



Governo do Estado de
RONDÔNIA
EpR

Gerência de Infraestrutura
RELATÓRIO MENSAL
MAIO/2020

2020

EDIÇÃO
2020

Relatório Mensal - Abril/2020

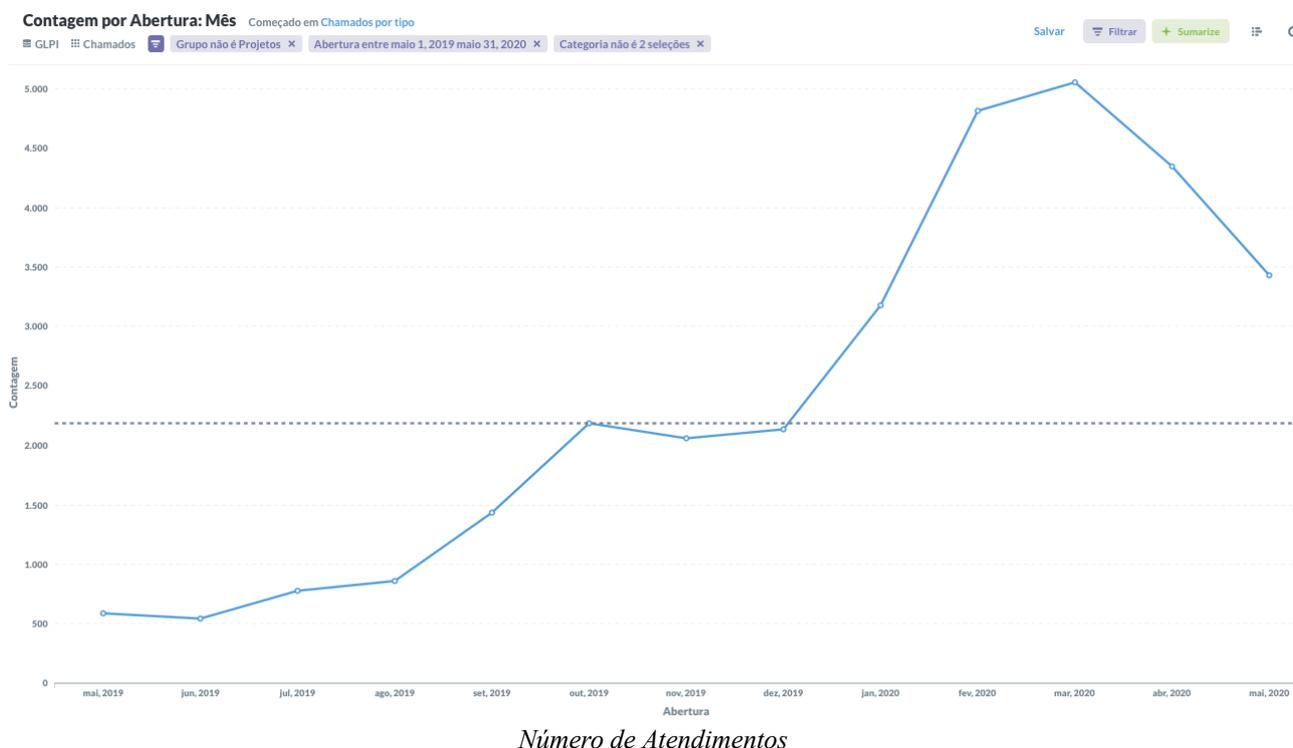
Índice

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	7
2. Tráfego de Rede	8
3. Ataques.....	8
4. Disponibilidade INFOVIA.....	9
5. Utilização VOIP	10
6. E-mail.....	11
7. Projetos	11
7.1 Script's Power Shell de Proteção Contra Ransomware para Servidores de Arquivos.....	11
7.2 Normatização da Política Estadual de Segurança da Informação	12
7.3 Autenticação do Email via AD	13
7.4 Otimização do Sistema de Monitoramento	14
8. Entregas.....	15
9. Precificação.....	15

1. Chamados e Requisições de Suporte

1.1 Geral

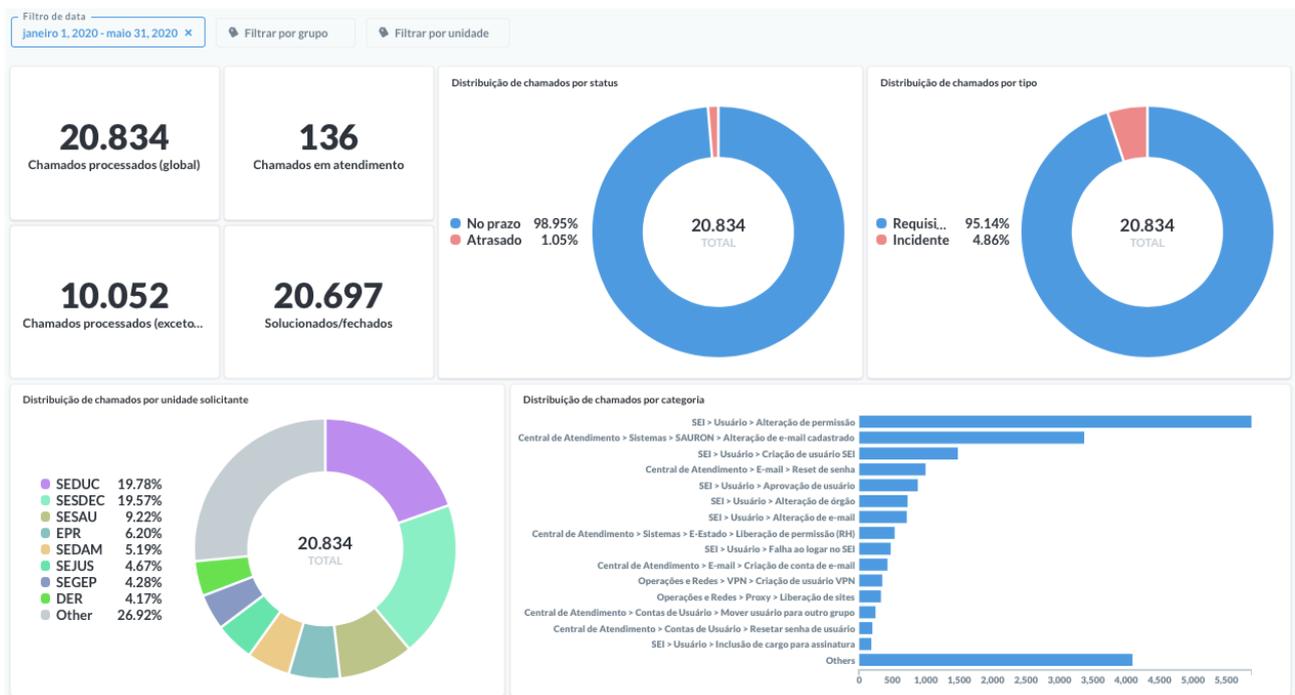
Desde Setembro de 2019, com a popularização do GLPI e o aumento no nível de confiabilidade nos serviços prestados por esta Gerência de Infraestrutura, o número de requisições vêm crescendo a cada mês, **com o andamento da quarentena houve um recuo nas solicitações de suporte**, nos mantendo acima dos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



