



## RELATÓRIO

Relatório das atividades do  
1º semestre/2017.1 do  
Setor de Suporte e  
Informática/UFPB.

### **EQUIPE:**

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

**João Pessoa - 2017**



## INTRODUÇÃO

Relatório de atividades do período de 2017.1 do corrente ano, com detalhamento dos desafios enfrentados e resolvidos prestados pelas Assessorias de Suporte e Informática e Webdesigner deste Centro de Ciências Jurídicas. Segmentos de instalação de fibra óptica no Departamento de Ciências Jurídicas (DCJ) e análise de Rede de transmissão de dados no (antigo prédio) do Centro de Ciências Jurídicas - Centro. Desenvolvimento da Home Page do projeto de Pós Graduação (Ensino e Pesquisa Enrique Leff).

Devido às dificuldades de acessibilidade à velocidade da internet no âmbito do Departamento de Ciências Jurídicas de Santa Rita (DCJ), a Assessoria de Informática na responsabilidade do servidor Raimundo Gadelha Fontes Filho em conjunto com o STI (Superintendência de Tecnologia da Informática) e a CODATA, para que haja a interconexão ponto a ponto (entre o STI/UFPB), para que haja a distribuição de fibra óptica no Prédio do DCJ.

Teremos vários critérios na verificação de cabeamento interno, bem como na mudança de layout nos setores, determinantes para o funcionamento e implantação sejam satisfatórios.

Neste relatório teremos várias planilhas, mostrando os desafios e implantações necessárias que forem designadas pela Assessoria de Suporte e Informática para adequar aos segmentos com eficiência, apresentando todas as funcionalidades e necessidades setoriais destinadas ao DCJ.

Finalizamos com apresentações nas demandas do CCJ (Centro de Ciências Jurídicas), quanto ao suporte aos atendimentos setoriais e sistemas de chamados em publicações e solicitações em atendimento à Home Page deste Centro (Campus I) e Departamento de Ciências Jurídicas de Santa Rita e no Centro de Ciências Jurídicas (Centro).



## **RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES DA ASSESSORIA DE SUPORTE E INFORMÁTICA NO CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS - CAMPUS I**

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 Departamentos.

### **1- ATIVIDADES DE SUPORTE**

A Assessoria de Suporte e Informática têm 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), deste Centro.

### **2 - CONFIGURAÇÕES EM REDES**

Configuração de redes no setor de Informática e implementação de Roteadores no Centro de Ciências Jurídicas (Campus I), do Departamento de Ciências Jurídicas (Santa Rita).

Tem como objetivos:

Grimpagem de Cabos de Redes;

Instalações de Software e Hardware;

Formatação de Hardware;

Instalações de sistemas Operacionais;



## DETALHAMENTO DA INFRAESTRUTURA EM REDES DE INFORMÁTICA (WI-FI).



### 3 - LINJUR – LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA JURÍDICA

O Laboratório de Informática Jurídica existem 17 computadores todos com internet e com Sistema de Identificação de Cadastros dos Discentes e Docentes da Graduação e Pós-Graduação (para o uso exclusivos de assuntos acadêmicos).



#### 4 - SEGURANÇA E MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Sistema de segurança virtual (alvo recente de ataques cibernéticos) deve apresentar cuidados contínuos e semanalmente efetuado backups de dados na segurança das informações.

A Segurança é primordial na administração de redes sendo que, em uma rede sem fio a segurança das informações que por ela trafegam em redes de cabeamento é imprescindível, evitando risco de ataques virtuais.

#### INTERNET





## 5 - 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.

### 5.1 – TONNERS

Responsabilidade no atendimento aos setores internos para instalações e recargas de tonners das impressoras é de atendimento ao suporte de Informática.

### 5.4 - SALA DE MULTIMÍDIA

Adaptada para Vídeo Conferências, reuniões e debates, todo o ambiente contém: Conjunto de Som (amplificadores), equalizador e mesa de mixagem, 01 computador em Rede, Data Show e Quadro (Tela Touch).





