

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

THIAGO SILVA RAMOS

**RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL: UMA VISÃO DA TECNOLOGIA DE  
INFORMAÇÃO no *Campus* ZONA NORTE**

NATAL/RN  
MARÇO DE 2017



**THIAGO SILVA RAMOS**

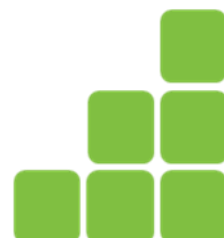
**RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL: Um olhar sobre as Tecnologias de  
Informação no Campus IFRN/Zona Norte**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Coordenação do Curso Técnico em Manutenção e Suporte em Informática, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Campus Natal – Zona Norte, como requisito para obtenção do título de Técnico em Suporte e Manutenção em Informática.

Orientação: Prof. Alinne Pompeu Cunha de Queiros.

NATAL/RN

JANEIRO DE 2017



**Reitor do IFRN**

Wyllys Abel Farkatt Tabosa

**Pró-Reitor de Ensino**

Agamenon Henrique de Carvalho Tavares

**Pró-Reitor de Pesquisa e Inovação**

Márcio Adriano de Azevedo

**Pró-Reitor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional**

Marcos Antônio de Oliveira

**Pró-Reitor de Administração**

Juscelino Cardoso de Medeiros

**Diretor Geral do Campus Natal-Zona Norte**

Valdemberg Magno do Nascimento Pessoa

**Diretor Acadêmico**

Roberto Rodrigues Cunha Lima

**Coordenador do Curso Técnico em Comércio**

Paulo Roberto Pimentel Duavy

**Coordenador de Pesquisa e Inovação**

Marcus Vinicius Araújo Fernandes

**Coordenador de Extensão**

Fábio Alexandre Araújo dos Santos

**TERMO DE APROVAÇÃO**

<b>Aluno:</b> Thiago Silva Ramos		
<b>Curso:</b> Técnico Manutenção e Suporte em Informática	<b>Período/Ano:</b>	2017.1
<b>Tipo de Documento:</b> Relatório final de prática profissional		
<b>Título:</b> RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL: Um olhar sobre as Tecnologias de Informação no Campus IFRN/Zona Norte		

**PARECER**

O Relatório Final de Prática Profissional foi submetido à Direção Acadêmica do IFRN – *Campus* Zona Norte – para análise e aprovado como requisito para conclusão do Curso Técnico Integrado em Manutenção e Suporte em Informática .

---

ALINNE POMPEU CUNHA DE QUEIROS  
Professor Orientador

---

AÍLTON TORRES CAMARA  
Professor Avaliador

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus pela força que Ele nos dá, pelo incentivo, por ajudar no relatório de estágio, por estar em todo momento acompanhando, e capacitando todo dia, nunca desiste de estar comigo da caminhada, sempre presente nos dias de tristeza e alegria.

Agradeço a minha família ao meu pai José pelo incentivo por estar sempre ajudando, a minha mãe Ana por estar sempre comigo e pelo carinho, aos meus irmãos em especial a minha irmã Janaina pelo apoio e compreensão e por ajudar na construção deste relatório.

Agradeço a todos os funcionários e professores do IFRN Zona Norte, a Jarlom da secretaria acadêmica, a Margarete, psicóloga do IFRN, por apoiar e sempre estar presente, a Luciana, coordenadora pedagógica, pela ajuda e mediações necessárias para a conclusão deste curso, o coordenador do setor de tecnologia da informação do IFRN/ZN Jefferson Xavier e a minha orientadora Prof<sup>a</sup> Aline Pompeu por assumir o compromisso de orientar este relatório e por todo o esforço nesse processo; e a todos que não foram mencionados, muito obrigado.

## RESUMO

O presente trabalho é resultado de seis meses de estágio realizado no setor de tecnologia da informação do Campus IFRN/ZN. Este relatório tem como objetivo relacionar atividades realizadas, sendo estas relacionadas ao conteúdo das disciplinas do curso Suporte e Manutenção em Informática. Além de realizarmos um resgate da criação e implementação do IFRN no Brasil e na cidade de Natal, e depois focando a discussão sobre as atribuições do setor de tecnologia da informação neste Instituto.