No mês de Abril de 2020 foram processados **3430 chamados**, sendo **1981 requisições de suporte ao sistema SEI** e **1449 requisições de suporte aos demais recursos** desta Gerência, solicitados por **911 usuários**.

Chamados	Chamados SEI	Chamados Gerais
3430	1981	1449

Entre os meses de Janeiro e Maio de 2020 continuamos ultrapassando o total de atendimentos realizados no ano de 2019. Foram **20.834** chamados processados nesse ano, frente aos pouco mais de **13 mil** registrados em 2019.



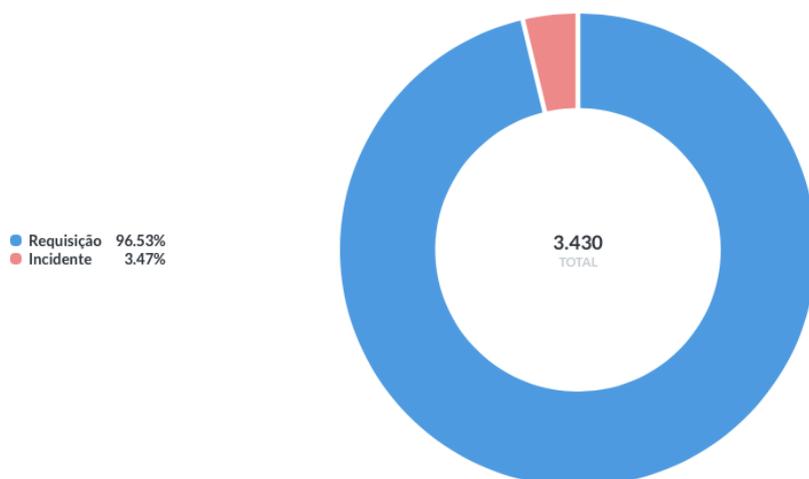
Totais de atendimentos em 2020

1.2 Indicadores de Desempenho

O recuo no número de requisições, não gerou um impacto muito alto nos indicadores de desempenho, considerando que nossos índices de Atraso (**0,58%**) e Incidentes x Requisições se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente. Conforme Gráficos a seguir:



Chamados Atrasados



Relação Requisição / Incidente

Analisando os gráficos, percebemos que **apenas 20 solicitações, dentre as 3.430 foram realizadas após o seu período de SLA** e que houveram apenas **119 incidentes frente a 3.311 solicitações**.

1.3 Índice de Satisfação

Divulgamos pelo terceiro mês seguido nosso índice de satisfação:

Foram respondidas **91 pesquisas** de satisfação nos chamados de Maio/2020, gerando um **Índice de Médio de Satisfação de 4,76** (em uma escala de 0 a 5), sendo reportado em apenas 3 chamados alguma insatisfação quanto ao atendimento.



Índice de Satisfação exibido no Dashboard

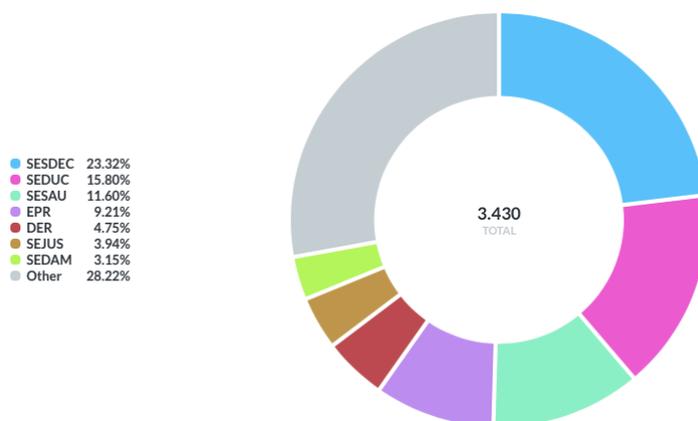
Desses 3 chamados onde a insatisfação fora reportada, 2 deles estão vinculados ao atendimento do Sistema SEI em um deles, o próprio usuário solicitou o fechamento do chamado, antes da validação do RH, no outro, considerando que os atendimentos são personalizados, o usuário nos avaliou mal, por conta de um pedido para a criação de um segundo chamado para atendimento do segundo usuário. A outra nota negativa se deu em um chamado sobre e-mail, onde o usuário nos reportou um erro de envio, porém nossa equipe salientou que o endereço de destino era inválido.

