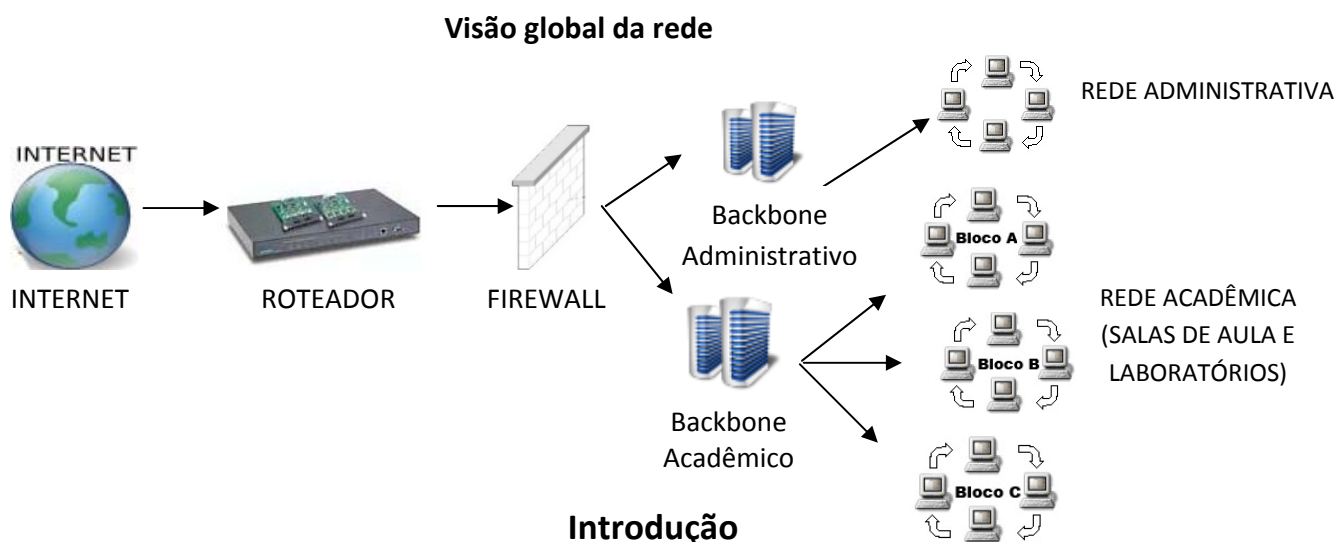


Descrição da Infra-Estrutura de Informática e das formas de acesso às Redes de Comunicação e Informação na *Faculdade de Ciências Médicas e da Saúde de Juiz de Fora - SUPREMA*



CSTI - *Centro de Sistema e Tecnologia da Informação* é o órgão responsável pelo Setor de Informática e das formas de acesso às Redes de Comunicação e Informação de toda a Instituição, e compreende a prevenção, a manutenção e previsão de todas as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) em uso dentro da Faculdade.

Internet - A conexão via Internet na Faculdade de Ciências Médicas e da Saúde de Juiz de Fora – SUPREMA é fornecida pela Embratel através de um link dedicado de 2MB, que é proporcionalmente distribuído para os computadores da rede acadêmica e administrativa da Instituição através de um sistema de controle de banda realizado pelo Firewall.

Wireless - Ainda em fase de teste, disponibilizamos internet via wireless para o setor acadêmico.

Roteador - O roteador (ou router) é um equipamento utilizado em redes de maior porte, tem a capacidade de escolher a melhor rota que um determinado pacote de dados deve seguir para chegar a seu destino.

Firewall - É peça fundamental que protege a rede interna utilizando sistema que bloqueia, filtra e registra acessos. 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 o principal foco. Realiza o controle do conteúdo acessado na Internet, através de uma lista de sites e palavras proibidas, assim como relatório de acesso.

Backbone - Conjunto de Hardwares e Softwares que juntos criam a espinha dorsal responsável por controlar toda a rede da Faculdade. A composição de todos esses equipamentos encontra-se adiante.

Categoria 3 – Instalações Físicas

3.3.3 – Equipamentos

A utilização de recursos tecnológicos para auxílio a uma das atividades principais da Faculdade de Ciências Médicas e da Saúde de Juiz de Fora - SUPREMA que é o Ensino (além da Pesquisa e Extensão) é considerado um ponto forte e razão de satisfação para toda a Instituição.

Na Faculdade, cada Sala de Aula está equipada com um computador com acesso a Internet, pacote Office 2007, DVD, Caixa de Som Acústica e Data Show, os servidores são máquinas robustas e potentes para redes de grande tráfego, e de marcas consagradas e respeitadas no mercado.

Praticamente todas as nossas estações trabalham estão equipadas com processador Intel, que oferece maior durabilidade e confiabilidade quanto à performance.



