

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO
GRANDE DO NORTE
CAMPUS NATAL-ZONA NORTE
CURSO TÉCNICO SUBSEQUENTE DE MANUTENÇÃO E SUPORTE EM
INFORMÁTICA

EMMANUELLY JULIÃO DA SILVA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO NA EMPRESA DOUTOR PC

NATAL - RN
2017

EMMANUELLY JULIÃO DA SILVA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO NA EMPRESA DOUTOR PC

Relatório técnico apresentado ao Curso Técnico Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte campus Natal- Zona Norte, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à obtenção do título de técnico em Manutenção e Suporte em Informática.

Orientador: Profº Rodolfo da Silva Costa.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer primeiramente a Deus que me proporcionou todas as conquistas em minha vida, pois sem ele nada disso seria possível.

Aos meus familiares, em especial a minha querida avó (Sebastiana F. de O. Julião) falecida em 2017, por tudo que me ensinou, mesmo não tendo a oportunidade de presenciar a concretização deste sonho, tenho certeza que ajudou, apoiou e torce de onde ela está, para que alcance e tenha sucesso nesta nova jornada.

Agradeço também ao IFRN que me proporcionou uma formação profissional além do crescimento pessoal. Destaco o papel de todos os professores, pelo empenho e apoio que me deram durante o decorrer do curso. Com carinho todo especial ao meu orientador, professor Rodolfo Costa, pela paciência, pela dedicação e por sua generosidade, ao ter aceitado essa função, demonstrando seus conhecimentos e sua confiança, dando-me total atenção, em todos os momentos em que necessitei. E aos meus amigos Mayara Lucas e Sivaldo Martins, não teria chegado aqui sem eles.

Por fim, agradeço a Doutor PC, pela experiência além do previsto, os meus queridos amigos e colegas de trabalho que conheci durante esta caminhada e que sempre estiveram ao meu lado participando das minhas tristezas, angustias e ansiedades nos momentos mais delicados e pelas risadas nos momentos felizes.

RESUMO

Este relatório tem como objetivo descrever as atividades desempenhadas durante o período de estágio curricular supervisionado do curso técnico de nível subsequente, nos setores de Assistência Técnica e Help Desk da empresa Doutor PC. As principais atividades práticas desenvolvidas no estágio estão relacionadas com o curso de Manutenção e Suporte em Informática. Portanto a execução mostrou presente na manutenção de computadores, configuração de impressoras, instalação e reinstalação de softwares e hardwares, sendo realizadas presencialmente e remotamente. Além disso, prestamos suporte ao usuário, atendimento terceirizado para a resolução de todo e qualquer problema relacionado a informática. Utilizando as plataformas web, Milldesk e Erpnow para registrar os chamados e todos ficassem cientes dos atendimentos prestados pela empresa.

Palavras-chave: Informática. Atividades práticas. Doutor PC.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01 – Sistema do <i>Milldesk</i>	12
Figura 02 – Acesso Remoto <i>LogMeIn</i>	13
Figura 03 - Software Advanced <i>SystemCare</i>	14
Figura 04 – Configuração da impressora	16
Figura 05 - Sistema do <i>Erpnow</i>	17

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	EMPRESA	7
3	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA PRÁTICA PROFISSIONAL	8
3.1	SUPORTE AO USUÁRIO	8
3.1.1	Recursos da TI	8
3.1.2	Níveis de atendimento	10
3.1.3	Aplicação	11
3.1.4	Atendimentos remotos	12
3.1.5	Instalações de programas	13
3.1.6	Máquinas Lentas	14
3.1.7	Impressoras	15
3.1.7.1	Instalação e compartilhamento de impressoras	15
3.1.7.2	Configuração de scanner	16
3.2	ASSISTÊNCIA TÉCNICA	17
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
	REFERÊNCIAS	19
	ANEXO A – Formulário de identificação	20

1 INTRODUÇÃO

O estágio curricular é uma integração do conhecimento teórico e prático, tendo em vista que, por ser um curso de nível subsequente, contam com uma grade curricular totalmente focada na prática profissional. Aprimorando as técnicas, sabendo identificar os problemas do dia a dia com mais precisão e objetividade, tornando-se mais capaz de resolver.

