



Governo do Estado de

RONDÔNIA

EpR

Gerência de Infraestrutura
RELATÓRIO MENSAL
JULHO/2020

2020

EDIÇÃO
2020

Relatório Mensal - Julho/2020

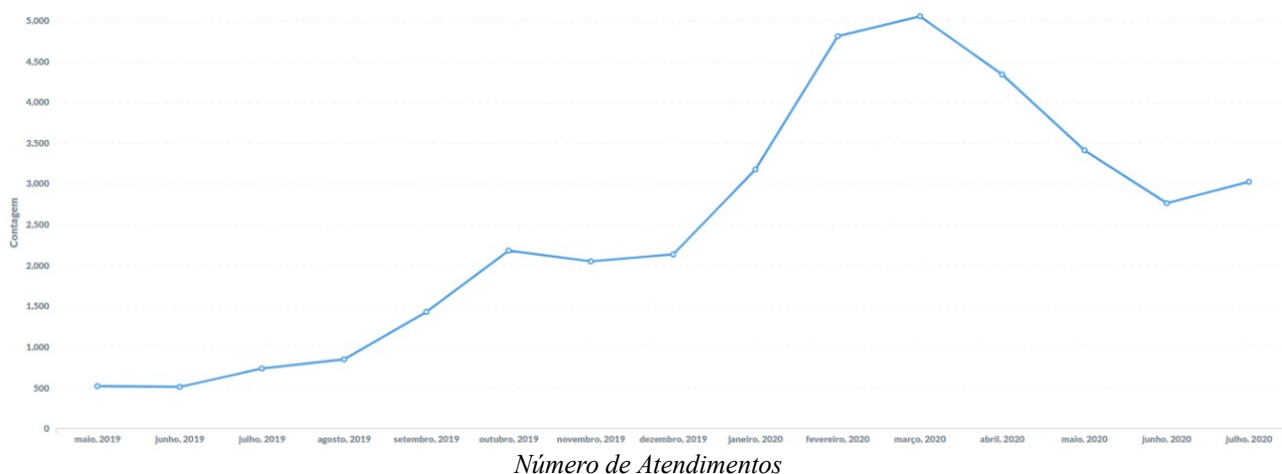
Índice

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.....	9
4. Disponibilidade INFOVIA.....	9
5. Utilização VOIP	10
6. E-mail.....	11
7. Projetos	11
8. Entregas.....	11
9. Precificação	12

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 **3.027 chamados**, sendo **1.821 requisições de suporte ao sistema SEI** e **1.206 requisições de suporte aos demais recursos** desta Gerência, solicitados por **945 usuários**.

Chamados	Chamados SEI	Chamados Gerais
3.027	1.821	1.206



Totais de atendimentos no mês de Julho de 2020

1.2 Indicadores de Desempenho

Nossos indicadores de desempenho se mantiveram estáveis, considerando que o índice de Atraso (**0,95%**) e Incidentes x Requisições (**4,29%**) se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente. Conforme Gráficos a seguir:



Chamados Atrasados



Analisando os gráficos, percebemos que **apenas 28 solicitações foram realizadas após o seu período de SLA** e que houveram apenas **130 incidentes** frente a **3.027 requisições de serviço**.

1.3 Índice de Satisfação

Foram respondidas **41 pesquisas** de satisfação nos chamados de Junho/2020, gerando um **Índice de Médio de Satisfação de 4,85** (em uma escala de 0 a 5).



