



RELATÓRIO

Relatório de atividades
anual 2018 do Setor de
Suporte e Informática/UFPB.

Responsáveis:

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

João Pessoa - 2018



INTRODUÇÃO	3
1 - ATENDIMENTO E DEMANDAS SETORIAIS.....	4
1.1- INSTALAÇÕES	4
1.2- ASSISTÊNCIA AO SUPORTE EM INFORMÁTICA NOS AMBIENTES ADMINISTRATIVOS.....	7
2 – SERVIÇOS DE E-MAILS.....	9
2.1 - MANUTENÇÃO	10
3 - ADMINISTRAÇÃO EM REDES	10
4 – GERENCIAMENTO DE WEB	11
5 - SEGURANÇA EM REDE DE INFORMÁTICA – WI-FI	12
5.1 MANUTENÇÃO CORRETIVA	12
6 – EQUIPAMENTOS	12
7 – EFETIVIDADE DE RESULTADOS	13
8- ANEXOS	14



INTRODUÇÃO

Este relatório descreve as principais atividades desenvolvidas no exercício 2018 da Assessoria de Informática Jurídicas com 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.

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 E DEMANDAS SETORIAIS

1.1- INSTALAÇÕES

Serviços de instalação, configuração e manutenção de equipamentos de informática, configuração e gerenciamento de redes de computadores, além de dar suporte na utilização dos mais diversos software e na identificação das necessidades de substituição ou atualização tecnológica nos Centro de Ciências Jurídicas Campus I- CCJ-Centro e Departamento de Santa Rita.

Banco de dados no Laboratório de Informática Jurídica para acesso aos computadores.

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.





O LINUX foi instalado nos equipamentos do Laboratório de Informática Jurídica (LINJUR), para administração da acessibilidade ao uso do Laboratório de Informática CCJ/UFPB. O Sistema Operacional LINUX é um Sistema Operacional que possibilita a execução do programa de cadastro, possibilitando adicionar, ajustar senha, pesquisar a conta de algum usuário cadastrado permitindo também ao usuário navegar na internet e ambiente Office (LibreOfficeWriter), proporcionando uma distribuição de vários software como: interfaces gráficas, editores de textos e navegadores, além de um gerenciador de pacotes – um sistema usado para instalar, desinstalar e atualizar programas.



Instalações de computadores e 01 impressora em rede, impressora no Setor de Gestão Arquivista, para projeto de extensão do Centro de Ciências Jurídicas.

O projeto da fibra óptica do antigo prédio da faculdade de direito do Centro de Ciências Jurídicas (Centro), foi executado todo o segmento de Rede, com distribuição dos cabos óticos a rede ótica foi



interconectada ponto a ponto no Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI/UFPB) instalada no Campus I, que pertencente à Rede Metro JP. o Setor de Suporte e Informática fez toda a reestruturação das salas instalações de novos computadores nos ambientes: Secretaria, Prática Jurídica, Acervo Agassiz de Almeida, instalação e configuração dos computadores e impressora em rede .

A tecnologia realizada para aplicabilidade DWDM e switch/router para distribuição dos cabos óticos, quanto ao segmento de rede óptica interconectando ponto a ponto o Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI/UFPB) instalado no Campus I da Universidade Federal da Paraíba, e pertencente à Rede Metro JP, ao ponto de presença da RNP (Pop/PB) instalado no Campus I da Universidade Federal de Campina Grande, e pertencente à Rede Metro CG.

Switch com recursos avançados de tráfego de manipulação da Cisco para melhor funcionalidade e com desempenho máximo, onde através deste faz-se o diagnóstico de cabos para ajudar a identificar rapidamente e solucionar problemas de falhas de cabeamento de rede e questões.





1.2- ASSISTÊNCIA AO SUPORTE EM INFORMÁTICA NOS AMBIENTES ADMINISTRATIVOS

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.

