



Governo do Estado de
RONDÔNIA
SETIC

Coordenadoria de
Infraestrutura
RELATÓRIO MENSAL
Julho/2021



Relatório Mensal - Julho/2021

Sumário

1. Chamados e Requisições de Suporte	3
1.1 Geral	3
1.2 Indicadores de Desempenho.....	3
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. Novos Pontos Instalados e Número Total de Pontos.....	8
2.3. Quantidade de Ações em Manutenção Corretiva.	9
2.3.1 ROMPIMENTO Fibra DPE Sede - 169/PGE-2018:.....	9
2.3.2 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 077 - 269/PGE-2021:.....	9
2.3.3 SEDUC - CRE/PVH - Mudança de Endereço - 269/PGE-2021:.....	Erro! Indicador não definido.
2.3.4 JUCER - Reativação - 269/PGE-2021:.....	Erro! Indicador não definido.
2.3.5 Implantação SESAU - CONEPOD / FESPREN - 269/PGE-2021: ...	Erro! Indicador não definido.
2.3.6 Implantação PM - BPA - CTEA - Candeias do Jamari - 269/PGE-2021:..	Erro! Indicador não definido.
2.4. Volume de Dados Trafegados - INFOVIA	11
3. Datacenter	12
4. Utilização VOIP	14
5. E-mail.....	14
6. Parecer Técnico.....	15
7. Projetos.....	15
7.1 Análise de viabilidade da PPP da INFOVIA.....	16
8. Precificação.....	16



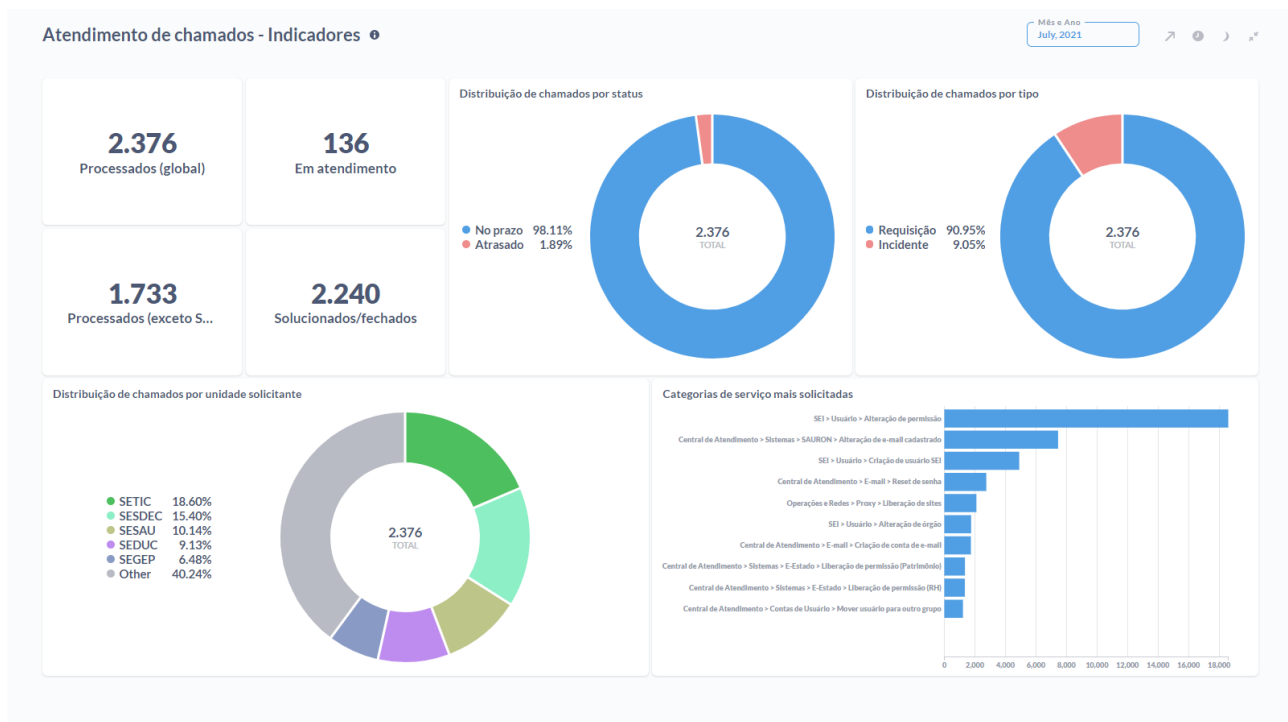
1. Chamados e Requisições de Suporte

1.1 Geral

Nesse mês foram processados **2.340 chamados**, sendo **643 requisições de suporte ao sistema SEI** e **1.697 requisições de suporte aos demais recursos** desta Gerência, solicitados por **626 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
2.340	643	1.697



