



**FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA**

**Curso Técnico em Redes de Computadores**

**Parecer SEC/CEED 487/2014**

**Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS**

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO**

**HOSPITAL DE CLÍNICAS**

**GABRIEL SOUZA DE OLIVEIRA**

**Porto Alegre / RS**

**NOVEMBRO de 2019**



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA

Curso Técnico em Redes de Computadores

**Parecer SEC/CEED 487/2014**

**Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS**

**GABRIEL SOUZA DE OLIVEIRA<sup>1</sup>**

**HOSPITAL DE CLÍNICAS**

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

**Orientador: João Padilha Moreira**

**Direção da Escola Alcides Maya: Devanir Oss Emer Eizerik Empresa:**

**HOSPITAL DE CLÍNICAS Período: 01/08/2019 a 29/11/2019**

**Porto Alegre / RS**

**NOVEMBRO de 2019**

---

<sup>1</sup> Curso Técnico em Redes de Computadores - gsouza.trab@gmail.com

## **APROVAÇÃO**

---

Direção Geral da Escola Alcides Maya

---

Professor Orientador Estágio

---

Estagiário

## AGRADECIMENTO

A elaboração do presente Relatório Final de Estágio não seria possível sem o apoio de alguns intervenientes. Assim sendo, pretendo agradecer a todos os que sempre me apoiaram e contribuíram para a realização e concretização desta etapa final na minha formação, a Faculdade e Escola Técnica Alcides Maya.

Desta forma, agradeço:

A ajuda de meu orientador, pela paciência e dedicação.

Aos meus professores, que me auxiliaram e me conduziram ao objetivo que tanto eu perseguia.

À equipe do estágio que me receberam muito bem.

Aos conselhos dados durante minha trajetória ao decorrer do estágio.

À paciência dos meus superiores de função.

E acima de tudo, ao carinho em toda a trajetória das funcionalidades.

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	5
2	DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA.....	6
3	REFERENCIAL TEÓRICO.....	7
4	ATIVIDADES DE ESTÁGIO.....	8
4.1	RECURSOS UTILIZADOS.....	8
5	CONCLUSÃO.....	9
6	REFERÊNCIAS.....	10
7	APÊNDICE.....	11
8	ANEXO.....	12

## RESUMO

O presente relatório descreve as atividades realizadas no estágio supervisionado do curso Técnico em Redes de Computadores, desenvolvidas na empresa HOSPITAL DE CLÍNICAS, que teve como **objetivo principal** adquirir maior conhecimento prático e técnico na área de Informática. (Recursos Técnicos, apoiando nos procedimentos de Redes dos ciclos de gestão que se referem aos recursos materiais, ao patrimônio, ao suporte logístico e aos sistemas de informações).

**Palavras-Chave:** Estágio. Hospital de Clínicas. Técnico em Redes de Computadores. Informática. Sistemas de Informações.

## 1. INTRODUÇÃO

O embasamento teórico traz algumas informações a respeito das produções teóricas realizadas. (Consiste no conjunto de referências bibliográficas que servem para dar fundamento a um artigo, tese ou trabalho que crie uma nova análise ou teoria sobre determinado assunto).

Para finalizar são feitas algumas considerações finais (conclusões) de forma a contribuir com a melhoria dos serviços já existentes.

## 2 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

O Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), popularmente conhecido por Clínicas, é uma instituição pública e universitária, ligada ao Ministério da Educação e à Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Foi fundada em 1970, fruto do esforços empenhados na Faculdade de Medicina da UFRGS para sua construção. O Clínicas integra a rede de hospitais universitários do MEC, e gradualmente foi integrando-se aos cursos da universidade. Em 2014, iniciaram-se obras para a expansão do hospital, que aumentaram em 70% sua capacidade, quando finalizadas (HOSPITAL... 2019).

Segundo Hospital... (2019), a identificação correta do paciente é muito importante para garantia da segurança do processo assistencial. Essa ação é o ponto de partida para a correta execução das diversas etapas de segurança em suas instituição. Em qualquer situação, mesmo naquelas em que o paciente não pode responder por si mesmo, isso garante o atendimento correto para a pessoa correta.

### MISSÃO

Promover melhorias na qualidade de vida das pessoas, por meio de ações integradas de assistência à saúde, ensino e pesquisa (MISSÃO, 2019).