O Centro de Ciências Jurídicas campus I, disponibiliza para os discentes e docentes da graduação e pós-graduação o Laboratório de Informática Jurídica para o acesso de pesquisas jurídicas, aulas, 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.



Todos os setores solicitam atendimento via chamado OTRS e a Assessoria de Informática faz o atendimento diariamente. O serviços prestados ao CCJ-Campus I, CCJ-Centro e CCJ Santa Rita, tem assistência de 01 técnico de informática do setor responsável (Assessoria de Informática), que garante toda a funcionalidade destes centros.

Os serviços prestados vem crescendo e, conseqüentemente temos um grande número de atendimento ao solicitante com suas demandas: Consertos de equipamentos de informática, instalações de software, substituições de tonners, suporte à sala de multimídia e auditório e no suporte e manutenção da rede.

Na Assessoria de Informática contamos também com 01 webdesigner, que administra a home Page deste centro e da Pós-graduação, Cursos de Extensões, serviços de publicações e do sistema em atendimento OTRS.

O Laboratório de Informática Jurídica, tem um sistema de controle ao acesso de alunos matriculados no curso, na plataforma LINUX.



2 – 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.

UFPB - SIGAdmin - Sistema de Administração dos Sistemas (Técnica e Gestão) Tempo de Sessão: 00:30 SAIR

CCJ - DIREÇÃO DE CENTRO (11.01.46.01) Portal Admin Caixa Postal Abrir Chamado

Comunicação Alterar senha

PORTAL DA ADMINISTRAÇÃO > ENVIO DE NOTIFICAÇÕES

No campo **Destinatários**, o usuário deve informar pelo menos um Grupo ou Papel.

INFORME OS DADOS NECESSÁRIOS PARA A NOTIFICAÇÃO

DESTINATÁRIOS

Grupo: -- SELECIONE -- Adicionar grupo

: Listar Destinatários : Remover

Sistema	Descrição dos Destinatários	Parâmetros	Total
---------	-----------------------------	------------	-------

MENSAGEM

Assunto: *

Mensagem: *

Anexo: Nenhum arquivo selecionado

(O arquivo anexado não poder ter mais de 5 MB.)

Enviar notificação através de mensagem para a caixa-postal dos sistemas

Enviar notificação por e-mail

Remetente: Centro de Ciências Jurídicas

Responder a: nao_responda@avisos.ufpb.br

* Campos de preenchimento obrigatório.

Portal da Administração

SIGAdmin | SITI - Superintendência de Tecnologia da Informação - | Copyright © 2009-2019 - UFPB - produção: csj-iboss-admin-1-admin-1_v20190729173156-master



UFPB - SIGAdmin - Sistema de Administração dos Sistemas (Técnica e Gestão) Tempo de Sessão: 00:30 SAIR

CCJ - DIREÇÃO DE CENTRO (11.01.46.01) Portal Admin Caixa Postal Abrir Chamado

Alterar senha

Comunicação

- Notícias
- Comunicação em Grupo

Envio de Notificações

- Notificar
- Consultar Enviadas
- Reativar Notificação

No campo **Destinatários**, o usuário deve informar

INFORME OS DADOS NECESSÁRIOS PARA A NOTIFICAÇÃO

DESTINATÁRIOS

Grupo: -- SELECIONE -- Adicionar grupo

Listar Destinatários : Remover

Sistema	Descrição dos Destinatários	Parâmetros	Total
---------	-----------------------------	------------	-------

MENSAGEM

Assunto: *

Mensagem: *

Anexo: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

(O arquivo anexado não poder ter mais de 5 MB.)

Enviar notificação através de mensagem para a caixa-postal dos sistemas

Enviar notificação por e-mail

Remetente: Centro de Ciências Jurídicas

Responder a: nao_responda@avisos.ufpb.br

Enviar notificação Cancelar

* Campos de preenchimento obrigatório.

