



Relatório de Atendimentos Anual 2018



4 de abril de 2019

Sumário

1	Atendimentos Realizados pela UNITI-LINCE	2
2	Ações Realizadas	9
2.1	Projetos	9
2.1.1	Repositório Local de GNU/Linux - GAP N° 049418	9
2.1.2	Levantamento de Equipamentos de TI do Centro de Educação - GAP N° 050489	9
2.2	Propostas encaminhadas a Direção	9
2.2.1	Proposta de Criação de Sala Multiuso e Modernização dos Espa- ços do CE	10
2.3	Atualização do site da Unidade	10
2.4	Capacitação da equipe	11
2.4.1	Capacitação Interna da Equipe na forma de Oficina	11
2.5	Parcerias realizadas	11
2.5.1	Com o colégio Politécnico - UFSM	11
2.6	Softwares Instalados	12

1 **Atendimentos Realizados pela UNITI-LINCE**

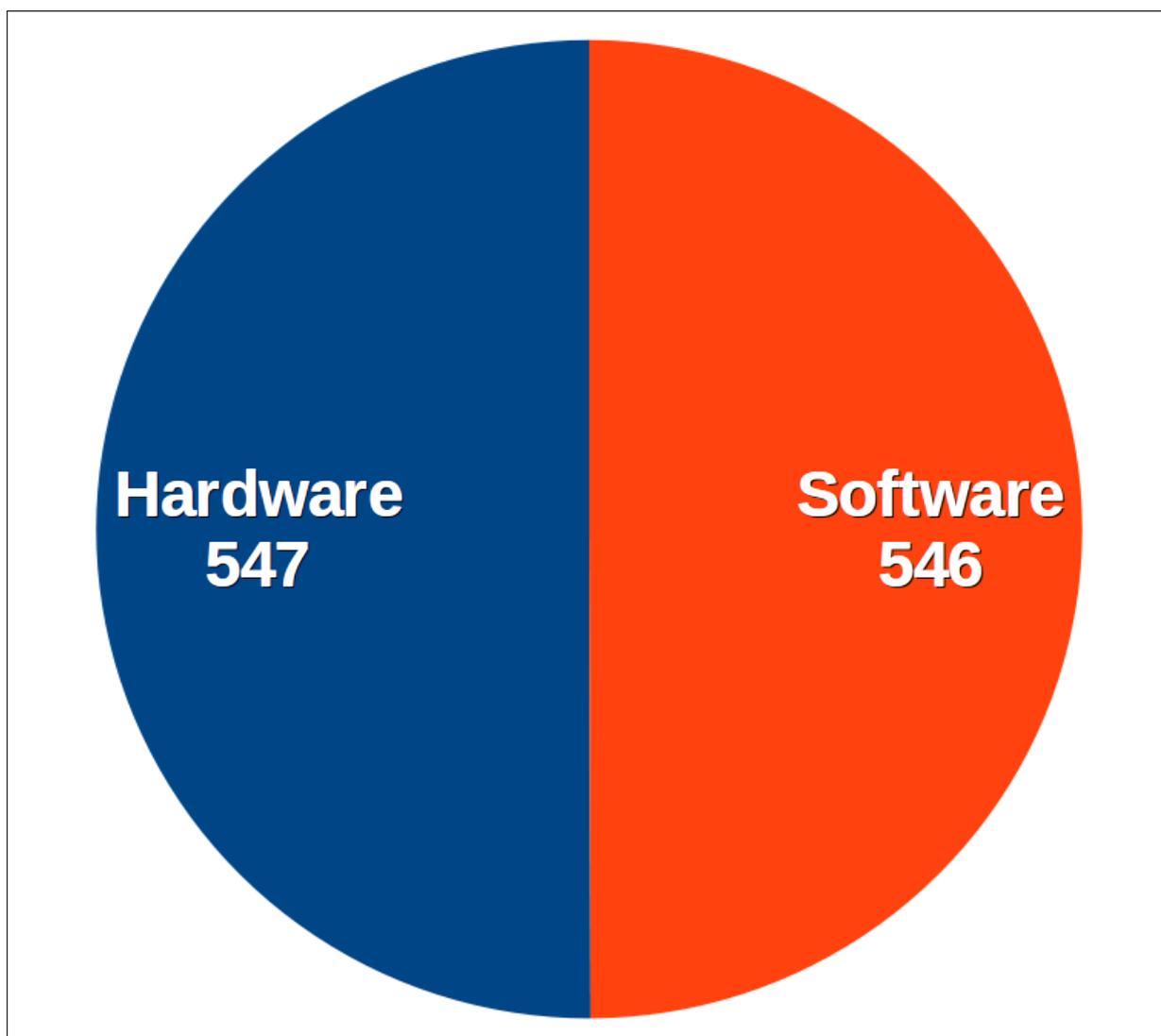
No ano de 2018 a UNITI-LINCE/CE, de acordo com suas atribuições, realizou atendimento aos usuários do Centro de Educação - UFSM na área de TI e de nossa abrangência, envolvendo problemas de Software e Hardware

