

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL GOIANO – CAMPUS IPORÁ  
TECNOLOGIA EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

**RELATO DE EXPERIÊNCIA**

**EXPERIÊNCIA COMO MANTENEDOR DE SISTEMAS**

**GLADISTON FERNANDO PERES DE LIMA**

**IPORÁ, GO  
2024**

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL GOIANO – CAMPUS IPORÁ  
TECNOLOGIA EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

**EXPERIÊNCIA COMO MANTENEDOR DE SISTEMAS**

**GLADISTON FERNANDO PERES DE LIMA**

Relatório de Experiência apresentado ao Instituto Federal Goiano – Campus Iporá, como requisito parcial para conclusão do Curso de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, sob orientação do Prof. Dr. Marcos Alves Vieira.

**IPORÁ, GO  
Setembro/2024**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO

### TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAR PRODUÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS NO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DO IF GOIANO

Com base no disposto na Lei Federal nº 9.610/98, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano, a disponibilizar gratuitamente o documento no Repositório Institucional do IF Goiano (RIIF Goiano), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, em formato digital para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IF Goiano.

#### Identificação da Produção Técnico-Científica (assinale com X)

- Tese  
 Dissertação  
 Monografia – Especialização  
 Artigo - Especialização  
 TCC - Graduação  
 Artigo Científico  
 Capítulo de Livro  
 Livro  
 Trabalho Apresentado em Evento  
 Produção técnica. Qual: \_\_\_\_\_

Nome Completo do Autor: **Gladiston Fernando Peres de Lima**

Matrícula: **2014105210430337**

Título do Trabalho: **EXPERIÊNCIA COMO MANTENEDOR DE SISTEMAS**

#### Restrições de Acesso ao Documento [Preenchimento obrigatório]

Documento      confidencial:       Não      [      ] Sim,      justifique:

---

Informe a data que poderá ser disponibilizado no RIIF Goiano: **10/12/2024**.

O documento está sujeito a registro de patente? [   ] Sim  Não

O documento pode vir a ser publicado como livro? [   ] Sim  Não

**DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA**

O/A referido/a autor/a declara que:

1. O documento é seu trabalho original, detém os direitos autorais da produção técnico-científica e não infringe os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
2. Obteve autorização de quaisquer materiais inclusos no documento do qual não detém os direitos de autor/a, para conceder ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano os direitos requeridos e que este material cujos direitos autorais são de terceiros, estão claramente identificados e reconhecidos no texto ou conteúdo do documento entregue;
3. Cumpru quaisquer obrigações exigidas por contrato ou acordo, caso o documento entregue seja baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano.

Iporá, 10 de dezembro de 2024

Gladiston Fernando Peres de Lima

*Assinado eletronicamente pelo o Autor e/ou Detentor dos Direitos Autorais*

Ciente e de acordo:

Marcos Alves Vieira

*Assinatura eletrônica do(a) orientador(a)*

Documento assinado eletronicamente por:

- Marcos Alves Vieira, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 10/12/2024 12:45:27.
- Gladiston Fernando Peres de Lima, 2014105210430337 - Discente, em 11/12/2024 16:15:28.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 10/12/2024. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifgoiano.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 660588  
Código de Autenticação: bfb1641441



INSTITUTO FEDERAL GOIANO

Campus Iporá

Av. Oeste, Parque União, 350, Parque União, IPORÁ / GO, CEP 76.200-000

(64) 3674-0400



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO

Ata nº 70/2024 - GE-IP/CMPIPR/IFGOIANO

ATA DA SESSÃO DE JULGAMENTO DO TRABALHO DE CURSO  
DE GLADISTON FERNANDO PERES DE LIMA

Aos onze dias do mês de setembro de dois mil e vinte e quatro, às dezenove horas e doze minutos, no Laboratório de Informática III do Instituto Federal Goiano – Campus Iporá, reuniu-se, em sessão pública, a banca examinadora designada na forma regimental pela Coordenação do Curso para julgar o trabalho de curso intitulado “**EXPERIÊNCIA COMO MANTENEDOR DE SISTEMAS**”, apresentada pelo acadêmico **Gladiston Fernando Peres de Lima** como parte dos requisitos necessários à obtenção do grau de Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas. A banca examinadora foi presidida pelo orientador do trabalho de curso, Professor Doutor Marcos Alves Vieira, tendo como membros a Professora Mestra Luciana Recart Cardoso e o Professor Doutor Thamer Horbylon Nascimento. Aberta a sessão, o acadêmico expôs seu trabalho. Em seguida, foi arguido pelos membros da banca e:

( **X** ) tendo demonstrado suficiência de conhecimento e capacidade de sistematização do tema de seu trabalho de curso, a banca conclui pela **aprovação** do acadêmico, sem restrições.

