



Governo do Estado de

RONDÔNIA

EpR

Gerência de Infraestrutura
RELATÓRIO MENSAL
AGOSTO/2020

2020

EDIÇÃO
2020

Relatório Mensal - Agosto/2020

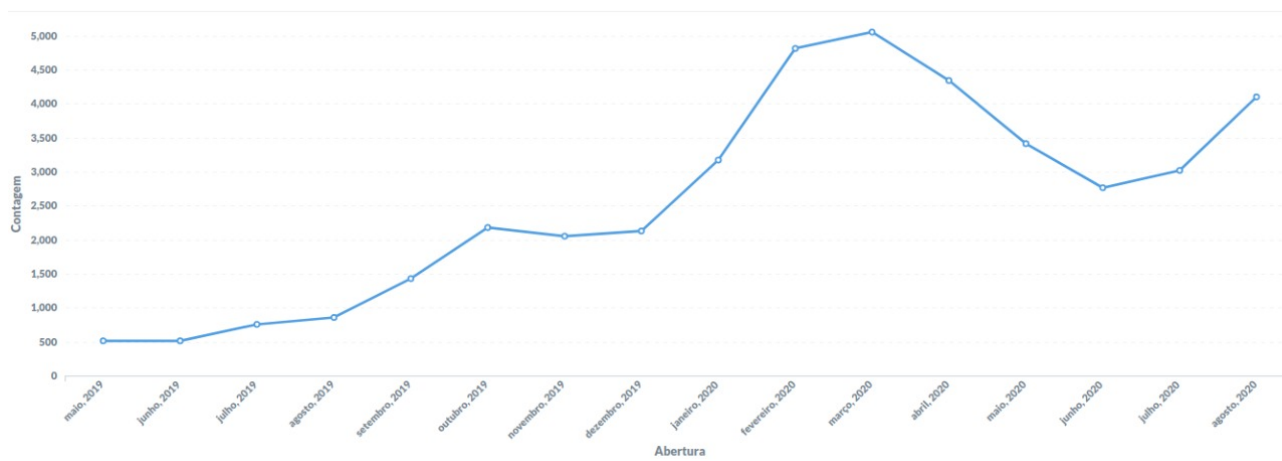
Índice

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.....	10
5. Utilização VOIP	11
6. E-mail.....	12
7. Projetos	12
8. Entregas.....	12
9. Precificação	13

1. Chamados e Requisições de Suporte

1.1 Geral

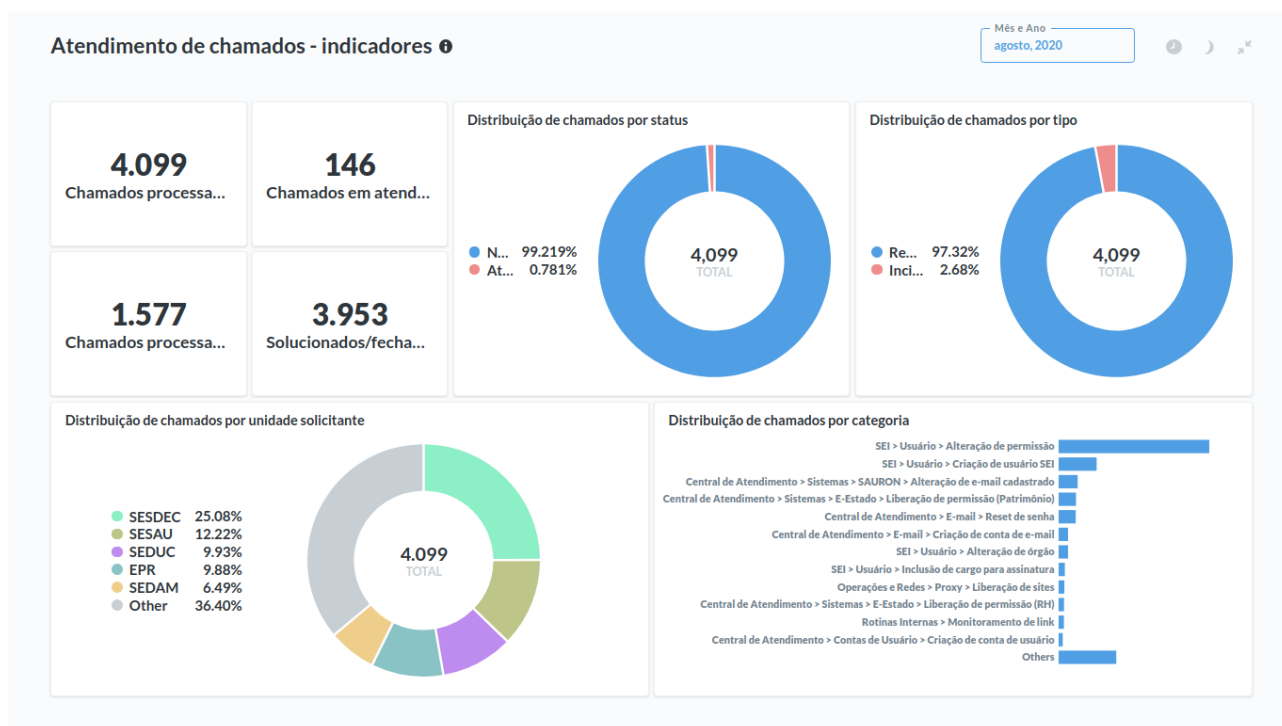
Desde Setembro de 2019, com a popularização do GLPI e o aumento no nível de confiabilidade nos serviços prestados por esta Gerência de Infraestrutura, o número de requisições vêm crescendo a cada mês, com o andamento da quarentena houve um recuo nas solicitações de suporte, nos **mantendo acima do índice mais alto de 2019 (2.185 atendimentos)**:



Número de Atendimentos

Nesse mês foram processados **4.099 chamados**, sendo **2.522 requisições de suporte ao sistema SEI** e **1.577 requisições de suporte aos demais recursos** desta Gerência, solicitados por **1.039 usuários**.

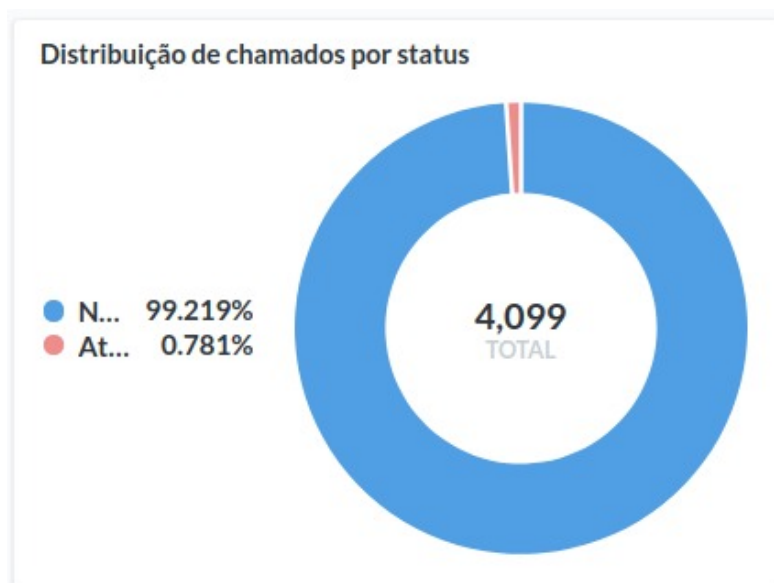
Chamados	Chamados SEI	Chamados Gerais
4.099	2.522	1.577



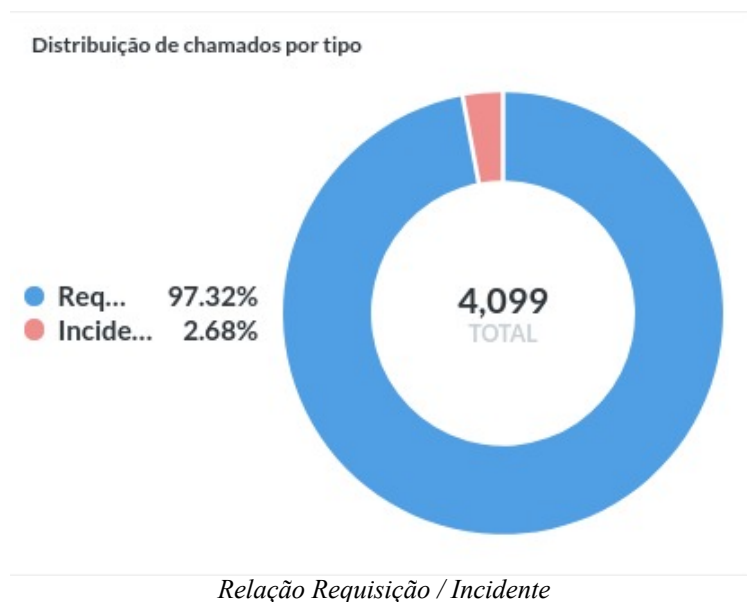
Totais de atendimentos no mês de agosto de 2020

1.2 Indicadores de Desempenho

Nossos indicadores de desempenho se mantiveram estáveis, considerando que o índice de Atraso (**0,78%**) e Incidentes x Requisições (**2,68%**) se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente. Conforme Gráficos a seguir:



Chamados Atrasados



Analisando os gráficos, percebemos que **apenas 32 solicitações foram realizadas após o seu período de SLA** e que houveram apenas **110 incidentes frente a 4.099 requisições de serviço**.

