



Governo do Estado de

**RONDÔNIA**

**SETIC**

# Gerência de Infraestrutura

## RELATÓRIO MENSAL

### Fevereiro/2021



## Relatório Mensal - Fevereiro/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. Tráfego de Rede .....	7
3. Ataques.....	8
4. Disponibilidade INFOVIA.....	10
4.1. Porcentagem de disponibilidade do <i>backbone</i> .....	10
4.2. Novos Pontos Instalados e Número Total de Pontos.....	11
4.2.1 Mudança de endereço de Link INFOVIA - DPE: .....	11
4.3. Quantidade de Ações em Manutenção Corretiva. ....	11
4.3.1 Manutenção na fibra – CPA > Container (Cometran):.....	12
4.4. Volume de Dados Trafegados - INFOVIA .....	12
5. Datacenter .....	13
6. Utilização VOIP .....	14
7. E-mail.....	15
8. Parecer Técnico .....	16
9. Projetos.....	16
10. Precificação.....	17



# 1. Chamados e Requisições de Suporte

## 1.1 Geral

Nesse mês foram processados **2.312 chamados**, sendo **1.302 requisições de suporte ao sistema SEI** e **1.010 requisições de suporte aos demais recursos** desta Gerência, solicitados por **292 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
2.312	1.010	1.302



Totais de atendimentos no mês de Janeiro de 2021

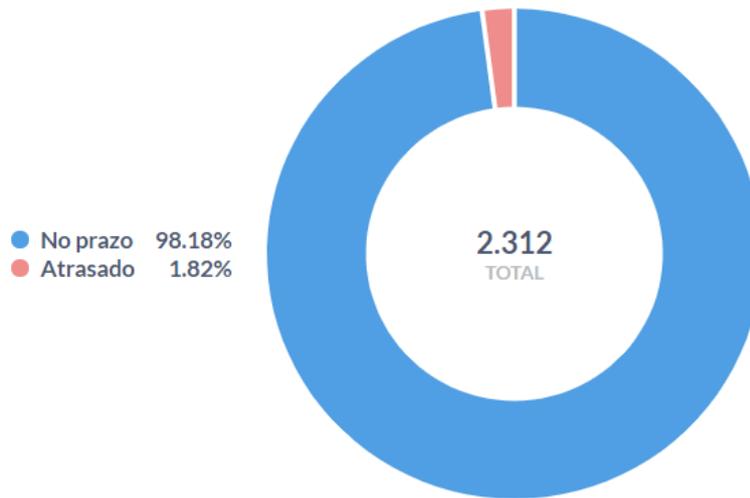
## 1.2 Indicadores de Desempenho

Nossos indicadores de desempenho se mantiveram estáveis, considerando que o índice de Atraso (**1,82%**) e Incidentes x Requisições (**5,71%**) se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente. Conforme Gráficos a seguir:



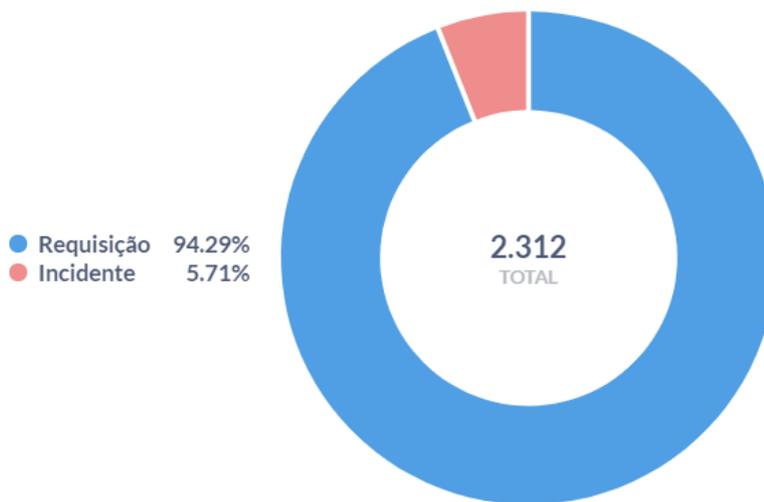
GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
DIRETORIA TÉCNICA