Sala de Aula com computador e data show

Sala de aula com transmissão no data show



3.3.3.1 e 3.3.3.2 – Equipamentos de informática e audiovisuais

Descrição dos Recursos de Informática e Audiovisuais			
EQUIPAMENTOS	CORPO TÉCNICO- ADMINISTRATIVO E/OU CORPO DOCENTE	CORPO DISCENTE	TOTAL
Computadores	94	59	153
Impressoras	14	01	15
Projektor de Multimídia (Data Show)	36	-	36
Televisor	1	3	4
Caixa de Som amplificada com microfone	3	-	3
Caixa de Som Acústica	29	-	29
DVD – no computador	49	3	52
Tela de Projeção	36	-	36
Retroprojektor	1	-	1
			328

- Dos 153 (cento e cinquenta e três) computadores, apenas 1 não tem acesso à Internet.

EQUIPAMENTOS	CORPO TÉCNICO- ADMINISTRATIVO E/OU CORPO DOCENTE	CORPO DISCENTE	LOCAL
Data Show			Laboratórios e Salas de Aula
	Data Show Móvel	-	Informática Biblioteca Virtual
	Data Show Móvel	-	Enfermagem Habilidades e Atendimento de Urgência
	Data Show Móvel	-	Fisiologia/Biofísica/Farmacologia
	01*	-	Histologia I e Patologia I
	Data Show Móvel	-	Histologia II e Patologia II
	Data Show Móvel	-	Bioquímica / Ciências Exatas
	01*	-	Micro / Parasitologia I
	01*	-	Micro / Parasitologia II
	Data Show Móvel	-	Patologia
	Data Show Móvel	-	Fisioterapia
	Data Show Móvel	-	Anatomia Humana I
	Data Show Móvel	-	Anatomia Humana II
	01*	-	Sala de Reuniões Diretoria
	29*	-	Salas de Aula
	03*	-	Data Show móvel

EQUIPAMENTOS	CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO E/OU CORPO DOCENTE	CORPO DISCENTE	LOCAL
Computadores			Coordenação
	02*		Medicina
	01*		Enfermagem
	01*		Fisioterapia
	02*		Odontologia
	01*		Farmácia
	02*		Pós-Graduação
			Laboratórios e Salas de Aula
	01*	44*	Informática Biblioteca Virtual
		12*	Trabalho Acadêmico - Biblioteca
	04*		Apoio ao Aluno
Computador móvel			Enfermagem Habilidades e Atendimento de Urgência
	02*		Fisiologia/Biofísica/Farmacologia
	01*		Histologia I e Patologia I
Computador móvel			Histologia II e Patologia II
	01*		Bioquímica / Ciências Exatas
	01*		Micro / Parasitologia I
	01*		Micro / Parasitologia II
Computador móvel			Patologia
Computador móvel			Fisioterapia
Computador móvel			Anatomia Humana I
	01*		Anatomia Humana II
	29*		Salas de Aula
			Administração
	01*		Almoxarifado
	01*		Manutenção Predial
	02*		Central de Informações
	06*		SAR
	04*		RH
	04*		Financeiro
	01*		Contabilidade
	01*		NADD
	01*		Reconhecimento
	01*		Comunicação e Marketing
	01*		Qualidade
	01*		Conservação e Limpeza
	02*		DEPE
	01*		Jurídico
	01*		Secretária da coordenação
	03*		Diretores
	03*		CSTI
	01*		Compras
	01*		Comissão P. de avaliação
	01*		Apoio pedagógico
	01*		Programa Integrador
	03*		Biblioteca
	01*		Sala de Reuniões Diretoria
	02*		Computador Móvel
			Diretório Acadêmico
		01*	Enfermagem
		01*	Medicina
		01*	Fisioterapia

*Computador Fixo

EQUIPAMENTOS	ADMINISTRAÇÃO E CORPO DOCENTE	CORPO DISCENTE	LOCAL
Impressora			Coordenação
	01	-	Enfermagem
	01	-	Pós-Graduação
			Laboratórios
	03	-	Biblioteca
			Outros
	01	-	Manutenção Predial
	01	-	Central de Informações
	02	-	SAR
	01	-	RH
	01	-	Financeiro
	01	-	Comunicação
	01	-	DEPE
	01	-	Compras
	-	01	Diretório Acadêmico

EQUIPAMENTOS	ADMINISTRAÇÃO E CORPO DOCENTE	CORPO DISCENTE	LOCAL
Impressora			Servidores
	01	-	Autenticação Rede Acadêmica
	01	-	Autenticação Rede Administrativa
	01	-	PABX Tarifador
	01	-	Câmera
	01	-	Firewall
	01	-	NS1
	01	-	NS2
	01	-	Web
	01	-	IM
	01	-	Portal

3.3.3.3 – Acesso dos Docentes aos Equipamentos de Informática

Como evidenciado, em cada Sala de Aula existe um computador com acesso a Internet, nele está instalado o pacote Office 2007, DVD, Caixa de Som Acústica e Data Show. A Faculdade conta ainda com equipamentos descritos como móveis (vide tabela de Descrição de Recursos), que atendem eventos externos, e em aulas práticas em laboratórios que ainda não possuem tais equipamentos. Na Sala dos Professores existem 3 (três) computadores interligados via rede as impressoras setoriais.

3.3.3.4 – Acesso do Discente aos Equipamentos de Informática

Para o acesso dos alunos da Faculdade existem 2 (duas) Salas disponíveis para sua utilização, e elas são: o Laboratório de Informática e a Sala de Trabalhos Acadêmicos (Biblioteca).

