



RELATÓRIO

Relatório das atribuições
anual 2019 do Setor de
Suporte e Informática/UFPB.

Responsáveis:

Raimundo Gadelha Fontes Filho (Assessor de Suporte e Informática)
Josinécia de Cássia Oliveira (Web designer)

João Pessoa - 2019



Conteúdo

INTRODUÇÃO	3
1 - ATENDIMENTO SETORIAIS	4
2 – SUPORTE E INSTALAÇÕES	5
3 - EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	6
4 – SITES	7
5 - SERVIÇOS DE E-MAILS	7
6 – CADASTRO LINJUR	8
7 – SOFTWARE	8
8 - REDES.....	8
8.1 - SEGURANÇA EM REDE – WI-FI	9
8.2 - MANUTENÇÃO	9
8.3 – ATIVIDADES	9
9 - EQUIPAMENTOS	9
9.1 DIAGRAMA DO CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS.....	10
10– RESULTADOS OTRS	11
10.1- TABELA DE CONTROLE NOS CHAMADOS MENSAIS	11
11. - ANEXOS.....	12



INTRODUÇÃO

Este relatório descreve a utilização de novas tecnologias e o avanço da informática do corrente ano, apresentando todas as questões e soluções expostas a gestão do setor de Suporte e Informática de uma infra-estrutura de informática, com detalhamento nas áreas de atuação nos serviços a que atuais redes de dados foram adquiridas, na diferenciação de tráfego e suporte de serviços no Departamento do Centro de Ciências Jurídicas de Santa Rita e de todas as atividades desenvolvidas nos setores do Centro de Ciências Jurídicas de João Pessoa Campus I.

Com a dinâmica dos serviços em suporte à informática vimos a necessidade da seleção para estagiários. Selecionamos os candidatos ao estágio, na entrevista de acordo com as perguntas, analisamos o conhecimento e a dinâmica do entrevistado.

A bolsa-estágio foi determinada para 06 meses havendo possibilidades de renovação.

O projeto realizado no Centro de Ciências Jurídicas de Santa Rita, implementou um sistema de gestão de redes da infra-estrutura referente à rede de computadores, como cabeamento estruturado, segurança, servidor de arquivos compartilhado, sistema de backup e controle de acesso e Internet de alta velocidade.

As atividades foram evoluindo e deparando-se com novos desafios, como o controle de qualidade de serviço, diferenciação de tráfego e o suporte de serviços a que as atuais redes de dados do Departamento de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba, executamos o projeto e configuramos todos os ambientes adquirindo melhor qualidade na conexão da internet a Assessoria de Suporte e Informática do Centro de Ciências Jurídicas também administra o tráfego



da internet do CCJ-Campus I durante o ano foram realizadas diversas manutenções no suporte de rede, suporte ao usuário, suporte aos computadores dos setores administrativos, cadastros de alunos semestrais, atualizações na Home Page do Programa de Graduação e do Programa de Pós-Graduação.

1 - ATENDIMENTO SETORIAIS

O serviços prestados aos setores deste com a utilização do sistema de OTRS, tem demonstrado o grande número de atendimento diário, mediante a realização dos trabalhos durante o expediente, serviços esses com excelência em assistência setorial e a comunidade acadêmica no geral.

Os resultados alcançados são satisfatórios, atualmente contamos com apenas 01 técnico em informática com longa experiência em informática, Raimundo Gadelha Fontes Filho, (Assistente em administração), que presta serviços de Assessoria em Informática atuando nos Centros de Ciências Jurídicas Campus I e Centro e no Departamento de Ciências Jurídicas – Santa Rita, que executa às demandas diariamente nos consertos de equipamentos de informática, instalações de software, substituições de tonners, suporte à sala de multimídia e auditório, suporte e manutenção da rede diariamente, nos centros citados.

Na Assessoria de Informática contamos também com 01 webdesigner, Josinécia de Cássia Oliveira, que atua na home Page do centro, prestando serviços de publicações, desenvolvimento de sistema em parceria com o STI e atividades administrativas do setor de Informática deste Centro.

A Assessoria de Suporte e Informática tem acompanhado todo o sistema de Rede dos Centros de Ciências Jurídicas, (Campus I/ Centro/ Santa Rita), da Universidade Federal da Paraíba, através das



solicitações diárias. Diante da demanda o setor de Suporte e Informática, no ano corrente proporcionou a seleção para contratação de estagiário, para realizar tarefas como formatação de computadores, instalação de programas, configuração e manutenção da rede, avaliar equipamentos de informática, diagnosticar e corrigir falhas em determinados equipamentos de informática em geral, avaliando a necessidade de substituição, realizar manutenção corretiva nos computadores da secretaria, realizar backup e recuperação de dados, por último atender e orientar usuários dando auxílio para que possam realizar suas atividades em relação as técnicas computacionais empregadas a sua necessidade.

