



Governo do Estado de

**RONDÔNIA**

**EpR**

**Gerência de Infraestrutura**  
**RELATÓRIO MENSAL**  
**SETEMBRO/2020**

**2020**

EDIÇÃO  
2020

## Relatório Mensal – Setembro/2020

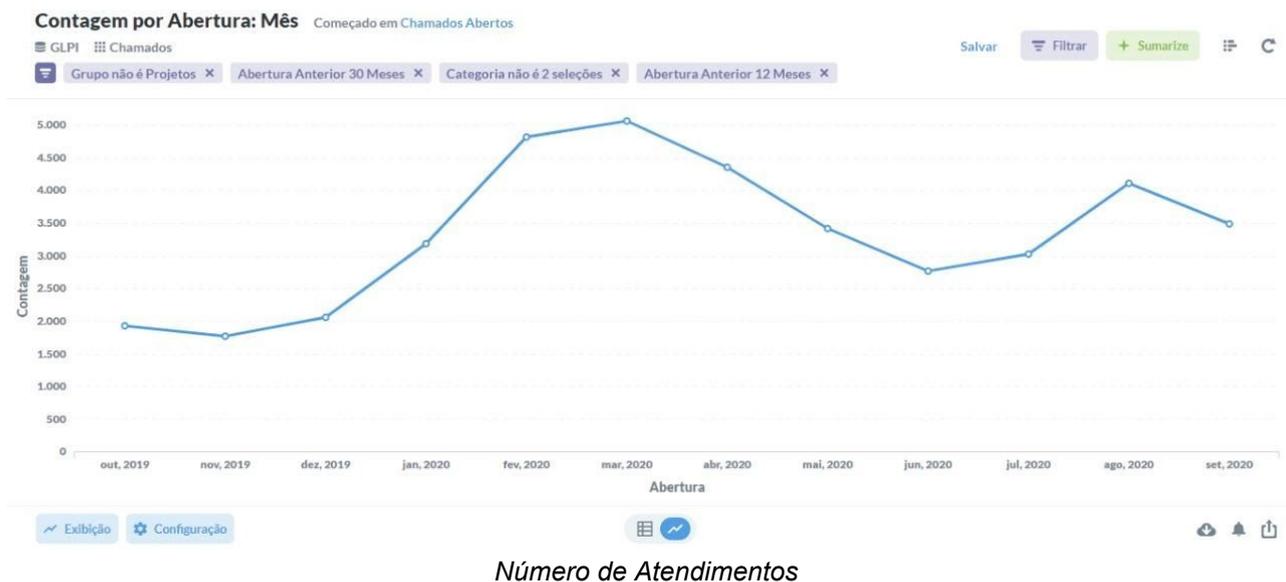
### Índice

1. Chamados e Requisições de Suporte	3
1.1 Geral	3
1.2 Indicadores de Desempenho	4
1.3 Índice de Satisfação	5
1.4 Clientes	6
1.5 Home Office	6
1.6 Rotinas Internas	7
2. Tráfego de Rede	8
3. Ataques	8
4. INFOVIA	9
4.1 Disponibilidade	9
4.2 Ativações	10
4.3 Manutenção Corretiva.	10
5. Data Center	10
5. Utilização VOIP	11
6. E-mail	11
7. Projetos	12
8. Ações	12
9. Precificação	13

# 1. Chamados e Requisições de Suporte

## 1.1 Geral

Desde Setembro de 2019, com a popularização do GLPI e o aumento no nível de confiabilidade nos serviços prestados por esta Gerência de Infraestrutura, o número de requisições vêm crescendo a cada mês, com o andamento da quarentena houve um recuo nas solicitações de suporte, nos **mantendo acima do índice mais alto de 2019 (2.185 atendimentos)**:



Nesse mês foram processados **3.490 chamados**, sendo **2.154 requisições de suporte ao sistema SEI** e **1.336 requisições de suporte aos demais recursos** desta Gerência, solicitados por **1.028 usuários**.

Chamados	Chamados SEI	Chamados Gerais
3.490	2.154	1.336

## Valores distintos de Solicitante por Abertura: Mês

Começo em Contagem de solicitantes distintos para abrir chamados

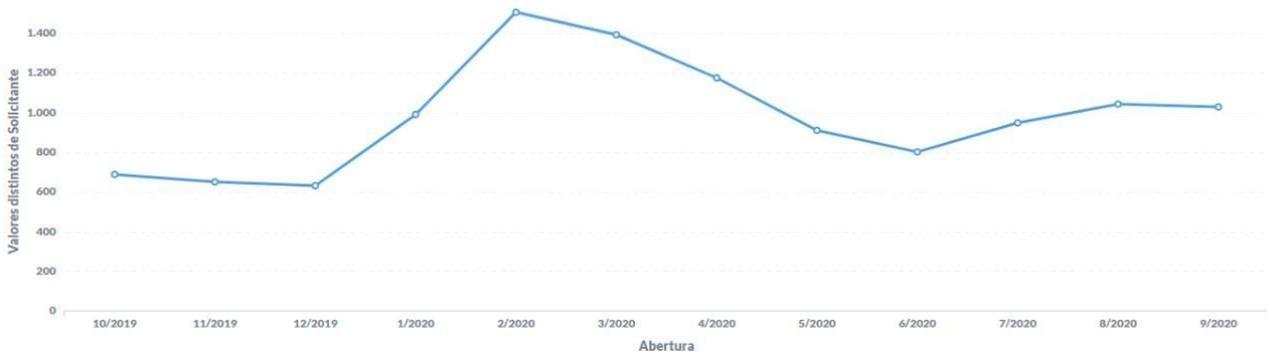
GLPI Chamados Abertura Anterior 30 Meses x Abertura Anterior 12 Meses x