É de total importância para a vida profissional do aluno, proporcionando a troca de conhecimentos. Pois, o estágio também oferece um ganho para a vida acadêmica, estimulando o aprendizado e visto que diante dos procedimentos é necessário acrescentar algum fator desconhecido. Já em sala de aula, o processo se torna mais real quando o aluno leva questões do seu cotidiano para serem discutidas.

Portando, esse relatório de estágio objetiva descrever a experiência de uma aluna do curso Técnico em Manutenção e Suporte em Informática do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN), campus Natal-Zona Norte, no seu estágio, inicializado no ano de 2016, na empresa Doutor PC.

2 EMPRESA

A Doutor PC é especializada em suporte de informática, em manutenção e montagem de computadores. Fundada no ano de 2004 em Natal, Rio Grande do Norte. Dedicada ao fornecimento e suporte de soluções completas em diagnósticos e tratamento do computador, rede e sistemas (DOUTOR PC, 2017).

Tudo dentro da maior estrutura do Estado em suporte de computadores hardware, software e acessórios. Estando constantemente desenvolvendo e aprimorando os conhecimentos na prestação dos serviços. Aplicando-os em diversos sistemas de forma a obter satisfação plena na qualidade e no resultado do cliente/usuário, tanto a nível das condições de segurança do funcionamento do computador, como fornecedores de soluções informatizadas a seus componentes.

Durante muito tempo, a sede da Doutor PC funcionou no prédio alugado, localizado na Rua Touros, nº 2514. Em 2016, a nova sede própria da empresa passou para o prédio localizado na Rua Cristal de Rocha, nº 135, em Lagoa Nova.

Quanto a sua organização interna, é integrado pelo coordenador de infraestrutura, que goza da capacidade para esquematizar o melhor desempenho dos setores, cargo atualmente ocupado pelo João Barbalho. Atualmente com cinco técnicos auxiliares, os quais são responsáveis pelos chamados externos empresariais, sistemas de *software*, *backup* e monitoramento online dos serviços. Além de outras duas pessoas que completam o quadro de serviço técnico, mas dentro da assistência técnica que é aberta ao público e atende todos os fabricantes.

3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA PRÁTICA PROFISSIONAL

As atividades desenvolvidas durante o período de estágio na Doutor PC foram: assistência na administração da rede de computadores e suporte aos usuários nos aspectos de hardware e softwares, envolvendo a montagem, reparos e configurações de equipamentos (impressoras, notebooks e computadores). A realização dessas atividades será detalhada nos próximos tópicos.

Normalmente, o suporte era dado por mim no período da tarde, que contava com o auxílio da minha equipe, composta por: gerente, supervisor e uma analista de sistemas. Em casos de problemas mais complexos, a minha gerente se encarregava, mas sempre permitia que eu estivesse a observá-la, para assim absorver a técnica e posteriormente ela ser aplicada quando necessário.

3.1 SUPORTE AO USUÁRIO

Trabalhar com suporte ao usuário é algo que demanda uma capacidade de manter relações interpessoais. Na Doutor PC, lidamos com diversos tipos de usuários, desde de vendedores de lojas, advogados, arquitetos até presidentes de agências publicitárias, variando a habilidade com uso de computadores.

3.1.1 Recursos da TI

A dependência das empresas sobre seus recursos de Tecnologia da Informação (TI) tem se tornado cada vez maior, tendo em vista que a tecnologia está cada vez mais alinhada com as estratégias do negócio. Para isso, a empresa precisa contar com uma infraestrutura de TI eficiente e confiável, mantendo-se alinhada com

os objetivos da organização, e para isto, o ITIL pode ser um grande aliado (OPSERVICES, 2016).

Conhecida como biblioteca *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), este conjunto de boas práticas foi desenvolvido no fim dos anos 1980 pela *Central Computer and Telecommunications Agency*.

Segundo Opservices (2016), o ITIL é um conjunto de boas práticas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI para todas as áreas de uma empresa, tanto tática quanto operacional.

Uma das características mais interessantes no ITIL é que o modelo destas práticas é totalmente flexível e adaptável ao negócio e estratégia de TI e pode ser aplicado em empresas que qualquer tamanho. O ITIL tem como objetivo garantir uma gestão direcionada à entrega eficiente dos serviços de TI ao cliente.