Distribuição de chamados por status ⓘ



*Chamados Atrasados*

Distribuição de chamados por tipo



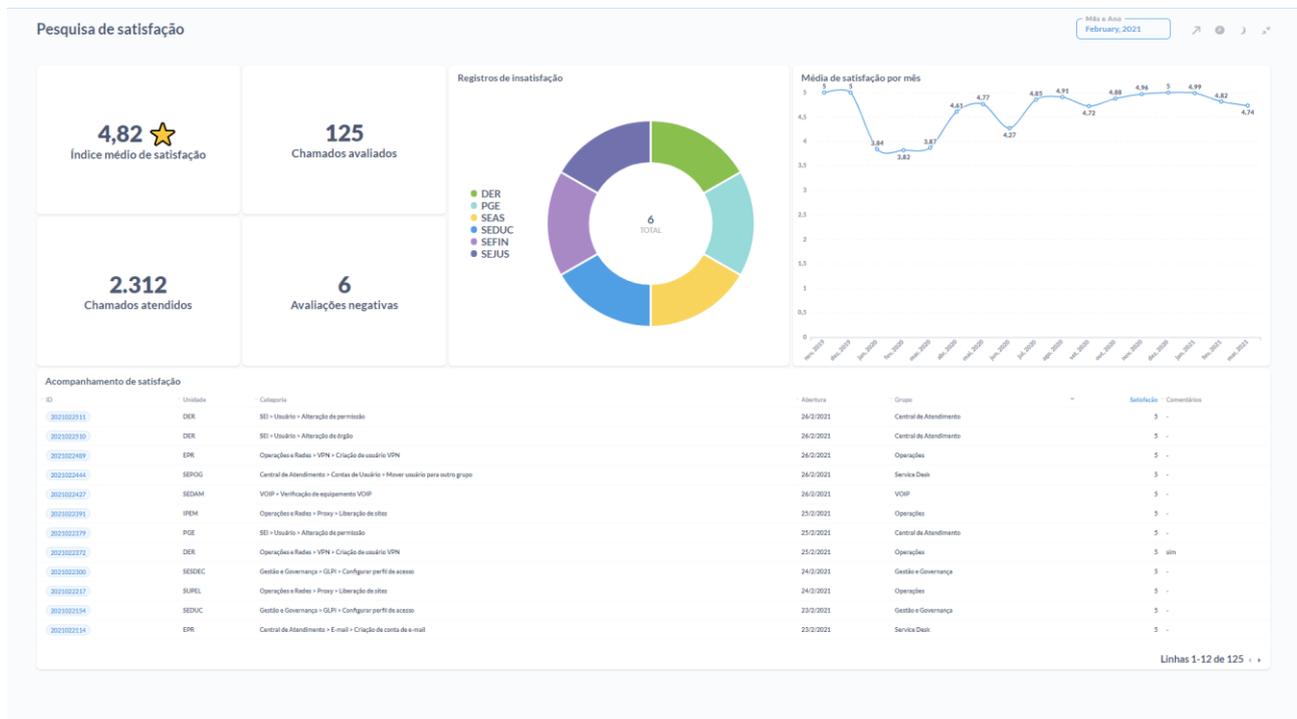
*Relação Requisição / Incidente*

Analisando os gráficos, percebemos que **apenas 42 solicitações foram realizadas após o seu período de SLA** e que houveram **apenas 132 incidentes frente a 2.312 requisições de serviço**.



## 1.3 Índice de Satisfação

Foram respondidas **125 pesquisas** de satisfação nos chamados de Fevereiro/2021, gerando um **Índice de Médio de Satisfação de 4,82** (em uma escala de 0 a 5).



Índice de Satisfação exibido no Dashboard

As 6 (seis) avaliações negativas foram verificadas com os feedbacks trazidos abaixo:

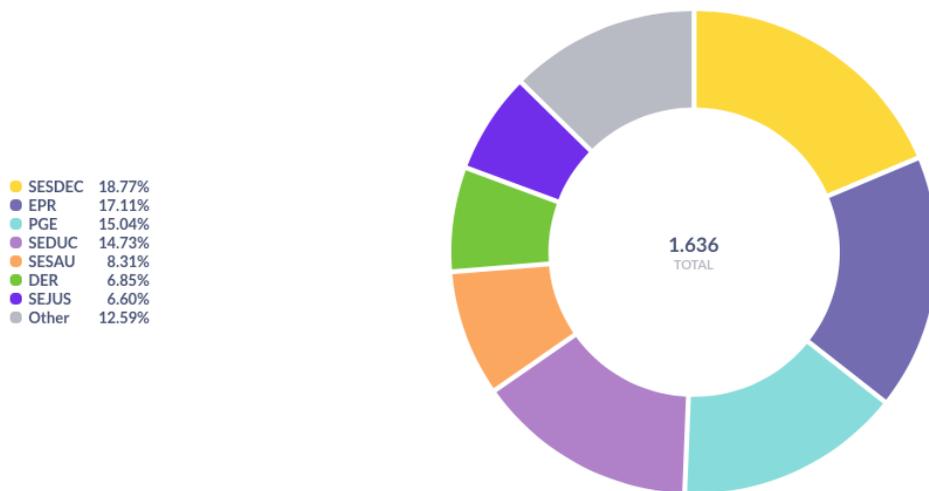
- Chamados 2021020910, 2021021560, 2021021612, 2021022194 e 2021022251: Erro do mesmo usuário ao lançar a avaliação, constatado em contato posterior. Todos os chamados foram atendidos a tempo e a contento, tendo a solução aprovada pelo usuário no chamado.
- Chamado 2021022137: Após a avaliação foi feito contato com o usuário e resolvido o problema que gerou a baixa avaliação.

