

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO  
CAMPUS MORRINHOS**

AGUINALDO MARTINS DA SILVA FILHO

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES PROFISSIONAIS REALIZADAS NA ÁREA DE  
SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

MORRINHOS  
2025

AGUINALDO MARTINS DA SILVA FILHO

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES PROFISSIONAIS REALIZADAS NA ÁREA DE  
SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Sistemas para Internet do Instituto Federal Goiano - Campus Morrinhos, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Tecnólogo em Sistemas para Internet.

Orientador: Prof. Dr. Antônio Neco de Oliveira

MORRINHOS

2025

## 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, de 19 de fevereiro de 1998, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano a disponibilizar gratuitamente o documento em formato digital no Repositório Institucional do IF Goiano (RIIF Goiano), sem resarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IF Goiano.

### IDENTIFICAÇÃO DA PRODUÇÃO TÉCNICO-CIENTÍFICA

- Tese (doutorado)  Artigo científico  
 Dissertação (mestrado)  Capítulo de livro  
 Monografia (especialização)  Livro  
 TCC (graduação)  Trabalho apresentado em evento  
 Produto técnico e educacional - Tipo: \_\_\_\_\_

Nome completo do autor:  
Aguinaldo Martins da Silva Filho

Matrícula:  
2022104211710070

Título do trabalho:  
RELATÓRIO DE ATIVIDADES PROFISSIONAIS REALIZADAS NA ÁREA DE SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### RESTRIÇÕES DE ACESSO AO DOCUMENTO

Documento confidencial:  Não  Sim, justifique:

\_\_\_\_\_

Informe a data que poderá ser disponibilizado no RIIF Goiano: 07 /01 /2026

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 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;
- Que obteve autorização de quaisquer materiais inclusos no documento do qual não detém os direitos de autoria, 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;
- Que cumpriu 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.

Documento assinado digitalmente  
 AGUINALDO MARTINS DA SILVA FILHO  
Data: 07/01/2026 17:00:08-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Morrinhos 07 /01 /2026  
Local Data

Ciente e de acordo:

Assinat<sup>1</sup> Documento assinado digitalmente autorais  
 ANTONIO NECO DE OLIVEIRA  
Data: 08/01/2026 07:52:27-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Assinatura do(a) orientador(a)



Ata nº 5/2025 - DE-MO/CMPMHOS/IFGOIANO

**CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SISTEMAS PARA INTERNET**

**ATA DE APRESENTAÇÃO DE TRABALHO DE CURSO**

Aos 16 (dezesseis) dias do mês de dezembro de 2025, às 19h00, realizou-se, de forma remota, por meio da plataforma Google Meet, a apresentação pública do Trabalho de Curso do discente **Aguinaldo Martins da Silva Filho**, intitulado **“Relatório de Atividades Profissionais Realizadas na Área de Suporte de Tecnologia da Informação”**, realizadas na empresa Dez Alimentos, requisito necessário para a conclusão do respectivo curso.

A Banca Examinadora foi constituída pelos docentes Antônio Neco de Oliveira, na condição de Orientador, Rodrigo Elias Francisco e Hiury Luiz dos Santos.

Após a apresentação do trabalho pelo discente e a análise realizada pela banca, foi deliberado o seguinte resultado:

- ( X ) Aprovado  
(   ) Aprovado com ressalvas

Morinhas (GO), 16 de dezembro de 2025.

Por ser expressão da verdade, firmam a presente ata.

*(Assinado Eletronicamente)*

Antônio Neco de Oliveira (Presidente da banca)

*(Assinado Eletronicamente)*

Rodrigo Elias Francisco (Membro)

*(Assinado Eletronicamente)*

Hiury Luiz dos Santos (Membro)

Documento assinado eletronicamente por:

- **Antonio Neco de Oliveira, DIRETOR(A) - CD3 - DE-MO**, em 16/12/2025 20:48:23.
- **Rodrigo Elias Francisco, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 16/12/2025 20:54:47.
- **Hiury Luiz dos Santos, COORDENADOR(A) - FUC1 - CCTII-MO**, em 16/12/2025 20:59:50.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 16/12/2025. 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:** 775543

**Código de Autenticação:** 9f158880dc



INSTITUTO FEDERAL GOIANO

Campus Morrinhos

Rodovia BR-153, Km 633, Zona Rural, SN, Zona Rural, MORRINHOS / GO, CEP 75650-000

(64) 3413-7900

**Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do  
Programa de Geração Automática do Sistema Integrado de Bibliotecas do IF Goiano - SIBi**

Filho, Aguinaldo Martins da Silva  
F481r      RELATÓRIO DE ATIVIDADES PROFISSIONAIS REALIZADAS  
                  NA ÁREA DE SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
                  / Aguinaldo Martins da Silva Filho. Morrinhos 2026.  
                  32f. il.  
                  Orientador: Prof. Dr. Antônio Neco de Oliveira.  
                  Tcc (Bacharel) - Instituto Federal Goiano, curso de 0421171 -  
                  [MO.GRAD] Curso Superior de Tecnologia em Sistemas para  
                  Internet - Morrinhos (Campus Morrinhos).  
                  1. Firewall Sophos. 2. ERP TOTVS. 3. Office 365. 4. Hyper-V. I.  
                  Título.

Dedico este trabalho a Deus, por me dar a oportunidade de estar aqui. À minha família, por todo o suporte e apoio que me deram durante todos esses anos, e especialmente, à minha namorada e colega de curso, Luísa Maira Souza Silva, a qual tive o prazer de conhecer durante minha graduação.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço ao professor Antônio Neco de Oliveira pela orientação deste trabalho e a todos os professores que, de alguma forma, agregaram valor à minha vida e compartilharam comigo parte de seus conhecimentos. Pretendo aplicá-los corretamente e espero transmiti-los, no futuro, a novos aprendizes.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2. DESENVOLVIMENTO.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Atividades Profissionais Desenvolvidas.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Tecnologias Utilizadas na Empresa.....</b>	<b>14</b>
2.2.1 Firewall Sophos - Controle e Segurança de Rede.....	14
2.2.2 ERP TOTVS - Gestão Empresarial Integrada.....	17
2.2.3 Office 365 - Produtividade e Colaboração.....	21
2.2.4 Hyper-V - Virtualização e Gerenciamento de Ambientes.....	23
2.2.5 Telefonia IP com GoTo - Comunicação Corporativa Eficiente.....	24
<b>2.3 Boas Práticas, Metodologias e Procedimentos.....</b>	<b>25</b>
<b>2.4 Desafios Enfrentados e Soluções Implementadas.....</b>	<b>26</b>
<b>2.5 Relação com os Conhecimentos do Curso.....</b>	<b>27</b>
<b>3. CONCLUSÃO.....</b>	<b>29</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>32</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Relatório de atividades profissionais realizadas na empresa Dez Alimentos Ltda., pelo Analista de Suporte Aguinaldo Martins da Silva Filho. O documento destaca a importância da adoção de ferramentas de tecnologia corporativas e relata a contribuição da formação em Sistemas para Internet para a consolidação do aprendizado profissional.