Uma das áreas da TI que mais se beneficiam das boas práticas do ITIL é o setor de suporte, também conhecido como help desk. A aplicação do ITIL em um help desk ajuda a TI a ter uma melhor gestão do suporte, a melhorar a qualidade do atendimento e a reduzir o número de incidentes. A biblioteca ITIL sugere que um help desk seja organizado em pilares:

Níveis de suporte: Para facilitar a organização dos chamados e ajudar a empresa a alocar melhor seus custos com pessoal, o ITIL sugere a criação de níveis de suporte. Os níveis de suporte são divididos normalmente por complexidade do problema e nível de conhecimento necessário do atendente para solucionar esta demanda.

Service level agreements (SLAs) – Acordos de nível de serviço: Os acordos de nível de serviço são contratos firmados entre a TI e seus clientes, ou outros setores dentro da própria organização. Estes contratos podem prever algumas regras de atendimento de acordo com a urgência ou prioridade de um chamado. Tais regras podem ser tempos de resposta para uma solicitação ou a competência do atendente que irá solucioná-lo.

Base de conhecimento: Uma base de conhecimento centraliza o histórico de todos os chamados e como foram resolvidos, além de manuais e outras informações necessárias. Esta base de informações auxilia na resolução de novos problemas e na tomada de decisões.

3.1.2 Níveis de atendimento

A adoção de uma hierarquia de atendimento se faz cada vez mais necessária em ambientes corporativos, não interferindo seu cenário, sendo pequeno, médio ou grande, pois a adoção desta boa prática tornará seu nível de atendimento mais eficaz (LIMA, 2012).

Segundo Lima (2012), muitos gestores de TI adotam o ITIL como metodologia de serviço para o departamento de tecnologia, porém, nem todos compreendem este *framework* adequadamente.

Adotando 4 níveis de atendimento, torna-se o ambiente mais focado nas diretrizes de cada setor. No cenário acima, temos nível 1 (somente abertura de chamados), nível 2 (atendimento em campo), nível 3 (resolução de problemas, referentes à redes/segurança), nível 4 (resolução de problemas complexos e novas soluções). Cada ambiente possui sua necessidade, e deverá ser desenhado conforme as regras da corporação.

Abaixo temos um cenário, bastante comum na divisão de suporte, em algumas corporações:

Nível 1 - Service Desk: Responsável pelo atendimento e registro de todas as solicitações, direcionando o chamado para o nível superior.

Nível 2 - Help Desk: Responsável por atender todos os chamados encaminhados pelo nível 1. Caso não consiga prover uma solução, deverá acionar o nível 3, para que possam verificar as causas do problema e possíveis soluções – juntamente com nível 2.

Nível 3 - Redes/Segurança: Responsável por atender todos os chamados providos pelo nível 2 e, se casualmente não consiga prover uma solução, deverá direcionar ao nível 4 – “Especialistas”.

Nível 4 - Especialistas: Responsável por atender todos os chamados providos pelo nível 3, repassando o caso para cada especialista de cada produto, que irão verificar o chamado em aberto e realizar os procedimentos adequados.

