



Governo do Estado de  
**RONDÔNIA**  
**SETIC**

Coordenadoria de  
Infraestrutura  
**RELATÓRIO MENSAL**  
Abril/2021



## Relatório Mensal - Abril/2021

### Sumário

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.....	5
1.5 Telefonemas e Chat do Sei .....	6
1.6 Rotinas Internas .....	7
2. Disponibilidade INFOVIA.....	7
2.1. Porcentagem de disponibilidade do <i>backbone</i> .....	7
2.2. Manutenções e Implantações.....	9
2.2.1 Mudança de CX:B-17 de Emenda AR02 Infovia: .....	9
2.2.2 SESAU – GALPÃO REDE DE FRIOS – Implantação de link INFOVIA: .....	9
2.2.3 SESAU – CES – Manutenção na fibra: .....	10
2.2.4 SEJUS – PRESIDIO VALE DO GUAPORE – Falha na rede de INFOVIA:.....	10
2.2.5 Rompimento de fibra Ótica Última Milha: .....	10
2.2.6 SESDEC – PM – DIRETORIA DE ENSINO – ANEXO – Ativação/Configuração:.....	10
2.2.7 Mudança de endereço de link INFOVIA – Almoxarifado PC: .....	11
2.2.8 SEDAM – Laboratório de Análises Ambientais – Implantação de link INFOVIA: .....	11
2.3. Volume de Dados Trafegados - INFOVIA .....	11
3. Datacenter .....	12
4. Utilização VOIP .....	14
5. E-mail.....	14
6. Parecer Técnico.....	15
7. Projetos.....	16
7.1 Normatização da Política de Segurança .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
7.2 Implementação do Web Application Firewall .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
7.3 Implementação de Infraestrutura centrada em Aplicações – CISCO ACI .....	17
7.4 Análise de viabilidade da PPP da INFOVIA.....	18
8. Precificação .....	18



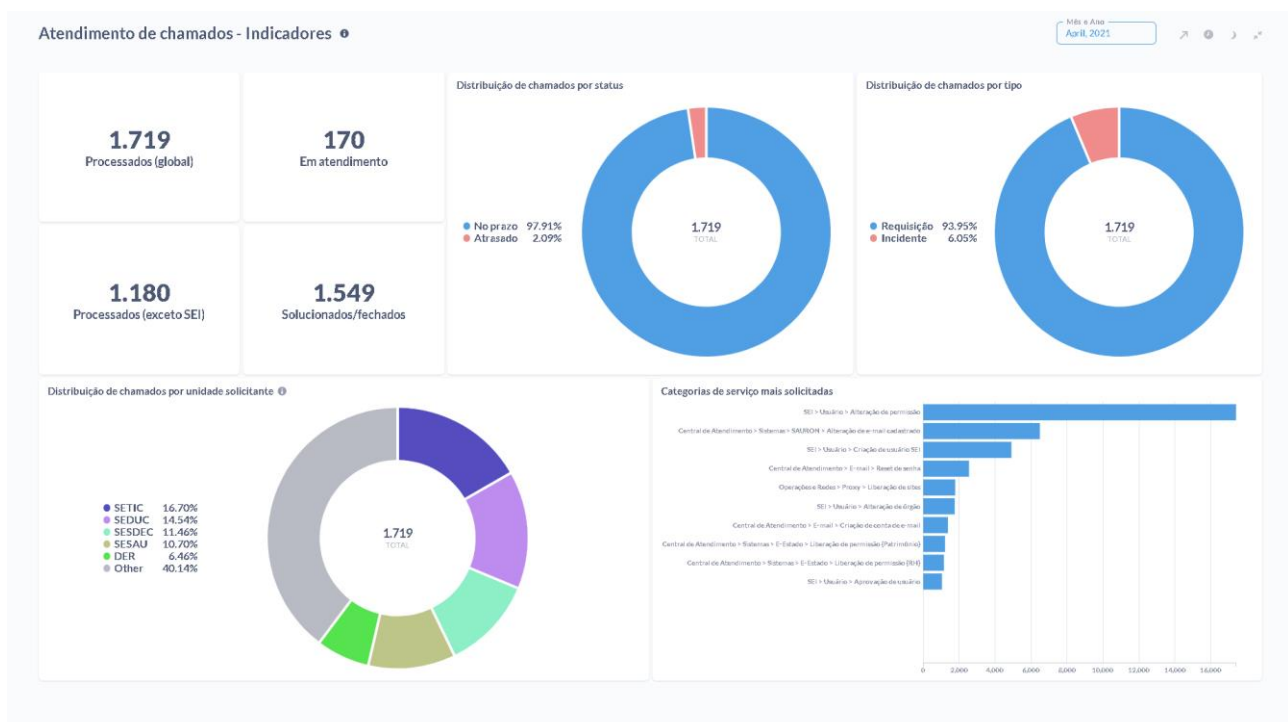
# 1. Chamados e Requisições de Suporte

## 1.1 Geral

Nesse mês foram processados **1.719 chamados**, sendo **539 requisições de suporte ao sistema SEI** e **1.180 requisições de suporte aos demais recursos** desta Gerência, solicitados por **695 usuários**.

Tal redução se deu pela automatização dos atendimentos do SEI, onde o usuário pode solicitar automaticamente as mudanças necessárias.