O objetivo deste trabalho é relatar a aplicação dessas ferramentas no contexto empresarial e evidenciar a responsabilidade do profissional de TI na garantia da continuidade dos processos, na melhoria contínua da segurança da informação e no cumprimento das normas que asseguram a proteção dos dados.

Os serviços prestados pelo setor de Tecnologia da Informação têm grande relevância para a operacionalização da empresa, visto que indisponibilidades de sistemas ou ferramentas impactam diretamente processos críticos. Nesses casos, cabe ao profissional da área agir com agilidade para restabelecer o funcionamento adequado.

A Dez Alimentos é uma indústria alimentícia reconhecida no Brasil, especialmente na região Centro-Oeste, por seus produtos derivados do tomate, foco principal de sua cadeia de produção. A empresa gera valor desde o cultivo dos insumos até a entrega ao cliente final, sendo abastecida pelo grupo Irmãos Chiari – referência no agronegócio da região – e contando com uma frota própria de caminhões que atende todo o território nacional.

Por ser uma companhia que demanda diversos processos e etapas, o profissional de TI atua no fornecimento de soluções tecnológicas que visam garantir a otimização e a automatização das atividades do dia a dia, utilizando sistemas de gestão empresarial, além de manter a segurança dos dados, protegendo-os contra ataques cibernéticos e assegurando o cumprimento da legislação de proteção de dados, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

De acordo com a Cisco (2021), empresa líder em soluções de redes corporativas, o gerenciamento holístico da infraestrutura de rede é essencial para garantir conectividade confiável, proteção contínua e automação eficiente dos serviços de TI. Esse conjunto de práticas fortalece a base tecnológica necessária para atender às demandas operacionais e estratégicas da organização.

O setor de TI é responsável pela gestão de toda a infraestrutura tecnológica – incluindo hardware, software, armazenamento de dados e instalações –, bem como pela segurança da informação, por meio de práticas como backups, monitoramento e autenticação. Também é responsável pelo suporte técnico aos usuários, realizado de forma presencial ou remota.

Conforme destaca a IBM (2025), a ITIL (Information Technology Infrastructure Library) constitui um conjunto de melhores práticas voltadas à gestão de serviços de TI, com o objetivo de alinhar a tecnologia às necessidades do negócio, promovendo a eficiência, padronização de processos e a entrega de valor.

## 2. DESENVOLVIMENTO

### 2.1 Atividades Profissionais Desenvolvidas

Dentre as principais atividades desenvolvidas, destacam-se:

- Suporte técnico aos usuários, abrangendo software, hardware e conectividade;
- Manutenção de rede cabeada (Ethernet) e sem fio (Wi-Fi);
- Gerenciamento do firewall Sophos, com definição de controles de acesso e regras de segurança;
- Criação e administração de credenciais de acesso aos sistemas internos e recursos de rede conforme o setor;
- Administração de servidores físicos e virtuais, incluindo ambientes de virtualização em Hyper-V;
- Suporte e manutenção do ERP TOTVS (sistema que integra e automatiza os principais processos de negócios da empresa), bem como do serviço TSS;
- Execução de rotinas de backup dos bancos de dados e programas, com armazenamento interno e externo;
- Aplicação de boas práticas de segurança da informação.

A rotina do profissional de TI consiste em solucionar problemas técnicos e orientar os usuários na utilização de sistemas, programas e demais serviços que integram o escopo tecnológico da empresa.

Na Dez Alimentos, são utilizadas duas tecnologias de rede: Ethernet, uma rede cabeada que proporciona a comunicação entre dispositivos com estabilidade e velocidade, e Wi-Fi (Wireless Fidelity), rede sem fio que utiliza ondas de rádio para conectar dispositivos dentro do campo de cobertura. De acordo com a documentação da Sophos (2025), firewalls corporativos devem controlar o tráfego de rede e proteger contra ameaças externas. Na empresa, o firewall Sophos cumpre essa função ao aplicar políticas que limitam o acesso a conteúdos maliciosos ou improdutivos. Assim, quaisquer problemas relacionados à rede são inicialmente verificados por meio do console do Sophos. Quando a origem da falha é física, são avaliadas possibilidades como cabos danificados, conectores soltos, pontos de rede

oxidados, interferência em equipamentos Wi-Fi ou panes em switches e roteadores, sendo realizada a manutenção conforme o diagnóstico.

Todas as configurações dos equipamentos são realizadas no momento da implantação. Isso inclui, por exemplo, a criação de usuários locais no Windows, a geração de credenciais para acesso aos sistemas e ferramentas (a depender do setor) e a liberação do acesso aos locais de rede, entre outras configurações.

O ambiente físico é sustentado por um servidor robusto da linha HP ProLiant DL380p Gen8, equipado com duas CPUs Intel Xeon E5-2640 v2, totalizando 16 núcleos físicos e 32 threads, 256 GB de memória RAM DDR3 das marcas Hynix e Samsung, além de discos de alta capacidade. A estrutura de armazenamento é composta por unidades Western Digital e Seagate, somadas a volumes internos configurados em RAID 10 e RAID 5, garantindo desempenho, alta disponibilidade e suporte a virtualização via Hyper-V.

Conforme materiais da TOTVS (2025), o ERP Datasul é projetado para atender às exigências da LGPD, garantindo o controle, rastreabilidade e segurança de dados sensíveis. O sistema é utilizado na empresa como solução central para a gestão de processos e informações corporativas. O Setor de Tecnologia da Informação é responsável por manter o sistema funcionando, identificar falhas e restabelecer sua disponibilidade quando ocorre alguma indisponibilidade, além de sempre mantê-lo atualizado para atender às normas vigentes e viabilizar o uso de novos recursos e correções.

Uma atividade essencial é a realização de backups dos bancos de dados e dos programas – principalmente aqueles cujo código-fonte é mantido internamente – para assegurar a continuidade do negócio em casos de perda de registros, seja por falha física, dano ao equipamento ou ataque cibernético. Em conformidade com a norma ABNT NBR ISO/IEC 27002 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2013), controle 12.3.1, que trata da implementação de procedimentos de backup para proteger contra perda de dados, são realizadas cópias de segurança regulares das informações e softwares da empresa, garantindo a disponibilidade e integridade dos dados críticos.

## 2.2 Tecnologias Utilizadas na Empresa

### 2.2.1 Firewall Sophos - Controle e Segurança de Rede

Um firewall é um sistema de segurança que atua em diversas camadas do Modelo de Referência OSI e cuja implantação no ambiente de trabalho é fundamental. Um dos maiores fornecedores desses serviços é a Sophos, empresa britânica líder em segurança cibernética. Na Dez Alimentos, essa ferramenta é utilizada para proteger e configurar a rede, por meio de regras e políticas para bloqueio de tráfego, mascaramento por de NAT (Network Address Translation), monitoramento do fluxo de dados de entrada e saída, disponibilização de acesso remoto por VPN (Virtual Private Network) e prevenção contra ameaças ativas.