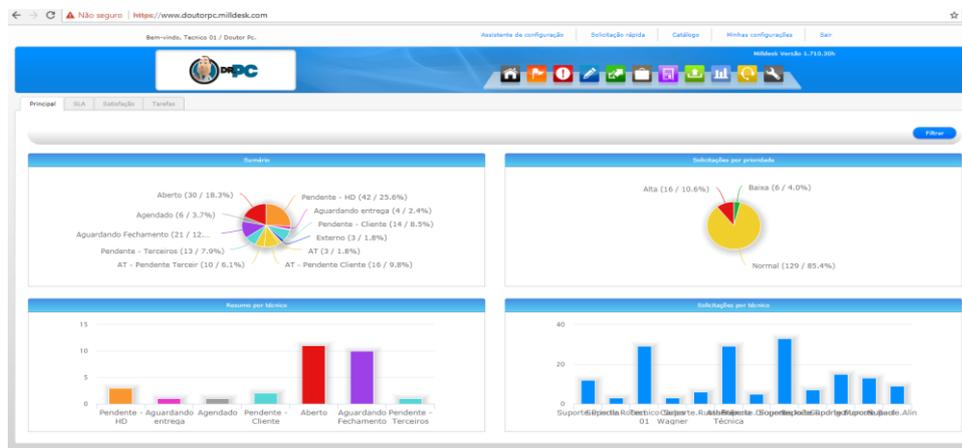
3.1.3 Aplicação

Realizava-se da seguinte maneira: o usuário ligava para o setor - Help Desk no prédio em Potilândia - e solicitava abertura de um chamado. Na empresa havia outro estagiário com quem dividia os atendimentos, na fase inicial de treinamento o coordenador do setor nos auxiliava como proceder diante a cada realidade. Então após o registro de solicitação, era encaminhado para o técnico de nível dois, com o SLA de 6h para a execução do chamado remotamente, caso não pudesse ser resolvido, era encaminhado um técnico até o local.

A maioria das circunstâncias eram fáceis de serem resolvidas, no entanto, era necessário o usuário estar na máquina e acompanhar todo o procedimento. Os problemas mais pedidos eram: atualização do Java, Pacote Office travando, sem receber ou enviar e-mails, máquina lenta, verificar o computador estar sem internet, impressora sem imprimir e escanear, entre outras atividades.

Após o término da fase de treinamento, comecei a realizar os chamados de acordo com a pauta do sistema. Depois da saída do outro estagiário, passei a realizar mais de um acesso por vez, as vezes sendo necessário conversar com os usuários para que eles entendessem o motivo de algum atraso.

Figura 1: Sistema de abertura de chamados – Milldesk



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

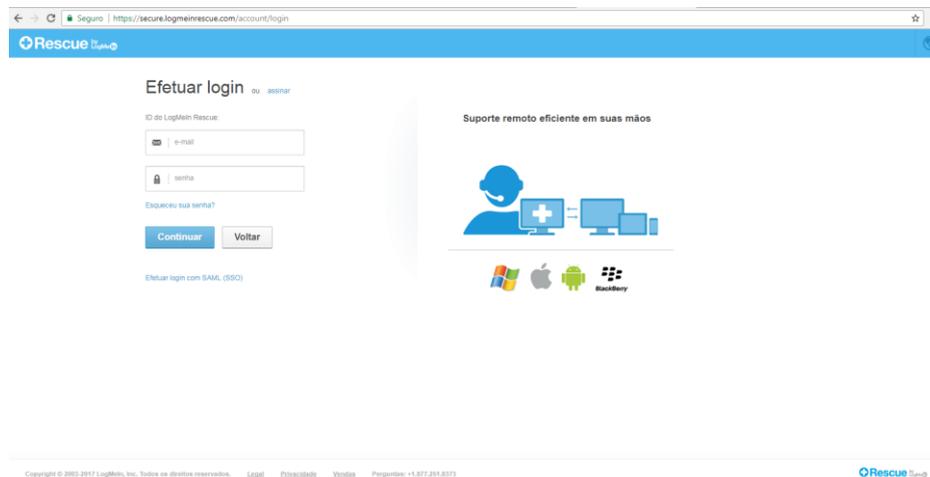
Nessas situações pude lidar além dos ensinamentos com máquinas, cabos de redes, roteadores e impressoras.

3.1.4 Atendimentos remotos

O sistema de acesso oferece muitas vantagens a empresa, economia de tempo e custos, a possibilidade de realizar suporte remoto e uma maior produtividade no trabalho ao facilitar a mobilidade.

Todas as empresas com contrato passam por um processo de inserir no domínio e instalação do *LogMeIn* em suas máquinas, colocando também uma etiqueta com o código de identificação, visto que gera mais facilidade, rapidez e praticidade no atendimento.

Figura 2: Sistema de acesso remoto – LogMeIn



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Sendo assim, para a execução do serviço, era necessário o código do equipamento e que o mesmo estivesse ligado e com acesso a internet.

3.1.5 Instalações de programas

Por tratar de grandes empresas, todas continham licenças de softwares necessários para utilização, caso precisassem de algum outro programa, fazíamos a cotação e após a compra, instalava remotamente.

