

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO
GRANDE DO NORTE

LUANA NASCIMENTO DOS SANTOS

RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL – PROJETO DE EXTENSÃO
BOLSA DE INICIAÇÃO A PRÁTICA PROFISSIONAL

NATAL - RN

2015

LUANA NASCIMENTO DOS SANTOS

RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL – PROJETO DE EXTENSÃO

BOLSA DE INICIAÇÃO A PRÁTICA PROFISSIONAL

Relatório de Conclusão de Curso mostrando a prática profissional exigida do curso Técnico de Nível Médio Integrado em Manutenção e Suporte em Informática do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à obtenção do certificado de ensino médio.

Orientador: Professor Mestre Marcelo Rômulo Fernandes

NATAL - RN

2015

**RELATÓRIO DE PRÁTICA PROFISSIONAL
BOLSA DE INICIAÇÃO A PRÁTICA PROFISSIONAL**

LUANA NASCIMENTO DOS SANTOS

Esse relatório foi apresentado e aprovado pela seguinte banca examinadora:

Professor Mestre Marcelo Rômulo Fernandes (Orientador)

Natal, ____ de _____ de ____.

AGRADECIMENTOS

A todos os professores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte do campus Natal-Central que colaboraram e construíram bases sólidas no meu desenvolvimento e aprendizagem para o crescimento profissional e humano.

À minha família, que sempre procurou me dar motivações para continuar estudando, que me apoiou nos momentos mais difíceis e sempre me incentivou a me reerguer após os erros.

Aos servidores da Diretoria de Tecnologia da Informação Calenice Cavalcanti da Penha Mendonça, Frederico Augusto Fernandes Silveira, Josenildo Batista da Silva, Paulo Ricardo Matos Câmara e Walter Lopes Neto, que me deram essa oportunidade, esclareceram minhas dúvidas com total paciência e me ensinaram valores de dedicação e pró-atividade.

A todos aqueles que acreditaram na realização deste trabalho e deram-me forças e estímulo para dar prosseguimento a esta prática profissional e obter sucesso, em especial ao meu orientador, Professor Marcelo Fernandes, e aos meus colegas de turma, com quem passei quatro anos muito produtivos.

RESUMO

Este relatório descreve a experiência prática como técnica em manutenção e suporte em informática, na modalidade interação entre cliente-servidor, na Diretoria de Tecnologia da Informação, que fica localizada no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte. O objetivo principal desse relatório técnico é mostrar as 340h de prática profissional, que são obrigatórias para a conclusão do curso técnico de nível médio integrado de Manutenção e Suporte em Informática. O trabalho consistiu dos serviços enquadrados em manutenção e suporte em informática do setor em questão, que foram: instalação, desinstalação e atualização de *software*, manutenção corretiva, preventiva e de periféricos, instalação ou substituição de equipamento, pré-atendimento de redes e ao usuário. A obtenção da experiência foi possibilitada pela Bolsa de Iniciação Profissional fornecida pela instituição citada. Observou-se que a prática profissional é imprescindível na formação humana e acadêmica dos alunos, trazendo benefícios à sociedade e ao técnico.

Palavras-chaves: manutenção, prática profissional, Diretoria de Tecnologia da Informação.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE	7
2.1	SOBRE A BOLSA DE INICIAÇÃO PROFISSIONAL	8
2.2	DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	9
3	ATIVIDADES REALIZADAS	11
3.1	SISTEMA DE CHAMADOS	11
3.2	PRÉ-ATENDIMENTO/SUORTE AO USUÁRIO	13
3.3	INSTALAÇÃO/DESINSTALAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE	13
3.4	MANUTENÇÃO CORRETIVA/PREVENTIVA/PERIFÉRICOS	14
3.5	INSTALAÇÃO/SUBSTITUIÇÃO DE COMPUTADORES E SEUS COMPONENTES PERIFÉRICOS	16
3.6	MANUTENÇÃO BÁSICA DE REDES – PRÉ-ATENDIMENTO	18
4	SUGESTÕES PARA A DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	19
4.1	ORGANIZAÇÃO DO DEPÓSITO DE EQUIPAMENTOS	19
4.2	PLACA NA CENTRAL DE SERVIÇOS	19
4.3	AGILIDADE EM OBTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS	19
4.4	CARRINHO PARA TRANSPORTE DE EQUIPAMENTOS	20
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
	REFERÊNCIAS	22
	GLOSSÁRIO	24

1 INTRODUÇÃO

Com o advento de cursos técnicos profissionalizantes, praticar os ensinamentos em uma empresa, seja de forma remunerada ou não, é uma forma do estudante desse tipo de curso ter um melhor aprendizado em sua área e notar as oportunidades, facilidades e possíveis dificuldades, de acordo com o Instituto Euvaldo Lodi do Distrito Federal (IEL, 2015). Quando findo esse tempo de prática profissional, chega o momento de mostrar os conhecimentos obtidos através de um relatório.