( ) tendo demonstrado suficiência de conhecimento e capacidade de sistematização do tema de seu trabalho de curso, a banca conclui pela **aprovação** do acadêmico, **condicionada a satisfazer as exigências** listadas na Folha de Modificação de Trabalho de Curso anexa à presente ata, no prazo máximo de 60 dias, a contar da presente data, ficando o professor orientador responsável por atestar o cumprimento dessas exigências.

( ) não tendo demonstrado suficiência de conhecimento e capacidade de sistematização do tema de seu trabalho de curso, a banca conclui pela **reprovação** do acadêmico.

Conforme avaliação individual de cada membro da banca, será atribuída a nota **9,0 (nove)** para fins de registro em histórico acadêmico.

Os trabalhos foram encerrados às vinte horas e quatro minutos. Nos termos do Regulamento do Trabalho de Curso do Curso de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas do Instituto Federal Goiano – Campus Iporá, lavrou-se a presente ata que, lida e julgada conforme, segue assinada pelos membros da banca examinadora.

*(Assinado Eletronicamente)*  
Prof. Dr. Marcos Alves Vieira

*(Assinado Eletronicamente)*  
Prof. Ma. Luciana Recart Cardoso

(Assinado Eletronicamente)  
Prof. Dr. Thamer Horbylon Nascimento

Documento assinado eletronicamente por:

- **Marcos Alves Vieira, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 11/09/2024 20:08:11.
- **Thamer Horbylon Nascimento, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 12/09/2024 08:53:35.
- **Luciana Recart Cardoso, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 12/09/2024 18:34:15.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 11/09/2024. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifgoiano.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 632846

Código de Autenticação: 0ef2aa15ce



INSTITUTO FEDERAL GOIANO

Campus Iporá

Av. Oeste, Parque União, 350, Parque União, IPORA / GO, CEP 76.200-000

(64) 3674-0400

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
2. EXPERIÊNCIA COMO MANTENEDOR DE SISTEMAS .....	2
3. ANÁLISE E REFLEXÃO.....	8
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	10
REFERÊNCIAS .....	12

## 1 - INTRODUÇÃO

O curso de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas do Instituto Federal Goiano – Campus Iporá desempenhou um papel crucial na construção do profissional que sou hoje. Durante o curso, tive a oportunidade de adquirir uma base sólida de conhecimento que abrange desde a lógica de programação até o desenvolvimento de softwares e a análise de sistemas complexos. Essa formação não apenas me forneceu os fundamentos teóricos necessários para entender a estrutura e o funcionamento de sistemas, mas também me preparou para enfrentar desafios práticos no ambiente de trabalho.

Um dos grandes diferenciais que o curso proporcionou foi o desenvolvimento de uma visão analítica e crítica. Essa capacidade me permite, como mantenedor de sistemas, identificar rapidamente falhas ou gargalos em sistemas legados e aplicar soluções eficientes para garantir seu bom funcionamento. A familiaridade com metodologias ágeis, técnicas de versionamento de código e boas práticas de manutenção de software, que aprendi ao longo do curso, são ferramentas que utilizo diariamente para otimizar processos e entregar resultados de qualidade.

O curso me permitiu compreender a importância da documentação técnica e da comunicação clara entre equipes de desenvolvimento e manutenção. Isso tem sido essencial para o sucesso em minha função, pois, como mantenedor de sistemas, estou frequentemente em contato com códigos desenvolvidos por outras pessoas, o que exige uma compreensão rápida e precisa do que foi implementado.

Graças a essa formação, pude me destacar em minha área, trazendo soluções inovadoras e aumentando a confiabilidade dos sistemas que mantenho. O curso foi, sem dúvida, um divisor de águas, capacitando-me para enfrentar com segurança os desafios de um mercado tecnológico em constante evolução.

