



Governo do Estado de

RONDÔNIA

EpR

Gerência de Infraestrutura
RELATÓRIO MENSAL
ABRIL/2020

2020

EDIÇÃO
2020

Relatório Mensal - Abril/2020

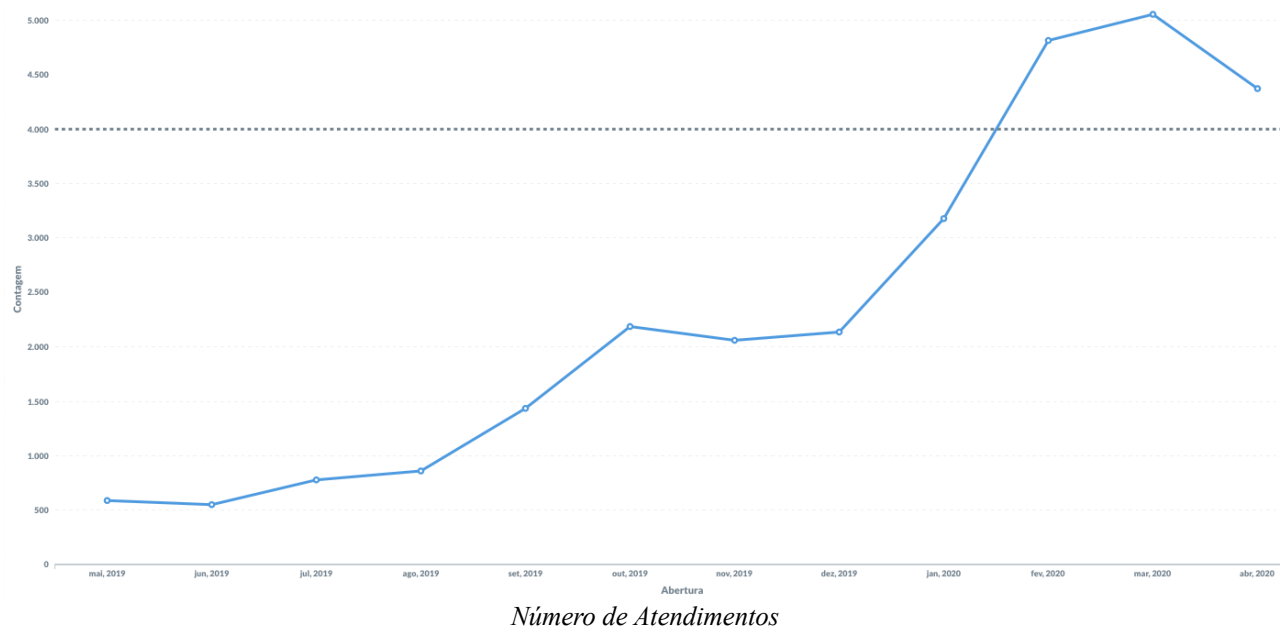
Índice

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 (Nova Implementação)	7
1.7 Um ano de reorganização do Catálogo de Serviços e novo GLPI.....	8
2. Tráfego de Rede	9
3. Ataques.....	10
4. Disponibilidade INFOVIA.....	11
5. Utilização VOIP	12
6. E-mail.....	12
7. Projetos	12
7.1 Avaliação das Máquinas Virtuais (Finalizado)	13
7.2 Consolidação de Mapas, Inventários e Regularização da INFOVIA (Finalizado).....	13
7.3 Script's Power Shell de Proteção Contra Ransomware para Servidores de Arquivos.....	14
7.4 Normatização da Política Estadual de Segurança da Informação	15
7.5 Autenticação do Email via AD (Novo).....	16
7.6 Otimização do Sistema de Monitoramento (Novo)	17
8. Entregas.....	17
9. Precificação.....	18

1. Chamados e Requisições de Suporte

1.1 Geral

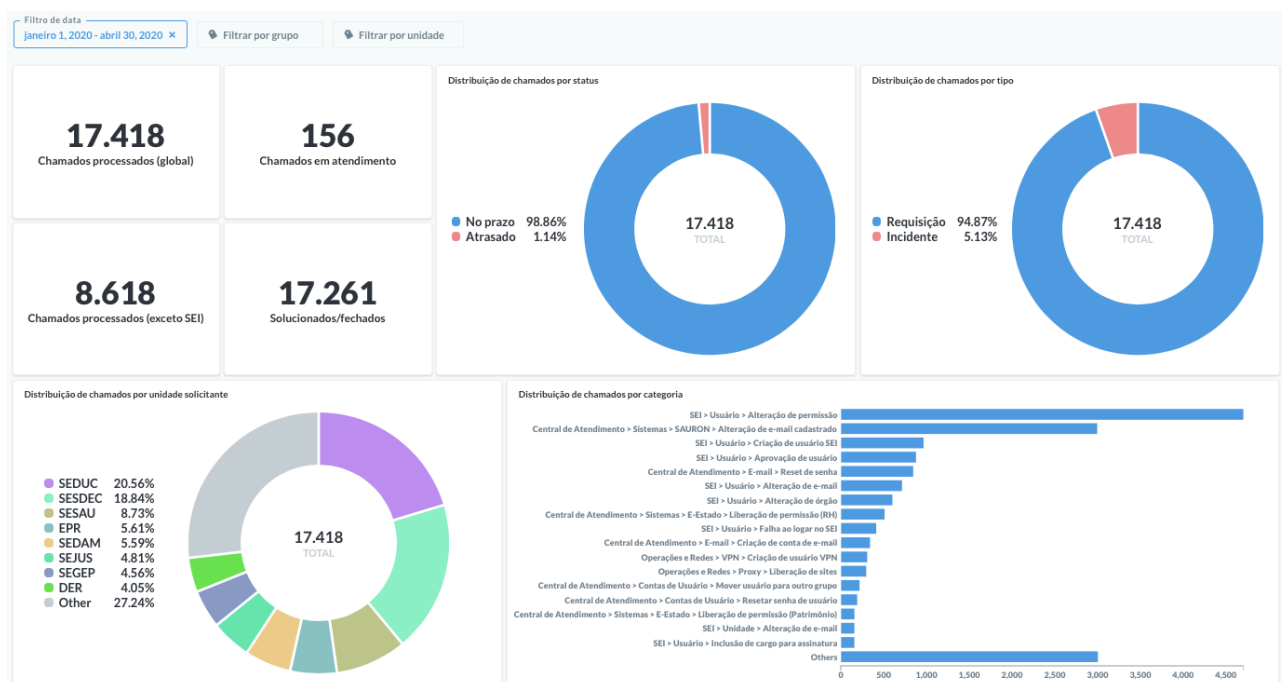
Desde Setembro de 2019, com a popularização do GLPI e o aumento no nível de confiabilidade nos serviços prestados por esta Gerência de Infraestrutura, o número de requisições vêm crescendo a cada mês, porém com a entrada da quarentena houve um pequeno recuo nas solicitações de suporte, porém nos mantivemos acima das 4 mil solicitações de suporte:



No mês de Abril de 2020 foram processados **4373 chamados**, sendo **2067 requisições de suporte ao sistema SEI** e **2306 requisições de suporte aos demais recursos** desta Gerência, solicitados por **1177 usuários**.