O laboratório de Informática da Unidade, LAB LINCE A com 31 lugares, quando não está em uso para algum evento, é disponibilizado para utilização aos alunos da UFSM. Durante o ano todo 351 usuários utilizaram o espaço, deste total foram registrados 172 usuários no primeiro semestre e 179 no segundo semestre.

Os problemas de Software são relacionados a configurações, instalações e utilização do Sistema Operacional ou dos equipamentos. Já os problemas de Hardware são relacionados a configurações, instalações e utilização feitas na parte física dos equipamentos.

Durante o ano de 2018 foram realizados um total de 1093 atendimentos, deste total 547 foram por problemas de Hardware e 546 por problemas de Software, como pode ser visualizado no gráfico da Figura 1.1.

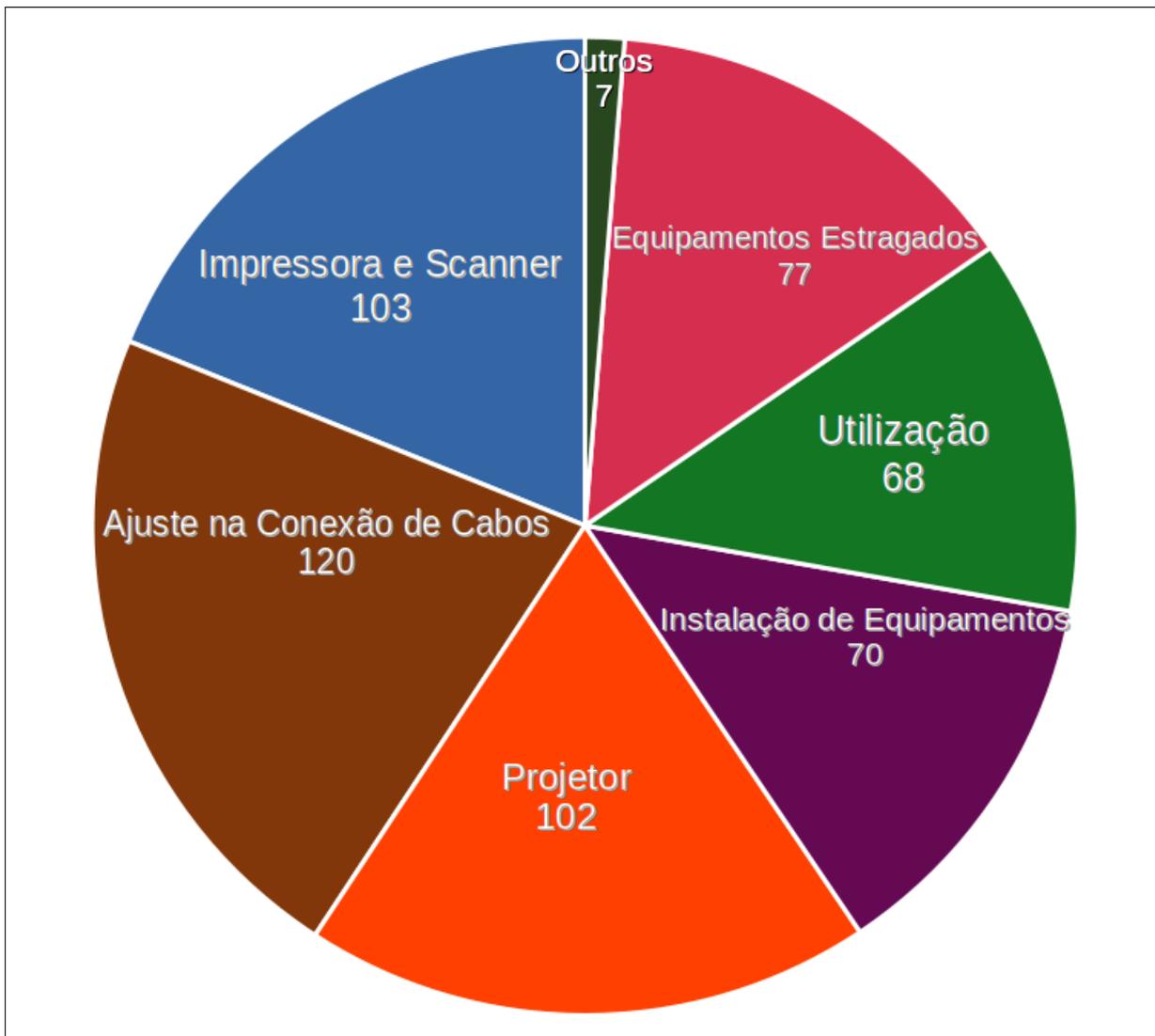
Figura 1.1 – Atendimentos classificados pelo tipo de problema



