



Conteúdo

1 - INTRODUÇÃO	3
2 - DESENVOLVIMENTO DE SITES	4
3 -SERVIÇOS DE EQUIPAMENTOS	5
4 - USO DE RESERVAS – Calendário de Reservas	6
5 -INSTALAÇÕES E REPOSIÇÕES DE MÁQUINAS NO LABORATÓRIO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS – CCJ	8
6 - EQUIPAMENTOS PARA USO ACADÊMICO	8
7 - MANUTENÇÃO CORRETIVA.....	9
8 - EQUIPAMENTOS.....	9
9 - SERVIÇOS DE SUPORTE AOS SETORES DO CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS.....	11
10 - RESULTADOS	13
11 - ANEXOS.....	14



RELATÓRIO

Relatório das atividades do 2º semestre/2016 do Setor de Suporte e Informática/UFPB.

EQUIPE:

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

João Pessoa - 2016



1 - INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo explicar o suporte em informática desenvolvido durante o ano corrente, prestados pelas Assessorias de Suporte e Informática e Webdesigner. Contribuindo nas áreas de Administração de Redes, Suporte ao Usuário (Docentes, Discentes e Assistentes Administrativos), Desenvolvimento e atualizações de Home Page do Centro de Ciências Jurídicas e Pós Graduação, Publicações e Assistência e manutenção de computadores nos setores do Centro de Ciências Jurídicas, Pós Graduação e Departamento de Ciências Jurídicas.

O acesso móvel, redes sem fio dentro do ambiente de trabalho, efetivamente requer algumas configurações ao usuário para que se inicie a utilização da rede sem fio. É necessário que alguns requisitos de segurança, sejam usados, desta forma, os usuários que são cadastrados pelo sistema do SIGGA da instituição possibilitem o tráfego na internet. O Centro de Ciências Jurídicas (CCJ), existe roteadores espalhados para que possamos conectar a internet e obtermos acessibilidade no tráfego de rede com eficiência, sem a necessidade de cabos com WI-FI.

O ambiente para laboratório de Informática foi modificado e instalados equipamentos que foram recuperados. A manutenção preventiva e corretiva é um dos pontos que o setor vem aperfeiçoando sem restrições nas demandas. A prevenção e segurança é essencial dentro do âmbito do CCJ.

O Laboratório de Informática Jurídica, está protegido com um sistema de cadastro dos discentes e docentes, acessibilidade de pesquisas jurídicas e aulas de Prática Jurídica.



2 - DESENVOLVIMENTO DE SITES

Durante o segundo semestre foram desenvolvidos os sites do (Centro de Ciências Jurídicas e da Pós Graduação do Centro de Ciências Jurídicas).

Uma nova plataforma e ambientação dos sites com mais eficácia e praticidade com objetivo de se ter utilizado as ferramentas que permite o acesso à informação através de diversos links e formulários. Deste modo, os usuários utilizadores podem fazer a solicitação de suporte e obter informações.

A linguagem de programação utilizada e os mecanismos de comunicação que foram aplicados na interface são permitidas nessas plataformas e atribuem na amplitude do ambiente de segurança do site.

Os desenvolvimentos dos sites formalizaram com a parceria do STI, as ferramentas de desenvolvimento e técnicas para assegurar a qualidade do site e no controle de segurança com o novo modelo de linguagem (PLONE), essa tecnologia beneficia o acesso rápido, fácil e seguro à informação, O Plone é um Sistema Gerenciador de Conteúdo (CMS - Content Management System) livre e de código aberto. Possui sistema de workflow, segurança e funções pré-configuradas, um conjunto de tipos conteúdo e suporte.

Permissão de Administração e treinamentos de gerentes para integrar a gerência e alimentação da página da Pós Graduação.

