

LUCAS OLIVEIRA

Analista de Suporte Técnico

Descritos nas próximas páginas, estarão trabalhos, tarefas, avaliações, documentos e estatísticas, delimitados ao período completo de 01 ano de atuação. Tal período foi definido visando a precisão nos dados levantados.

A plataforma utilizada para solução de tickets, obter métricas, estatísticas, efetuar manuais, formulários, gerenciar usuários e demais tarefas é o GLPI(<https://glpi-project.org/pt-br/>), que foi personalizado de acordo com as necessidades locais, cujos prints estarão abaixo.

Na infraestrutura local, nossas ligações ocorriam por meio de VOIP. Decorrentes de instabilidades em um dos links de internet, algumas vezes tínhamos que mudar o VOIP entre os links. Baseado nas informações passadas por meu superior, montei um manual: "Como mudar o VOIP entre links". Tal procedimento necessitava de conexões remotas via SSH, conhecimentos em comandos Linux e manipulações de políticas no nosso firewall.

Categoria: SUPORTE AO USUÁRIO > PROCEDIMENTOS SIMPLES

Assunto

Como mudar o VOIP entre os links

Conteúdo

Caso um de nossos links de internet caiam, consequentemente o VOIP vai cair, e as ligações também. tanto para receber quanto para efetuar.

Para mudar o VOIP:

- Primeiramente acesse o [REDACTED]
- Coloque seu login e senha.
- Vá em Políticas - VOIP.
- Clique no símbolo de lápis para editar(abrirá a tela "Editar política").

The screenshot shows the 'Políticas' (Policies) section in the GLPI interface. It lists four policy rules:

- Autenticado: Permitted (green)
- Interceptar SSL: Permitted (green)
- Libera Facebook: Permitted (green)
- #Financeiro: Permitted (green)
- #Bloqueios: Not configured (grey)

The fourth rule, 'Encaminhamento - NAT - VOIP', is highlighted with a red box around its 'Permitir' button. The rule details are:

- Nome: Encaminhamento - NAT - VOIP
- Destino: [REDACTED]
- Protocolo: TCP
- Porta: 5060
- Configuração: Multilink
- Operador: OR
- Ativo: Sim

- O correto é que a opção "Multilink" esteja marcada, e abaixo, a opção que tiver o nome "Link [REDACTED]" tem que estar com o botão deslizante na direita na posição "On", se estiver assim, esse botão ficará na cor azul.

The screenshot shows the 'Editar política' (Edit Policy) dialog box. The 'Roteamento' tab is selected. The 'Controles' section contains:

- Roteamento: Nenhum
- Multilink: Checked (green)

The 'Avançado' section contains:

- Controles: eth1 - Link [REDACTED] (Slider On)
- Controles: eth2 - Link [REDACTED] (Slider On)

The 'Geral' section contains:

- Nat: Checked (green)
- Proxy: Not checked (grey)

- Abaixo, o correto é que a opção "Nat" esteja marcada, e abaixo, esteja o endereço de IP: 192.16 [REDACTED]

Roteamento

Nenhum

Controles

✓ Multilink

eth1 - Link [REDACTED]

Avançado

eth2 - Link [REDACTED]

Geral

✓ Nat

189 [REDACTED]

Proxy

- O correto é que a opção "Multilink" esteja marcada, e abaixo, a opção que tiver o nome "Link [REDACTED]" tem que estar com o botão deslizante na direita na posição "On", se estiver assim, esse botão ficará na cor azul.

- Abaixo, o correto é que a opção "Nat" esteja marcada, e abaixo, esteja o endereço de IP: 189 [REDACTED].

Mudando o link

Para mudar para o outro link, temos que entrar numa conexão via SSH com o IP do [REDACTED] (192.16 [REDACTED]), colocar o usuário root [REDACTED] e a sua senha respectiva(Está no site/ferramenta que gerencia as senhas usadas no TI). (Deixar essa conexão aberta).

Obs.: Quando estamos utilizando terminais(prompt de comando, vulgo telas pretas), quando tecemos "Seta para cima do teclado" ↑, normalmente aparece o último comando dado por aquele usuário no terminal.

Para executar um mesmo comando repetidas vezes, com rapidez, é necessário que apertemos a "Seta para cima do teclado" e depois apertemos a Tecla "Enter".

Quando executarmos o comando de derrubar conexões, será necessário executar o comando que derruba várias vezes rapidamente, ou seja, após digitar o comando e dar "Enter" pela primeira vez, será necessário que várias vezes aperte a "Seta para cima do teclado" e "Enter".

