



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
CENTRO MULTIDISCIPLINAR DE PAU DOS FERROS
BACHARELADO EM ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO

Willie Costa Santos

Relatório de Estágio Supervisionado na Empresa
Ágili Software - RN

PAU DOS FERROS – RN
(SETEMBRO, 2018)

WILLIE COSTA SANTOS

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO
SUPERVISIONADO NA EMPRESA ÁGILI
SOFTWARE - RN**

Relatório apresentado a Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA, *Campus* Pau dos Ferros, para a obtenção do título de Bacharel em Engenharia de Computação.

Orientador: Prof. Dr. Ernano Arrais Junior – UFERSA.

**PAU DOS FERROS – RN
(SETEMBRO, 2018)**

FICHA CATALOGRÁFICA

WILLIE COSTA SANTOS

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO
SUPERVISIONADO NA EMPRESA ÁGILI
SOFTWARE - RN**

Relatório apresentado a Universidade Federal Rural do Semi-Árido
– UFERSA, *Campus* Pau dos Ferros, para a obtenção do título de
Bacharel em Engenharia de Computação.

APROVADO EM ___/___/_____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Ernano Arrais Junior (Orientador)

Prof. Cecilio Martins de Sousa Neto (1º Membro)

Prof. Francisco Carlos Gurgel da Silva Segundo (2º Membro)

Resumo

O presente relatório descreve as atividades realizadas na Àgili Software – Rio Grande do Norte, no setor de suporte técnico e também no projeto de implantação do Software Célula em Caiçara do Rio do Vento/RN, no período de Julho à Agosto de 2018, tendo como supervisor Manoel Sanderson de Oliveira Matos e professor orientador Dr. Ernano Arrais Junior. Neste relatório é realizado uma abordagem sobre os conceitos das atividades desenvolvidas e sua ligação perante aos conteúdos abordados pelo curso de Engenharia de Computação da Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA.

Palavras-chave: Àgili Software - RN, Engenharia de Computação, Projeto de implantação de Software.

Sumário

1	O CAMPO DE ESTÁGIO.....	1
.....	1.1 Implantação e Suporte.....	1
.....	1.2 Treinamentos.....	2
.....	1.3 Setores.....	2
.....	1.4 Organograma.....	3
2	ATIVIDADES REALIZADAS	6
3	RELAÇÃO TEORIA-PRÁTICA.....	12
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

Capítulo 1

O Campo do Estágio

A Ágili Software - Rio Grande do Norte é uma empresa privada, de prestação de serviços de softwares para a área pública, oferecendo um suporte atuante buscando a melhoria continua nas tomadas de decisões dos gestores municipais através de seus softwares. A empresa surgiu em 2001 através do contador e empresário, o Sr. Marcos Cezar, onde atuava em uma entidade pública como contador, no qual o mesmo necessitava de softwares para auxiliar em sua prestação de serviços. No início tornou-se usuário dos softwares da empresa, onde assumiu a representação da Ágili Software Brasil em seu estado. A empresa sempre atua em parceria com seus clientes, trabalhando de forma ética e transparente, buscando ainda melhorar o meio em que vivemos.

A Ágili Software – RN tem o objetivo de oferecer softwares integrados à administração pública, com qualidade, gerenciamento, favorecendo uma boa tomada de decisões administrativas. A empresa está em constante busca para ser referência em softwares administrativos para gestão pública no nordeste, com inovação qualidade e agilidade.

Basicamente, os serviços prestados da empresa são: implantação e suporte, treinamentos.

1.1 Implantação e Suporte:

- **Objetivo:** Realizar instalação de todos os softwares com eficiência e qualidade para garantir a otimização dos processos, redução de custos e a obtenção de informações e resultados que auxiliem na tomada de decisões para os gestores.
- **Etapas dos serviços:**
 - I. Levantamento de Equipamentos;
 - II. Migração de dados;

III. Instalação dos Softwares.

1.2 Treinamentos:

- **Objetivo:** Desenvolver o ambiente organizacional no setor público, para que os servidores possam desempenhar suas atividades com eficiência e qualidade.
- **Etapa dos serviços**
 - I. Levantamento de Necessidades;
 - II. Programação de Treinamento;
 - III. Implementação e Execução;
 - IV. Avaliação dos Resultados.

Os setores da empresa e seu organograma são descritos a seguir.