Índice de Satisfação exibido no Dashboard

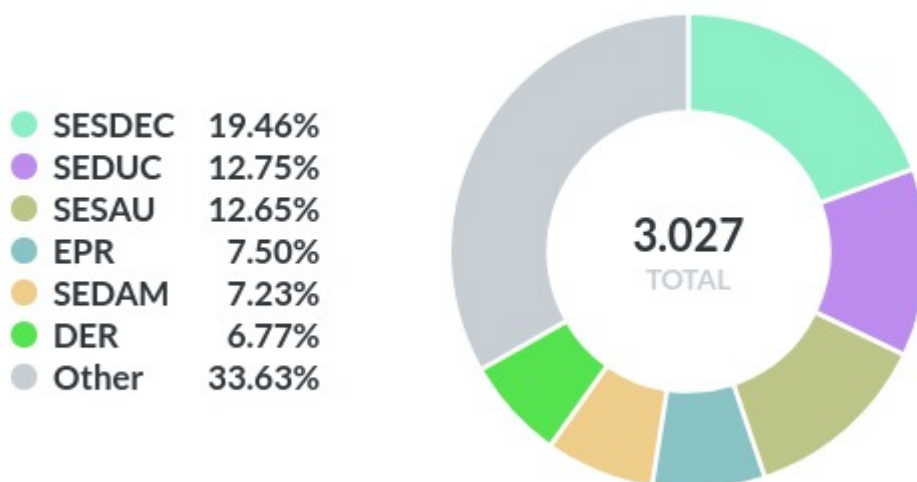
Não houveram avaliações negativas quanto ao atendimento no mês corrente.

1.4 Clientes

Verificando nossos clientes de atendimento, pudemos comprovar que a SESDEC foi a nossa maior requisitante, com 19,46% das demandas registradas.

SESDEC, SEDUC e SESAU, juntas, representaram nesse mês **44,8% das nossas solicitações de atendimento.**

Distribuição de chamados por unidade solicitante



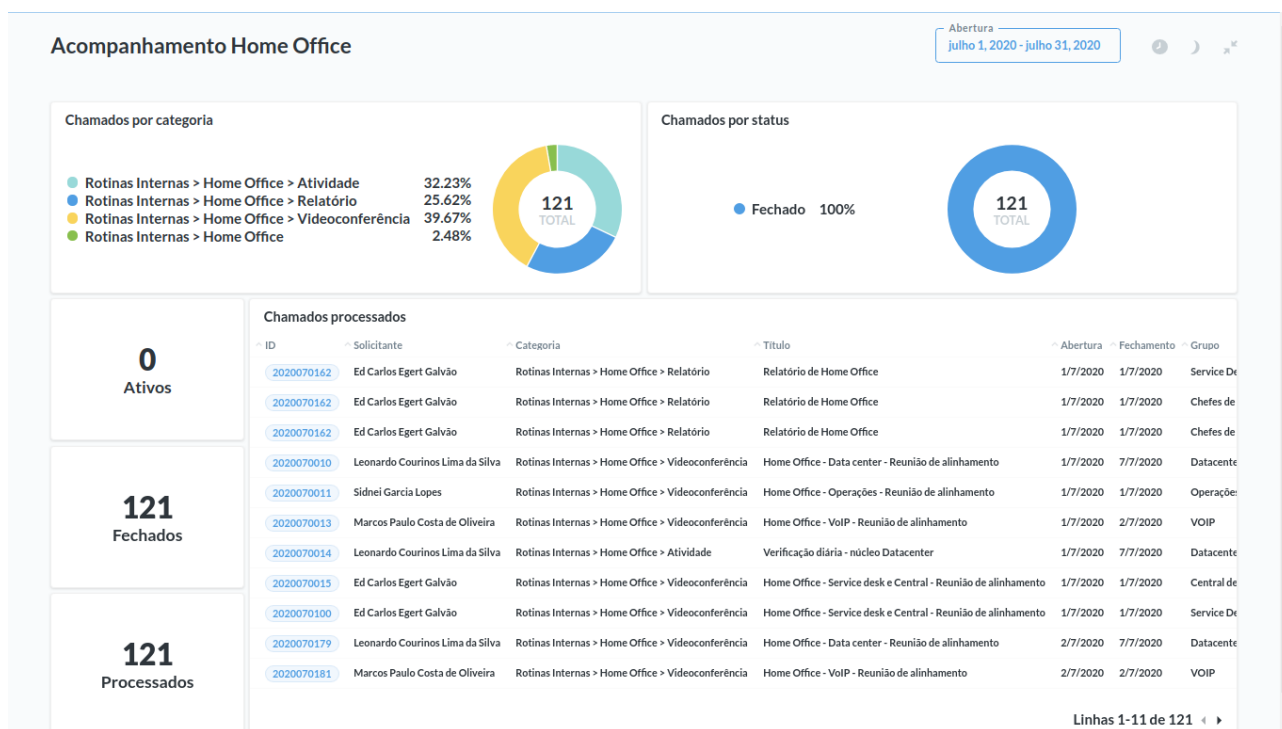
Requisitantes de Suporte

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 121 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.