Os comandos abaixo serão utilizados:

conntrack -L | grep 192.16 [REDACTED] para monitorar o 2 [REDACTED];

conntrack -F | grep 192.16 [REDACTED] para derrubar o 2 [REDACTED] (2 [REDACTED] é o endereço IP [REDACTED] do PABX)

conntrack -F | grep 192.16 [REDACTED] para derrubar o 2 [REDACTED] (2 [REDACTED] é o endereço IP [REDACTED] do PABX)

- Primeiro é necessário monitorar, depois ir no portal [REDACTED], ir no menu de roteamento, no botão deslizante, tirar do link de uma internet e colocar no link da internet que ficará com o VOIP.

- Após isso, ir na opção Nat, no listbox e selecionar o endereço IP da internet que ficará com o VOIP.

- Ir no lado superior direito do [REDACTED], clicar no botão com desenho de disquete.

Políticas de Segurança

Segurança

Editar política

Servidores

Ação

Permitir

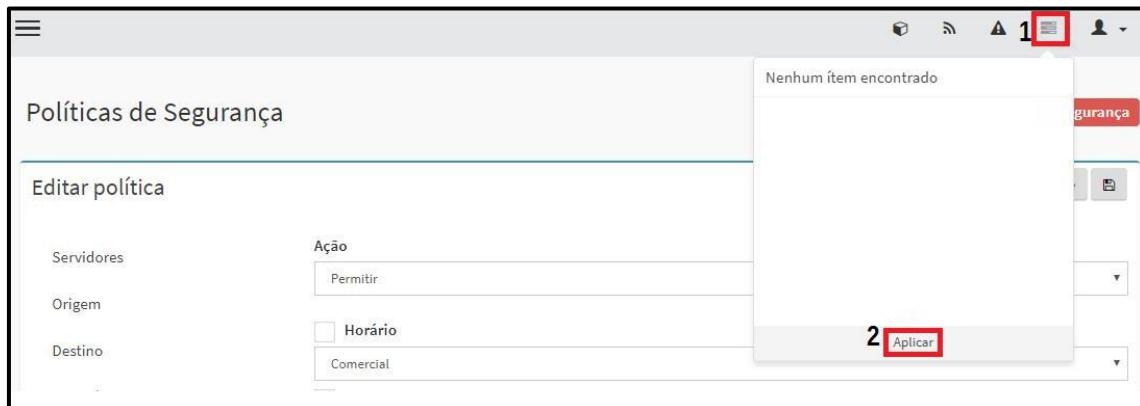
Origem

Horário

Destino

Comercial

- Ir no canto superior direito do [REDACTED], clicar no ícone e depois em "Aplicar".



- Ir na conexão do SSH, monitorar, depois derrubar o endereço IP primário e secundário do PABX (seguir a observação acima em amarelo, para executar o comando de derrubar várias vezes, tanto no IP primário como no secundário).

- Monitorar(o 2[REDACTED] e o 2[REDACTED] para ver se as ligações feitas e recebidas estão passando pelo Gateway 189[REDACTED] ou pelo 192.16[REDACTED] (no exemplo ilustrativo abaixo, o gateway que tiramos o print era o da [REDACTED]). Nessa etapa de monitoramento, o gateway que tem que aparecer, é o da internet que ficará com o VOIP.

```
-bash-4.2$ contrack -L | grep 192.168
udp 17 10 src=192.168 dst=189 sport=12154 dport=17412 src=189.51 dst=192.168 sport=17412 dport=12154 [ASSURED] mark=10061 use=1
udp 17 29 src=192.168 dst=189 sport=12003 dport=17581 [UNREPLIED] src=189.51 dst=192.168 sport=17581 dport=12003 mark=10061 use=1
udp 17 10 src=192.168 dst=189 sport=12155 dport=17413 src=189.51 dst=192.168 sport=17413 dport=12155 [ASSURED] mark=10061 use=1
udp 17 179 src=192.168 dst=189 sport=12006 dport=17606 src=189.51 dst=192.168 sport=17606 dport=12006 [ASSURED] mark=10061 use=1
udp 17 179 src=192.168 dst=189 sport=12002 dport=17580 src=189.51 dst=192.168 sport=17580 dport=12002 [ASSURED] mark=10061 use=1
udp 17 144 src=192.168 dst=189 sport=12254 dport=17588 src=189.51 dst=192.168 sport=17588 dport=12254 [ASSURED] mark=10061 use=1
```

- Após 5 a 10 minutos, a situação estará normalizada. Faça testes fazendo e recebendo ligações.

Autor: Lucas Oliveira
Criado em 06-02-2019 14:59
Última atualização em 07-02-2019 08:01

16 vistas
Este item não é parte da FAQ

De acordo com a necessidade, em nossa base de conhecimento elaborei alguns manuais, foram 37 ao todo. Dentre os quais tínhamos a seção de FAQ (voltado a usuários (indicação no canto inferior da imagem)).