No Laboratório de Informática é equipado com 44 Thin Clients (Cliente Magro – Ligado ao um servidor de Terminal Windows 2003 Server), nele é possível acessar a Internet, utilizar o pacote Office 2007, Sistema de Estatística, etc.

Na Sala de Trabalhos Acadêmicos (Biblioteca) temos 1 (um) computador instalado em mobiliário que respeita os critérios de acessibilidade e programas instalados para Pessoa com Deficiência Visual (Braille Fácil, Dosvox e Jaws) além de 11 computadores com acesso a Internet, pacote Office 2007, acesso liberado para gravar disquete, cd e em três delas, também é possível gravar DVD.

3.3.3.5 – Rede de Comunicação Científica

Abaixo o CSTI (Centro de Sistema e Tecnologia da Informação) enumera os recursos, assim como as formas de acesso disponíveis para os Sistemas de Comunicação Científica da Faculdade de Ciências Médicas e da Saúde de Juiz de Fora – SUPREMA.

Rede Corporativa

Dados como documentos, planilhas, apresentações, fotos, vídeos, e demais recursos, são salvos em nosso servidor, seguindo a Política de Segurança da Instituição que é baseada em permissões de acesso por grupo, dessa forma os usuários contam com o compartilhamento das informações de forma mais segura.

Internet e Extranet

O acesso a extranet da Faculdade é feito através do link Área Restrita localizado no site www.suprema.edu.br, suas funcionalidades são divididas dependendo do tipo de usuário, podendo ser discente, docente ou técnico administrativo.

O discente utiliza a extranet para receber notícias, baixar arquivos disponibilizados pelos professores, acessar notas e faltas, emitir segunda via de boleto, renovar empréstimo de livros, reservar livros e pesquisar o acervo da Biblioteca da Instituição.

As novas turmas recebem orientação na sala de aula de como acessar os recursos desta área, disponibilizamos também na pagina principal de nosso site, um manual que explica passo a passo como utilizar todos os recursos.

O docente utiliza a Extranet para receber notícias, disponibilizar arquivos para os alunos, digitar notas e faltas, renovar empréstimo de livros, reservar livros, pesquisar o acervo da Biblioteca, acessar o envelope de pagamento e acessar documentos disponibilizados em pastas e conteúdos.

O funcionário técnico-administrativo utiliza para receber notícias, acessar o envelope de pagamento e acessar documentos disponibilizados em pastas e conteúdos.

Para orientação de como utilizar os recursos da Extranet, aos docentes e técnico-administrativos foi disponibilizado em nossa rede corporativa (F:\ÁREA COMUM\MANUAIS) os respectivos manuais.



Site da Faculdade: www.suprema.edu.br


No período de 11 de novembro a 12 de dezembro tivemos 7.277 acessos, segue abaixo o gráfico dos acessos no site da Faculdade.

www.suprema.edu.br
Dashboard

Nov 11, 2007 - Dec 12, 2007
Comparing to: Site



Site Usage

 **7,277** Visits

 **65.92%** Bounce Rate

 **14,259** Pageviews

 **00:02:14** Avg. Time on Site

 **1.96** Pages/Visit

 **35.83%** % New Visits

Abaixo segue a tabela de acessos por países

7,277 visits came from 14 countries/territories

Site Usage

Country/Territory	Visits	Pages/Visit	Avg. Time on Site	% New Visits	Bounce Rate
Brazil	7,252	1.96	00:02:15	35.65%	65.86%
United States	7	1.00	00:00:00	85.71%	100.00%
Portugal	4	1.50	00:00:10	100.00%	75.00%
Norway	2	1.50	00:00:30	100.00%	50.00%
United Kingdom	2	2.00	00:07:28	100.00%	50.00%
Canada	2	6.00	00:02:16	100.00%	50.00%
Argentina	1	1.00	00:00:00	100.00%	100.00%
Belgium	1	1.00	00:00:00	100.00%	100.00%
Germany	1	1.00	00:00:00	100.00%	100.00%
India	1	1.00	00:00:00	100.00%	100.00%

Abaixo segue a relação de acesso à Área Restrita (Extranet).

JANEIRO	137
FEVEREIRO	2154
MARÇO	3469
ABRIL	4719
MAIO	3594
JUNHO	7833
JULHO	3617
AGOSTO	4507
SETEMBRO	4341
OUTUBRO	4759
NOVEMBRO	4355
DEZEMBRO	5873
TOTAL	49358

