|  |
| --- |
| **CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA**  **PAULA SOUZA**  **Faculdade de Tecnologia de Mogi Mirim**  **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO**  **CURRICULAR SUPERVISIONADO**  **TECNOLOGIA EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**  **BRUNA MELO VICENTE**  **JUNHO/2018** |

|  |
| --- |
| **CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA**  **PAULA SOUZA**  **Faculdade de Tecnologia de Mogi Mirim**  **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO**  **CURRICULAR SUPERVISIONADO**  **JUNHO/2018**  BRUNA MELO VICENTE  Nome da empresa: Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Mogi Mirim  Departamento: Informática  Nome do Supervisor da empresa: Júlio César da Silva Andrade Franco  Cargo do Supervisor: Gestor de T.I  Nome do Supervisor da Fatec:  Período de realização do estágio: 05/04/2018 até 05/07/2018  Total de horas do estágio: 240  **RELATÓRIO DE ESTÁGIO APRESENTADO À FACULDADE DE TECNOLOGIA DE MOGI MIRIM, COMO UM DOS PRÉ-REQUISITOS PARA A OBTENÇÃO DO TÍTULO DE TECNÓLOGO EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS.** |

SUMÁRIO

[1. Introdução 4](#_Toc516778016)

[1.1. Histórico da Empresa 4](#_Toc516778017)

[2. Análise da Estrutura Organizacional 5](#_Toc516778018)

[2.1. Objetivos da Empresa 5](#_Toc516778019)

[2.2. Política e Missão da Empresa 5](#_Toc516778020)

[2.3. Setor Econômico 6](#_Toc516778021)

[3. Caracterização da área de Estágio 7](#_Toc516778022)

[3.1. Organograma da área 7](#_Toc516778023)

[3.2. Principais funções da área 7](#_Toc516778024)

[3.3. Descreva as disciplinas que você cursou relacionadas ao seu estágio 8](#_Toc516778025)

[4. Metodologias utilizadas no desenvolvimento das atividades 8](#_Toc516778026)

[5. Atividades desenvolvidas no Estágio 9](#_Toc516778027)

[6. Conclusão 9](#_Toc516778028)

[7. Avaliação de Desempenho do estagiário 10](#_Toc516778029)

[8. Anexos 10](#_Toc516778030)

# Introdução

# Histórico da Empresa

A Santa Casa de Misericórdia de Mogi Mirim é um Hospital de referência regional por contar com uma infraestrutura completa, uma renomada equipe médica e com um quadro altamente qualificado de profissionais.

Considerado um hospital de grande porte para procedimentos de média e alta complexidade, a Santa Casa atua nas seguintes especialidades: Urgência e Emergência, Unidade de Terapia Intensiva Adulto, Unidade de Terapia Intensiva Neonatal, Ortopedia e Traumatologia, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia, Clínica Geral, Cirurgia Geral, Anestesiologia, Urologia, Neurologia e Neurocirurgia, Cirurgia Vascular, Nefrologia, Hematologia e Bucomaxilo.

Durante muito tempo o hospital Santa Casa foi evoluindo em 2010 foi marcado pela ampliação dos leitos das alas SUS e Convênios, criados especialmente para atender a grande demanda de internações na Santa Casa, além do conforto que tais enfermarias passariam a oferecer. Foram inaugurados 32 novos leitos na Unidade de Clínica Geral e 16 na Ala Convênios e Particular.

A recepção central também passou por reformas, tornando-se exclusiva para usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Ainda em 2010, a Santa Casa adquiriu um imóvel acoplado ao prédio do hospital para abrigar o seu Centro Administrativo.

Em 2011, por iniciativa da Diretoria Executiva do hospital, foi criada a Universidade Corporativa da Santa Casa de Misericórdia de Mogi Mirim para oferecer treinamentos e cursos de capacitação para os colaboradores da Instituição e de outros hospitais da região.

