



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA

Curso Técnico em Informática

Parecer SEC/CEED 007/2016

Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO

Hospital Materno Infantil Presidente Vargas

Mauro Porto Guterres

Porto Alegre / RS

Fevereiro/2023



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA

Curso Técnico em Informática

Parecer SEC/CEED 007/2016

Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

Mauro Porto Guterres

Hospital Materno Infantil Presidente Vargas

Relatório de Estágio Curricular
apresentado à disciplina Estágio
Supervisionado do Curso Técnico
em Informática da Faculdade e
Escola Técnica Alcides Maya, como
requisito parcial para obtenção do
título de Técnico em Informática.

Orientador: João Padilha Moreira

Direção da Escola Alcides Maya: Devanir Oss Emer Eizerik

Empresa: Hospital Materno Infantil Presidente Vargas

Período: 15/07/2020 a 23/06/2021

Porto Alegre / RS

Fevereiro/2023

APROVAÇÃO

Direção Geral da Escola Alcides Maya

Professor Orientador Estágio

Estagiário

AGRADECIMENTO

Agradeço a minha esposa pela paciência, dedicação, amor, compreensão e encorajamento, atitudes essas que me fortaleceram não deixando que desistisse nos momentos mais difíceis.

Agradeço a dedicação de meu orientador que proporcionou um caminho menos árido para alcançar meus objetivos.

Agradeço aos meus professores pela paciência e sabedoria, pelos incentivos nos momentos mais difíceis, por mostrar como manter o equilíbrio e serenidade para enfrentar os desafios.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	5
2	DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA	9
3	REFERENCIAL TEÓRICO	10
4	ATIVIDADES DE ESTÁGIO	11
4.1	Recursos	
	Utilizados.....	11
5	CONCLUSÃO.....	12
	REFERÊNCIAS	13

RESUMO

Este relatório tem como objetivo apresentar os resultados e experiências adquiridas durante um período de estágio de 11 meses e 8 dias em um hospital (Hospital Materno Infantil Presidente Vargas). Durante este período, foi possível vivenciar a prática de como funciona a estrutura de informática de uma instituição de saúde e aprender sobre as práticas e deficiências do departamento de informática do hospital. O relatório também destaca a importância do suporte técnico para garantir o funcionamento eficiente de qualquer empresa pública ou privada, explicando o que é o suporte técnico e suas diferentes formas de prestação de serviço. O Hospital Materno Infantil Presidente Vargas é uma instituição localizada em Porto Alegre-RS, dedicada ao atendimento materno-infantil e administração pública, com diversas formas de prestação de serviço, incluindo atendimento de emergência, consultas ambulatoriais, acompanhamento pré-natal, internações e especialidades pediátricas, ginecológicas e psiquiátricas.

Durante o estágio, foi possível acompanhar a rotina dos profissionais de informática e participar de projetos importantes, como a implementação de novos sistemas de informação e manutenção de equipamentos e software. Além disso, foram identificadas algumas deficiências no departamento de informática do hospital, como a falta de recursos tecnológicos adequados, a necessidade de capacitação dos funcionários e a falta de uma política de segurança da informação efetiva. Essas questões são importantes para o correto funcionamento e garantia de segurança de dados sensíveis dos pacientes.

A importância do suporte técnico também foi destacada, pois é fundamental para garantir a eficiência e continuidade dos serviços prestados pelo hospital. Isso inclui a resolução de problemas técnicos, manutenção preventiva e suporte aos usuários para solucionar questões relacionadas ao uso de equipamentos e software. Além disso, o suporte técnico deve ser prestado de forma rápida e eficiente, para minimizar a interrupção do atendimento aos pacientes.

Em conclusão, o estágio proporcionou uma grande riqueza de conhecimento e experiência, permitindo compreender a importância da informática em instituições de saúde, bem como a necessidade de investir em tecnologia, capacitação e políticas de segurança da informação eficazes para garantir a qualidade e continuidade dos serviços prestados.

Palavras Chave: Estágio, Informática, Hospital, Suporte Técnico, Segurança da Infomação.