## **2 – EXPERIÊNCIA COMO MANTENEDOR DE SISTEMAS**

Na empresa onde trabalho, o mantenedor de sistemas desempenha um papel fundamental, atuando como o elo principal entre o cliente e o departamento de desenvolvimento. Nossa função vai muito além da simples correção de problemas técnicos: somos responsáveis por testar eventuais falhas no sistema, identificar pontos de melhoria e, muitas vezes, coordenar solicitações de desenvolvimento de novas funcionalidades que atendam às necessidades específicas do cliente. Segundo Pressman e Maxim (2016), uma comunicação clara e eficaz tanto com o cliente quanto com os desenvolvedores, garantindo que as demandas sejam entendidas e atendidas da melhor forma possível.

Além disso, o mantenedor de sistemas também desempenha um papel chave no treinamento dos usuários. Sempre que uma nova função é implementada ou uma atualização significativa é feita no sistema, somos nós que treinamos os colaboradores para garantir que eles estejam capacitados a utilizar todas as ferramentas com eficiência. Esse suporte contínuo inclui a solução de dúvidas ou dificuldades que possam surgir no dia a dia, ajudando a otimizar o uso da tecnologia e melhorar a experiência do cliente.

O diferencial da função que exerço na empresa também está no suporte estrutural oferecido. Não se trata apenas de garantir o bom funcionamento do sistema em si, mas também de assegurar que toda a infraestrutura tecnológica da empresa esteja adequada. Isso envolve a manutenção de computadores, a estruturação da rede interna e o acompanhamento de toda a parte técnica que garante a estabilidade do sistema. Sem uma infraestrutura adequada, o sistema pode enfrentar interrupções e transtornos que impactam diretamente a produtividade e o serviço oferecido aos clientes. Assim, os mantenedores de sistemas da empresa onde trabalho são responsáveis por garantir que tudo funcione perfeitamente em conjunto – tanto o software quanto o hardware.

O curso de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas foi fundamental para que eu pudesse adquirir e desenvolver todas as habilidades necessárias para exercer essa função de forma diferenciada. Durante o curso, fui exposto a uma ampla gama de matérias que abrangem diversas áreas do conhecimento, desde a programação e análise de sistemas até a infraestrutura de redes e suporte técnico. Cada disciplina teve um impacto direto na minha

carreira, proporcionando-me não apenas o conhecimento teórico, mas também a capacidade de aplicar esses conceitos na prática.

Por exemplo, as aulas de lógica de programação e desenvolvimento de software me permitiram entender profundamente o funcionamento dos sistemas que mantenho, facilitando a identificação de falhas e a sugestão de melhorias. Já as disciplinas relacionadas à infraestrutura de redes e hardware foram essenciais para que eu pudesse prestar o suporte necessário à estrutura tecnológica das empresas que atendo, garantindo que o sistema funcione sem interrupções.

O curso também me ensinou a importância da documentação, da organização e do trabalho em equipe – habilidades cruciais para qualquer mantenedor de sistemas que lida com diferentes departamentos e com os usuários finais diariamente. Saber como documentar de maneira clara os problemas identificados e as soluções propostas são partes vitais da função, garantindo que todos os envolvidos no processo de manutenção e desenvolvimento estejam alinhados (HIRAMA, 2012).

Graças ao curso, pude desenvolver uma visão holística e integrada da tecnologia, o que me permitiu atuar de forma estratégica na empresa. Tenho orgulho de poder contribuir não apenas com a solução de problemas pontuais, mas com a melhoria contínua de processos, aumentando a eficiência e a confiabilidade dos sistemas que utilizamos.

O mercado de software de automação comercial está em constante crescimento, impulsionado pela alta demanda de empresas que buscam soluções tecnológicas para otimizar suas operações e melhorar a eficiência. No entanto, devido à concorrência acirrada, destacar-se nesse setor exige mais do que apenas oferecer um sistema fácil de usar, fluido e com um preço competitivo. Além dessas características, é fundamental que as empresas proporcionem um atendimento ao cliente de excelência, o que inclui eficiência, respeito e agilidade em cada interação.