Chamados	Chamados SEI	Chamados Gerais
1.719	539	1.180

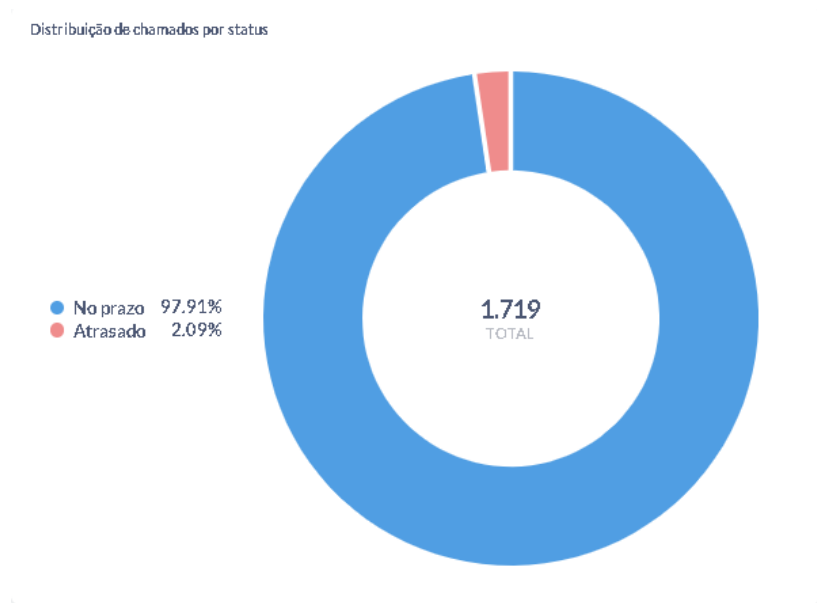


Totais de atendimentos no mês de Abril de 2021

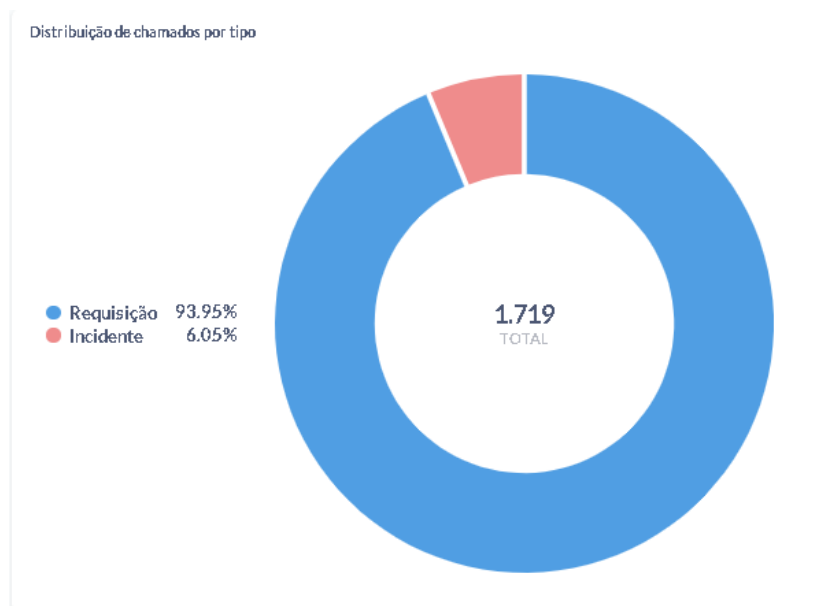


## 1.2 Indicadores de Desempenho

Nossos indicadores de desempenho se mantiveram estáveis, considerando que o índice de Atraso (**2,09%**) e Incidentes x Requisições (**6,05%**) se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente. Conforme Gráficos a seguir:



*Chamados Atrasados*



*Relação Requisição / Incidente*

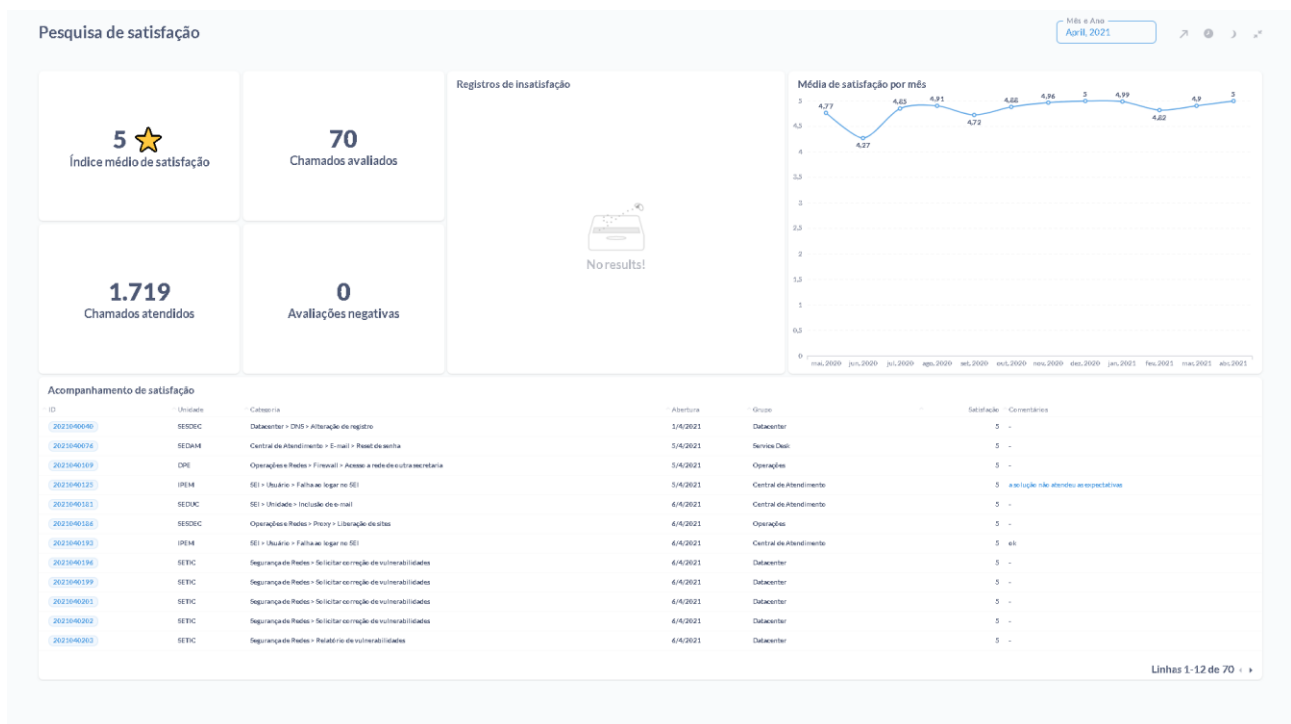


GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
DIRETORIA TÉCNICA

Analisando os gráficos, percebemos que **apenas 36 solicitações foram realizadas após o seu período de SLA** e que houveram apenas **104 incidentes frente a 1.719 requisições de serviço**.

### 1.3 Índice de Satisfação

Foram respondidas **70 pesquisas** de satisfação nos chamados de Abril/2021, gerando um **Índice de Médio de Satisfação de 5** (em uma escala de 0 a 5).