Base de Conhecimento

- Alvos 1
- Editar
- Documentos
- Imprimir em PDF
- Todos

Categoria: SUPORTE AO USUÁRIO

Assunto: Como desbloquear pop-ups

Conteúdo: Se não conseguir abrir uma janela e aparecer o seguinte símbolo:

Feche a mensagem que aparecerá, clique nesse símbolo depois clique em: "Sempre permitir pop-ups e redirecionamentos de http://..." e depois clique em "Concluído".

Caso esteja usando o Mozilla Firefox, no canto aparecerá uma barra amarela. Clique em "Opções" e depois em: "Permitir popups de erp.jati.com.br"

Autor: Lucas Oliveira
Criado em: 11-12-2018 12:43
Última atualização em: 11-12-2018 13:41

19 vistas
Este item é parte da FAQ

Alguns dos manuais estão abaixo:

Como transferir computadores da Matriz para filiais Quando transferirmos computadores da Matriz para filiais, é necessário seguir os procedimentos abaixo: Pegar no armário de computadores reserva uma máquina de acordo com o que o usuário tinha (Se o usuário possuía uma Windows, mandamos um Windows. Se o usuário possuía uma Linux, mandamos um Linux. Pode ser também que eles nos peçam um computador reserva, mas o padrão continua: Quem usa Windows, continuará a usar Windows e quem usa Linux, continuará a usar Linux). Imprimir duas cópias da NF da máquina e entregar uma a [REDACTED] ou a [REDACTED] solicitando que ela faça a nota (...)	Lucas Oliveira TI > DOCUMENTAÇÃO
Spark - não acessa mesmo com user e senha certos Tratativas: //ACESSAR SERVIDOR [REDACTED] POR SSH EM MAC E LINUX //PARA USUARIOS DE WINDOWS UTILIZE O PUTTY ssh [REDACTED] // COMANDO PARA PEGAR O ID DO [REDACTED] grep java // MATANDO O PROCESSO kill -9 (ID DO PROCESSO DO [REDACTED]) //ACESSANDO PASTA COM BINÁRIOS DO cd /usr/share [REDACTED] //EXECUTANDO OPENFIRE DO MODO CORRETO java -server -jar ./lib/startup.jar& Em um chamado antigo(2209 - http://suporte [REDACTED] eu vi uma tratativa a este problema, mas creio que não seja tão saudável para se realizar ta (...)	Lucas Oliveira SUPORTE AO USUÁRIO > PROCEDIMENTOS SIMPLES
Problema de sincronização de conta no celular corporativo Em alguns casos, as mensagens enviadas pelo Hangouts no celular podem parar de sincronizar com as mensagens enviadas via computador. Em outros casos, os emails enviados podem não estar sincronizados no celular. Esse problema pode ocorrer com certa frequência. Basta seguir as instruções abaixo, e assim não há necessidade de abrir chamado para o setor de TI. Para isso, siga os passos: Acessar o menu principal do celular e ir em "Configurar"; Descer até a categoria "Pessoais"; Escolher a opção "Contas"; Clicar em "Google"; Vai aparecer a sua conta (com o final [REDACTED]); Clicando no canto (...)	Lucas Oliveira SUPORTE AO USUÁRIO
Como criar um Formulário e deixá-lo pronto para virar um chamado Dentre as abas existentes no GLPI: - Clicar em "Assistência"; - Clicar em "Formulários"; - Clicar em "+"; - Colocar um título(EM LETRAS MAIÚSCULAS), cabeçalho, no campo "Ativo", deixar marcado como "Não", no campo abaixo, em "Acesso direto na página inicial", deixar marcado como "Não"; - Na "Descrição", deixar o objetivo do formulário. "Formulário para a gerência..."; - Adicionar seções, questões; - Adicionar uma última seção, não obrigatória, chamada "Observações Finais", com uma questão "Observações", tipo Texto, na descrição, escrever algo do tipo: "Forneca, se necessário. Informaçõe (...)"	Lucas Oliveira TI > DOCUMENTAÇÃO

Haviam também os Formulários, que eram manuais, similares ao “Formulários Google”, onde o usuário vai realizando os procedimentos e só pode ir para a próxima etapa após concluir a atual.

A elaboração dos formulários era de uso exclusivo de usuários Super-Admin. Tal tipo de usuário só era liberado a mim e a meus gerentes. Nesta seção do GLPI, seguindo prioridades de minha gerencia montei os manuais existentes, foram 28 ao todo, tanto os em homologação como os em produção. Abaixo alguns dos formulários disponíveis para usuários e técnicos na Home do GLPI:

The screenshot shows the GLPI software interface with a search bar at the top. Below it, there are sections for 'Categorias' (Categories) and 'Procedimentos TI' (TI Procedures). The 'Procedimentos TI' section is expanded, showing various forms categorized by department: RH, Telefonia, and others. Each form has a title, a brief description, and a checkbox icon. Some forms also have a date or version number next to their title. The interface is in Portuguese.