Essa prática está alinhada ao controle 13.1.1 da norma ABNT NBR ISO/IEC 27002, que estabelece que as redes devem ser gerenciadas e controladas com o objetivo de proteger as informações trafegadas entre sistemas e aplicações. A norma também recomenda a implementação de controles específicos para garantir a confidencialidade e a integridade dos dados transmitidos por redes públicas (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2013).

O controle de acesso à web tem como objetivo restringir ou alertar sobre o uso de determinados sites na internet, a fim de proteger os dados do usuário e impedir o acesso a conteúdos não pertinentes à operação da empresa. São várias categorias de sites na internet, e é possível bloqueá-las ou criar exceções para as mesmas. Para criar as exceções, primeiro é analisado se a permissão do acesso faz sentido para a realização do trabalho ou estudo aplicado a ele.

A Figura 1 apresenta a tela de configuração das políticas de acesso à web utilizadas no firewall Sophos. Nessa interface, é possível visualizar diferentes categorias de conteúdo e atividades online que podem ser bloqueadas ou permitidas, conforme as necessidades da empresa. Cada linha representa uma regra aplicada de forma global, como o bloqueio de downloads considerados arriscados, conteúdos impróprios ou navegação não produtiva.

Essas regras compõem uma política padrão (Default Policy), que pode ser personalizada conforme os objetivos da organização. A equipe de TI pode ativar, desativar ou criar novas regras de controle, alinhadas às diretrizes de segurança da informação e à política interna de uso da internet.

**Figura 1.** Políticas de Acessos Web.

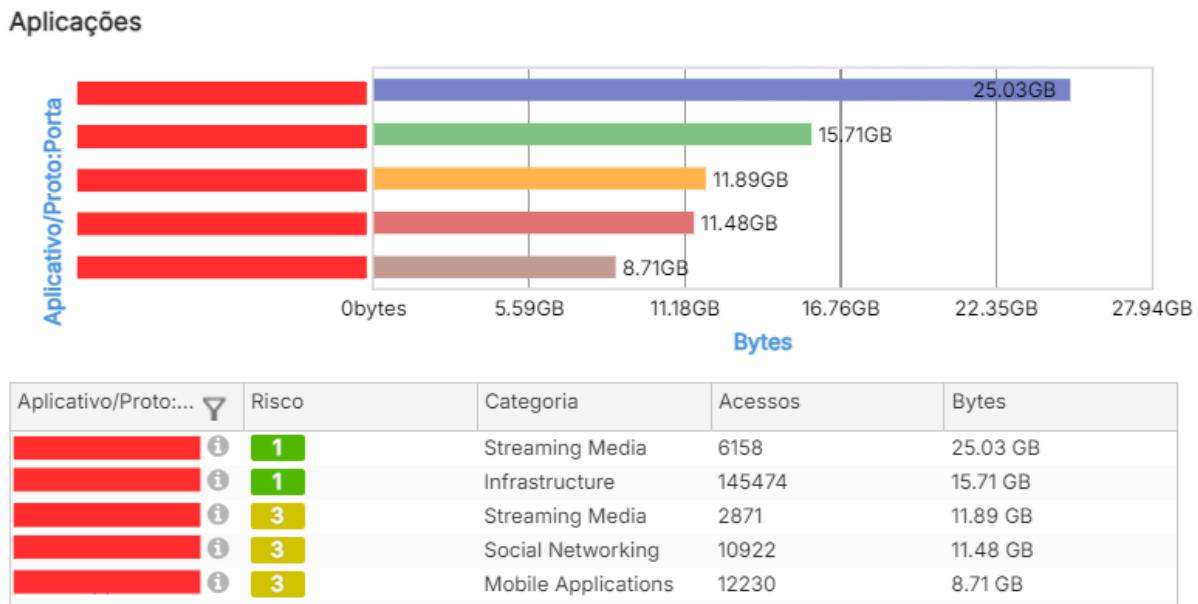
Políticas	Status da cota da política	Atividades de usuário	Categorias	Grupos de URLs
Teste da Política				
	Nome	Descrição		
Default Policy		A typical starter policy with options suitable for many organizations		
	Usuários	Atividades		Ação
	Qualquer pessoa	Blocked URLs for Default...		✗
	Qualquer pessoa	Risky Downloads		✗
	Qualquer pessoa	Suspicious		✗
	Qualquer pessoa	Nudity and Adult Content		✗
	Qualquer pessoa	Not Suitable for the Office		✗
	Qualquer pessoa	Bandwidth-heavy Browsi...		⚠
	Qualquer pessoa	Unproductive Browsing		✗
	Qualquer pessoa	Not Suitable for Schools		✗
	Default de Ação			✓

**Fonte:** o autor (2025).

A Figura 2 apresenta o painel de monitoramento do uso de aplicações web, exibido no console do firewall Sophos. Nele, é possível visualizar quais categorias de aplicativos ou serviços mais consomem banda da internet, como streaming de mídia, redes sociais, aplicações móveis e infraestrutura. O gráfico mostra o volume de dados trafegado (em GB), a quantidade de acessos e o nível de risco associado a cada categoria.

Esse tipo de monitoramento é essencial para que a equipe de TI identifique padrões de uso da rede, determine possíveis abusos de consumo por parte dos usuários e adote ações corretivas quando necessário, tanto por motivos de desempenho quanto de segurança.