1.3 Setores:

- **Gerência Administrativa:** Sua função é de gerenciar recursos humanos, administrativos, recursos materiais e serviços terceirizados de sua área de competência. Planejar, dirigir e controlar os recursos e as atividades de uma organização, com o objetivo de minimizar o impacto financeiro e administrativo.
- **Gerência Comercial:** Sua função é de planejar e supervisionar as atividades da área comercial, visando atingir os objetivos da empresa relacionados com o cumprimento das metas de vendas, atendimento ao cliente, participação de mercado, ações de marketing e outros, dentro das políticas estabelecidas.
- **Gerência de Tecnologia da Informação:** Sua função é de gerenciar as atividades da área técnica, na elaboração de projetos, implantação, criação de processos e rotinas de suporte ao cliente.
- **Coordenação Técnica:** Sua função é de coordenar a equipe de suporte ao cliente auxiliando nos processos de atendimento.

- **Suporte Técnico (Online e presencial):** Sua função é de realizar os atendimentos dos chamados abertos pelos os usuários dos clientes e visitas técnicas, com o objetivo de orientá-los na resolução de procedimentos e/ou erros do sistema.

1.4 Organograma:

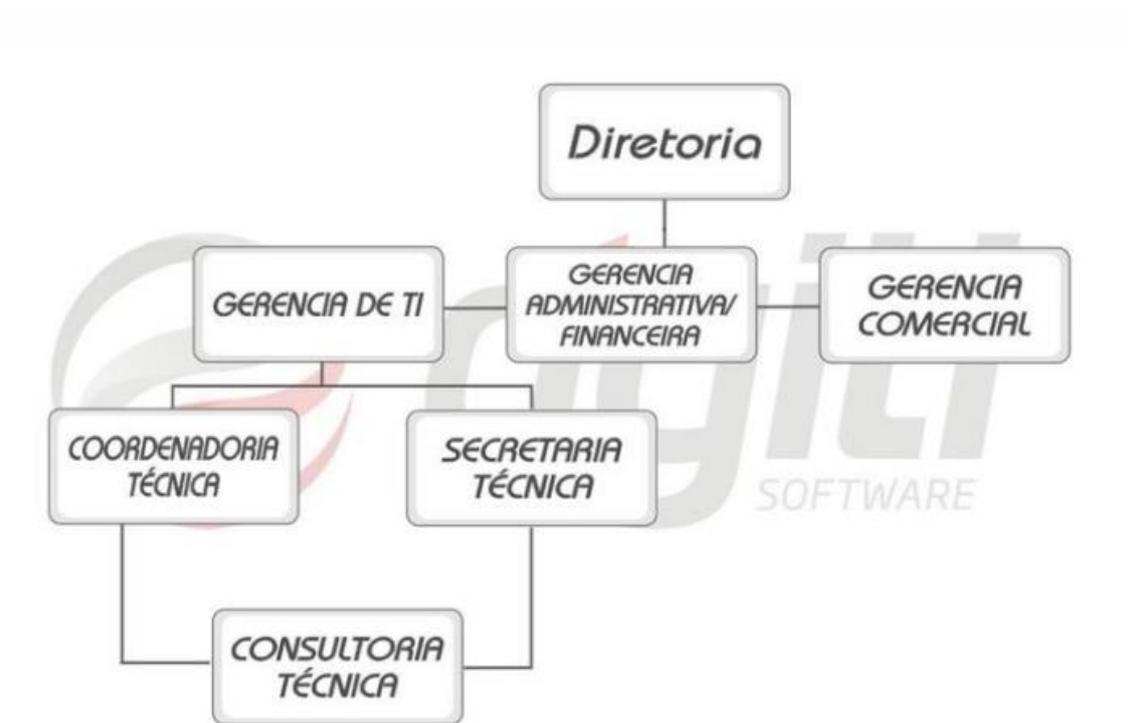


Figura 1.1 : Organograma da Ágili Software – RN.

As condições organizacionais e estruturais da empresa satisfazem as necessidades do trabalhador/estagiário com diversas salas climatizadas com computadores e escrivaninhas pessoais, a empresa ainda oferece ginástica laboral para todos os funcionários dois dias na semana. A Ágili Software – RN está localizada na rua João Celso Filho, número: 1075, bairro São João, na cidade de Assú/RN. As Figuras 1.2, 1.3 e 1.4 ilustram a estrutura da empresa.