Salvar

Filtrar

+ Sumarize

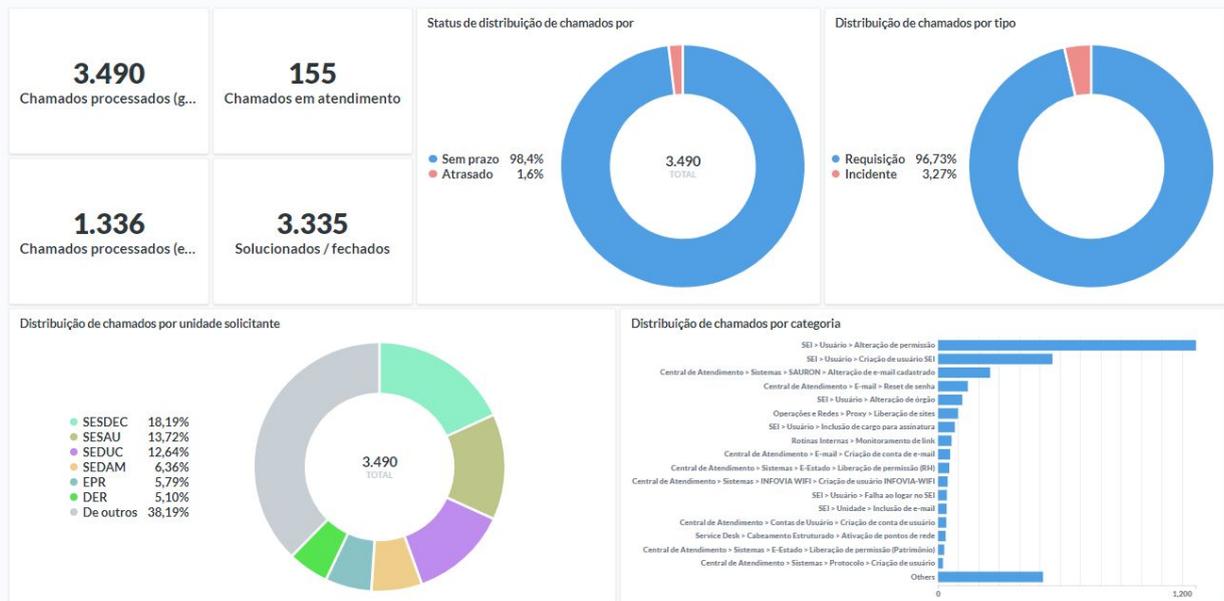
🔍 C



Totais de solicitantes distintos

## Atendimento de chamados - indicadores

Mês e Ano setembro de 2020

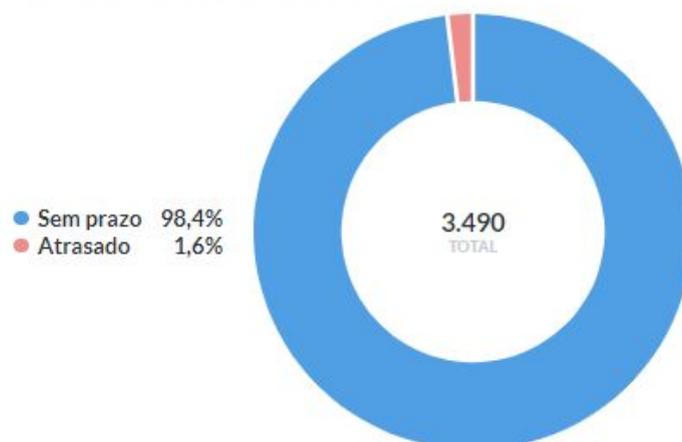


Totais de atendimentos mês de Setembro de 2020

## 1.2 Indicadores de Desempenho

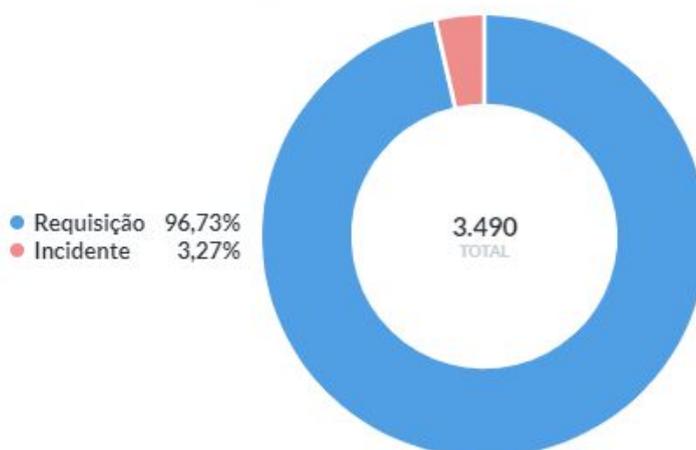
Nossos indicadores de desempenho se mantiveram estáveis, considerando que o índice de Atraso (**1,21%**) e Incidentes x Requisições (**3,99%**) se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente. Conforme Gráficos a seguir:

Status de distribuição de chamados por



*Chamados Atrasados*

Distribuição de chamados por tipo

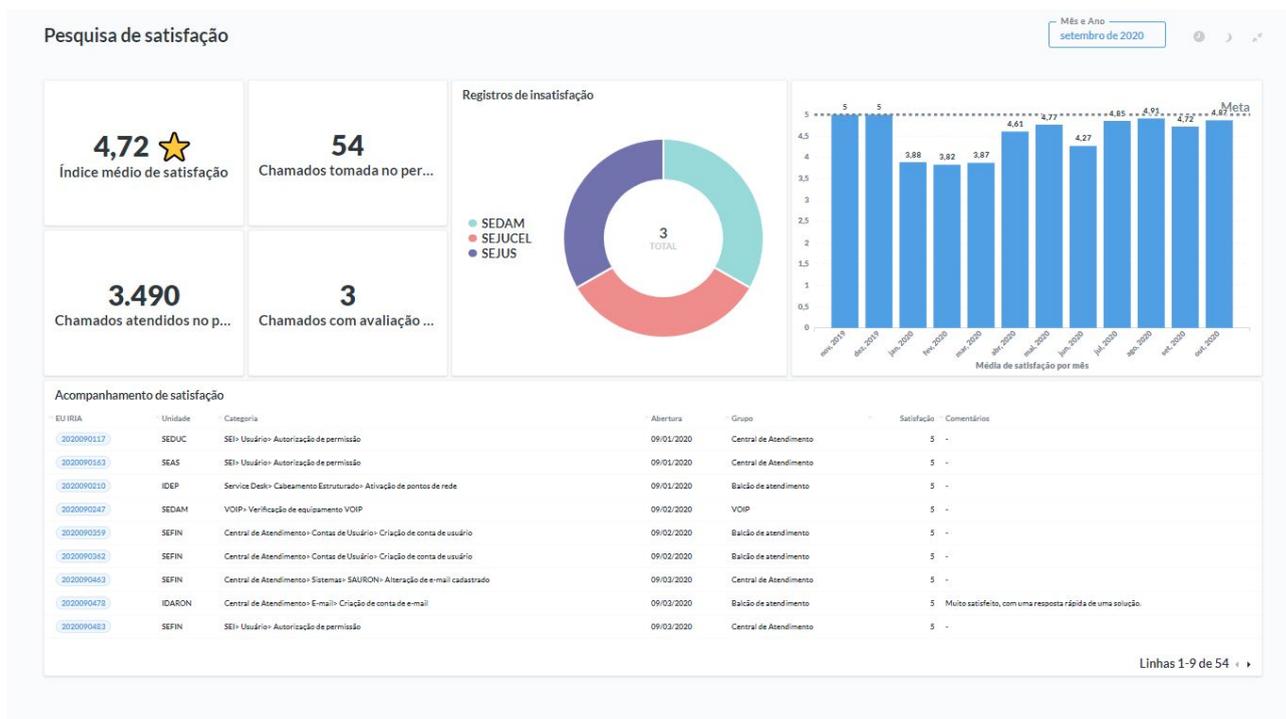


*Relação Requisição / Incidente*

Analisando os gráficos, percebemos que **apenas 56 solicitações foram realizadas após o seu período de SLA** e que houveram apenas **46 incidentes frente a 3.490 requisições de serviço**.

### 1.3 Índice de Satisfação

Foram respondidas **54 pesquisas** de satisfação nos chamados de Setembro/2020, gerando um **Índice de Médio de Satisfação de 4,72** (em uma escala de 0 a 5), sendo reportado em apenas 3 chamados alguma insatisfação quanto ao atendimento.



### Índice de Satisfação exibido no Dashboard

Dentre os chamados avaliados de maneira negativa, relatamos:

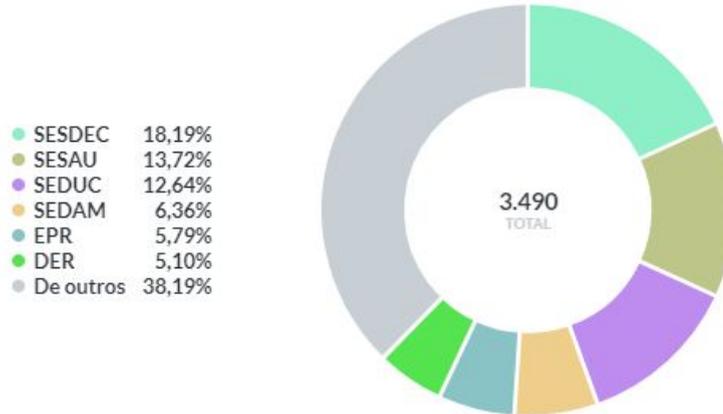
- Chamado 2020092578: Queima de equipamento da INFOVIA Wifi na SEJUCEL, não temos equipamento para substituição e a situação fora relatada ao solicitante. Aguardando o processo de aquisição de equipamentos de wifi.
- Chamado 2020092911: Solicitada alteração de setor no sistema de protocolo, porém, após o atendimento do chamado, o usuário informou que seu login não havia sido alterado no sistema SEI. Usuário orientado para abertura do chamado para troca de unidade do SEI, que obedece outro fluxo, incluindo o RH.
- Chamado 2020092000: Solicitada a alteração de senha de email por usuário que não está cadastrado como responsável pelo mesmo. Por questões de segurança o chamado não foi atendido e solicitamos que o responsável pela conta faça a requisição.