**Figura 2.** Monitoramento do Uso de Aplicações Web.

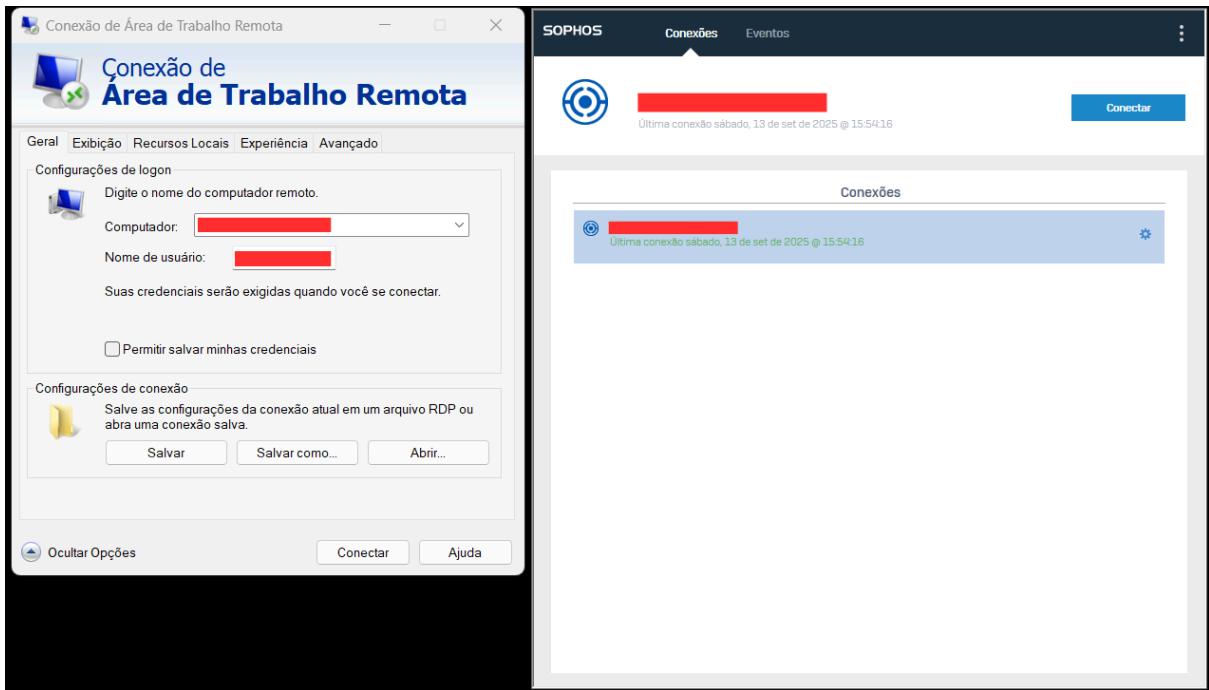


**Fonte:** o autor (2025).

O acesso remoto aos servidores e aplicações da empresa, antes realizado utilizando apenas IPs e portas, passou a ser feito por meio de uma VPN (Virtual Private Network). Essa tecnologia cria um túnel, onde a informação é criptografada entre o dispositivo externo e a rede interna da empresa, garantindo mais segurança e privacidade na comunicação. Além disso, o usuário assume um IP interno da rede, o que permite acessar os sistemas como se estivesse fisicamente na empresa, com controle e proteções adicionais.

A Figura 3 mostra o aplicativo de VPN com uma conexão já importada, mas com o usuário desconectado. Para garantir a segurança e validar o acesso, é solicitado a credencial do mesmo. Após a validação do usuário com nome e senha, é possível a conexão remota com os servidores da empresa, desde que o usuário tenha acesso a eles. E isso é feito pela Conexão de Área de Trabalho Remota, serviço oferecido pelo próprio Windows, onde se usa o IP direto do servidor.

**Figura 3.** Conexão Remota com VPN Sophos Connect.



**Fonte:** o autor (2025).

## 2.2.2 ERP TOTVS - Gestão Empresarial Integrada

Um sistema ERP (Enterprise Resource Planning) é uma solução integrada que centraliza os principais processos de uma organização, estruturando-os em módulos específicos para cada setor – comercial, financeiro, logística, recursos humanos, entre outros.

Na Dez Alimentos, é utilizado o Datasul, uma solução robusta desenvolvida para empresas de médio e grande porte. Sua principal contribuição está na automatização e na centralização dos processos, o que proporciona maior controle, agilidade e confiabilidade às operações. O sistema conta com mecanismos de controle de acesso e registro de ações executadas pelos usuários, assegurando a rastreabilidade das informações.

O profissional de TI é responsável por manter o sistema ativo (princípio da disponibilidade), realizar atualizações, configurar e parametrizar regras de segurança, corrigir falhas, prestar suporte aos usuários e buscar soluções integradas que promovam eficiência operacional e redução de custos.

A linguagem de programação utilizada é o Progress 4GL, com banco de dados Progress OpenEdge. O TSS (TOTVS Sped SOA) é um produto responsável

pelo gerenciamento do envio de documentos eletrônicos para o governo, como a NF-e (Nota Fiscal Eletrônica), CT-e (Conhecimento de Transporte Eletrônico) e MDF-e (Manifesto Eletrônico de Documentos Fiscais), utilizando o banco em SQL (Structured Query Language). O TSS funciona em uma arquitetura baseada em SOA (Service-Oriented Architecture), que permite que os módulos do ERP se comuniquem com os serviços fiscais.

Para acompanhar os pacotes de atualização, correções de erros e melhorias do sistema, é essencial que o profissional de TI monitore constantemente a documentação e os comunicados oficiais da TOTVS, além de participar de comunidades e grupos voltados à linguagem Progress. Em geral, novas versões são disponibilizadas a cada quatro meses, com patches corretivos liberados no intervalo.

Antes de aplicar uma nova atualização, recomenda-se iniciá-la no ambiente de teste, para que os usuários possam testar e validar os programas. É importante que eventuais falhas sejam reportadas até uma data limite previamente definida, de modo que possam ser corrigidas antes da atualização definitiva no ambiente de produção.

Como é feita a atualização da versão do ERP:

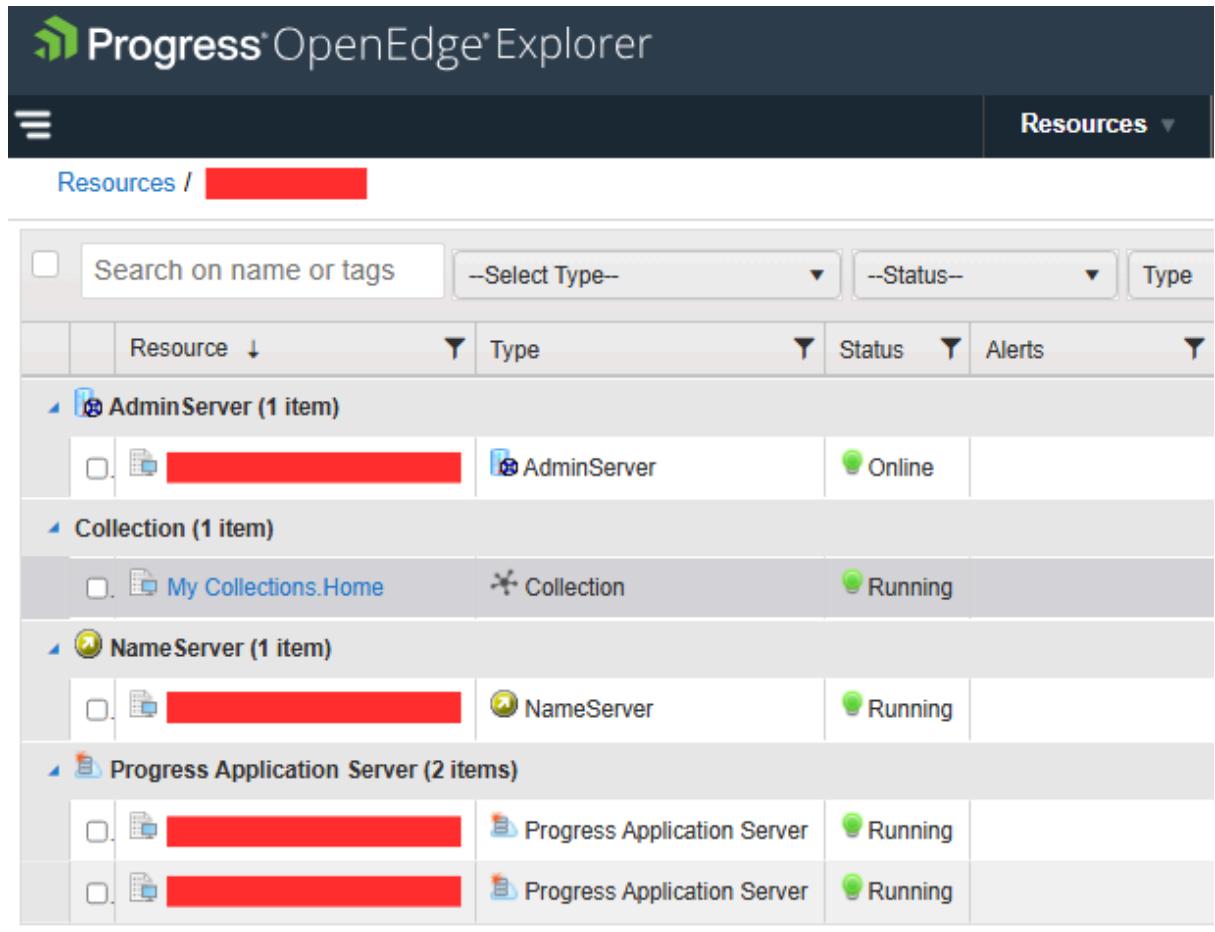
- Antes de iniciar a atualização, é fundamental executar um script de descarga do banco, que derruba temporariamente os bancos de dados em execução. Essa ação encerra todas as sessões ativas dos usuários e libera os arquivos e estruturas do banco para que as alterações sejam aplicadas com segurança, evitando conflitos e falhas no processo.
- Desligar o serviço Apache Tomcat (Servidor de aplicações que permite que elas sejam executadas e hospedadas na web).
- Desligar o AppServer (Servidor de aplicação que faz a conexão entre os programas, bancos, usuários, e também a compilação e a execução).
- Baixar e aplicar o pacote de atualização cuidando para que todas as etapas sejam realizadas com sucesso.
- Ligar os servidores novamente.

O pacote é baixado através do Console de atualização e durante a sua aplicação, ele passa por diversas etapas importantes e que não devem ser puladas:

1. Conferência de definições
2. Conferência de dados
3. Preparação de dicionário
4. Atualização de dados
5. Correção de dicionário
6. Programas e ambiente

A Figura 4 apresenta a interface do Progress OpenEdge Explorer, utilizada para gerenciar os componentes do PASOE (Progress Application Server for OpenEdge). Esse ambiente é essencial para a execução das aplicações desenvolvidas em Progress 4GL. Na imagem, podemos observar que estão ativos (com status "Running") dois servidores de aplicação: um destinado ao ambiente de teste e outro ao ambiente de produção. Também estão em funcionamento o AdminServer, responsável pela administração geral do ambiente, e o NameServer, que gerencia as conexões entre os clientes e os servidores de aplicação. Esses componentes, juntos, garantem o funcionamento adequado do ERP TOTVS Datasul, permitindo o acesso simultâneo de usuários e a execução contínua dos serviços da aplicação.

**Figura 4.** AppServer Progress.



The screenshot shows the Progress OpenEdge Explorer interface. The title bar reads "Progress OpenEdge Explorer". The top navigation bar has a "Resources" dropdown. The main area is titled "Resources /" and contains a search bar, filter dropdowns for "Type" and "Status", and a table header with columns: Resource (sorted), Type, Status, and Alerts. The table lists the following resources:

Resource	Type	Status	Alerts
AdminServer (1 item)	AdminServer	Online	
Collection (1 item)	Collection	Running	
NameServer (1 item)	NameServer	Running	
Progress Application Server (2 items)	Progress Application Server	Running	
	Progress Application Server	Running	

**Fonte:** o autor (2025).

Na Figura 5 pode-se observar a tela inicial do console de atualização do Datasul. No menu lateral à esquerda, na seção “Ambientes”, são realizadas todas as configurações do ambiente, como por exemplo definir os locais corretos onde se deve descompactar e distribuir os arquivos de atualização. Já na seção “Atualizações”, é onde se é exibido todos os pacotes liberados pela TOTVS, os parâmetros do processo, a customização de etapas, dentre outras configurações.

**Figura 5.** Console de Atualização do Datasul.

Ambiente	Versão	Alterado em	Alterado por
Produção	12.1.2507.6	13/11/2025 20:29:26	[REDACTED]
Teste	12.1.2507.6	13/11/2025 20:19:58	[REDACTED]

Fonte: o autor (2025).

### 2.2.3 Office 365 - Produtividade e Colaboração

O aumento da produtividade é uma meta constante na gestão empresarial, podendo ser alcançada por meio da adoção de ferramentas adequadas e da automação de tarefas rotineiras. Isso permite que os colaboradores concentrem seus esforços em atividades estratégicas que contribuem para o crescimento da organização.

Na Dez Alimentos, a ferramenta escolhida para esse fim é o Microsoft 365, que oferece uma ampla gama de serviços corporativos, entre eles: Microsoft Exchange (correio eletrônico), Teams (comunicação via texto, chamadas de voz e vídeo), OneDrive (armazenamento em nuvem), Excel (planilhas eletrônicas), Word (documentação), PowerPoint (apresentações) e Power BI (painéis de visualização de dados para apoio à tomada de decisão), entre outros recursos voltados à produtividade e colaboração.

Atualmente, estão ativas licenças do Microsoft 365 Business Basic, e do Power BI Pro. O gerenciamento de todas as contas que compõem o ambiente da empresa, é através do Admin Center do Microsoft 365, como por exemplo a criação, gerenciamento, e exclusão de usuários e grupos. O serviço de e-mail é o mais utilizado para a comunicação entre os setores, e essa interação é facilitada por meio de um domínio, pois todos os e-mails vinculados a ele são encontrados com facilidade, além de que adotá-lo para fim de e-mail profissional passa mais autoridade, tanto para terceiros quanto para outras ferramentas que utilizam de registros DNS para identificar remetentes confiáveis.

A Figura 6 exibe a seção de configuração de domínio no Admin Center. Nessa interface, são fornecidos os registros DNS necessários para autenticação. Após obtê-los, o administrador deve acessá-los no painel da empresa registradora do domínio e realizar a configuração adequada. Esse procedimento garante o funcionamento correto do sistema de e-mails com o domínio da organização.