Categoria	Procedimento	Detalhes
RH	TECLADO/MOUSE COM PROBLEMA	Formulário para problema com Teclado/Mouse
	NOVO CHAMADO	Abrir um chamado novo.
	RECEBIMENTO DE RAMAIS IP	Destinado a organizar documentos de Ramais IP
	DELEGAÇÕES DE EMAIL	Formulário para que a gerência de vendas nos informe os emails que estarão delegados
	MUDANÇAS DE MESA	Formulário para que a gerência de vendas nos informe quando colaboradores mudarem de mesas
	INTEGRAÇÃO JAT [REDACTED] 2019-V2	Formulário para registrar a integração de novos colaboradores.
	MUDANÇA DE CARGO DE COLABORADOR	Formulário para a mudança de cargo de determinado colaborador
Telefonia	CRAR ACESSOS - NOVO COLABORADOR	Formulário para que sejam criados os acessos necessários de um novo colaborador
	PROBLEMA COM SENHA	Abrir um chamado sobre senha.
	PREPARAR MÁQUINA LINUX 2019-V1	Procedimento que deve ser realizado ao preparar uma máquina linux.
	INSTALAÇÃO DE IMPRESSORA GODEX	Formulário para instalação de impressora Godek
Outros	PREPARAR MÁQUINA WINDOWS 2019-V1	Procedimento que deve ser realizado ao preparar uma máquina linux.
	MONITOR COM PROBLEMA	Monitor apresentando problema

Abaixo por exemplo encontra-se um formulário destinado ao RH para a criação de contas de usuário nas plataformas de TI utilizadas. É possível notar que as demais seções só serão desbloqueadas quando o usuário preencher a seção atual:

Formulário - CRIAR ACESSOS - NOVO COLABORADOR 1/27 > |>

CRIAR ACESSOS - NOVO COLABORADOR

Preencha atentamente as informações solicitadas para garantir um atendimento mais eficiente.

AVISO!!!

Informamos que este formulário é de uso exclusivo do setor de Recursos Humanos, os demais colaboradores de outros setores não devem utilizar este formulário.

Informamos que faz-se necessário por parte do RH abrir chamados desse tipo com no mínimo 02 dias úteis de antecedência a data de início do colaborador, devido a demanda do setor de TI, devido ao fato de que um usuário pode ter acesso a diversos sistemas e também para que o setor de TI possa atender esse chamado com um prazo saudável.

Sobre o aviso *

Informações do colaborador

Demais informações

Observações Finais

Observações

Forneça, se necessário, informações que não abordamos neste formulário e que são necessárias para a criação de um novo usuário.

Enviar

O formulário por fim gera um Ticket, descrito abaixo:

Chamado - Criar acessos - Patricia [REDACTED]

Chamado

Processando chamado: 4

Satisfação

Estatísticas

Aprovações

Itens 1

Custos

Tarefas do projeto

Problemas

Mudanças

Histórico 23

Imprimir em PDF

Todos

Chamado - ID: 18353

Data de abertura	10-05-2019 10:50	Data de vencimento	
Por	Daniela [REDACTED]	Última atualização	23-05-2019 18:12 por Lucas Oliveira
Data da solução	13-05-2019 16:11	Data de fechamento	23-05-2019 18:12
Tipo	Requisição	Categoria*	JATI [REDACTED] > REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS > NOVO COLABORADOR
Status	Fechado	Origem da requisição	Formcreator
Urgência	Média	Aprovação	Não está sujeita a aprovação
Impacto	Médio	Localização	
Prioridade	Média	Elementos associados	Resposta do formulário: CRIAR ACESSOS - NOVO COLABORADOR
Autor	Requerente +	Observador +	Atribuído para +
	* Daniela [REDACTED]		Lucas Oliveira [REDACTED]

Autor	Requerente +	Observador +	Atribuído para +
	* Daniela [REDACTED]		[REDACTED] Lucas Oliveira ⓘ *
Título	Criar acessos - Patricia [REDACTED] Data do formulário ===== AVISO!!! 1) Sobre o aviso : Declaro estar ciente do aviso Informações do colaborador 2) Qual o nome completo? : Patricia [REDACTED] 3) Qual será sua função/cargo? : Auxiliar [REDACTED]		
Descrição*	Demais informações 4) Como podemos cadastrar o login? : [REDACTED] 5) Em qual Filial/Depto o colaborador atuará? : [REDACTED] 6) Criar os mesmos acessos no sistema que: : Marcia [REDACTED] 7) A quais sistemas o usuário terá acesso? : 13-05 [REDACTED] Observações Finais 9) Observações :		
Chamados relacionados			
Arquivo (502 MB máx) ⓘ			

Abaixo, optei por informar a quantidade de tickets solucionados. Pouco mais abaixo, informo a quantidade de tickets que solucionei.