Iniciaram-se, também em 2011, as obras para a construção de uma nova Central de Gases Medicinais; um novo prédio para a Farmácia e Almoxarifado; e as novas instalações do Centro de Oncologia e Hematologia.

Em outubro de 2011, a Santa Casa inaugurou a primeira Unidade de seu Centro Médico na cidade de Itapira (SP), para atendimentos eletivos a pacientes particulares e de convênios médicos.

Em janeiro de 2012, o hospital instalou em Mogi Mirim a segunda Unidade de seu Centro Médico, disponibilizando aos usuários de diversas operadoras de saúde uma nova opção de atendimento.

Em 2013, foi readquirido o setor de Nefrologia - até então terceirizado - com novo maquinário e equipe médica.

Em 2014, foi inaugurado o Laboratório de Análises Clínicas e o Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI).

# Análise da Estrutura Organizacional

# Objetivos da Empresa

Tem o objetivo de prestar uma assistência integral ao paciente, a Santa Casa dispõe de serviços de Centro Cirúrgico, Central de Materiais e Esterilização, Agência Transfusional, Laboratório de Análises Clínicas e Patológicas, Serviço de Diagnóstico por Imagem e demais áreas de apoio.

# Política e Missão da Empresa

**MISSÃO**

Somos uma Instituição Filantrópica que serve ao ser humano na busca da restauração da saúde.

**VISÃO**

Ser reconhecida nas práticas da qualidade e cuidado humanizado como referência regional nos serviços de alta e média complexidade.

**VALORES**

**Respeito:** Fazer do respeito para com o patrimônio, clientes e colaboradores o nosso alicerce.

**Comprometimento:** Engajar-se nos objetivos da Instituição para cumprir sua missão.

**Qualidade:** Praticar e aprimorar continuamente os processos e relacionamentos.

**Capacitação:** Investir no desenvolvimento dos colaboradores, reconhecendo-os como nosso maior patrimônio.

**Flexibilidade:** Ter capacidade de ajustar-se a mudanças sem comprometer os princípios.

**Confiança:** Estabelecer relacionamentos abertos, transparentes, baseados em credibilidade.

**Responsabilidade:** Assumir nossos atos e cumprir nossas atribuições de forma responsável.

**Compaixão:** Ser solidário com a dor do próximo com caridade e respeito às diferenças.

# Setor Econômico

A Santa Casa Misericórdia de Mogi Mirim pertence setor econômico terciário na parte da saúde. A descrição da atividade econômica do hospital éde atendimento hospitalar, exceto pronto-socorro e unidades para atendimento a urgências.

O setor terciário da economia é a área de atuação das atividades humanas pautada no oferecimento de serviços e na prática do comércio. Por definição, esse setor é tido como aquele que produz os chamados bens “intangíveis” ou imateriais (os serviços), bem como o destino final dos bens produzidos pelos setores primário e secundário (o comércio).

# Caracterização da área de Estágio

# Organograma da área

# Principais funções da área

Presta suporte técnico para instalação, configuração e manutenção de software e hardware, realizam testes de funcionamento e acompanha o desempenho dos recursos técnicos. Também realizar todo amparo na rede de computadores do hospital e na parte da telefonia.

# Descreva as disciplinas que você cursou relacionadas ao seu estágio

*Laboratório de Hardware:* Fazer manutenção corretiva e preventiva no hardware do computador. Formatação de computadores e instalação do sistema operacional, e configuração de software, fazer backup dos arquivos. Montar computadores para uso.

*Arquitetura e Organização de Computadores:* Conceitos de arquitetura e organização dos computadores. Componentes internos: processadores, memórias e dispositivos auxiliares. Interconexão dos componentes. Circuitos básicos. Elementos funcionais e dispositivos. Instruções de baixo nível. Arquiteturas avançadas de computadores.