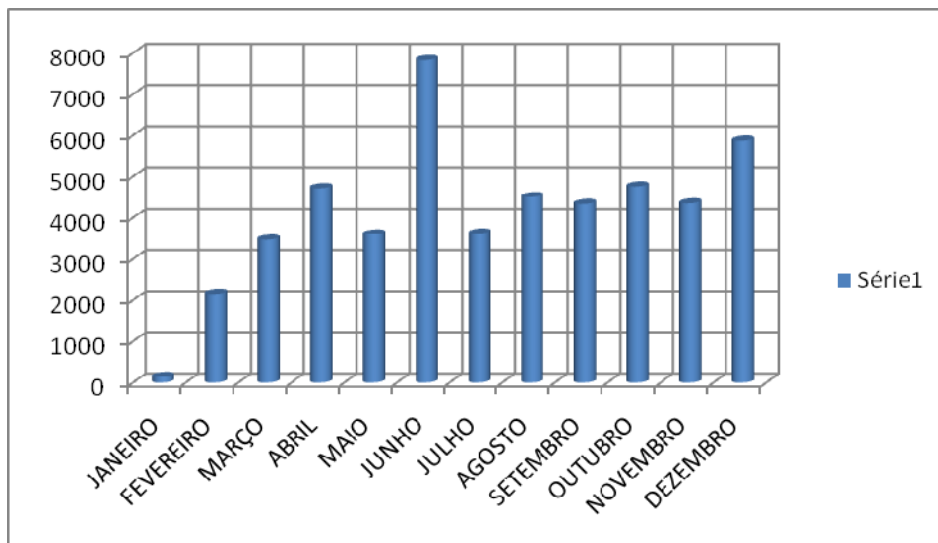


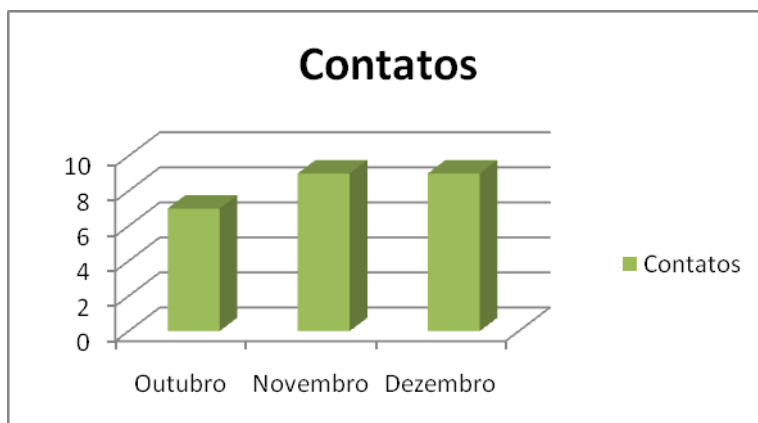
Gráfico de acesso a área restrita em 2007

Pesquisa feita do dia 26/01/07 a 13/12/07

Ouvidoria

Visando aperfeiçoar a qualidade do ensino oferecido e para melhor atender alunos, professores e funcionários, a Suprema instituiu uma ouvidoria eletrônica para que sugestões, questionamentos, críticas e elogios referentes aos cursos de graduação e pós-graduação sejam encaminhados, o acesso também é feito através da página principal.

De acordo com o relatório retirado do e-mail ouvidoria@suprema.edu.br foram feitos 25 contatos pelo link ouvidoria localizado na home Page da SUPREMA, com início no dia 3 de outubro de 2007.



NDCT

Núcleo de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

O Núcleo de Desenvolvimento Científico e Tecnológico NDCT -FCMS/JF é um órgão ligado a Direção de Ensino, Pesquisa e Extensão da Faculdade de Ciências Médicas e da Saúde, destinado à regulamentação, acompanhamento e desenvolvimento de todos os projetos elaborados pelo corpo docente, com auxílio dos alunos, envolvendo práticas investigativas, atividades de iniciação científica, pesquisa desenvolvidas por linhas (segundo a área de conhecimento) ou por grupos de pesquisa (formado por professores e alunos da instituição).

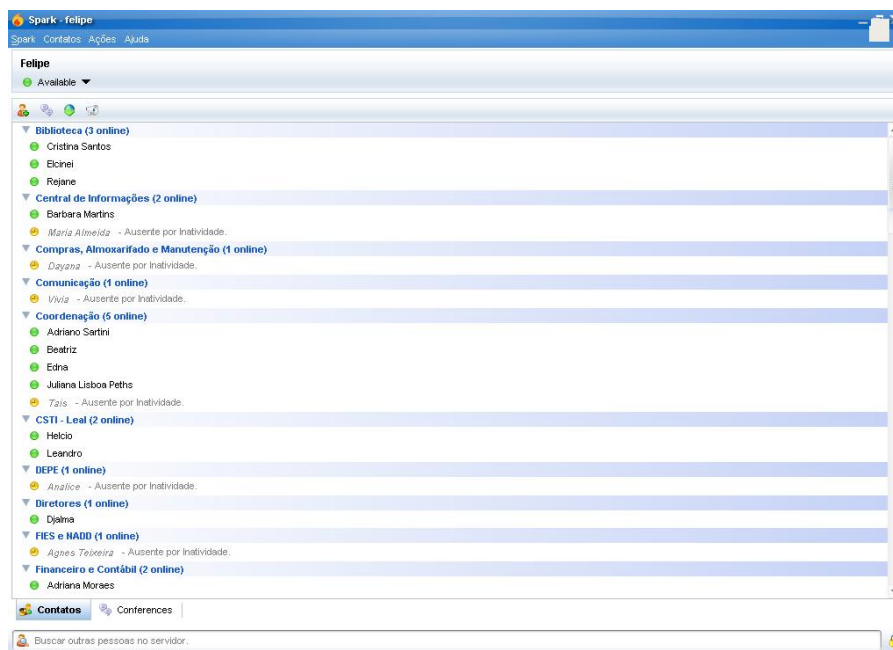
O NDCT -FCMS/JF tem como objetivo promover a articulação e o desenvolvimento das ações de iniciação científica (através dos projetos de pesquisa, práticas investigativas e extensão) com as orientações da política de desenvolvimento científico e tecnológico da FCMS/JF. A função principal dessa comissão é zelar pela qualidade e pelo rigor das atividades implantadas pela Faculdade, considerando a importância que a investigação tem na produção de conhecimento e na formação do pesquisador. A este núcleo também estão ligados o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos - CEP e o de Pesquisa em Animais.