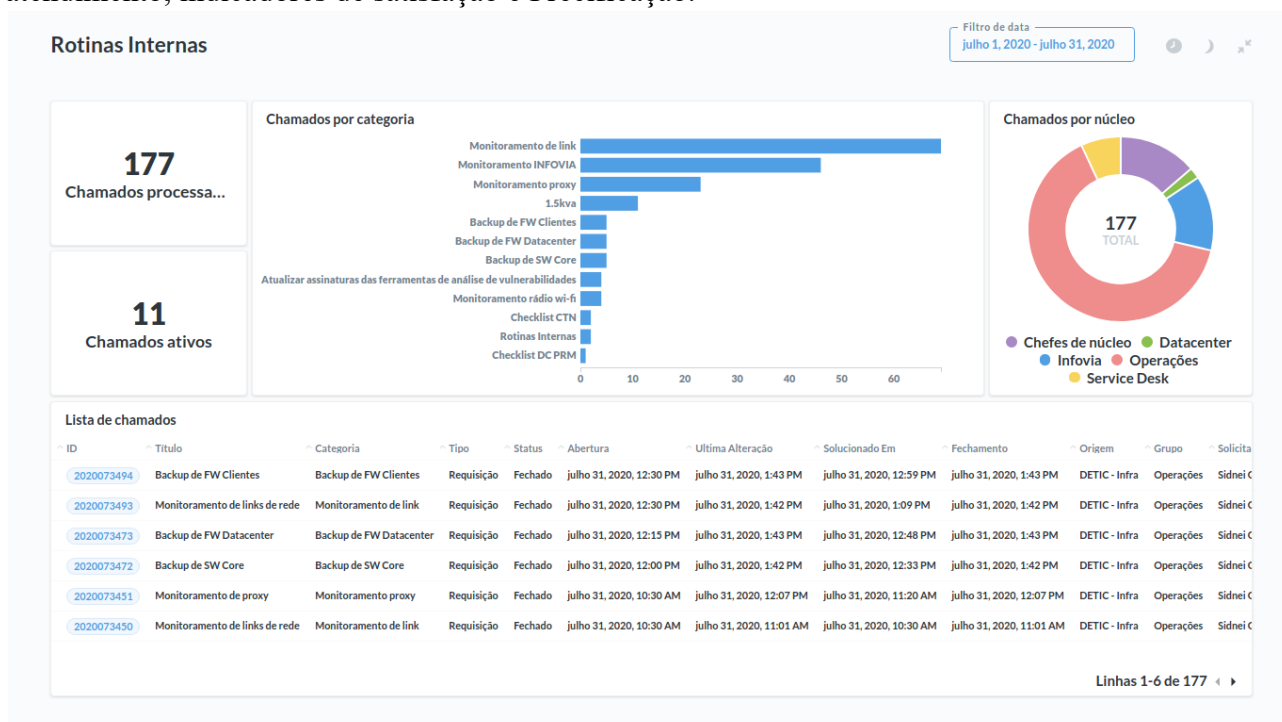


Acompanhamento do Home Office

1.6 Rotinas Internas

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.