Além disso, nenhum funcionário das empresas tinham a permissão de instalar programa, todos precisavam da senha de domínio, que no caso só os técnicos sabiam. Então, para todo o procedimento de instalação deveriam nos comunicar o nome e a finalidade de uso.

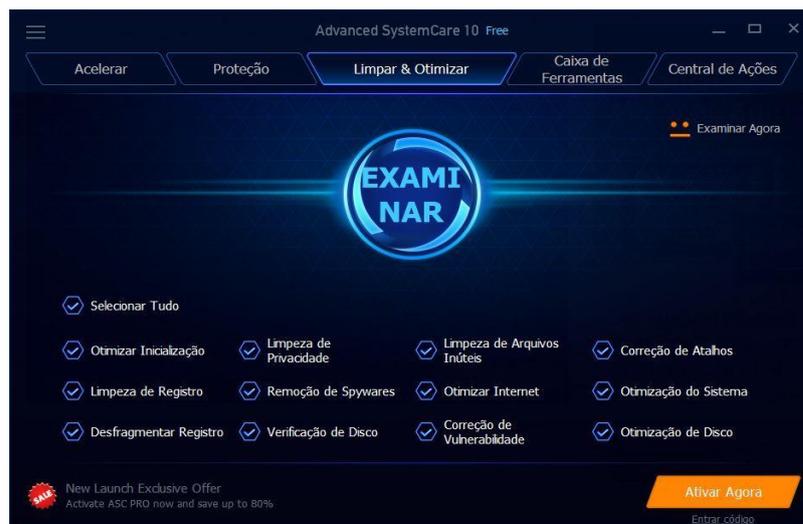
3.1.6 Máquinas lentas

Alguns clientes com o tempo, informam que a máquina perdeu o desempenho inicial e passou a executar programas com lentidão. Então, para evitar despesas com um novo computador, era realizado alguns procedimentos simples que ajudavam a organizar o disco rígido e definir configurações mais adequadas.

Primeiramente evitava de executar programas ao iniciar, se o principal problema do computador era a velocidade no processo de inicialização, então verificava os programas configurados para serem executados automaticamente. Por meio do Gerenciador de Tarefas, na aba “inicializar”, selecionava os programas indesejados e clicava em Desabilitar.

Posteriormente, utilizava software de otimização, no caso o *Advanced SystemCare*. Que limpa o sistema para mantê-lo rodando perfeitamente e libera recursos valiosos. Removendo arquivos lixos, arquivos temporários, atalhos inválidos e até arquivos desnecessários no registro.

Figura 3: Software de otimização - Advanced SystemCare



Fonte: <https://goo.gl/k8n1gD>

3.1.7 Impressoras

Na empresa havia duas impressoras, onde uma pertencia ao financeiro e outra ficava na recepção, ambas compartilhadas via rede. Durante o período de estágio, não precisei realizar nenhum procedimento de suporte nelas.

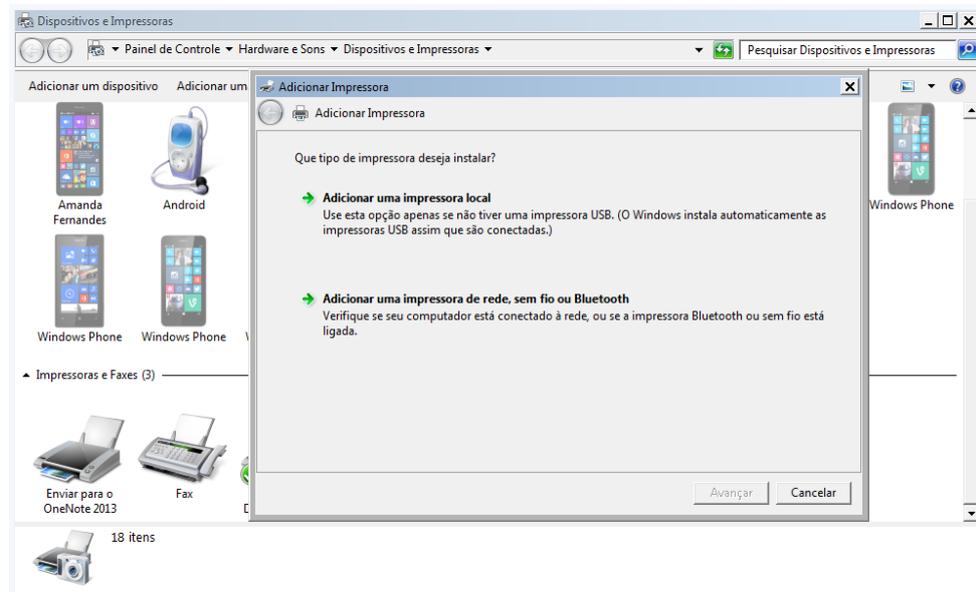
Por outro lado, alugávamos e disponibilizava o suporte no nível de instalação, compartilhamento e scanner para outras empresas. Caso houvesse algum problema de peças, encaminhávamos para a assistência especializada, parceira da empresa.