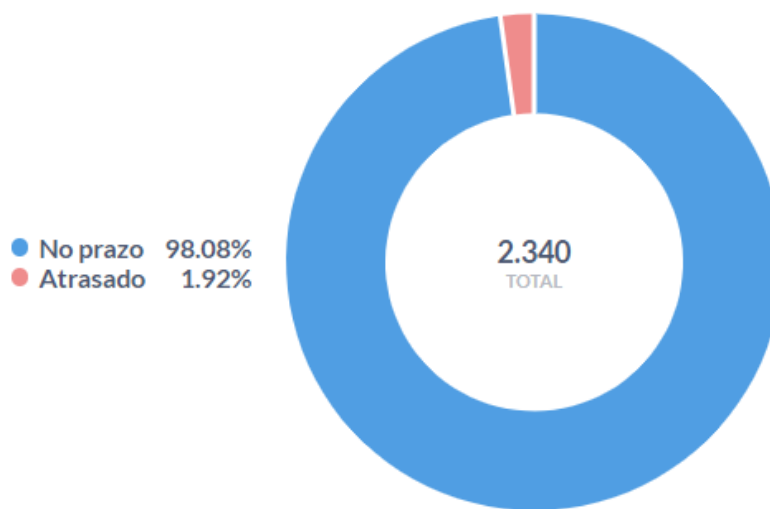
Totais de atendimentos no mês de julho de 2021



1.2 Indicadores de Desempenho

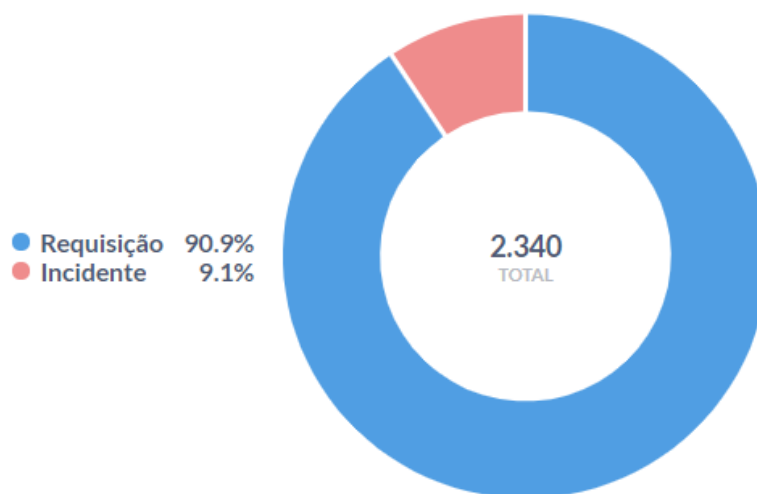
Nossos indicadores de desempenho se mantiveram estáveis, considerando que o índice de Atraso (**1,92%**) e Incidentes x Requisições (**9,1%**) se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente. Conforme Gráficos a seguir:

Distribuição de chamados por status



Chamados Atrasados

Distribuição de chamados por tipo



Relação Requisição / Incidente

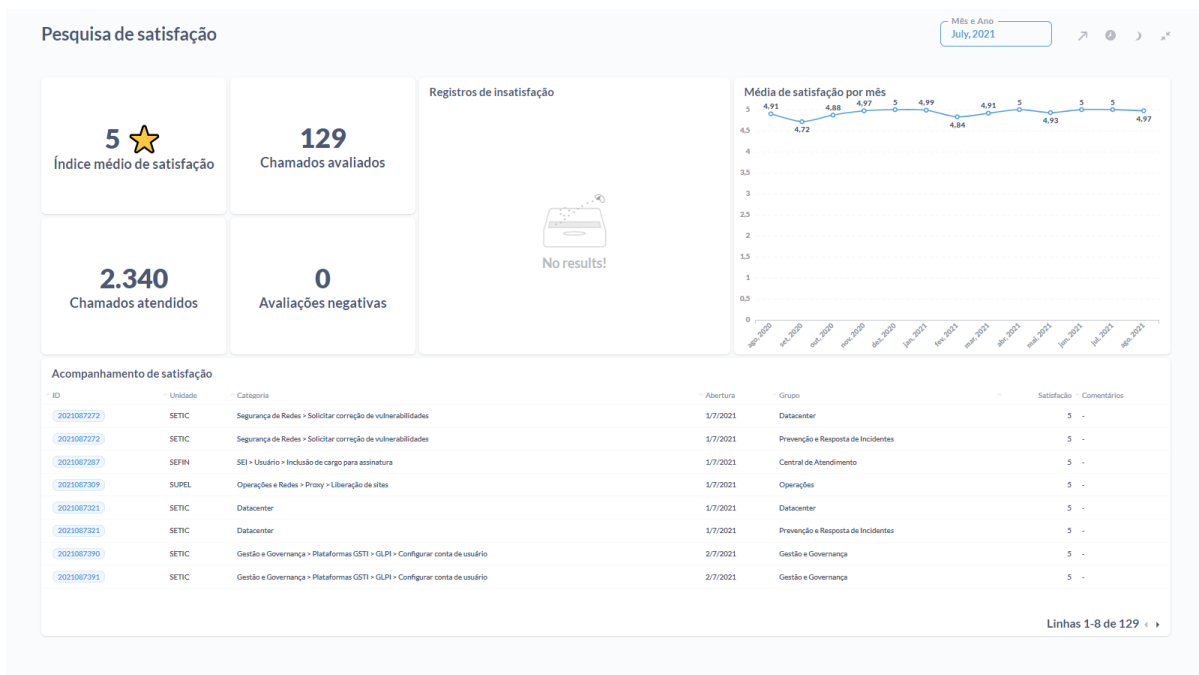


GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
DIRETORIA TÉCNICA

Analisando os gráficos, percebemos que **apenas 45 solicitações foram realizadas após o seu período de SLA** e que houve apenas **213 incidentes frente a 2.340 requisições de serviço**.