Dessa forma, esse relatório tem o objetivo de descrever atividades relacionadas ao curso de Manutenção e Suporte em Informática, mostrando detalhes sobre o local onde foi feito, a partir de quais meios foram feitos, soluções a alguns problemas e demonstração de resposta a alguns tipos de solicitação.

2 INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE

Essa instituição de ensino foi inaugurada em 23 de setembro de 1909 como Escola de Artífices de Natal no mandato do Presidente Nilo Peçanha, que assinou o decreto de criação de 19 escolas desse tipo, incluindo a de Natal. Em 13 de janeiro de 1937, houve uma reforma instruída pela Lei n.º 378 do Ministério da Educação e Saúde a quem as Escolas de Aprendizes Artífices estavam subordinadas desde 1930, que acarretou na mudança de denominação para Liceu Industrial de Natal.

Houve, em 1942, nova mudança de denominação: o Liceu transforma-se em 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.

No ano de 1967, a escola passou a ocupar novas instalações. O novo endereço ficou localizado na Avenida Senador Salgado Filho, no bairro do Tirol (anteriormente localizava-se na Av. Rio Branco), onde mantém-se até hoje, recebendo, em 1968, a denominação de Escola Técnica Federal do Rio Grande do Norte. Com o passar dos anos, a ETFRN, como ficou conhecida, passou a fornecer 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.

Em 1999, a ETFRN passou a ser o Centro Federal de Educação Tecnológica (CEFET), cuja mudança principal incluía 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 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.

A denominação de Instituto Federal veio com a construção e expansão de *campi* em cidades como Mossoró, Ipanguaçu, Currais Novos, a área da Zona Norte de Natal, Apodi, Pau dos Ferros, Macau, João Câmara, Santa Cruz, Caicó Ceará-Mirim, Canguaretama, São Paulo do Potengi, Lajes e Parelhas.

Hoje em dia, o IFRN possui cerca de 28 mil alunos em seus 21 *campi* distribuídos por todas essas regiões do Estado, fornecendo cursos de níveis médio e superior, nas modalidades presencial e à distância. 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, Produção Industrial e Recursos Naturais. 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.

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, que aplica a política de cotas sociais e raciais nas instituições federais de ensino, já reservava 50% das vagas dos cursos a alunos que estudaram em 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, 2015).

2.1 SOBRE A BOLSA DE INICIAÇÃO PROFISSIONAL

De acordo com Regulamento do Programa de Bolsa de Iniciação ao Trabalho disponibilizado no site do IFRN e aprovado em 31/08/2007,

O Programa de Bolsa de Trabalho do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN) é um programa de assistência estudantil [...] que visa proporcionar ao estudante de baixo poder aquisitivo, com matrícula e frequência regular na Instituição, apoio financeiro para manutenção de seus estudos, bem como propiciar uma experiência antecipada da atividade laboral, criando oportunidade de capacitação que possibilite o desenvolvimento de atitudes e habilidades inerentes ao exercício de uma profissão na sociedade. (CEFET, 2007, p. 1)

Os objetivos consistem em auxiliar financeiramente o estudante de baixo poder aquisitivo na manutenção dos seus estudos através do aproveitamento de seu tempo livre em algo produtivo, incluir o aluno em incumbências de trabalho na instituição e favorecer seu primeiro contato com as responsabilidades de um emprego, fornecendo capacitação a fins de desenvolver atitudes e habilidades essenciais e imprescindíveis para o exercício profissional em qualquer área que o aluno queira seguir (CEFET, 2007).

Na época em que foi aprovada, a Bolsa de Iniciação Profissional tinha a carga horária de 4h diárias/20h semanais, porém depois de uma retificação, foi reduzida

para 3h diárias/15h semanais, horário seguido para a realização da prática profissional.

2.2 DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) do *campus* Natal-Central do IFRN, local onde a prática profissional foi realizada, é uma ramificação da Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação, que se localiza na Reitoria. A DTI fica localizada na Avenida Senador Salgado Filho, 1559, Tirol, Natal – RN, CEP 59015-000 e é responsável pelo suporte, manutenção e substituição dos equipamentos da área de informática que sejam patrimônio da instituição: computadores, impressoras, VoIPs (telefones de rede), notebooks, netbooks, estabilizadores, no-breaks, tablets, scanners.

O setor também é responsável pela parte de redes, tanto lógica quanto física: cabeamento, instalação e configuração de pontos de acesso de rede sem fio, monitoramento e configuração de switches. Contudo, tais atividades não serão abordadas nesse relatório por não ser feita pelos bolsistas de suporte, e sim, por estagiários específicos que estudam como fazer tais incumbências.