3.1.7.1 Instalação e compartilhamento de impressoras

Após a instalação física das impressoras, com a conexão de cabos necessários, em destaque o cabo de rede, através do qual é possível o uso de compartilhamento de impressora com os usuários do mesmo setor.

O processo de compartilhamento é realizado em cada computador, através do recurso “Adicionar Impressora” do sistema operacional Windows, a partir do qual era realizado por meio do código da impressora uma busca dela na rede e, passadas as etapas de compartilhamento, instalado o driver para o reconhecimento do tipo de impressora e aplicação das configurações. Ao final, realizava a impressão teste para a confirmação do êxito do procedimento.

Figura 4: Tela de Serviço “Adicionar impressora” no Windows



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

3.1.7.2 Configuração de Scanner

A ferramenta de escaneamento das impressoras é configurada a partir do seu software. O acesso ao sistema é realizado através do IP da impressora na barra de busca de qualquer navegador e a efetivação do login. Com o acesso autorizado, é possível realizar o cadastro de usuários do scanner. O cadastro consiste em adicionar o nome do usuário, o código de referência e o caminho da pasta em rede a qual os arquivos escaneados serão salvos. No final, são efetuados testes para verificar a efetivação da configuração.

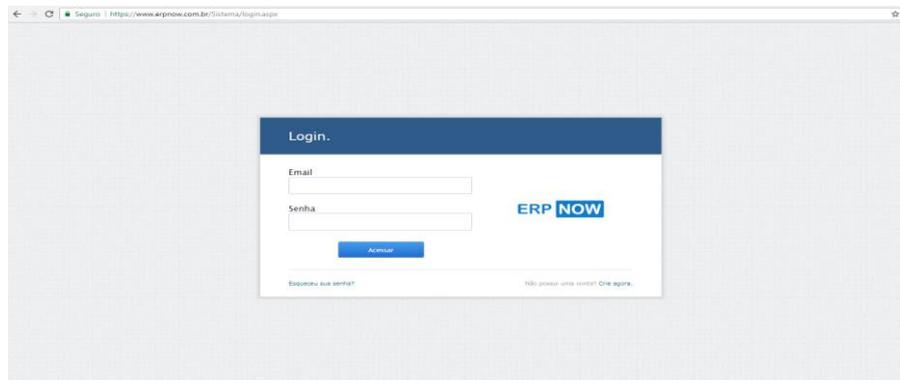
3.2 ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Em destaque a empresa dispõe de uma assistência técnica aberta ao público que atende todos os fabricantes. Funcionando da seguinte forma: o cliente comparece na recepção, onde informa o problema do equipamento, realizamos os testes para confirmar se realmente procede a informação, logo após cadastramos no sistema *Erpnow*, gerando assim a abertura de uma Ordem de Serviço (OS) e dentro de 72h liberamos a máquina ou passamos o laudo de acréscimo de peças.

Os problemas mais solicitados eram: atualização do sistema operacional, sistema não reconhecendo (ocasionando a troca do hd), máquina não ligando, reparos em carcaça, instalação de antivírus, limpeza preventiva.

Caso não conseguíssemos solucionar o defeito, liberávamos a máquina sem solução e o cliente poderia deixar o equipamento para a reciclagem.