Fonte: Acervo da Unidade

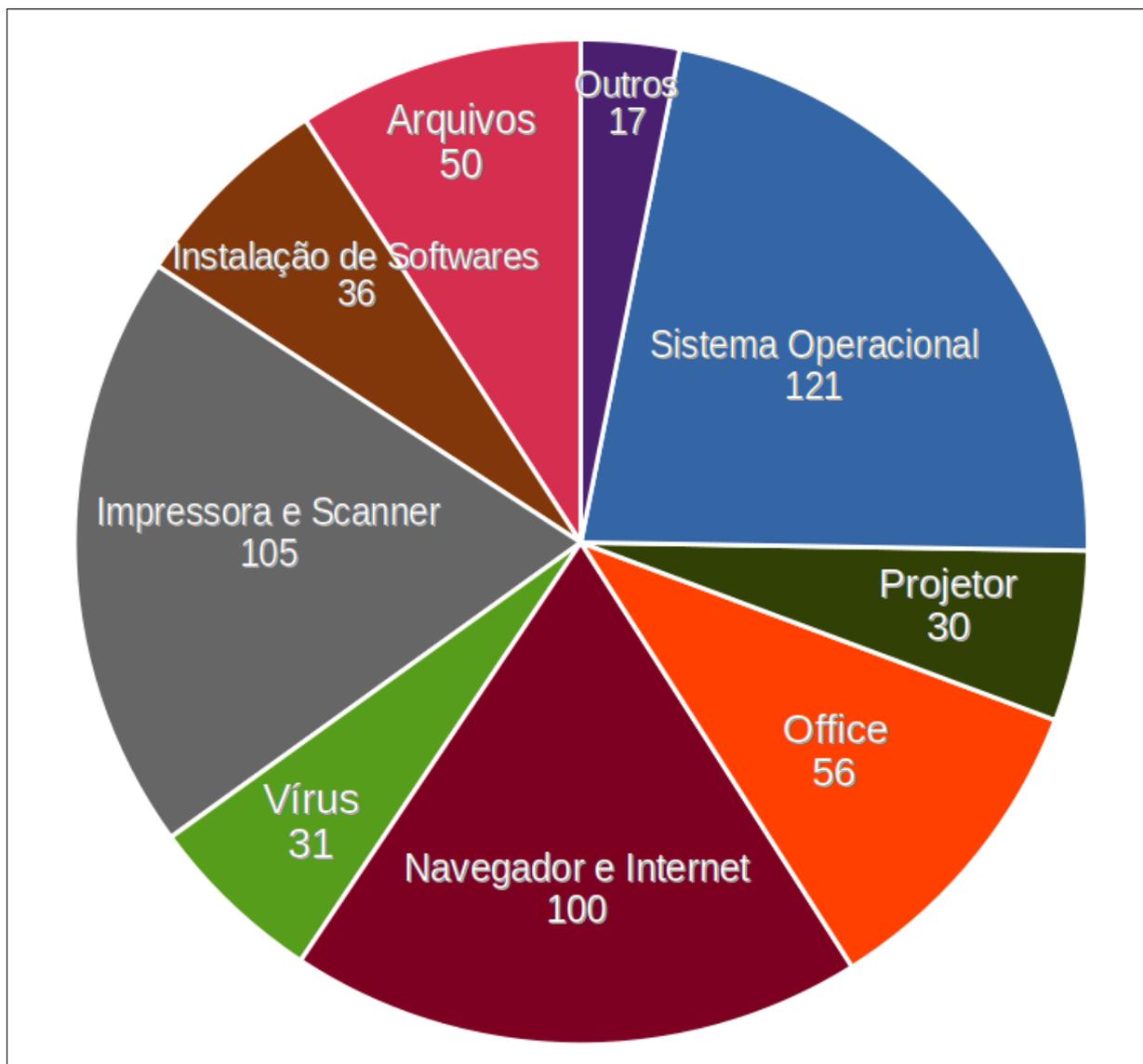
Durante os atendimentos são encontradas diversas situações causadoras de problemas, porém estes problemas podem ser classificados de maneira mais específica. Desta forma, os atendimentos de Hardware são majoritariamente envolvendo impressora e Scanner, ajuste na conexão de cabos, projetor, instalação de equipamentos, utilização dos equipamentos e equipamentos estragados, além de outros problemas mais específicos, de acordo com o gráfico da Figura 1.2. Quando os atendimentos envolvem Software é possível ver o destaque em atendimentos de problemas com arquivos, instalação de Softwares, impressora e Scanner, vírus, navegador e Internet, Office, projetor e Sistema Operacional, como mostrado no gráfico da Figura 1.4.