## 1.4 Clientes

Verificando nossos clientes de atendimento, pudemos comprovar que a SESDEC fora nossa maior requisitante, com 18,19% das demandas registradas.

SEDUC, SESDEC e SESAU, juntas, representaram nesse mês **44,55% das nossas solicitações de atendimento.**

## Distribuição de chamados por unidade solicitante



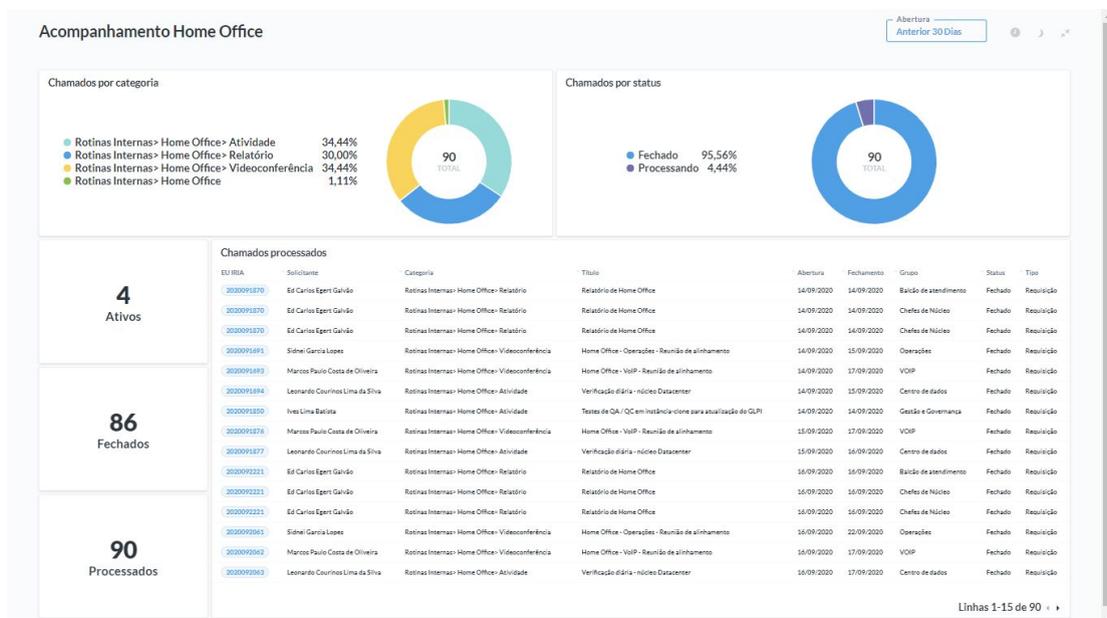
Requisitantes de Suporte

## 1.5 Home Office

Para acompanhamento das tarefas e atividades de rotina, ou novas demandas que não possuam uma categoria pré determinada em nosso sistema de atendimento, além de registrar as atividades inerentes ao home office, foi construída uma nova categoria no GLPI contendo esses tipos de solicitações. Nesse espaço são registradas Reuniões, Atividades novas, Rotinas trazidas em decorrência do trabalho remoto e Relatórios que antes eram acompanhados presencialmente.

Durante o período de home office no mês corrente, foram realizadas 90 tarefas pela nossa equipe que não estão representadas nos indicadores de chamados acima. Todas nossas reuniões estão registradas nesse dashboard, bem como tudo que surgiu nesse novo período de trabalho.

Vale à pena frisar que esses chamados **não se aplicam** ao a contagem dos indicadores de atendimento, indicadores de satisfação e Precificação.

