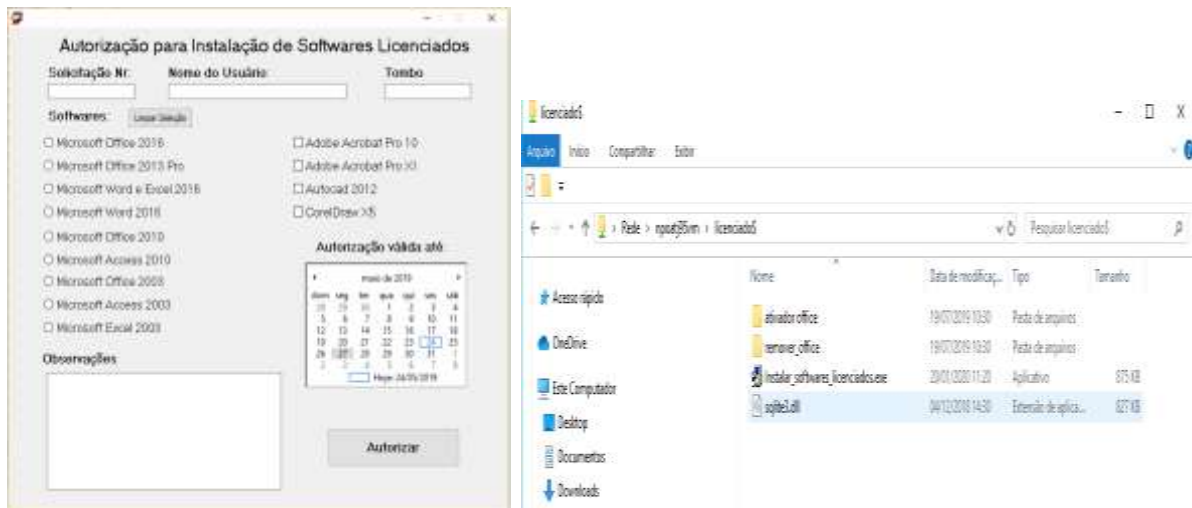
4 ATIVIDADES DE ESTÁGIO

Durante esse 1 ano e 5 meses estagiando no Tribunal, exerci várias atividades, como instalações e configurações de sistemas operacionais e aplicativos, atendimento aos usuários e Help Desk, atendimento local e remoto a usuários, instalação e substituição de equipamentos, pesquisa e resolução de problemas em ambientes de rede, elaboração e documentação de procedimentos específicos.

4.1 Recursos Utilizados

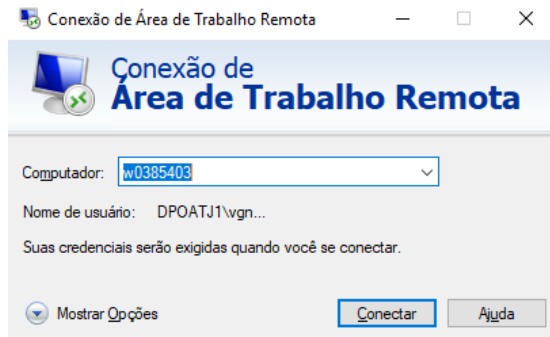
4.1.1 Instalação de softwares

Para as instalações de softwares, existe um aplicativo pelo setor Alnra que autoriza a instalação. Depois de autorizado, basta ir ao caminho de rede e rodar o executável.



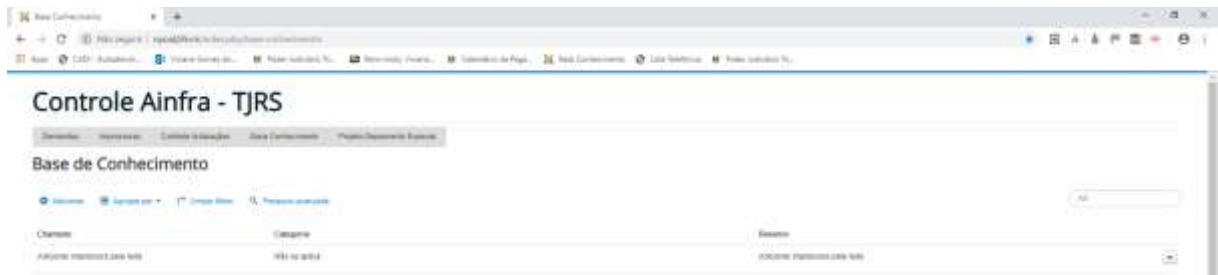
4.1.2 Atendimento remoto

Os atendimentos remotos são feitos pela área de trabalho remota do Windows.



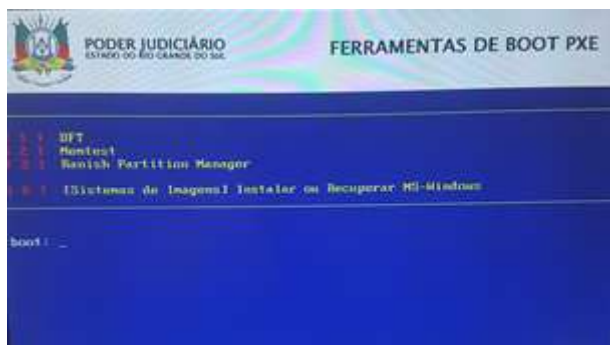
4.1.3 Base de Conhecimento

A base de conhecimento serve para ajudar e facilitar o trabalho, nela consta os passos a passos para realizar cada procedimento. Ela é feita e atualizada pelos estagiários.



4.1.4 Baixa de imagem

Para fazer a baixa de imagem nos computadores, deve-se apertar a tecla F12.



5 CONCLUSÃO

Este relatório teve como objetivo, descrever as atividades exercidas durante o período de estágio, demonstrando alguns meios que foram utilizados para as suas realizações.

Estagiar no TJRS me proporcionou o aperfeiçoamento dos conhecimentos que foram adquiridos em sala de aula e novas descobertas sobre o mundo da TI. A experiência foi muito satisfatória, pois mesmo que houvessem erros, busquei aprimorar todo dia, tanto profissionalmente como pessoalmente.

REFERÊNCIAS

Poder Judiciário Tribunal de Justiça. **História do Poder Judiciário**. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/site/poder_judiciario/historia/historia_poder_judiciario/>. Acesso em: 17 set. 2019

Wikipédia. **Técnico em informática**. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/T%C3%A9cnico_em_inform%C3%A1tica> Acesso em: 12 de mar 2020.

Alcides Maya. **Como é o mercado de trabalho para o técnico em informática?** Disponível em: <<https://alcidesmaya.edu.br/tecnico-em-informatica/como-e-o-mercado-de-trabalho-para-o-tecnico-em-informatica/>> Acesso em: 12 de mar 2020.

Wikipédia. **Suporte técnico**. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Suporte_t%C3%A9cnico> Acesso em 12 de mar 2020.

Portal educação. **Suporte Técnico em Informática**. 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 12 de mar 2020.

Pode Judiciário Tribunal de Justiça. **DITIC - Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação**. Disponível em: <<https://www.tjrs.jus.br/novo/institucional/direcoes/ditic/>> Acesso em 13 de mar. 2020