O estágio supervisionado deve ser considerado como um componente que articula o conhecimento construído durante a vida acadêmica preparando os discentes para aplicá-lo no ambiente de trabalho como profissionais. A seleção foi composta por vários estudantes da área de Informática (UFPB/IFPB).

A seleção foi composta por 02 membros (Raimundo Gadelha/Josinécia de Cássia Oliveira) do setor de suporte e informática, questionário de conhecimento durante a entrevista.

2 – SUPORTE E INSTALAÇÕES

As atividades de assistência ao suporte nos setores administrativos do Centro de Ciências Jurídicas(Campus I / Centro), Departamento de Ciências Jurídicas, que 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.



Serviços de atendimento tecnológicos no Departamento de Ciências Jurídicas de Santa Rita, cabeamento e funcionalidade da internet.

Instalação do Novo Banco de dados – PROGRAMA de cadastro dos alunos para o acesso ao LINJUR. Mantendo os chamados de reservas para atendimento aos setores, uso do auditório, sala de multimídia, manutenção dos computadores, internet e redes, sistema com funcionalidade na Home Page do Centro de Ciências Jurídicas.

Diariamente são prestados serviços para garantir um bom funcionamento dos computadores, evitando surgir problemas posteriores, serviços de crimpagem para cabeamento de Pcs em rede, manutenção na sala de multimídia e testes nos equipamentos, troca de baterias CMOS. Para realizar a manutenção de rede proposta, um alicate de crimpagem estava presente nas ferramentas de informática, (que é a ferramenta básica para crimpar um testador de cabos par trançado, com a entrada de conector RJ-45), conectores RJ-45 e cabos par trançado, assim sendo possível a realização da atividade. Ao crimpar os cabos de rede, o primeiro passo é descascar os cabos, tomando cuidado para não ferir os fios internos, que são bastante finos. Normalmente, o alicate inclui uma saliência no canto da guilhotina, que serve bem para isso. 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.

Todos os setores solicitam atendimento via chamado OTRS e a Assessoria de Informática faz o atendimento diariamente durante o ano corrente

3 - EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

O Centro de Ciências Jurídicas campus I, disponibiliza para os discentes da graduação e pós e docentes Laboratório de Informática



Jurídica para o acesso de pesquisas jurídicas, aulas dos alunos, Sala de Trabalhos Acadêmicos (Biblioteca) e Sala de Multimídia, todos com acesso ao WI-FI.

O Departamento de Ciências Jurídicas- DCJ em Santa Rita, todos os blocos e dependências estão com acesso Wi-Fi, bem como, Laboratório de Informática Jurídica, Auditório e sala de multimídia.

O Laboratório de Informática do Centro de Ciências Jurídicas está composto por 12 computadores para o acesso dos discentes e docentes deste centro, a Biblioteca Setorial disponibiliza 01 computador para os discentes e 04 computadores para os técnicos administrativos. Podemos observar que no Departamento de Ciências Jurídicas 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.

4 – SITES

Desenvolvimento do Site da Semana Comemorativa 70 anos da faculdade de direito .

Inserção de vídeos, notícias, folder, programação do evento, documentos, projetos de extensão.

Atualizações durante todo o evento da Home Page e Folder.

Alterações no Layout da Home Page da Graduação e da Pós-Graduação.

5 - SERVIÇOS DE E-MAILS

Facilitando a comunicação entre servidores, discentes e docentes deste Centro, utilizamos um sistema de mensagens formal viabilizando o contato entre todos os membros com a Direção, Coordenação, Chefias



setoriais com todos os discentes, docentes e servidores administrativos, mantendo sempre o cadastro de contatos atualizados.

6 – CADASTRO LINJUR

Ínicio de semestre todos os alunos matriculados no Curso de Graduação são cadastrados no Laboratório de Informática Jurídica (LINJUR), obtendo uso para suas pesquisas acadêmicas, preparação de trabalhos acadêmicos, entre outros. O Laboratório Jurídico é uso exclusivo dos alunos da graduação em Direito.

7 – SOFTWARE

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

8 - REDES

A Assessoria de Suporte e informática, administra a rede de computadores dos Centros Ciências Jurídicas (Campus I / Centro) e ao Departamento de Ciências Jurídicas (Santa Rita) , oferecendo suporte e gerenciamento da Home Page (Graduação e Pós-Graduação). Providenciamos a liberação de (01) uma rede livre para visitantes (Wi-Fi).



8.1 - SEGURANÇA EM REDE – WI-FI

A Segurança é um dos fatores fundamentais 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,

8.2 - MANUTENÇÃO

Instalações de software de sistema operacionais e sistema de processamento de dados, que controlam o funcionamento dos computadores do LINJUR.