Chamados	Chamados SEI	Chamados Gerais
4373	2067	2306

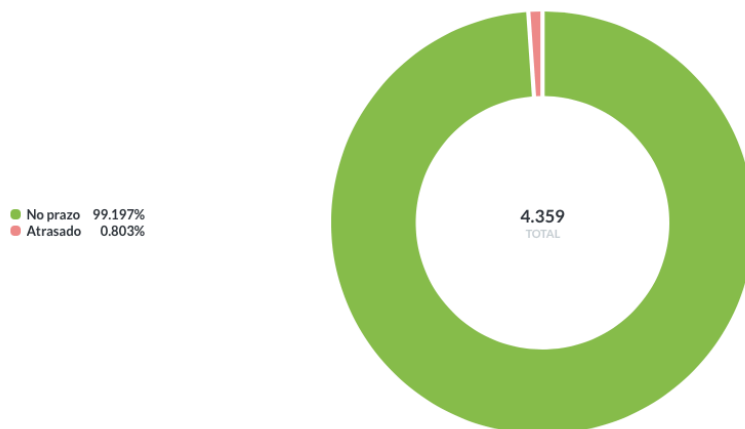
Entre os meses de Janeiro e Abril de 2020 já ultrapassamos o total de atendimentos realizados no ano de 2019. Foram **17.418** chamados processados nesse ano, frente aos pouco mais de **13 mil** registrados em 2019.



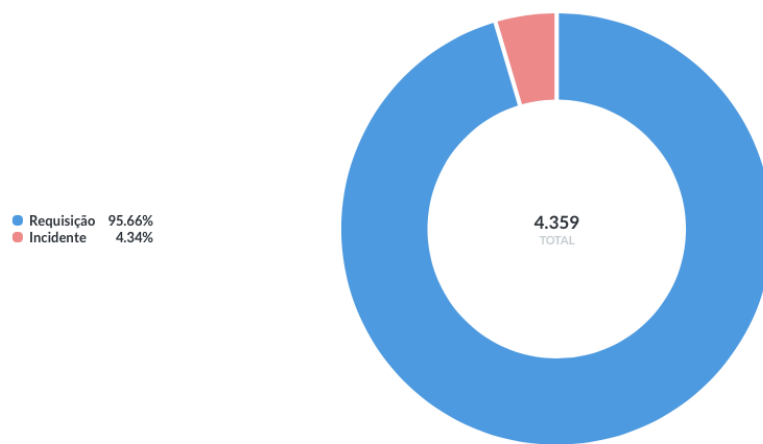
Totais de atendimentos em 2020

1.2 Indicadores de Desempenho

O leve aumento no número de requisições, não gerou um impacto muito alto nos indicadores de desempenho, considerando que nossos índices de Atraso e Incidentes x Requisições se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente. Conforme Gráficos à seguir:



Chamados Atrasados



Relação Requisição / Incidente

1.3 Índice de Satisfação

Divulgamos pelo terceiro mês seguido nosso índice de satisfação:

Foram respondidas **108 pesquisas** de satisfação nos chamados de Abril/2020, gerando um **Índice de Médio de Satisfação de 4,6** (em uma escala de 0 a 5), sendo reportado em apenas 4 chamados alguma insatisfação quanto ao atendimento.



Índice de Satisfação exibido no Dashboard

Desses 4 chamados onde a insatisfação fora reportada, 3 deles estão vinculados ao atendimento do Sistema SEI e a nota baixa foi aplicada por conta da demora ou negativa da resposta do RH quanto à aprovação e prosseguimento da demanda. Uma das avaliações fora referente à nossa estrutura de atendimento e se encontra em avaliação.



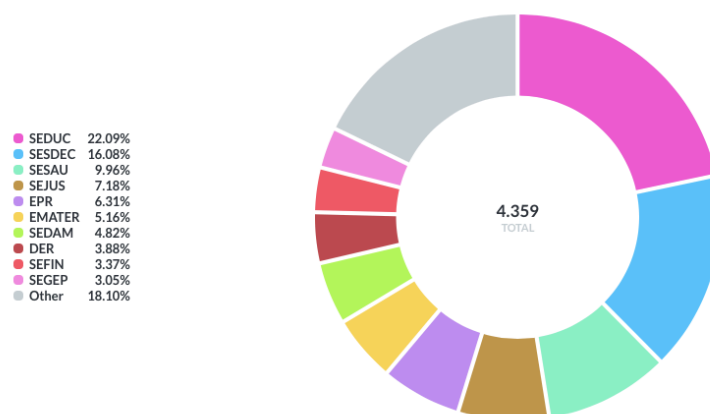
Atendimentos com avaliação negativa

Quanto aos atendimentos referentes ao sistema SEI, estamos preparando um material para nova instrução e conscientização dos RH's para melhor atendimento das demandas, além de estarmos aguardando uma posição da GDEV para a disponibilização de uma ferramenta de consulta ao E-estado.

1.4 Clientes

Verificando nossos clientes de atendimento, pudemos comprovar que a SEDUC fora nossa maior requisitante, com 22,09% das demandas registradas.

SEDUC, SESDEC e SESAU, juntas, representaram nesse mês **48%** das nossas solicitações de atendimento.



Requisitantes de Suporte

Ao analisar o padrão de solicitações das principais requisitantes, pudemos perceber que o maior número de atendimentos fora relacionado a “Alteração de e-mail cadastrado no SAURON”, “Alteração de Permissão de Usuário no sistema SEI” e “Criação de Usuário no SEI” respectivamente.

1.5 Home Office

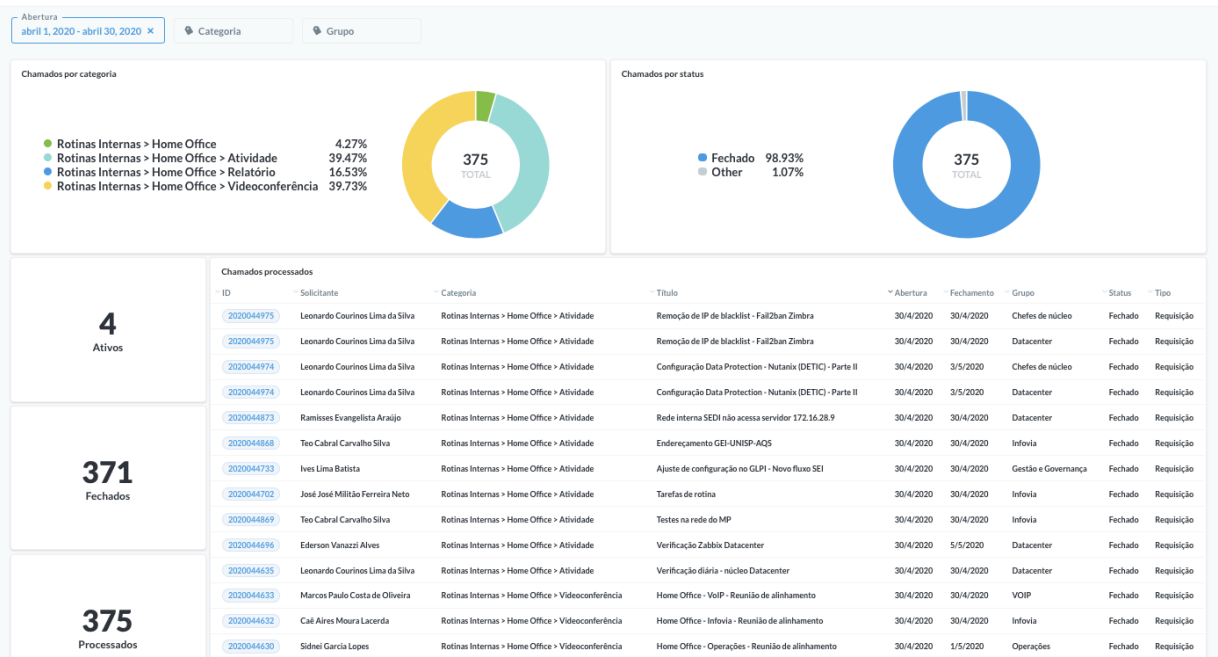
Para acompanhamento das tarefas e atividades de rotina, ou novas demandas que não possuam uma categoria pré determinada em nosso sistema de atendimento, além de registrar as atividades inerentes ao home office, foi construída uma nova categoria no GLPI contendo esses tipos de solicitações. Nesse espaço 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 em Abril, foram realizadas 371 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 Home Office