1.3 Índice de Satisfação

Foram respondidas **129 pesquisas** de satisfação nos chamados de julho/2021, gerando um **Índice Médio de Satisfação de 5** (em uma escala de 0 a 5).



Índice de Satisfação exibido no Dashboard

1.4 Clientes

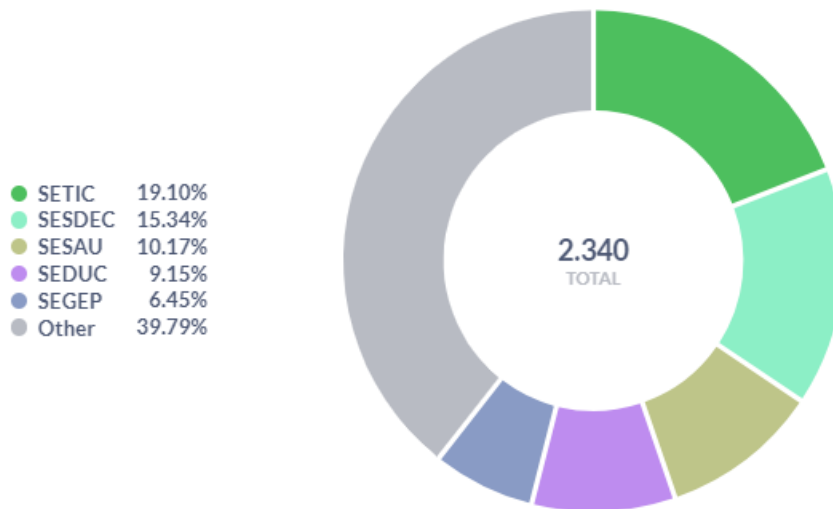
Verificando nossos clientes de atendimento, pudemos comprovar que a SETIC fora nossa maior requisitante, com 19,10% das demandas registradas.

SETIC, SESDEC e SESAU, juntas, representaram nesse mês **44,61% das nossas solicitações de atendimento**.



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

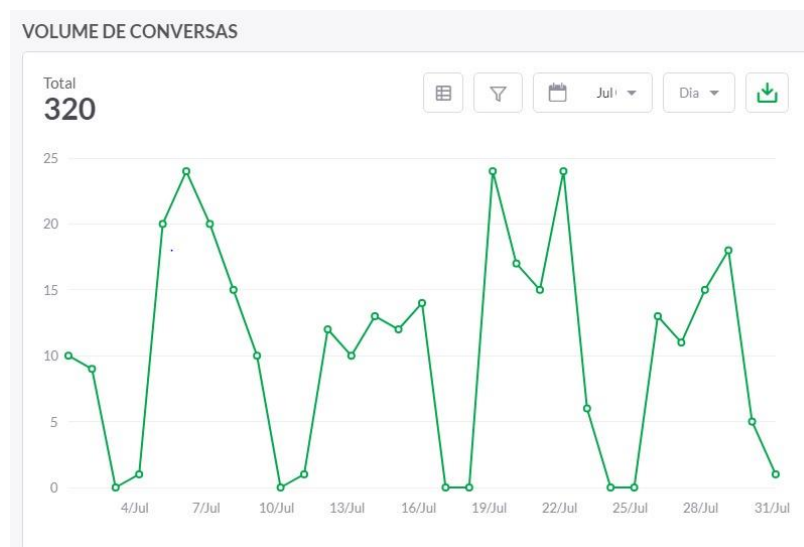
Distribuição de chamados por unidade solicitante



Requisitantes de Suporte

1.5 Telefonemas e Chat do Sei

Foram realizados **320 atendimentos de suporte ao sistema SEI** via chat do portal sei.ro.gov.br no mês de junho.



Chamados do SEI

Durante o mês do presente relatório foram recebidas **3.329 chamadas telefônicas** de suporte à Central de Atendimento.