Quanto aos atendimentos referentes ao sistema SEI, enviamos nesse mês um material para nova instrução e conscientização dos RH's para melhor atendimento das demandas, além de estar em fase final pela GDEV a implementação de uma ferramenta de consulta ao E-estado.

1.4 Clientes

Verificando nossos clientes de atendimento, pudemos comprovar que a SESDEC fora nossa maior requisitante, com 23,32% das demandas registradas.

SEDUC, SESDEC e SESAU, juntas, representaram nesse mês **50% das nossas solicitações de atendimento**.



Requisitantes de Suporte

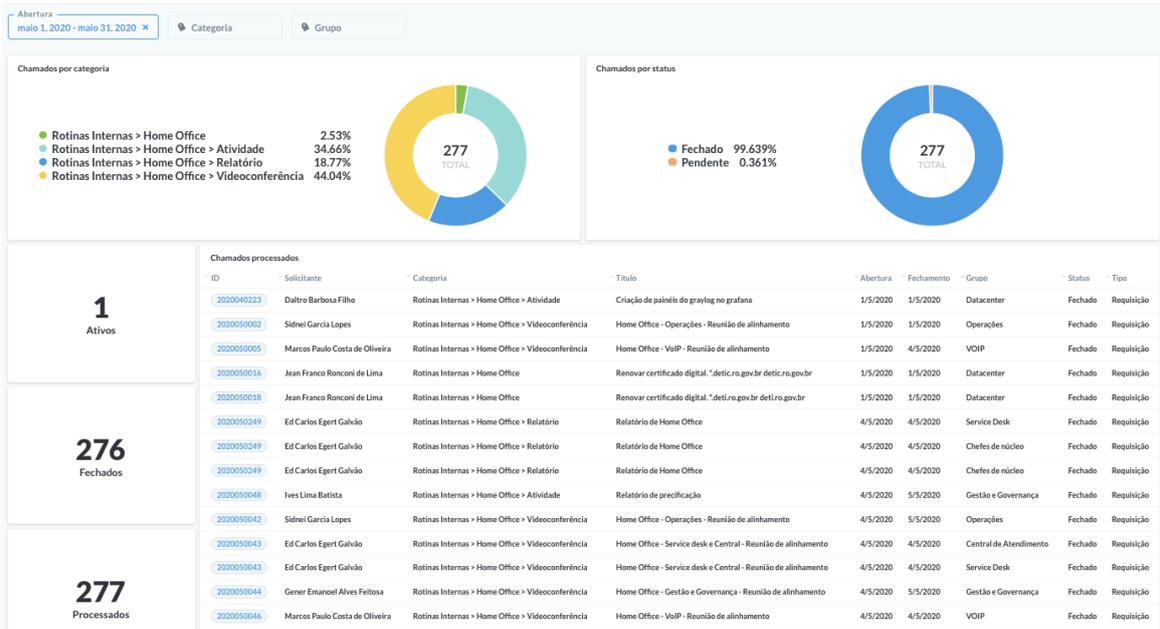
Ao analisar o padrão de solicitações das principais requisitantes, pudemos perceber que o maior número de atendimentos fora relacionado a “Alteração de Permissão de Usuário no sistema SEI”, “Criação de Usuário no SEI” e “Alteração de e-mail cadastrado no SAURON respectivamente.

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 277 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.