Acompanhamento Home Office

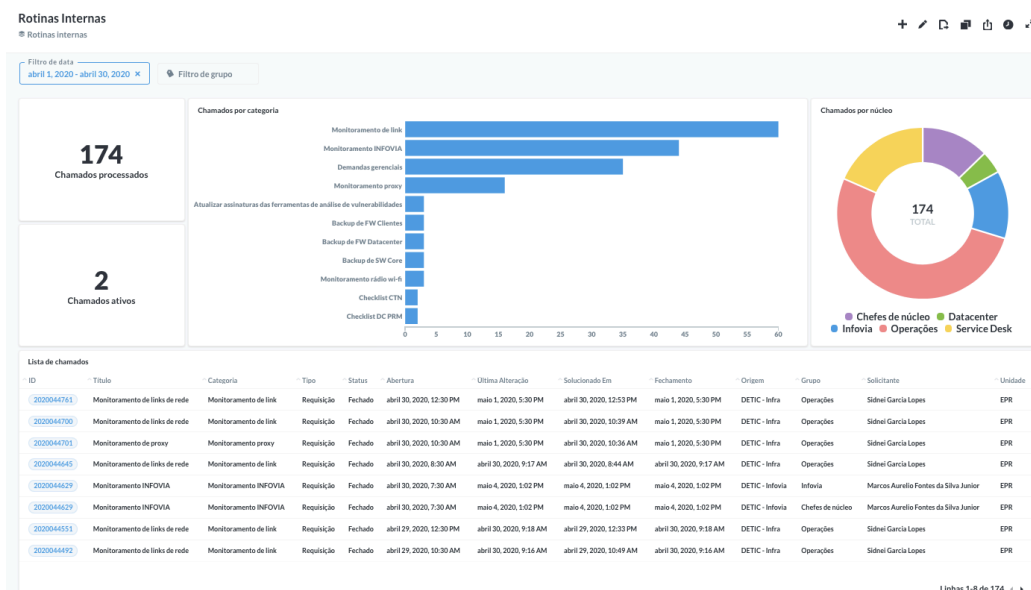


Acompanhamento do Home Office

1.6 Rotinas Internas (Nova Implementação)

Nesse mês implementamos no GLPI e no Dashboard as Rotinas Internas, onde passamos a cadastrar no GLPI todos os serviços de Rotina para que sejam 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

1.7 Um ano de reorganização do Catálogo de Serviços e novo GLPI

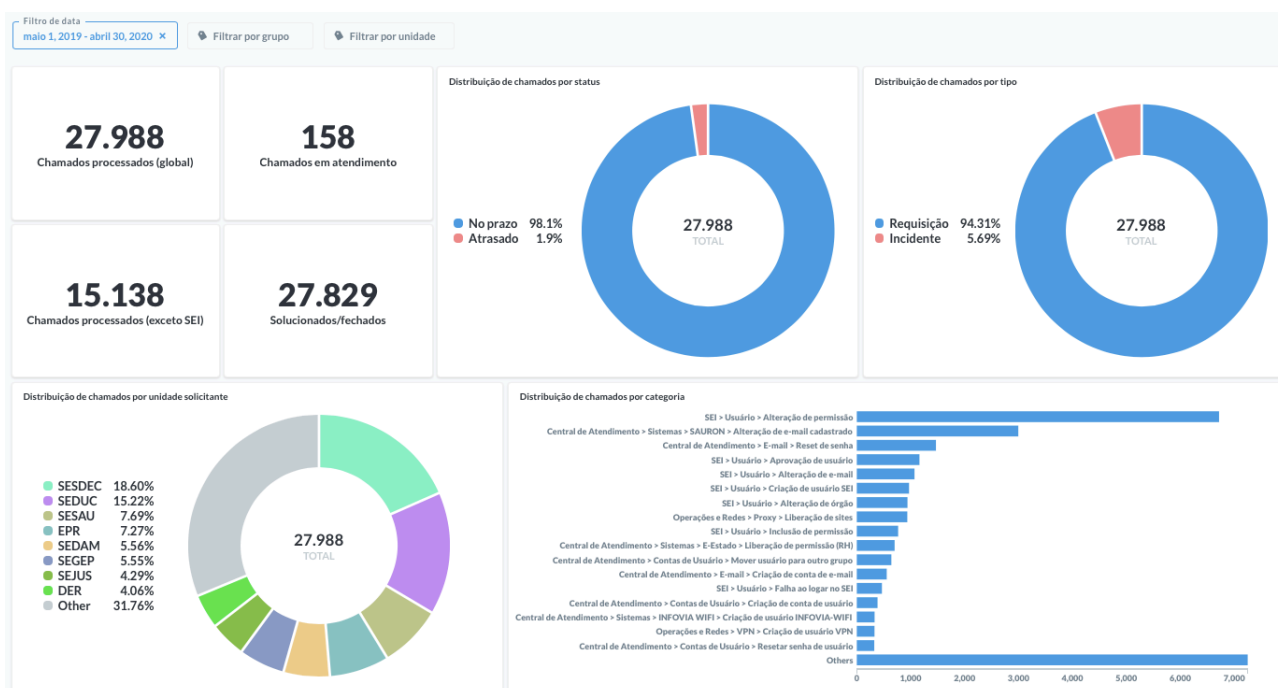
No dia 01/05/2020 fizemos um ano da implementação do novo Catálogo de Serviços e da disponibilização da nova plataforma do GLPI, utilizando um modelo de self-service para que o cliente passasse a dispor de um menu para as suas solicitações de suporte em TIC.

Essa mudança fora realizada por percebermos que nossos clientes não tinham a real noção do trabalho da Detic, bem como tinham dificuldades em padronizar as solicitações, o que acarretava em retrabalho para a equipe da Gerência de Infraestrutura, perda de performance nos atendimentos e insatisfação do usuário final.

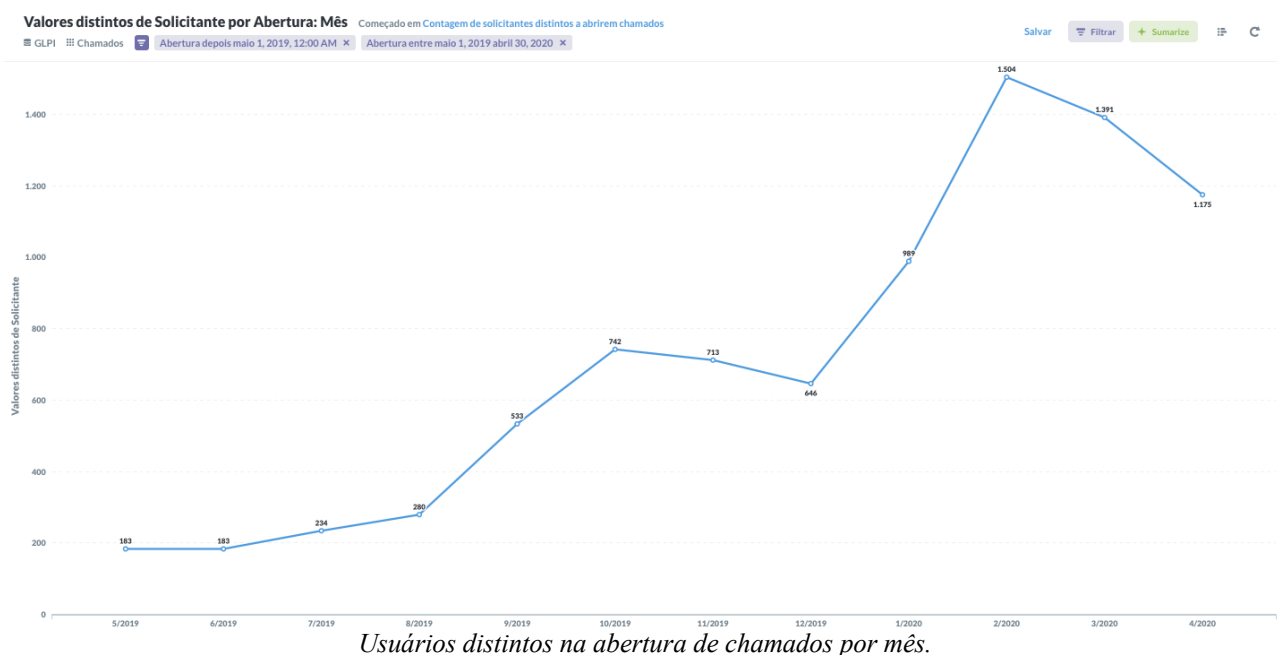
Com a mudança, nos encontramos em franca expansão, tanto em número de clientes, quanto na percepção de outras secretarias sobre nosso posicionamento estratégico.