Recebidas

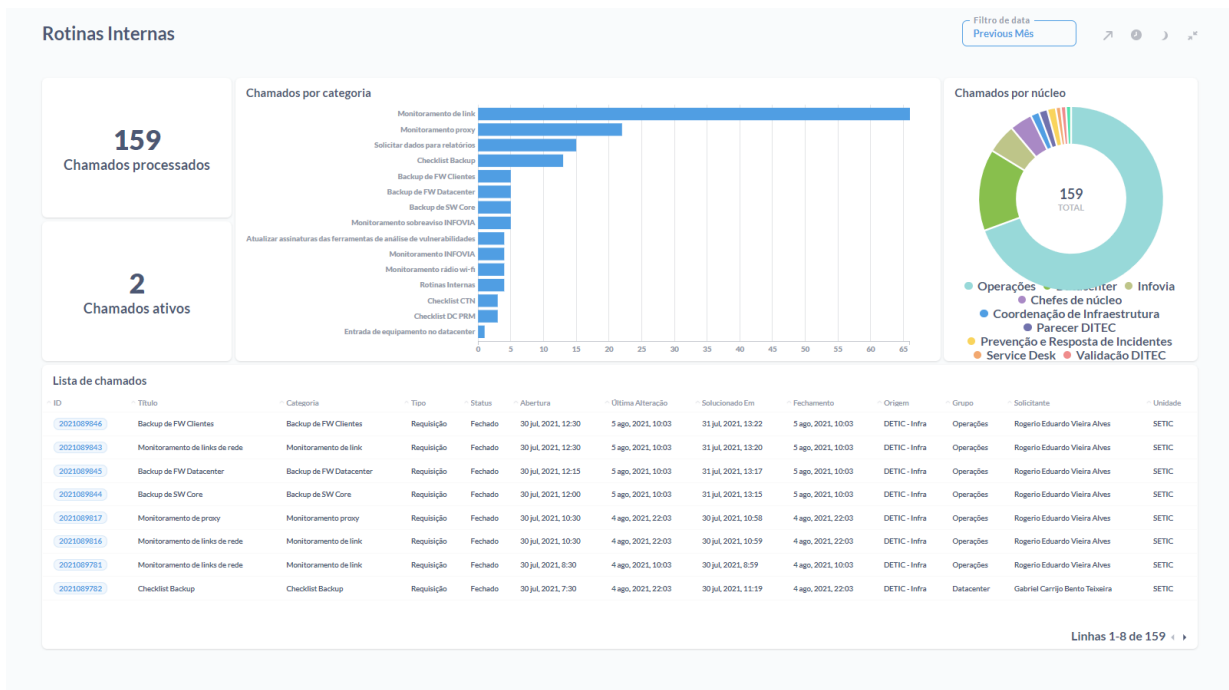
3.329



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



Acompanhamento de Rotinas Internas

2. Disponibilidade INFOVIA

2.1. Porcentagem de disponibilidade do backbone

A Infovia possui hoje um sistema de monitoramento 24/7 capaz de angariar uma série de dados, armazenando-os 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.

Foi realizado o levantamento das seguintes informações: **Porcentagem de disponibilidade do backbone** no período de **01/07/2021 a 31/07/2021**. A fim de levantar as informações, foram



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

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 (%)
CDJ-SW01 (CANDEIAS)	99,87%
AR01-SW01 (PRM)	99,87%
CONCENTRADOR DM4004 - A (PRM)	99,86%
CONCENTRADOR DM4004 - B (PRM)	99,86%
AR01-SW02 (PRM)	99,86%
AR02-SW01 (SESDEC)	99,86%
AR02-SW02 (SESDEC)	99,86%
AR03-SW01 (5º DP)	99,86%
AR03-SW02 (5º DP)	99,86%
AR04-SW01 (UNISP LESTE)	99,86%
AR05-SW01 (8º DP)	99,86%
AR07-SW01 (DINTEL)	99,86%
AR07-SW02 (DINTEL)	99,86%
AR08-SW01 (UNISP CENTRO)	99,86%
AR09-SW01 (TUDO AQUI)	99,86%
AR09-SW02 (TUDO AQUI)	99,86%
AR10-SW01 (DENARC)	99,86%
AR10-SW02 (DENARC)	99,86%
AR11-SW01 (6º DP - 5º BPM)	99,85%
IPERON-SW01 (IPERON)	99,85%
AR06-SW01 (7º DP)	99,84%
AR06-SW02 (7º DP)	99,84%
AR02-SW01 (AQS)	99,02%
AR02-SW02 (AQS)	99,01%
AR01-SW01 (AQS)	98,96%
CONTAINER_DM4100	96,19%

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.

2.2. Novos Pontos Instalados e Número Total de Pontos.

Durante o período de **01/07/2021 até 31/07/2021** foram ativados 3 (três) novos pontos, e não houve pontos desativados durante o referido período. Com isso passamos a ter um total de **278**



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

unidades sendo atendidas pelas fibras óticas do Projeto Infovia em 3 (Porto Velho, Candeias e Ariquemes) dos municípios de Rondônia.

Os pontos ativados foram os seguintes:

Almoxarifado SEDUC - Mudança de Endereço (**2021086462**)

Implantação de link INFOVIA PM CCPM / UPES (**2021086383**)

Ativação/Implantação - Casa Militar (**2021021999**)

2.3. Quantidade de Ações em Manutenção Corretiva.

Durante o mês de julho, foram realizadas **8 (oito) ações** que necessitaram da utilização dos serviços da prestadora através do contrato 169/PGE-2018, sendo elas:

2.3.1 Verificação de armário 02 em Ariquemes:

Foi efetuada a troca do Switch do armário 02 AQS, com um custo total de R\$ 356,20.