Figura 1.2 – Atendimentos de Hardware com as especificações do problema



Fonte: Acervo da Unidade

Figura 1.3 – Atendimentos de Software com as especificações do problema



Fonte: Acervo da Unidade

Os dados da Tabela 1 mostram a a quantidade de vezes que cada setor utilizou o LAB LINCE A no ano de 2018.

Tabela 1 – Utilização do LAB LINCE A no ano de 2018

DEPARTAMENTO	QUANTIDADE DE VEZES QUE UTILIZOU
PEDAGOGIA EAD	2
UAP REDE IINTEGRADE	1
MEN	47
BIBLIOTECA CENTRAL	5
PPGTER	9
ADE	37
PEDAGOGIA DIURNO	5
PPPG	4
CAICE	3
EDE	15
PEG	7
PPGE	3
ED. ESPECIAL NOTURNO	1
FUE	2
DIREÇÃO	1
USUÁRIOS	351
TOTAL	493

Fonte: Acervo da Unidade

Os dados da Tabela 2 mostram a a quantidade de vezes que cada setor utilizou o LAB LINCE B no ano de 2018.

Tabela 2 – Utilização do LAB LINCE B no ano de 2018

DEPARTAMENTO	QUANTIDADE DE VEZES QUE UTILIZOU
PEDAGOGIA EAD	4
MEN	75
NUPAT	1
PPGTER	10
ADE	26
UAP REDE INTEGRARE	1
PPPG	7
PPG	2
EDE	7
PEG	48
FUE	6
DIREÇÃO	1
PPGE	10
TOTAL	198

Fonte: Acervo da Unidade

Os dados da Tabela 3 mostram a quantidade de vezes que cada setor utilizou o AUDITÓRIO DO LINCE no ano de 2018.