Nesse um ano (Maio/2019 a Abril/2020), foram processadas **27.988 atendimentos de suporte**, sendo mais de 94% desses, do tipo solicitação, contra apenas 5,6% de incidentes.

Tivemos um total de **4.387 usuários distintos** abrindo suas solicitações de suporte, demonstrando a popularização da ferramenta. Nos primeiros 6 dias de Maio de 2020 já temos mais solicitantes que em todo mês de Maio de 2019.

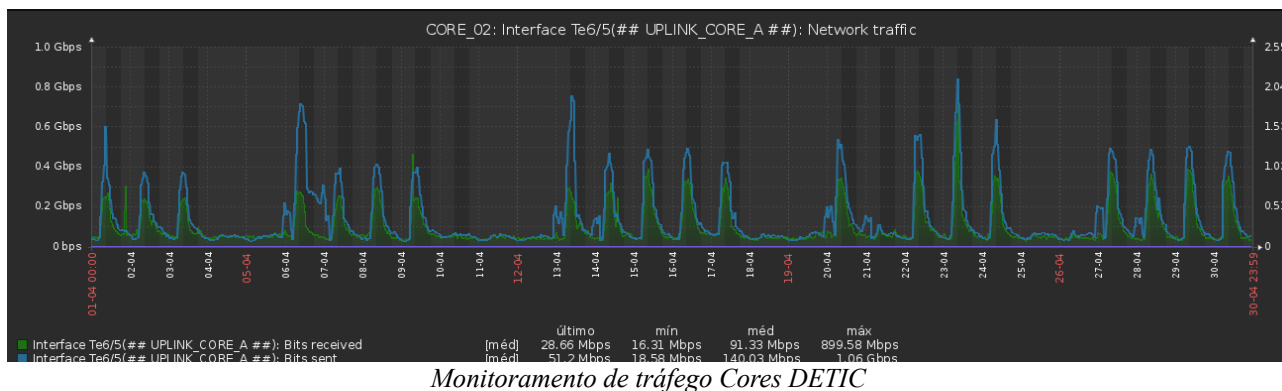


Atendimentos no período de um ano.

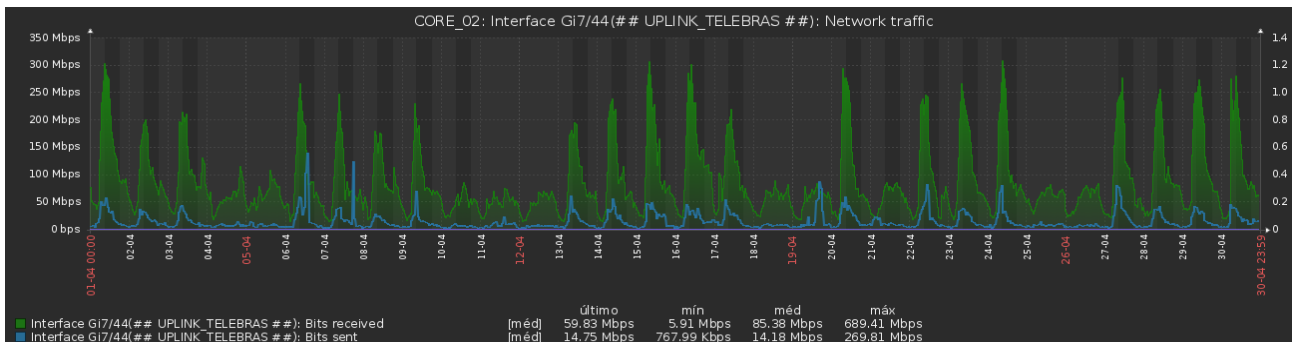


2. Tráfego de Rede

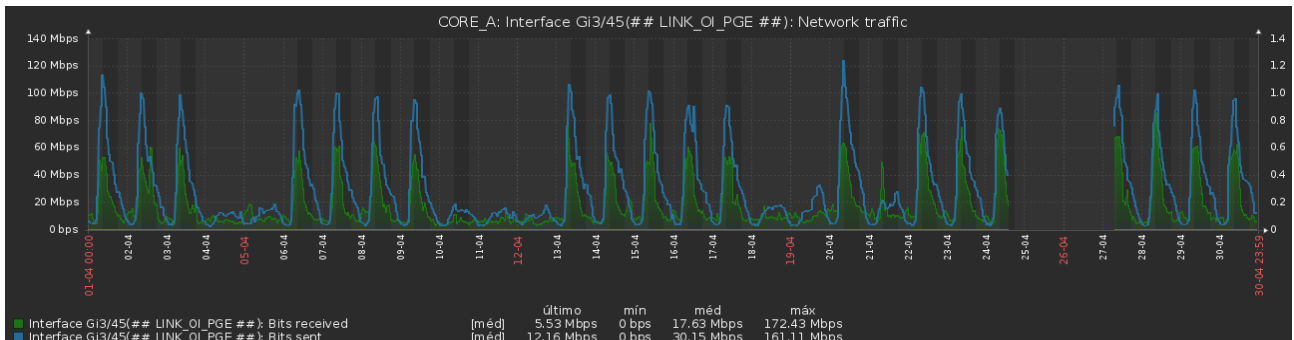
Considerando os dados de tráfego de rede transferidos via Cores de Comunicação de Dados da DETIC, entre estações de trabalho do Palácio Rio Madeira, INFOVIA e serviços hospedados, aferimos o Volume Total de **75 TB** de informação trafegada no mês de Abril de 2020. Houve uma redução na ordem de **44%**, tendo em vista o volume total de tráfego em Março de 2020 (113 TB), redução dada pela adoção maciça do home office.



Além disso, foram consumidos **47 TB** de tráfego da Internet, considerando acesso dos usuários à aplicações de Governo expostas na Internet e acesso a serviços pelo público geral. Com a mudança no perfil de acesso, com a grande maioria dos servidores em home office, houve uma redução no uso do link também na casa de **44%** quando comparado a Março de 2020.



Monitoramento de tráfego Link Telebrás

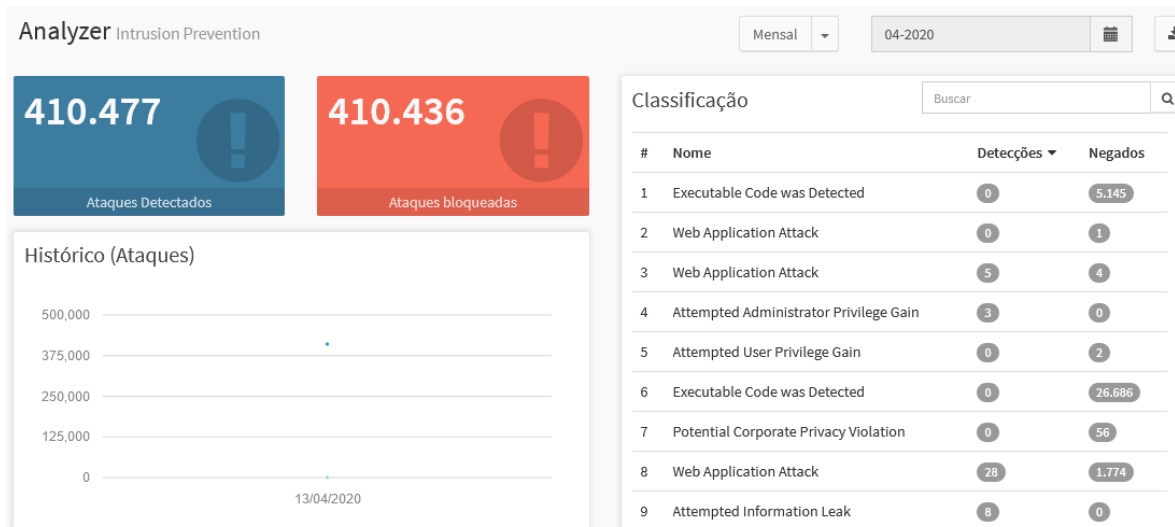


Monitoramento de tráfego Link Oi

Pode-se perceber no Gráfico acima, uma mudança no fluxo de dados em nossos equipamentos. O link da Oi trabalhou o mês inteiro em um comportamento com **predominância de Upload de dados**, essa variação se dá pelo trabalho em Home Office.

