



RELATÓRIO

Relatório das atividades do 1º
trimestre/2016 do Setor de
Suporte e Informática/UFPB.

EQUIPE:

Raimundo Gadelha Fontes Filho (Assessor de Suporte e Informática)
Josinéia de Cássia Oliveira (Assessoria – Web designer)

João Pessoa - 2016



INTRODUÇÃO	3
2 – INSTALAÇÕES.....	4
2.1 - EQUIPAMENTOS.....	4
2.2 – ACESSO DOS DISCENTES AOS EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA SALAS DE AULA, COM BOA RESOLUÇÃO E SAÍDA DE SOM.....	5
O LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA DO CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS É EQUIPADO COM 12 COMPUTADORES E NA BIBLIOTECA SETORIAL CONSTA 01 COMPUTADOR PARA OS DISCENTES E 04 COMPUTADORES PARA OS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS;	5
LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA JURÍDICA – DCJ – SANTA RITA	6
RACK DE REDE – DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS – SANTA RITA	7
SALA DE MULTIMÍDIA DO DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS DE SANTA RITA	
2.3 – ACESSO PARA PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS	7
2.4 – ACESSO AO SISTEMA OTRS – USO DE RESERVAS	8
2.5 – E-MAILS: LISTAS E INSTITUCIONAL.....	8
2.6 - SUPORTE AO USUÁRIO.....	8
2.7 - SERVIÇOS	9
TABELAS DE DEMONSTRAÇÕES DE 01 A 04 MOSTRA A QUANTIDADE DE CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO DAS DIVERSAS UNIDADES ATENDIDAS PELO OTRS DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2016	9
2.8 – SOFTWARE.....	11
SOFTWARE INSTALADOS EM TODOS OS COMPUTADORES DO CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS, MS-OFFICE.	11
2.9 - MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	11
O LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA POSSUI 12 (DOZE) COMPUTADORES, CPU'S, MESAS E CADEIRAS ACOLCHOADAS E QUADRO BRANCO. .	11
3 - ADMINISTRAÇÃO EM REDES	12
3.1 - SEGURANÇA EM REDE DE INFORMÁTICA – WI-FI.....	12
3.2 PLANO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA	12
3.2.1 MANUTENÇÃO PREVENTIVA	13
3.2.2 MANUTENÇÃO CORRETIVA	13
4 – EFETIVIDADE DE RESULTADOS	13
TABELA 05 MOSTRA OS PEDIDOS DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA DAS UNIDADES, ATENDIDOS PELO OTRS.	13
5 - EQUIPAMENTOS	14
ANEXOS DAS TABELAS DE DEMONSTRAÇÕES DE EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS PARA DAS UNIDADES (EQUIPAMENTOS FORMATADOS E COM INSTALAÇÃO DE SOFTWARE E ANTIVÍRUS).14	
ANEXOS.....	16



INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como finalidade abordar o primeiro trimestre do ano corrente, (desenvolvido pelo Setor de Suporte e Informática), bem como detalhar e caracterizar as áreas de atuação da mesma, resolvendo todas as tarefas desenvolvidas nos setores do CCJ e do Departamento de Santa Rita.

A Assessoria de Suporte e Informática (ASI) é responsável pela coordenação executiva das atividades de Tecnologia da Informação do Centro de Ciências Jurídicas e Departamento de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba. Este relatório apresenta as principais atividades realizadas pela (ASI) no primeiro trimestre de 2016, apresentando as áreas de: Desenvolvimento de Sistemas, Administração de Redes, Suporte ao Usuário, Desenvolvimento de Websites e Publicações e atualizações na Home Page.

DETALHAMENTO DA INFRAESTRUTURA EM REDES DE INFORMÁTIA (WI-FI), DEPARTAMENTOS: CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS –JOÃO PESSOA E DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS- SANTA RITA.

INTERNET



REDE ADMINISTRATIVA



BLOCO ACADÊMICO



BIBLIOTECA SETORIAL

A, B, C



2 – INSTALAÇÕES

2.1 - EQUIPAMENTOS

A utilização de recursos tecnológicos para auxílio à uma das atividades principais da Faculdade de Ciências Jurídicas – Campus I e Departamento de Ciências Jurídicas – Santa Rita é satisfatório para toda a Instituição.

