

FAQ - Suporte à Rede de Computadores

Índice

[1 - O que é o serviço de suporte à rede de computadores?](#)

[2 - Quais são os tipos de atendimentos prestados no serviço de suporte à rede de computadores?](#)

[3 - O que é um chamado de rede?](#)

[4 - Quais são os tipos de chamados tratados pelo serviço de suporte à rede de computadores?](#)

[5 - Quais procedimentos e testes devem ser feitos antes de abrir um chamado?](#)

[6 - Como abrir um chamado de rede?](#)

[7 - Quais informações devo incluir em um chamado de rede?](#)

[8 - Qual o tempo médio para o início do atendimento?](#)

[9 - Como faço para entrar em contato com o SETRE?](#)

[10 - O que é SETRE?](#)

[11 - Quem faz parte da SETRE?](#)

[12 - Por que eu preciso de um login de rede?](#)

[13 - Quem pode solicitar login de rede?](#)

[14 - Quem pode acessar a rede de dados do Maracanã?](#)

[15 - Posso usar meu notebook pessoal na rede?](#)

[16 - Estamos fazendo novos pontos de rede?](#)

[17 - Qual procedimento para solicitar o cabeamento de rede em um novo laboratório ou sala?](#)

[18 - Qual o procedimento para aumentar a quantidade de pontos de rede da minha sala ou laboratório?](#)

[19 - Posso colocar, por conta própria, um equipamento na rede do CEFET/RJ \(roteador sem fio ou switch\)?](#)

[20 - O que é o novo backbone de rede do campus Maracanã do CEFET/RJ?](#)

[21 - Qual o procedimento para fazer parte do backbone do campus Maracanã do CEFET/RJ?](#)

1 - O que é o serviço de suporte à rede de computadores?

Consiste em manter e expandir a infraestrutura física e lógica da rede de computadores do CEFET/RJ.

2 - Quais são os tipos de atendimentos prestados no serviço de suporte à rede de computadores?

- Criação e manutenção de login de rede e senha do domínio CEFET-RJ;
- Conexão de dispositivos e máquinas de usuários por meio da rede cabeada;
- Resolução de problemas relacionados a pontos de rede;
- Configuração de máquinas de usuário na rede do CEFET/RJ;
- Instalação e manutenção de equipamentos de rede (switches, roteadores, etc.);
- Novos projetos de cabeamento lógico e rede estruturada;
- Manter o acesso à Internet no CEFET/RJ (Rede COMEP);
- Resolução de problemas relacionados à rede wireless;
- Criação de pastas compartilhadas.

3 - O que é um chamado de rede?

É qualquer solicitação referente à rede de computadores do CEFET/RJ, feita por meio do sistema de chamados. A cada solicitação é atribuído um número, que pode ser usado para acompanhar o progresso do atendimento do chamado.

4 - Quais são os tipos de chamados tratados pelo serviço de suporte à rede de computadores?

- Novo login de rede;
- Problemas com acesso à rede / Internet;
- Problemas com senhas (de acesso à rede);
- Reativação de login de rede;
- Wi-Fi;
- Novo ponto de rede;
- Mudar ponto de rede;
- Problema com login / autenticação;
- Cabear novo ambiente.

A descrição de cada um desses tipos encontra-se no [Manual do Usuário do Sistema de Chamados](#).

5 - Quais procedimentos e testes devem ser feitos antes de abrir um chamado?

1. Se o computador está ligado na energia;
2. Se o estabilizador / *nobreak* está ligado;
3. Se existe um cabo de rede (em geral azul ou vermelho) ligado atrás da máquina e se existe um LED verde ou laranja piscando na entrada deste cabo;
4. Verificar, caso seja possível, se o equipamento de rede do setor (switch) está ligado;
5. Fazer o teste de navegação em alguns sites, mesmo aparecendo o símbolo de exclamação amarelo no ícone de rede do sistema operacional Windows (localizado no canto inferior direito da tela);
6. Em caso de erro de logon, verificar se o nome de usuário está correto (os 7 dígitos da matrícula siape precedidos por 's'. Ex. s0000000). Assegurar-se, também, de que a tecla *caps lock* esteja desligada ao digitar sua senha.

6 - Como abrir um chamado de rede?

1. Digite em seu navegador a seguinte url: <http://chamados.cefet-rj.br/> ;
2. Clique no botão **Abrir Novo Chamado**;
3. No **Motivo do chamado**, selecione a opção **DTINF - Tecnologia da Informação**;
4. Na caixa de seleção que será exibida, selecione a opção que melhor se adequa à sua solicitação. A descrição de cada um desses tipos encontra-se no [Manual do Usuário do Sistema de Chamados](#).

Observação: detalhe ao máximo o seu problema para facilitar o atendimento a fim de otimizar a solução.

7 - Quais informações devo incluir em um chamado de rede?

Preencha por completo o formulário de abertura de chamado. Faça uma explicação detalhada do problema, se possível, anexe a captura da tela de erro, para que possamos resolver mais rápido os chamados. Informe sempre seu login de rede, e-mail e IP (caso saiba identificar). Não esqueça de informar a localização exata (com o número da sala e o bloco) e o ramal correto.

8 - Qual o tempo médio para o início do atendimento?

O atendimento de um chamado inicia em no máximo 24 horas, sendo que o tempo para conclusão de atendimento depende do tipo de chamado. Mais detalhes sobre o SLA dos chamados estão disponíveis no [Manual do Usuário do Sistema de Chamados](#).

9 - Como faço para entrar em contato com o SETRE?