**Palavras-chave:** Tecnologia da Informação. Relatório. IFRN.

O Senhor, pois, é aquele que vai adiante de ti; ele será contigo, não te deixará, nem te desampará; não temas, nem te espantes. (Deuteronômio 31:8)

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>2. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1. DADOS GERAIS.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2. HISTORICO E FUNÇÃO SOCIAL DA INSTITUIÇÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....</b>	<b>19</b>
<b>3.2. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO IFRN .....</b>	<b>20</b>
<b>4. PRÁTICA PROFISSIONAL DESENVOLVIDA NO SETOR DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO.....</b>	<b>25</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>27</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>28</b>



## 1. INTRODUÇÃO

Ao finalizar o aprendizado vivenciado no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte — *Campus* Natal Zona Norte, este relatório terá como principal objetivo apresentar e discutir sobre algumas etapas percorridas durante a prática profissional do curso técnico em manutenção e suporte em Informática, sendo pré-requisito para a formação como técnico, este estágio, conta ainda como horas extracurriculares na composição da carga horária do referido curso. Este relatório é parte integrante do processo avaliativo para conclusão do curso de manutenção e suporte em informática do campus IFRN Zona Norte, promovendo uma reflexão sobre a prática profissional a partir do estágio supervisionado realizado no setor da tecnologia da informação do Campus IFRN/Zona Norte.

Entendemos que estágio supervisionado é imprescindível para a formação profissional por promover a reflexão entre a teoria e a prática, tendo em vista para promover essa relação o aluno precisa refletir criticamente sobre a sua atuação profissional a partir dos estudos realizados em sala de aula

A prática profissional realizada no setor de tecnologia da informação do IFRN Campus Zona Norte, teve início no mês de agosto de 2016. O trabalho está dividido em três partes: na primeira parte trataremos sobre a instituição, trazendo aspectos históricos de sua criação, e implementação na cidade de Natal.

No segundo capítulo, abordaremos sobre a Tecnologia de informação, de modo geral e de sua importância no Campus IFRN/ZN. Mostrando a importância e o objetivo desse setor em atuar que visava em realizar manutenções dos computadores do campus. No terceiro capítulo trataremos sobre a prática profissional, relatando as atividades (processos) desenvolvidas no cotidiano. E como esta prática é intrinsecamente relacionada com as disciplinas do curso.

## 2. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

### 2.1. DADOS GERAIS

<b>Razão social</b>	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte.
<b>Nome fantasia</b>	IFRN – ZONA NORTE
<b>Endereço</b>	Rua Brusque, 2926 – Conj. Sta. Catarina –Potengi.
<b>Área geográfica de atuação</b>	NATAL – ZONA NORTE
<b>Produtos e serviços oferecidos</b>	EDUCAÇÃO
<b>Quantidade de colaboradores</b>	164
<b>Logomarca</b>	

### 2.2. HISTORICO E FUNÇÃO SOCIAL DA INSTITUIÇÃO

A criação dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia tem sua origem em 23 de setembro de 1909, o presidente em exercício era Nilo Peçanha durante o seu mandato o assinou o decreto e assim criou 19 Escolas de Aprendizes Artífices, entre as quais, a de Natal, sendo inaugurada em 1 de janeiro de 1910, oferecendo oficinas de marcenaria, sapataria, alfaiataria, serralheria e funilaria, para homens das classes populares (IFRN, 2017)

Inicialmente a primeira escola técnica, segundo dados disponíveis no site do Instituto (IFRN, 2017) foi instalado em janeiro de 1910 no antigo Hospital da Caridade, onde atualmente funciona a Casa do Estudante de Natal, a Escola de

Aprendizes Artífices oferecia curso primário, de desenho e oficinas de trabalhos manuais.