The top screenshot displays a ticket creation form with fields for Requerente (Requester), Observador (Observer), and Atribuído para (Assigned to). It includes sections for Title, Description, and attachments. The bottom screenshot shows a GLPI statistics page for 'Chamados por Técnico' (Tickets by Technician) for user 'Lucas'. The page displays four categories of tickets: Novo + Atribuído (0), Pendente (1), Solucionado (0), and Fechado (1,704).

Observação: Não coloquei um exemplo de Ticket aqui pois já foi possível ver um exemplo baseado no formulário “CRIAR ACESSOS – NOVO COLABORADOR” acima e porque os Tickets mais relevantes costumam ser também extensos, tornando inviável colocá-lo neste documento. Caso necessário, posso demonstrar um ticket de um projeto de infraestrutura que eu solucionei.

Fora os tickets, possuíamos o Kanboard(<https://kanboard.org/>), que é uma plataforma para o gerenciamento de tarefas, que eram tratadas com menos prioridade que tickets. Seguindo coordenadas, elaborei uma categoria de tarefas, que era usada pelo suporte N1 e N2, nomeada como: “Organizar e padronizar ambiente de trabalho”. Cujo das 55 tarefas, foram estipuladas 05 tarefas rotineiras, que sempre estão ativas, e entre as 55 tarefas, 25 mais prioritárias foram concluídas com êxito.

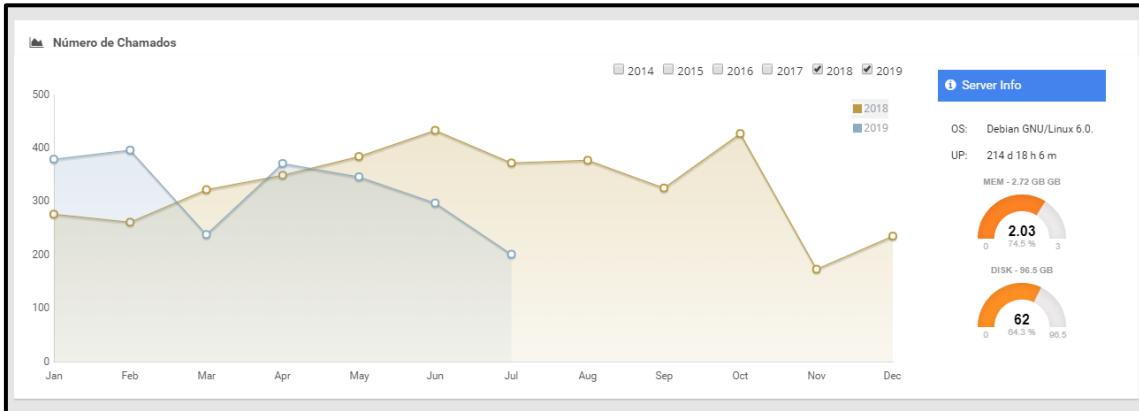
Category	Task Description	Status
Fila Espera	#332803 - LO - Organizar formulário de máquinas...	Pending
Fila Espera	#333228 - LO - Organizar arquivos...	Pending
Fila Espera	#334829 - Verificar se há vírus nas máquinas...	Pending
Fila Espera	#332888 - LO - Agendar periodicamente audit...	Pending
Fila Espera	#334952 - RO - Revisar cabeamento das máq...	Pending
Fila Espera	#333122 - LO - Organizar IPs das máquinas...	Pending
Fila Espera	#334014 - LO - Organizar CDs...	Pending
Fila Espera	#337411 - LO - Mudar senha dos roteadores...	Pending
Fila Espera	#337260 - RO - Verificar Windows...	Pending
Fila Espera	#337265 - RO - Remover senhas de administr...	Pending
Fila Espera	#334778 - CB - Criar rotina de monitoramento...	Pending
Fila Espera	#337380 - RO - Ver porque computador do Pa...	Pending
Fila Espera	#333103 - Iniciar o uso da ferramenta Insu...	Pending
Fila Espera	#337470 - RO - Separar 03 celulares...	Pending
Fila Espera	#337726 - RO - Mudar mesa de [REDACTED]...	Pending
Fila Espera	#335003 - CB - Organizar pastas de NF no Dri...	Pending
Fila Espera	#334803 - CB - Agendar uma troca da máquina...	Pending
Fila Espera	#333723 - LO - Realizar formulário/comunicad...	Pending
Fila Espera	#332858 - LO - Coletar e Cadastar licenças...	Pending
Fila Espera	#335049 - LO - Revisar todos os modelos de s...	Pending
Fila Espera	#334019 - LO - Verificar a possibilidade de ex...	Pending
Fila Espera	#332875 - LM - Organizar os nomes dos colab...	Pending
Fila Espera	#333884 - LO - Organizar Teampass...	Pending
Fila Espera	#333724 - LO - Listar melhorias para o formul...	Pending
Fila Espera	#333659 - LO - Perfumaria em Ramais de usu...	Pending
Fila Espera	#334581 - Verificar capacidade de armazenan...	Pending
Em Andamento	#332588 - LO - Organizar Notas das Máquinas...	In Progress
Em Andamento	#332600 - LO - Organizar cartuchos de impress...	In Progress
Em Andamento	#333717 - LM - OCS [REDACTED]	In Progress
Em Andamento	#333536 - LO - Organizar base de conhecime...	In Progress
Em Andamento	#333474 - LO - Melhorar categorias no GLPI...	In Progress
Em Andamento	#334741 - LO - Fazer manual/base de conhec...	In Progress
Em Andamento	#334377 - RO - Organizar delegação de e-mails...	In Progress
Em Andamento	#332752 - RO - Verificar quais monitores do ar...	In Progress
Em Andamento	#333046 - LM - Organizar delegação de e-mails...	In Progress
Em Andamento	#333747 - RO - Deixar somente 01 impressora...	In Progress
Em Andamento	#337251 - RO - Verificar telefone [REDACTED]...	In Progress
Em Andamento	#334578 - RO - Etiquetar computadores Windows c...	In Progress
Em Andamento	#333729 - RO - Confirmar quantos estabilizad...	In Progress
Pronto	#337481 - LO - Revisar e inserir modelo de s...	Completed
Pronto	#334874 - LO - Listar melhorias para a ferram...	Completed
Pronto	#332989 - LO - Organizar contas de e-mail de ...	Completed
Pronto	#332589 - RO - Organizar [REDACTED]	Completed
Pronto	#336554 - RO - separar um windows para a sa...	Completed
Pronto	#337291 - RO - Validar se todos os equipamen...	Completed
Pronto	#334830 - LO - Organizar Formulário "Novo Cha...	Completed
Pronto	#337100 - RO - Remanejamento de máquinas ...	Completed
Pronto	#337140 - RO - Alterar Senha padrão do Tight...	Completed
Pronto	#337253 - RO - Fazer remanejamento de Monito...	Completed
Pronto	#337391 - RO - Corrigir IPs de computadores	Completed
Rotinas	#337289 - RO - Confirmar quantos estabilizad...	Completed
Finalizado	#333021 - LO - Google Drive e 'Pasta [REDACTED]	Completed
Finalizado	#334769 - RO - Optimizar manual de softwares ...	Completed
Finalizado	#334570 - RO - Organizar categorias de cham...	Completed