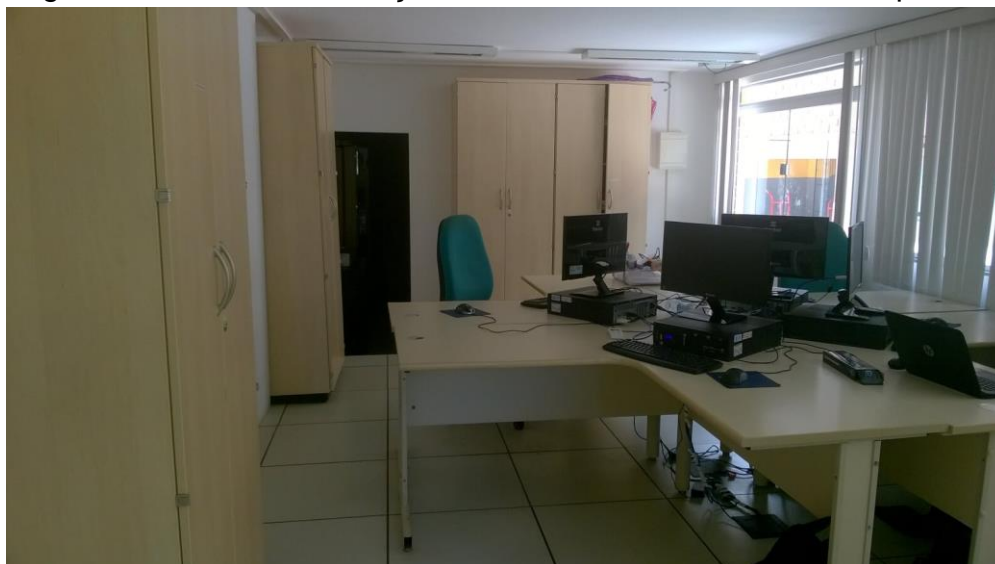
O local, para se manter em pleno funcionamento, conta com uma equipe formada por:

- a) Frederico Augusto Fernandes Silveira, diretor técnico analista em Tecnologia da Informação;
- b) Walter Lopes Neto, coordenador de redes técnico em Tecnologia da Informação;
- c) Calenice Cavalcanti da Penha Mendonça, assistente em Administração;
- d) Josenildo Batista da Silva, técnico de laboratório em área;
- e) Paulo Ricardo Matos Câmara, assistente de laboratório;
- f) Evandro Carlos Barbosa dos Santos, técnico em Tecnologia da Informação;
- g) Seis estagiários, 24 prestadores de serviço e 15 bolsistas.

A DTI conta com uma central física de atendimento, onde os chamados são analisados e o atendimento ao público é fornecido, e a oficina, onde há os equipamentos necessários para a manutenção: chaves estrelas, chaves de fenda, chave de rosca, multímetros, pincéis, borrachas. Além disso, há os itens de

substituição: placas de vídeo, discos rígidos, fontes de alimentação, no-breaks, estabilizadores, filtros de linha, teclados, mouses, teclados, monitores, memórias RAM, placas-mãe, parafusos, cabos de força, de rede, de vídeo, placas de rede com e sem fio, cartuchos de impressora.

Figura 1 – Central de serviços, onde ocorre o atendimento ao público



Fonte: Elaborado pela autora deste trabalho (2015).

Figura 2 – Oficina, onde é feita a tentativa de conserto dos computadores defeituosos



Fonte: Elaborado pela autora deste trabalho (2015).

3 ATIVIDADES REALIZADAS

Alguns dos significados de “Atividade”, segundo o Dicionário UNESP do português contemporâneo, é “aquilo que se faz ou que se pode fazer, ação” e “trabalho específico” (BORBA, F.S., 2011, p. 129). Seguindo essa definição de Francisco S. Borba e aproximando-se do segundo significado, abaixo terão as atividades particulares desempenhadas pelo técnico em Manutenção e Suporte em Informática na DTI. Para a realização dessas tarefas, o técnico da diretoria conta com o conceito de uma central de serviços com o objetivo de gerenciamento de serviços de TI. Segundo Jacobucci,