## 5.5 - AUDITÓRIO

Através do Sistema de Reservas, atendemos a demanda para Seminários, Reuniões, Eventos. O ambiente contém: 01 Data Show e Som completo

## 6.– ACESSIBILIDADE AO SISTEMA OTRS – USO DE RESERVAS

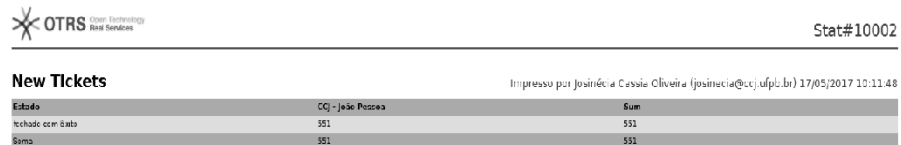
Visando aperfeiçoar a qualidade da assistência de suporte à Gestão Administrativa e Gestão Pessoal do Centro de Jurídicas, a Assessoria de Suporte e Informática desenvolveu um sistema para os chamados eletrônicos (OTRS e RESERVAS) que atendem melhor à todos que solicitam chamados para Reservas para uso 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.

### 6.1 – EFETIVIDADE E DEMANDAS OTRS

Melhoria do atendimento, nas requisições de serviços solicitados em vários setores deste Centro envolvidos no sistema de chamado OTRS e nas rotinas desenvolvidas com maior agilidade.



Tabela abaixo mostra as solicitações de manutenção de equipamentos de informática de cada Unidade, atendidos pelo OTRS.



The screenshot shows the OTRS interface with the following details:

- OTRS Open Technology Request Services logo
- Stat#10002
- Printed by Josinéia Cassia Oliveira (josineia@ccj.ufpb.br) 17/05/2017 10:11:48
- Table with 3 columns: Estado, CCJ - João Pessoa, Sum

Estado	CCJ - João Pessoa	Sum
fechado com dado	551	551
Soma	551	551

## 7 – DESENVOLVIMENTO DE HOME PAGE

Desenvolvimento de sites deste centro (ESAEL- Estudos e Saberes Ambientais Enrique Leff), projeto da Pós-Graduação em Ciências Jurídicas.

### 7.1 – ATIVIDADES INTERNAS

Publicações de notícias diariamente nos sites desenvolvidos pelo setor de Suporte e Informática deste Centro (Home Page da Graduação, Home Page da Pós-Graduação e do Projeto Estudos e Saberes Ambientais de Enrique Leff do Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas).

### 7.2 – SERVIÇOS DE E-MAIL INSTITUCIONAL

Estes serviços podem ser encontrados na Home Page (Suporte e Informática) através do Correio Eletrônico (WEBMAIL) da UFPB,





direcionando aos nossos e-mails institucionais para que todos os Servidores Administrativos e Docentes.

### 7.3 – LISTAS (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.

Criações de Listas com o objetivo de melhorar a difusão de informações entre Direção do Centro de Ciências Jurídicas e Servidores Administrativos, Docentes e Discentes.

Bem-Vindo!

Abaixo está uma listagem de todas as listas de discussão públicas em admin.ccj.ufpb.br. Clique em um nome de lista para obter mais detalhes sobre ela, ou para se inscrever, desinscrever e modificar as preferências de sua inscrição. Para visitar a página de detalhes de uma lista não publicada, abra uma URL similar a esta, mas com uma '?' e o nome da lista adicionados.

Administradores de listas, vocês podem visitar a [página de informação geral de administração das listas](#) para encontrar a página de gerenciamento de sua lista.

Se estiver tendo problemas ao usar as listas, por favor contate [mailman@admin.ccj.ufpb.br](mailto:mailman@admin.ccj.ufpb.br).

Lista	Descrição
<a href="#">Alunos-1</a>	Lista referente a todos os alunos - CCJ/UFPB
<a href="#">Alunos santarita-1</a>	[nenhuma descrição disponível]
<a href="#">DireitoPrivado-1</a>	Lista referente aos professores ligados ao Depto de Direito Privado - CCJ/UFPB/Campus I
<a href="#">DireitoPublico-1</a>	Lista referente aos professores ligados ao Depto de Direito Público - CCJ/UFPB/Campus I
<a href="#">Funcionarios-1</a>	Lista referente a todos os funcionários - CCJ/UFPB/Campus I
<a href="#">Funcionarios sr-1</a>	Lista dos funcionários - Campus de Santa Rita
<a href="#">Mailman</a>	[nenhuma descrição disponível]
<a href="#">Mestrado-1</a>	Lista Mestrado
<a href="#">Praticaforense-1</a>	Lista referente aos professores de Prática Forense - CCJ/UFPB/Campus I
<a href="#">Professores-1</a>	Lista referente a todos os professores - CCJ/UFPB/Campus I
<a href="#">Professores sr-1</a>	Lista referente a todos os professores - CCJ/UFPB/Campus Santa Rita
<a href="#">Tecnicos-1</a>	Lista dos servidores técnico-administrativos do CCJ
<a href="#">Tecnicos sr-1</a>	Lista dos servidores técnico-administrativos do CCJ-Santa Rita

MAHMAN version 2.1.13

PYTHON Powered

Debian Powered

Digite aqui para pesquisar

POR 11:52  
PTB2 17/05/2017



## 8 – CHAMADOS OTRS

Este serviço de Suporte em manutenção é registrado através do Sistema (chamados), com planilhas que contemplam o monitoramento e demandas realizadas, mesmo sendo interno o responsável terá acesso para que os setores sejam bem assistidos.