Fora a categoria supracitada, eu elaborei uma categoria de tarefas pessoais visando a melhora do depto. Dentre as quais eu elaborei 33 tarefas e concluí 20 mais prioritárias.

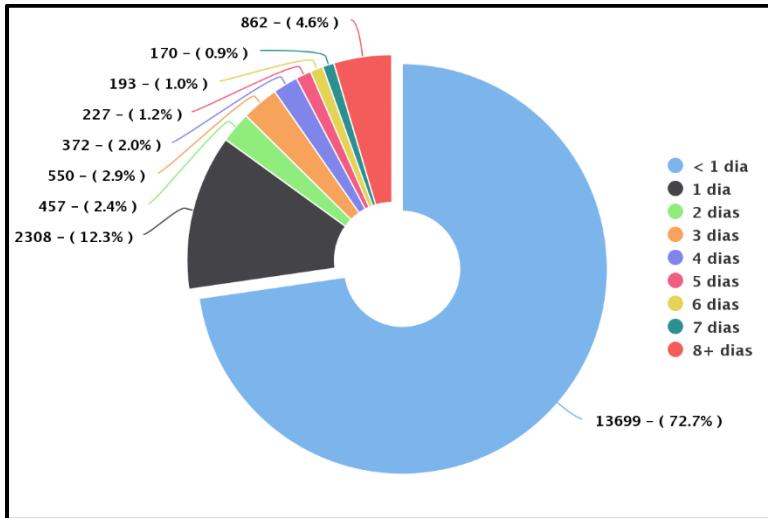
Abaixo está uma das rotinas criadas. Foi feita para que preveníssemos impressoras de acabarem o toner e consequentemente causar atrasos de produção:

Por último, mas de maneira alguma menos importante, estão algumas estatísticas, comprovando a minha qualidade ante a demanda do setor.