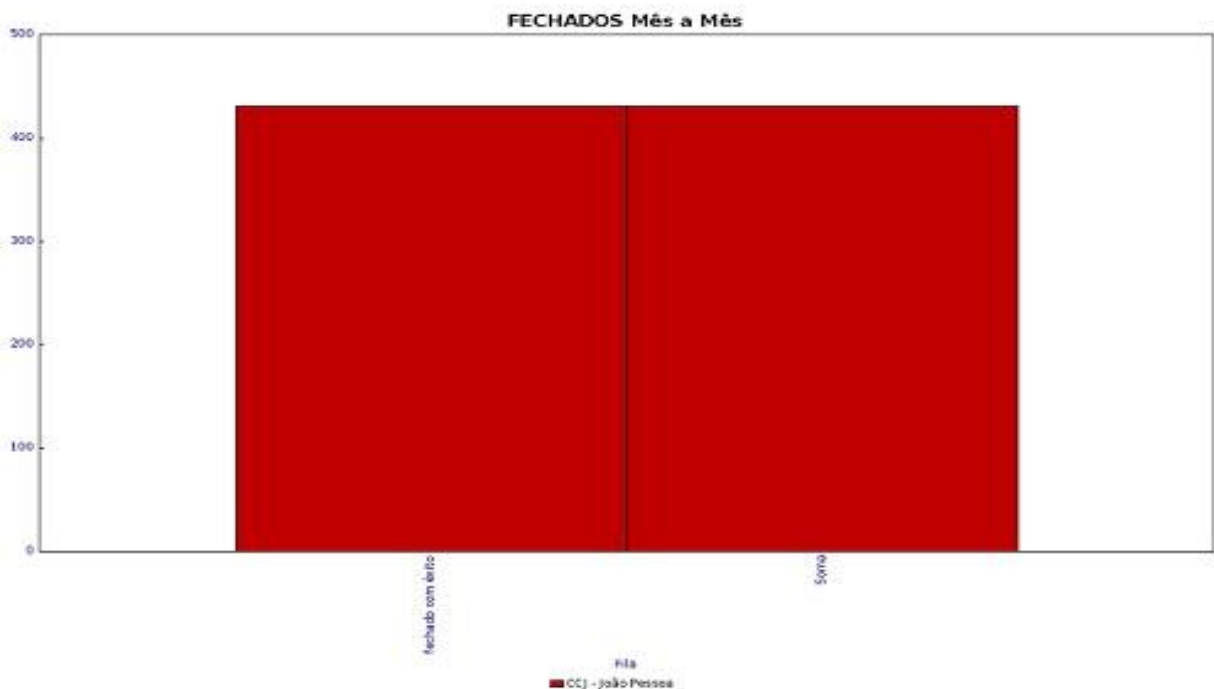
Os gerentes com a permissão de incluir notícias, editais, entre outras páginas habilitadas, em que obtiveram acesso no treinamento.



3 -SERVIÇOS DE EQUIPAMENTOS

Os usuários solicitam atendimento através do Sistema OTRS sistema de notificação de solicitações do STI (Suporte Tecnologia da Informação), que através do formulário de solicitação de Suporte Informática (Home Page), tem-se o registro através do chamado de controle diariamente nos registros de atendimento aos setores, que são feitos através do sistema OTRS. Assessoria de Suporte faz o atendimento se deslocando ao setor que fora solicitado, em seguida o equipamento será inspecionado e feito a vistoria será feita a manutenção independentemente de um defeito já estar aparente. Estes atendimentos são registrados através do Sistema OTRS (Relatório de Atendimento Técnico), com isso é possível verificar os problemas e o índice de solicitações. Os chamados são encerrados e descrevemos a solução para fechamento das mensagens recebidas, em ordem seqüencial para atendimento por fila.

3,1 - PLANILHA DE CHAMADOS CONCLUÍDOS





3.2 - FORMULÁRIO PARA CHAMADOS

Suporte Informática

O Setor de Suporte e Informática informa que oferece o serviço de requisição on-line para melhor atendê-los (a).

Como utilizar: preencha corretamente todos os campos (obrigatório).

Nome Completo

Seu endereço de e-mail

jcassiaccj@gmail.com

Unidade/ Setor

Fone/ Ramal

Solicitação (assunto)

Descrição detalhada da Solicitação

4 - USO DE RESERVAS – Calendário de Reservas

Aperfeiçoamos a qualidade da assistência de suporte à Gestão Administrativa e Gestão Pessoal, e de todos os setores deste Centro, visando uma melhoria e praticidade no atendimento de suporte e manutenção de computadores e redes para soluções. Todos os chamados são feitos através dos formulários OTRS e RESERVAS, da Home Page do Centro de Ciências Jurídicas, que atendem melhor à



todos que solicitam chamados de Reservas para uso do auditório e sala de multimídia, além de Calendário disponível da Home Page para àqueles que solicitem possam obter datas confirmadas e livres para uso do auditório e sala de multimídia.