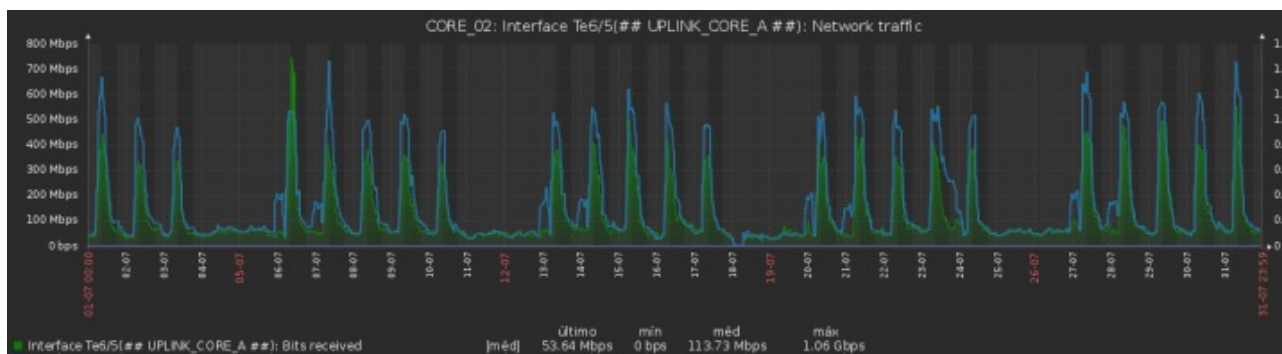
Vale à pena frisar que esses chamados **não se aplicam** ao a contagem dos indicadores de atendimento, indicadores de satisfação e Precificação.



Acompanhamento de Rotinas Internas

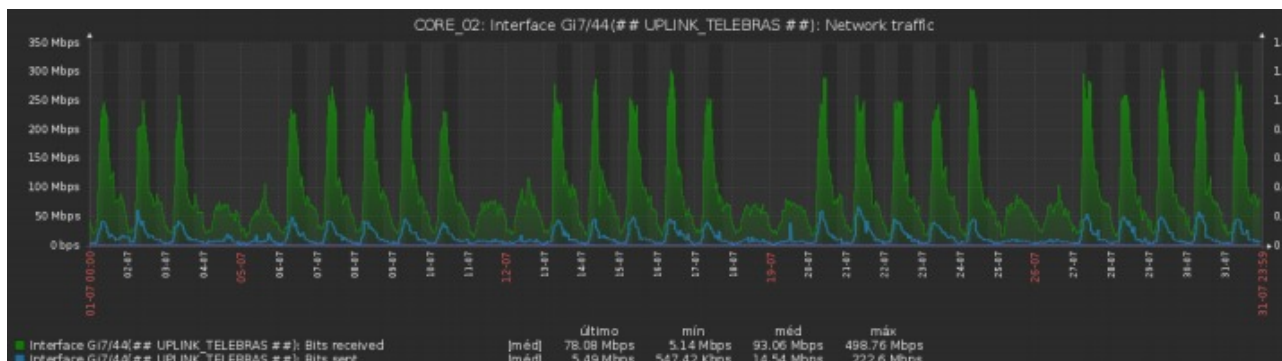
2. Tráfego de Rede

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 **92 TB** de informação trafegada no mês deste relatório.

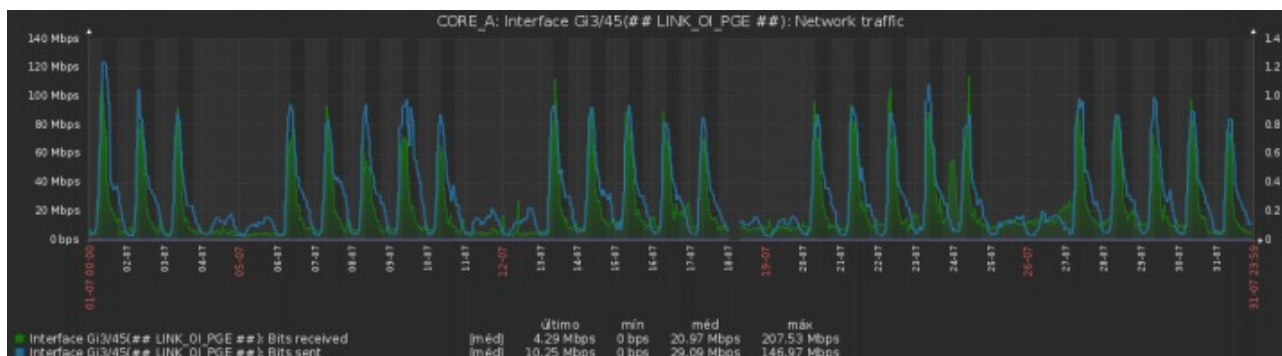


Monitoramento de tráfego Cores DETIC

Além disso, foram consumidos **52 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