3. Ataques

Vale à pena frisar que ainda não possuímos uma infraestrutura que nos garanta a segurança de dados, no que tange às tecnologias de proteção topo de linha no mercado de TI. Porém a ferramenta que utilizamos hoje registrou um total de **410.477 Ataques Registrados** durante o mês de Abril de 2020. Isso representa uma média de **13,6 mil ataques diários** contra nossa Infraestrutura de TI, recebemos em média **um ataque a cada 6 segundos**.



Visualização dos dados de ataques na ferramenta.



Impacto dos Ataques

4. Disponibilidade INFOVIA

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.

Foi realizado o levantamento das seguintes informações: **Porcentagem de disponibilidade do backbone** no período de **01/04/2020 à 30/04/2020**. 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:

armário	taxa de disponibilidade (%)
CONCENTRADOR DM4004 - A (PRM)	99,99
AR03-SW02 (5º DP)	99,96
AR07-SW02 (DINTEL)	99,96
AR02-SW01 (SESDEC)	99,95
AR03-SW01 (5º DP)	99,95
AR07-SW01 (DINTEL)	99,95
AR08-SW01 (UNISP CENTRO)	99,94
IPERON-SW01 (IPERON)	99,94
AR01-SW01 (PRM)	99,93
AR01-SW02 (PRM)	99,93
AR02-SW02 (SESDEC)	99,93
AR05-SW01 (8º DP)	99,93
AR06-SW01 (7º DP)	99,93
AR06-SW02 (7º DP)	99,93
AR09-SW02 (TUDO AQUI)	99,93
AR10-SW01 (DENARC)	99,93
AR10-SW02 (DENARC)	99,93
AR11-SW01 (6º DP - 5º BPM)	99,93
CDJ-SW01 (CANDEIAS)	99,93
CONCENTRADOR DM4004 - B (PRM)	99,93
AR09-SW01 (TUDO AQUI)	99,92
AR01-SW01 (AQS)	99,9
AR02-SW01 (AQS)	99,9
AR02-SW02 (AQS)	99,89
AR04-SW01 (UNISP LESTE)	99,88
CONTAINER DM4100	99,75

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.

5. Utilização VOIP

Durante o mês de Abril de 2020 foram realizadas apenas **267 chamadas**, totalizando **521 minutos** a um **custo total de R\$ 34,52**. Essa queda se dá por conta do período de quarentena e home office.

Ramais Ativos	Ligações	Minutos	Valor	Valor / Minuto
503	267	521	34,52	R\$ 0,06

Esses dados representam as ligações efetuadas pelo sistema, onde podemos encontrar o custo por minuto de ligação e demonstrar a economicidade da plataforma. Porém, vale à pena frisar que apenas a Central de Atendimento da GINFRA recebeu **8223 chamadas**, com um tempo total de mais de **13 mil minutos de suporte telefônico**.

6. E-mail

Atualmente, nossa plataforma de e-mail é utilizada por 45 unidades do Governo Estadual e apresentou no mês de Abril de 2020 um volume de mais de **689 mil e-mail's e 2,6 TB tráfegados**. Além disso, mais de **90 mil** de mensagens foram rejeitadas pelo nosso **sistema de Anti-Spam**.

E-mail's Recebidos		E-mail's Enviados		E-mail's Rejeitados
Quantidade	Volume	Quantidade	Volume	Quantidade
47.768	1,8 TB	641.833	0,8 TB	91.703

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.

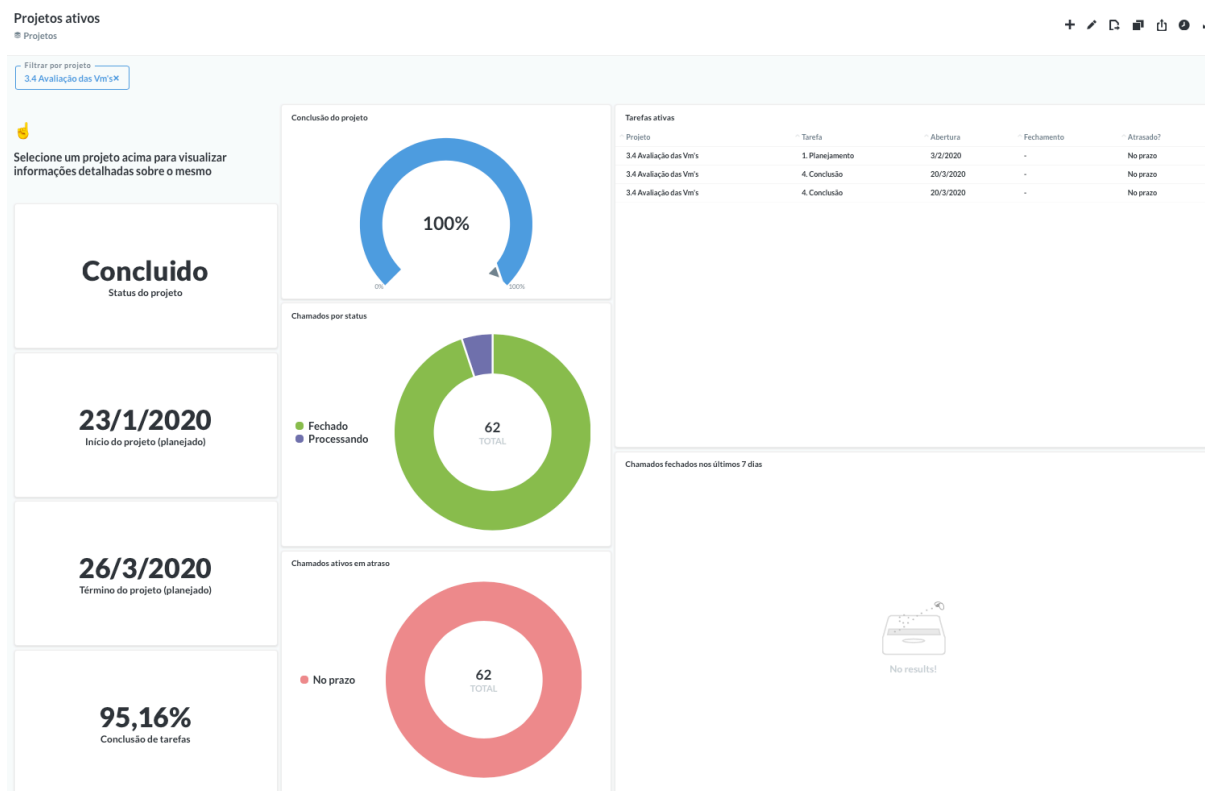
Foram registrados e se encontram em andamento **5 projetos**, acompanhados via Dashboard. Sendo:

7.1 Avaliação das Máquinas Virtuais (Finalizado)

Esse projeto visa reduzir possíveis hiper-dimensionamentos realizados nas máquinas virtuais, através da verificação e a análise da estrutura existente objetivando readequar a configuração e otimizar as VMs, reduzindo em até 33% a taxa de utilização atual.