E-mail

É a maneira de comunicação formal adotada pelos membros da administração da Faculdade de Ciências Médicas e da Saúde de Juiz de Fora – SUPREMA. Existem endereços por setor e individuais, o cadastro dos contatos é disponibilizado pela Central de Informações em uma pasta pública da rede corporativa, sendo possível que os demais usuários possam importá-los, desta maneira mantemos o cadastro de contatos sempre atualizado.

Mensagem Instantânea

Para facilitar a comunicação e/ou a localização dos funcionários técnico-administrativos utilizamos um sistema de mensagens instantâneas (SPARK). Esse programa possui vários recursos disponíveis como transferência de arquivos, log de conversas, além de enviar/receber mensagens entre todos os funcionários.



Comunicação entre funcionários: SPARK

Sistema de ERP Corpore

O sistema ERP (Enterprise Resource Planning) Corpore serve para integrar todos os departamentos e funções de uma Instituição em um simples sistema de computador que pode servir a todas as necessidades particulares de cada uma das diferentes seções dentro da Faculdade.

Um único programa de software que supre as necessidades do Departamento Financeiro, assim como dos trabalhadores do Recursos Humanos e também do setor de compras, é isso que o Corpore faz. Cada um desses departamentos possui seu próprio sistema de computador, cada um aperfeiçoado para cada necessidade, para cada forma de trabalho de cada departamento. O Corpore combina todos eles juntos em um só programa de software integrado que trabalha com um banco de dados comum. Dessa forma, os vários departamentos podem dividir mais facilmente todas as informações bem como se comunicar.

3.4.1 – Laboratórios de Informática

Introdução

Para o acesso dos discentes da Faculdade de Ciências Médicas e da Saúde de Juiz de Fora – SUPREMA aos recursos de informática, existem 2 (duas) Salas disponíveis para sua utilização. São elas: o Laboratório de Informática (Biblioteca Virtual) e a Sala de Trabalhos Acadêmicos (Biblioteca).

3.4.1.1 – Espaço Físico

O Laboratório de Informática (Biblioteca Virtual) possui a dimensão de 96,00 m², já a Sala de Trabalhos Acadêmicos também é identificada pelos alunos como Sala de Informática da Biblioteca, possui 34,64 m².



Laboratório de Informática (Biblioteca Virtual)

Sala de Trabalhos Acadêmicos



3.4.1.2 – Acesso para portadores de necessidade especiais

Na Sala de Trabalhos Acadêmicos (Biblioteca) temos 1 (um) computador instalado em mobiliário que respeita os critérios de acessibilidade e programas instalados para Pessoa com Deficiência Visual (Braille Fácil, Dosvox e Jaws), já no Laboratório de Informática da Faculdade temos mobiliário que respeita os critérios de acessibilidade e nele não foram instalados programas de acesso à pessoa com necessidades especiais em função da Instituição julgar que na Sala de Informática da Biblioteca possuir um espaço para estudo mais condizente para tal finalidade.



3.4.1.3 – Softwares Instalados

Os softwares instalados nos laboratórios da Faculdade de Ciências Médicas e da Saúde de Juiz de Fora - SUPREMA estão descritos abaixo:

DESCRIÇÃO	FABRICANTE	TIPO DE LICENCIAMENTO	NOTA FISCAL
Windows 2003	Microsoft	Contrato Campus Agreement	Na pasta Contratos/Contrato Campus Agreement. N° Nota Fiscal - 63545
Windows XP	Microsoft	Contrato Campus Agreement	Na pasta Contratos/Contrato Campus Agreement. N° Nota Fiscal – 63545
Word2007	Microsoft	Contrato Campus Agreement	Na pasta Contratos/Contrato Campus Agreement. N° Nota Fiscal – 63545
Excel 2007	Microsoft	Contrato Campus Agreement	Na pasta Contratos/Contrato Campus Agreement. N° Nota Fiscal – 63545
PowerPoint 2007	Microsoft	Contrato Campus Agreement	Na pasta Contratos/Contrato Campus Agreement. N° Nota Fiscal – 63545
Access 2007	Microsoft	Contrato Campus Agreement	Na pasta Contratos/Contrato Campus Agreement. N° Nota Fiscal – 63545
Acrobat Reader 7.0	Adobe	Freeware	-software gratuito não tem nf
EpiInfo	EpiInfo	Freeware	-software gratuito não tem nf

A faculdade mantém um contrato junto a Microsoft denominado Campus Agreement onde disponibiliza um licenciamento único e centralizado facilitando a administração das licenças por se tratar de apenas um documento.