## 1.4 Clientes

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



SESDEC, EPR e PGE, juntas, representaram nesse mês **37,46%** das nossas solicitações de atendimento.



*Requisitantes de Suporte*

## 1.5 Telefonemas e Chat do Sei

Foram realizados **494** atendimentos de suporte ao sistema SEI via chat do portal sei.ro.gov.br mês de janeiro.



*Chamados do SEI*



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

Durante o mês do presente relatório foram recebidas **2.560 chamadas telefônicas** de suporte à Central de Atendimento.

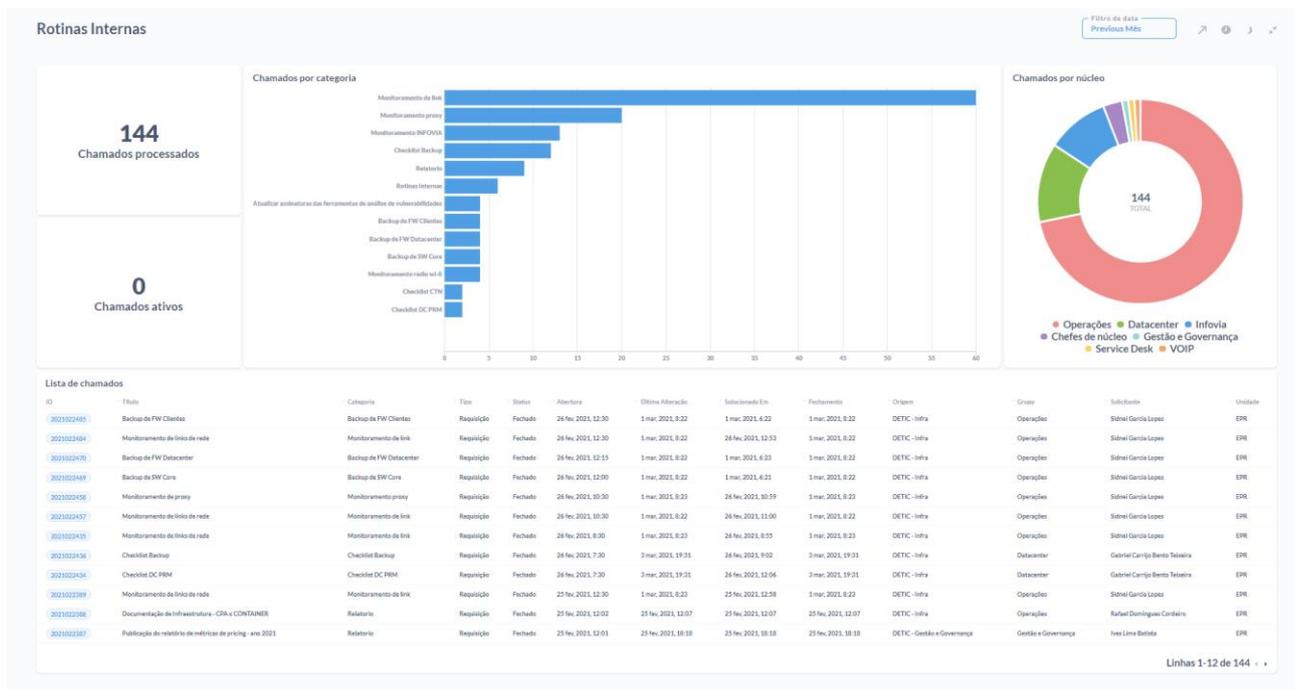
**Recebidas**

**2.560**

## 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. 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 **111 TB** de informação trafegada no mês deste relatório.