1.3 Índice de Satisfação

Foram respondidas **103 pesquisas** de satisfação nos chamados de Junho/2020, gerando um **Índice de Médio de Satisfação de 4.9** (em uma escala de 0 a 5), sendo reportado em apenas 1 chamados alguma insatisfação quanto ao atendimento.



Índice de Satisfação exibido no Dashboard

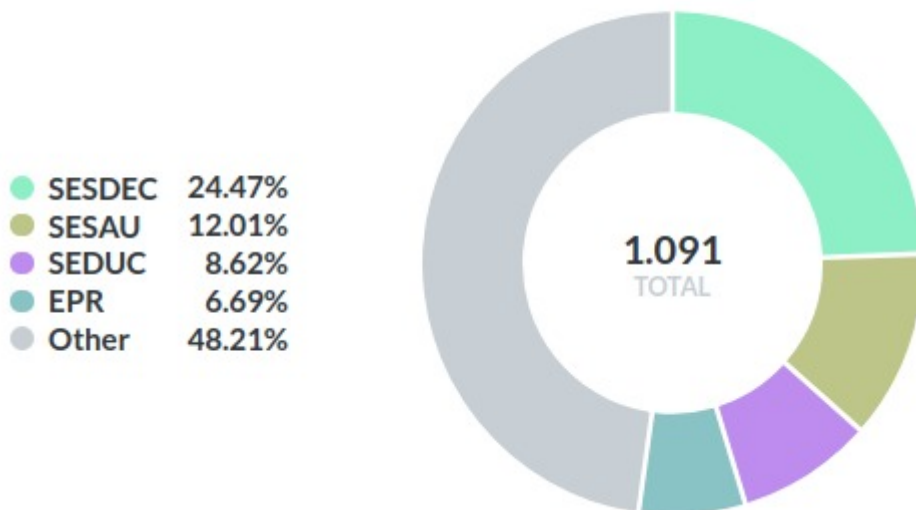
O chamado com avaliação negativa em questão (ID 2020080728) não chegou a ser atendido por nossa equipe, sendo negado no processo de validação pelo RH da secretaria em questão (SESDEC).

1.4 Clientes

Verificando nossos clientes de atendimento, pudemos comprovar que a SESDEC fora nossa maior requisitante, com 24,47% das demandas registradas.

SESDEC, SESAU e SEDUC, juntas, representaram nesse mês **45,1% das nossas solicitações de atendimento**.