O suporte ao cliente, muitas vezes subestimado, é uma das principais ferramentas para conquistar novos clientes e, ainda mais importante, para fidelizar os atuais. Um sistema pode ser tecnicamente avançado e funcional, mas se o suporte oferecido não estiver à altura das

expectativas, é provável que os clientes busquem alternativas no mercado. A chave para o sucesso reside, portanto, em um atendimento que vá além de solucionar problemas técnicos: ele deve proporcionar ao cliente uma experiência positiva em todos os pontos de contato.

Cada interação deve ser conduzida com a premissa de que, ao final, o cliente não só terá seu problema resolvido, mas também sairá com a sensação de ter sido valorizado pela empresa. Essa satisfação é alcançada quando a equipe demonstra empatia, resolve questões com rapidez e fornece informações claras e precisas. Para isso, é crucial que o suporte seja composto por profissionais bem treinados, capacitados para lidar com as mais diversas situações e comprometidos em garantir que o cliente se sinta bem atendido.

Além disso, a comunicação deve ser clara e eficiente, sem jargões técnicos que possam confundir o cliente. É necessário que a equipe de suporte esteja disponível em diversos canais, como telefone, e-mail, chat e redes sociais, proporcionando opções de contato que sejam convenientes para o cliente. Essa omnicanalidade é essencial em um mundo cada vez mais digital e conectado.

Investir em um bom suporte ao cliente também traz outros benefícios para a empresa, como a criação de uma base de clientes fiéis, que muitas vezes se tornam promotores da marca, recomendando os serviços a outros empresários. A satisfação do cliente é, portanto, um dos principais ativos que uma empresa de automação comercial pode cultivar.

Em resumo, para se destacar no mercado de software de automação comercial, é preciso ir além do básico. Oferecer um sistema acessível, intuitivo e fluido é o primeiro passo, mas garantir um atendimento ao cliente eficiente, ágil e respeitoso é o verdadeiro diferencial que levará a empresa ao sucesso duradouro.

Trabalho em uma empresa de desenvolvimento de software que, apesar de pequena, está em plena ascensão. Fundada em meados de 2010, a empresa passou por um crescimento significativo ao longo dos anos, e hoje conta com mais de 15 colaboradores altamente capacitados, distribuídos estrategicamente em diversas áreas fundamentais para o funcionamento e crescimento da organização. Cada departamento é projetado para garantir que

todas as operações da empresa funcionem de maneira eficiente, oferecendo um serviço de alta qualidade e mantendo o foco nas necessidades específicas de nossos clientes.

Desde o início, nossa missão foi oferecer soluções tecnológicas que combinassem agilidade e precisão na resolução de problemas, sempre com um atendimento marcado pelo respeito e compromisso com a satisfação de cada cliente. Nossos valores fundamentais, que incluem o cuidado em atender cada demanda com atenção individualizada, nos permitiram conquistar tanto grandes empresas quanto pequenos negócios. No entanto, nosso principal foco desde a fundação tem sido o atendimento a pequenas empresas, que muitas vezes enfrentam desafios financeiros e operacionais para adquirir sistemas específicos voltados ao seu setor.

Entendemos que, para muitos pequenos empreendedores, os custos de um software robusto e especializado podem ser proibitivos. Por isso, desenvolvemos soluções acessíveis e flexíveis que se adaptam às necessidades e realidades dessas empresas, sem comprometer a qualidade ou a eficiência. Temos orgulho de oferecer um serviço que ajuda a democratizar o acesso à tecnologia, permitindo que pequenos negócios possam competir no mercado com ferramentas tecnológicas de ponta.

Nosso trabalho vai além de fornecer apenas um software; estamos comprometidos em estabelecer parcerias duradouras com nossos clientes, oferecendo suporte contínuo e personalizado. Sabemos que cada empresa é única, e é por isso que ajustamos nossos serviços para atender às necessidades específicas de cada cliente, seja ele um pequeno comerciante local ou uma empresa de médio porte em expansão. Nosso objetivo é ser mais do que um fornecedor de tecnologia: queremos ser um parceiro estratégico que contribui ativamente para o crescimento e o sucesso dos nossos clientes.

À medida que continuamos a crescer e expandir nossa equipe, estamos investindo cada vez mais em inovação e melhoria contínua. Isso inclui o aprimoramento de nossos processos internos, a implementação de novas tecnologias e o fortalecimento de nossa estrutura de suporte ao cliente. Estamos sempre em busca de novas maneiras de atender melhor nossos clientes, com a mesma dedicação que tem nos acompanhados desde o início.