Segundo Missão (2019), missão é um encargo, uma incumbência, um propósito, é uma função específica que se confere a alguém para fazer algo, é um compromisso, um dever, uma obrigação a executar.

### VISÃO

Ser referência em qualidade na assistência hospitalar, na formação de recursos humanos e na geração de novos conhecimentos (VISÃO, 2019).

Segundo Visão (2019), é ver além das circunstâncias, ter noção do resultado do seu trabalho antes mesmo de terminá-lo.

### VALORES

Comprometimento: Oferecer atenção e cuidado altamente qualificado e humanizado.



Ética: Prestar assistência integral, respeitando os aspectos físico, psíquico, social e espiritual.

Qualidade: Buscar a satisfação das pessoas.

Segurança: Garantir a segurança das pessoas envolvidas em todos os processos utilizando métodos e tecnologias eficientes.

Sustentabilidade: Assegurar a perenidade da instituição e da preservação do meio ambiente.

Valorização das pessoas: Respeitar o ser humano e oportunizar o crescimento pessoal e profissional (VALORES, 2019).

Segundo Valores (2019), valor é a qualidade atribuída a quem tem talento, prestígio, competência, virtude, mérito ou merecimento intrínseco.

## ESTRUTURA

Área física construída - prédio rua Ramiro Barcelos: 128 mil m<sup>2</sup>

Área física construída - Unidade Álvaro Alvim: 10 mil m<sup>2</sup>

Unidades de Internação - 699

Centros de Tratamento Intensivo de adultos - 54

Unidade de Tratamento Intensivo pediátrica - 13

Unidade de Tratamento Intensivo neonatal - 20

Emergência - 47

Salas de Centros Cirúrgicos - 36

Número de consultórios ambulatoriais - 188

Hospital-dia - 15 poltronas

Em prédios próprios junto ao edifício- sede ou próximos a ele, estão instalados:

### Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)

- Unidade Básica de Saúde
- Banco de Sangue
- Unidades de Radioterapia e Quimioterapia
- Centro de Pesquisa Clínica
- Centro de Pesquisa Experimental
- Casa de Apoio para familiares de pacientes
- Lavanderia
- Creche para filhos de funcionários

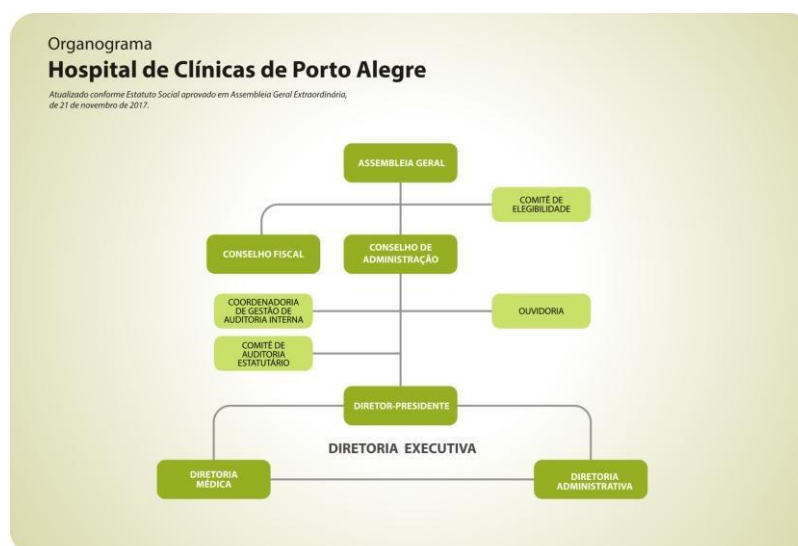
Estão disponíveis áreas de apoio a atividades acadêmicas e institucionais:

- Anfiteatro
- 9 auditórios
- 38 salas de aula (INSTALAÇÕES, 2019).

Segundo Instalações (2019), estrutura é como algo está construído ou organizado. Como a estrutura de um prédio, que é o que sustenta a construção, ou a estrutura organizacional de uma empresa, com a disposição das áreas e hierarquia dos cargos e funções.