Figura 1.2: Ágili Software – RN.



Figura 1.3: Ágili Software – RN.



Figura 1.4: Ágili Software – RN.

Capítulo 2

Atividades Realizadas

O estágio teve início em julho de 2018 e fim em agosto de 2018, com o expediente de segunda a sexta, sendo este 4h diárias, totalizando 20h semanais.

O plano de atividades de estágio foram os seguintes:

- Auxiliar na implantação de sistemas;
- Auxiliar na elaboração de relatórios;
- Desenvolver manuais de procedimentos.

Inicialmente, foi proposta uma dinâmica de treinamentos para capacitação do estagiário perante o software da empresa chamado Célula, este é amplamente aplicado na saúde municipal, nesta fase o funcionário Diego Brito, consultor técnico, atuou como um monitor para esta capacitação. Diversas tarefas foram abordadas, tais como, instalação e configuração do Célula no servidor e em máquinas terminais, comunicação de rede entre todos os computadores que possuem o sistema, parametrização geral do Célula e sua interface. O sistema Célula é um sistema de gestão de saúde que permite integrar e distribuir as ações e informações em tempo real para todas as unidades de saúde do município, otimizando as atividades em cada etapa da administração: do agendamento ao gerenciamento hospitalar. A utilização do software proporciona ao gestor exercer uma administração eficaz da saúde pública, otimizando custos e resultados. Para os usuários o benefício é a otimização e a rapidez do atendimento.



Figura 2.1 : Software Célula.

O Célula atua com diversos recursos, são eles:

- **Agendamento:**

- Realiza o agendamento por procedimentos, exames, atendimento odontológico, especialidades e atividades coletivas. O sistema controla a agenda de todos os serviços oferecidos pela rede de saúde com a finalidade de eliminar as filas e melhorar a utilização dos recursos;
- Gerencia filas de espera, com controle automático;
- Possui controle de cotas por procedimentos, exames e especialidades.

- **Atendimento:**

- Prontuário eletrônico que permite visualizar todo o percurso usuário na unidade de atendimento, demonstrando os medicamentos dispensados, receita médica, anamneses, consultas, etc.;
- Atendimento médico, gerenciamento e controle de todas as atividades realizadas nas consultas;
- Atendimento de enfermagem, registros das atividades relativas à pré-consulta ou triagem;
- Permite a personalização de várias fichas de anamnese, possibilitando a criação de questões e alternativas de respostas conforme a necessidade de cada profissional;
- Lançamento e emissão da receita médica;
- Lançamento e emissão de atestado médico;
- Organiza as filas de atendimentos por prioridades (Idosos, Gestantes, recém-nascidos, Lactantes, ordem de chegada, etc.), para cada prioridade o usuário poderá estar configurando uma cor, esta será visualizada nas listas de atendimentos para facilitar a visualização dos atendimentos;

- Cadastro da biometria (possibilitando a pesquisa por digital) e fotos dos usuários SUS;
 - Controle dos atendimentos às gestantes, constando esses dados no relatório;
 - Permite realizar a digitalização de documentos impressos ou manuscritos (Exemplo: exames ou prontuários antigos) para mantê-los no sistema.
- **Laboratório:**
 - Personaliza e controla os laudos.
 - Organiza e gerencia as atividades laboratoriais, possibilitando maior dinamismo.
- **Almoxarifado (Farmácias):**
 - Controle em diversos níveis como secretaria, departamento, setor, unidade de atendimento, fornecedores, convênios e processos;
 - Controle de lotes e validades, alertando a proximidade dos vencimentos e local de armazenamento, constando esses dados no relatório;
 - Gerencia os almoxarifados, com vários recursos que facilitarão o controle das farmácias.
 - Permite a liberação de medicamentos para os usuários SUS, possibilitando a integração com a receita médica. Possui controle de dosagens e do tempo de duração;
 - Solicitações de medicamentos diretamente da Unidade de Atendimento para o Almoxarifado Central.
- **Painel de Atendimento:**
 - O painel de atendimento recebe as informações dos atendimentos, após a receber os dados o painel emite um alerta sonoro e visual para o usuário SUS com as informações do seu atendimento

(Foto, profissional do atendimento e instalação física), o painel apresenta as últimas chamadas realizadas pelos profissionais e enquanto não houver chamadas, o painel poderá apresentar vídeos selecionados pelo usuário do sistema.