Assim, a trajetória da empresa reflete o compromisso com o crescimento sustentável, o foco no atendimento de pequenas empresas e a crença de que, com as ferramentas certas, qualquer negócio pode prosperar. Continuamos firmes em nossa missão de oferecer soluções acessíveis, eficazes e inovadoras, sempre guiados pelos princípios de agilidade, precisão e respeito que definem nossa cultura empresarial.

Como mantenedor, minhas atribuições vão além das tarefas técnicas diárias. Minha função envolve um conjunto de responsabilidades que visam garantir o pleno funcionamento do sistema, proporcionando uma experiência positiva e produtiva para os clientes. Cada uma dessas responsabilidades é pensada para maximizar a eficiência do uso do sistema, minimizar possíveis problemas e ajudar os clientes a alcançarem os resultados esperados de forma contínua e satisfatória.

- **Treinamento claro e direto:** Uma das minhas principais atribuições é realizar o treinamento dos usuários do sistema. Este treinamento precisa ser feito de maneira clara, objetiva e adaptada ao nível de conhecimento técnico de cada cliente. Meu objetivo é garantir que os usuários sejam capazes de alimentar o sistema corretamente, permitindo que eles obtenham os resultados esperados de forma consistente. A compreensão plena das funcionalidades do sistema é crucial para que as empresas possam utilizá-lo em todo o seu potencial.
- **Suporte na infraestrutura:** Além do treinamento, presto suporte à infraestrutura tecnológica da empresa cliente, assegurando que o sistema funcione de forma integrada e sem interrupções significativas. Este suporte envolve não apenas a configuração inicial e o monitoramento do desempenho, mas também a prevenção de possíveis falhas que possam causar transtornos ao cliente. Ao garantir que a infraestrutura esteja em pleno funcionamento, contribuo para que o sistema opere com eficiência e confiança.
- **Apoio estratégico ao cliente:** Outro aspecto importante da minha função é atuar como um consultor para os clientes, orientando-os sobre a melhor forma de utilizar o sistema para a gestão de seus negócios. Isso vai além de fornecer soluções imediatas para problemas técnicos, inclui também aconselhamento estratégico. Por meio de assessorias personalizadas, ajudo os clientes a entender como o sistema pode ser uma ferramenta poderosa para melhorar seus processos e otimizar a gestão da empresa, garantindo que utilizem todas as funcionalidades de maneira produtiva.

- **Testes de qualidade no sistema:** Uma parte fundamental do meu trabalho é realizar testes rigorosos no sistema, visando identificar possíveis falhas e pontos de melhoria. Esses testes são feitos regularmente e têm como objetivo antecipar problemas antes que eles afetem os usuários finais. Além de corrigir erros existentes, meu trabalho também foca na prevenção, garantindo que o sistema opere de maneira fluida e segura.
- **Solicitação de melhorias e correções:** Quando identifico áreas do sistema que podem ser aprimoradas ou funções que precisam ser corrigidas, é minha responsabilidade solicitar o desenvolvimento ou a correção dessas funções junto à equipe de desenvolvimento. Esse processo é crucial para manter o sistema atualizado, eficiente e adaptado às necessidades dos clientes. Além disso, ao acompanhar as sugestões e demandas dos usuários, ajudo a garantir que o sistema evolua continuamente, alinhando-se às exigências do mercado e às expectativas dos clientes.

Essas atribuições exigem não só habilidades técnicas, mas também uma forte capacidade de comunicação, organização e proatividade. Meu papel como mantenedor é garantir que o sistema seja uma ferramenta eficaz e confiável, ajudando os clientes a gerirem seus negócios com sucesso e confiança. O suporte que ofereço é um elo essencial entre a tecnologia e a operação diária dos clientes, assegurando que as soluções fornecidas estejam sempre em sintonia com suas necessidades e expectativas.

### 3 – ANÁLISE E REFLEXÃO

Durante minha formação no curso de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas do Instituto Federal Goiano – Campus Iporá, várias disciplinas foram fundamentais para o desenvolvimento das habilidades que utilizo no meu dia a dia como mantenedor de sistemas. Cada área de estudo contribuiu de forma específica para a realização das atividades que envolvem desde a resolução de falhas técnicas até a comunicação com clientes e a estruturação de redes internas.