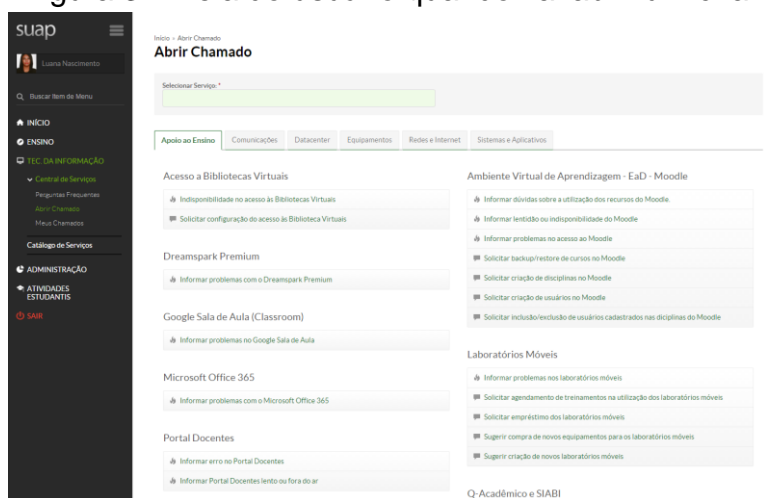
O Gerenciamento de Serviços de TI enxerga que todas as atividades de uma organização de TI estão conectadas e devem ser gerenciadas por meio de parâmetros de qualidade, tempo e custo, para que tal organização de TI possa atender e surpreender seus clientes (JACOBUCCI, 2012).

3.1 SISTEMA DE CHAMADOS

Usando o conceito de Jacobucci, para o recebimento de incidentes ou requisições, a diretoria conta com a aba de Tecnologia da Informação, um sistema de abertura e atendimento de chamados que foi integrado ao SUAP, o Sistema Unificado de Administração Pública, onde todos os alunos, servidores, bolsistas, prestadores de serviço e estagiários da instituição têm acesso, facilitando assim a aproximação do usuário e a comunicação dele com a DTI. Foi desenvolvido pela Reitoria para facilitar o atendimento aos problemas na área de informática no *campus*.

Nesse sistema, o usuário pode abrir um chamado, onde será classificado automaticamente como incidente (problema imediato ou repentino) ou requisição (solicitações em geral) e o grupo de atendimento: reitoria, suporte ou redes. No momento em que o chamado é aberto, o requisitante e os interessados podem adicionar comentários que são respondidos pelos atendentes do chamado. Quando resolvido, o usuário fecha o chamado e dá a classificação do atendimento, que pode ser excelente, bom, regular ou ruim. Caso sua solicitação não tenha sido resolvida, ele tem a opção de reabrir o chamado.

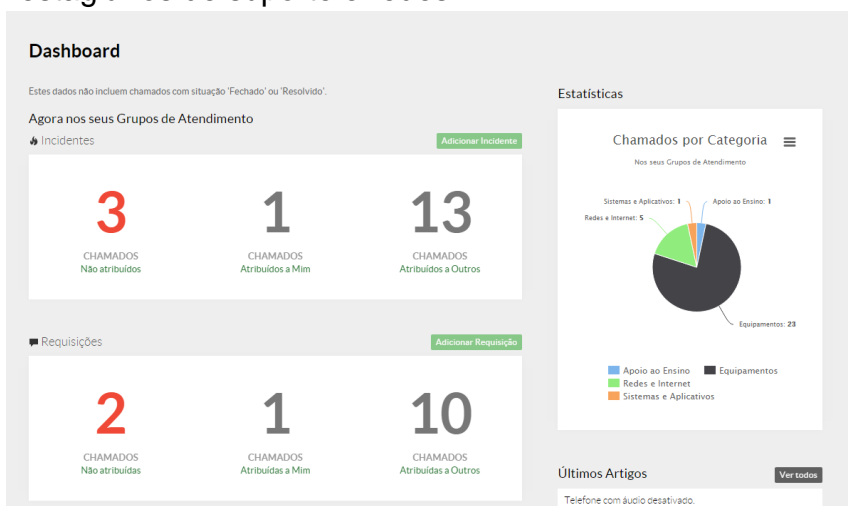
Figura 3 – Tela do usuário quando vai abrir um chamado



Fonte: SUAP

Já na tela do atendente, aparece o Dashboard, onde aparecem todos os chamados abertos, reabertos, retornados (quando um chamado vai a algum grupo de atendimento e retorna ao anterior), suspensos e em atendimento. Como mostrado na imagem abaixo, o sistema mostra os chamados sem atribuição, atribuídos ao bolsista/estagiário e atribuídos a outros atendentes. As Estatísticas mostram a classificação dos chamados abertos no momento.

Figura 4 – Dashboard, a tela que aparece para os bolsistas e estagiários de suporte e redes.



Fonte: SUAP

3.2 PRÉ-ATENDIMENTO/SUPORTE AO USUÁRIO

Segundo o Centro de Pesquisa, Desenvolvimento e Educação Continuada (CPDEC), “em um cenário em que, cada vez mais, as empresas disputam pela preferência de um mesmo cliente, a qualidade no atendimento se tornou fundamental” (CPDEC, 2015). Nesse sentido, a diretoria dá um preparo essencial aos seus bolsistas e estagiários ao proporcionar que esse atendimento seja realizado por eles.