- **Odontologia:**

- Controle de frequência dos pacientes em tratamento odontológico.

É possível listar alguns benefícios oferecidos pelo Célula como: a integração total entre os postos de saúde, todas as informações da rede municipal de saúde ficam armazenadas em um único banco de dados, a integração total com o SUS (Sistema Único de Saúde), todas as tabelas e formas de trabalho do sistema são padronizadas de acordo com as normas dessa instituição, as informações estatísticas através de consultas online ou relatórios, sendo elas essenciais aos gestores para o planejamento e gerenciamento de ações e políticas públicas de saúde e o Célula ainda conta com ferramentas de controle para agendamentos, atendimentos, prontuário eletrônico (com todo histórico do paciente), laboratórios e almoxarifados.

Após minha capacitação perante o Célula, fui escalado para um projeto de implantação de software referente ao Célula, em Caiçara do Rio do Vento/RN, mais precisamente em duas Unidades Básicas de Saúde na cidade. A implantação inicialmente se deu na instalação e configuração do servidor e nas máquinas terminais, sendo estas, uma máquina do servidor e seis máquinas terminais. As máquinas terminais foram dispostas nas duas Unidades básicas de Saúde, da seguinte forma:

- Uma na recepção;
- Uma no laboratório;
- Uma no setor de enfermagem;
- Uma no setor médico;
- Uma no setor de triagem;
- Uma no setor de farmácia.

Feito isso, o próximo passo feito foram às configurações no sistema, para tal êxito, foi necessário um constante levantamento de requisitos com os profissionais na área, como a enfermeira Ana Paula. Foi de fundamental importância a coleta de

informações pessoais e profissionais para alimentação do sistema, como por exemplo, o cadastro de pessoa, cadastro de usuário e o cadastro do profissional. A Figura 2.2 ilustra uma entrevista com a enfermeira Ana Paula, em uma Unidade Básica de Saúde na cidade de Caiçara do Rio do Vento/RN, para o levantamento de requisitos necessários para o bom funcionamento do sistema Célula. A Figura 2.3 ilustra a estrutura de uma das Unidades Básicas de Saúde, da cidade de Caiçara do Rio do Vento/RN.



Figura 2.2: Entrevista para levantamento de requisitos com a enfermeira Ana Paula.



Figura 2.3: Unidade Básica de Saúde, Caiçara do Rio do Vento/RN.

Para o setor de farmácia, tive que conceder uma capacitação/treinamento para a técnica em enfermagem Rayze, uma das responsáveis pelo setor, o objetivo foi alcançado, a profissional ficou apta a trabalhar com o sistema Célula e realizar o cadastro dos produtos, itens e vincular os medicamentos ao fornecedor, entre outros serviços relacionados à farmácia.

Capítulo 3

Relação Teoria-Prática

No que diz respeito às dificuldades técnicas encontradas para realização do projeto de implantação de Software Célula, em Caiçara do Rio do Vento/RN, foram encontrados alguns problemas estruturais, como a rede de computadores e o cabeamento de cabo HDMI que partia de uma máquina terminal, para um painel da recepção, necessário para realizar a chamada e fazer o atendimento aos pacientes. Todos os problemas estruturais foram solucionados com a ajuda do Secretário de Educação da referida cidade. Conhecimentos das disciplinas redes de computadores e engenharia de software foram de fundamental importância para o sucesso da implantação do Célula. Como exemplo, é possível destacar a engenharia de sistemas e processos de software, requisitos de software, modelo TCP/IP e cabeamento estruturado.

Capítulo 4

Considerações Finais

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 Universidade. Durante o estágio tive a oportunidade de conviver com diversas situações as quais serviram como aprendizagem e experiências positivas como profissional. Acredito que de um modo geral consegui alcançar as necessidades da empresa e cumprir as atividades que foram atribuídas a mim, isto foi possível graças à boa capacitação que tive dentro da empresa e um contínuo estudo do software Célula. A implantação do projeto de software Célula em Caiçara do Rio do Vento/RN foi um sucesso e o sistema está operando normalmente nas Unidades Básicas de Saúde da cidade até o presente momento, proporcionando ao gestor exercer uma administração eficaz da saúde pública, otimizando custos e resultados, e para os usuários, beneficiando-os com a otimização e a rapidez do atendimento.