Link do relatório:

<https://atendimento.setic.ro.gov.br//front/ticket.form.php?id=2021087239>

Número do chamado: **2021087239**

2.3.2 Falha na rede Infovia - IFRO Jorge Teixeira:

Foram realizadas fusões óticas, com um custo total de R\$50,00.

Link do relatório:

<https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021088080>

Número do chamado: **2021088080**

2.3.3 SEJUS - PANDINHA - Falha na rede da infovia:

Foram realizadas ações corretivas, com um custo total de R\$554,98.

Link do relatório:

<https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021087855>



Número do chamado: **2021087855**

2.3.4 CESEA ARIQUEMES - Falha na rede da infovia:

Foram realizadas as trocas de cordões ópticos, com um custo total de R\$ 140,00.

Link do relatório:

<https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021087457>

Número do chamado: **2021087457**

2.3.5 PC - DIFLAG - Central de Flagrantes - Manobra na fibra Infovia Internamente:

Foram realizados procedimentos devido a uma mudança de rack interno, com um custo total de R\$ 1.221,16.

Link do relatório:

<https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021084716>

Número do chamado: **2021084716**

2.3.6 Almoxarifado SEDUC - Mudança de Endereço - Implantação de link INFOVIA:

Mudança de endereço do cliente Infovia, com um custo total de R\$ 5.512,44.

Link do relatório:

<https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021086462>

Número do chamado: **2021086462**

2.3.7 PM - Diretor da Penitenciária Militar - CCPM / UPES Implantação de link INFOVIA:

Implantação de link, com um custo total de R\$ 5.069,00.

Link do relatório:

<https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021086383>

Número do chamado: **2021086383**



2.3.8 Ativação/Implantação - Casa Militar:

Implantação de link, com um custo total de R\$919,92

Link do relatório:

<https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021021999>

Número do chamado: 2021021999

2.4. 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) nos fornece. 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 mostram as imagens abaixo:

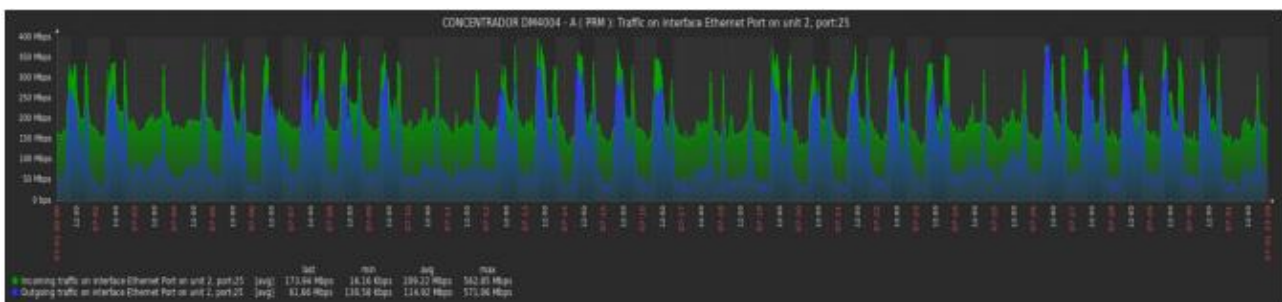


Gráfico do Concentrador A

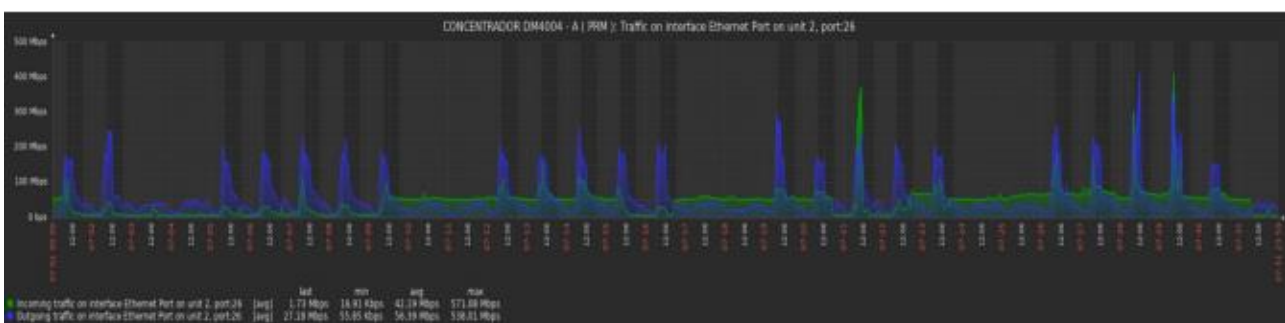


Gráfico do Concentrador B



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

Conforme mostram os dois gráficos apresentados, o tráfego total da rede infovia durante o período de 01/07/2021 até 31/07/2021, é de **140,82 TB** no Concentrador A e de **58,12 TB** no Concentrador B, assim, totalizando **198,94 TB** pelo anel da Infovia no Estado de Rondônia.