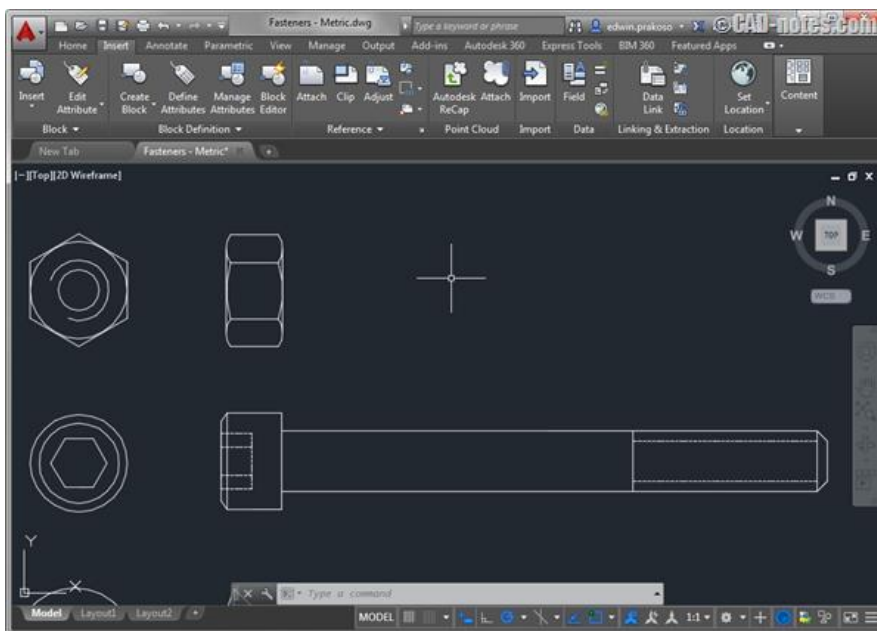
O serviço realizado na Central da DTI, atendendo e tirando dúvidas dos usuários que se dirigem ao local. Problemas como mudança de senha para alunos, acesso à rede sem fio corporativa, atendimento via VoIP, recebimento de notebook ou netbook institucional com defeito e abertura de chamados são feitos nesse local.

3.3 INSTALAÇÃO/DESINSTALAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE

Essa atividade foi feita para instalação, desinstalação ou atualização de *softwares*, geralmente por requisição de um servidor. Como o usuário comum não tem direitos administrativos na rede do IFRN, por segurança, as instalações, desinstalações e atualizações de programas, plug-ins e aplicativos são feitas pelos bolsistas ou estagiários do nível de suporte. Os programas são extraídos do servidor de rede “Madagascar”, nome atribuído de forma aleatória. Há uma classificação interna para os *softwares*:

- a) *Softwares* essenciais: são programas instalados quando um computador é formatado. São eles: Adobe Reader, Google Chrome e Mozilla Firefox como navegadores, o antivírus Kaspersky, o reprodutor de áudio VideoLAN, Dropbox, Google Drive e OneDrive como nuvens, Nero 7, 7Zip, Microsoft Office, Q-Acadêmico, Java e Adobe Flash Player.
- b) *Softwares* de uso acadêmico: programas necessários a condução de uma aula em laboratório ou uso pessoal para planejamento de aula. Exemplos: AutoCAD, ArcGIS, CoreDraw.
- c) *Softwares* de uso pessoal: programas como o Módulo de Segurança de bancos (Caixa Econômica Federal e/ou Banco do Brasil) e conversor de vídeos em mp3 são um exemplo desse tipo de programa.

Figura 5 – AutoCAD 2015, um dos softwares instalados nos laboratórios, em especial nos computadores da Diretoria Acadêmica de Construção Civil.



Fonte: Edwin Prakoso.

Figura 6 – Principais aplicativos que vêm com o pacote do Office 2013 disponibilizado pela instituição.



Fonte: Microsoft

3.4 MANUTENÇÃO CORRETIVA/PREVENTIVA/PERIFÉRICOS

A manutenção corretiva tem o objetivo de corrigir erros e defeitos, tanto de *hardware* quanto de *software* e é enquadrado como um incidente no SUAP. Segundo o Dicionário Técnico CIMM, “os reparos são executados sem planejamento e em caráter emergencial” (GRUPO CIMM, 2016), o que se observou igualmente na prática.

Alguns tipos de correções feitas na parte física envolvem troca de componentes como fonte de alimentação, memórias RAM e disco rígido.

A manutenção preventiva, por sua vez, tem uma abordagem diferente: procura evitar problemas futuros com algum equipamento e é realizada quando é aberto o chamado para algum setor e faz-se alguma medida de prevenção de problemas. Limpeza interna, retirada de alguns programas na inicialização, limpeza de cache e verificação de arquivos de inicialização são alguns exemplos de manutenção preventiva. Embora não aconteça muito na DTI — os equipamentos defeituosos são logo substituídos — algumas atividades da manutenção de periféricos, como mudança de cartucho das impressoras a laser, são feitas. As figuras 7 e 8 mostrarão os tipos de disco rígido utilizados na diretoria; já as figuras 9 e 10, os cartuchos utilizados.