**Figura 6.** Configuração de domínio no Admin Center.

Tipo	Status	Nome	Valor	TTL
MX	OK		[REDACTED]	[REDACTED]
TXT	OK		[REDACTED]	[REDACTED]
CNAME	OK		[REDACTED]	[REDACTED]

**Fonte:** o autor (2025).

Assim, sendo um serviço que entrega muita informação sigilosa, é necessário que a segurança seja reforçada. Segundo a Microsoft (2025), a autenticação multifator (MFA) é uma prática essencial de segurança digital, exigindo duas ou mais formas de verificação para acesso às contas corporativas. Esse recurso foi habilitado no ambiente da empresa para proteger o Microsoft 365. Além disso, como o ambiente contém dados sensíveis (e-mails, arquivos em nuvem, etc.), os backups são realizados continuamente pela própria plataforma. Contudo, quando um colaborador é desligado da empresa, é necessário revogar sua licença e, antes disso, realizar um backup manual de seus dados (e-mails, OneDrive, etc.) para outro local seguro, a fim de manter essas informações acessíveis caso sejam necessárias no futuro ou sirvam como comprovação. De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (BRASIL, 2018), as organizações devem adotar medidas técnicas para garantir a proteção de dados pessoais contra acesso não autorizado,

vazamentos e perdas. Assim, as práticas adotadas no ambiente corporativo buscam atender aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade.

#### **2.2.4 Hyper-V - Virtualização e Gerenciamento de Ambientes**

Conforme a Microsoft (2025), o Hyper-V é uma tecnologia de virtualização que permite criar e gerenciar máquinas virtuais em servidores físicos. Essa solução é aplicada na empresa para consolidar servidores e otimizar o uso da infraestrutura de TI. Isso oferece redução nos custos, pois permite que várias VMs possam trabalhar utilizando os hardwares de apenas um computador, dispensando assim, a necessidade de comprar outros dispositivos físicos, e também, oferece flexibilidade, pois é possível criar e gerenciar a virtualização de diferentes sistemas operacionais, como o Windows e o Linux.

No ambiente da empresa, essa ferramenta é utilizada para a criação, manutenção e monitoramento de VMs, que distribuem diferentes serviços e cargas de processamento aos dispositivos finais (endpoints). Atualmente, há diversos servidores virtuais implementados, sendo que alguns ainda estão em fase de configuração, enquanto outros operam continuamente, fornecendo serviços essenciais ao funcionamento da organização.

A Figura 7 apresenta o gerenciador do Hyper-V, no qual é possível visualizar as máquinas virtuais criadas. Algumas encontram-se no estado “Desligado”, indicando que estão em processo de configuração, enquanto outras estão no estado “Em execução”, operando 24 horas por dia para garantir a continuidade das atividades da empresa.

**Figura 7.** Máquinas Virtuais (VMs) no Hyper-V.

Máquinas Virtuais					
Nome	Estado	Uso da CPU	Memória Atribuída	Tempo de Ativação	
FileServer (Win2012R2-X64)	Executando	0%	20480 MB	58.22:12:16	
Controle de Acesso (Win2012R2-X64)	Executando	3%	4096 MB	106.14:21:19	
GFE (Win2012R2-X64)	Executando	1%	8192 MB	106.14:21:25	
SCADIAgro	Executando	0%	20480 MB	71.13:43:29	
ServerPortall (Win2016-X64)	Executando	3%	16384 MB	106.14:07:10	
ServerDataSul (Win2016-X64)	Executando	3%	43008 MB	18.12:48:50	
ServerImpressao (Win2016-X64)	Executando	0%	6144 MB	106.14:26:27	
ADAudit(Win2019-x64)	Desligada				
ADManager(Win2019-x64)	Desligada				
EndpointCentral(Win2019-X64)	Desligada				
FileServer(Ubuntu24.04)	Desligada				
ServerActiveDirectory(Win2019-x64)	Desligada				
ZabbixServer(Ubuntu24.04)	Desligada				
E-commerce (Ubuntu 24.04.3)	Executando	0%	8192 MB	2.01:07:57	

**Fonte:** o autor (2025).

O servidor destinado à execução do ERP Datasul é o que apresenta maior demanda de processamento. Isso pode ser observado pela quantidade de memória alocada para essa máquina virtual, que supera as demais. Nesse servidor local estão concentrados todos os processos do ERP, incluindo os diretórios do banco de dados, o serviço TSS, os programas e demais componentes essenciais para o funcionamento do sistema.

A comunicação entre cliente e servidor ocorre por meio de uma rede virtual interna, criada especificamente para essa finalidade, sendo o acesso autorizado mediante credenciais administrativas.

## 2.2.5 Telefonia IP com GoTo - Comunicação Corporativa Eficiente

Uma comunicação eficiente torna os processos mais ágeis e contribui diretamente para a produtividade organizacional. Nesse contexto, a adoção de uma plataforma capaz de centralizar a troca de informações entre pessoas e setores torna-se essencial no ambiente corporativo. A solução escolhida pela empresa é o GoTo Connect, que oferece recursos de comunicação unificada, como telefonia IP,

gestão de ramais e videoconferência. Essa plataforma é utilizada para facilitar tanto a comunicação interna quanto externa.

O gerenciamento de usuários é realizado pelo administrador, que cadastrá os colaboradores na plataforma e os vincula a dispositivos específicos, cada um com seu respectivo ramal. Além disso, é possível organizar os usuários em grupos e configurar funções e permissões conforme as necessidades de cada setor.

A Figura 8 exibe o painel de gerenciamento de usuários da plataforma GoTo. Nele, é possível adicionar, editar ou remover contas, bem como visualizar o status de cada usuário. As classificações incluem: "Ativo", para quem realizou login recentemente; "Inativo", para usuários que não acessam há mais de 60 dias; "Nenhum produto", para contas sem licença ativa; e "Convidado", para aqueles que ainda não efetuaram o primeiro acesso.

**Figura 8.** Painel de Gerenciamento de Usuário GoTo.

Usuários						
Nome	E-mail	Status	Função	Grupos de usuários	Recursos	Ramal primário
[User Icon]	[Redacted Email]	Inativo	Membro	Almoxarifado	[Icons]	[Redacted Extension]
[User Icon]	[Redacted Email]	Ativo	Super admin	Tecnologia da Inform...	[Icons]	[Redacted Extension]
[User Icon]	[Redacted Email]	Nenhum produto	Membro	-	[Icons]	[Redacted Extension]
[User Icon]	[Redacted Email]	Inativo	Membro	Elétrica	[Icons]	[Redacted Extension]

**Fonte:** o autor (2025).

A comunicação ocorre por meio de um aplicativo (softphone) ou por telefone físico, sendo necessário apenas que o dispositivo utilizado – independentemente do tipo – esteja conectado à internet, seja via Wi-Fi ou dados móveis.