De acordo com IFRN (2017), Em 1914, a instituição foi transferida para a Avenida Rio Branco, ocupando, durante 53 anos, o edifício n.º 743, construído no início do século XX, anteriormente ocupado pelo Quartel da Polícia Militar. A mudança de denominação para Liceu Industrial de Natal integrou a reforma instituída pela Lei n.º 378, de 13/01/1937, do Ministério da Educação e Saúde, a quem as Escolas de Aprendizes Artífices estavam subordinadas desde 1930.

Nessas mesmas instalações da Avenida Rio Branco, em 1942, o Liceu recebe a denominação de Escola Industrial de Natal, passando a atuar, 20 anos depois, na oferta de cursos técnicos de nível médio, e transformando-se, em 1965, em Escola Industrial Federal (IFRN, 2017).

Em 1967, a escola passou a ocupar as novas instalações, avenida Senador Salgado Filho, no bairro do Tirol, onde hoje funciona o Campus Natal-Central do IFRN, recebendo, no ano seguinte, em 1968, a denominação de Escola Técnica Federal do Rio Grande do Norte. Com o passar dos anos, a ETFRN os cursos industriais básicos foram dando lugar ao ensino profissionalizante de 2º grau. Outra mudança importante foi o ingresso de estudantes do sexo feminino nos cursos regulares da Instituição, a partir de 1975 (IFRN, 2017).

Em 1994, inicia-se o processo de "cefetização" da ETFRN, culminando, em 1999, com sua transformação em Centro Federal de Educação Tecnológica (CEFET), cujos desafios incluíam a oferta de educação profissional nos níveis básico, técnico e tecnológico, além do ensino médio. Sua atuação no ensino de 3º grau começou com a oferta de cursos de graduação tecnológica, ampliando-se, posteriormente, para os cursos de formação de professores, as licenciaturas. Mais recentemente, a instituição passou a atuar também na educação profissional vinculada ao ensino médio na modalidade de Educação de Jovens e Adultos (EJA) e no ensino à distância (IFRN, 2017).

A expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica no Rio Grande do Norte teve início em 1994 com a inauguração da Unidade de Ensino Descentralizada de Mossoró. Doze anos depois, o Ministério da Educação, por meio da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC), dá início à 1ª fase da expansão da Rede Federal de Educação Profissional,

Científica e Tecnológica, implantando, em 2006, três novas Uneds: Zona Norte de Natal, Ipangaçu e Currais Novos (IFRN, 2017).

A segunda etapa da expansão começaria em 2007, com a construção de outras seis unidades, nos municípios de Apodi, Pau dos Ferros, Macau, João Câmara, Santa Cruz e Caicó. Essas escolas foram inauguradas em 2009, sob uma nova institucionalidade - em vez de unidades descentralizadas de ensino do Cefet-RN elas já nasceram como campi do novo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN). Ainda nesta fase da expansão, foram construídos os campi de Natal-Cidade Alta, Nova Cruz, Parnamirim e São Gonçalo do Amarante. Paralelamente ao plano de expansão física, o Instituto investiu também na criação do Campus de Educação à Distância, que funciona nas instalações do Campus Natal-Central (IFRN, 2017).

Com o lançamento da 3ª fase da expansão, já no governo Dilma Rousseff, o Rio Grande do Norte foi beneficiado, a partir de 2013, com mais cinco campi: Ceará-Mirim, Canguaretama, São Paulo do Potengi, Lajes e Parelhas - esses dois últimos em construção, com previsão de conclusão ainda em 2015 (IFRN, 2017).

Atualmente, o IFRN possui cerca de 28 mil alunos em seus 21 campi distribuídos por todas as regiões do Estado, atuando de forma verticalizada, oferecendo cursos de níveis médio e superior, nas modalidades presencial e à distância – esses últimos ofertados pela Instituição e também através da Rede Escola Técnica do Brasil (Rede e-Tec Brasil) e do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) (IFRN, 2017).