As disciplinas de Introdução à Programação, Projeto de Bancos de Dados e Administração de Bancos de Dados foram as bases mais importantes para que eu pudesse lidar com problemas técnicos de forma eficiente, mesmo sem ter acesso ao código-fonte do sistema. No meu trabalho, muitas vezes surgem falhas ou inconsistências que afetam a forma como as informações são apresentadas (Thomas Nield, 2016). Como mantenedor de sistemas, preciso realizar testes detalhados e identificar onde o problema está ocorrendo, analisando o comportamento do banco de dados (Vinícius Carvalho, 2015). O conhecimento adquirido nessas matérias me permite deduzir como as informações deveriam se comportar e compará-las com o comportamento real, o que facilita a identificação da origem do erro. Essa capacidade de interpretar os dados e fazer diagnósticos com base em como as informações são armazenadas e manipuladas no banco de dados é essencial, especialmente quando não tenho acesso direto ao código do sistema para investigar de forma mais profunda.

O aprendizado sobre Redes de Computadores e Sistemas Operacionais foi crucial para a parte estrutural do meu trabalho. A empresa onde atuo depende de uma rede interna eficiente e segura para garantir o funcionamento adequado do sistema que utilizamos. Com o conhecimento em redes, posso estruturar a infraestrutura tecnológica da empresa de forma que o sistema funcione sem interrupções (Tanenbaum; Wetherall, 2011), configurando corretamente os servidores dedicados que armazenam o banco de dados dos nossos clientes. Essa configuração não é apenas uma questão técnica; ela envolve garantir que os dados estejam acessíveis de forma rápida e segura, sem comprometer a integridade ou a confidencialidade das informações. Além disso, o conhecimento em sistemas operacionais me permite resolver problemas que podem surgir nos servidores e nos computadores da rede, assegurando que todos os dispositivos estejam configurados corretamente para suportar o sistema.

As disciplinas de Elaboração de Trabalho de Curso (ETC I e ETC II) também tiveram impacto significativo em minha carreira. Durante o curso, fui desafiado a realizar várias apresentações de trabalhos, especialmente nas disciplinas de ETC, onde tive a oportunidade de aprimorar minhas habilidades de comunicação. Essas apresentações foram fundamentais para que eu superasse o nervosismo de falar em público e conseguisse explicar conceitos de forma fluida e concisa. Hoje, essa habilidade se mostra essencial, pois no meu papel de mantenedor de sistemas, muitas vezes preciso apresentar o sistema aos clientes, orientá-los no uso de novas funcionalidades e treiná-los para que possam utilizar o software com eficiência. Ter a capacidade de me expressar de maneira clara e confiante é um diferencial que permite transmitir informações complexas de forma acessível e eficaz.

Outras disciplinas que se mostraram extremamente relevantes foram Engenharia de Software I e II. No meu dia a dia, frequentemente recebo solicitações de clientes que desejam novas funcionalidades ou melhorias no sistema. Nessas situações, é meu papel filtrar e organizar as informações fornecidas pelos clientes, garantindo que sejam claras, pertinentes e viáveis antes de encaminhá-las ao departamento de desenvolvimento. O conhecimento em engenharia de software me permitiu compreender melhor o processo de desenvolvimento de sistemas e como as funcionalidades são planejadas, projetadas e implementadas. De acordo com Sommerville (2011) e Pressman e Maxim (2016), isso facilita a comunicação com o cliente, pois consigo fazer as perguntas certas para coletar as informações relevantes e, ao mesmo tempo, passar para os desenvolvedores um resumo claro e detalhado do que está sendo solicitado, evitando mal-entendidos e retrabalho.

Esse conjunto de habilidades – desde a capacidade de testar e diagnosticar falhas até a estruturação de redes e a comunicação com clientes e desenvolvedores – foi essencialmente moldado pela formação que recebi no curso de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas. Cada disciplina contribuiu para que eu pudesse desempenhar meu papel de forma completa, com um entendimento profundo dos aspectos técnicos e a habilidade de interagir de maneira eficaz com os diversos *stakeholders* envolvidos no processo.