O contrato não é calculado por número de máquinas, existe um coeficiente de cálculo chamado FTE (Full-Time Equivalent), esse coeficiente é atingido pelo número de professores e funcionários da Instituição.

Desta forma garantimos aos discentes, docentes e funcionários o benefício de trabalhar com o que há de mais avançado no que diz respeito aos softwares Microsoft, visto que é permitido o uso de todos os softwares contidos no contrato em sua última versão, ou caso a instituição prefira em suas versões anteriores.

Outra grande vantagem deve-se a permissão que funcionários e professores da Instituição instale em suas residências o Office Professional (Word, Excel, PowerPoint, Access, Outlook).

3.4.1.4 – Equipamentos Instalados

O Laboratório de Informática é equipado com 44 (quarenta e quatro) Thin Clients (Cliente Magro – Ligado ao um servidor de Terminal Windows 2003 Server), e 1 (um) Desktop para uso exclusivo do professor, que projeta a imagens através de um Data Show, assim é possível acessar a Internet, utilizar o pacote Office 2007, Sistema de Estatística, entre outros.

Na Sala de Trabalhos Acadêmicos (Biblioteca) temos 1 (um) computador instalado em mobiliário que respeita os critérios de acessibilidade e programas instalados para Pessoa com Deficiência Visual (Braille Fácil, Dosvox e Jaws) além de 11 computadores com acesso a Internet, pacote Office 2007, acesso liberado para gravar disquete, CD e em três delas, também é possível gravar DVD.

Computador	Localização	Quantidade	Configuração
Servidor ALPHASUPREMA	CSTI	1	Intel Xeon™ 3.0Ghz, 4GB de RAM, 2HD de 300GB.Gravador de CD.
Thin Client	Lab Informática	44	National Geode 266Mhz, 32MB de RAM, Windows CE 5.0
Desktop	Sala de Trabalhos Acadêmicos	12	Pentium IV 2.0 Ghz, 512 MB de RAM, HD 40,Floppy 1,44 , Drive de CD ou Gravador de CD e leitor de DVD, Mouse óptico, Teclado e Monitor 15"
Desktop	Lab Informática	1	Pentium IV 2.0 Ghz, 512 MB de RAM, HD 40,Floppy 1,44 , Drive de CD ou Gravador de CD e leitor de DVD, Mouse óptico, Teclado e Monitor 15"
	TOTAL	58	

3.1.4.5 – Iluminação, acústica e ventilação adequadas

O laboratório de informática possui janelas nas laterais esquerda e direita, assim como 9 (nove) luminárias proporcionando uma ótima iluminação, a acústica do laboratório permite uma boa propagação do som durante as aulas, possui também 8 (oito) ventiladores de teto.

A Sala de Trabalhos Acadêmicos possui uma passagem de uma janela e uma porta de vidro para facilitar a iluminação, 4 luminárias, 4 ventiladores de teto.

3.1.4.6 – Mobiliário e aparelhagem

O Laboratório de Informática possui 13 (treze) mesas específicas para computadores sendo que 8 (oito) suportam 3 (três) computadores e 5 (cinco) suportam 4 (quatro), 44 cadeiras acolchoadas, DataShow fixo no teto, Caixa de Som.

A Sala de Trabalhos Acadêmicos está equipada com 12 (doze) mesas na cor cinza com lugar próprio para 1 (uma) CPU, cada mesa tem 2 cadeiras acolchoadas.

3.1.4.7 – Limpeza e conservação

Em ambos os laboratórios existe uma rotina diária de limpeza, que é efetuada ao final do dia, ela consiste em limpeza superficial dos equipamentos, varrer e coleta do lixo.

A conservação dos computadores é realizada segundo Plano de Manutenção Preventiva e Corretiva. Temos também um funcionário responsável pelo laboratório, que realiza uma verificação contínua dos equipamentos de maior desgaste (mouse, teclado).

3.1.4.8 - Atualização e conservação dos equipamentos de Informática.

A atualização e conservação dos equipamentos contidos nos laboratórios da Faculdade de Ciências Médicas e da Saúde de Juiz de Fora - SUPREMA seguem o plano de manutenção preventiva e corretiva.

Este plano é mantido pelo CSTI *Centro de Sistema e Tecnologia da Informação* que é o órgão responsável pelo Setor de Informática e das formas de acesso às Redes de Comunicação e Informação de toda a Instituição, e compreende a prevenção, a manutenção e previsão de todas as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) em uso dentro da Faculdade.

3.1.4.9 – Adequação dos equipamentos às finalidades do laboratório.

As principais finalidades dos laboratórios são pesquisa acadêmica, realização de trabalhos acadêmicos, e aulas onde o aluno deve utilizar o computador. Para adequação a estas finalidades existe um DataShow que fica fixo no teto, sistemas que possibilitam a confecção de trabalhos (Word, Excel, Powerpoint, etc) e acesso à Internet já com ícones na área de trabalho para Scielo, Pubmed, etc.