Figura 7 – HD Samsung 500GB SATA Modelo HD502HJ, comumente encontrado em computadores HP.



Fonte: Mercado Livre.

Figura 8 – HD Seagate SATA 80GB, utilizado para substituição quando há falta de discos rígidos com maior capacidade de armazenamento.



Fonte: Newegg

Figura 9 – Cartucho de toner preto original 78A HP, um dos cartuchos utilizados na DTI.



Fonte: Elaborado pela autora deste trabalho (2015).

Figura 10 – Cartucho de toner preto original 80X HP, outro tipo de cartucho necessário.



Fonte: PC-Recharge

3.5 INSTALAÇÃO/SUBSTITUIÇÃO DE COMPUTADORES E SEUS COMPONENTES PERIFÉRICOS

Esse tipo de atividade consiste em fazer a montagem do gabinete com o monitor, teclado, mouse e no-break ou a troca de algum desses periféricos. Essa prática foi realizada em laboratórios, diretorias e setores administrativos quando havia defeito nos discos rígidos dos computadores. Quando não há equipamento para substituição, como, por exemplo, um computador igual aos do laboratório, pede-se para que o servidor responsável pelo local dê baixa no equipamento e pedindo para que encaminhe para o setor de reciclagem. Nas figuras 11 e 12, temos tipos de modelos utilizados na instituição; já nas 13 e 14, os tipos de no-break.

Figura 11 – Itaotec InfoWay ST4255, computador mais comum em setores administrativos e em laboratórios



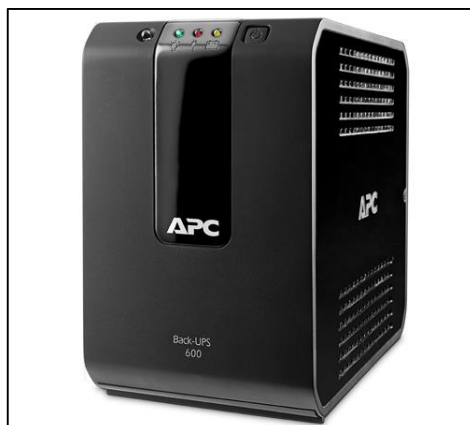
Fonte: Itaotec.

Figura 12 – HP Compaq 6005 Pro Microtower PC, máquina mais antiga utilizada em alguns laboratórios e setores.



Fonte: Hewlett-Packard

Figura 13 – APC Back-UPS 600VA, modelo de no-break padrão dos switches do *campus* Natal-Central.



Fonte: APC

Figura 14 – APC Back-UPS ES 600VA, outro modelo de no-break utilizado pela DTI.



Fonte: No-breaks APC.

3.6 MANUTENÇÃO BÁSICA DE REDES – PRÉ-ATENDIMENTO

Consiste em verificar e assegurar de que o problema efetivo é algo de cabeamento ou ponto de rede. Essa verificação é feita reiniciando equipamentos como o VoIP, vendo se os cabos estão bem conectados e se o no-break dos switches estão ligados. Geralmente, é feito quando há queda de energia no *campus* e os distribuidores de internet caem, tendo a necessidade de reiniciar os VoIP's manualmente.

Figura 15 – VoIP Yealink STP T22P utilizado nos setores para comunicação interna. Todo setor administrativo possui um aparelho desse modelo.



Fonte: Yealink

4 SUGESTÕES PARA A DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Diretoria de Tecnologia da Informação é um excelente local para aprendizado, tanto no âmbito mais humano e de atendimento ao público quanto nas atividades de um legítimo técnico em manutenção de computadores. Contudo, algumas atividades poderiam ser facilitadas com a observação e melhora de determinados detalhes na área do suporte.

4.1 ORGANIZAÇÃO DO DEPÓSITO DE EQUIPAMENTOS

A DTI tem um atendimento rápido e eficaz para o usuário, então o depósito deveria mostrar a imagem de responsabilidade e organização que passa. Todavia, o local referido encontra-se em desordem ao ponto de haver veneno para ratos, traças no chão e o ar ter o odor de poeira e mofo. Tal organização fica complicada, já que os bolsistas, servidores e estagiários do setor estão sempre às voltas com os incessantes chamados que chegam e não há outro espaço para colocar os materiais dispostos no depósito. Uma opção seria uma negociação com as diretorias da instituição para cada uma guardar um equipamento.

4.2 PLACA NA CENTRAL DE SERVIÇOS

A DTI é um setor que fica próximo a Associação dos Servidores do IFRN e, graças a sua organização, é confundido frequentemente com esse setor por não ter uma placa como os demais setores. Um paliativo foi feito com a fixação de uma indicação do setor feito de folha A4, contudo, isso não condiz com a importância da diretoria. Seria interessante que instalassem essa indicação.