4.1 CALENDÁRIO DE RESERVAS

11/08/2016 Agenda CCJ - Unidade João Pessoa — UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA - UFPB CENTRO DE CIENCIAS JURIDICAS

Menu

Agenda CCJ - Unidade João Pessoa

por JCássia — publicado 03/06/2016 10h49, última modificação 16/06/2016 20h42

CALENDÁRIO CCJ

Hoje agosto de 2016 Imprimir Semana Mês Compromissos

dom	seg	ter	qua	qui	sex	sáb
31	1 ago	2	3	4	5	6
		14:00 SALA DE AUL 17:00 MULTIMÍDIA:	09:00 MULTIMÍDIA: 19:00 AUDITÓRIO:	08:00 AUDITÓRIO:		
7	8	9	10	11	12	13
	14:00 MULTIMÍDIA:	14:00 SALA DE AUL	07:00 AUDITÓRIO e 14:00 SALA DE AUL	07:00 AUDITÓRIO, 10:00 SALA DE MUL	07:00 AUDITÓRIO: I	
14	15	16	17	18	19	20
	14:00 SALA DE AUL 15:00 AUDITÓRIO:S	14:00 SALA DE AUL 19:00 AUDITÓRIO: I	15:00 AUDITÓRIO:S	08:00 AUDITÓRIO: 14:00 AUDITÓRIO: I	10:00 VAN: Viagem	
21	22	23	24	25	26	27
	08:00 MULTIMÍDIA:	14:00 SALA DE AUL		17:30 MULTIMÍDIA:	08:30 MULTIMÍDIA: 19:30 AUDITÓRIO: I	
28	29	30	31	1 set	2	3
	08:00 AUDITÓRIO: 08:00 MULTIMÍDIA: 17:30 MULTIMÍDIA: 18:00 AUDITÓRIO:	14:00 SALA DE AUL 18:00 AUDITÓRIO:	13:00 AUDITÓRIO: I 13:00 MULTIMÍDIA:	13:00 AUDITÓRIO: 19:00 AUDITÓRIO:	05:30 AUTOMÓVEL 07:00 AUDITÓRIO: I 07:00 MULTIMÍDIA: 10:00 MULTIMÍDIA: 17:00 MULTIMÍDIA:	07:00 PRÉ RESERVA

Eventos mostrados no fuso horário: Araguaína

Agenda



5 -INSTALAÇÕES E REPOSIÇÕES DE MÁQUINAS NO LABORATÓRIO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS – CCJ

No total de 20 máquinas foram reparadas e peças substituídas para o ambiente do Laboratório de Ciências Jurídicas (CCJ)

5.1 SOFTWARE

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

6 - EQUIPAMENTOS PARA USO ACADÊMICO

Disponibilizamos também para o acesso dos discentes e docentes do Centro de Ciências Jurídicas e Departamento de Ciências Jurídicas (CCJ/DCJ), equipamentos instalados em ambientes internos disponíveis para sua utilização de uso acadêmicos: o Laboratório de Informática Jurídica, Sala de Multimídia, Sala de Trabalhos Acadêmicos (Biblioteca) e; todos com acesso ao WI-FI.

6-1 Sala de Multimídia do Centro de Ciências Jurídicas – João Pessoa





6.2 – Sala de Multimídia do Departamento de Ciências Jurídicas de Santa Rita



7 - MANUTENÇÃO CORRETIVA

A Manutenção preventiva no uso da sua aquisição do chamado OTRS para resolver os problemas (hardware e software) uma vez solicitados são corrigidos e resolvidos, orientando o uso correto dos equipamentos, para que a qualidade e sua utilização possam ter melhor durabilidade.

8 - 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, são essenciais: os serviços de inspeção e vistorias programados pela manutenção corretiva.



8.1 - LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA - LINJUR

O Laboratório de Informática Jurídica do CCJ está equipado com 12 computadores - O 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 docentes.