3.1.4.10 – Sistema de segurança.

Para 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 o principal foco.
- ✓ **Proxy** - Realiza o controle do conteúdo do acesso à Internet, através de uma lista de sites e palavras proibidas.
- ✓ **Sarg** - Relatório de acesso por IP de sites acessados.
- ✓ **GPO** - Conjunto de diretivas de segurança realizada no servidor de autenticação para impedir que os usuários instalem programas indevidos, assim como vírus.

Para segurança física dos laboratórios, temos:

- ✓ Sistema de filmagem.
- ✓ Pessoa responsável pelo setor.

3.1.4.11 – Disponibilidade Extra Classe.

Como em cada sala de aula existe um computador, um datashow e caixas de som, o laboratório fica livre na maior parte do tempo para utilização dos alunos em atividades extra classe.

Para facilitar a comunicação dos alunos com amigos e familiares, liberamos o acesso ao Orkut e MSN, todos os dias de 12:30 às 14 horas.

3.1.4.12 - 3.1.4.13 – 3.1.4.14 – A Manutenção Especializada, Conservação e Serviços.

Os itens acima serão abordados no Plano de Manutenção Preventiva e Corretiva que segue abaixo.

Plano de Manutenção Preventiva e Corretiva

O que é Manutenção Preventiva e corretiva.

Pode-se estabelecer que a vida de um computador tem duas fases: a sua aquisição (hardware, software) e o seu uso.

Uma série de problemas relativos à sua durabilidade podem ser resolvidos ou minimizados durante a primeira fase. Um bom projeto, uma orientação adequada, o correto atendimento às normas e ao programa de uso, a qualidade dos materiais empregados e o apuro técnico adotado na sua utilização são procedimentos importantes que vão determinar essa durabilidade.

Preventiva:

A manutenção preventiva visa garantir um bom funcionamento dos computadores, evitando surgir problemas posteriores.

Uma manutenção preventiva diminui, em muito, o risco de um computador parar repentinamente. A preventiva consiste em fazer limpeza do Hardware, substituir peças de desgaste (cooler, ventoinha da fonte, teclado, mouse), passar antivírus, apagar arquivos temporários, verificar espaço em disco.

Esse procedimento é imprescindível, principalmente no caso da faculdade, local onde atividades ininterruptas se desenvolvem.

Corretiva:

A manutenção corretiva consiste na correção de eventuais falhas dos equipamentos diagnosticada pela nossa equipe de técnicos. Estes atendimentos são registrados através de RAT (Relatório de Atendimento Técnico), com isso é possível verificar problemas com alto índice de reincidência e adotar medida de prevenção.

Problema enfrentado ou oportunidade percebida.

As ocorrências de manutenções eram resolvidas à medida que os problemas apareciam, muitas vezes prejudicando as rotinas de serviços e aulas.

Foi identificada a necessidade de elaboração de um programa de manutenção preventiva de equipamentos essenciais ao nosso processo de trabalho.

Solução adotada:

Os procedimentos prestados por uma instituição estão diretamente relacionados à qualidade dos serviços e ao adequado funcionamento de equipamentos e materiais envolvidos na execução dos mesmos. Numa instituição de ensino, a administração dos serviços inclui o acompanhamento das atividades de apoio, e para que o desenvolvimento desse processo seja eficaz, se faz necessária a concepção de planos de gerenciamento desses equipamentos, a fim de monitorar, preservar o patrimônio.

Ao se implantar um programa de gerenciamento e manutenção de equipamentos, é necessário principalmente considerar a importância do serviço a ser executado, gerenciá-lo adequadamente e ainda, envolver a equipe responsável. Não basta a uma equipe de manutenção simplesmente consertar um equipamento, um plano de gerenciamento tem o objetivo de favorecer a rápida detecção de falhas em equipamentos, do conhecimento da urgência da realização de uma manutenção e/ou conserto, estabelecendo uma rotina adequada e de acordo com o nível de confiabilidade exigido para a execução de um procedimento, já que uma manutenção inadequada pode causar vários danos.

Metodologia:

Para a elaboração de um plano de manutenção é imprescindível: conhecer a história do equipamento, o grupo a que pertence, sua vida útil, seu nível de obsolescência, suas características de construção e funcionalidade, de forma que o mesmo seja estabelecido com segurança e, garantindo conseqüentemente, a execução, com qualidade, das atividades que são dependentes do equipamento

Como foi organizada a Manutenção Preventiva

Cronograma:

A tabela com o cronograma anual das atividades foi criada para um melhor controle e distribuição das atividades durante o ano.

Como não é possível interromper o funcionamento dos computadores durante o período de aulas, aproveitamos o período de férias da faculdade para fazer a manutenção preventiva. Essa manutenção é feita em todos os computadores dos Setores Administrativos, Laboratórios, Salas de aulas e Data Show. Os computadores são levados ao CSTI onde são feitos todos os procedimentos dessa manutenção. No caso do Data Show, existe uma manutenção mais simples que é feita no próprio local e uma outra bem mais completa realizada no laboratório.

É realizado ao longo do ano um trabalho de acompanhamento, para verificar se existe a necessidade de uma intervenção preventiva fora do cronograma proposto.