## ORGANOGRAMA

Figura: 01 - Representação de Organograma pela empresa:



fonte:(ORGANOGRAMA, 2019)

Segundo Organograma (2019), um organograma é um gráfico que representa visualmente a estrutura organizacional de uma instituição ou empresa. O principal propósito deste modelo estrutural é apresentar a hierarquização e as relações entre os diferentes setores da organização.

## ATIVIDADES

As atividades feitas pela empresa são separadas em 03 (três) grandes áreas. Sendo elas. Saúde, Pesquisa e Ensino. Que será citadas a seguir:

Em termos de saúde: O Hospital das Clínicas proporciona atenção à saúde para o tratamento de alta complexidade em nível ambulatorial e hospitalar, que compreende cuidados de prevenção, tratamento e reabilitação, de natureza clínica e/ou cirúrgica, serviços complementares de diagnóstico e tratamento, nas mais diversas especialidades médicas. Esta assistência é prestada por equipe

multiprofissional que compreende médicos, pessoal de enfermagem, psicólogos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogos, nutricionistas, assistentes sociais, dentre outras.

Os principais serviços são:

- Atendimento ambulatorial;
- Atendimento de urgência e emergência;
- Internações;
- Hospital-dia;
- Cirurgias;
- Transplantes;
- Exames auxiliares ao diagnóstico e ao tratamento;
- Reabilitação física, motora e sensório-motora (ATENÇÃO... 2019).

Segundo Atenção... (2019), atenção à saúde designa a organização estratégica do sistema e das práticas de saúde em resposta às necessidades da população. É expressa em políticas, programas e serviços de saúde consoante os princípios e as diretrizes que estruturam o Sistema Único de Saúde (SUS).

Em relação a pesquisa: A pesquisa científica é um dos grandes diferenciais que conferem ao HCFMRP-USP posição de destaque no setor da saúde. O Hospital coloca toda sua infraestrutura à disposição dos docentes da FMRP-USP e da EERPUSP, dos alunos de pós-graduação e dos residentes da área médica para a realização de Projetos de Pesquisas Clínicas e elaboração de Dissertações de Mestrado e Teses.

As pesquisas permitem que seu corpo clínico esteja permanentemente atualizado, pois envolvem contínuos intercâmbios com instituições internacionais congêneres, participação ativa em congressos, simpósios e mesas redondas, além de um número expressivo de publicações científicas nacionais e internacionais (PESQUISA, 2019).

Segundo Pesquisa (2019), uma pesquisa e/ou investigação, é um processo sistemático para a construção do conhecimento humano, gerando novos conhecimentos, podendo também desenvolver, colaborar, reproduzir, refutar, ampliar, detalhar, atualizar, algum conhecimento pré-existente, servindo basicamente tanto para o indivíduo ou grupo de indivíduos que a realiza quanto para a sociedade na qual esta se desenvolve.

E por fim o ensino: O HCFMRP-USP é campo de atividades de Ensino para os alunos dos cursos de Medicina, Enfermagem, Terapia Ocupacional, Fisioterapia,

Nutrição e Metabolismo, Fonoaudiologia e Informática Biomédica e da USP de Ribeirão Preto. É campo de atuação para pós-graduação em nível de mestrado e doutorado para estes mesmos cursos.

Oferece Residência Médica em diversas especialidades, além de cursos de especialização e aprimoramento em áreas não médicas. Conta com uma escola técnica profissionalizante, denominada Centro Interescolar, que tem o objetivo de formação de pessoal de nível técnico, na área da saúde. Concede estágio a médicos formados, no mínimo há mais de 2 (dois) anos, visando seu aperfeiçoamento e especialização (ENSINO, 2019).

Segundo Ensino (2019), o ensino é uma forma sistemática de transmissão de conhecimentos utilizada pelos humanos para instruir e educar seus semelhantes.

### **3 REFERENCIAL TEÓRICO**

Hoje em dia, tanto no ambiente explícito da informática quanto fora dele, todos nós temos contato com algum tipo de rede em maior ou menor grau. As redes de computadores surgiram da necessidade da troca de informações, onde é possível ter acesso a um dado que está fisicamente localizado longe de você (REDE... 2019).