Começo pela quantidade de Tickets/Mês do setor:



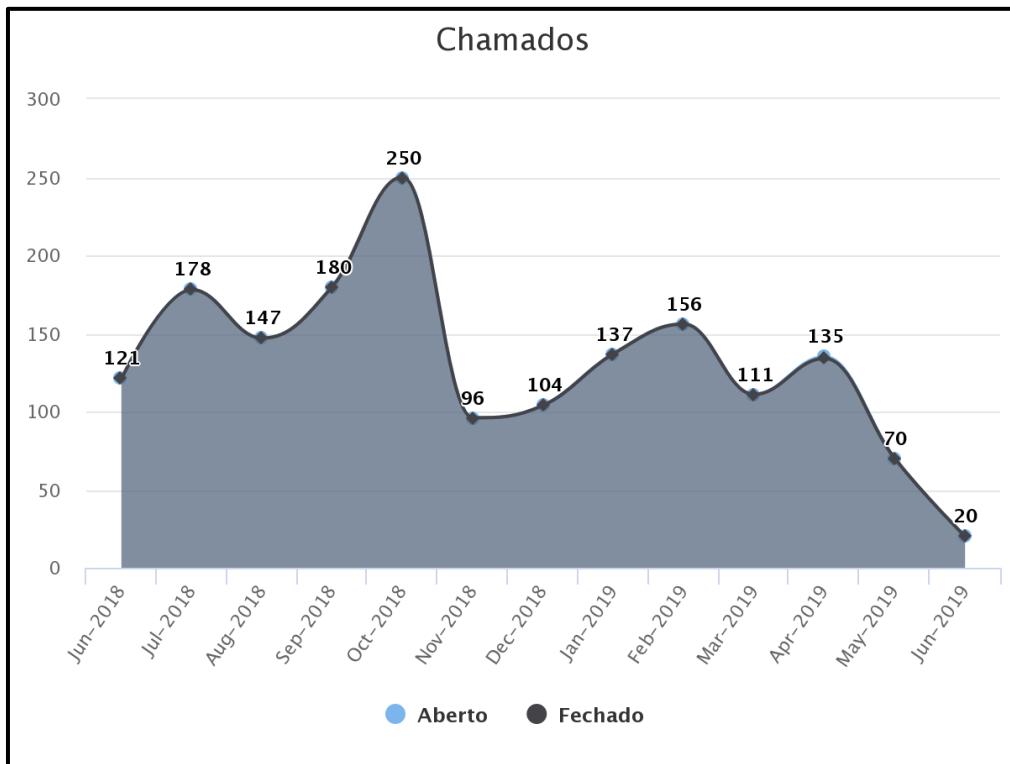
Outro fator de extrema importância é o SLA do setor para solução de Tickets:



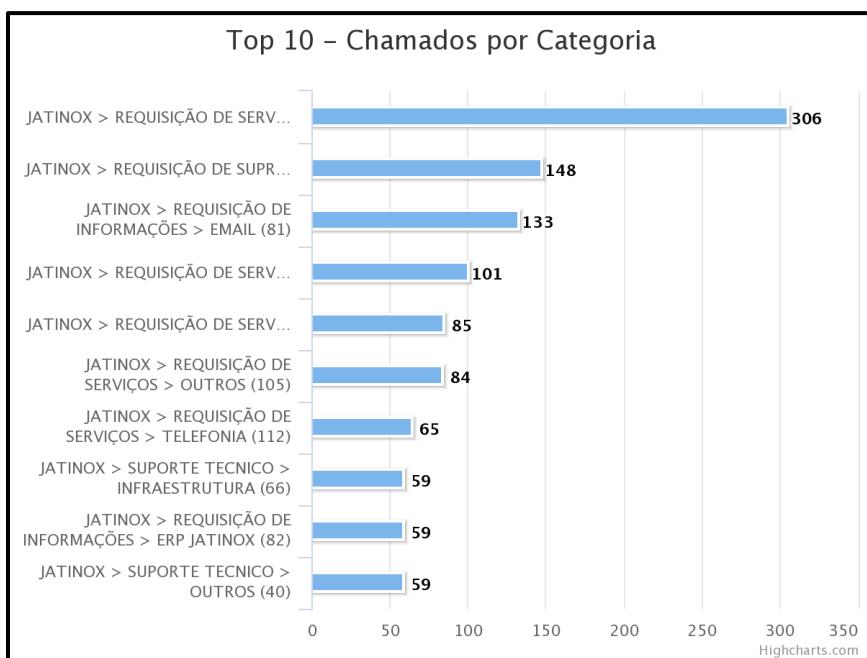
Agora relato minhas estatísticas:

Começando pela quantidade de Tickets que eu solucionei por mês:

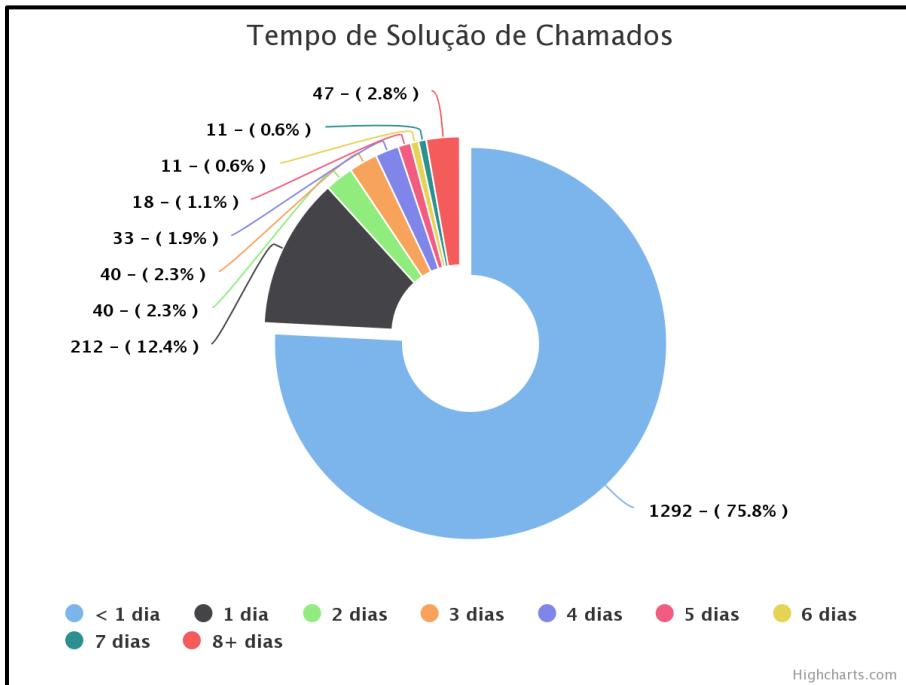
Observação: A queda presente no fim do gráfico deu-se ao fato de maior delegação ao N1 pois eu estava começando a atuar no N2 – Desenvolvimento, onde há menor quantidade de Tickets.



Baseado em Aproximadamente meus últimos 06 meses de atuação, é gerado um relatório dos tipos de Tickets que eu atendi:

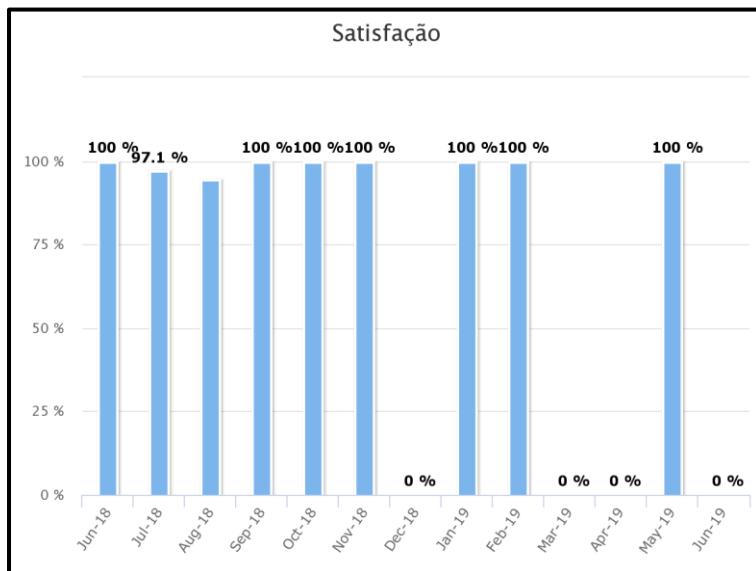


Há também meu SLA de solução de Tickets:



Por último o resultado da pesquisa de satisfação ante os meus tickets solucionados.

Observação: A avaliação não era obrigatória, sendo assim, pouquíssimos usuários avaliam os técnicos de TI, fazendo com que no mês que nenhum usuário me avaliou, eu fique com 0% no índice de satisfação. Isso explica a discrepância no gráfico abaixo.



Informo que a qualidade e eficiência apresentadas foram diante de um cenário de 01 técnico N1, 01 N2(Eu, entre Suporte/Desenvolvimento), 01 N2 – Desenvolvimento e 02 N3 – Gerência/Desenvolvimento. Diante de 51 Estações de Trabalho Linux, 140 Windows espalhados em 04 filiais.

Contato:

Email: lucas.oliveira.profissional@hotmail.com

LinkedIn: linkedin.com/in/lucas-oliveira-38632b15b/