As solicitações em atendimento dos setores do Centro de Ciências Jurídicas (Campus I), Departamento de Ciências Jurídicas (Santa Rita), Centro de Ciências Jurídicas (Antigo Prédio), como mostramos na figura abaixo:

### Suporte Informática

JCássia — publicado 22/03/2016 09h30, última modificação 31/05/2016

09h28

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

Unidade/ Setor

Fone/ Ramal

Solicitação (assunto)

Descrição detalhada da Solicitação

### 8.1 – EFETIVIDADE AGENDAMENTO

O Serviço de Reservas contempla o agendamento on-line o solicitante deverá antes consultar o serviço da Agenda de Reservas na Home Page do CCJ.



## Agenda CCJ - Unidade João Pessoa

por J.Cássia — publicado 03/06/2016 10h49, última modificação 16/06/2016 20h42

Tweetar

Curtir 0

### CALENDRÁRIO CCJ

Hoje maio de 2017 Imprimir Semana Mês Compromissos

dom	seg	ter	qua	qui	sex	sáb
30	1 mai	2	3	4	5	6
07:00 MULTIMÍDIA e	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN
	08:00 AUTOMÓVEL A	10:00 MULTIMÍDIA:	08:00 AUTOMÓVEL A	07:30 AUTOMÓVEL A	08:00 MULTIMÍDIA:	
	09:00 MULTIMÍDIA:	13:30 MULTIMÍDIA:C	08:00 MULTIMÍDIA:	09:00 MULTIMÍDIA:		
	12:00 AUTOMÓVEL P	13:30 SALAS DE AUL	14:00 MULTIMÍDIA:	09:00 AUTOMÓVEL A		
		<a href="#">mais +2</a>	<a href="#">mais +2</a>	<a href="#">mais +2</a>		
7	8	9	10	11	12	13
	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN
	07:00 AUTOMÓVEL V	13:00 SALAS DE AUL	10:00 AUTOMÓVEL A	08:00 MULTIMÍDIA:	08:00 MULTIMÍDIA:	08:00 MULTIMÍDIA:
	08:00 MULTIMÍDIA:	13:30 AUTOMÓVEL A	10:00 MULTIMÍDIA:	10:00 SALA DE REUN	13:00 SALAS DE AUL	
	13:00 SALAS DE AUL	19:30 MULTIMÍDIA:	13:00 SALAS DE AUL	13:00 MULTIMÍDIA:	16:00 MULTIMÍDIA:	
	16:00 MULTIMÍDIA:		<a href="#">mais +2</a>	<a href="#">mais +2</a>		
14	15	16	17	18	19	20
	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	(08:00) VAN -XVII ASSEMBLEIA DO POVO XURURU que oc		
	08:00 MULTIMÍDIA:	08:30 MULTIMÍDIA:A	09:00 MULTIMÍDIA:	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN
	13:00 SALAS DE AUL	09:00 AUTOMÓVEL:	09:00 AMAROK - PIN	08:00 MULTIMÍDIA:	07:00 MULTIMÍDIA:	
	14:00 MULTIMÍDIA -	10:30 MULTIMÍDIA:	09:00 AUTOMÓVEL -	09:00 Amarok - Auto	09:00 AMAROK - FAC	
	15:00 AUTOMÓVEL -	<a href="#">mais +3</a>	<a href="#">mais +3</a>	<a href="#">mais +2</a>	<a href="#">mais +2</a>	
21	22	23	24	25	26	27
	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN
	08:30 MULTIMÍDIA:		08:00 CANCELADO -	08:00 CANCELADO -	08:00 CANCELADO -	08:00 CANCELADO -
	14:00 MULTIMÍDIA:			08:30 MULTIMÍDIA:S	08:00 MULTIMÍDIA:	
28	29	30	31	1 jun	2	3
	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	05:00 AUDITÓRIO IN	08:00 MULTIMÍDIA -	09:30 MULTIMÍDIA:	
	08:30 MULTIMÍDIA:		16:00 MULTIMÍDIA:		19:00 MULTIMÍDIA:	

### PLANILHA 01



Stat#10002

#### New Tickets

Impresso por Josirécia Cassia Oliveira (josinecia@ccj.ufpb.br) 17/05/2017 10:11:48

Estado	CCJ - João Pessoa	Sum
fechado com êxito	551	551
Soma	551	551



## SEGMENTO DE REDE DE INTERCONEXÃO ÓTICA E CABEAMENTO NAS INSTALAÇÕES INTERNAS DO DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS (DCJ) - SANTA RITA

### 8 - TOPOLOGIA ÓPTICA

Rede de ótica interconectando ponto a ponto com a Superintendência de Tecnologia da Informática/UFPB, e pertencente à Rede (RNP).