8.3 – ATIVIDADES

- Solucionar problemas do cabeamento de Rede do CCJ Centro;
- Manter a rede em pleno funcionamento, identificando as portas e roteadores.
- Switch principal com todo o cabeamento organizado;
- Identificação das portas no Rack principal;

9 - EQUIPAMENTOS

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. Instalação de novo Switch para identificação de computadores.

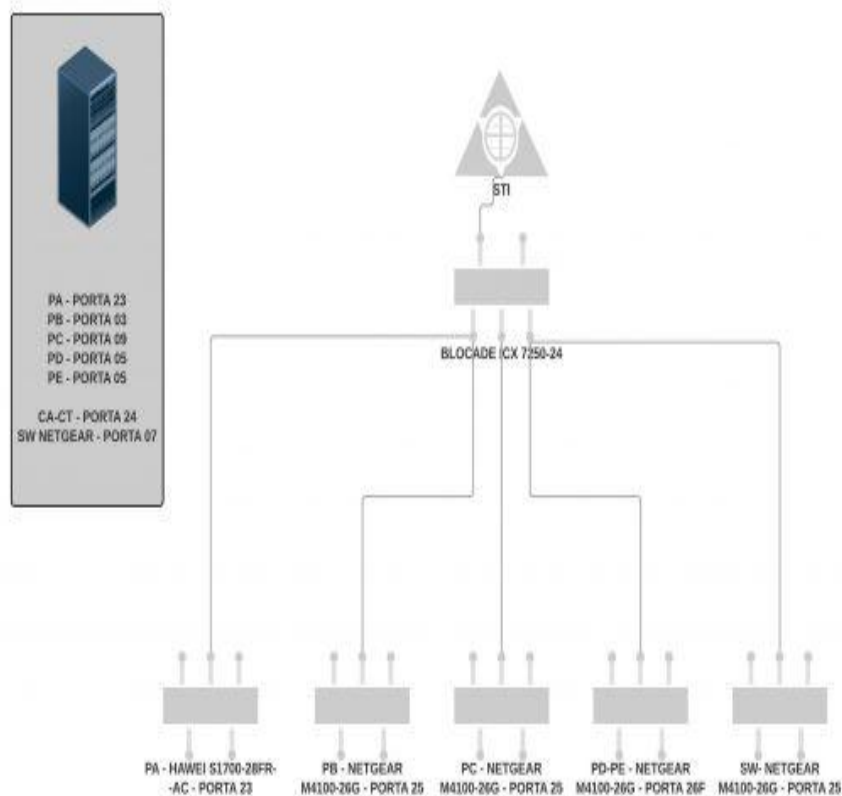
Organização dos pontos identificando cada porta para os seus respectivos setores (switch).

Mapeamento para identificação dos computadores de todos os setores do Centro de Ciências Jurídicas – CCJ-Campus I.

9.1 DIAGRAMA DO CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS

DIAGRAMA CCJ - CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS

JCassia Oliveira | August 28, 2019



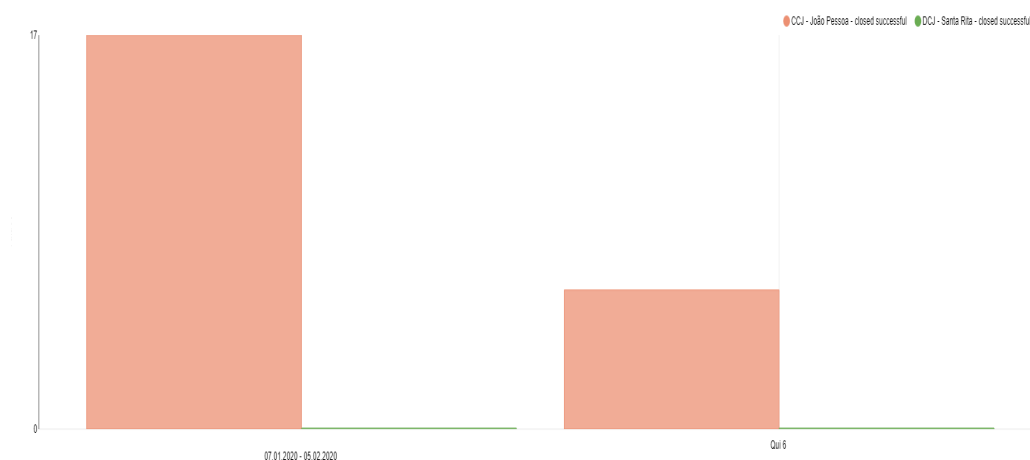


10– RESULTADOS OTRS

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.

10.1- TABELA DE CONTROLE NOS CHAMADOS MENSAIS





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



ANEXOS