#### 4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sou imensamente grato por ter tido a oportunidade de cursar Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas no Instituto Federal Goiano – Campus Iporá, uma formação que foi crucial para o meu desenvolvimento profissional. Sem essa oportunidade, não teria adquirido uma base tão sólida nas diversas habilidades técnicas e analíticas que hoje são fundamentais no exercício da minha função como mantenedor de sistemas. O curso foi uma verdadeira ponte para o mundo da tecnologia, abrindo portas para que eu pudesse entender profundamente os processos envolvidos na criação, manutenção e otimização de sistemas complexos.

Cada disciplina cursada contribuiu para a construção desse conhecimento, fornecendo tanto a teoria quanto a prática necessária para atuar em um ambiente de alta demanda técnica. As habilidades que desenvolvi, como a compreensão de lógica de programação, análise de banco de dados, redes de computadores e engenharia de software, são constantemente aplicadas no meu trabalho. A capacidade de diagnosticar falhas, sugerir melhorias e realizar treinamentos com os usuários de forma eficiente só foi possível graças à base adquirida ao longo do curso.

Além de agradecer pela formação acadêmica, sou igualmente grato pela oportunidade que me foi dada para atuar como mantenedor de sistemas. Esse trabalho me permitiu colocar em prática uma variedade de habilidades aprendidas no curso, proporcionando um aperfeiçoamento contínuo das competências adquiridas. A cada desafio enfrentado no ambiente de trabalho, consigo refinar minhas habilidades técnicas e de comunicação, aprimorando minha capacidade de resolver problemas e oferecer soluções que garantem o bom funcionamento dos sistemas e a satisfação dos clientes. Esse processo de aperfeiçoamento constante tem sido uma das partes mais enriquecedoras da minha trajetória profissional até aqui.

Como mantenedor de sistemas, aprendi muito sobre a importância de uma infraestrutura tecnológica robusta, do suporte técnico eficiente e da comunicação clara entre diferentes departamentos e usuários. No entanto, minha principal meta profissional é seguir crescendo na área de tecnologia, e isso inclui uma forte aspiração de atuar no desenvolvimento de software. Tenho um grande desejo de aplicar as habilidades de programação que adquiri

durante o curso em projetos práticos, contribuindo para o desenvolvimento de soluções inovadoras que possam impactar positivamente as empresas e seus clientes.

O desenvolvimento de software é uma área que sempre me atraiu, pois envolve criatividade, resolução de problemas e a constante busca por melhorias. A programação me permite não apenas entender o funcionamento dos sistemas, mas também ser parte ativa na criação e implementação de funcionalidades que fazem a diferença. Minha ambição é continuar evoluindo profissionalmente nessa área, aplicando o conhecimento técnico que adquiri e me desafiando a aprender novas tecnologias e linguagens de programação.

Além disso, busco constantemente o refinamento das minhas habilidades através das experiências profissionais e do aprendizado contínuo. Acredito que a tecnologia está em constante evolução e, por isso, é crucial manter-se atualizado com as novidades do setor. Pretendo continuar investindo em minha educação, participando de cursos, workshops e certificações que me permitam ampliar meu leque de conhecimentos e competências. Acredito que esse caminho será essencial para alcançar minha meta de trabalhar com desenvolvimento de software e, futuramente, me tornar um profissional ainda mais completo e capacitado.

Sou grato pelas oportunidades que tive até agora, tanto na minha formação quanto no trabalho. Cada uma delas foi crucial para moldar quem sou hoje como profissional, e estou animado com o que o futuro me reserva. Estou determinado a continuar evoluindo, sempre em busca de novos desafios e oportunidades de crescimento na área de análise e desenvolvimento de sistemas.

## REFERÊNCIAS

CARVALHO, Vinícius. **MySQL**: Comece com o principal banco de dados open source do mercado. Editora Casa do Código, 2015.

HIRAMA, Kechi. **Engenharia de Software**: Qualidade e Produtividade com Tecnologia. Elsevier, 2012.

NIELD, Thomas. **Introdução à Linguagem SQL**: abordagem prática para iniciantes. São Paulo: Novatec Editora, 2016.

PRESSMAN, Roger S.; MAXIM, Bruce R. **Engenharia de Software**. 8. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.

SOMMERVILLE, Ian. **Engenharia de Software**. 9. ed. São Paulo: Pearson, 2011.

TANENBAUM, Andrew S.; WETHERALL, David. **Redes de Computadores**. 5. ed. São Paulo: Pearson, 2011.