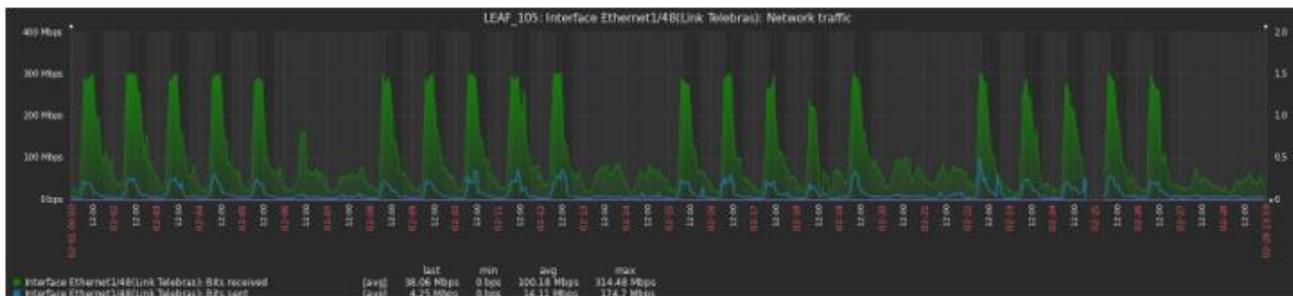


GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
DIRETORIA TÉCNICA

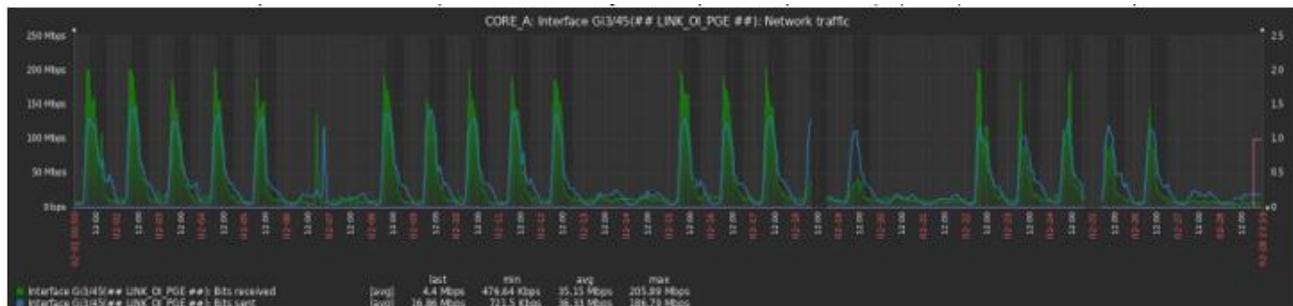


Monitoramento de tráfego Cores DETIC

Além disso, foram consumidos **61 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