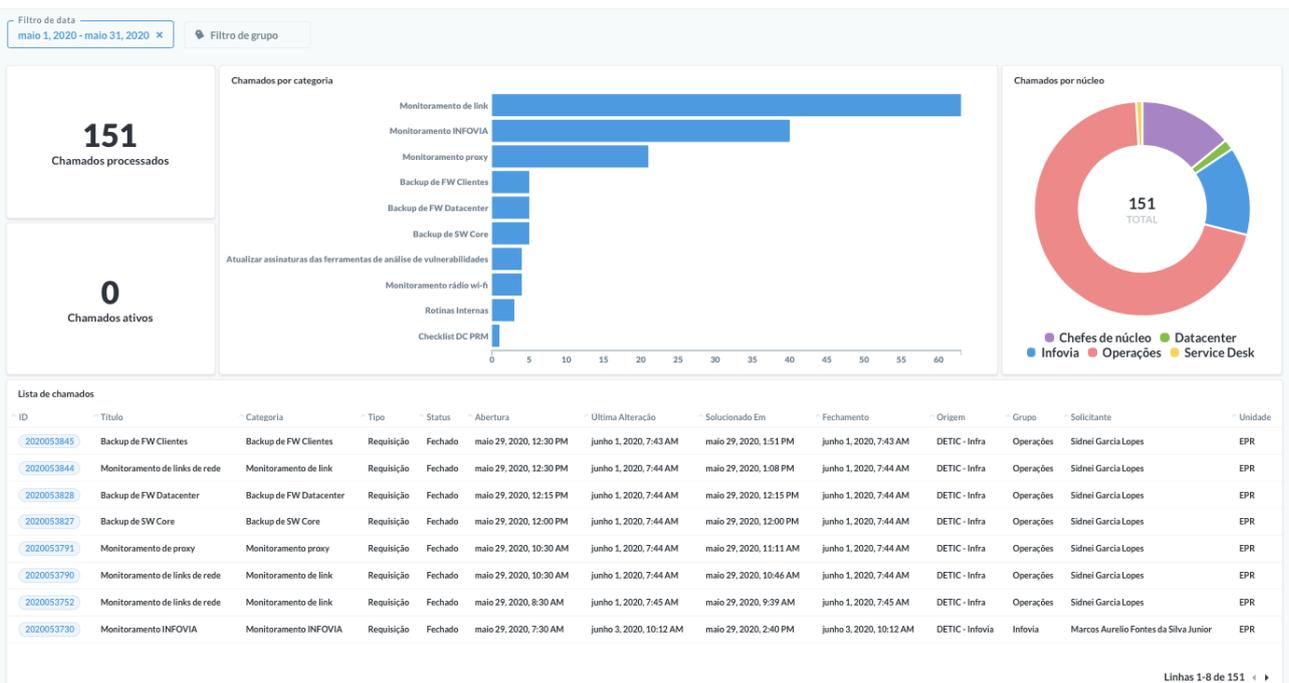


Acompanhamento do Home Office

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.

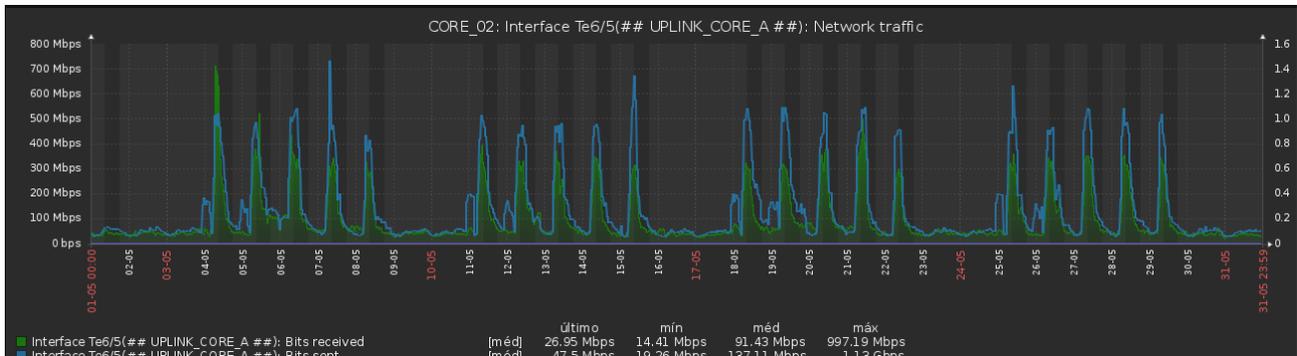
Vale à pena frisar que esses chamados **não se aplicam** ao a contagem dos indicadores de atendimento, indicadores de satisfação e Precificação.



Acompanhamento de Rotinas Internas

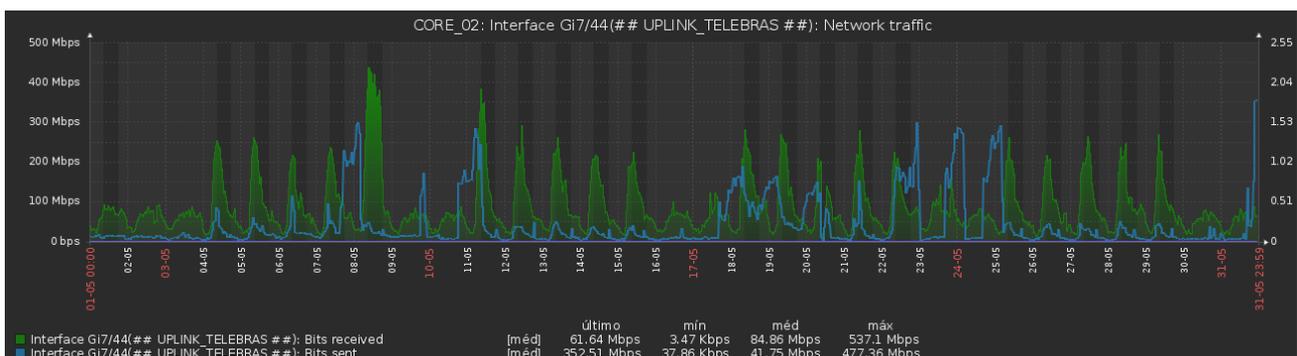
2. Tráfego de Rede

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 **76 TB** de informação trafegada no mês de Maio de 2020.

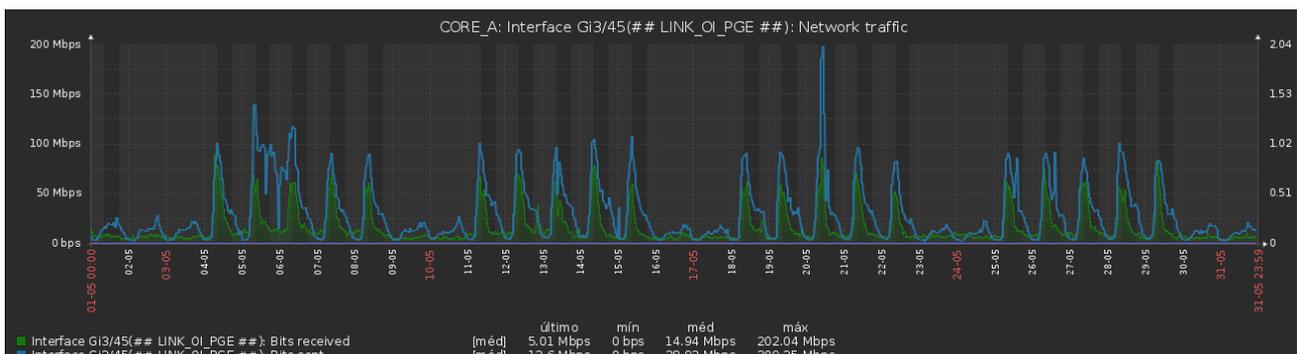


Monitoramento de tráfego Cores DETIC

Além disso, foram consumidos **57 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