O projeto encontra-se concluído.

Como resultado colhemos uma melhor racionalização do cluster Nutanix, liberando espaço em disco e diminuindo o uso de memória e cores virtuais em uso.



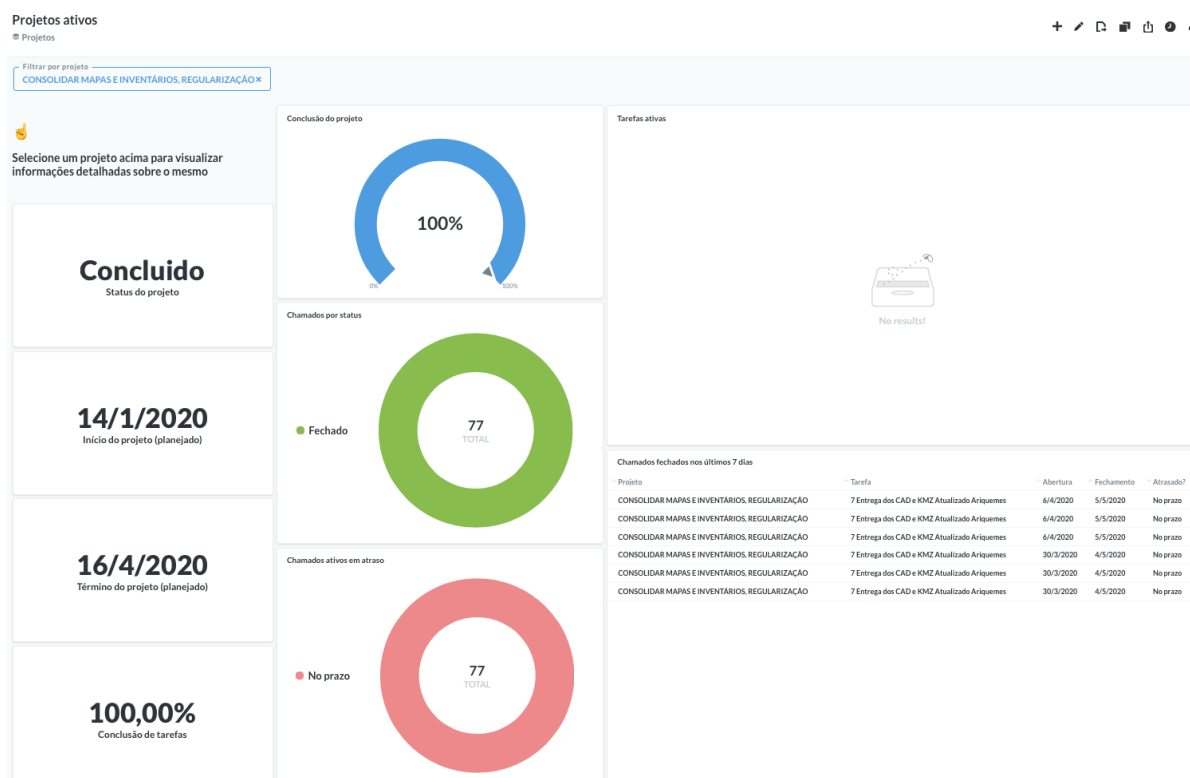
Dashboard do Projeto de Avaliação das Máquinas Virtuais

7.2 Consolidação de Mapas, Inventários e Regularização da INFOVIA (Finalizado)

O projeto tem como objetivo a consolidação dos mapas em arquivo em modelo de Desenho Assistido por Computador (CAD) e os arquivos que expressem anotações geográficas e visualização de conteúdos em mapas em 2D (KMZ) da estrutura de fibra óptica lançada nas cidades de Porto Velho, Candeias do Jamari e Ariquemes. Após todo o procedimento de checagem dos mapas, será protocolado junto à ENERGISA o projeto de toda a rede Infovia atualizada para garantir sua regularidade.

O projeto encontra-se concluído.

Como resultado conseguimos atualizar toda a documentação da INFOVIA, deixando-a fiel ao que se encontra hoje implementado. Essa demanda irá acelerar o diagnóstico de problemas para uma resposta mais rápida ao usuário final.

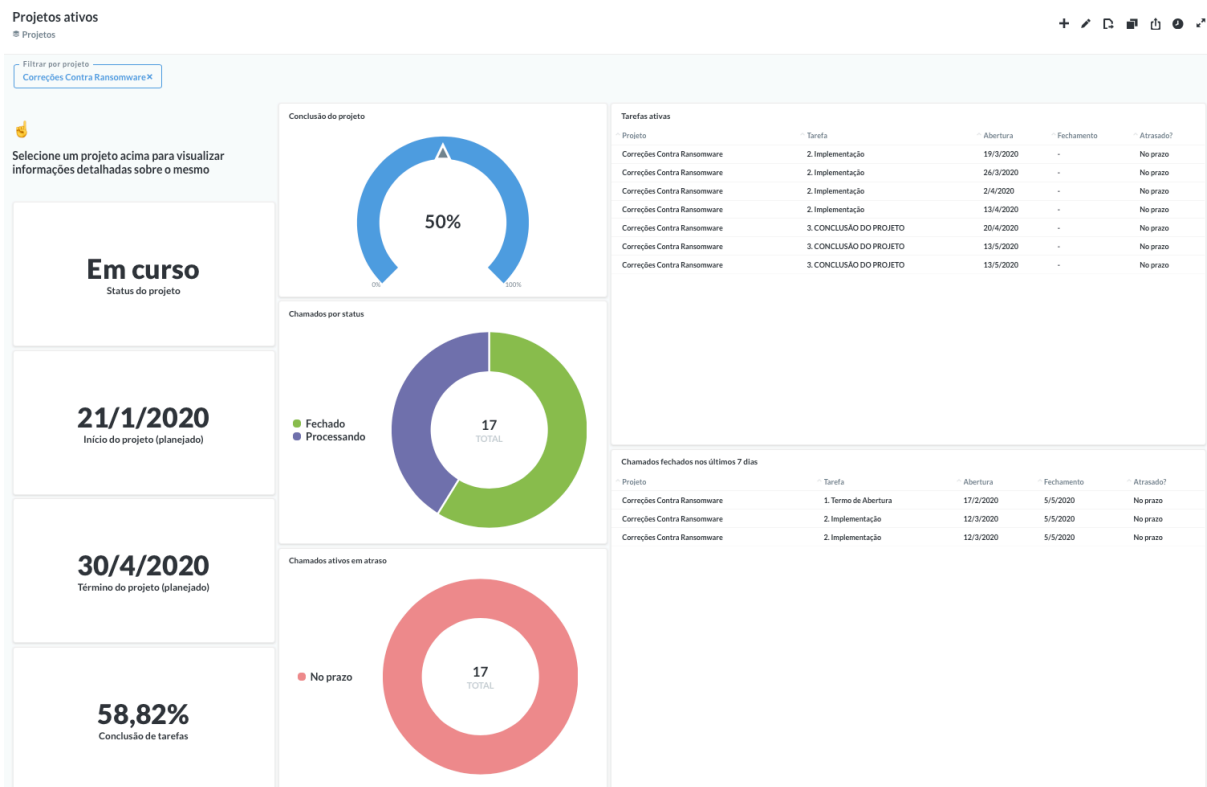


Dashboard do Projeto de Consolidação de Mapas, Inventários e Regularização da INFOVIA

7.3 Script's Power Shell de Proteção Contra Ransomware para Servidores de Arquivos

O projeto será executado utilizando o recurso FSRM (File Server Resource Manager) e a linguagem de Script's Microsoft PowerShell. O FSRM (File Server Resource Manager) será usado como um sistema para ajudar a impedir que o malware em execução infecte todo o servidor de arquivos. Desta forma será configurado o FSRM para monitorar os compartilhamentos em busca de atividades suspeitas associadas ao Ransomware, enviar endereços de administrador designados por e-mail e bloquear o acesso do usuário infectado aos compartilhamentos no servidor via PowerShell.