Portal da Administração

SIGAdmin | STI - Superintendência de Tecnologia da Informação - | Copyright © 2009-2019 - UFRN - producao_csi-jboss-admin-1.admin-1 v20190729173156-master

2.1 - MANUTENÇÃO

O Setor em Assessoria de Informática do Centro de Ciências Jurídicas, é um componente indispensável nas organizações, na medida em que as soluções tecnológicas por ela geradas automatizam execução de tarefas nos setores e nos serviços para garantir um bom funcionamento dos computadores, evitando surgir problemas posteriores.

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 gerenciar à rede de computadores do Centro de Ciências Jurídicas (UFPB).



4 – GERENCIAMENTO DE WEB

Gerenciamento da home Page (www.ccj.ufpb.br) dos centros: Centro de Ciências Jurídicas e do Departamento de Ciências Jurídicas, suporte técnico no uso do sistema de chamados OTRS, listas de dados para enviar notificações no portal da Administração do SigAdmin.

UFPB - SIGAdmin - Sistema de Administração dos Sistemas (Técnica e Gestão) Tempo de Sessão: 00:22 SAIR

CCJ - DIREÇÃO DE CENTRO (11.01.46.01) Portal Admin Caixa Postal Abrir Chamado

Alterar senha

Comunicação

PORTAL DA ADMINISTRAÇÃO > ENVIO DE NOTIFICAÇÕES

No campo **Destinatários**, o usuário deve informar pelo menos um Grupo ou Papel.

INFORME OS DADOS NECESSÁRIOS PARA A NOTIFICAÇÃO

DESTINATÁRIOS

Grupo: -- SELECIONE -- Adicionar grupo

	DISCENTES DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE DIREITO - JOÃO PESSOA	
	DISCENTES DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE DIREITO - SANTA RITA	Total

Sistema Des: DOCENTES DO DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS

MENSAGEM

Assunto: * TAES DE CCJ - JOÃO PESSOA
TAES DE CCJ - SANTA RITA

Mensagem: *

Anexo: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

(O arquivo anexado não poder ter mais de 5 MB.)

Enviar notificação através de mensagem para a caixa-postal dos sistemas

Enviar notificação por e-mail

Remetente: Centro de Ciências Jurídicas

Responder a: nao_responda@avisos.ufpb.br

* Campos de preenchimento obrigatório.

Portal da Administração



5 - 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,

5.1 MANUTENÇÃO CORRETIVA

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

6 – 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.



6. 1- Atividades desenvolvidas:

Conclusão dos projetos de cabeamento estruturado em andamento de Santa Rita;

Ampliação da cobertura da rede sem fio CCj Campus I e Departamento de Santa Rita;

Desenvolvimento de novas funcionalidades no sistema;

Manutenções nos sites: Graduação e Pós-graduação;

Atualizações nos web sites e backup;

Atualizações de segurança Wordpress;

Manutenção preventiva efetuando a troca de baterias dos PC's c

Conexão em eventos de videoconferência realizado na sala de Multimídia;

Gerenciamento do conteúdo do web site ;

Publicações de notícias no web site;

Suporte técnico em geral.

7 – 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.

Solicitações na demanda de manutenção de equipamentos de informática de cada Unidade, atendidos pelo OTRS.

Com base nos dados mostrados nos anexos abaixo, ao serem solucionados os problemas com as demandas de atendimento e pela capacidade de gerir situações adversas a implantação do sistema OTRS (Open Ticket Request System), possibilitando o controle total dos atendimentos realizados, na modalidade específica de assessoria de informática.