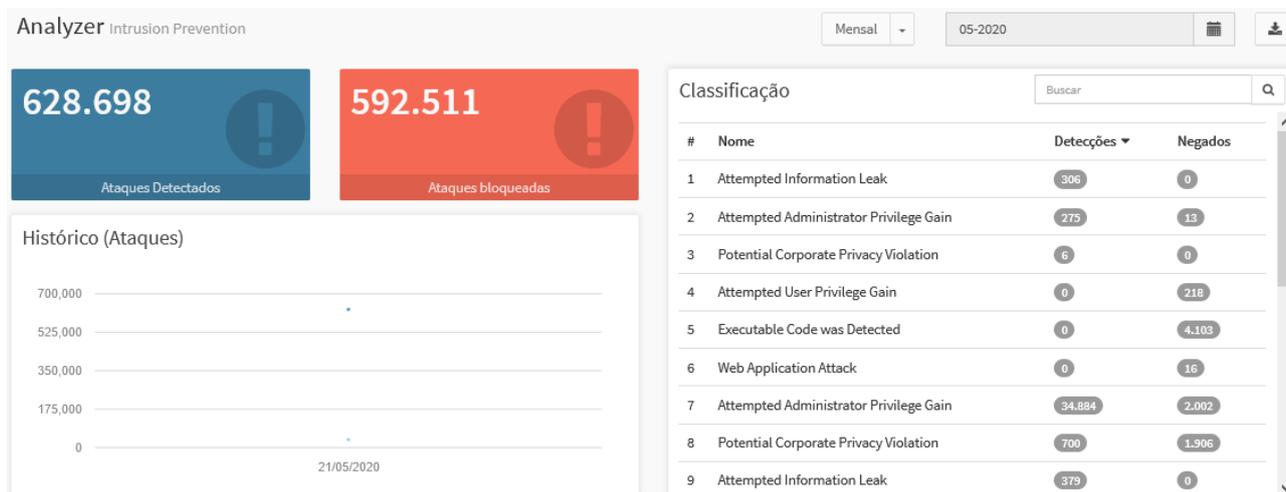
Monitoramento de tráfego Link Oi

Pode-se perceber no Gráfico acima, 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 **410.477 628.698 Ataques Registrados** durante o mês de Maio 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**.

Analisando com referência ao mês de Abril, houve um **aumento de 53% (218.221) nas tentativas de 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 **01/05/2020 à 31/05/2020**. 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)	99,99%
AR03-SW02 (5° DP)	99,96%
AR07-SW02 (DINTEL)	99,96%
AR02-SW01 (SESDEC)	99,95%
AR03-SW01 (5° 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 (8° DP)	99,93%
AR06-SW01 (7° DP)	99,93%
AR06-SW02 (7° DP)	99,93%
AR09-SW02 (TUDO AQUI)	99,93%
AR10-SW01 (DENARC)	99,93%
AR10-SW02 (DENARC)	99,93%
AR11-SW01 (6° DP - 5° BPM)	99,93%
CDJ-SW01 (CANDEIAS)	99,93%
CONCENTRADOR DM4004 - B (PRM)	99,93%
AR09-SW01 (TUDO AQUI)	99,92%
AR01-SW01 (AQS)	99,90%
AR02-SW01 (AQS)	99,90%
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 Maio de 2020 foram realizadas **1532 chamadas**, totalizando **1378 minutos** a um **custo total de R\$ 40,30**.

Ramais Ativos	Ligações	Minutos	Valor	Valor / Minuto
503	1532	1378	40,30	R\$ 0,03

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 **330 mil e-mail's** e **3,4 TB** trafegados. Além disso, mais de **69 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
50.031	2,15 TB	280.137	1,3 TB	69.775

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.

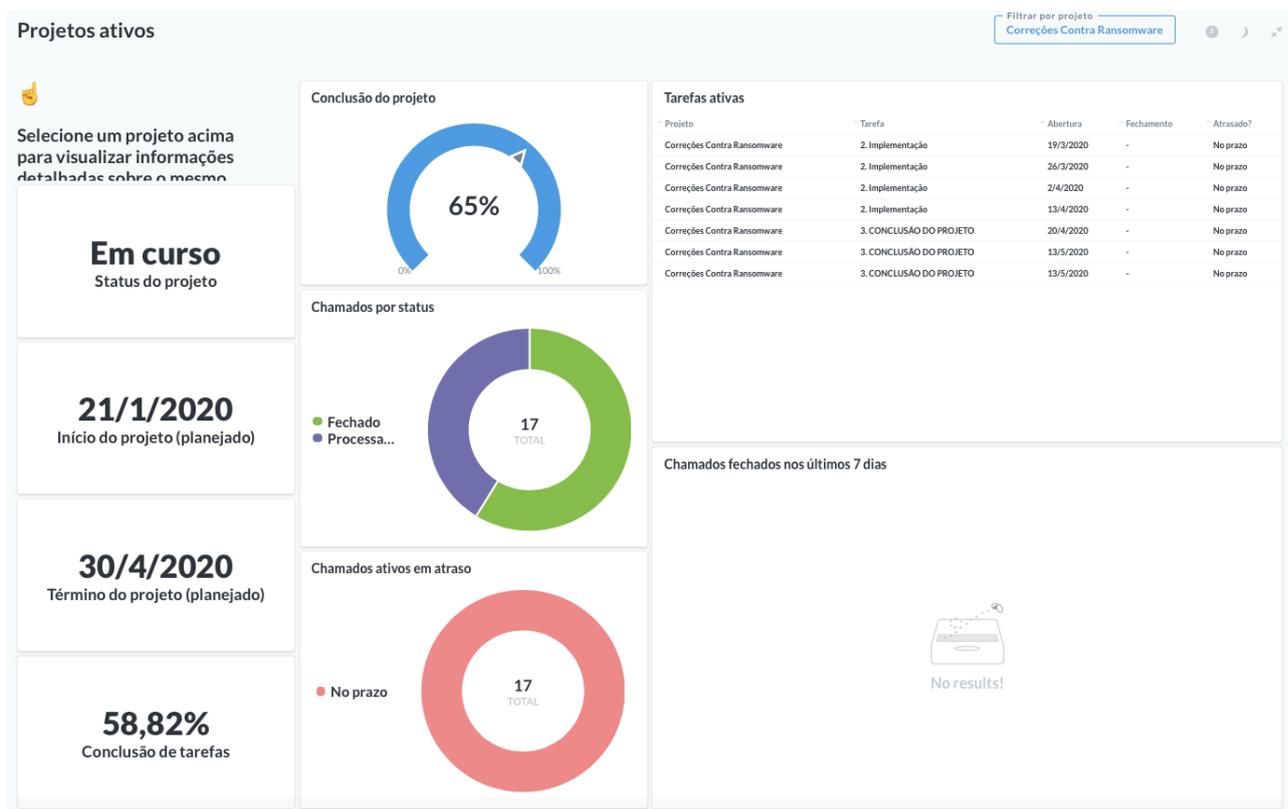
Foram registrados e se encontram em andamento **5 projetos**, acompanhados via Dashboard. Sendo:

7.1 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 15% do projeto durante o mês de Maio.

O mesmo será apresentado em um treinamento no fim do mês de Junho.



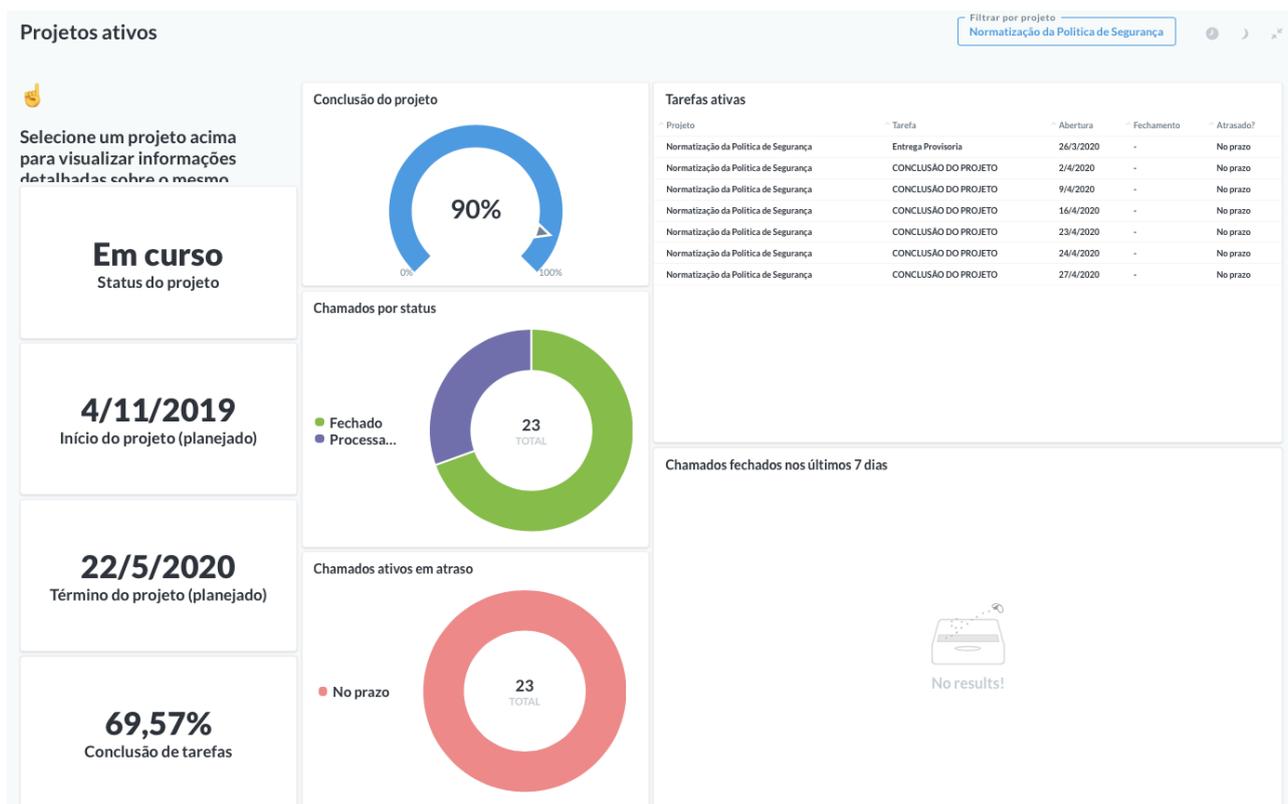
Dashboard do Projeto de Script's Power Shell de Proteção Contra Ransomware para Servidores de Arquivos

7.2 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, recebemos recentemente a análise jurídica do documento e estamos realizando as adequações.