Laboratório de Informática Jurídica –CCJ – João Pessoa



Laboratório de Informática Jurídica –DCJ – Santa Rita



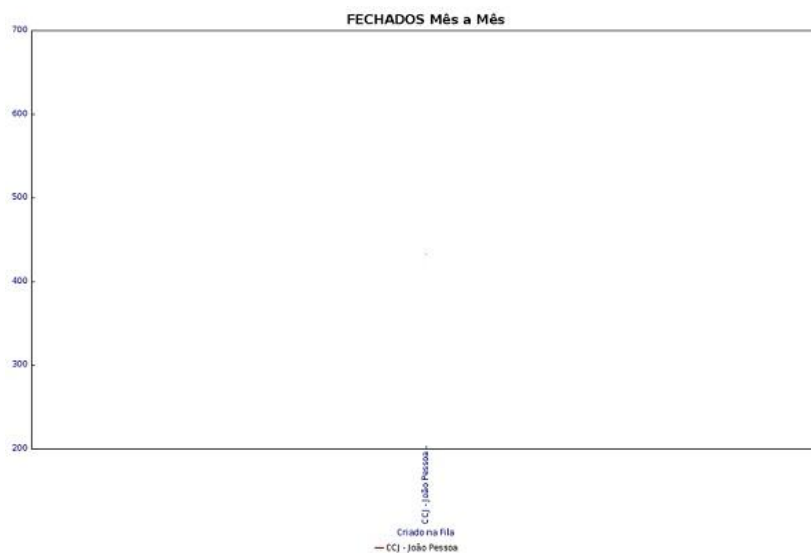


9 - SERVIÇOS DE SUPORTE AOS SETORES DO CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS

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.

Os Atendimentos nos chamados são diariamente ao suporte onde possui ferramentas, o Sistema constam as tabelas de demonstrações, com a quantidade de chamados de suporte técnico das diversas Unidades atendidas pelo formulário do Sistema (OTRS).

7.1 - GRÁFICO DE CHAMADOS SEMESTRAIS





9.1 - SERVIÇOS EM ADMINISTRAÇÃO DE 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 (CCJ/UFPB) e Departamento de Ciências Jurídicas Santa Rita (DCJ/UFPB), bem como, administrar o domínio da Home Page (www.ccj.ufpb.br), oferece suporte técnico no uso do sistema de chamados e videoconferência, colabora com grupos de segurança da Internet.

9.2- SEGURANÇA - REDES – WI-FI

Estes serviços são mantidos diretamente com o STI, no Sistema de Prevenção à Segurança Eletrônica.

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, segurança na acessibilidade da Home Page do Centro.

9.3 - SERVIÇOS DE 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. Mantendo cadastros dos membros das listas atualizados e, cadastros dos discentes para uso do LINJUR, através dos serviços de cadastro, é possível que os usuários possam acessar e pesquisar informações jurídicas.

9.4 - USO DE E-MAIL

Os Critérios e normas de utilização do e-mail institucional que compreende desde o envio e recebimento de e-mails deve ser utilizados de forma responsável, o webmail fornecido pela equipe de redes do Squiremail é a forma recomendada de acesso ao e-mail institucional. Os e-mails, tais como, Microsoft Outlook, Gmail, Yahoo, entre outros podem ser utilizados por meio da configuração das portas seguras de envio e recebimento de e-mail.

10 - RESULTADOS

Melhoria e efetividade nos atendimentos em todos os setores da instituição envolvidos no sistema de chamado (OTRS), e nas rotinas desenvolvidas com maior e melhor eficiência.

Os resultados serão medidos através das requisições de serviços solicitados e a porcentagem de seu atendimento, e evolução na efetividade dos resultados.

11 - ANEXOS



11 - ANEXOS



Stat#10013

FECHADOS Mês a Mês

Impresso por Josinécia Cassia Oliveira (josinecia@ccj.ufpb.br) 31/08/2016 12:26:38

File - Estado	CCJ - João Pessoa	Sum
CCJ - João Pessoa - fechado com êxito	431	431
Sum	431	431

João Pessoa, 31 de agosto de 2016

Assessoria de Suporte e Informática
Raimundo Gadelha Fontes Filho

Assessoria de Webdesigner
Josinécia de Cássia Oliveira