3. Datacenter

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

Nesse mês houve a criação de **3 (três) instâncias virtuais** para hospedagem de serviços no Cluster do Data Center CPA.

Nesse mês não houve criação de **instâncias virtuais** para hospedagem de serviços no Cluster do Data Center Containers.

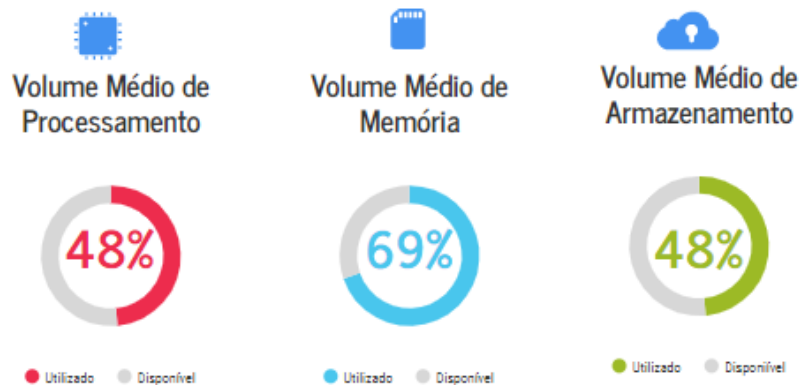
Durante a preparação deste relatório, temos 395 Máquinas Virtuais online, lembrando que esse número é volátil por conta de instâncias que são ativadas para testes, avaliações, templates e restauração de dados.

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



DataCenter

DataCenter / CPA



DataCenter / Contêiner

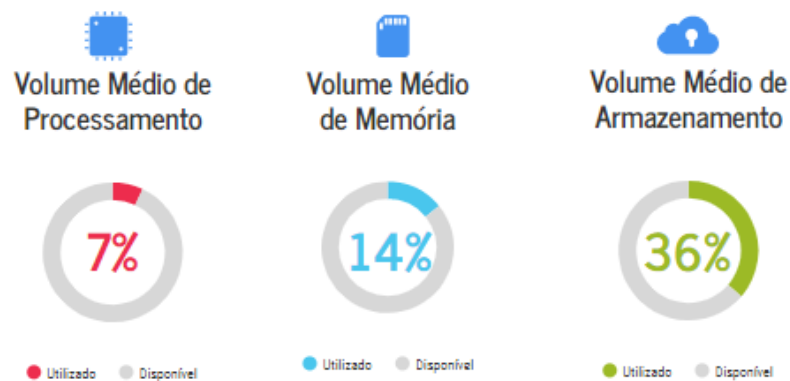


Tabela de Disponibilidade DATACENTER

Durante nossas medições realizadas de fora da rede da SETIC, o serviço do SEI apresentou uma taxa de disponibilidade de **99,68%**, também o serviço Portal de Rondônia apresentou uma taxa de disponibilidade de **99,96%**.



4. Utilização VOIP

Durante o mês do presente relatório foram realizadas **751 chamadas realizadas**, totalizando **1.604 minutos** a um **custo total de R\$ 87,35**.

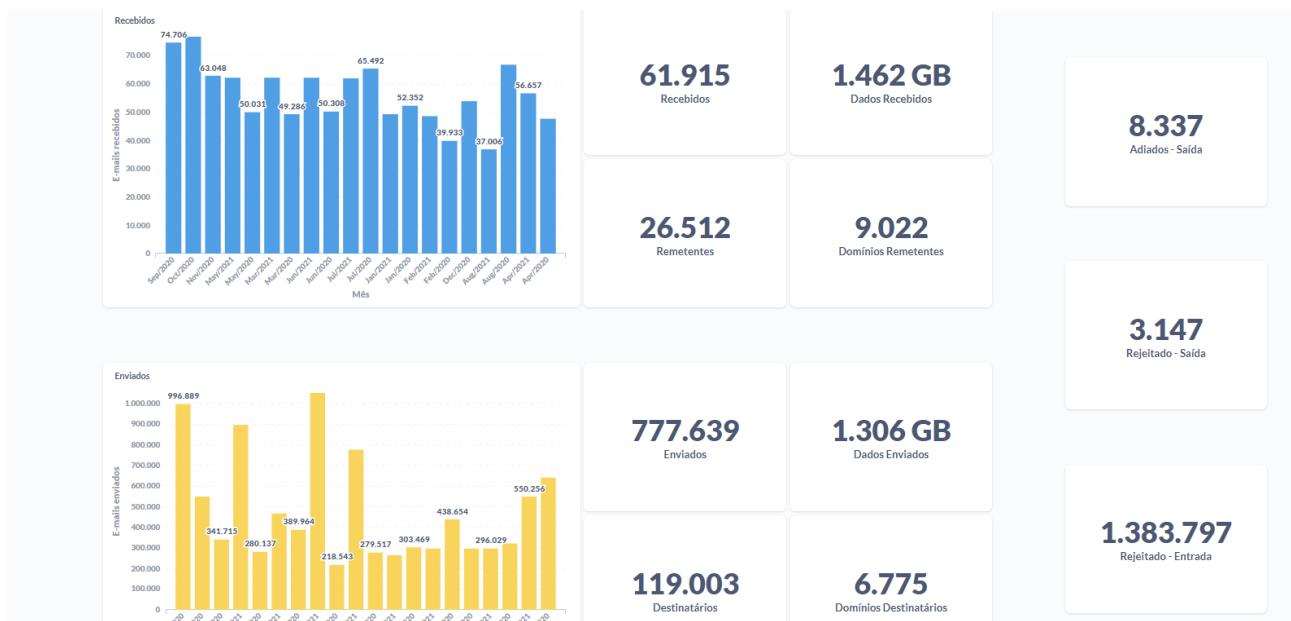
Ramais Ativos	Ligações	Minutos	Valor	Valor / Minuto
777	751	1.604	R\$87,35	R\$ 0,05