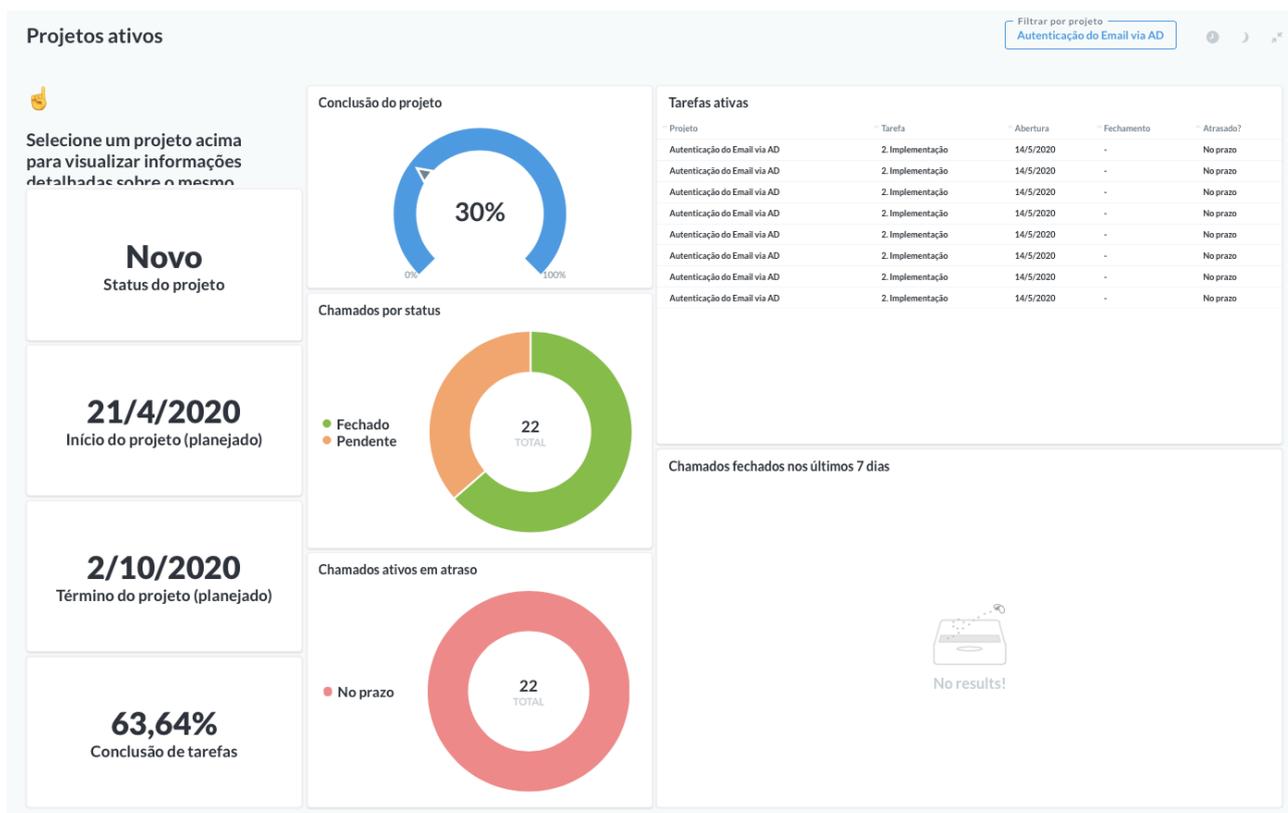


Dashboard do Projeto de Normatização da Política Estadual de Segurança da Informação

7.3 Autenticação do Email via AD

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.

Realizamos todos os testes em um ambiente separado e implementamos os primeiros dois domínios: detic.ro.gov.br e epr.ro.gov.br.