Ao todo, são 109 cursos oferecidos, nas áreas de Controle e Processos Industriais; Desenvolvimento Educacional e Social; Gestão e Negócios; Informação e Comunicação; Infraestrutura; Produção Alimentícia; Produção Cultural e Design; Turismo, Hospitalidade e Lazer; Produção Industrial e Recursos Naturais (IFRN, 2017).

O IFRN atua também fortemente na formação inicial e continuada de professores, sobretudo nas áreas em que a carência de docentes é maior, como Matemática, Química, Biologia e Física. Além dos cursos regulares, o IFRN oferece mais de 100 cursos de curta e média durações para pessoas com os mais diversos níveis de escolaridade, através dos Programas de Acesso ao Ensino Médio e Emprego (Pronatec/Bolsa Formação) e Mulheres Mil (IFRN, 2017).

A Instituição oferece também, para a comunidade acadêmica, programas de iniciação científica e tecnológica; de fomento a projetos de pesquisa e inovação; e de incubação de empresas. Estes programas são executados com recursos próprios e de agências de fomento (CNPq, CAPES, FAPERN, FUNCERN, Petrobrás, entre outros), permitindo a difusão da produção científica em eventos, mostras tecnológicas e na publicação de artigos em periódicos especializados no Brasil e no exterior (IFRN, 2017).

A democratização do acesso ao ensino de qualidade e o combate à evasão escolar também é uma das prioridades da Instituição que, 19 anos antes de o governo federal sancionar a lei nº 12.711/2012, instituindo a política de cotas sociais e raciais nas instituições federais de ensino, já reservava 50% das vagas nos cursos a alunos egressos das escolas públicas. Com a promulgação da Lei de Cotas, os critérios financeiro e racial se somaram aos das cotas sociais para ingresso nos cursos técnicos e superiores de graduação do Instituto (IFRN, 2017).

O IFRN tem como função social ofertar educação profissional e tecnológica – de qualidade referenciada socialmente e de arquitetura político-pedagógica capaz de articular ciência, cultura, trabalho e tecnologia – comprometida com a formação humana integral, com o exercício da cidadania e com a produção e a socialização do conhecimento, visando, sobretudo, a transformação da realidade na perspectiva da igualdade e da justiça sociais (IFRN, 2017).

O Curso Técnico Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática, forma profissionais que realizam manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática, identificando os principais componentes de um computador e suas funcionalidades; identificam as arquiteturas de rede e analisa meios físicos, dispositivos e padrões de comunicação; avaliam a necessidade de substituição ou mesmo atualização tecnológica dos componentes de redes; instalam, configuram e desinstalam programas básicos, utilitários e aplicativos; realizam procedimentos de backup e recuperação de dados. Possibilidades de atuação: Instituições públicas, privadas e do terceiro setor que demandem suporte e manutenção de informática ou na prestação autônoma de serviços (IFRN, 2017).

A busca pela competência técnica permeia todos os níveis de ensino oferecidos desde a formação inicial e continuada de trabalhadores, à formação profissional de nível médio (integrados e subsequentes) e superior (licenciaturas, cursos de tecnologia e pós-graduação).

### 3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A informática é hoje, um dos principais instrumentos de ensino e de pesquisa na busca pelo conhecimento e no apoio das atividades extra-classe e outras atividades acadêmicas normais do curso. A Tecnologia da Informação (TI) consiste no conjunto de recursos baseados em computadores e tecnologias que nos permite registrar, comunicar e obter resultados a partir de uma informação. A TI compreende:

- Os computadores (hardware);
- Os programas (softwares) executados em computadores;
- A rede (sistemas de telecomunicações) pela qual esses computadores "conversam" entre si;
- A segurança que previne que os computadores sejam invadidos e que controla o acesso somente de pessoas autorizadas às informações pertencentes a elas;
- A gestão de dados e informações