Índice de Satisfação exibido no Dashboard

### 1.4 Clientes

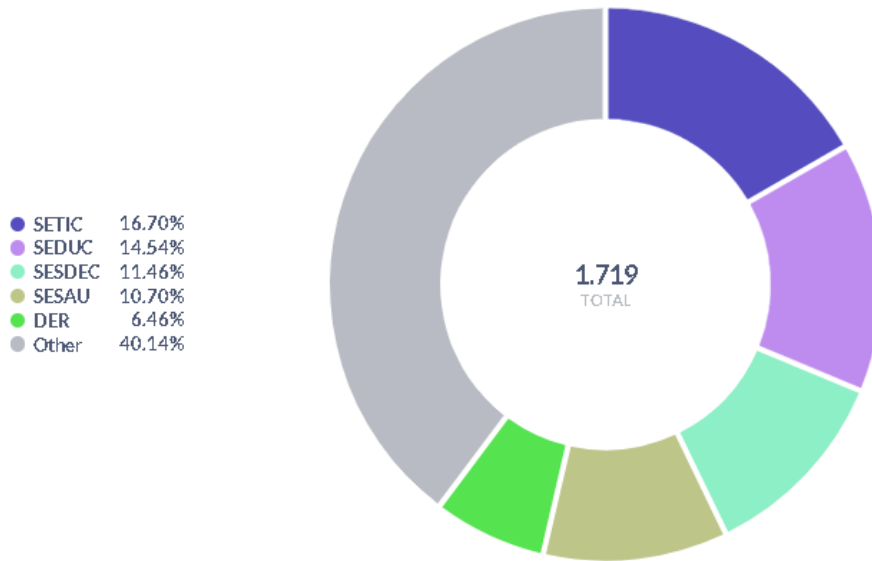
Verificando nossos clientes de atendimento, pudemos comprovar que a SESDEC fora nossa maior requisitante, com 14,49% das demandas registradas.

SETIC, SEDUC e SESDEC, juntas, representaram nesse mês **42,70% das nossas solicitações de atendimento**.



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
DIRETORIA TÉCNICA

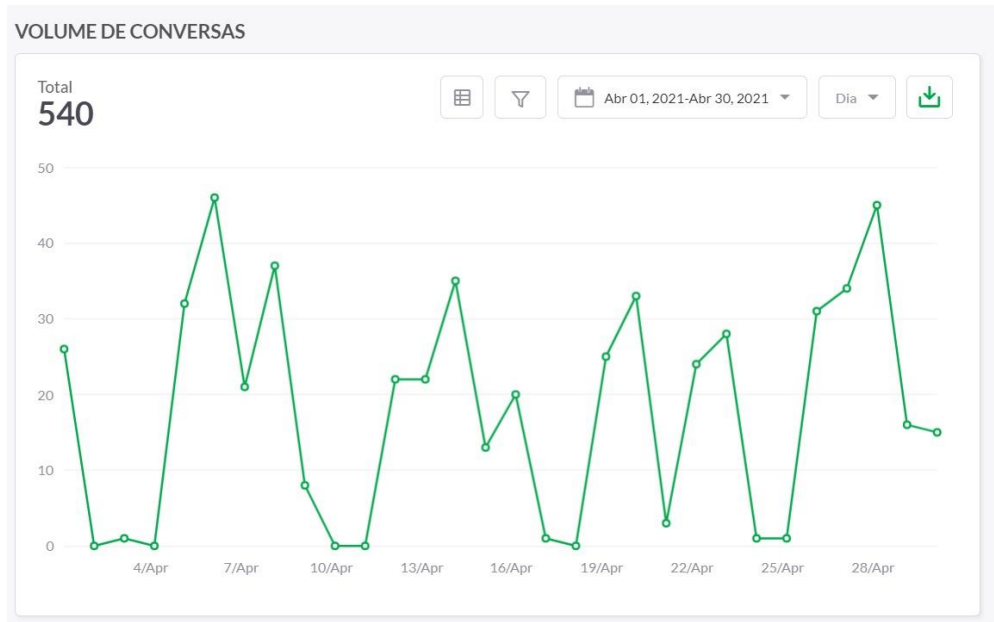
Distribuição de chamados por unidade solicitante



Requisitantes de Suporte

## 1.5 Telefonemas e Chat do Sei

Foram realizados **540** atendimentos de suporte ao sistema SEI via chat do portal sei.ro.gov.br.



Chamados do SEI

Durante o mês do presente relatório foram recebidas **1.925 chamadas telefônicas** de suporte à Central de Atendimento.

**Recebidas**

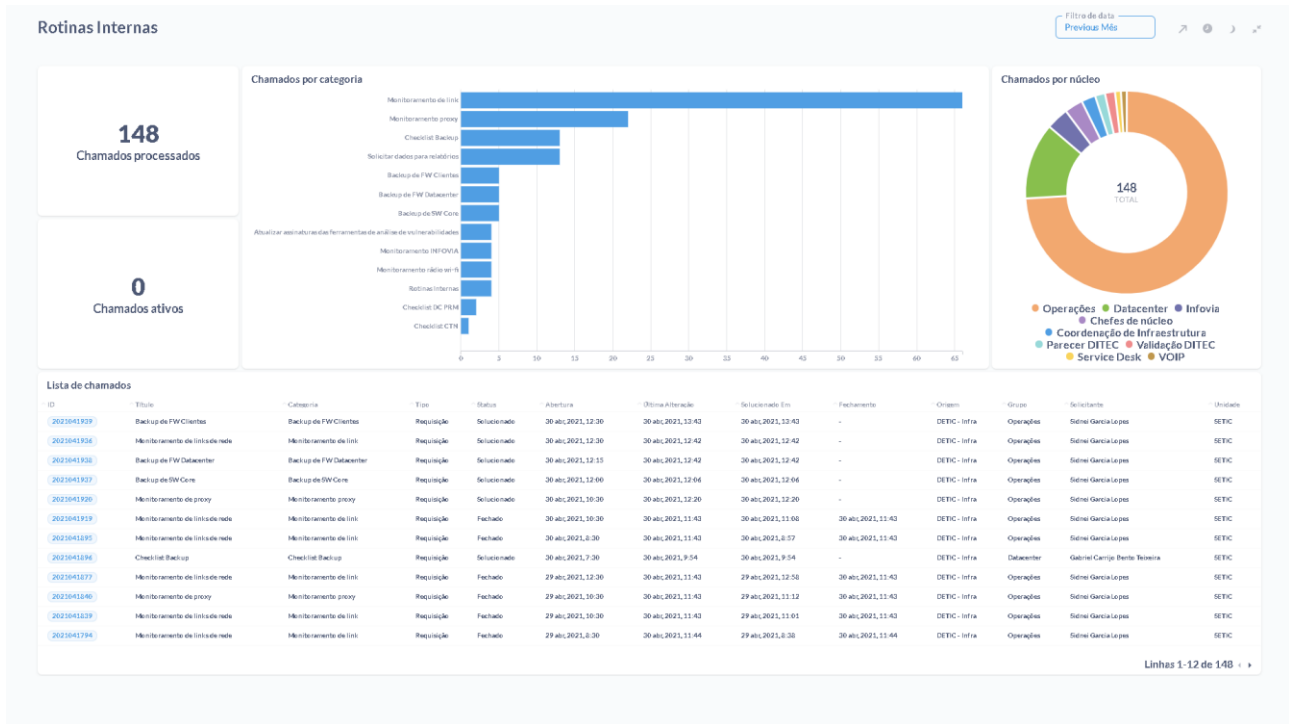
**1.925**



## 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. Disponibilidade INFOVIA

### 2.1. Percentagem de disponibilidade do backbone

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).