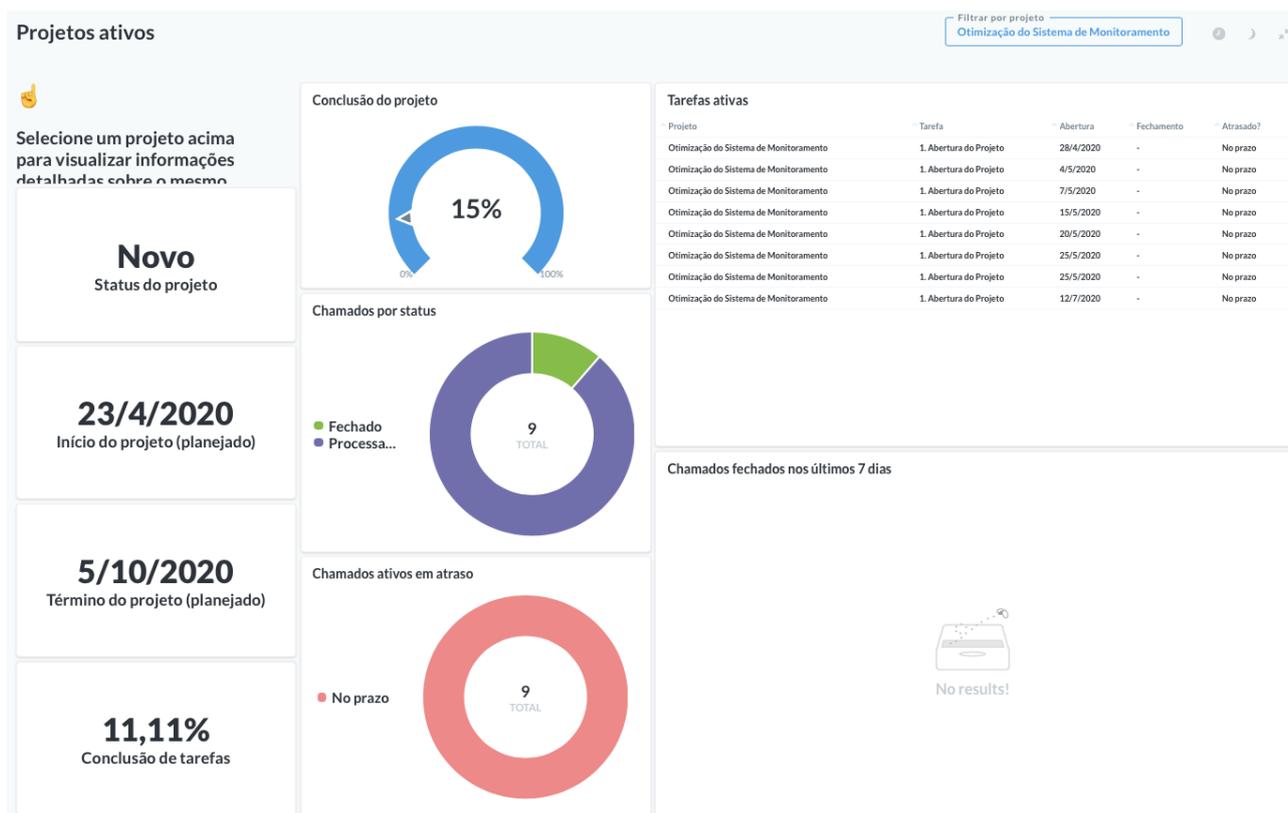


Dashboard do Projeto de Autenticação de email via AD

7.4 Otimização do Sistema de Monitoramento

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 Maio de 2020:

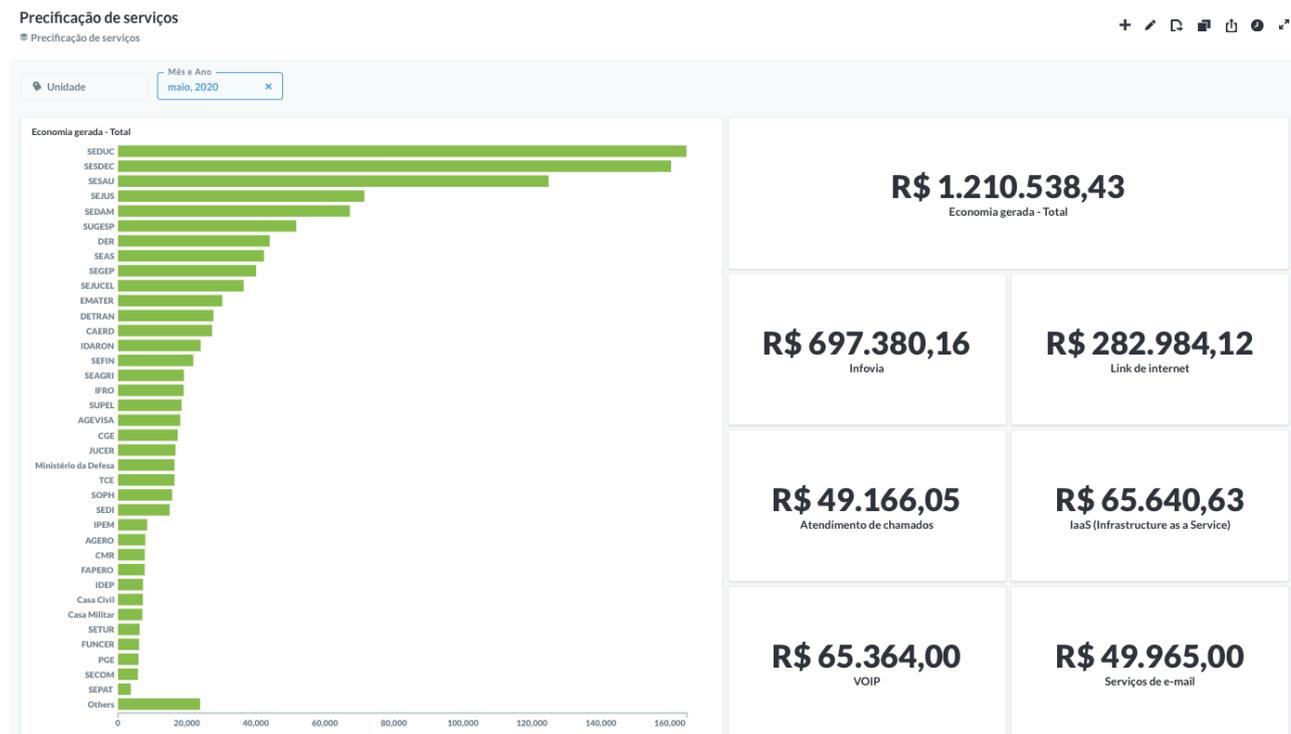
- Migração de servidores DNS da DPE – RO;
- Implementação de serviço de videoconferência opensource Jitsi;
- Aprimoramento do protocolo de segurança dos servidores de arquivo da AGEVISA, SEAS e DER;
- Início do segundo ciclo de análise de vulnerabilidades dos serviços DETIC;
- Participação ACI Cisco JumpStart;
- Apoio na migração do endereçamento de rede da SESDEC;
- Suporte na implantação do call center da IDARON;
- Apoio na reestruturação da rede da SISEL;
- Configuração de ramais remotos no VOIP para a SUPEL;
- Levantamento técnico para ativação do Hospital de Campanha;
- Elaboração do Edital de PMI da INFOVIA;
- Elaboração do pré projeto da INFOVIA Wifi;
- Revisão do catálogo de serviços, para a implementação do catálogo 2.0;
- Processo de documentação dos fluxos de chamados da Central de Atendimento.

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 Maio de 2020 na ordem de **R\$ 1.210.538,43**.



Dashboard da Precificação – Maio/2020.

Considerando o primeiro quadrimestre de 2020, esta Gerência já gerou **R\$ 6.144.730,40** 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