Toda a estrutura será definida e coordenada pela CODATA.

### 9- SWITCH

Necessidade de um switch com duas bandejas para acessibilidade à internet, para o sinal de instalação da antena.

Visita ao Departamento de Ciências Jurídicas, (09/05/2017), para estratégia de saída do sinal de transmissão e instalação de 01 Rack maior com 02 ambientes, com a finalidade de lançar fibra óptica.

### RACK (ATUALMENTE)





## 10 – EQUIPAMENTOS

Instalação de um novo RACK com duas bandejas para conexão da internet (fibra óptica) no Departamento de Ciências Jurídicas (DCJ) Santa Rita.

## 11 – CABEAMENTO INTERNO

Manter os cabos com calhas para que não haja transparências de fios externos, evitando pisar nos fios elétricos e de Redes. Demonstrações das fotos abaixo:

IMAGEM 01





IMAGEM 02

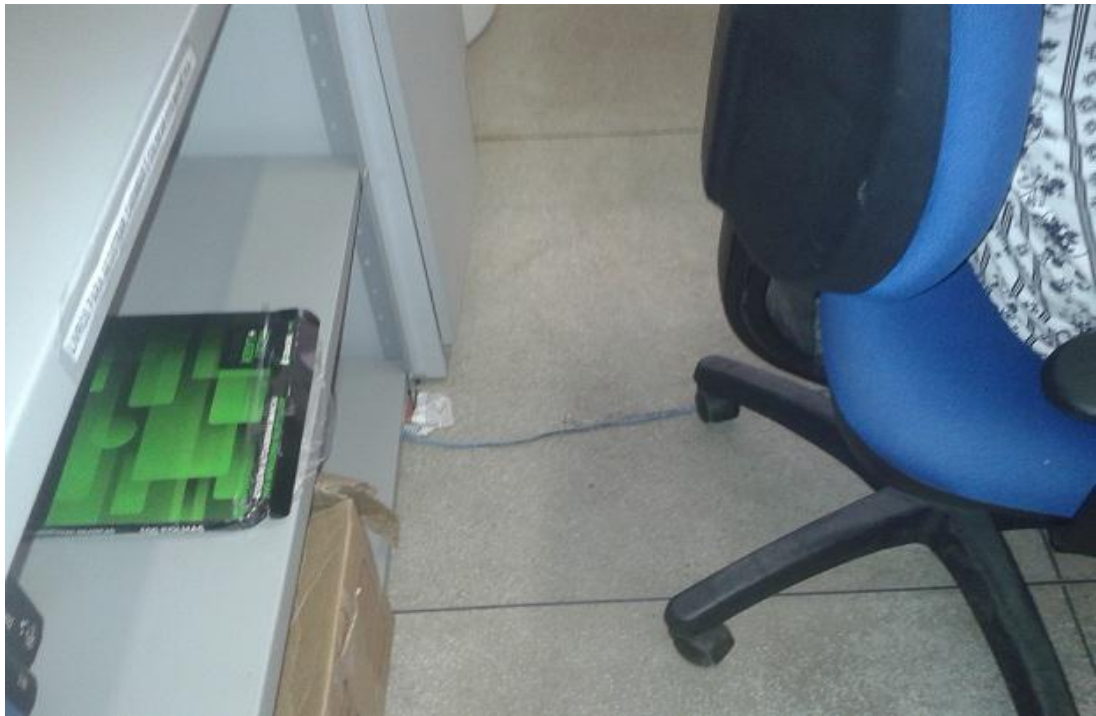
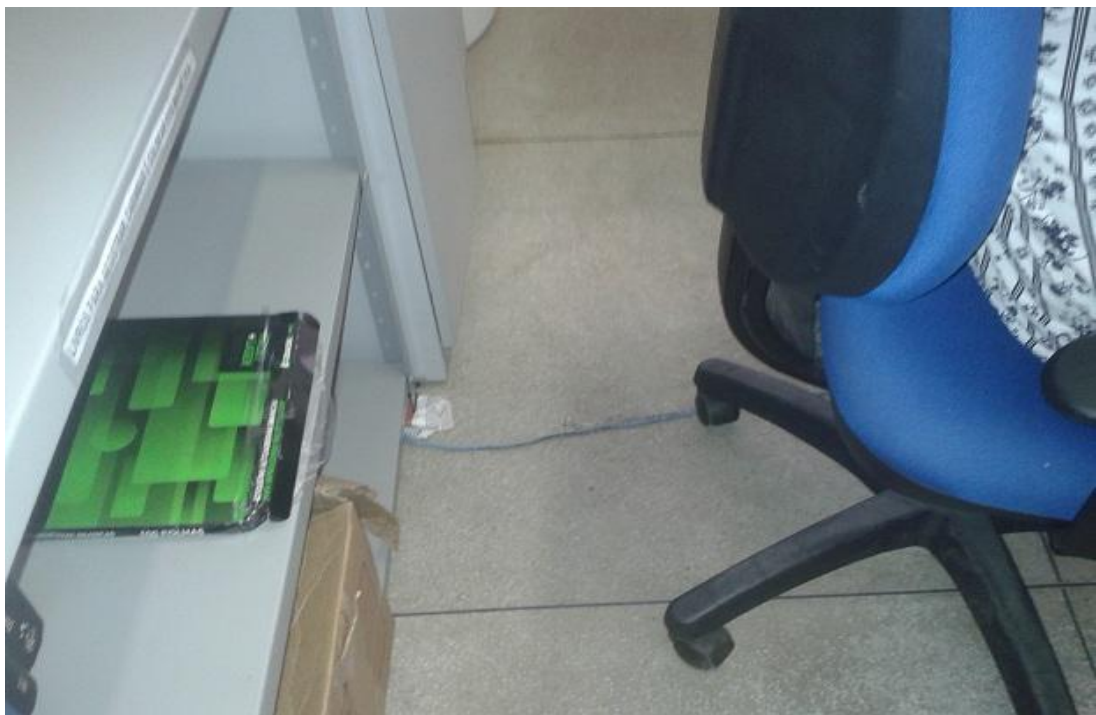