ABSTRACT

This report aims to present the results and experiences acquired during an internship period of 11 months and 8 days in a hospital (Hospital Materno Infantil Presidente Vargas). During this period, it was possible to experience the practice of how the IT structure of a health institution works and learn about the practices and shortcomings of the hospital's IT department. The report also highlights the importance of technical support to ensure the efficient functioning of any public or private company, explaining what technical support is and its different ways of providing services. Hospital Materno Infantil Presidente Vargas is an institution located in Porto Alegre-RS, dedicated to maternal and child care and public administration, with various forms of service provision, including emergency care, outpatient consultations, prenatal care, hospitalizations and specialties. pediatric, gynecological and psychiatric.

During the internship, it was possible to follow the routine of IT professionals and participate in important projects, such as the implementation of new information systems and maintenance of equipment and software. In addition, some deficiencies were identified in the hospital's IT department, such as the lack of adequate technological resources, the need for employee training and the lack of an effective information security policy. These issues are important for the correct operation and guarantee of security of sensitive patient data.

The importance of technical support was also highlighted, as it is essential to ensure the efficiency and continuity of services provided by the hospital. This includes resolving technical issues, preventative maintenance and supporting users to resolve issues related to the use of equipment and software. In addition, technical support must be provided quickly and efficiently to minimize disruption to patient care.

In conclusion, the internship provided a wealth of knowledge and experience, allowing to understand the importance of information technology in health institutions, as well as the need to invest in technology, training and effective information security policies to guarantee the quality and continuity of services rendered.

Keywords: Internship, Informatics, Hospital, Technical Support, Information Security.

RESUMEN

Este informe tiene como objetivo presentar los resultados y experiencias adquiridas durante una pasantía de 11 meses y 8 días en un hospital (Hospital Materno Infantil Presidente Vargas). Durante este período, fue posible experimentar la práctica de cómo funciona la estructura de TI de una institución de salud y conocer las prácticas y las deficiencias del departamento de TI del hospital. El informe también destaca la importancia del soporte técnico para garantizar el funcionamiento eficiente de cualquier empresa pública o privada, explicando qué es el soporte técnico y sus diferentes formas de prestación del servicio. El Hospital Materno Infantil Presidente Vargas es una institución ubicada en Porto Alegre-RS, dedicada a la atención maternoinfantil y de la administración pública, con diversas formas de prestación de servicios, incluyendo atención de emergencia, consultas externas, atención prenatal, hospitalizaciones y pediátrica, ginecológica, y especialidades psiquiátricas.

Durante la pasantía, fue posible seguir la rutina de los profesionales de TI y participar en proyectos importantes, como la implementación de nuevos sistemas de información y mantenimiento de equipos y software. Además, se identificaron algunas deficiencias en el departamento de TI del hospital, como la falta de recursos tecnológicos adecuados, la necesidad de capacitación de los empleados y la falta de una política de seguridad de la información efectiva. Estas cuestiones son importantes para el correcto funcionamiento y la seguridad de los datos confidenciales de los pacientes.

También se destacó la importancia del soporte técnico, ya que es fundamental para garantizar la eficiencia y continuidad de los servicios que brinda el hospital. Esto incluye la resolución de problemas técnicos, el mantenimiento preventivo y el apoyo a los usuarios para resolver problemas relacionados con el uso de equipos y software. Adicionalmente, el soporte técnico debe brindarse de manera rápida y eficiente, para minimizar las interrupciones en la atención al paciente.

En conclusión, la pasantía brindó un gran acervo de conocimientos y experiencia, que permitió comprender la importancia de las TI en las instituciones de salud, así como la necesidad de invertir en tecnología, capacitación y políticas efectivas de seguridad de la información para garantizar la calidad y continuidad de los servicios prestados.

Palabras clave: Pasantía, TI, Hospital, Soporte Técnico, Seguridad de la Información.

