



**FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA**

**Curso Técnico em Informática**

Parecer SEC/CEED 554/2017  
Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

## **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO**

**CNFI REVISÕES DOCUMENTAIS LTDA**

**BRUNO MOSSMANN ALMEIDA**

**PortoAlegre /RS**  
**Outubro/2019**



**FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA**

**Curso Técnico em Informática**

Parecer SEC/CEED 554/2017

Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

**Bruno Mossmann Almeida**

## **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO**

### **CNFI Revisões Documentais 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: CNFI Revisões Documentais Ltda**

**Período: 23/04/2018 a 22/10/2019**

**Porto Alegre / RS**

**Outubro/2019**

# **APROVAÇÃO**

---

Direção Geral da Escola Alcides Maya

---

Orientador Estágio

---

Estagiário

## **AGRADECIMENTO**

Agradeço a ajuda de meu orientador, pela paciência e dedicação a mim dispensada.  
Agradeço aos meus professores, que me auxiliaram e conduziram ao objetivo que tanto eu perseguia.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	05
<b>1 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO</b>	06
<b>2 EMBASAMENTO TEÓRICO</b>	07
<b>3 ATIVIDADES DE ESTÁGIO</b>	08
<b>4 RECURSOS UTILIZADOS</b>	09
<b>CONCLUSÃO</b>	10
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	11

# INTRODUÇÃO

---

O presente relatório descreve as atividades realizadas no estágio supervisionado do curso Técnico em Informática, desenvolvidas no grupo Confidor, que teve como **objetivo principal** adquirir maior conhecimento prático e técnico na área de Informática (Suporte, apoiando nos procedimentos operacionais dos ciclos de manutenção de computadores, notebooks, impressoras e softwares).

Inicialmente situamos o grupo Confidor:

O embasamento teórico traz algumas informações a respeito das produções teóricas realizadas na área de Desenvolvimento humano.

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

# 1 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

---

## Confidor

O estágio supervisionado foi realizado no grupo Confidor, localizado na Travessa Azevedo, 178, Porto Alegre, cuja razão social é CNFI Revisões Documentais Ltda no setor de Suporte da Tecnologia da Informação, com duração de 1 ano e 10 meses.

Supervisionado por Iago Luvizetto da Silva – Coordenador da TI.

### 1.1 Histórico

Figura -1 - Logo da Empresa



Fonte: Confidor.Institucional.

De acordo com esclarecimento fornecido pela empresa, Confidor compreende um grupo de sociedades profissionais especializadas em Auditoria, Assessoria Empresarial e Corporativa, Planejamento Tributário, Consultoria Jurídica e Contabilidade, liderado por profissionais de longa trajetória nestas áreas, atuando com foco no atendimento a clientes nacionais e internacionais, de diferenciados segmentos de atuação.

A Confidor é reconhecida pela excelência de foco na prestação de serviços, mediante soluções otimizadas para as necessidades do cliente, em padrão “taylor-made”. Mantém um relacionamento sólido e estreito com os clientes, no Brasil e no exterior, participando ativamente em suas necessidades cotidianas e contribuindo para a otimização de soluções estratégicas. A empresa presta serviços a empresas que atuam em diversos segmentos, desde empresas em estado emergente até organizações já consolidadas no mercado. Adicionalmente à equipe técnica especializada, conta com uma sólida infraestrutura em T.I.

Para o aprimoramento dos serviços, focar no acompanhamento de todas as fases do projeto, desde o planejamento até a implementação efetiva e controle. Em um trabalho conjunto, identifica as necessidades do cliente, analisa a situação corrente, detecta pontos críticos e de risco bem como possibilidades potenciais, desenvolve estratégias, participa da operacionalização e implementação das soluções, controlamos e analisa os resultados.



## 2 EMBASAMENTO TEÓRICO

---

O Embasamento ao cargo do suporte técnico é responsabilidade do setor de TI em manter a estabilidade dos serviços prestados, oferecendo apoio, esclarecimentos, manutenções preventivas e corretivas. Existem dois principais modelos de atendimento a clientes e usuários de TI:

- 1- Remoto (através de e-mail, telefone, chat, e uso de ferramentas de acesso remoto e presencial);
- 2- Uma das obrigações primárias do setor é garantir o bom funcionamento dos equipamentos através da manutenção preventiva. Essa, por sua vez, não é restrita aos componentes físicos e dispositivos, mas também ao licenciamento e atualização de software e sistemas operacionais.
- 3- Podemos atribuir três funções básicas ao cargo de suporte de TI;
  - 1- Corrigir problemas de infraestrutura;
  - 2- Atender aos chamados dos usuários;
  - 3- Garantir a disponibilidade;
  - 4- Estabilidade e atualização

### 3 ATIVIDADES DE ESTÁGIO

---

As atividades desenvolvidas durante o período de estágio foram no auxílio da montagem e desmontagem de computadores, programador, resolução de problemas nos servidores de email, como Gmail e Hotmail, resolução de problemas buscada em fóruns, acesso e criação de máquinas virtuais no Azure, diagramas para fazer um mapeamento da empresa, armazenamentos de projetos no GitHub, orçamentos de notebooks e artigos de informática, compiladores de linguagens de programação e suporte geral ao usuário.