IMAGEM 03





## 11.1 – INSTALAÇÕES E LAYOUT INTERNO

Estrutura dos móveis nas salas de acordo com a determinação da Assessoria de Suporte e Informática, adequando o layout interno à estrutura de cabeamento, respeitando todas as mudanças de acordo com a Assessoria.



## 12 – RESPONSABILIDADES E ADEQUAÇÃO NAS DEMANDAS

Determinar na escolha de um responsável relativo às chaves dos Racks. Fazer um levantamento por Setor de todos os computadores, CPU, monitores e estabilizadores com patrimônio e sem tombamento, mostrando a marca e modelo.

## 13 – SOLICITAÇÃO NO SISTEMA OTRS (Santa Rita)

Existe na Home Page um serviço de Suporte a Informática em que teremos acessibilidade quanto aos pedidos de consertos e funcionamentos nas demandas daquele Centro, em que ficará registrado através de nossa planilha todo o monitoramento e demandas realizadas,



mesmo sendo interno o responsável terá acesso para que os setores sejam bem assistidos.

Todos os requisitos serão contribuintes para que haja efetividade na funcionalidade e rapidez da Internet.

## Suporte Informática

JCássia — publicado 22/03/2016 09h30, última modificação 31/05/2016

09h28

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 ■

Unidade/ Setor ■

Fone/ Ramal ■

Solicitação (assunto) ■

Descrição detalhada da Solicitação ■

## PLANILHA 01



Stat#10002

### New Tickets

Impresso por Josinéia Cassia Oliveira (josinecia@ccj.ufpb.br) 17/05/2017 10:11:48

Estado	CCJ - João Pessoa	Sum
fechado com sucesso	351	351
Soma	351	351





## PLANILHA 02



Stat#10002

### New Tickets

Impresso por Josinéia Cassia Oliveira (josinecia@ccj.ufpb.br) 17/05/2017 10:11:48

Estado	CCJ - João Pessoa	Sum
fechado com éxito	551	551
Soma	551	551

## PLANILHA 03



Stat#10002

### New Tickets

Impresso por Josinéia Cassia Oliveira (josinecia@ccj.ufpb.br) 17/05/2017 10:11:48

Estado	CCJ - João Pessoa	Sum
fechado com éxito	551	551
Soma	551	551

João Pessoa, 17 de maio de 2017