4.3 AGILIDADE EM OBTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Com a alta demanda de materiais, faz-se necessário substituição ou empréstimo desses. Todavia, quando um equipamento está em falta, demora bastante

até o setor conseguir novos. Esse retardamento dificulta e faz os atendentes fecharem chamados com o problema não resolvido por completo.

4.4 CARRINHO PARA TRANSPORTE DE EQUIPAMENTOS

Uma dificuldade encontrada no setor foi o transporte de equipamentos como impressora, estabilizadores de alta potência e computadores. Quando há revisão de laboratório, às vezes precisa-se recolher mais de dois computadores e, por muitas vezes, não tem como solicitar às pessoas do setor por todas estarem ocupadas em outros departamentos, acontecendo sobrecarga. Algumas vezes, o Almojarifado (setor vizinho à DTI) ou os terceirizados emprestam carros de transporte, tanto para coleta quanto para devolução; entretanto, isso nem sempre é possível. A DTI ter seu próprio meio de transporte de materiais traria maior eficiência aos serviços prestados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A prática profissional foi de 23 de fevereiro de 2015 até 11 de agosto de 2015, numa carga horária total de 360h. Nesse tempo, os exercícios realizados cumpriram o objetivo de fixar melhor os aprendizados obtidos ao longo do curso, além do aprendizado de pró-atividade, trabalho em equipe e atendimento às pessoas.

A disciplina de Instalação e Montagem de Computadores foi bastante importante para a realização de limpeza, montagem e identificação de peças, assim como Infraestrutura de Redes de Computadores foi importante no pré-atendimento de Redes, pois ela mostra noções de padrões de cabos, o que foi perfeitamente, e Manutenção de Periféricos, onde houve alguma noção sobre manutenção de impressoras ao longo da matéria.

Ademais, com a prática profissional na DTI, houve contato e interação com o cliente e de chefe-subordinado, já preparando o técnico para o mercado de trabalho. O local da prática é bem estruturado, contando com uma organização estrutural ímpar e uma equipe competente, prestativa e que se esforça cada vez mais para fazer jus à fama do setor, lembrado pelos servidores pela eficácia e agilidade no atendimento.

Com isso, pode-se dizer que a prática profissional cumpriu seu papel de catalisadora do aprendizado, tanto na área técnica quanto nas facilidades e dificuldades do mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

INSTITUTO EUVALDO LOGI DO DISTRITO FEDERAL. **Programa de Estágio**. Brasília, [s.n., 200-?]. Disponível em: <<http://www.ielfd.org.br/estagio.php?i=5>>. Acesso em: 13 jan. 2016.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE. Natal, [s.n.], 2007. **Regulamento do Programa de Bolsa de Iniciação ao Trabalho**. Disponível em: <<http://portal.ifrn.edu.br/alunos/arquivos/Programa%20de%20Bolsa%20de%20Iniciacao%20ao%20Trabalho.pdf>>. Acesso em: 26 out. 2015.

_____. **NB Histórico**: De Escola de Aprendizes Artífices a Instituto Federal. Natal, [s.n., 2010?]. Disponível em: <<http://portal.ifrn.edu.br/institucional/historico>>. Acesso em: 19 nov. 2015.

SISTEMA UNIFICADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. **Ilustração da tela de abertura de chamado**. Natal: [s.n., 2015]. Disponível em: <https://suap.ifrn.edu.br/centralservicos/selecionar_servico_abertura/>. Acesso em: 13 fev. 2016.

_____. **Ilustração do Dashboard**. Natal: [s.n., 2015]. Disponível em: <<https://suap.ifrn.edu.br/centralservicos/dashboard/>>. Acesso em: 13 fev. 2016.

PRAKOSO, EDWIN. **Ilustração do programa AutoCAD 2015**. [S.l.: s.n.], 2014. Disponível em: <<http://www.cad-notes.com/autocad-2015-whats-new/>>. Acesso em: 09 fev. 2016.

MICROSOFT. **Ilustração dos principais programas do Office 2013**. [S.l.: s.n., 201-?]. Disponível em: <www.microsoft.com>. Acesso em: 15 fev. 2016.

MERCADO LIVRE. **Ilustração de disco rígido Samsung**. Pernambuco: [s.n, 200-?]. Disponível em: <http://produto.mercadolivre.com.br/MLB-743519408-hd-samsung-500-gb-modelo-hd502hj-_JM>. Acesso em 20 fev. 2016.

NEWEGG. **Ilustração de disco rígido Seagate**. [S.l.: s.n.], 2008. Disponível em: <<http://www.newegg.com/Product/Product.aspx?Item=N82E16822148231>>. Acesso em: 17 fev. 2016.