RACK DE REDES



2.2 – ACESSO DOS DISCENTES AOS EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

Para o acesso dos alunos, a Faculdade de Direito do Centro de Ciências Jurídicas e Departamento de Santa Rita possuem salas disponíveis para sua utilização, e elas são: o Laboratório de Informática Jurídica, Sala de Trabalhos Acadêmicos (Biblioteca) e Sala de Multimídia; todos com acesso ao WI-FI.



No Centro de Ciências Jurídicas, todos os blocos e dependências estão com acesso Wi-Fi, bem como, Laboratório de Informática Jurídica, Auditório e sala de multimídia com Data Show para videoconferência, Data Show nas salas de aula, com boa resolução e saída de som.



O Laboratório de Informática do Centro de Ciências Jurídicas é equipado com 12 computadores e na Biblioteca setorial consta 01 computador para os discentes e 04 computadores para os técnicos administrativos;





O Laboratório de Informática da Pós-Graduação contamos com 03 computadores para os discentes e 01 para o técnico-administrativo.



No Laboratório de Informática Jurídica do Departamento de Ciências Jurídicas de Santa Rita contamos com 09 computadores na Biblioteca setorial do (DCJ) para os discentes e 03 computadores para os técnicos administrativos do setor, ligado a três Racks com os Swtches e Patch Panel para distribuição de rede.

Laboratório de Informática Jurídica – DCJ – Santa Rita





Rack de Rede – Departamento de Ciências Jurídicas – Santa Rita



Sala de Multimídia do Departamento de Ciências Jurídicas de Santa Rita



2.3 – ACESSO PARA PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS

No Laboratório de Informática Jurídica (LINJUR), do Centro de Ciências Jurídicas, tem 01 computador instalado que respeita os critérios de acessibilidade e programas instalados para Pessoa com Deficiência Visual (Dosvox).



2.4 – ACESSO AO SISTEMA OTRS – USO DE RESERVAS

Visando aperfeiçoar a qualidade da assistência de suporte à Gestão Administrativa e Gestão Pessoal do Centro de Jurídicas, a Assessoria de Suporte e Informática desenvolveu um sistema para os chamados eletrônicos (OTRS e RESERVAS), que atendem melhor à todos que solicitam chamados para Reservas para uso do auditório e sala de multimídia, bem como atendimento de suporte e manutenção de computadores e redes para soluções. Todos os chamados são feitos através da Home Page do Centro de Ciências Jurídicas.

2.5 – E-MAILS: LISTAS E INSTITUCIONAL

É a maneira de comunicação para facilitar a comunicação entre servidores deste Centro, utilizamos um sistema de mensagens formal adotada pelos membros da Direção do Centro de Ciências Jurídicas com os Técnicos administrativos, Chefias e Professores dos departamentos e de todos os Discentes. Mantemos ainda o cadastro de contatos sempre atualizados. Existem os cadastros dos discentes para obter acesso aos computadores, todos os procedimentos são disponibilizados pelos serviços de cadastro, sendo possível que os usuários possam acessar e pesquisar informações jurídicas.

2.6 - SUPORTE AO USUÁRIO

A atividade de suporte ao usuário na Assessoria de Suporte e Informática no uso de sua funcionalidade nos seus trabalhos tem como objetivos principais a prestação de serviços e acompanhamento de gerenciamento de Informática para os usuários dos setores, controle na inserção de listas de técnicos administrativos, docentes e discentes, gerenciamento de entrada e saídas de equipamentos eletrônicos, instalação de