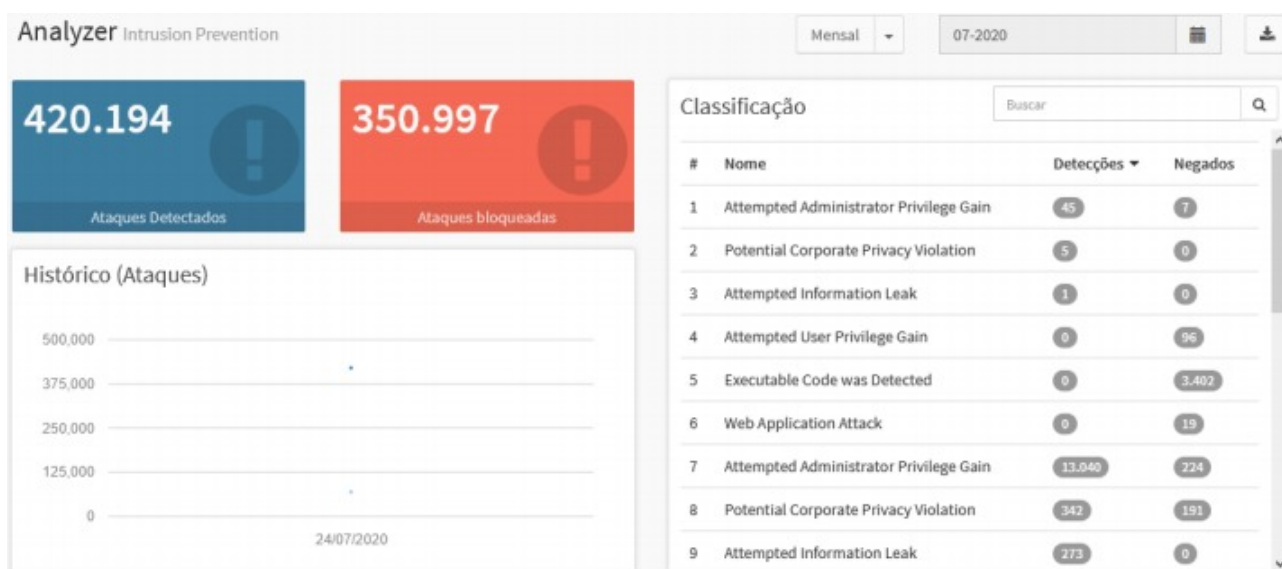


Monitoramento de tráfego Link Oi

Pode-se perceber no Gráfico acima, que com o retorno gradativo dos servidores do Governo ao trabalho presencial, as taxas de Download e Upload tem ficado novamente equilibradas.

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 **420.194 Ataques Registrados** durante o mês do presente relatório, média por dia de ataques **13.554 ataques**.



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 **01/07/2020 à 31/07/2020**. 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 (%)
AR07-SW01 (DINTEL)	99,76%
AR09-SW02 (TUDO AQUI)	99,76%
AR10-SW01 (DENARC)	99,76%
AR10-SW02 (DENARC)	99,76%
CONCENTRADOR DM4004 - B (PRM)	99,76%
AR03-SW01 (5º DP)	99,76%
AR03-SW02 (5º DP)	99,76%
AR05-SW01 (8º DP)	99,76%
AR06-SW01 (7º DP)	99,76%
AR06-SW02 (7º DP)	99,76%
AR07-SW02 (DINTEL)	99,76%
AR08-SW01 (UNISP CENTRO)	99,76%
AR11-SW01 (6º DP - 5º BPM)	99,76%
IPERON-SW01 (IPERON)	99,76%
AR01-SW01 (PRM)	99,76%
AR02-SW01 (SESDEC)	99,76%
AR02-SW02 (SESDEC)	99,76%
AR04-SW01 (UNISP LESTE)	99,76%
AR09-SW01 (TUDO AQUI)	99,76%
CONCENTRADOR DM4004 - A (PRM)	99,76%
AR01-SW02 (PRM)	99,76%
CONTAINER DM4100	99,76%
CDJ-SW01 (CANDEIAS)	99,75%
AR02-SW02 (AQS)	99,39%
AR02-SW01 (AQS)	99,39%
AR01-SW01 (AQS)	99,38%