1 INTRODUÇÃO

Este relatório tem o objetivo de apresentar os resultados e experiências adquiridas durante o período de estágio e demonstrar a importância do suporte técnico para o funcionamento eficiente de qualquer empresa pública ou privada.

Durante o período de onze meses e oito dias, foram aplicados os conteúdos disponibilizados durante o curso profissionalizante de técnico em informática. O período de estágio no Hospital Materno Infantil Presidente Vargas proporcionou a vivência prática do funcionamento de uma instituição de saúde, referente à estrutura de informática. Foi possível observar, avaliar e tentar corrigir as deficiências e aprender as práticas exitosas do departamento de informática do hospital.

Apresenta-se uma breve explicação dos diferentes níveis de atendimento dentro do suporte técnico. Procura-se demonstrar a necessidade de uma estrutura de materiais e pessoal especializados para manter o perfeito funcionamento dos equipamentos utilizados para prestação de serviços e de toda infraestrutura de informática de qualquer estabelecimento.

O suporte técnico, lembrado pela maioria dos usuários em momentos de crise, faz-se necessário diariamente de maneira preventiva. Todos os equipamentos de informática utilizados para atendimento ao público devem ter manutenção preventiva para garantir seu funcionamento e minimizar o risco de falhas.

2 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

O Hospital Materno Infantil Presidente Vargas, localizado na Av. Independência, 661, Porto Alegre- RS, teve sua inauguração em 24 de Janeiro de 1953, tendo como origem, uma sociedade constituída de seis médicos, liderada pelo Doutor Antonio Saint-Pastous, que tinham como objetivo inicial a criação de um ambulatório para atendimento de pacientes privados. A ideia deu tão certo que desse ambulatório construíram o primeiro prédio do hospital, hoje conhecido como Bloco A, mas com falta de recursos, em 1950, o hospital acabou sendo vendido ao Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Empregados em Transportes e Cargas(IAPETEC). Após novos investimentos, foi transformado em Hospital Geral, em 1953. Em 02 de Janeiro de 1978, transforma-se o Hospital Geral em Hospital Materno Infantil. Atualmente o HMIPV é 100% SUS e administrado pela prefeitura de Porto Alegre e totalmente dedicado ao atendimento materno infantil.

2.1 Formas de Prestação de Serviço

Atendimento de emergência para crianças e mulheres grávidas.

Acompanhamento de crianças e de mulheres vítimas de violência.

Consultas ambulatoriais em pediatria e especialidades pediátricas.

Consultas ambulatoriais em ginecologia.

Acompanhamento pré-natal, com foco em gravidez na adolescência, pré-natal de alto risco e acompanhamento de gestantes com HIV.

Consultas ambulatoriais em psiquiatria.

Internação ginecológica e obstétrica.

Internação pediátrica e neonatal.

Internação psiquiátrica.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

O suporte técnico é mais abrangente do que a maioria dos usuários imaginam, indo além de pequenos reparos em equipamentos de informática. Suporte técnico abrange o serviço de prestação de assistência intelectual, tecnológica e material a um determinado cliente. A assistência intelectual é o conhecimento adquirido pelo estudo e experiência adquirida pelo profissional, a assistência tecnológica é o serviço de manutenção propriamente dito e assistência material é o fornecimento de peças necessárias para o correto reparo dos equipamentos.

Existem três níveis de suporte. N1 é o nível mais básico, resolvendo problemas de baixa complexidade e realizando a triagem para os próximos níveis de suporte. N2 é o responsável por questões mais técnicas e aprofundadas como falha de software, rede ou hardware. N3, para problemas mais relacionados com servidores e dados. Este último é responsável por resolver problemas que os níveis anteriores não o fizeram.

O suporte técnico hospitalar é uma área de atuação fundamental para garantir a funcionalidade e a qualidade dos equipamentos e sistemas utilizados em ambientes hospitalares. A assistência técnica hospitalar inclui a manutenção preventiva e corretiva de equipamentos médicos, bem como a resolução de problemas técnicos e a instalação de novos sistemas.