### 2.3 Boas Práticas, Metodologias e Procedimentos

Durante a atuação no setor de Tecnologia da Informação, é fundamental que o profissional conheça e aplique corretamente as boas práticas no fornecimento de serviços. Uma das bibliotecas mais reconhecidas no contexto da infraestrutura de TI é a ITIL (Information Technology Infrastructure Library), que reúne um conjunto de

diretrizes voltadas à gestão eficiente de serviços, mantendo-os alinhados com os objetivos estratégicos da organização.

Políticas de segurança da informação e de backup devem ser rigorosamente seguidas para garantir a continuidade dos negócios. Na Dez Alimentos, além das cópias automáticas dos dados críticos, também são realizados backups em dispositivos externos desconectados da internet. Essa prática é fortemente recomendada por especialistas em segurança, pois reduz significativamente os impactos de ataques do tipo ransomware, que têm sido frequentemente noticiados em incidentes onde agentes mal-intencionados exploram vulnerabilidades para criptografar dados e comprometer até mesmo os backups armazenados online.

A documentação dos processos também constitui uma prática recomendada. Registrar fluxos de trabalho, configurações e responsabilidades não apenas otimiza o tempo de resposta a incidentes, como também facilita a gestão de recursos tecnológicos e humanos. Ter o controle de quais dispositivos estão sob responsabilidade de cada colaborador, assim como o histórico de manutenções preventivas (como limpezas periódicas), contribui para a preservação dos ativos e a rastreabilidade de problemas.

O trabalho no setor é estruturado com foco na prevenção de falhas, independentemente de sua natureza. Gerenciar ativos que sustentam as operações da empresa exige planejamento contínuo, responsabilidade e comprometimento com a melhoria constante dos mecanismos de segurança. Em ambientes corporativos, a prioridade deve ser sempre a prevenção proativa, e não a correção reativa.

## **2.4 Desafios Enfrentados e Soluções Implementadas**

Os desafios para a área de tecnologia surgem continuamente, pois a tecnologia está em constante evolução, e juntamente a ela, os processos internos da empresa e as pessoas, que precisam estar atualizadas para acompanhar tais mudanças. Nesse cenário, o maior desafio é propor novas soluções, manter o ambiente seguro e garantir que os usuários estejam conscientes e capacitados para utilizar corretamente as ferramentas disponíveis no ambiente de trabalho.

Soluções como um ERP – software que integra e centraliza os principais processos de uma empresa – ou um firewall – sistema de segurança que controla e monitora o tráfego de rede – são estruturas complexas, compostas por diversos

módulos interdependentes e integrados a outros sistemas corporativos. É como uma rede de conexões em constante interação. Para compreender todo esse ecossistema, é necessário investir tempo na análise do ambiente e na leitura detalhada das documentações técnicas. Dada essa complexidade, recomenda-se, sempre que possível, o apoio de consultorias especializadas, capazes de avaliar a infraestrutura e orientar sobre a implementação, configuração e manutenção adequada das soluções, assegurando eficiência, segurança e alinhamento às boas práticas de TI.

O profissional de TI deve atuar com responsabilidade e visão estratégica, buscando sempre soluções viáveis que estejam dentro do orçamento da empresa, sem abrir mão da segurança, da inovação e da redução de custos operacionais.

Uma das necessidades de melhoria identificadas foi relacionada aos acessos remotos ao ambiente da empresa, os quais os acessos eram realizados diretamente por IP e porta, o que representava um risco elevado de segurança, pois deixava a infraestrutura vulnerável a possíveis invasões. Para mitigar esse risco, foi implantada uma VPN – rede privada virtual que criptografa os dados trafegados entre o dispositivo e a internet, mascarando o endereço IP e protegendo as informações contra interceptações.

Outro desafio ocorreu nos primeiros dias de trabalho, quando os servidores ficaram indisponíveis após uma queda de energia prolongada. Houve dificuldade em restaurar o ambiente, mas, com o auxílio de uma documentação contendo os procedimentos adequados, o problema foi resolvido. Situações como essa evidenciam a importância da disponibilidade dos sistemas e o quanto sua ausência pode impactar diretamente os resultados da empresa.

A cada desafio superado, o profissional adquire mais conhecimento e experiência, tornando-se um ativo ainda mais valioso para a organização. Essa evolução contribui para prevenir falhas recorrentes, elaborar estratégias para resolução ágil de incidentes e desenvolver soluções que promovam produtividade, melhor gestão e alinhamento com os objetivos do negócio.

## 2.5 Relação com os Conhecimentos do Curso

A jornada acadêmica foi fundamental para que surgisse a oportunidade de ingressar na área de tecnologia da empresa. Sem o conhecimento prévio e as

experiências adquiridas no curso de Tecnologia em Sistemas para Internet, não seria possível aproveitar a oportunidade de fazer parte desse trabalho tão importante, que é cuidar de todos os ativos tecnológicos e ajudar os colegas de trabalho a utilizarem da melhor forma os mesmos.

Cursar disciplinas como banco de dados, redes de computadores e segurança da informação, foram a base para realizar o trabalho como Analista de Suporte. Não somente essas, mas todas as outras tiveram importantes temas abordados, com uma didática excelente de cada um dos professores.

A disciplina de Banco de Dados abordou conceitos sobre como projetar, implementar, gerenciar e otimizar sistemas de armazenamento. Esse conhecimento tem aplicação direta no ambiente profissional, onde é comum realizar consultas e modificações em bases de dados, além da necessidade de interpretar logs de erro gerados por falhas de sistema. A disciplina de Redes de Computadores explorou temas avançados como arquitetura de redes, protocolos de comunicação, segurança e otimização de desempenho. Na prática, os conhecimentos adquiridos são aplicados em tarefas como a instalação de equipamentos e cabeamentos – especialmente em processos de expansão de setores ou inclusão de novos colaboradores – e no monitoramento diário da rede corporativa por meio do firewall. Já a disciplina de Segurança da Informação destacou estratégias para proteger os ativos informacionais contra ataques, perdas e acessos não autorizados. Conceitos essenciais como confidencialidade, integridade e disponibilidade são aplicados constantemente, por meio da atualização contínua dos softwares, implementação de camadas de proteção e manutenção preventiva dos equipamentos.

Dessa forma, é possível perceber que os conhecimentos adquiridos durante o curso de Sistemas para Internet foram fundamentais para a execução de tarefas no dia a dia como profissional de TI. A instituição ofereceu uma base sólida e capacidade para resolver problemas em ambiente real com técnica e segurança.

### 3. CONCLUSÃO

Inicialmente, minha compreensão sobre a área de Tecnologia da Informação estava limitada ao contexto acadêmico. A vivência prática em um ambiente corporativo, junto a profissionais com ampla experiência, mostrou que o aprendizado em Tecnologia da Informação é um processo contínuo, que também promove o crescimento pessoal e profissional de quem atua na área.

A evolução profissional na área de infraestrutura e suporte tem sido motivadora. É por meio dos pequenos passos e desafios que o profissional passa a ter uma visão mais ampla de responsabilidades, aspectos técnicos, segurança e atendimento. Aos poucos vai se aprofundando nesse mundo rico em detalhes e consequentemente, vão surgindo novas ideias para serem implementadas.