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
DIRETORIA TÉCNICA

Foi realizado o levantamento das seguintes informações: **Porcentagem de disponibilidade do backbone** no período de **01/04/2021 à 30/04/2021**. 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 )	99,65%
AR07-SW02 (DINTEL)	99,56%
AR03-SW01 (5º DP)	99,55%
AR03-SW02 (5º DP)	99,55%
AR08-SW01 (UNISP CENTRO)	99,55%
AR09-SW02 (TUDO AQUI)	99,55%
AR07-SW01 (DINTEL)	99,55%
AR06-SW01 (7º DP)	99,54%
AR05-SW01 (8º DP)	99,54%
AR11-SW01 (6º DP - 5º BPM)	99,54%
AR06-SW02 (7º DP)	99,54%
CONCENTRADOR DM4004 - B ( PRM )	99,52%
AR10-SW01 (DENARC)	99,52%
AR10-SW02 (DENARC)	99,51%
AR09-SW01 (TUDO AQUI)	99,49%
AR02-SW01 (SESDEC)	99,48%
AR02-SW02 (SESDEC)	99,45%
IPERON-SW01 ( IPERON )	99,42%
AR04-SW01 (UNISP LESTE)	99,29%
AR01-SW01 (PRM)	99,27%
AR01-SW02 (PRM)	99,25%
AR02-SW01 (AQS)	99,05%
AR02-SW02 (AQS)	99,05%
AR01-SW01 (AQS)	98,96%
CONTAINER_DM4100	98,63%
CDJ-SW01 ( CANDEIAS )	98,53%

*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.

Abaixo da disponibilidade foram os seguintes:

- AR01-SW01 (AQS)
- CONTAINER\_DM4100





GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
DIRETORIA TÉCNICA

- CDJ-SW01 (CANDEIAS)

Conclui que a malha de fibra da Infovia foi afetada 4 vezes durante o mês, a instabilidade mostrada na tabela de disponibilidade foi decorrente de manutenções preventivas e reinicializações dos sistemas e hardware.

## 2.2. Manutenções e Implantações.

**3 (Três)** novos pontos foram ativados, **nenhum** dos pontos foram desativados ou tiveram mudança de endereço durante o período de 01/03/2021 até 31/03/2021, com isso passamos a ter um total de **264** unidades sendo atendidas pelas fibras óticas do Projeto Infovia em 3 (Porto Velho, Candeias e Ariquemes) dos municípios de Rondônia.

Pontos Ativados:

- SESAU – GALPÃO REDE DE FRIOS – Implantação de link INFOVIA;
- SESDEC – PM – DIRETORIA DE ENSINO – ANEXO – Ativação/Configuração;
- SEDAM – Laboratório de Análises Ambientais – Implementação de Link INFOVIA.

### 2.2.1 Mudança de CX:B-17 de Emenda AR02 Infovia:

Manutenção em caixa de emenda que atende o armário 02, com um custo total para a solução do problema de R\$ 1.944,22.

Link do relatório:

[https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=29876&tickets\\_id=2021041034](https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=29876&tickets_id=2021041034)

Número do chamado: **2021041034**

### 2.2.2 SESAU – GALPÃO REDE DE FRIOS – Implantação de link INFOVIA:

Implantação de fibra ótica para atender novo cliente infovia, com um custo de R\$ 4.395,84.

Link do relatório:



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
DIRETORIA TÉCNICA

[https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets\\_id=2021040742](https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2021040742)

Número do chamado: **20241040742**

### **2.2.3 SESAU – CES – Manutenção na fibra:**

Correção de rompimento de fibra que atende cliente final, com um custo de R\$ 107,36.

Link do relatório:

[https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets\\_id=2021040482](https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2021040482)

Número do chamado: **2021040482**

### **2.2.4 SEJUS – PRESIDIO VALE DO GUAPORE – Falha na rede de INFOVIA:**

Correção de fibra que atende cliente final, com um custo de R\$ 5.182,72.

Link do relatório:

[https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets\\_id=2021040358](https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2021040358)

Número do chamado: **2021040358**

### **2.2.5 Rompimento de fibra Ótica Última Milha:**

Correção de rompimento de fibra que atende cliente final, com um custo de R\$ 4.974,70.

Link do relatório:

[https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets\\_id=2021040546](https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2021040546)

Número do chamado: **2021040546**

### **2.2.6 SESDEC – PM – DIRETORIA DE ENSINO – ANEXO – Ativação/Configuração:**

Implantação de fibra ótica para atender novo cliente INFOVIA, com um custo de R\$ 3.634,08.

Link do relatório:

[https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets\\_id=2020102712](https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2020102712)

Número do chamado: **2020102712**



## 2.2.7 Mudança de endereço de link INFOVIA – Almoxarifado PC:

Mudança de endereço de cliente que já faz parte da rede infovia, com um custo de R\$ 5.363,58.

Link do relatório:

[https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets\\_id=2021021757](https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2021021757)

Número do chamado: **2021021757**

## 2.2.8 SEDAM – Laboratório de Análises Ambientais – Implantação de link INFOVIA:

Implantação de fibra ótica para atender novo cliente infovia, com um custo de R\$ 10.001,12.