A biografia do suporte técnico hospitalar pode ser traçada a partir da história da medicina e da tecnologia médica. Segundo Martins (2014), desde a Antiguidade, os médicos têm utilizado instrumentos e equipamentos para diagnosticar e tratar doenças, e esses equipamentos têm evoluído ao longo dos séculos. Com o avanço da tecnologia e da ciência, os equipamentos médicos tornaram-se cada vez mais complexos e sofisticados, exigindo um nível mais elevado de manutenção e suporte técnico.

De acordo com Silva e Souza (2015), o suporte técnico hospitalar envolve a utilização de conhecimentos técnicos avançados e de tecnologias de ponta para garantir a funcionalidade e a qualidade dos equipamentos médicos e dos sistemas

de informação hospitalares. Isso inclui a realização de testes e diagnósticos, a reparação de equipamentos, a instalação de sistemas e a implementação de medidas de segurança e proteção de dados.

O suporte técnico hospitalar é uma área de atuação multidisciplinar que requer conhecimentos técnicos, habilidades de comunicação e uma forte ética profissional. De acordo com Albuquerque (2017), é importante que os profissionais de suporte técnico hospitalar estejam sempre atualizados sobre as últimas tendências e desenvolvimentos na tecnologia médica, a fim de garantir que possam prestar um atendimento de qualidade aos pacientes e aos profissionais de saúde.

4 ATIVIDADES DE ESTÁGIO

Manutenção de computadores, notebooks, impressoras e telefones. O trabalho desenvolvido foi em suporte técnico sendo assim foi dada manutenção básica a esses equipamentos. No caso de computadores e notebooks, foram feitas substituições de periféricos, placas internas, memórias e HDs, tendo defeitos mais graves, os equipamentos eram encaminhados para empresas terceirizadas. Nas impressoras foram trocados toners, desatolados papéis e feitas configurações e instalações. Da mesma forma, quando necessária manutenção, chamava-se empresa cadastrada terceirizada. Na parte de telefonia, troca de aparelhos, cabos e manutenções nos armários de rede.

Foram realizados trabalhos com rede estruturada como montagem de cabos, rack, armários. Também realizadas configurações de aparelhos celulares, tablets, impressoras e computadores para acesso à rede.

Parte do trabalho destinava-se a orientação aos usuários e acesso remoto para auxílio dos mesmos e configurações a distância.

4.1 Recursos Utilizados

Para cumprir todas as tarefas determinadas, foram utilizados diversos equipamentos e softwares. Na parte de manutenção propriamente dita foram utilizadas chaves de fenda, chaves Philips, alicates, tesouras, estiletes, panos para

limpeza, pasta térmica. Na rede estruturada, alicate crimpador para montagem de cabos, testador de cabos, localizador e identificador de cabos. Para atendimento aos usuários e atendimentos remotos, foram usados computadores disponibilizados pelo setor. Configurações, backup e outras demandas, foram utilizados diversos programas como Macrium Reflect para criação de imagens de sistema operacional, Windows Xp, Windows 7, Windows 10 foram os sistemas utilizados. O programa usado para gerenciar os e-mails foi o Microsoft Outlook .

5 CONCLUSÃO

A oportunidade de estagiar no Hospital Materno Infantil Presidente Vargas, proporcionou por em prática o conhecimento adquirido durante o curso e ampliar a visão de quanto é necessária a área de suporte técnico para o bom funcionamento de qualquer estabelecimento em todos os ramos, públicos ou privados.

Ao contrário do que muitos usuários imaginam, suporte técnico é tão importante na prevenção de falhas de equipamentos e softwares quanto na sua correção. Um setor de informática estruturado e otimizado previne grande parte de possíveis danos a equipamentos ou softwares, minimizando prejuízos financeiros e humanos, proporcionando maior fluidez aos serviços que deles dependem assim como maior conforto e confiança de usuários e pessoas que utilizam tais serviços.

Um gestor que investe na prevenção, utilizando o suporte técnico para diminuir riscos de falhas nos equipamentos de sua organização, certamente terá melhor andamento de suas funções e de seus subordinados, evitando paradas repentinas e extensas na execução do trabalho ou atendimento.