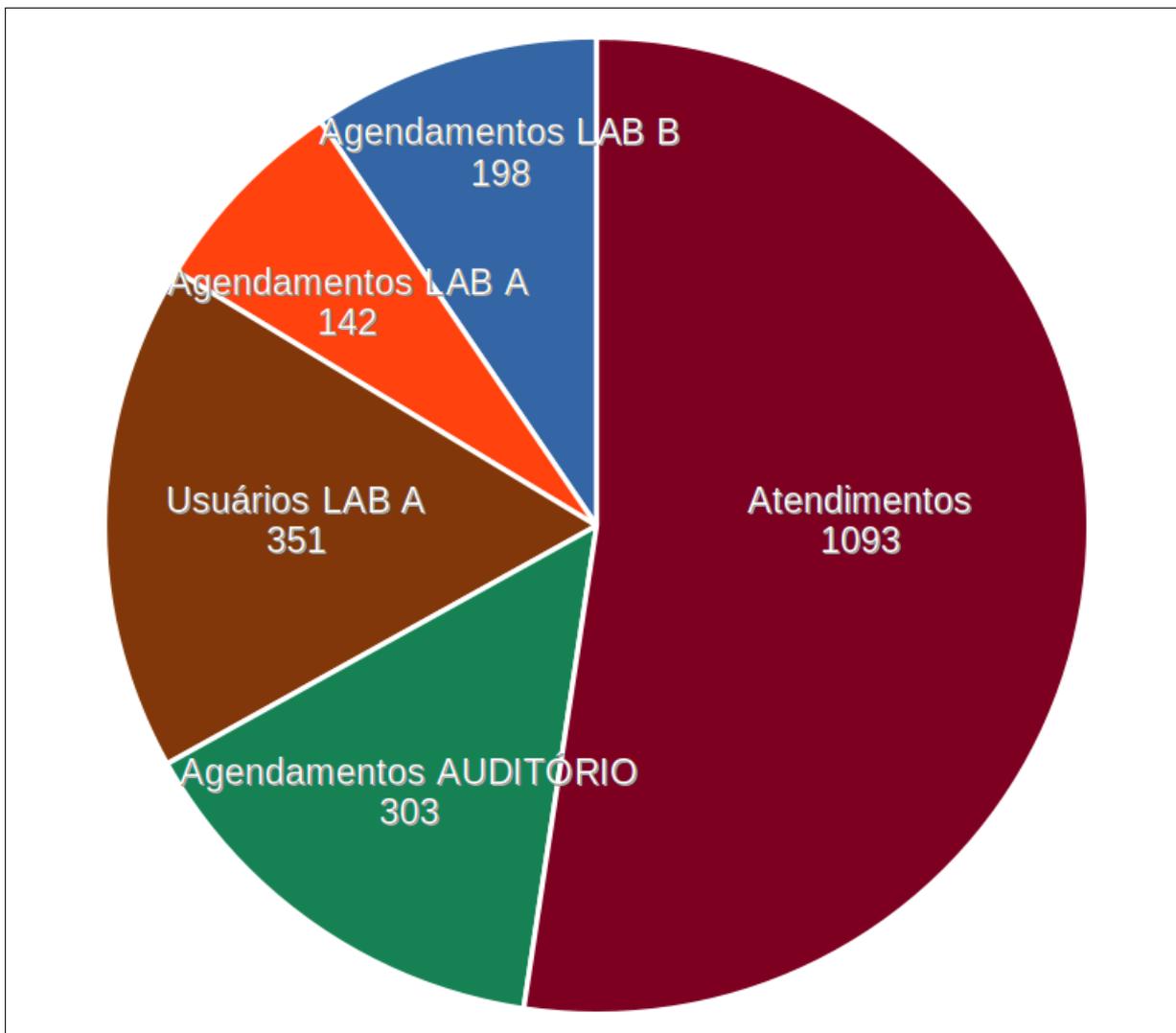
Tabela 3 – Utilização do Auditório do LINCE no ano de 2018

DEPARTAMENTO	QUANTIDADE DE VEZES QUE UTILIZOU
PROFHistória	3
MEN	78
PEDAGOGIA NOTURNO	4
PEG	8
ADE	55
FUE	40
GESTÃO EDUCACIONAL	1
DIREÇÃO	20
PEDAGOGIA DIURNO	17
NUCOM	2
ORÇAMENTO CE	1
CAICE	9
PEDAGOGIA EAD	2
EDE	35
NECOR	1
PPGE	11
GEPEIS	2
BIBLIOTECA SETORIAL DO CE	1
PPPG	7
NEPEI	2
ED. ESPECIAL NOTURNO	3
UAP REDE INTEGRARE	1
TOTAL	303

Fonte: Acervo da Unidade

A seguir um gráfico com todos os agendamentos e atendimentos realizados no ano de 2018.

Figura 1.4 – Total de agendamentos e atendimentos do ano de 2018



Fonte: Acervo próprio da Unidade

2 Ações Realizadas

2.1 Projetos

A Unidade percebeu a necessidade de criar alguns projetos, a fim de aplicar algumas melhorias na parte técnica. Para isso foi desenvolvido projetos em conjunto com bolsistas, beneficiando os mesmos com conhecimento prático e teórico, além do que é visto no dia a dia da unidade.

2.1.1 Repositório Local de GNU/Linux - GAP N° 049418

Projeto foi criado para ser utilizado nas atualizações das Distribuições GNU/Linux utilizadas pelo LINCE e que eram acessadas em sites repositórios fora do RS, causando lentidão na rede de internet e conseqüentemente demora na atualização dos softwares.

Esse projeto foi desenvolvido com o intuito de otimizar e agilizar na instalação, configuração e atualização das máquinas 82 máquinas dos 2 laboratórios da unidade.

Para realizar esse projeto foi feito a instalação de um servidor GNU/Linux Debian, configurado para conter todos pacotes necessários para instalar e atualizar todos softwares que são utilizados na unidade e nos laboratórios.

Ao final da instalação do Servidor, obtivemos melhorias, dentre elas o tempo de atualização das máquinas diminui de 4 horas para 30 minutos. O mesmo faz atualizações pré-agendadas, tornando-se autossuficiente e mantendo integridade dos softwares contidos na unidade.