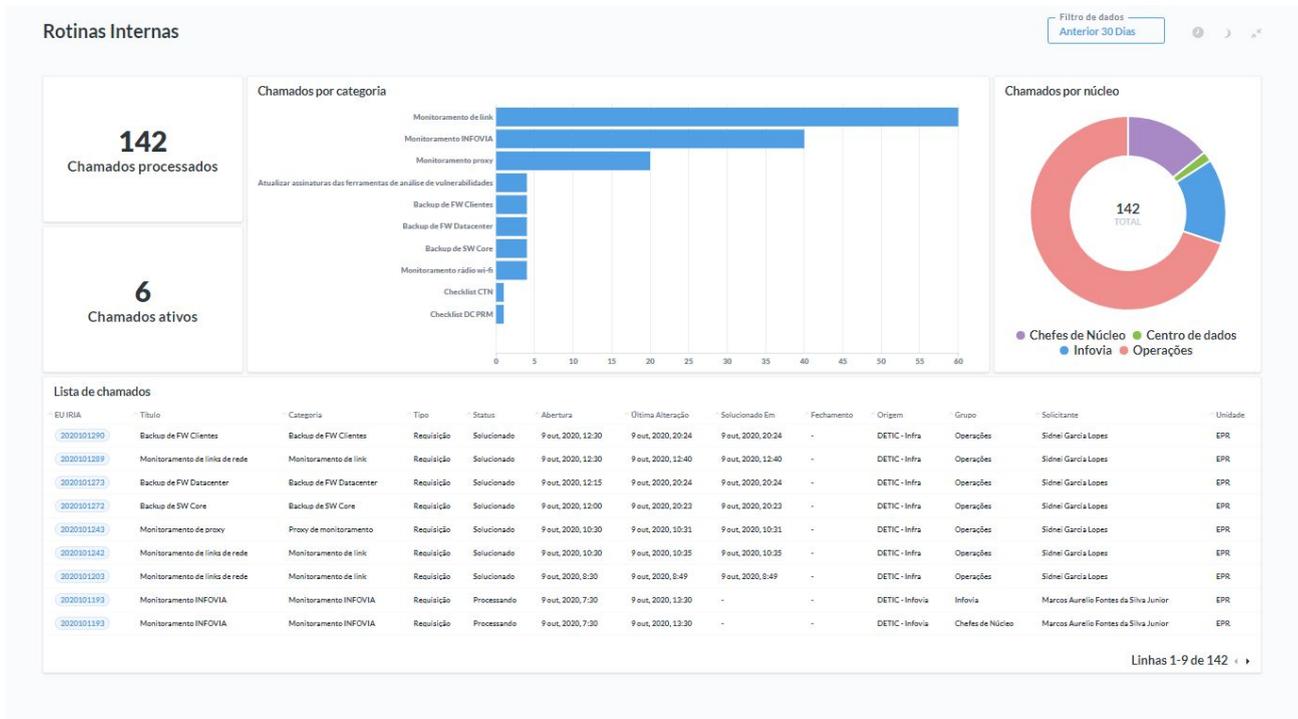


Acompanhamento do Home Office

## 1.6 Rotinas Internas

Os serviços de Rotina são abertos automaticamente às equipes, conforme sua periodicidade (Diário, Semanal ou Mensal), além de gerar visualização completa aos atendimentos executados.

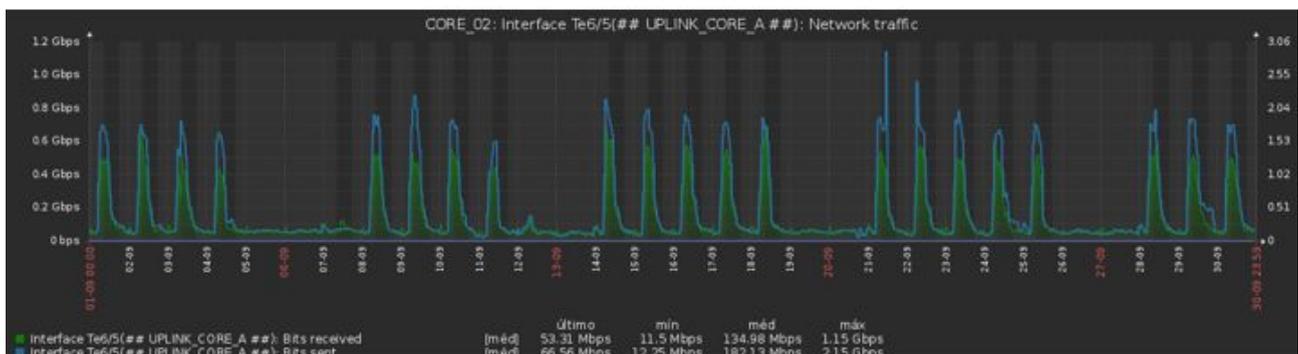
Vale à pena frisar que esses chamados **não se aplicam** ao a contagem dos indicadores de atendimento, indicadores de satisfação e Precificação.



Acompanhamento de Rotinas Internas

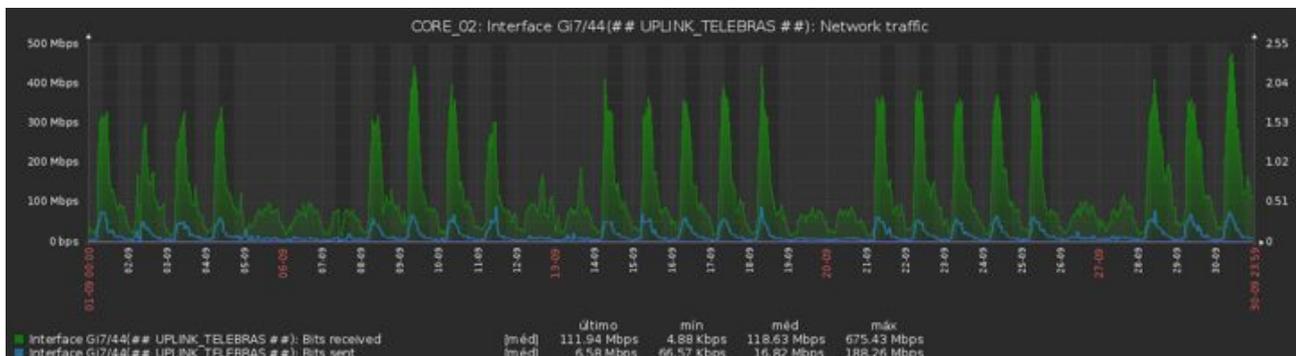
## 2. Tráfego de Rede

Considerando os dados de tráfego de rede transferidos via Cores de Comunicação de Dados da DETIC, entre estações de trabalho do Palácio Rio Madeira, INFOVIA e serviços hospedados, aferimos o Volume Total de **106 TB** de informação trafegada no mês deste relatório.