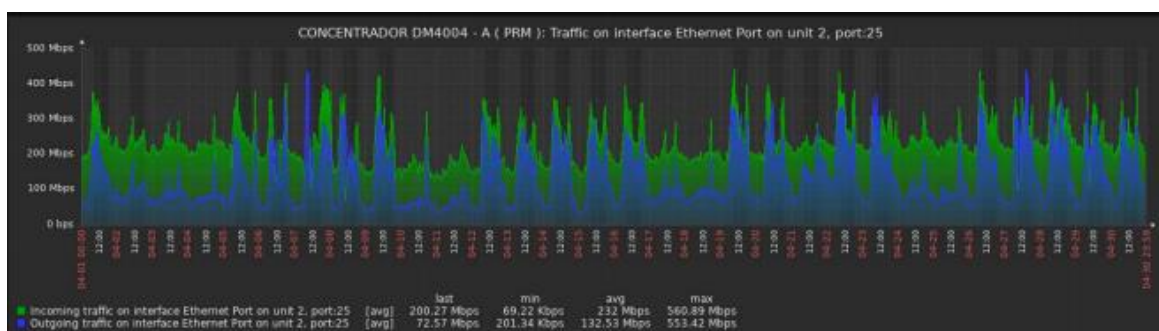
Link do relatório:

[https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets\\_id=2020113458](https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2020113458)

Número do chamado: **2020113458**

## 2.3. Volume de Dados Trafegados - INFOVIA

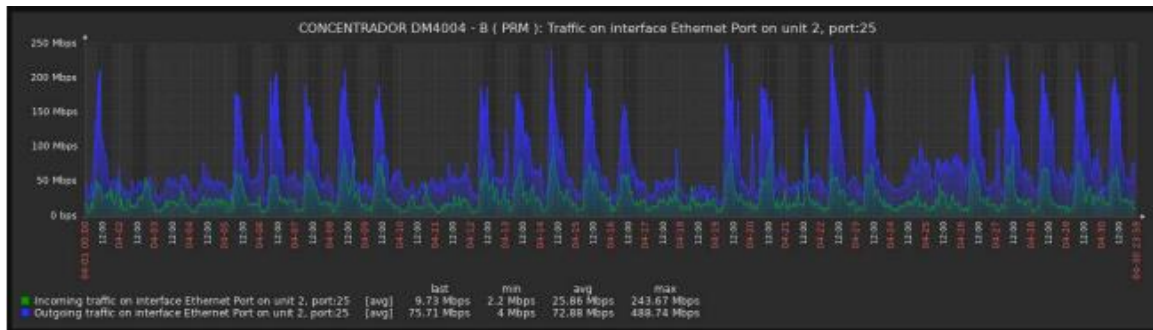
O volume de dados trafegados através do anel de fibra ótica da Infovia, foi calculado analisando os gráficos que nosso sistema de monitoramento 24/7, já mencionado acima (Zabbix), através das informações de média de tráfego por período que ele dispõe para a equipe, foi possível calcular o quantitativo de volume de dados que percorrem o backbone da Infovia, como mostra as imagens abaixo:





GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
DIRETORIA TÉCNICA

*Gráfico do Concentrador A*



*Gráfico do Concentrador B*

Conforme mostra os dois gráficos apresentados, o tráfego total da rede infovia durante o período de 01/04/2021 até 30/04/2021, é de **141,83 TB** no Concentrador A e de **55,17 TB** no Concentrador B, assim, totalizando **197 TB** pelo anel da Infovia no Estado de Rondônia.

### 3. Datacenter

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 **20 (Doze) instâncias virtuais** no cluster DataCenter/CPA para hospedagem de serviços.

Nesse mês houve a criação de **nenhuma instância virtual** no cluster DataCenter/Contêiner para hospedagem de serviços.

Durante a preparação deste relatório, temos 390 Máquinas Virtuais no Cluster do CPA / 10 Máquinas Virtuais Cluster do Contêiner online, lembrando que esse número é volátil por conta de instâncias que são ativadas para testes, avaliações, templates e restauração de dados.

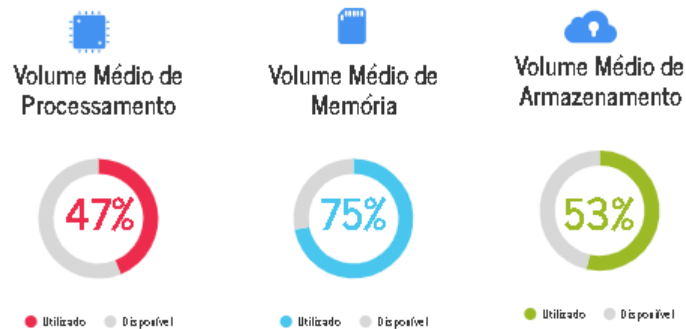
Segue o relatório de utilização dos cluster's de virtualização:



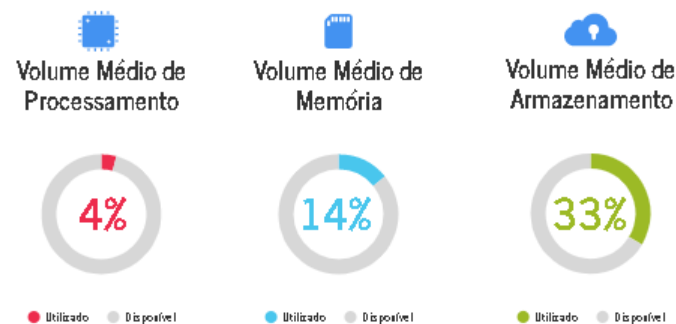
SETIC - INFRA  
01/04/2021 ~ 30/04/2021

# DataCenter

## DataCenter / CPA



## DataCenter / Contêiner



*Tabela de Disponibilidade DATACENTER*

Durante nossas medições realizadas de fora da rede da SETIC, o serviço do SEI apresentou uma taxa de disponibilidade de **99,07%**, também o serviço Portal de Rondônia apresentou uma taxa de disponibilidade de **99,10%**.



## 4. Utilização VOIP

Durante o mês do presente relatório foram realizadas **567 chamadas realizadas**, totalizando **891 minutos** a um custo total de **R\$ 51,03**.

Ramais Ativos	Ligações	Minutos	Valor	Valor / Minuto
778	760	856	R\$82,74	R\$ 0,05

Além das ligações, foram solicitadas **7 criações de senha** para ligação externa, foram **ativados 0 ramais novos** durante o mês corrente.