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



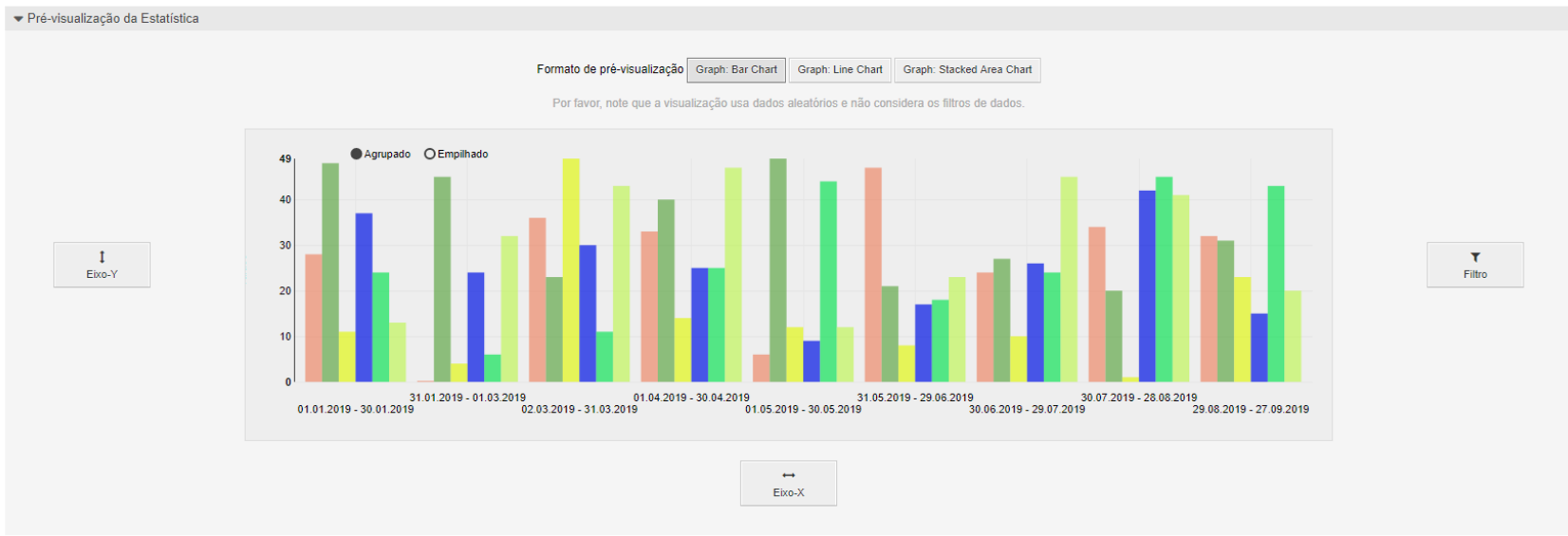
8- PLANILHAS / ANEXOS

PLANILHAS

Estadísticas » Editar Stat#10013 — FECHADOS Mês a Mês

Ações

- Ir Para Visão Geral
- Executar agora



Especificação Geral

Salvar estatística

Salvar ou Salvar e Finalizar ou Cancelar

Painel

Chamados Novos

Meus Chamados Bloqueados (1) | Chamados nas Minhas Filas (5) | Todos os Chamados (9)

	CHAMADO:	IDADE	TÍTULO
	201910161000013	1 d 0 h	Estabilizador e Internet
	201910151000015	2 d 0 h	PPGCJ
	201910081000011	9 d 0 h	Testes de equipamento do auditório
	201909241000019	22 d 22 h	SERVIÇOS DE INFORMÁTICA NO DCJ DE SANTA RITA
	201908301000027	47 d 18 h	Internet
	201908301000018	47 d 18 h	Internet
	201908291000011	48 d 17 h	SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE 3 GABINETES NO DCJ DE SANTA RITA
	201908271000015	50 d 20 h	Reparo da CPU Patrimônio nº 65.011.276
	201907171000018	91 d 23 h	SERVIÇOS DE INFORMÁTICA NO DCJ DE SANTA RITA

Chamados com Lembrete

Meus Chamados Bloqueados (0) | Chamados nas Minhas Filas (0) | Todos os Chamados (0)