A Tecnologia de Informação (TI) é considerado um assunto de maior relevância no meio acadêmico e/ou profissional. Está intimamente ligada à redução de custos, qualidade de produtos e serviços; aos processos de automação e otimização das operações e por extensão a de transferência eletrônica de fundos; à construção de grandes bases de informações de e, finalmente, ligada à adição de valor da Tecnologia de Informação nos produtos e serviços, em sintonia com as estratégias de diferenciação de produtos e serviços, e a criação de novos mercados (Porter, ref. 270) conceito de Tecnologia da Informação é mais abrangente do que os de processamento de dados, sistemas de informação, engenharia de software, informática ou o conjunto de hardware e software, pois também envolve aspectos humanos, administrativos e organizacionais (KEEN, 1993). A distinção entre Tecnologia da Informação e Sistemas de Informação, restringindo à primeira expressão apenas os aspectos técnicos, enquanto que à segunda corresponderiam as questões relativas ao fluxo de trabalho, pessoas e informações envolvidas.

Outros autores, no entanto, usam o termo tecnologia da informação abrangendo ambos aspectos, como é a visão de HENDERSON & VENKATRAMAN (1993).

Ademais é necessário afirmar que as Tecnologias de informação fazem parte do cotidiano das instituições, abarcando inúmeras funções no campo informacional, sendo assim indispensável para o pleno funcionamento das organizações que tem como característica o uso de equipamento tecnológicos.

### **3.2. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO IFRN**

A área de Tecnologia da Informação do IFRN tem sua estrutura de gerenciamento composta pela Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação - DIGTI, órgão sistêmico que faz parte da estrutura organizacional da Reitoria do IFRN, e pela Coordenação de Tecnologia da Informação - CTI em cada campus — excetuando-se o campus Natal Central, que possui uma Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI (IFRN, 2017).

A DIGTI é responsável por planejar, coordenar, executar e avaliar projetos e atividades relacionadas a investimentos, desenvolvimento, manutenção e segurança da informação, no âmbito do IFRN. Ao Diretor de Gestão de TI compete: 1) definir políticas e diretrizes na área de Tecnologia da Informação; 2) atuar no plano estratégico; 3) coordenar o desenvolvimento de sistemas da informação; 4) gerenciar os recursos disponíveis para a área de Tecnologia da Informação (IFRN, 2017).

As CTIs dos campi e a DTI do campus Natal-Central, além de darem suporte aos usuários, supervisionam o uso de softwares nos equipamentos institucionais e administram a rede local do respectivo campus, sendo responsáveis pela aplicação das políticas de Tecnologia da Informação, colaborando com a DIGTI na elaboração de tais políticas (IFRN, 2017).

Diante desta organização, cada setor possui suas atribuições, a Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação, é o órgão responsável por planejar, coordenar, executar e avaliar projetos e atividades relacionados a investimento, desenvolvimento, manutenção e segurança em tecnologia da informação, compete:

- Atuar no planejamento estratégico e operacional do Instituto, com vistas a subsidiar a definição das prioridades de gestão de tecnologia da informação dos Campi;
- Coordenar o desenvolvimento e a implantação dos sistemas de informação institucionais, bem como realizar-lhes a manutenção;
- Gerenciar os recursos de tecnologia da informação no âmbito da Reitoria;
- Propor políticas e diretrizes na área de tecnologia da informação;
- Responsabilizar-se pela gestão e manutenção da política de segurança da informação;
- Supervisionar a implementação das políticas na área de tecnologia da informação;
- Zelar pela garantia da manutenção dos equipamentos e sistemas de informática do IFRN; e
- Desempenhar outras atividades afins.