Além das ligações, foram solicitadas **5 criações de senha** para ligação externa, e **nenhum novo ramal** foi ativado durante o mês corrente.

Cadastro de Senhas (para ligação externa)	Ativação de Ramal
5	0

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 **839,554 mil e-mails** e **2,7 TB trafegados**. Além disso, mais de **1,38 milhões** mensagens foram rejeitadas pelo nosso **sistema Anti-Spam**.



Totais de e-mail do mês de julho 2021

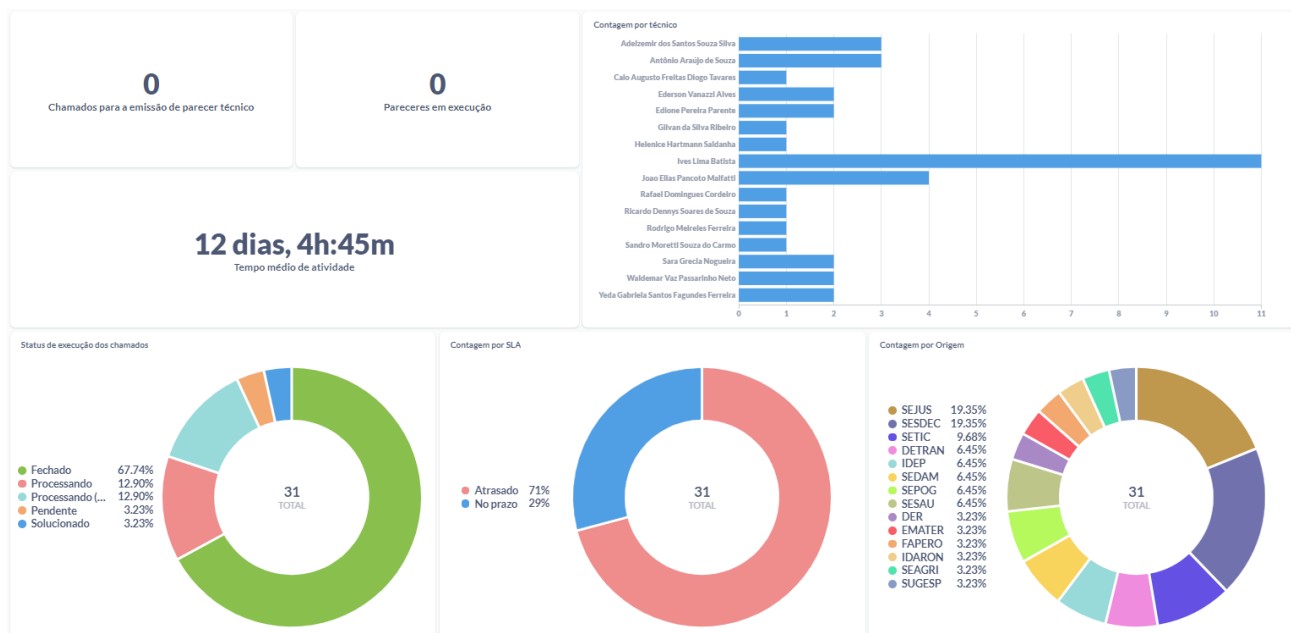


6. Parecer Técnico

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 que começou em dezembro de 2020.

Total de Pareceres Técnicos de julho: **31**.

As Secretarias que mais solicitaram parecer técnico foram: SEJUS, SESDEC e SETIC, correspondendo a 48,38% dos pareceres.