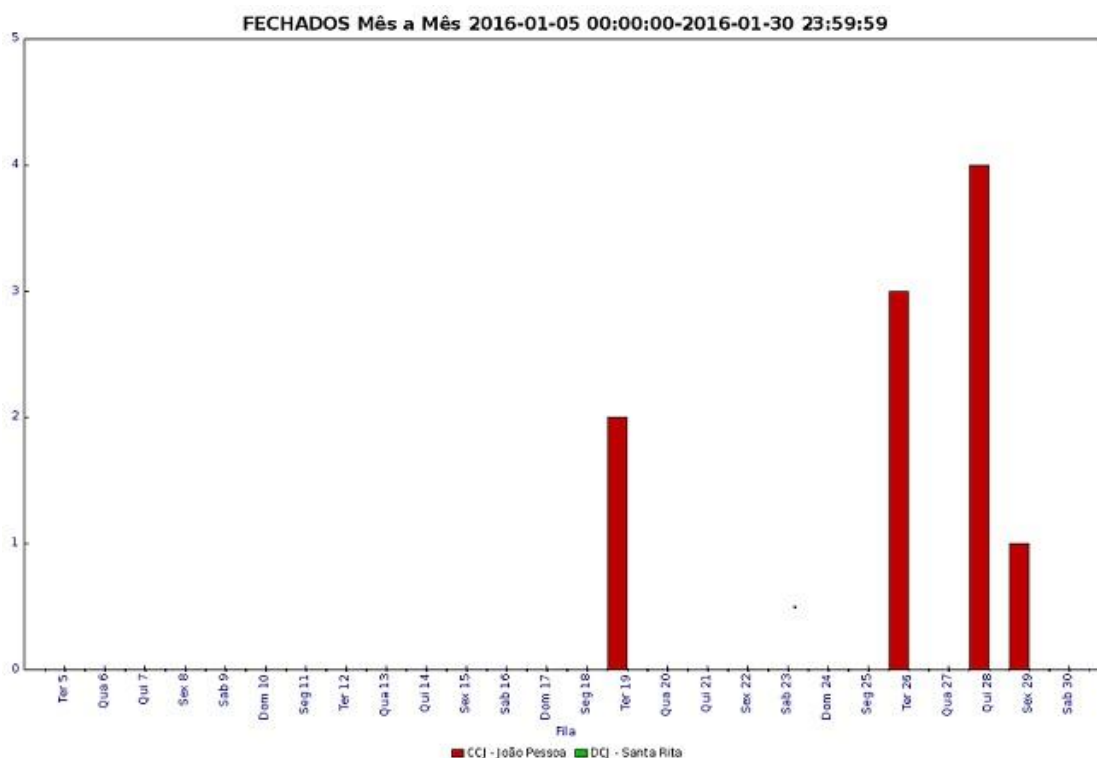


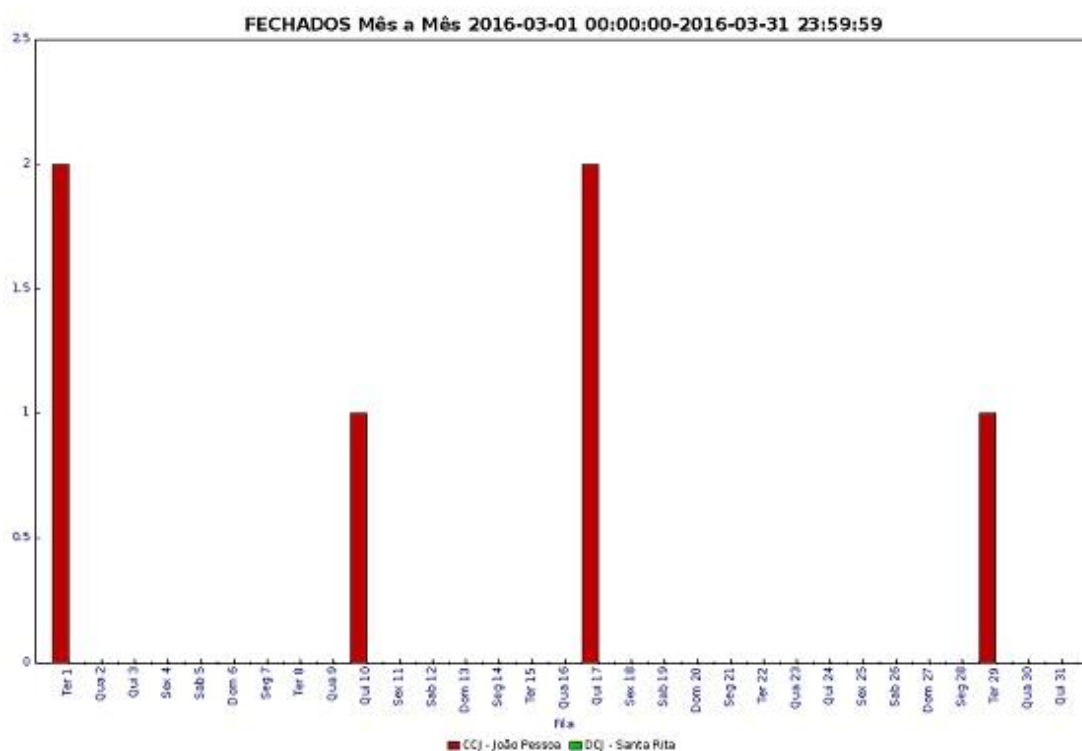
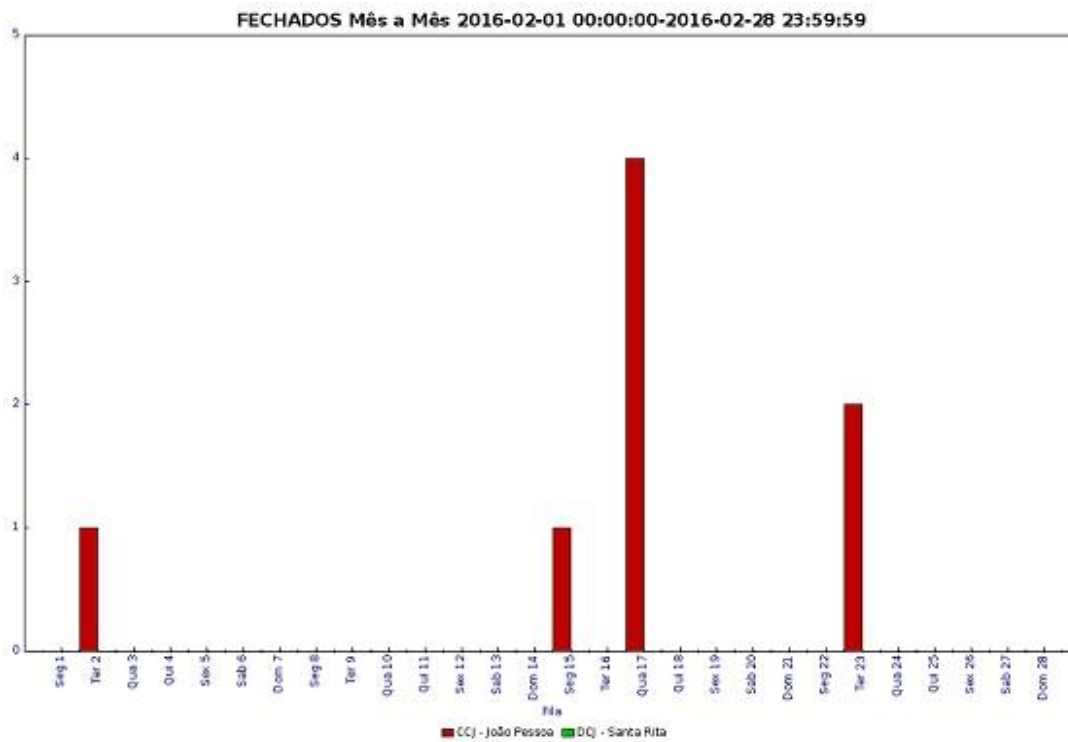
software e gerenciamento de manutenção de equipamentos de Informática do Centro de Ciências Jurídicas (Graduação e Pós-Graduação) e Departamento de Ciências Jurídicas de Santa Rita.