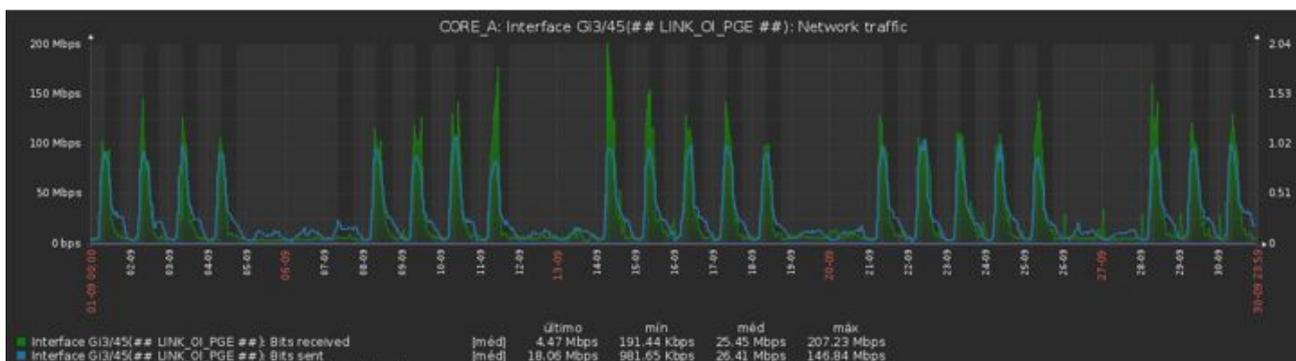


Monitoramento de tráfego Cores DETIC

Além disso, foram consumidos **62 TB** de tráfego da Internet, considerando acesso dos usuários à aplicações de Governo expostas na Internet e acesso a serviços pelo público geral.



Monitoramento de tráfego Link Telebrás



Monitoramento de tráfego Link Oi

### 3. Ataques

Devido a migração do firewall para nova solução, as estatísticas do mês de Setembro apresentam valores que não representa as média mensais anteriores, devido a reconfiguração de serviços e métricas.

## 4. INFOVIA

### 4.1 Disponibilidade

A Infovia possui hoje um sistema de monitoramento 24/7 capaz de angariar uma série de dados, armazenando em um banco de dados exclusivo e gerando relatórios diversos. O sistema Zabbix é um software livre, podendo ser utilizado e alterado de acordo com o *GNU General Public License GPL*. O acesso a tal sistema de monitoramento é feito através do link [monitor.infovia.ro.gov.br](http://monitor.infovia.ro.gov.br).

Foi realizado o levantamento das seguintes informações: **Porcentagem de disponibilidade do backbone** no período de **01/09/2020 a 30/09/2020**. A fim de levantar as informações, foram gerados relatórios automáticos do sistema, bem como foi necessário a análise minuciosa de gráficos. As informações foram estruturadas na tabela a seguir:

Armários	Taxa de disponibilidade (%)
CONCENTRADOR DM4004 - A ( PRM )	99,49%
AR03-SW02 (5° DP)	99,48%
AR03-SW01 (5° DP)	99,48%
AR07-SW01 (DINTEL)	99,48%
CDJ-SW01 ( CANDEIAS )	99,48%
AR06-SW01 (7° DP)	99,48%
AR07-SW02 (DINTEL)	99,48%
IPERON-SW01 ( IPERON )	99,48%
AR06-SW02 (7° DP)	99,47%
AR08-SW01 (UNISP CENTRO)	99,47%
AR05-SW01 (8° DP)	99,47%
AR09-SW01 (TUDO AQUI)	99,47%
CONCENTRADOR DM4004 - B ( PRM )	99,47%
AR01-SW01 (PRM)	99,47%
AR11-SW01 (6° DP - 5° BPM)	99,47%
AR09-SW02 (TUDO AQUI)	99,46%
AR01-SW02 (PRM)	99,46%
AR10-SW01 (DENARC)	99,40%
AR10-SW02 (DENARC)	99,40%
AR04-SW01 (UNISP LESTE)	99,39%
AR02-SW02 (AQS)	99,04%
AR02-SW01 (AQS)	99,03%
AR01-SW01 (AQS)	99,02%
AR02-SW01 (SESDEC)	98,59%
AR02-SW02 (SESDEC)	98,59%
CONTAINER_DM4100	94,96%

*Tabela de Disponibilidade INFOVIA*

Como parâmetro para análise dos índices de disponibilidade, é utilizado a Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011 da ANATEL, que estipula em seu Art. 21 que “A Prestadora deve garantir disponibilidade mensal de noventa e nove por cento...”.