Esse projeto encontra-se atrasado quanto ao prazo de execução inicial, por conta de algumas dificuldades encontradas em meio ao processo de implantação. Haverá uma reanálise para implementar a nova data de encerramento do projeto. Avançamos 40% do projeto durante o mês de Abril.



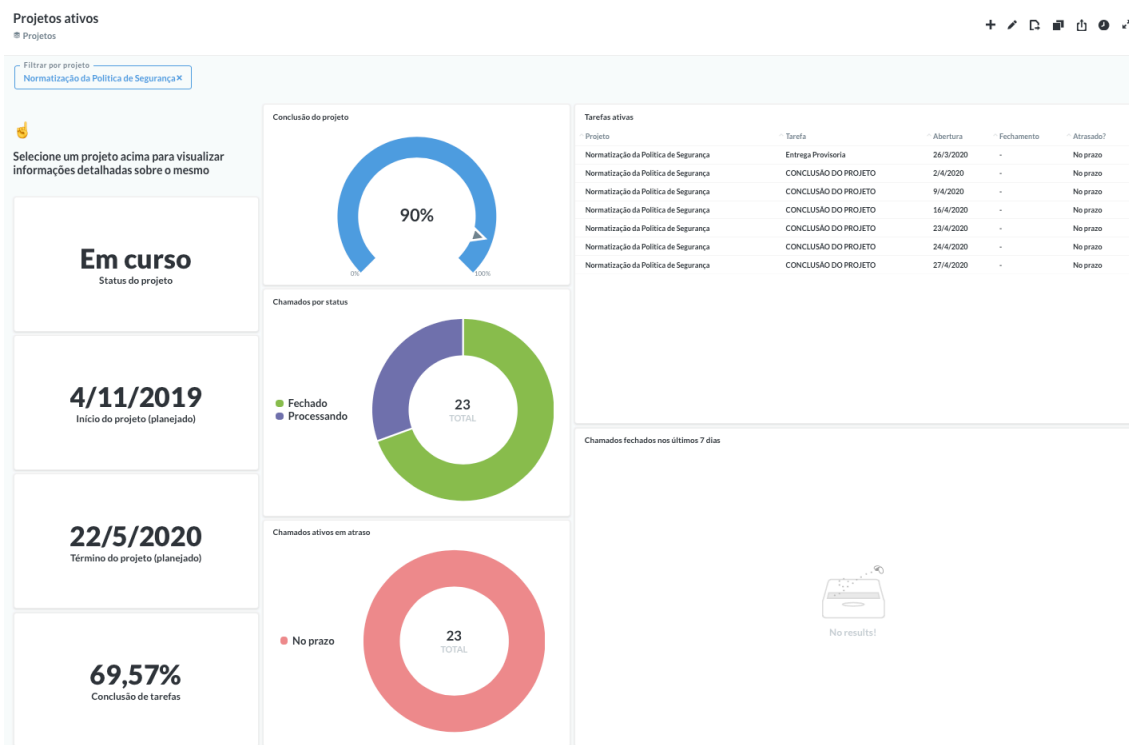
Dashboard do Projeto de Script's Power Shell de Proteção Contra Ransomware para Servidores de Arquivos

7.4 Normatização da Política Estadual de Segurança da Informação

A Política Estadual de Segurança da Informação - PESI será divulgada para todos os servidores envolvidos no Governo do Estado de Rondônia, com o objetivo de que todos tenham consciência da mesma e a pratiquem no desenvolver de suas atividades. O seu propósito é estabelecer diretrizes gerais que servirão como base para as normas, procedimentos e instruções referentes à Segurança da Informação, atribuindo responsabilidades adequadas para o manuseio, tratamento, controle e proteção das informações.

Um programa de conscientização sobre Segurança da Informação será implementado para assegurar que todo o pessoal seja informado sobre os potenciais riscos de segurança e exposição a que estão submetidos os sistemas e operações do Governo do Estado.

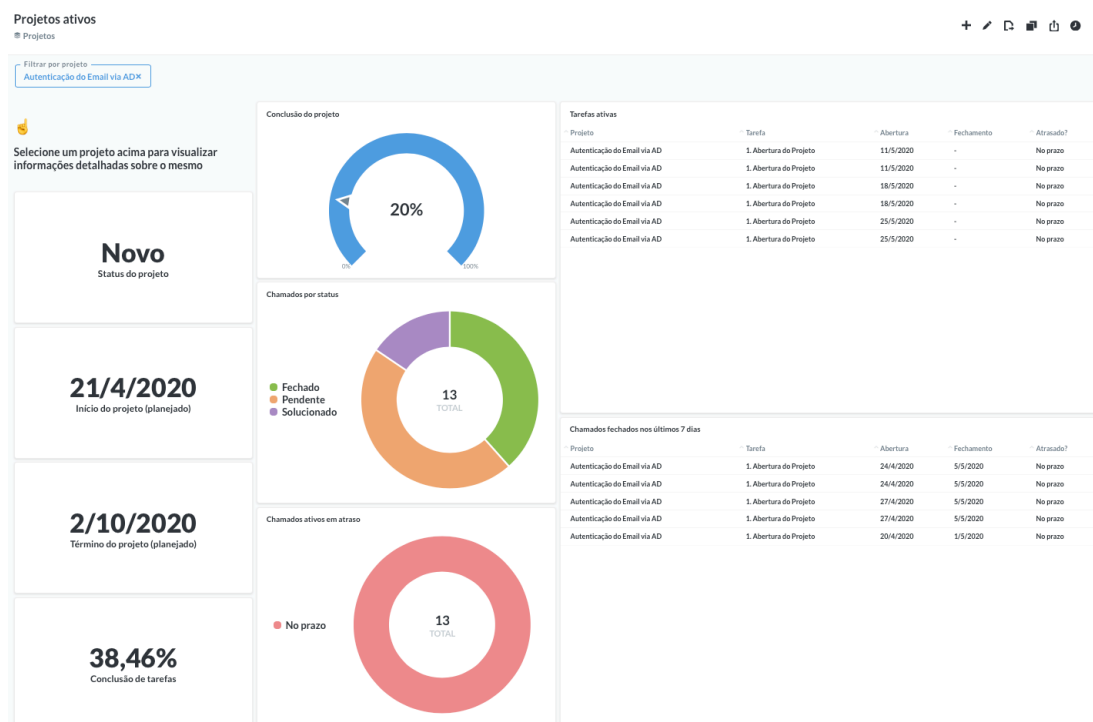
O projeto encontra-se com 90% de execução, estando em processo de fechamento após as revisões realizadas por vários setores da DETIC para sua conclusão.



Dashboard do Projeto de Normalização da Política Estadual de Segurança da Informação

7.5 Autenticação do Email via AD (Novo)

O projeto tem como objetivo a consolidação dos logins dos sistemas do Estado de Rondônia em um único dispositivos, desta forma tornando mais fácil a gestão do controle de acesso dos funcionários públicos, gerando facilidade para os próprios funcionários que precisaram memorizar apenas uma senha. O sistema Active Directory verifica se as informações fornecidas pelos usuários são válidas, e em caso positivo, realizar a autenticação.