Sistemas Operacionais I: Sobre as funcionalidades e conceitos do S.O. Estrutura dos Sistemas Operacionais. Processos e Threads. Gerencia de Processos. Sincronização de Processos Concorrentes. Gerenciamento de Memória. Memória Virtual. Sistemas de Arquivos. Gerência de Dispositivos. Tópicos complementares

*Redes de Computadores:* Identificar tipos de redes, cabeamento estruturado e protocolos. Configuração de roteadores.

# Metodologias utilizadas no desenvolvimento das atividades

Os processos de desenvolvimento das atividades usados nas atividades de estágio são: O usuário entra no sistema Wareline (software de gerenciamento hospitalar utilizado na Santa Casa Mogi Mirim), e clicar no S.O.S para fazer a solicitação ao suporte de T.I do hospital.

Clicando no S.O.S, abrirá uma página da web na qual o cliente irá digitar o código do cliente (o código da Santa Casa), usuário e senha que é o mesmo que ele utilizar para acessar o sistema hospitalar.

Feito isto, o usuário irá clicar no “+ Novo SOS” e colocar o seu nome completo, centro de custo e o perfil T.I, em seguida faz descrição da sua solicitação no sistema, e depois só clicar em salva.

A solicitação será enviada para a equipe de suporte, e fazemos a análise do que foi solicitado com a classificação, categoria, se as informações são insuficientes, em qual módulo do sistema, a prioridade, prazo para ser realizado o pedido e a uma descrição do procedimento. Depois de concluído a solicitação fazemos a resolução com o encerramento.

A Santa Casa conta com aproximadamente 110 computadores com sistemas operacionais Windows 7 ou XP, com 14 impressoras e 22 roteadores.

Conforme já citado a Santa Casa possui um sistema chamado Wareline que faz todo o gerenciamento do hospitalar, desde parte administrativa até a hospitalar (como consultas, exames, etc).

# Atividades desenvolvidas no Estágio

As atividades que foram desenvolvidas durante o estágio são:

- Realizar manutenção e instalação de computadores;

- Auxiliar no atendimento de chamados telefônicos e cadastro de chamados;

- Orientar e esclarecer dúvida dos usuários que utilizar o software interno;

- Auxiliar na realização de testes;

- Prestar suporte ao usuário que utilizar sistema operacional Windows 7 e XP;

- Instalação e ajustes em programas (Internet Explorer, Antivírus e outros).

- Manutenção e instalação de impressora;

- Manutenção e instalação de hardware;

- Instalação de sistemas internos;

- Instalação e configuração de roteadores;

- Crimpagem de cabos de redes;

- Liberação de acesso no sistema interno.

# Conclusão

Conclui-se que, o estágio é um momento fundamental na vida de um acadêmico e tem uma grande importância no processo de formação profissional, já que ele é constituído em um treinamento o qual possibilita ao estudante vivenciar o que foi aprendido na Faculdade.

O Estágio Curricular Obrigatório teve e tem como grande valia permitir-me a obter conhecimentos através de um aprendizado técnico e humano, com o objetivo de observar e aplicar os conhecimentos adquiridos nas disciplinas estudadas durante os períodos.

Por meio dele pude perceber as diferenças do mundo organizacional, como também exercitar-me e adaptar-me ao meio empresarial, além de enriquecer e atualizar a formação acadêmica desenvolvida.

Durante o estágio tive a oportunidade de conviver com diversas situações as quais serviram e servirão como aprendizagem e experiências para a minha formação, como ponto positivo posso destacar o meu crescimento pessoal e profissional.

# Avaliação de Desempenho do estagiário

# Anexos

Qualquer material produzido pelo estagiário durante a execução das atividades. (Documentos, relatórios periódicos, apresentações, etc.).

Mogi Mirim,...................de..................................de..................

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Júlio César da Silva Andrade Franco Bruna Melo Vicente

Gestor de T.I Estagiário

Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Mogi Mirim

Rubricar todas as folhas (Supervisor e Estagiário)

Mogi Mirim:............de......................de.............

Aceite do supervisor da Fatec (cidade): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_