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.

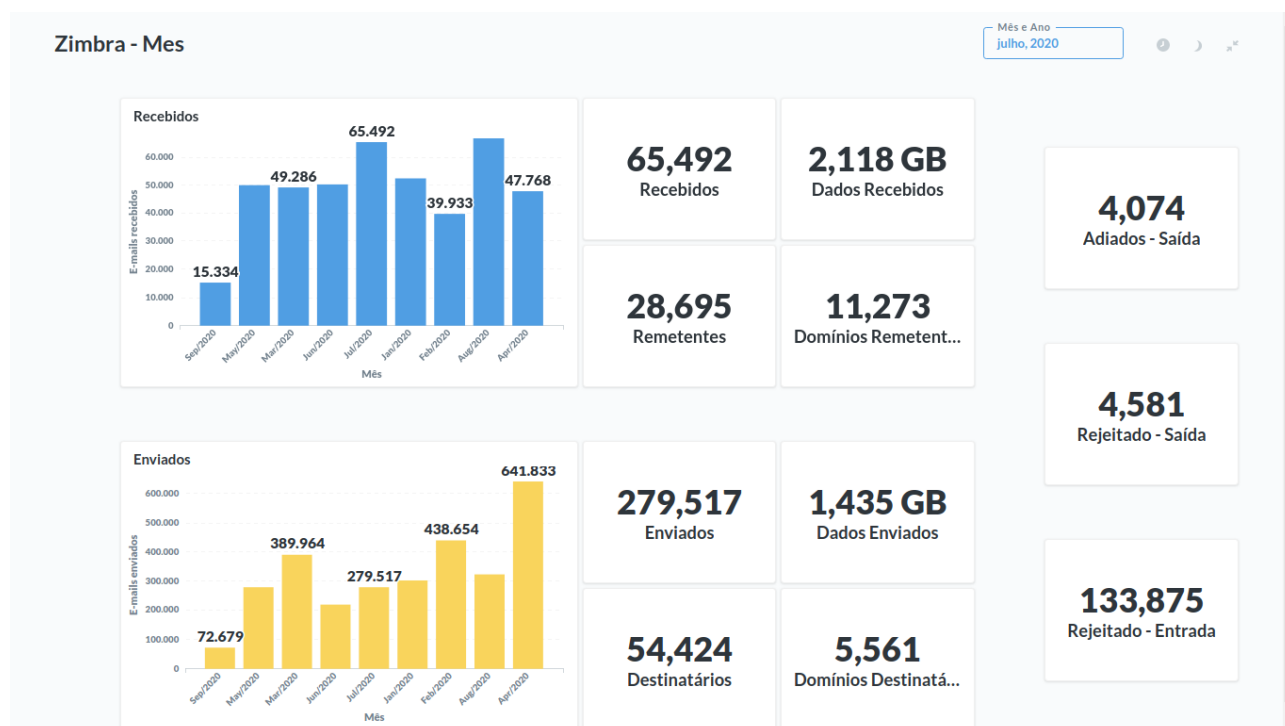
5. Utilização VOIP

Durante o mês do presente relatório foram realizadas **554 chamadas**, totalizando **1.022 minutos** a um custo total de **R\$ 56,07**.

Ramais Ativos	Ligações	Minutos	Valor	Valor / Minuto
740	554	1.022	56,07	R\$ 0,05

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 **344 mil e-mail's** e **3,5 TB** trafegados. Além disso, mais de **138 mil** de mensagens foram rejeitadas pelo nosso **sistema de Anti-Spam**.