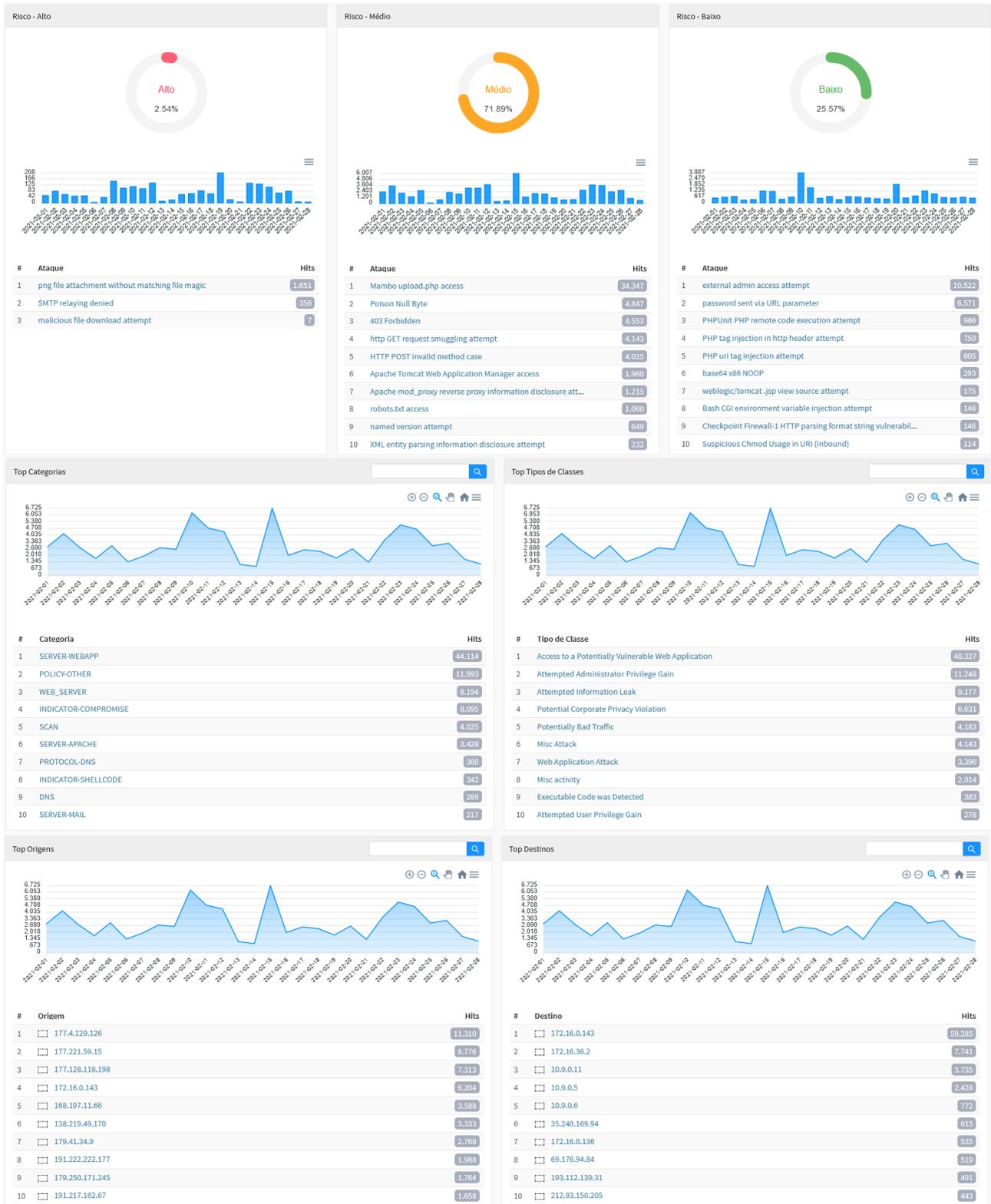
### 3. Ataques

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 **79.333** Ataques Registrados durante o mês do presente relatório.

Como contramedida para resolver o problema acima relatado, estamos aguardando a entrega de novos appliances de Firewall, adquiridos via comodato em nosso novo contrato de link's. Com os novos dispositivos, de um fabricante líder de mercado em segurança da informação, teremos uma proteção ativa de maior qualidade frente aos nossos serviços.



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



Visualização dos dados de ataques na ferramenta e impactos.



## 4. Disponibilidade INFOVIA

### 4.1. Porcentagem 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).

Foi realizado o levantamento das seguintes informações: **Porcentagem de disponibilidade do backbone** no período de **01/02/2021 à 28/02/2021**. 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 )	99,64%
AR07-SW02 (DINTEL)	99,55%
AR07-SW01 (DINTEL)	99,54%
AR08-SW01 (UNISP CENTRO)	99,54%
AR05-SW01 (8° DP)	99,53%
AR06-SW01 (7° DP)	99,53%
AR06-SW02 (7° DP)	99,53%
AR09-SW02 (TUDO AQUI)	99,53%
AR11-SW01 (6° DP - 5° BPM)	99,53%
AR03-SW01 (5° DP)	99,52%
AR03-SW02 (5° DP)	99,52%
AR10-SW01 (DENARC)	99,51%
CONCENTRADOR DM4004 - B ( PRM )	99,51%
AR10-SW02 (DENARC)	99,50%
AR09-SW01 (TUDO AQUI)	99,48%
AR02-SW01 (SESDEC)	99,47%
AR02-SW02 (SESDEC)	99,44%
IPERON-SW01 ( IPERON )	99,41%
AR04-SW01 (UNISP LESTE)	99,27%
AR01-SW01 (PRM)	99,26%
AR01-SW02 (PRM)	99,24%
AR02-SW01 (AQS)	99,00%
AR02-SW02 (AQS)	99,00%
AR01-SW01 (AQS)	98,93%
CONTAINER_DM4100	98,64%
CDJ-SW01 ( CANDEIAS )	98,54%

*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...”.



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

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.

## 4.2. Novos Pontos Instalados e Número Total de Pontos.

Nenhum novo ponto foi ativado, 3 (três) pontos foram desativados e houve 1 (uma) mudança de endereço durante o período de 01/02/2021 até 28/02/2021, com isso passamos a ter um total de 260 unidades sendo atendidas pelas fibras óticas do Projeto Infovia em 3 (Porto Velho, Candeias e Ariquemes) dos municípios de Rondônia.

Os pontos desativados foram os seguintes:

- SER–Escritório Regional de Ariquemes (2021021906): Transferido para o TUDO AQUI de Ariquemes que já possui link da INFOVIA;
- Delegacia da Mulher (2021021246): A unidade mudou para o prédio da UNISP, que já possui link da INFOVIA;
- Base da PM no Jardim Santana (2021020406): Unidade de policiamento não se encontra em atividade, sendo solicitada pela GETEC a retirada do link.

### 4.2.1 Mudança de endereço de Link INFOVIA - DPE:

Mudança de endereço da unidade da Defensoria Pública, com um custo total para a solução do problema de R\$ 15.548,16.