PC-RECHARGE. **Ilustração de cartucho HP**. [S.l.: s.n., 201-?]. Disponível em: <<http://www.pcrecharge.com/Product/19730/High-Capacity-Black-Toner-Cartridge-compatible-with-the-HP-HP-80X-CF280X.html>>. Acesso em: 25 fev. 2016.

ITAUTEC. **Ilustração de computador Itautec**. [S.l.: s.n., 201-?]. Disponível em: <<http://www.itautech.com.br/pt-br/produtos/computacao/desktops-e-workstations/desktop-itautech-st4255>>. Acesso em: 18 fev. 2016.

HEWLETT-PACKARD. **Ilustração de gabinete HP**. [S.l.: s.n., 200-?]. Disponível em: <<http://h20564.www2.hp.com/hpsc/swd/public/readIndex?sp4ts.oid=4024580>>. Acesso em: 02 fev. 2016.

APC. **Ilustração de no-break APC**. [S.l.: s.n.], 2015. Disponível em: <<http://www.apc.com/shop/br/bz/products/APC-Back-UPS-600VA-115V-Brazil/P-BZ600-BR>>. Acesso em: 05 fev. 2016.

KSTEC TECNOLOGIA. **Ilustração de No-break APC**. São Paulo: [s.n.], 2012. Disponível em: <http://nobreakapc.com.br/produtos/mostrar/219/nobreak_apc_back_ups_es_6_outlet_600va_120v/>. Acesso em: 15 fev. 2016.

YEALINK. **Ilustração de telefone VoIP**. [S.l.: s.n., 201-?]. Disponível em: <http://www.yealink.com/product_info.aspx?ProductsCatelD=186&>. Acesso em 01 mar. 2016.

MORIMOTO, E. C. **Hardware: O Guia Definitivo**. São Paulo: GDH Press e Sul Editores, 2007.

_____. **Hardware: Manual Completo**. 3. ed., 2002, Versão online. Disponível em: <<http://www.hardware.com.br/livros/hardware-manual/>>. Acesso em: 06 mar. 2016.

TORRES, Gabriel. **Hardware: Curso Completo**. 4. ed. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2001.

BORBA, Francisco S. **Dicionário UNESP do Português Contemporâneo**. Curitiba: Piá, 2011. ed. Especial para o PNLD Dicionários 2012.

JACOBUCCI, André. **O que é Gerenciamento de Serviços de TI?** [S.l.: s.n., 201-?]. Disponível em: <<http://www.itsmnapratica.com.br/o-que-e-gerenciamento-de-servicos-de-ti/>>. Acesso em 13 fev. 2016.

CENTRO DE PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E EDUCAÇÃO CONTINUADA. **Atendimento ao Cliente**. São Paulo: [s.n., 200-?]. Apresentação. Disponível em: <<http://www.atendimentoacliente.com.br/>> Acesso em 13 fev. 2016.

GRUPO CIMM. **Dicionário: Manutenção Corretiva**. [S.l.: s.n., 201-?]. Disponível em: <<http://www.cimm.com.br/portal/verbetes/exibir/591-manutencao-corretiva>> Acesso em: 13 fev. 2016.

GLOSSÁRIO

Disco rígido: em sua estrutura, são discos magnéticos que armazenam a parte lógica: dados, sistema operacional e programas (MORIMOTO, E. C., 2007).

Fonte de alimentação: responsável por converter os 110V ou 220V da rede elétrica doméstica para os 12V, 5V e 3.3V e fornecer essas tensões a determinados setores da placa mãe, além de filtrar a corrente e reduzir o impacto dos picos de tensão (MORIMOTO, E. C., 2007).

Hardware: parte física do computador, onde há cinco componentes principais: processador (processa todas as informações que chegam até ele), memória RAM, o disco rígido, comumente chamado de HD, dispositivos de entrada e saída (teclado, mouse, monitor) e *softwares* (MORIMOTO, E. C., 2002).

Memória RAM (Random Access Memory): uma espécie de circuito eletrônico que faz com que a leitura e escrita de dados ocorra em seu interior. Esses dados são perdidos quando a energia é interrompida (TORRES, Gabriel, 2001).

Nobreak: fonte de energia ininterrupta, que contém um circuito estabilizador e uma bateria interna recarregável que mantém o fornecimento de energia mesmo com queda de rede elétrica, durando certo período de tempo (MORIMOTO, E. C., 2007).

Placa-mãe: responsável pela comunicação dos componentes físicos do computador (MORIMOTO, E. C., 2002).

Software: suporte lógico com variadas instruções, que envolve o sistema operacional e programas (também chamados de aplicativos) e que procura utilizar o *hardware* da melhor forma possível (MORIMOTO, E. C., 2007).