A estrutura da Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação compreende, basicamente:

a) Coordenação de Infraestrutura e Redes, a quem compete:

- Contratar serviços de infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) no âmbito da instituição e gerenciar a qualidade desses serviços;
- Efetuar o planejamento e a gestão de capacidade dos elementos de infraestrutura necessários ao funcionamento dos serviços e soluções de TI;
- Identificar, implementar e administrar soluções de infraestrutura de TI para o desenvolvimento do Instituto;



- Instalar, configurar e manter atualizados os equipamentos de rede e segurança, sistemas operacionais e outros softwares básicos necessários ao funcionamento de serviços e soluções de TI;
- Manter atualizadas as versões de todos os softwares e de componentes dos serviços e soluções de TI, bem como gerenciar as respectivas licenças de uso e outros mecanismos que assegurem a recuperação da instalação dos equipamentos centrais da rede e dos respectivos serviços;
- Promover o suporte e o atendimento adequados aos usuários de TI;
- Promover, orientar e acompanhar, no que se refere à TI, a implementação da Política Corporativa de Segurança da Informação;
- Prover ambiente computacional adequado para desenvolvimento, teste, homologação, treinamento e uso de serviços e soluções de TI; e
- Desempenhar outras atividades afins.

b) Coordenação de Sistemas de Informação, a quem compete:

- Assegurar o correto funcionamento e a aderência dos sistemas às regras de negócio e aos requisitos especificados;
- Contratar sistemas e serviços de desenvolvimento de sistemas no âmbito da instituição e gerenciar a qualidade desses serviços;
- Efetuar a manutenção dos sistemas de acordo com as regras de negócio e os requisitos especificados, mantendo atualizada a documentação pertinente;
- Elaborar ou garantir a atualização das rotinas e da documentação relativa aos sistemas desenvolvidos;
- Identificar necessidades e implementar os sistemas computacionais necessários à operação e ao desenvolvimento do Instituto;
- Implantar os Sistemas de Informação, prestar suporte e capacitar os usuários no uso dos sistemas;
- Levantar, documentar e gerenciar regras de negócio e requisitos de sistemas;

- Manifestar-se quanto aos aspectos técnicos e custos envolvidos no atendimento às solicitações;
- Prover a integração dos Sistemas de Informação;
- Prover sistemas de acordo com as regras de negócio e os requisitos especificados; e
- Desempenhar outras atividades afins.

### **Coordenação de Tecnologia da Informação e Diretoria de Tecnologia da Informação**

- Apoiar e supervisionar os setores administrativos do Campus relativamente aos equipamentos da área de informática;
- Colaborar com a Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação;
- Implantar, controlar e orientar a aplicação e uso de softwares existentes no Campus;
- Executar as diretrizes de gestão de tecnologia da informação;
- Propor e executar a política de informatização administrativa;
- Responsabilizar-se pela administração da rede do Campus;
- Responsabilizar-se pela manutenção e o bom funcionamento dos equipamentos e sistemas de informática do Campus; e
- Desempenhar outras atividades correlatas e/ou afins.

### **REGULAMENTAÇÃO DO TI NOS INSTITUTOS FEDERAIS**

Este setor é devidamente regulamentado a partir do Decreto nº 7.579 de 11 de novembro de 2011. Este decreto orienta o funcionamento do SISP organiza o planejamento, a coordenação, a organização, a operação, o controle e a supervisão dos recursos de Tecnologia da Informação dos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, conforme consta no Decreto nº 7.579, artigo 1º:

“Ficam organizados sob a forma de sistema, com a denominação de Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP, o planejamento, a coordenação, a organização, a operação, o controle e a supervisão dos recursos de Tecnologia da Informação dos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, em articulação com os demais sistemas utilizados direta ou indiretamente na gestão da informação pública federal” (IFRN, 2017).

No caso dos órgãos do SISP, o planejamento da TI é consolidado num documento chamado Plano Diretor de TI - PDTI. Segundo a Instrução Normativa nº 4 de 12 de novembro de 2010, artigo 2º, inciso XXII, um PDTI é um: “instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação que visa atender às necessidades tecnológicas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período”.

#### **4. PRÁTICA PROFISSIONAL DESENVOLVIDA NO SETOR DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO**

O setor de TI do Campus IFRN/ZN tem entre suas funções o objetivo de dar suporte a todos os departamentos e setores da instituição que utilizem equipamentos de informática. Para tanto tem uma equipe composta por um coordenador (técnico de laboratório na área de sistemas em computação) e bolsistas.