	CHAMADO:	IDADE	TÍTULO
Vazio			

Chamados Escalados

Meus Chamados Bloqueados (0) | Chamados nas Minhas Filas (0) | Todos os Chamados (0)

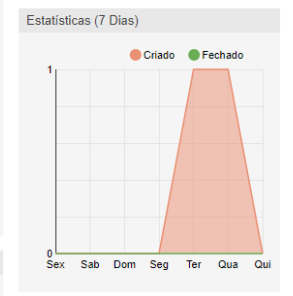
	CHAMADO:	IDADE	TÍTULO
Vazio			

Chamados Abertos / Precisam ser Respondidos

Meus Chamados Bloqueados (6) | Chamados nas Minhas Filas (23) | Todos os Chamados (23)

	CHAMADO:	IDADE	TÍTULO
	201909031000013	44 d 1 h	Equipamento som para auditório
	201909021000015	44 d 23 h	Formatação
	201906031000019	135 d 14 h	Solicitação de Material de apoio para filmagem e gravação
	201903251000019	205 d 20 h	Criação de e-mail institucional
	201901281000017	262 d 8 h	INSCRIÇÃO DO MESTRADO
	2019012710000126	262 d 9 h	INSCRIÇÃO DO MESTRADO
	2019012710000117	262 d 10 h	Inscrição processo seletivo doutorado
	2019012710000108	262 d 10 h	Falha no SIGAA

Configurações



Próximos Eventos

Vazio

Notícias sobre o OTRS

- Security Advisory 2019-13: Security Update...
- Release Notes: OTRS 6 Patch Level 23
- Release Notes: OTRS 5s Patch Level 38
- Release Notes: OTRS::ITSM Module 6 Patch L...
- Release Notes: OTRS::ITSM Module 5s Patch ...
- Release Notes: OTRS FAQ 6 Patch Level 22

Estadísticas » Editar Stat#10016 — [CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS (CCJ) - CCJ - DEPARTAMENTO DE DIREITO PÚBLICO] FUNCIONAMENTO DO SIGAA MOBILE E DISPONIBILIDADE DE SUAS FUNÇÕES A PARTIR DOS NAVEGADORES PADRÃO

Ações

← Ir Para Visão Geral

🖨 Executar agora

Pré-visualização da Estatística

Formato de pré-visualização

Por favor, note que a visualização usa dados aleatórios e não considera os filtros de dados.

FILA - PRIOR...	ABERTO	AGRUPADO	FECHADO COM ...	FECHADO SEM ...	LEMBRETE DE ...	NOVO	PENDENTE AUT...	PENDENTE AUT...	REMOVIDO
CCJ - João Pessoa...	28	25	48	11	49	9	0	40	27
CCJ - João Pessoa...	2	2	32	49	33	48	22	47	3
CCJ - João Pessoa...	27	4	8	36	45	2	38	49	11
CCJ - João Pessoa...	26	28	22	31	39	8	1	17	12
CCJ - João Pessoa...	32	29	15	17	19	28	41	37	15
DCJ - Santa Rita ...	19	41	26	36	45	38	41	29	19
DCJ - Santa Rita ...	24	30	37	46	36	43	10	10	23
DCJ - Santa Rita ...	46	40	38	17	26	8	29	26	26
DCJ - Santa Rita ...	7	19	21	19	31	30	42	16	37
DCJ - Santa Rita ...	40	16	47	44	25	28	36	44	3
Lixo/Spam - 1 ver...	18	17	46	44	0	39	36	0	23
Lixo/Spam - 2 low	22	10	39	29	35	9	3	42	13
Lixo/Spam - 3 normal	10	36	16	33	46	15	49	40	10
Lixo/Spam - 4 high	14	18	1	1	1	47	26	42	15

Eixo-Y

Filtro

Eixo-X

► Especificação Geral

Salvar estatística

ou ou