Estadística de Parecer Técnico julho 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 1 ALP ativa e 3 recém encerradas, conforme gráficos abaixo:

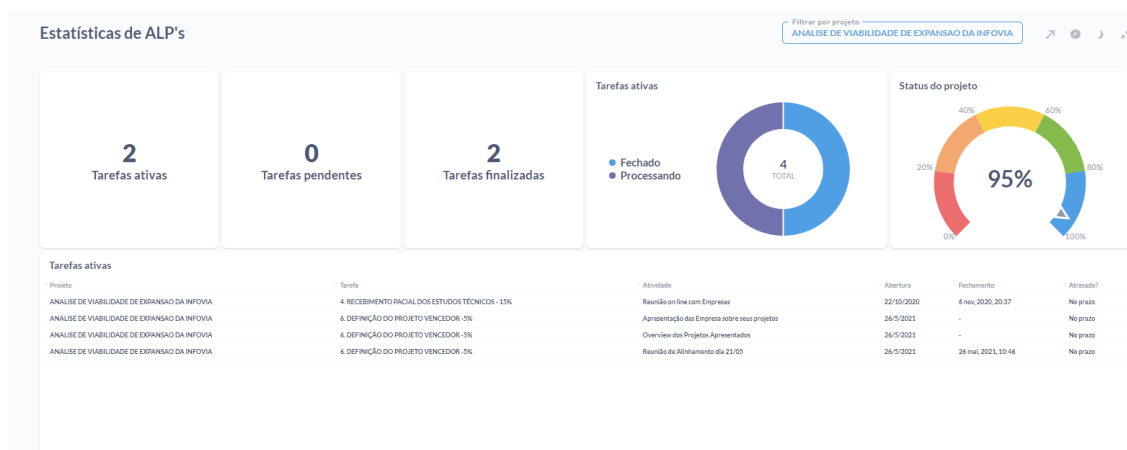


GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
DIRETORIA TÉCNICA



7.1 Análise de viabilidade da PPP da INFOVIA

Esta iniciativa 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.



8. Precificação

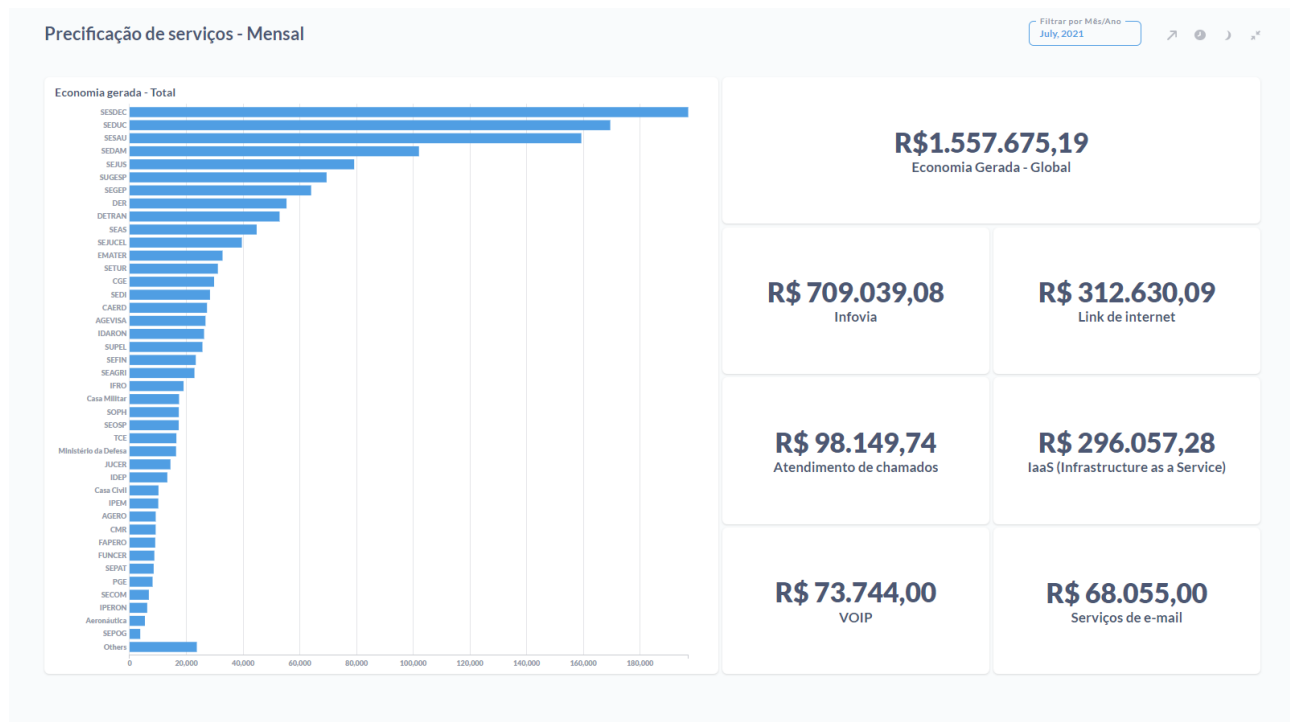


GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
DIRETORIA TÉCNICA

Precificar os serviços nos dá uma real impressão do impacto financeiro que esta Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços 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 (seis) 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 julho de 2021 na ordem de **R\$ 1.557.675,19**.



Dashboard da Precificação.

Superintendência do
Estado para Resultados



Conheça: wiki.detic.ro.gov.br