Cadastro de Senhas (para ligação externa)	Ativação de Ramal
7	0

Durante o mês deste relatório, foi feito **5** atendimentos de verificação de equipamentos Voip's

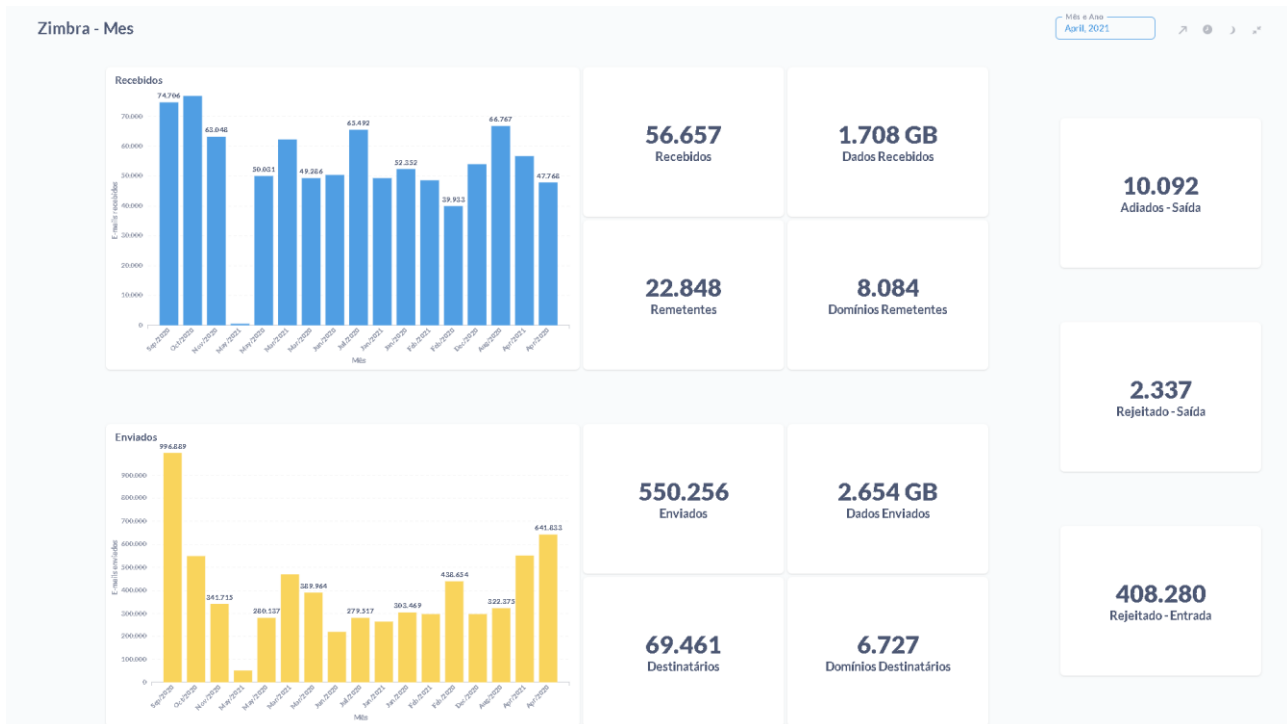
1. 2021041416
2. 2021041792
3. 2021041499
4. 2021040430
5. 2021040442

## 5. 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 **606 mil e-mails' s** e **4,3 TB trafegados**. Além disso, mais de **410 mil** de mensagens foram rejeitadas pelo nosso **sistema de Anti-Spam**.



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
DIRETORIA TÉCNICA



Totais de e-mail do mês de Abril de 2021

## 6. Parecer Técnico

Atualmente a Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC, tem um comitê de Técnicos e Validadores para prestar serviços para todo Estado, iniciativa começou em dezembro de 2020.

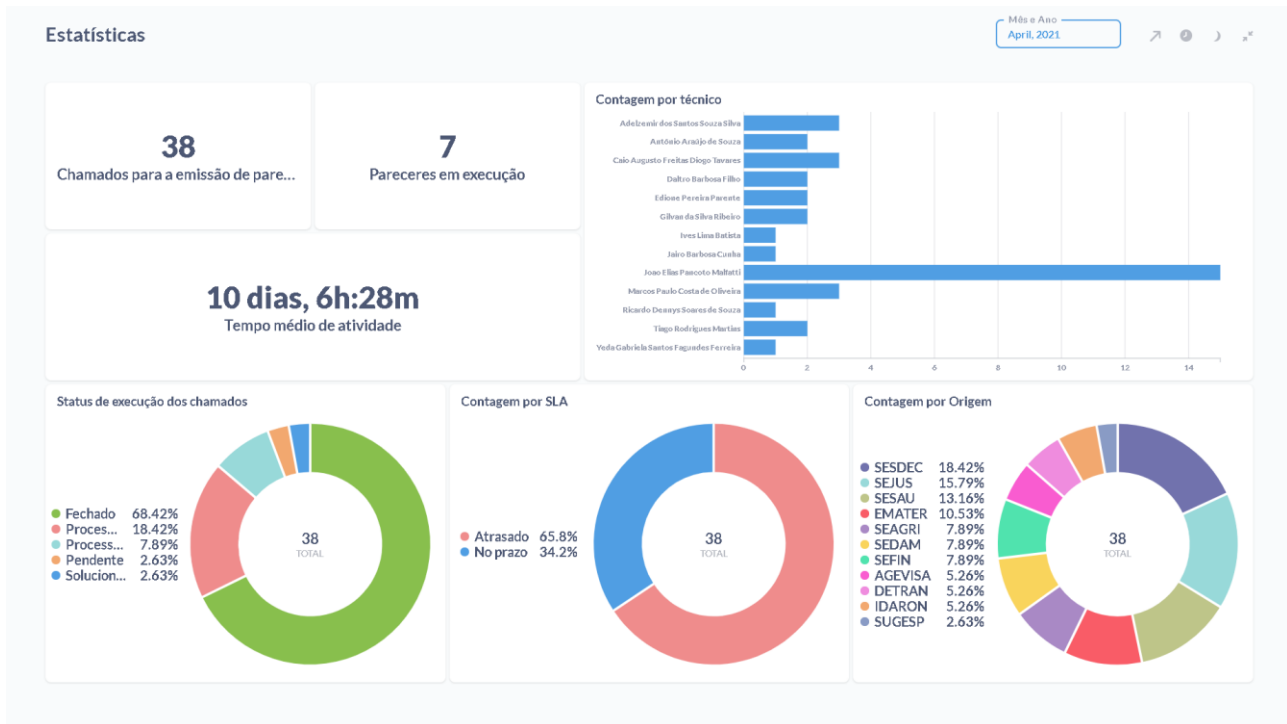
Total de Pareceres Técnicos de Abril: **38**.

Pareceres em Execução: **7**.

Secretarias que mais solicitaram parecer técnico foram: SESDEC, SEJUS e SESAU, correspondendo 47,37% de dos pareceres.