Com o avanço da tecnologia, cada vez mais utilizando hardware e software para agilizar e automatizar o trabalho do homem, mais se tornará necessário um profissional hábil para manter este conjunto funcionando o mais eficientemente possível.

REFERÊNCIAS

MELENDEZ FILHO, R. **Help Desk Corporativo**. São Paulo: Novatec, 2011.

Albuquerque, L. A., Gomes, J. L., & Martins, M. (2017). **Gestão de equipamentos médicos em ambientes hospitalares**. Rio de Janeiro: Elsevier.

TELES, Fabio. O Guia do Suporte Técnico: aprenda tudo sobre o assunto. **Sp: Deskmanager, 2018. Disponível em: <https://blog.deskmanager.com.br/suporte-tecnico/>. Acesso em: 09 dez. 2022.**

RS. Procempa. Prefeitura Municipal de Porto Alegre. HMIPV. Porto Alegre: Procempa, 2022. Disponível em: <http://www2.portoalegre.rs.gov.br/hmipv/>. Acesso em: 09 dez. 2022.

PENSO (Sp). O Que é Suporte de TI? **Sp: Penso, 2019. Disponível em: <https://www.penso.com.br/o-que-e-suporte-de-ti/>. Acesso em: 09 dez. 2022.**

GAIDARGI, Juliana. Entenda como funciona o Suporte Técnico de TI. **Sp: Infonova, 2018. Disponível em: <https://www.infonova.com.br/artigo/suporte-tecnico-ti/>. Acesso em: 09 dez. 2022.**

ATESTADO DE ATIVIDADES, PERÍODO E CARGA HORÁRIA

DECLARAÇÃO

Hospital Materno Infantil Presidente Vargas declara que o estagiário **Mauro Porto Guterres**, RG 6028487749 realizou estágio curricular no Setor de informática, no período de 15/07/2020 a 23/06/2021, cumprindo carga horária diária de 06 (seis) horas e carga horária total igual ou superior a 400 (quatrocentas) horas.

Atividades desempenhadas: manutenção de computadores e redes de computadores, scanners, impressoras, instalação de sistemas operacionais, instalação de projetores, suporte ao usuário.

Avaliação: Satisfatória () Não Satisfatória ()

Porto Alegre, 06 de 02 de 2023.

Hospital Materno Infantil Presidente Vargas
Jorge Fonseca Marinho



Faculdade e Escola Técnica Alcides Maya
Curso Técnico em Informática

Parecer SEC/CEED nº 0302/2020 - Data 03/08/2020

Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

Ficha de Autorização para publicação no Site da Escola ou Repositório Eletrônico Escolar

Nome do estagiário (a): Mauro Porto Guterres

Autorizo a publicação deste relatório de estágio no repositório eletrônico escolar em:

<<http://raam.alcidesmaya.com.br/index.php/projetos/issue/view/9>>

Mauro Porto Guterres



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA

Curso Técnico em Informática

Parecer SEC/CEED 007/2016

Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS

Ficha de Avaliação

Nome do estagiário(a): Mauro Porto Guterres

Orientação para o preenchimento desta ficha:

- 1- Ler atentamente cada item e atribuir uma nota de 1 a 5.
- 2- Cientificar o (a) estagiário (a) das notas atribuídas, assinando a ficha juntamente com o (a) estagiário(a).
- 3- Entregar esta ficha para o (a) estagiário(a).

Quesito	1	2	3	4	5
Pontualidade					
Assiduidade					
Cordialidade					
Colaboração					
Iniciativa					
Acato de Sugestões					
Desempenho durante o trabalho					
Conhecimento do conteúdo na área de atuação					
Relacionamento com os funcionários					
Utilização com clareza e domínio dos Softwares					
Opera equipamentos de informática com segurança					

Você aceitaria o(a) estagiário(a) como profissional atuando em sua empresa?

Carimbo e Assinatura da Empresa

Para uso da Escola