Em diversos momentos da prática profissional, foi possível relembrar e aplicar conhecimentos adquiridos em sala de aula. Os professores sempre enfatizaram a importância da prática durante o curso, alertando que, no mercado de trabalho, o volume de informações manipuladas é significativamente maior do que no ambiente acadêmico – especialmente em áreas como banco de dados, onde a complexidade e a responsabilidade são ainda maiores.

As tecnologias consideradas mais críticas no ambiente da Dez Alimentos são o firewall Sophos e o ERP TOTVS: o primeiro, por ser responsável pela segurança da infraestrutura, principalmente na camada de rede; o segundo, por centralizar a maior parte das operações empresariais. Caso algum desses sistemas apresente falha, toda a operação da empresa pode ser comprometida, gerando impactos significativos. Por isso, a responsabilidade de gerenciá-los e garantir sua disponibilidade contínua é extremamente elevada.

No que diz respeito à melhoria contínua, observa-se que ainda há processos repetitivos que poderiam ser automatizados, e o uso de soluções com inteligência artificial – capazes de ampliar a produtividade – ainda é pouco explorado. Também é evidente a necessidade de promover treinamentos voltados ao uso mais eficiente dos recursos disponíveis no ERP, visto que apenas uma parcela de suas funcionalidades é efetivamente utilizada.

Diversos projetos já foram idealizados ou estão em fase de desenvolvimento, como a migração do servidor local para a nuvem, a criação de um manual interno de boas práticas para os usuários, a implantação do Active Directory (AD), e a

introdução de recursos de IA voltados à automação do atendimento ao cliente, entre outras melhorias.

Por fim, este relatório reforça a importância do investimento na área de TI, especialmente no que se refere à segurança. Construir e manter um ambiente seguro desde a sua base é fundamental. A adoção de normas e boas práticas é indispensável para a continuidade e resiliência do negócio – e é justamente essa postura que distingue um profissional excelente de um profissional apenas bom.

## REFERÊNCIAS

**CISCO. Three key network challenges every enterprise should address in the post-pandemic era.** Disponível em:

<https://news-blogs.cisco.com/apjc/2021/09/27/three-key-network-challenges-that-every-enterprise-should-address-now/>. Acesso em: 21 dez. 2025.

**IBM. O que é ITIL: Biblioteca de Infraestrutura de TI?** Disponível em:

<https://www.ibm.com/br-pt/think/topics/it-infrastructure-library>. Acesso em: 21 dez. 2025.

**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO/IEC 27002: tecnologia da informação – técnicas de segurança – código de prática para controles de segurança da informação.** Rio de Janeiro, 2013.

**MICROSOFT. Documentação do Microsoft 365.** Disponível em:

<https://learn.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/?view=o365-worldwide>. Acesso em: 19 nov. 2025.

**BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em: 02 dez. 2025.

**MICROSOFT. Hyper-V virtualização no Windows Server e no Windows.**

Disponível em:

<https://learn.microsoft.com/pt-br/windows-server/virtualization/hyper-v/overview>.

Acesso em: 19 nov. 2025.

**SOPHOS. Explicação de termos e conceitos de cibersegurança.** Disponível em:

<https://www.sophos.com/en-us/cybersecurity-explained>. Acesso em: 19 nov. 2025.

**TOTVS. LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.** Disponível em:

<https://espacolegisacao.totvs.com/lgpu>. Acesso em: 19 nov. 2025.

**ANEXOS**

## DECLARAÇÃO

Declaramos para os devidos fins que se fizerem necessários que o Sr. **AGUINALDO MARTINS DA SILVA FILHO**, portador da carteira de identidade sob o nº **5709388/SSP-GO** e CPF sob o nº **043.994.931-94**, é nosso associado na empresa **ICH SERVICOS LTDA**, inscrita sob o CNPJ **34.437.677/0001-03**, admitido em **20/11/2023**, exercendo atualmente a função de **ANALISTA DE SUPORTE**.

Tendo como principais atividades vinculadas a sua função:

Responsável pela gestão completa da infraestrutura de TI da empresa e pelo suporte aos usuários. Suas atribuições incluem a administração, manutenção, segurança, e monitoramento de todos os ativos de tecnologia, incluindo hardwares, softwares ou serviços em nuvem. Atua na gestão de servidores físicos e virtuais, no controle de ativos, no gerenciamento do firewall e do ERP, assegurando a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos recursos de TI.

Por ser verdade, firmamos a presente.

  
**Gabriel Albino**  
ICH Serviços LTDA  
Recursos Humanos

---

ICH SERVICOS LTDA

Morrinhos – GO, 18 de novembro de 2025.

 **Carteira de Trabalho Digital**

Data de emissão: 25/08/2022

**Dados Pessoais**

Nome civil  
**AGUINALDO MARTINS DA SILVA FILHO**

CPF  
[REDACTED]

Data de nascimento  
[REDACTED]

**Contratos de trabalho**[20/11/2023 - Aberto](#)

Empregador

**ICH SERVICOS LTDA**  
CNPJ RAIZ: 34.437.677

Estabelecimento

**ICH SERVICOS LTDA**  
CNPJ: 34.437.677/0001-03  
ROD GO 476 SN KM 13 75650000 ZONA RURAL MORRINHOS GO

Cargo

**ANALISTA DE SUPORTE**

CBO Cargo

**2124-20**

Tipo de contrato

**Prazo indeterminado**

Salário contratual

Relação de trabalho

**Empregado**

Tipo de admissão

**Admissão**

Fonte da informação

**ESOCIAL****ANOTAÇÕES**

01/06/2025 - Salário definido para [REDACTED] Por mês

01/06/2025 a (atual) - Cargo exercido de ANALISTA DE SUPORTE

01/06/2025 a (atual) - CBO Cargo exercido 2124-20

01/01/2025 - Salário definido para [REDACTED] Por mês



# Carteira de Trabalho Digital

Data de emissão: 25/08/2022

## ANOTAÇÕES

01/09/2024 - Tipo de contrato definido para Prazo indeterminado

21/03/2024 - Salário definido para [REDACTED] Por mês

01/01/2024 - Salário definido para [REDACTED] Por mês

20/11/2023 - Salário definido para [REDACTED] Por mês

20/11/2023 - Tipo de contrato definido para Prazo determinado, definido em dias,  
Data do Término: 03/01/2024

20/11/2023 - Estabelecimento definido para ICH SERVICOS LTDA

20/11/2023 a 31/05/2025 - Cargo exercido de ANALISTA COMERCIAL JR.

20/11/2023 - Relação de trabalho definida para Empregado

20/11/2023 a 31/05/2025 - CBO Cargo exercido 1423-30

20/11/2023 - Admissão

## OBSERVAÇÕES

20/11/2023 - 09112023