Modelo de Cronograma Anual												
SERVIÇO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
semana	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
Manutenção Preventiva	xx			x			xx			x		x
Atualização dos softwares	xx		x	x	x		x	x	x	x		
Manutenção Datashow			x				x					xx
Organizar cabos		xx			x		x				xx	

Local:

Foi Determinado um local compatível com as dimensões da Unidade, onde foi possível centralizar os trabalhos de manutenção, reunir os funcionários do setor e onde possam ser guardadas ferramentas e equipamentos de pequeno porte.

Equipe:

Foi designado um funcionário capacitado para que coordene a equipe e distribua as tarefas, trabalhe com programações, relaciona-se com uma equipe técnica, que tenha conhecimentos suficientes para atender as necessidades da faculdade.

Equipamento

Ferramentas usuais e equipamentos já incorporados nos serviços que são feitos, além de um pequeno estoque de produtos e peças para reposição imediata.

Serviços:

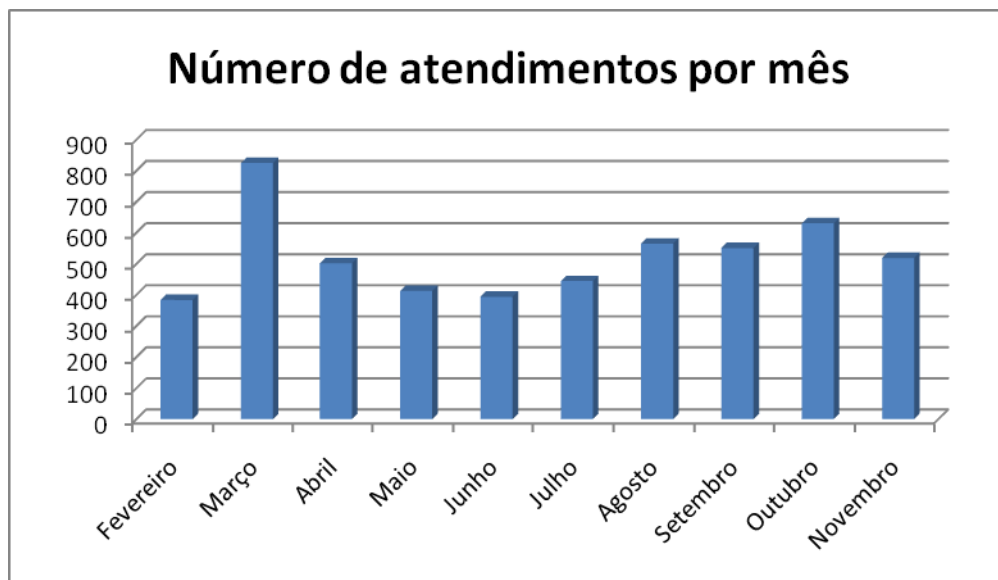
Os usuários solicitam atendimento via email, telefone, sistema de mensagem instantânea e o técnico que receber o pedido decide qual método de suporte utilizar. Sempre que possível o atendimento é feito remotamente. Caso não seja possível fazer o atendimento remoto o técnico se dirige ao local onde se encontra o computador e em caso de não conseguir resolver o problema no local, o técnico leva para o CSTI onde tem um número maior de ferramentas a disposição.

Assim como em certos sistemas e equipamentos onde 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 fadiga ou imperfeições devem ser substituídos antes do problema se agravar, evitando-se assim custos maiores.

Todo e qualquer atendimento prestado deve ser lançado no RAT (Relatório de Atendimento Técnico) visando registrar todos os chamados, bem como seus tempos de atendimento, problemas reportados, soluções, datas e horas.

Fevereiro	384
Março	825
Abril	502
Maiο	413
Junho	394
Julho	445
Agosto	565
Setembro	551
Outubro	631
Novembro	519



Efetividade de resultados

Os resultados serão medidos através da enquête de satisfação de usuários para melhoria do atendimento; Requisições de serviços solicitados e a porcentagem de seu atendimento, bem como sua evolução medida a cada ano para avaliar a efetividade do resultado.

Lições aprendidas

- Melhora de relacionamento de vários setores da instituição envolvidos no projeto
- Rotinas desenvolvidas com maior agilidade.
- Melhora do conhecimento do desempenho dos equipamentos.
- Parceria, empenho e comprometimento dos responsáveis são imprescindíveis para o sucesso do programa.
- Desenvolvimento da capacidade em lidar com situações conflitantes.

3.1.4.15 Horário de Funcionamento dos Laboratórios.

- ✓ Segunda à Sexta de 07:15 às 17:30.
- ✓ Sábado de 08:00 às 12:00.

3.1.4.16 Gestão do Uso.

Aulas dadas no laboratório		
Aulas	Nº de aulas no Mês	Total de alunos que compareceram
Djalma	4 aulas	115 alunos
Djalma	3 aulas	113 alunos
Simone	4 aulas	56 alunos
Simone	4 aulas	38 alunos
P.I	1 aula	44 alunos
P.I	2 aulas	88 alunos
Aulas do laboratório		
Mês	Total de alunos	
Março	215	
Abril	239	