Segundo Rede... (2019), uma Rede de computadores é formada por um conjunto de máquinas eletrônicas com processadores capazes de trocar informações e compartilhar recursos, interligados por um sub-sistema de comunicação, ou seja, é quando há pelo menos dois ou mais computadores, e outros dispositivos interligados entre si de modo a poderem compartilhar recursos físicos e lógicos, estes podem ser do tipo: dados, impressoras, mensagens (e-mails), entre outros. Uma rede de computadores ou rede de dados é uma rede de telecomunicações digital que permite que compartilhem recursos. Em uma rede de computadores, os dispositivos de computação em rede trocam dados entre si usando um link de dados. As conexões podem ser estabelecidas usando mídia de cabo ou mídia sem fio.

Figura 02 - Exemplo de compartilhamento de rede:



fonte: Compartilhamento... (2019)

#### 4 ATIVIDADES DE ESTÁGIO

As atividades desenvolvidas durante o período de estágio consistiram na empresa **HOSPITAL DE CLÍNICAS**. Tais atividades serão **detalhadas** a seguir:

- Suporte na solução de problemas (problemas lógicos em geral)
- Implantação dos sistemas utilizados (softwares)
- Manutenção dos equipamentos ( Computadores )
- Back-ups e outros procedimentos de segurança dos dados armazenados (em casos de inutilização do equipamento que impossibilite que o usuário o faça).
- Transporte de equipamentos de informática ( computador e seus periféricos que consistem na utilização do equipamento como cabos lógicos e não lógicos, RPI, teclado e mouse, telas para computadores, dentre outros..)
- Atendimento telefônico (auxílio aos usuários)
- Telemedicina ( montagem de equipamento de videoconferência, como configuração básica da sala )

##### 4.1 Recursos Utilizados

**Todo procedimento foi realizado nas dependências do local.**

- **Telefones** ( atendimento ao usuário para melhores esclarecimentos )
- **Computadores** ( manutenção de hardware e software )
- **Softwares específicos da área** ( utilização de programa específico para acesso aos dados de cliente )
- **Equipamentos de videoconferência** ( instalação de webcam, microfone e componentes adversos que suprem a necessidade do usuário ).

## 5 CONCLUSÃO

O estágio que eu fiz na empresa **HOSPITAL DE CLÍNICAS** foi de grande valor para mim, tanto na questão de aprender como uma empresa de verdade funciona quanto no quesito experiência. Aprendi o que se deve fazer e o que não se deve fazer numa empresa, bem como aprendi muito, e na prática, sobre como funciona uma rede de computadores numa empresa grande (como a rede é distribuída nos setores).

Nesta empresa tive em momentos de auto aprendizado, que me via na necessidade de resolver problemas em que eu não sabia que era capaz.

A empresa era voltada em atendimentos rápidos a clientes, já que se trata de um Hospital que atende pacientes.

Porém, com muita paciência e vontade de aprendizado, com o tempo a demanda era suprida com êxito.

Sendo carregamento material de informática como cabo de rede, teclado, tela, dentre outros.

Maior desenvolvimento pessoal se dá em questão do atendimento ao usuário, onde se desenvolve um conhecimento e atenção maior ao mesmo.

Com o desenvolver do estágio se vemos a momentos de dificuldade, onde se forçamos a necessitar de ajuda dos colegas de trabalho. Tendo assim maior crescimento de conhecimento sobre uma dificuldade superada e um ambiente de trabalho mais descontraído, por questão de inter-relação aos colegas.

Em questões de crítica, se vem dos momentos de conflito aos usuários. Onde temos que ter maior calma e paciência.

Ao momento que criamos uma responsabilidade. Aonde nos forçamos a fazer o mesmo processo repetidamente e constantemente. Esse processo às vezes cria uma falta de auto estima e cansaço . Mas também é um quesito importante para desenvolvimento profissional e maturidade ao mesmo.

Em questão ao aprendizado. Por fazer um processo repetidamente, desenvolvemos uma aprendizagem concreta, com maior dificuldade de esquecimento.

Esse aprendizado é bem visto pelas empresas, criando um profissional mais qualificado aos olhos da mesma.

## REFERÊNCIAS

ATENÇÃO a Saúde. 2019. Disponível em: <<https://site.hcrp.usp.br/atencao-asaude/>>. Acesso em: 25 jul. 2019.