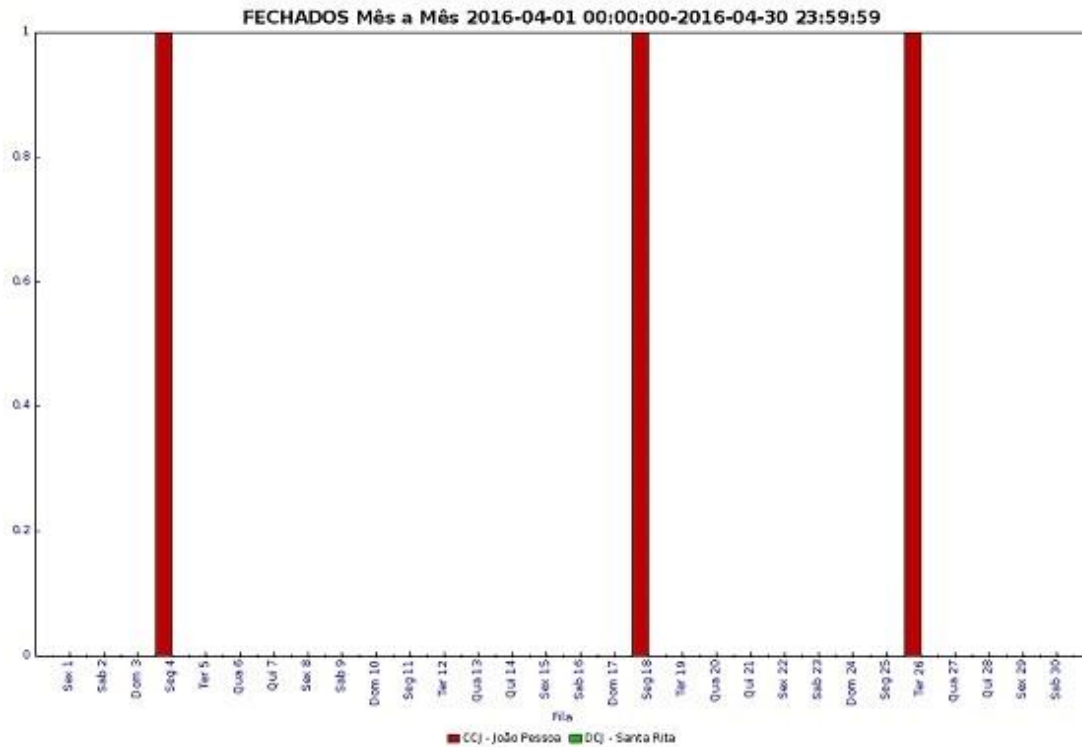
2.7 - SERVIÇOS

Todos os setores solicitam atendimento via chamado OTRS e a Assessoria de Informática faz o atendimento diário no ambiente de suporte onde possui ferramentas.

Tabelas de demonstrações de 01 a 04 mostra a quantidade de chamados de suporte técnico das diversas Unidades atendidas pelo OTRS do primeiro trimestre de 2016







2.8 – SOFTWARE

Software instalados em todos os computadores do Centro de Ciências Jurídicas, MS-OFFICE.

2.9 - MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

O Laboratório de Informática possui 12 (doze) computadores, CPU's, mesas e cadeiras acolchoadas e quadro branco.





3 - ADMINISTRAÇÃO EM REDES

As atividades de administração de redes no setor de Informática, os trabalhos da Equipe da Assessoria de Suporte e informática, que tem como objetivos principais administrar a rede de computadores do Centro de Ciências Jurídicas(UFPB) e Departamento de Ciências Jurídicas Santa Rita (UFPB), bem como, administrar o domínio da home Page (ccj.ufpb.br), oferece suporte técnico no uso do sistema de chamados e videoconferência, colabora com grupos de segurança da Internet.

3.1 - SEGURANÇA EM REDE DE INFORMÁTICA – WI-FI

Sistema de segurança. virtual, temos: Firewall sistema que encaminha, bloqueia e monitora todos os pacotes da rede assim como suas respectivas portas. É responsável também por assegurar o tráfego entre a rede acadêmica e administrativa, segundo uma política de segurança pré-definida, onde o sigilo e a segurança das informações é a principal atribuição.

A Segurança é primordial na administração de rede sendo que, em uma rede sem fio a segurança das informações que por ela trafegam em redes de cabeamento são de total as restrições no uso e acesso físico prevenindo que usuários não autorizados se conectem à rede,

3.2 PLANO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA

A Manutenção Preventiva e corretiva no uso da sua aquisição (hardware, software) podemos resolver os problemas relativos à sua durabilidade podem ser resolvidos ou minimizados com um planejamento, uma orientação adequada, o correto atendimento às normas e ao programa de uso, a qualidade dos materiais empregados e adotado na sua utilização são procedimentos importantes que vão determinar essa durabilidade.



3.2.1 MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Visa garantir um bom funcionamento dos computadores, evitando surgir problemas posteriores, diminuindo assim, o risco de um computador parar repentinamente. A preventiva consiste em fazer limpeza do Hardware, substituir peças de desgaste de um computador, passar antivírus, Backups de arquivos, instalação de software e hardware. Esse procedimento é de grande importância.