O contato com o SETRE deve ser sempre feito por meio do [sistema de chamados](#). Excepcionalmente, serão aceitas solicitações pelo ramal 3073, mas apenas nos casos em que todas as máquinas da lotação estejam sem rede.

10 - O que é SETRE?

A Seção de Suporte de Telecomunicações e Redes (SETRE) é responsável pelo serviço de suporte à rede de computadores e tem por objetivo interligar os usuários do campus Maracanã do CEFET/RJ à rede local, seus servidores e serviços e à Internet, bem como manter a infraestrutura em funcionamento.

11 - Quem faz parte da SETRE?

Nome	E-mail
Igor Vital Rodrigues	igor.rodrigues@cefet-rj.br
José Carlos de Albuquerque	jose.albuquerque@cefet-rj.br
Luiz Fernando Valentim Goldstein	luiz.goldstein@cefet-rj.br
Marcus Vinicius Moura	marcus.moura@cefet-rj.br
Raphael Carvalho	raphael.carvalho@cefet-rj.br

12 - Por que eu preciso de um login de rede?

Para acessar os computadores, a rede sem fio, o SIE e o Sophia no campus Maracanã.

13 - Quem pode solicitar login de rede?

Servidores docentes e técnico-administrativos do CEFET/RJ, com a devida anuência da chefia imediata, funcionários administrativos terceirizados, estagiários e bolsistas também podem acessar, bem como, alunos de pós-graduação com autorização do professor orientador.

14 - Quem pode acessar a rede de dados do Maracanã?

Servidores docentes e técnico-administrativos do CEFET/RJ, com a devida anuência da chefia imediata, funcionários administrativos terceirizados, estagiários e bolsistas também

podem acessar, bem como, alunos de pós-graduação com autorização do professor orientador.

15 - Posso usar meu notebook pessoal na rede?

Não há uma proibição para este uso, porém é fortemente recomendado que o equipamento esteja minimamente protegido, com antivírus e antispam atualizados.

16 - Estamos fazendo novos pontos de rede?

Foi definido pela chefia do DTINF, com a anuência da DIREG, que o setor de redes não faz mais pontos de rede novos para laboratórios, apenas reparos simples.

17 - Qual procedimento para solicitar o cabeamento de rede em um novo laboratório ou sala?

1. O solicitante faz o layout da sala ou laboratório onde serão instalados os novos pontos;
2. Depois, a empresa que fará um projeto e uma cotação do serviço será acionada chamada;
3. Caso o centro de custos do solicitante aprove os valores, será feita a adesão à ata para confecção do projeto e o respectivo empenho;
4. A partir de então será iniciada a instalação dos pontos para o laboratório ou sala.

Obs.: O valor médio de um ponto de rede com material custa em torno de 600 reais (valores em 2016). Esse valor serve apenas como um referencial dos custos. Verifique com o representante do seu centro de custos se existem recursos disponíveis para o projeto antes de acionar a empresa.

18 - Qual o procedimento para aumentar a quantidade de pontos de rede da minha sala ou laboratório?

O procedimento é o mesmo do item 17.

19 - Posso colocar, por conta própria, um equipamento na rede do CEFET/RJ (roteador sem fio ou switch)?

Não. O procedimento correto é abrir um chamado e solicitar uma avaliação, caso seja constatada a necessidade, a instalação e configuração do equipamento será realizada pela SETRE.

20 - O que é o novo *backbone* de rede do campus Maracanã do CEFET/RJ?

Desde o final do ano de 2015, com a homologação da Ata de Registro de Preços para o cabeamento estruturado de rede e de telefonia, foi iniciado o processo de criação de um *backbone* de rede no campus Maracanã do CEFET/RJ. *Backbone* é um conjunto de Pontos

de Presença (POPs) posicionados em lugares estratégicos e geograficamente equidistantes nos prédios e blocos do CEFET/RJ. Nesses POPs existem *racks* com a infraestrutura de rede e telefonia que chega no datacenter. Os novos projetos de rede se conectarão diretamente a esses POPs.

21 - Qual o procedimento para fazer parte do *backbone* do campus Maracanã do CEFET/RJ?

Basta abrir um chamado solicitando a visita para uma avaliação. Após essa avaliação, o solicitante receberá as informações necessárias e uma estimativa dos custos para a execução do projeto. O projeto é executado com os recursos do centro de custo do solicitante.

22 - Qual é o procedimento para configuração da rede sem fio no meu dispositivo móvel?

Em problemas de falha na autenticação à rede WiFi por dispositivos móveis, caso o usuário não consiga resolver por conta própria, seguindo as orientações fornecidas pela equipe em resposta ao chamado, ele deverá trazer o dispositivo até o DTINF/SETRE, onde será atendido de acordo com a disponibilidade da equipe no momento. Observe que na política de utilização da rede sem fio de 2014, consta que "a configuração do dispositivo Wireless para acesso à rede do Cefet/RJ é de inteira responsabilidade do usuário", cabendo ao DTINF/SETRE somente o auxílio nesses casos.

23 - O que é necessário para solicitar a criação de uma SSID (rede sem fio)?

A solicitação deverá ser feita por meio do sistema de chamados, selecionando o tipo Wifi, sendo que na descrição deve ser incluído o motivo da solicitação e o intervalo de tempo em que a rede deverá estar ativada. O pedido será então analisado em até 48 horas úteis. O DTINF se reserva o direito de, com base na política de segurança e/ou disponibilidade técnica, aprovar ou não tal solicitação.