COMPARTILHAMENTO de conexão à Internet XP – Vista – Seven. 2019. Disponível em: <<http://lucaspeperaio.com/compartilhamento-de-conexao-a-internet-xp-vistaseven>>. Acesso em: 25 jul. 2019.

ENSINO. 2019. Disponível em: <<https://site.hcrp.usp.br/ensino/>>. Acesso em: 25 jul. 2019.

HOME - Portal de CLinicas de P... 2019. Disponível em: <[www.hcpa.edu.br](http://www.hcpa.edu.br)>. Acesso em: 25 jul. 2019.

HOSPITAL de Clinicas de Porto Alegre: Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre. Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre. 2019. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/Hospital\\_de\\_Cl%C3%ADnicas\\_de\\_Porto\\_Alegre](https://pt.wikipedia.org/wiki/Hospital_de_Cl%C3%ADnicas_de_Porto_Alegre)>. Acesso em: 25 jul. 2019.

INSTALAÇÕES. 2019. Disponível em: <<https://www.hcpa.edu.br/institucional/institucional-al-instalacoes>>. Acesso em: 25 jul. 2019.

LIMA, Cássio. Blu-Ray vs. HD-DVD. Disponível em: <<http://www.clubedohardware.com.br/artigos/1325>>. Acesso em: 30 jan. 2018.

MINISTÉRIO confirma investimento... 2019. Disponível em: <<https://estado.rs.gov.br/ampliacao-do-hospital-de-clinicas-de-porto-alegre-seraentregue-em-dezembro>>. Acesso em: 25 jul. 2019.

MISSÃO. 2019. Disponível em: <<http://www.hcpf.com.br/page/is/sobre/ver/62>>. Acesso em: 25 jul. 2019.

NAKAMURA, Emilio Tissato; GEUS, Paulo Lício de. Segurança de redes em ambientes cooperativos. São Paulo: Berkley Brasil, 2002.



OPPENHEIMER, Priscila. Projeto de rede top-down. 2ed, Rio de Janeiro: Campus, 1999.

ORGANOGRAMA.2019.Disponívelem:<<https://www.hcpa.edu.br/institucionalorganograma>>. Acesso em: 25 jul. 2019.

PESQUISA. 2019. Disponível em: <<https://site.hcrp.usp.br/pesquisa/>>. Acesso em: 25 jul. 2019.

REDE de Computadores: Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre. Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre. 2019. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/Rede\\_de\\_computadores](https://pt.wikipedia.org/wiki/Rede_de_computadores)>. Acesso em: 25 jul. 2019.

VALORES. 2019. Disponível em: <<http://www.hcpf.com.br/page/is/sobre/ver/62>>. Acesso em: 25 jul. 2019.

VISÃO. 2019. Disponível em: <<http://www.hcpf.com.br/page/is/sobre/ver/62>>. Acesso em: 25 jul. 2019.

**Anexo**

Figura 03 - Imagem referente ao logo da empresa:



fonte:Home... (2019)

Figura 04 - Imagem referente ao local da empresa:



fonte:MinistÉrio... (2019)

**ATESTADO DE ATIVIDADES, PERÍODO E CARGA HORÁRIA****DECLARAÇÃO**

**HOSPITAL DE CLÍNICAS** declara que o estagiário **GABRIEL SOUZA DE OLIVEIRA**, RG \_\_\_\_\_, realizou estágio curricular no Setor de informática (CGTIC), no período de 01/08/2019 a 29/11/2019, cumprindo carga horária diária de 04 (quatro) horas e carga horária total igual ou superior a 300 (trezentas) horas.

**Atividades desempenhadas:** Instalação, transporte e configuração de equipamentos de informática, registro e documentação de chamados atendidos, suporte e configuração básica na utilização da rede de computadores, auxílio no recebimento e testes dos novos equipamentos, instalação de softwares diversos.

**Avaliação:** Satisfatória ( ) Não Satisfatória ( )

Porto Alegre, 29 de Novembro de 2019.

---

**(HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE FABIO ALVES DE LIMA)**



FACULDADE E ESCOLA TÉCNICA ALCIDES MAYA

Curso Técnico em Redes de Computadores

**Parecer SEC/CEED 487/2014**

**Rua Dr. Flores 396 - Centro - POA/RS**

**Ficha de Avaliação**

Nome do estagiário(a):

**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).

<b>Quesito</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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**