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
DIRETORIA TÉCNICA



Estadística de Parecer Técnico Abril de 2021

## 7. Projetos

Nossa estrutura de projetos fora modificada para a utilização de Ações de Longo Prazo (ALP).

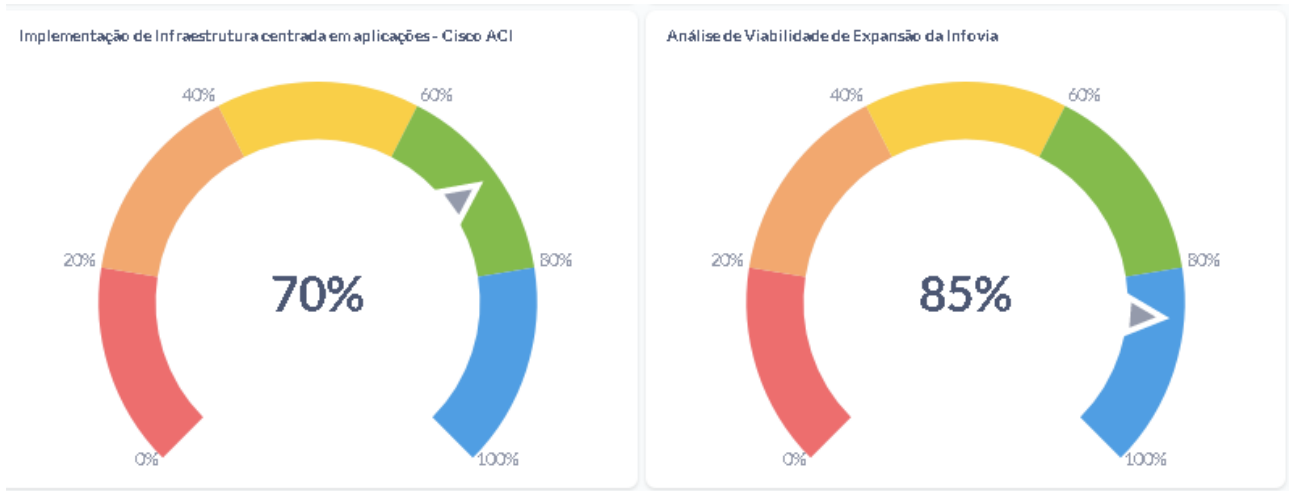
Com as ALP's a estruturação de demandas passou a ser semanal, acompanhada pelo Técnico de TI Mairons e pelo Analista Ed Carlos, que atuam como facilitadores dessas atividades, tendo cada uma o chefe imediato do núcleo como dono da demanda.

Hoje temos 2 ALP's ativas, conforme gráficos abaixo:





GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
DIRETORIA TÉCNICA

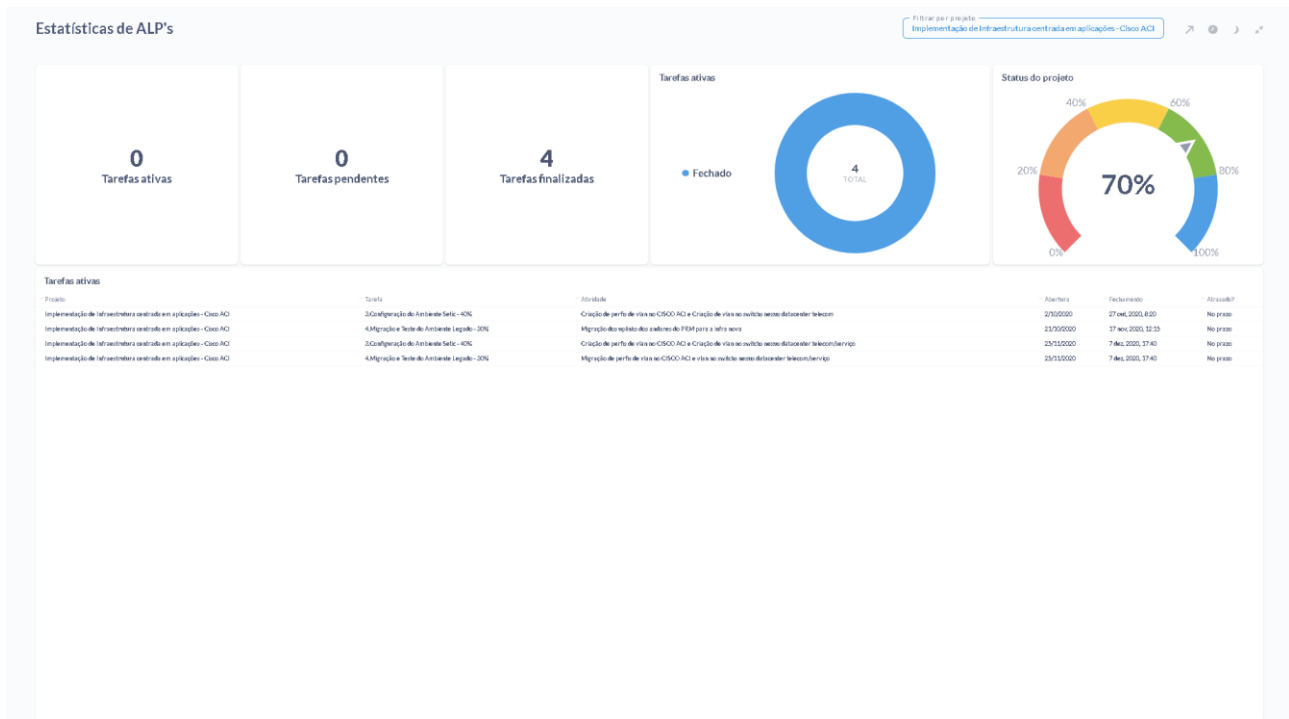


### 7.3 Implementação de Infraestrutura centrada em Aplicações – CISCO ACI

Esta ALP terá como resultado final a implantação dos novos Cores e integração das redes do Container e CPA.

Faltam apenas algumas migrações no Datacenter de Telecom para o encerramento desta ALP.

Durante esse mês foi implantado um novo Core para atendimento da INFOVIA, com o objetivo de remover suas rotas de dentro da estrutura de cores antigos da SETIC.