Figura 5: Sistema da Assistência Técnica - Erpnow



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por termos mais contato com a teoria aplicada em sala de aula, às atividades que desenvolvi dentro da profissão criou uma visão geral do contexto empresarial, onde muitas vezes não relacionava o conteúdo acadêmico à sua execução, além de não compreender como realmente era o funcionamento de uma empresa. Por isso, o estágio foi essencial para que eu pudesse entender melhor e aperfeiçoar minha visão do profissional como parte da empresa, assim como, na atuação de em técnico de manutenção.

Desde do início das atividades exercidas, onde o maior tempo foi no suporte, foi de grande valor para mim perceber o acréscimo de conhecimentos ainda não tratados. Amadurecendo técnicas, tornando-se mais proativa, aumentando o relacionamento interpessoal e aprender diante dos desafios.

Durante este período, pude conhecer também equipamentos e procedimentos que antes só tinha presenciado na teoria e quando visto em ação, gera um sentimento gratificante, como por exemplo a manutenção em equipamentos da Apple e impressoras, onde até então era uma novidade.

Portanto, além de possibilitar uma primeira experiência profissional, a ocasião de desempenhar as aptidões adquiridas em sala de aula por meio do estágio aumenta o interesse e satisfação de seguir carreira na área de formação, fixando um novo olhar para o futuro, através da construção de um novo projeto de vida e carreira profissional. Por fim, afirmo que o estágio na Doutor PC foi enriquecedor e contribuiu muito para o meu desenvolvimento como técnica e como pessoa.

REFERÊNCIAS

- ADVANCED SystemCare. Disponível em:
<<https://www.iobit.com/pt/advancedsystemcarefree.php>>. Acesso em: 23 nov. 2017.
- DOUTOR PC (Rio Grande do Norte). **Todas as soluções num só lugar**. Disponível em: <<http://www.doutorpc.com.br/empresa.php>>. Acesso em: 20 nov. 2017.
- LIMA, Kelsen. **Hierarquia de suporte alinhada ao negócio**. 2012. Disponível em: <<https://www.profissionaisti.com.br/2012/02/hierarquia-de-suporte-alinhada-ao-negocio/>>. Acesso em: 20 fev. 2018.
- OPSERVICES. **O que é o ITIL e como seu conjunto de boas práticas pode ajudar?** 2016. Disponível em: <<https://www.opservices.com.br/o-que-e-o-til/>>. Acesso em: 21 fev. 2018.
- SANTOS, Daniela Silva dos. **A importância do estágio para a vida acadêmica e profissional do aluno**. 2014. Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/iniciacao-profissional/a-importancia-do-estagio-para-a-vida-academica-e-profissional-do-aluno/58044>>. Acesso em: 21 nov. 2017.

ANEXO A – Formulário de identificação

Dados do Relatório Científico	
Título e subtítulo: RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO NA EMPRESA DOUTOR PC	
Tipo de relatório: Prática Profissional Supervisionado	Data: De 03/11/2016 à 03/10/2017
Título do projeto/ programa/ plano: RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO NA EMPRESA DOUTOR PC	
Autor(es): Emmanuelly Julião da Silva	
Instituição e endereço completo: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte Campus Natal-Zona Norte R. Brusque, 2926 - Potengi, Natal - RN, 59112-490	
Resumo Este relatório tem como objetivo descrever as atividades desempenhadas durante o período de estágio curricular supervisionado do curso técnico de nível subsequente, nos setores de Assistência Técnica e Help Desk da empresa Doutor PC. As principais atividades práticas desenvolvidas no estágio estão relacionadas com o curso de Manutenção e Suporte em Informática. Portanto a execução mostrou presente na manutenção de computadores, configuração de impressoras, instalação e reinstalação de softwares e hardwares, sendo realizadas presencialmente e remotamente. Além disso, prestamos suporte ao usuário, atendimento terceirizado para a resolução de todo e qualquer problema relacionado a informática. Utilizando as plataformas web, Milldesk e Erpnow para registrar os chamados e todos ficassem cientes dos atendimentos prestados pela empresa.	
Palavras-chave/descriptores: Doutor PC. Atividades práticas. Informática.	

Nº de páginas: 18	
Jornada de trabalho: 11 meses	Horas semanais: 20 (vinte) horas
Total de horas: 880 (oitocentas e oitenta) horas	
Observações/notas	