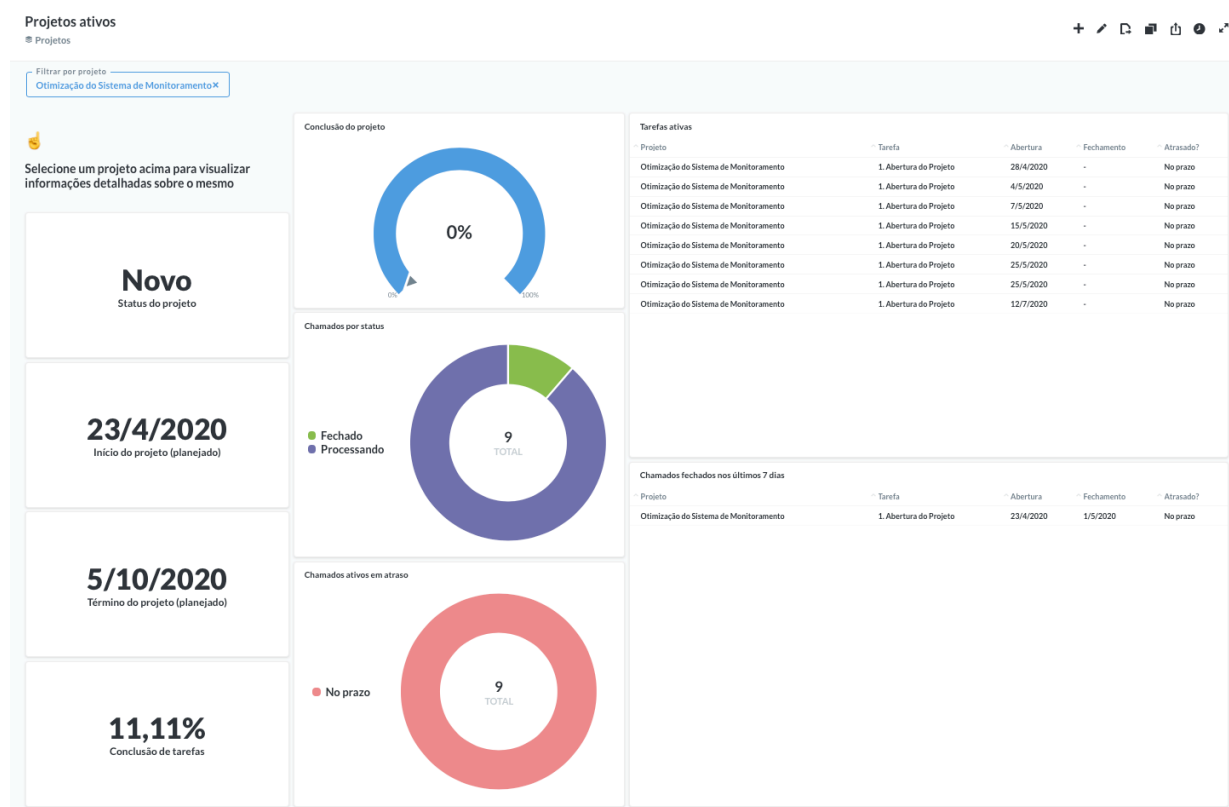


Dashboard do Projeto de Autenticação de email via AD

7.6 Otimização do Sistema de Monitoramento (Novo)

O projeto tem como objetivo o aperfeiçoamento dos sistemas de monitoramento e a comunicação aos clientes, sendo realizado através da redefinição dos grupos de host, nova parametrização das triggers, integração do sistema através do Telegram, reestruturação conforme regra de negócio dos clientes.

Através desse projeto realizaremos: Integração do Telegram, Definição dos clientes e parametrização conforme regra de negócio e Redefinição de alarmes.



Dashboard do Projeto de Otimização do Sistema de Monitoramento

8. Entregas

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 Abril de 2020:

- Dashboard de acompanhamento das Rotinas Internas da GINFRA na plataforma de Dashboard's;
- Dashboard de acompanhamento das Avaliações de Chamados da GINFRA na plataforma de Dashboard's;
- Criação de estrutura básica e customização de plataforma de documentação do Consorcio Amazônia legal
- Configuração de infraestrutura lógica do Call Center da SESAUI;
- Configuração do serviço de monitoramento do Firewall DETIC para o servidor Zabbix, para coleta de informações;

- Correções de vulnerabilidades nos servidores administrados pela DETIC;
- Configuração da replicação do Data Protection para o cluster Nutanix do Container localizado no CINETRAN;
- Implementação da ferramenta Jitsi integrada ao Rocket.Chat.

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.

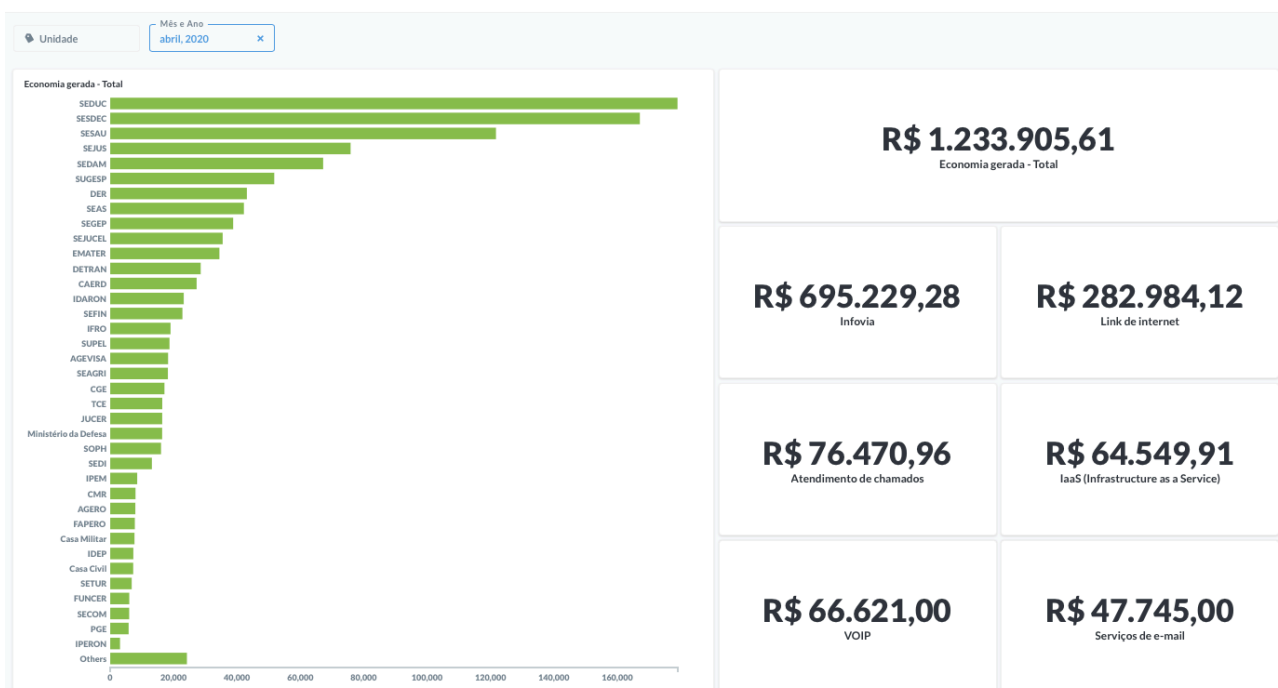
Hoje atendemos TODAS as Unidades de Governo, Unidades do Judiciário Estadual, Unidades da Administração Pública Federal e Municípios, através de serviços como INFOVIA, Suporte a Sistemas, Hospedagem de Infraestrutura, E-mail, DNS e vários outros serviços disponíveis em nosso [Catálogo de Serviços](#).

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 Abril de 2020 na ordem de **R\$ 1.233.905,61**.

Precificação de serviços

■ Precificação de serviços

+ / □ □ □ □ □ □ □ □



Dashboard da Precificação – Abril/2020.

Considerando o primeiro quadrimestre de 2020, esta Gerência já gerou **R\$ 4.934.191,97** de economia em serviços prestados ao Governo do Estado, Municípios, Judiciário Estadual e Órgãos Federais.

Superintendência do
Estado para Resultados



Conheça: wiki.detic.ro.gov.br