Link do relatório:

[https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=29876&tickets\\_id=2021020994](https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=29876&tickets_id=2021020994)

Número do chamado: **2021020994**

## 4.3. Quantidade de Ações em Manutenção Corretiva.

Durante o mês de fevereiro, fora realizada 1 ação que necessitou da utilização dos serviços da prestadora através do contrato 169/PGE-2018, sendo ela:



### 4.3.1 Manutenção na fibra – CPA > Container (Cometran):

Manutenção da fibra ótica que interliga o CPA e o Container da SETIC, com um custo total para a solução do problema de R\$ 536,08.

Link do relatório:

[https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets\\_id=2021010964](https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/document.send.php?docid=30216&tickets_id=2021010964)

Número do chamado: 2021010964

## 4.4. 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), 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:

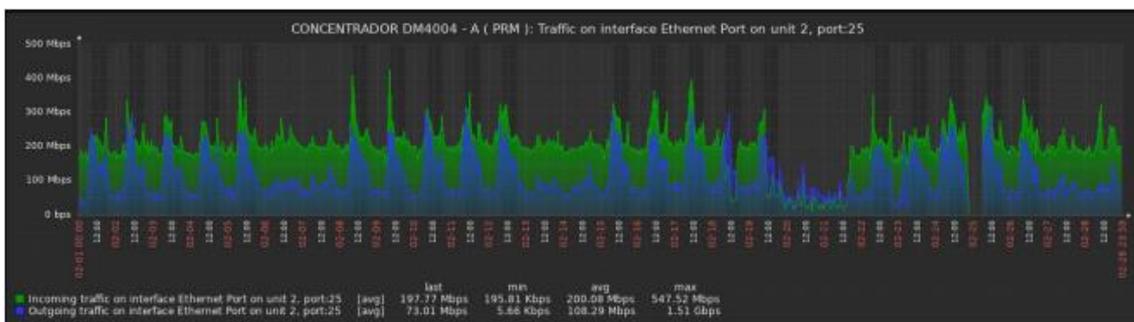


Gráfico do Concentrador A

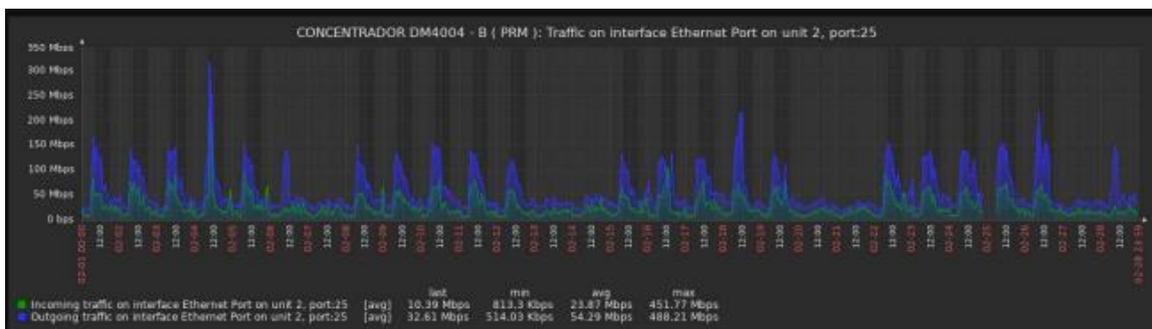


Gráfico do Concentrador B



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

Conforme mostra os dois gráficos apresentados, o tráfego total da rede infovia durante o período de 01/02/2021 até 28/02/2021, é de **137,44 TB** no Concentrador A e de **41,06 TB** no Concentrador B, assim, totalizando **178,50 TB** pelo anel da Infovia no Estado de Rondônia.

## 5. 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 **3 (Três) instâncias virtuais** para hospedagem de serviços.

Durante a preparação deste relatório, temos 358 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:

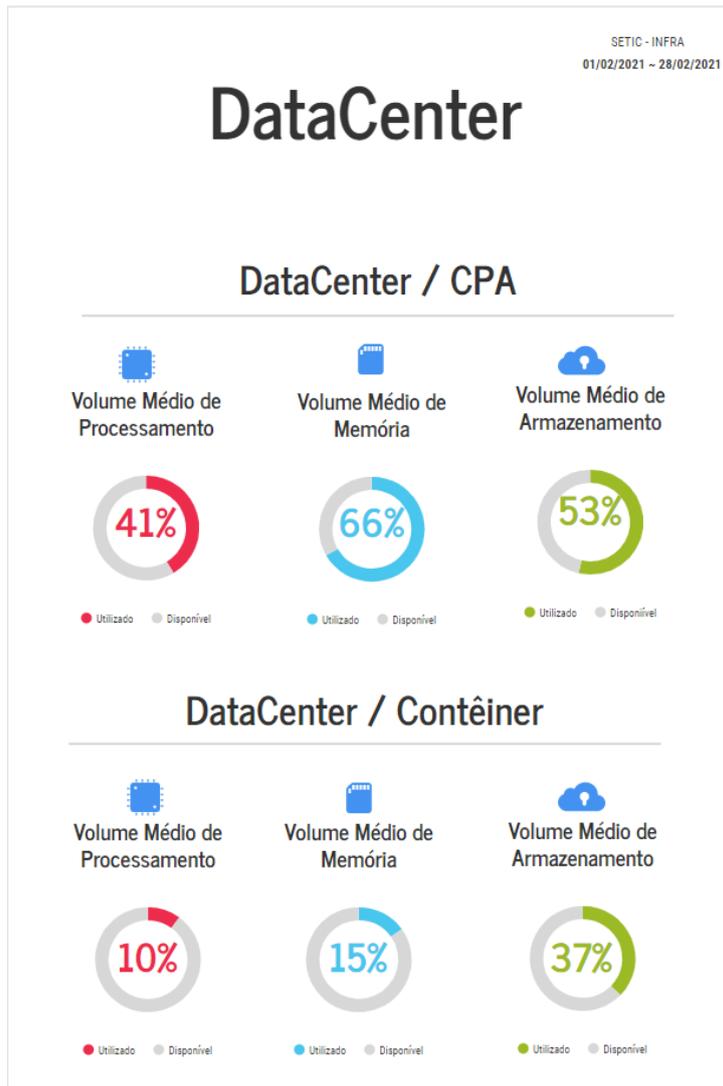


Tabela de Disponibilidade DATACENTER

Durante nossas medições realizadas de fora da rede da SETIC, o serviço do SEI apresentou uma taxa de disponibilidade de **99,42%**, também o serviço Portal de Rondônia apresentou uma taxa de disponibilidade de **92,85%**.

## 6. Utilização VOIP

Durante o mês do presente relatório foram realizadas **610 chamadas realizadas**, totalizando **1.049 minutos** a um **custo total de R\$ 51,37**.

Ramais Ativos	Ligações	Minutos	Valor	Valor / Minuto
---------------	----------	---------	-------	----------------



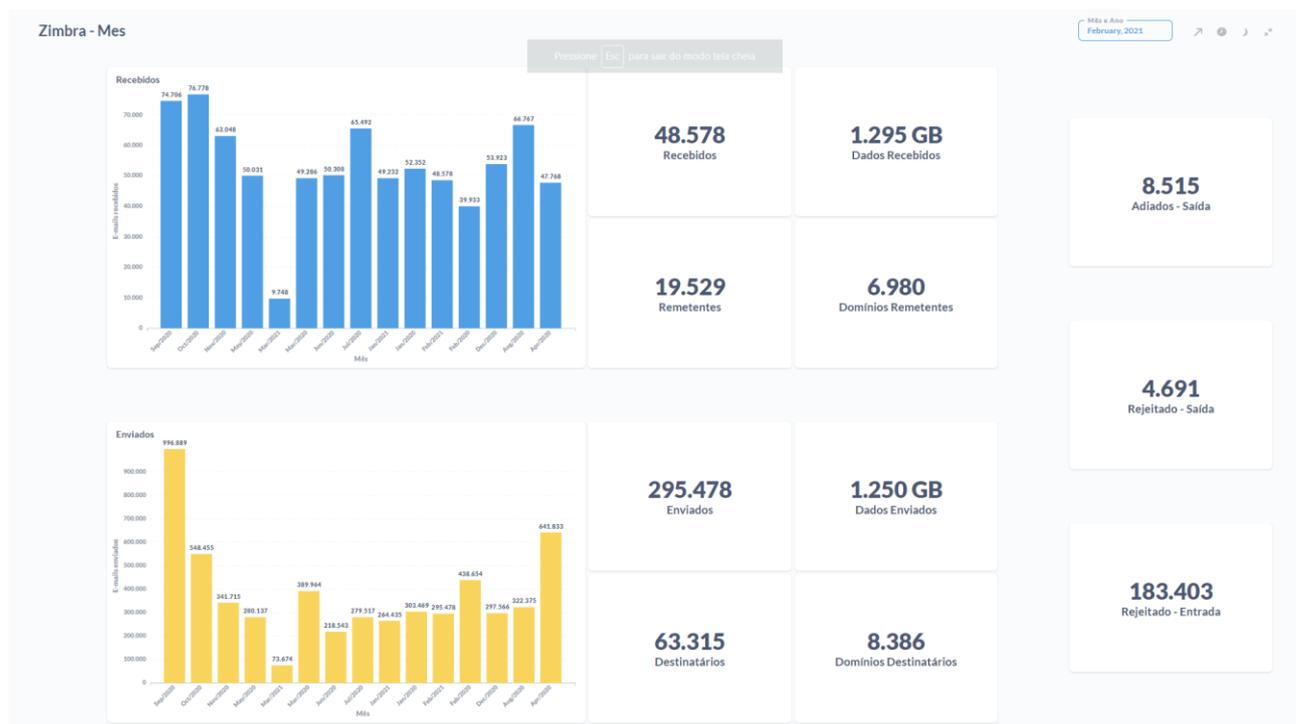
777                      610                      1.049                      R\$51,37                      R\$ 0,05