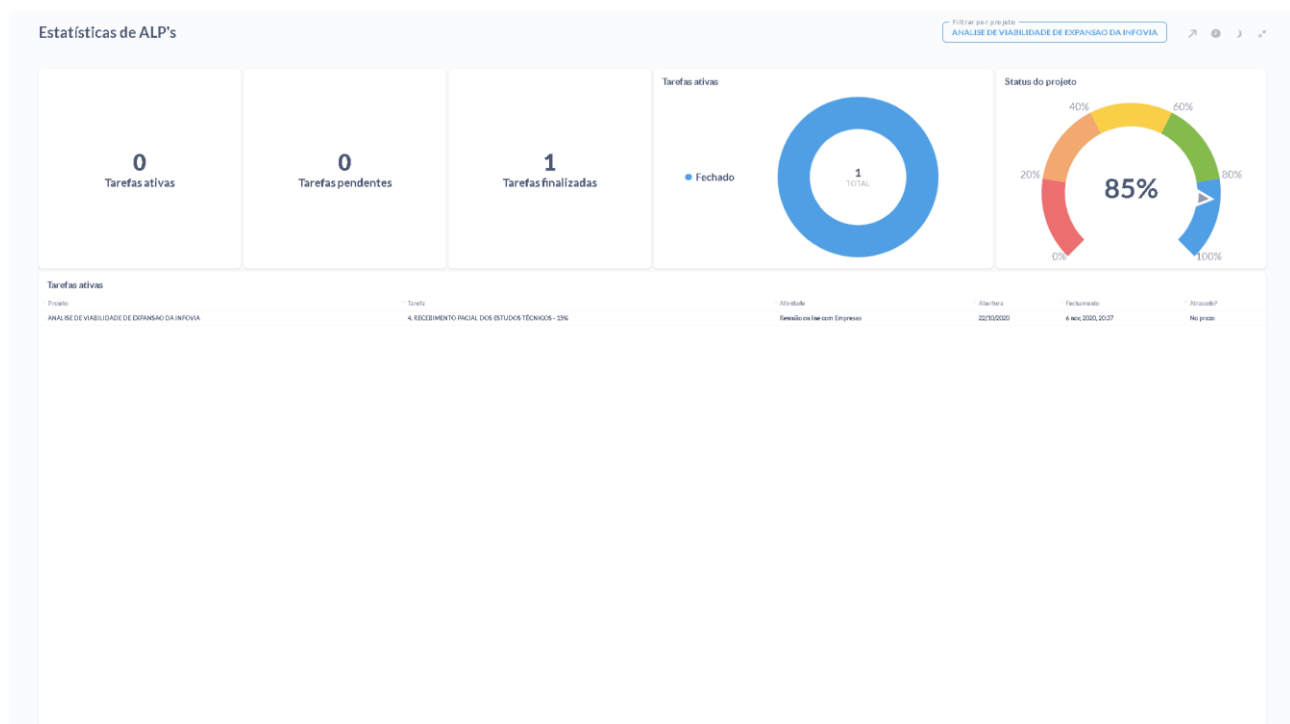
Acompanhamento da ALP



## 7.4 Análise de viabilidade da PPP da INFOVIA

Este projeto visa construir o projeto para a licitação da construção da PPP da rede INFOVIA, abrangendo todo o Estado. Atualmente aguardamos a entrega dos estudos pelas empresas participantes.

Uma empresa já entregou a documentação final, restando apenas a entrega da empresa Gigacom, para que a etapa de análise dos documentos se inicie.



Acompanhamento da ALP

## 8. Precificação

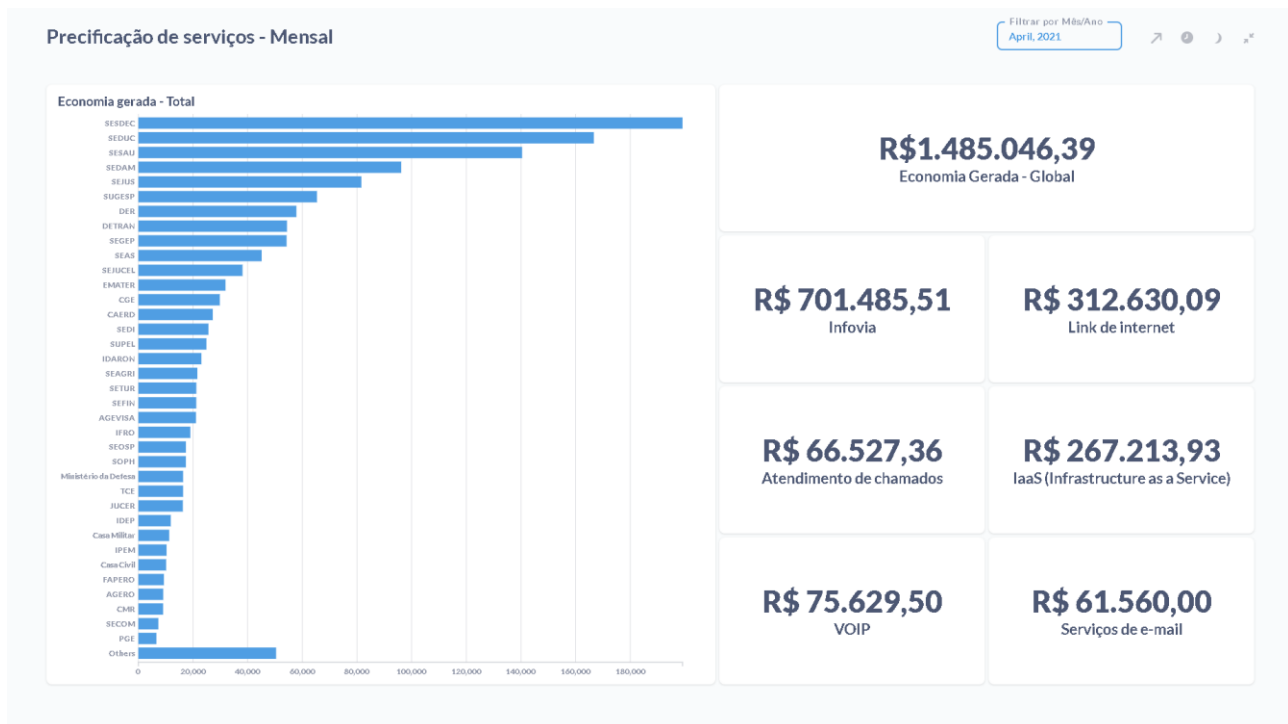
Precificar os serviços nos dá uma real impressão do impacto financeiro que esta Gerência de Infraestrutura tem sobre o Governo do Estado como um todo.

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](#).



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
DIRETORIA TÉCNICA

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 Abril de 2021 na ordem de **R\$ 1.485.046,39**.



*Dashboard da Precificação.*

Superintendência do  
Estado para Resultados



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