Gmail:

O Gmail (também Google Mail) é um serviço gratuito de webmail criado pela Google em 2004. Por padrão, o Gmail está configurado para usar o HTTPS, um protocolo seguro que fornece comunicações autenticadas e criptografadas. Atualmente novos cadastros estão abertos ao público e podem ser feitos diretamente no site.

Hotmail:

Hotmail foi um serviço de correio eletrônico gratuito da Microsoft, baseado em acesso pela web. O Hotmail foi o primeiro serviço de webmail da internet, mas foi substituído pelo Outlook.com, porque a Microsoft decidiu mudar totalmente seu serviço de e-mail.

Fóruns:

O Fórum de discussão já é um ambiente virtual de aprendizagem que está presente na internet a mais de 20 anos, e acredite, são muito importantes até hoje, pois continuam sendo uma fonte de discussões e informações, promovendo o debate e reunindo especialistas e interessados em um determinado assunto.

Azure:

O Microsoft Azure é uma plataforma destinada à execução de aplicativos e serviços, baseada nos conceitos da computação em nuvem.

Diagramas: Um diagrama de fluxo de dados (DFD) mapeia o fluxo de informações para qualquer processo ou sistema. Ele utiliza símbolos definidos, como retângulos, círculos e flechas, além de rótulos de textos breves, para mostrar entradas e saídas de dados, pontos de armazenamento e as rotas entre cada destino. Fluxogramas de dados podem variar de resumos de processos simples, até mesmo desenhados à mão, a DFDs profundos e de múltiplos níveis, detalhando de forma progressiva o modo como os dados são manuseados.

GitHub:

GitHub é uma plataforma de hospedagem de código-fonte com controle de versão usando o Git. Ele permite que programadores, utilitários ou qualquer usuário cadastrado na plataforma contribuam em projetos privados e/ou Open Source de qualquer lugar do mundo.

## **4 RECURSOS UTILIZADOS**

---

Chave de fenda, Phillips e crimpador para assistência no gabinete, Visual Studio serve para fazer diversos tipos de programas, Notepad++ serve para fazer sites, Adobe Reader para abrir arquivos de PDF, Pacote Office para fazer documentos e editar arquivos de texto, Brazip para procedimentos de backups por atendimento remoto e AeroAdmin para acessar os computadores remotamente.

## 5 CONCLUSÃO

---

Minha conclusão é que tive um bom rendimento e aprendizado na empresa, onde tive erros e acertos que são essenciais a formação de um profissional que recém está começando uma carreira na área da TI.

O curso de técnico de informática desenvolveu toda a parte teórica e um pouco da prática, mas o estágio se torna essencial pois a prática se torna uma rotina.

Por fim o estágio me forneceu a base de como é a carreira de um empregado na área de um suporte técnico.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

Canaltech, Gmail - por Joyce Macedo – 2020.  
Gabielluiz, Azure – por Gabriel Luiz – 2020.  
Grupo Confidor, Institucional – TI Confidor – 2020.  
Lucidchart, Diagramas – por Lucidchart – 2020.  
Neriteduca, Foruns – por Samuel Elom – 2019.  
Tecnoblog, Hotmail – por Thássius Veloso – 2010.  
Stage, GitHub – por Ivan de Souza – 2020.

### **Sites da Internet Consultados:**

<<http://www.confidor.com.br>>

Consultado em: 10 de Outubro de 2019.

< <https://tecnoblog.net/24674/conheca-o-novo-hotmail/>>

Consultado em: 10 de Outubro de 2019.

< <https://gabielluiz.com/2020/01/adicionando-vms-do-azure-no-wac> >

Consultado em: 10 de Fevereiro de 2020.

< <https://mail.google.com/mail/>>

Consultado em: 10 de Outubro de 2019.

< [encurtador.com.br/tDT17](https://encurtador.com.br/tDT17) />

Consultado em: 10 de Abril de 2020.

< <https://canaltech.com.br/internet/Gmail>>

Consultado em: 10 de Janeiro de 2020.

< <https://neriteduca.com.br/blog/forum-discussao-cursos-online/>>

Consultado em: 10 de Outubro de 2019.

< <https://rockcontent.com/blog/o-que-e-github/> />

Consultado em: 10 de Janeiro de 2020.