É importante ressaltar que de acordo com a resolução da ANATEL, as medições realizadas obedecem a um cronograma e uma metodologia distinta da utilizada para chegar a nossos resultados. Por termos à disposição um sistema de monitoramento que coleta esses dados a cada minuto, pode-se afirmar que nossos resultados são mais fiéis e precisos. Assim sendo, todos os armários que compõem o backbone da Infovia apresentam esses valores.

## 4.2 Ativações

Houve a ativação de **1** novo ponto e **1** ponto foi desativado (motivo: desocupação do prédio) durante o período de 01/09/2020 até 30/09/2020, com isso somamos um total de **259 unidades** sendo atendidas pelas fibras do Projeto Infovia em 3 (Porto Velho, Candeias e Ariquemes) dos municípios de Rondônia.

Ponto Ativado:

**Contêiner-Cometran (GLPI 2020062026) - Custo de ativação: R\$ 69.460,80.**

Ponto Desativado:

**Dintel-PC NECRIM (GLPI 2020093618)**

### **4.3 Manutenção Corretiva.**

Durante o mês de Setembro, fora realizada **1** ação de manutenção corretiva que necessitou utilizar serviços da prestadora através do contrato 169/PGE-2018, sendo ela:

Rompimento do Anel Óptico:

- Rompimento de cabo de fibra óptica do backbone da INFOVIA localizada na Av. Jatuarana com rua Peroba.
- Custo total: R\$ 8.703,84.
- Link do relatório:  
[https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&ticket\\_s\\_id=2020093448](https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&ticket_s_id=2020093448)
- Número do chamado: **2020093448**

## **5. Data Center**

Através do Datacenter da SETIC, as aplicações do Governo de Rondônia são mantidas, presando pela estabilidade e disponibilidade das mesmas.

Nesse mês houve a criação de **2 (duas) instâncias virtuais** para hospedagem de serviços, sendo agora 321 Máquinas Virtuais online.

Segue o relatório de utilização dos cluster's de virtualização:

## DataCenter / CPA



## DataCenter / Contêiner



Durante nossas medições realizadas de fora da rede da SETIC, o serviço do **SEI** apresentou uma taxa de disponibilidade de **99,242%**.

## 5. Utilização VOIP

Durante o mês do presente relatório foram realizadas **616 chamadas**, totalizando **1.140 minutos** a um custo total de **R\$ 50,59**.

Ramais Ativos	Ligações	Minutos	Valor	Valor / Minuto
749	616	1.140	R\$ 50,59	R\$ 0,04

Além das ligações, foram solicitadas **34 criações de senha** para ligação externa, foram **ativados 7 ramais novos** durante o mês corrente.

Cadastro de Senhas (para ligação externa)	Ativação de Ramal
34	7

## 6. E-mail

Atualmente, nossa plataforma de e-mail é utilizada por 45 unidades do Governo Estadual e apresentou no mês do presente relatório um volume de mais de **1,07 TB e-mail's** e **3,4 TB trafegados**. Além disso, mais de **277 mil** de mensagens foram rejeitadas pelo nosso **sistema de Anti-Spam**.



Totais de e-mail do mês de Setembro de 2020

## 7. Projetos

Durante o mês de Janeiro, iniciamos um processo de Registro e Acompanhamento dos projetos via GLPI. A escolha do software GLPI se deu por conta da já utilização da ferramenta pela equipe, além de centralizar serviços e projetos em uma mesma plataforma. Porém estamos em um processo de reestruturação da composição dos mesmos no GLPI e de sua exibição em Dashboards.

No relatório do mês de Outubro retornaremos sua exibição.

## 8. Ações

Considerando o papel principal da Gerência de Infraestrutura em entregar **serviços** aos seus usuários, temos a preocupação de implementar ciclos de melhoria contínua e atender a novas demandas de suporte que vão surgindo. Com base nisso, as seguintes ações foram entregues durante o mês de Setembro de 2020:

- 16 deslocamentos da equipe técnica do Service Desk ao CPA para resolução de problemas in loco;
- 20 Deslocamentos de equipe técnica de Operações e Segurança ao CPA e Contêiner para resolução de problemas in loco;
- 20 Deslocamentos de equipe técnica do VOIP ao CPA para resolução de problemas e implantações in loco;
- Publicação do Edital de Chamamento PMI 01/2020 para elaboração dos estudos técnicos para o projeto de expansão da Infovia;