Além das ligações, foram solicitadas **28 criações de senha** para ligação externa, foram **ativados 0 ramais novos** durante o mês corrente.

Cadastro de Senhas (para ligação externa)	Ativação de Ramal
28	0

## 7. 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 **2,5 TB** trafegados. Além disso, mais de **188 mil** de mensagens foram rejeitadas pelo nosso **sistema de Anti-Spam**.



Totais de e-mail do mês de Fevereiro 2021

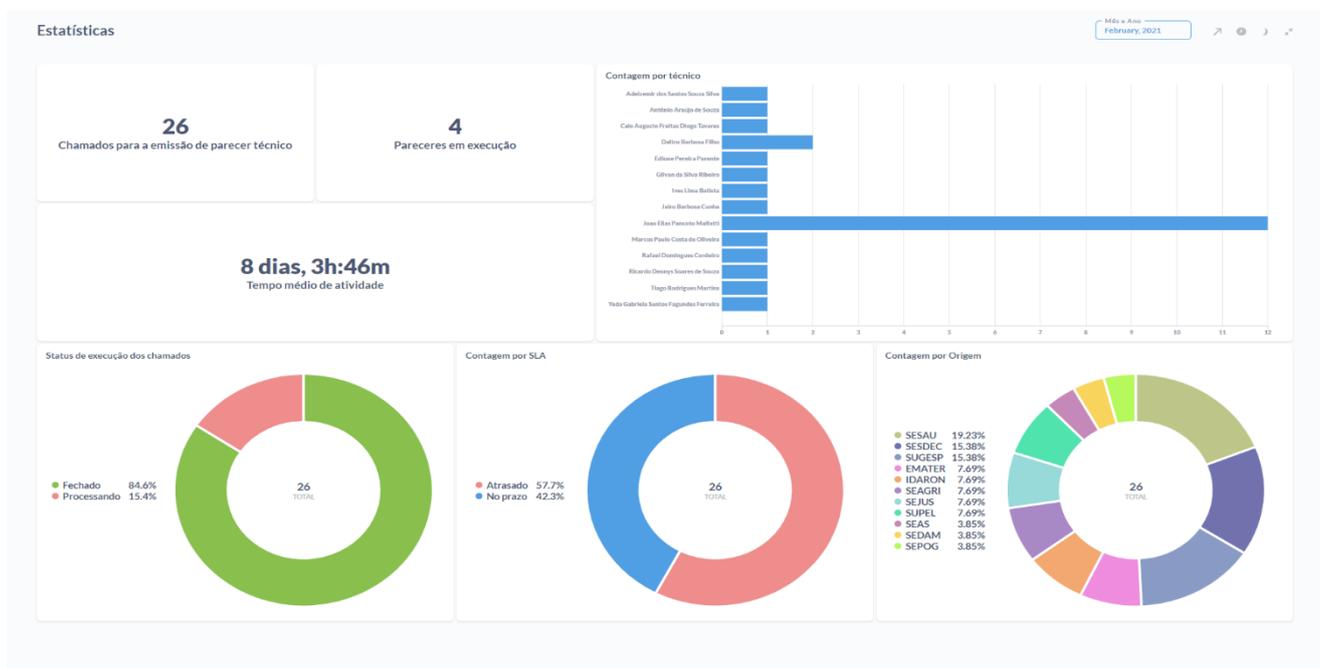


## 8. Parecer Técnico

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 Fevereiro: **26**.

Secretarias que mais solicitaram parecer técnico foram: SESAU, SESDEC e SUGESP, correspondendo 49,99% de dos pareceres.



*Estatística de Parecer Técnico Fevereiro 2021*

## 9. 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, que atua como facilitador dessas atividades, tendo cada uma o chefe imediato do núcleo como dono da demanda.

Estamos revisando a estrutura de projetos nesse mês, para que possamos apresentar novos números no próximo mês.



Superintendência do  
Estado para Resultados



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