Durante o estágio supervisionado que realizamos neste setor, entendemos o processo de suporte e manutenção de computadores de maneira geral. Para a solicitar a intervenção da equipe de ti, os responsáveis pelos equipamentos da instituição abrem suas “chamadas” através do site SUAP, onde especificam o equipamento e qual o motivo da solicitação da equipe.

A primeira atividade foi realizarmos a clonagem de computador, o primeiro passo é fazermos um diagnóstico no equipamento através de um live CD (Hiren’s BootCD), depois desse procedimento realizamos o backup(cópia) dos arquivos presentes no HD do computador (backup menu), este processo são realizados nos computadores que apresentavam defeitos, mau funcionamento no software, entre outros. Depois, acionamos o programa “Acronis True Image”, que permite clonar todo o sistema operacional. Para realizarmos o processo de backup utilizamos um hd externo. Depois dos arquivos copiados.

Após a clonagem acionamos, no mesmo aplicativo citado anteriormente, a função recovery, e selecionamos a opção browser for backup, escolhemos o arquivo para a clonagem, então optamos pela imagem do sistema (definida pelo modelo do equipamento) sendo a cópia exata de uma unidade, ao selecionar a imagem do sistema desejado, escolhemos em qual hd iremos instalar. Depois da clonagem, atualizamos os navegadores, adobe reader e o flash player. Assim finalizamos o processo de clonagem de computadores.

Ainda foram realizadas atividades de limpeza preventiva, em todos os computadores que são entregues para manutenção do setor de TI. Esta atividade consiste numa limpeza de todos os componentes para evitar oxidação das peças, mau funcionamento e prevenir futuros problemas. Outra atividade que exercemos foi a de Manutenção Corretiva, principalmente em memórias ram, usando um simples objeto (borracha) para realizar este procedimento corretivo, sendo bastante usual este problema em computadores institucionais de uso contínuo.

Este período de estágio foi de intenso aprendizado, onde foi possível estabelecer relações entre teoria e prática. Além de promover situações desafiadoras para compreensão de processos complexos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante deste processo de construção de conhecimento é necessário ressaltar a importância do estágio supervisionado no currículo da educação técnica e profissional. Pois é na vivência dos desafios no cotidiano e uma instituição que é possível compreender de forma crítica os conteúdos estudados, correlacionando teoria e prática, resultando assim numa práxis profissional.

Durante o estágio, não só foi possível aprender procedimentos técnicos que são inerentes no aprendizado de um técnico em manutenção e suporte em informática, mas também sobre relacionamento profissional e pessoal, onde entendemos a necessidade de um setor para atender demandas de uma instituição, e de atender prontamente as solicitações de cada setor.

Ao relacionar as atividades desenvolvidas vemos, assim o trilhar acadêmico de maneira mais clara, percebemos os aprendizados e as conquistas. Entendemos que as complexidades da manutenção de equipamentos de informática só corrobora pra que o profissional em formação deve estar sempre atento as demandas tecnológicas que mudam diariamente, para poder assim oferecer um serviço de excelência e qualidade.

## REFERÊNCIAS

INSTITUTO FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - IFRN . **Histórico**. 2017. Disponível em: <<http://portal.ifrn.edu.br/institucional/historico>>. Acesso em: 01 mar. 2017.

INSTITUTO FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - IFRN. **Tecnologia da Informação no IFRN**. 2017. Disponível em: <<http://portal.ifrn.edu.br/tec-da-informacao>>. Acesso em: 01 mar. 2017.

KEEN, P.G.W.: **Information Technology And The Management Theory: The Fusion Map**. IBM Systems Journal, v.32, n.1, p.17-38, 1993.

HENDERSON, J. e VENKATRAMAN, N. – **Strategic Alignment: Leveraging Information Technology for Transforming Organizations**. IBM Systems Journal, v.32, n.1, 1993.