3.2.2 MANUTENÇÃO CORRETIVA

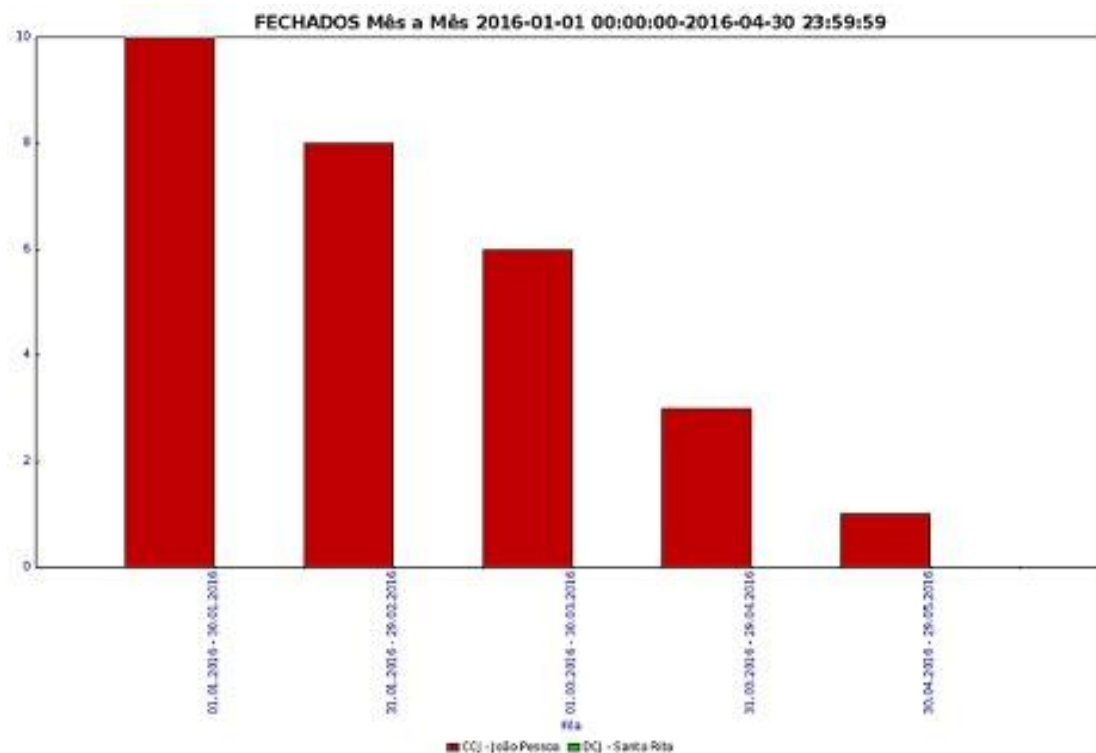
Consiste na correção de eventuais falhas dos equipamentos diagnosticada pela nossa equipe de técnicos.

4 – EFETIVIDADE DE RESULTADOS

Os resultados serão medidos através de melhoria do atendimento, melhor dizendo as requisições de serviços solicitados e a porcentagem de seu atendimento, tem melhorado bastante, bem como sua evolução medida a cada ano para avaliar a efetividade do resultado.

Melhora de relacionamento de vários setores da instituição envolvidos no sistema de chamado OTRS e nas rotinas desenvolvidas com maior agilidade.

Tabela 05 mostra os pedidos de manutenção de equipamentos de informática das Unidades, atendidos pelo OTRS.



5 - EQUIPAMENTOS

Ferramentas usuais e equipamentos já incorporados nos serviços que são feitos, além de um pequeno estoque de produtos e peças para reposição imediata.

Para evitar que os sistemas e equipamentos deixem de funcionar a segurança e o funcionamento preciso são essenciais, os serviços de inspeção e vistorias programados pela manutenção preventiva, devem ser realizados independentemente de um defeito já estar aparente. Peças e elementos construtivos que já demonstram imperfeições são de imediato substituídos.

Anexos das tabelas de demonstrações de Equipamentos eletrônicos para das Unidades (equipamentos formatados e com instalação de Software e Antivírus).



João Pessoa, 03 de maio de 2016

Assessoria de Suporte e Informática
Raimundo Gadelha Fontes Filho

Assessoria de Webdesigner
Josinéia de Cássia Oliveira da Silva



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
DIREÇÃO DO CENTRO
SETOR DE INFORMÁTICA E REDES



Centro de
Ciências
Jurídicas

ANEXOS