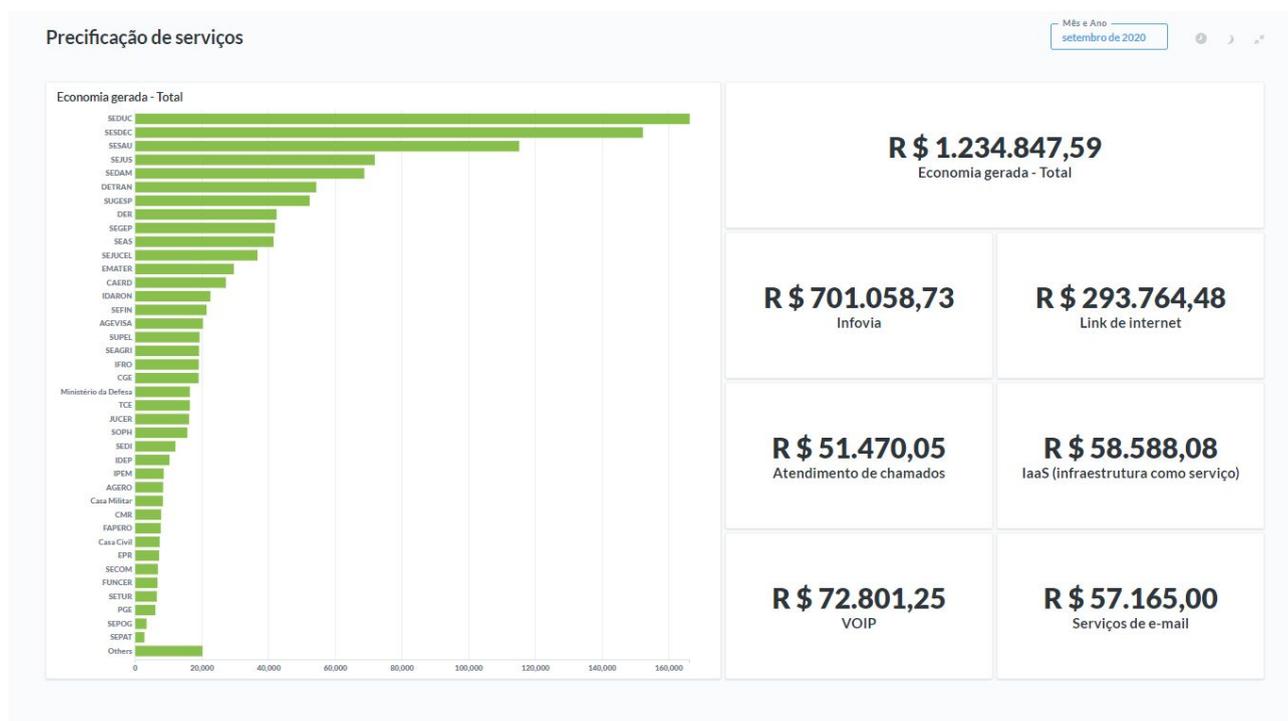
- Homologação do processo licitatório do novo contrato de manutenção da Infovia;
- Atualização de Versão e de Segurança no GLPI;
- Instalação física dos Firewall's de perímetro;
- Configuração e migração do Firewall de perímetro;
- Ativação, configuração e testes da solução CISCO ACI no datacenter PRM e Contêiner;

## 9. Precificação

Precificar os serviços nos dá uma real impressão do impacto financeiro que esta Gerência de Infraestrutura tem sobre o Governo do Estado como um todo.

Hoje atendemos TODAS as Unidades de Governo, Unidades do Judiciário Estadual, Unidades da Administração Pública Federal e Municípios, através de serviços como INFOVIA, Suporte a Sistemas, Hospedagem de Infraestrutura, E-mail, DNS e vários outros serviços disponíveis em nosso [Catálogo de Serviços](#).

Considerando os serviços prestados em 6 eixos, sendo: INFOVIA, Acesso à Internet, Atendimento de Chamados de Suporte, Infraestrutura como Serviço, VOIP e Serviço de E-mail, pudemos aferir uma economia no mês de Setembro de 2020 na ordem de **R\$ 1.234.847,59**.



*Dashboard da Precificação.*

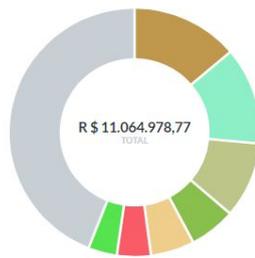
Considerando o primeiro semestre de 2020, esta Gerência já gerou **R\$ 11.064.978,77** de economia em serviços prestados ao Governo do Estado, Municípios, Judiciário Estadual e Órgãos Federais.

## Precificação de serviços - Por período

Data Relativa  
Este ano

Economia por secretaria - pizza

- SEDUC 13,82%
- SESDEC 12,66%
- SESAU 9,80%
- SEJUS 5,82%
- SEDAM 5,47%
- SUGESP 4,17%
- DER 3,50%
- De outros 44,75%



**R \$ 11.064.978,77**  
Economia gerada - Total no período

**R \$ 6.262.679,56**  
Infovia

**R \$ 2.595.368,69**  
Link de internet

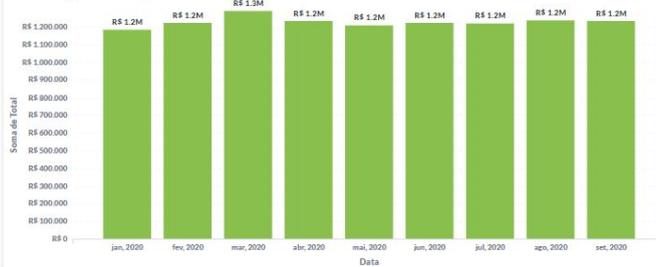
**R \$ 599.464,54**  
Atendimento de chamados

**R \$ 541.995,48**  
IaaS (infraestrutura como serviço)

**R \$ 616.872,50**  
VOIP

**R \$ 448.598,00**  
Serviços de e-mail

Economia gerada - Evolução



Superintendência do  
Estado para Resultados



Conheça: [wiki.detic.ro.gov.br](http://wiki.detic.ro.gov.br)