2.1.2 Levantamento de Equipamentos de TI do Centro de Educação - GAP N° 050489

Este projeto visa o levantamento de todos os equipamentos utilizados no CE que sejam da área de TI. Ele proporcionará uma otimização dos recursos de TI fazendo como que a compra futura de equipamento seja mais focada nas necessidades, também auxiliará na realocação de equipamentos parados, trazendo otimização e economia para o Centro como um todo.

2.2 Propostas encaminhadas a Direção

Algumas propostas foram solicitadas pela Direção e outras foram pensadas na Unidade para serem encaminhadas para a Direção e que resultou efetivamente na propostas citadas abaixo.

2.2.1 Proposta de Criação de Sala Multiuso e Modernização dos Espaços do CE

A UNITI-LINCE encaminhou à atual gestão do Centro de Educação proposta de criação de uma sala multiuso destinada a concursos e seleções públicas. Na ausência dos eventos citados, propôs ainda que a sala fosse destinada também para bancas de mestrados, web conferências e reuniões de grupo de pesquisas. Indicou, em vista da proposta, a especificação técnica e a quantidade de equipamentos a serem adquiridos para a Sala Multiuso do CE.

Na mesma oportunidade, a UNITI-LINCE, visando a modernização dos espaços do Centro de Educação, solicitou ainda:

- Aquisição de lâmpadas para os projetores multimídias do prédio Anexo do CE;
- Aquisição de novos computadores para as salas de aula do prédio Anexo do CE;
- Aquisição de novos computadores para o Lab Lince B;
- Aquisição de Projetores Multimídia para o Lab Lince A e Lab Lince B;
- Aquisição de aparelho de Web Conferência.

2.3 Atualização do site da Unidade

A UNITI-LINCE no sentido de manter sempre atualizada as informações de Educação, Tecnologia e Informática, sentiu a necessidade de atualizar o seu site.

- Atualização do site, com modernização do layout com a colocação dos seguintes recursos.
 - Notícias sobre Educação, Tecnologia, Informática, Informática na Educação, Tecnologia e Educação, atualidades sobre Software Livre;
 - Agenda dos nossos espaços de empréstimo (Auditório do LINCE, LAB LINCE A, LAB LINCE B) para consulta da Comunidade do CE;
- Para Consulta da Comunidade do CE:
 - Tutoriais sobre instalação e configuração de Softwares e TECNOLOGIAS;
 - Informativos sobre: Web Conferência, Direitos Autorais;
 - Questionário de avaliação da Unidade;
 - Informativos gerais relevantes a TI.

2.4 Capacitação da equipe

Aproveitando as experiências pessoais dos bolsistas que vem trabalhar na Unidade, pensamos em fazer oficinas para capacitação da equipe pensando no lado pedagógico de trabalhar no Centro de Educação.

2.4.1 Capacitação Interna da Equipe na forma de Oficina

Foram realizadas oficinas de, em média de 3 horas de duração, para capacitação interna da equipe. Essas oficinas foram ministradas pelos próprios bolsistas e servidores que são oriundos de cursos técnicos e que repassaram para os outros bolsistas os seus conhecimentos adquiridos nos seus respectivos cursos.

- LATEX usando várias IDEs e terminal;
- LATEX usando Sharelatex (Ferramenta Online);
- LATEX usando Overleaf (Ferramenta Online);
- GNU/Linux.
- Virtualização com QEMU

2.5 Parcerias realizadas

A Unidade sempre esteve aberta a parcerias e no ano de 2018 foi possível fazer essa parceria com o Colégio Politécnico, aceitando uma estagiária.

2.5.1 Com o colégio Politécnico - UFSM

Realizamos uma parceria com o colégio Politécnico da UFSM aceitando na equipe uma estagiária do curso de Técnico em Informática, que realizou seu estágio de final de curso na nossa Unidade, contribuindo para a capacitação da equipe e também aprendendo sobre os recursos utilizados na nossa Unidade da área do Software Livre. Este Estágio gerou um relatório que está disponível na nossa página.

2.6 Softwares Instalados

Alguns Docentes solicitaram a instalação de alguns Softwares, utilizados nos Laboratórios do LINCE, tais como:

- Geogebra;
- Scratch;
- Hot Patatoes;
- Mapas Mentais (CmapTools, Vym, Semantik);
- Kazam;
- Vokoscreen;
- Vero.