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 Setembro retornaremos sua exibição.

8. Entregas/Atividades

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 Junho de 2020:

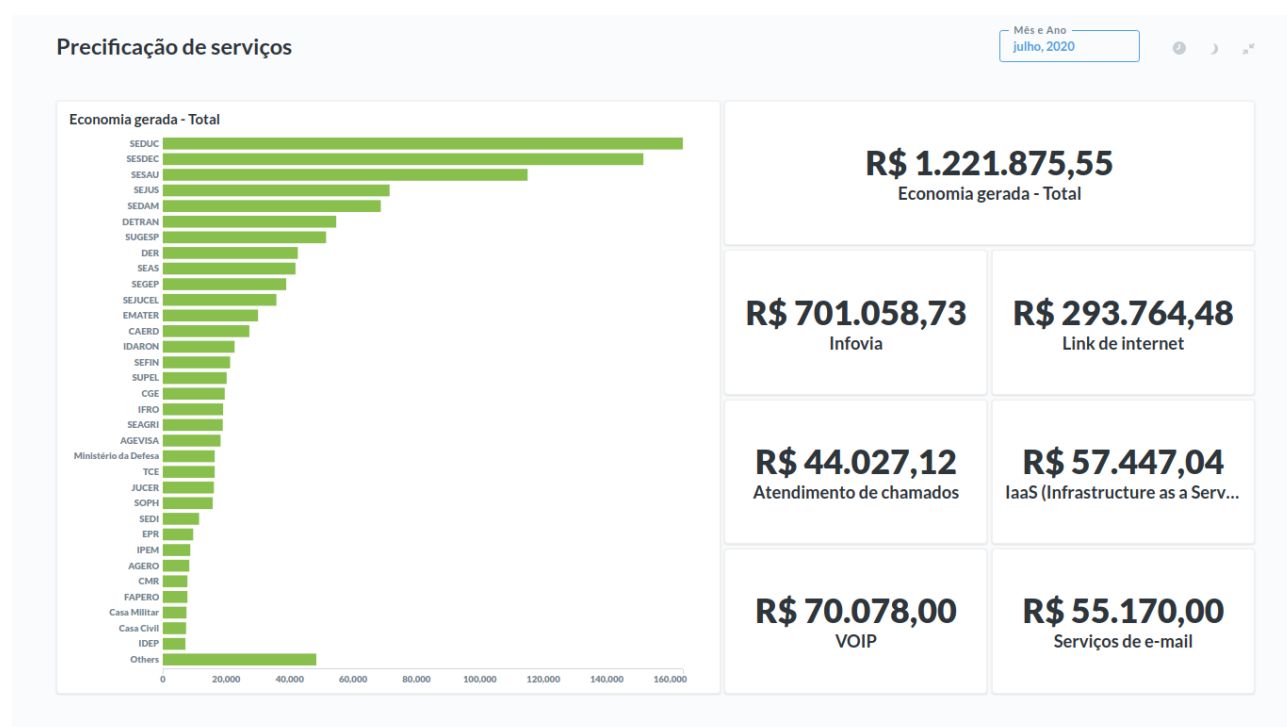
- Nove deslocamentos presenciais ao CPA da equipe de Service Desk para resolução de chamados;
- Instalação física dos equipamentos de Core de Rede Cisco;
- Entrega da PESI para análise do Diretor e Superintendente;
- Criação dos domínios de e-mails da FAPERO e SEOSP;
- Manutenção e readequação das políticas de backup;
- Aprimoramento do protocolo de segurança dos servidores de arquivo administrados pela SETIC;
- Melhoria do de script anti ransomware nos servidores de arquivo administrados pela SETIC;
- Revisão do Edital de Chamamento PMI 01/2020;

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 Julho de 2020 na ordem de **R\$ 1.221.875,55**.



Dashboard da Precificação.

Considerando os meses anteriores , esta Gerência já gerou **R\$ 8.591.187,76** 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