Distribuição de chamados por unidade solicitante



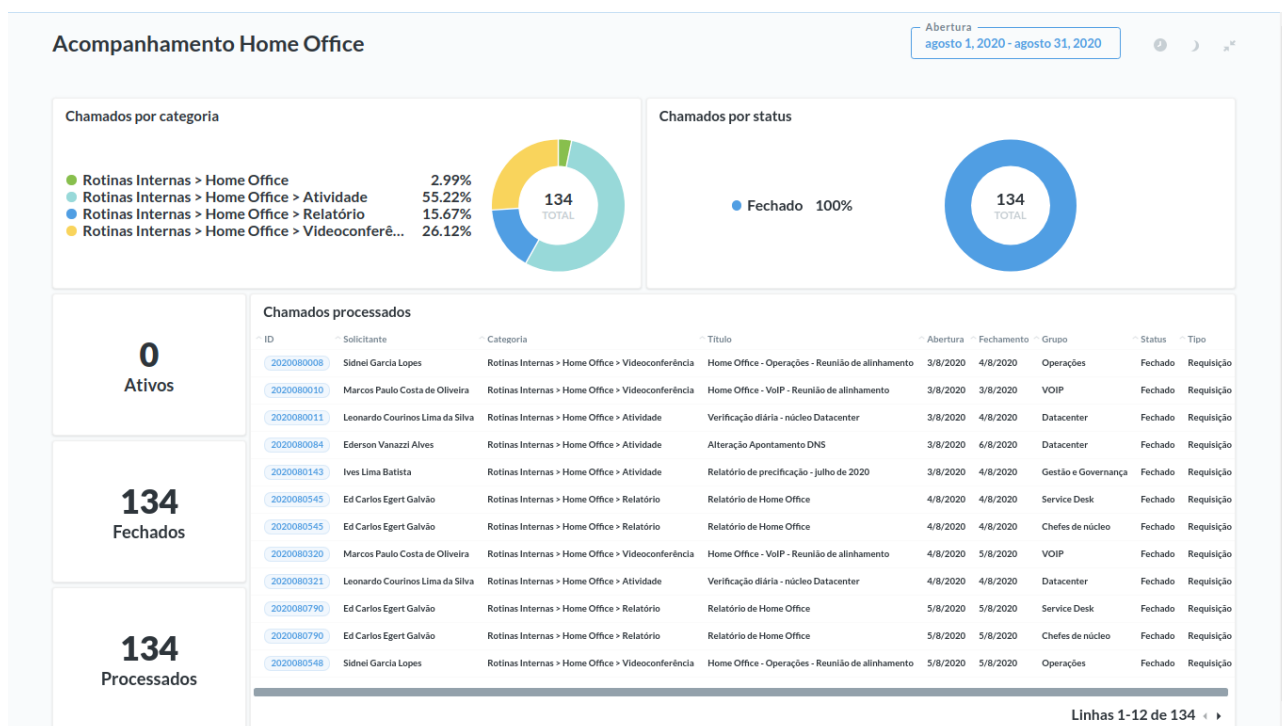
Requisitantes de Suporte

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 134 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.

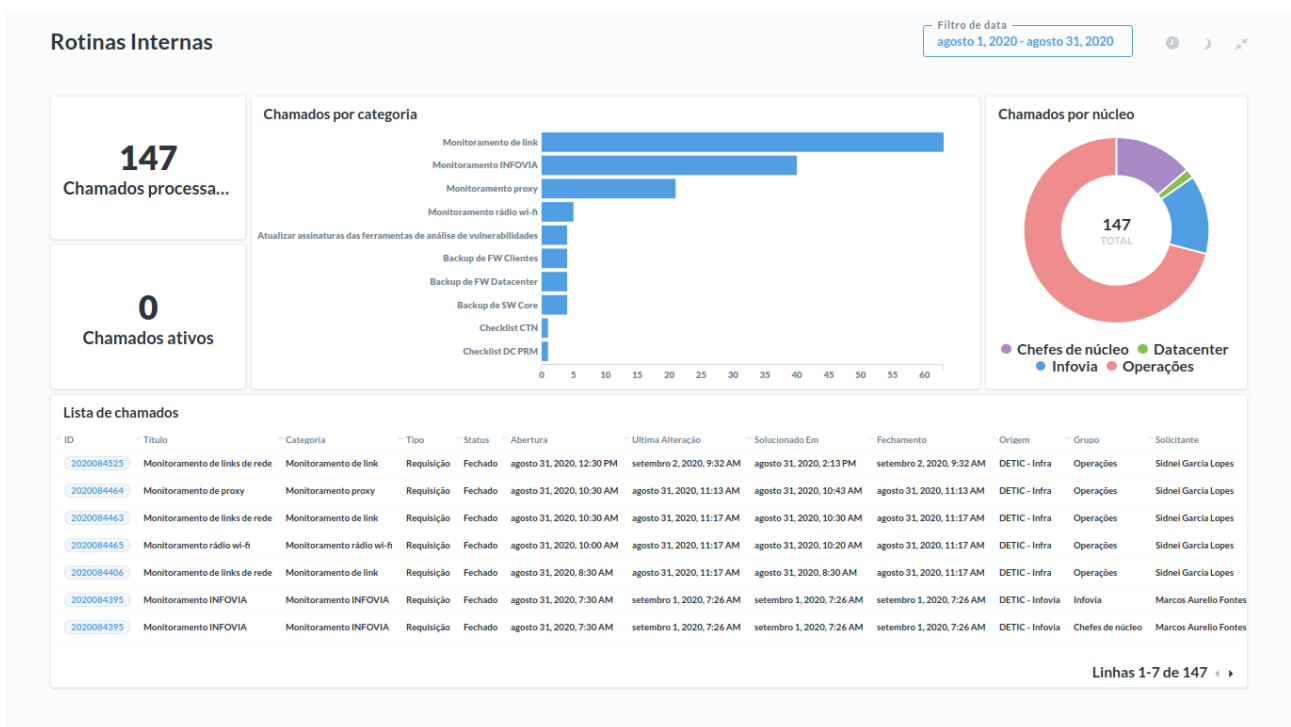


Acompanhamento do Home Office

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.

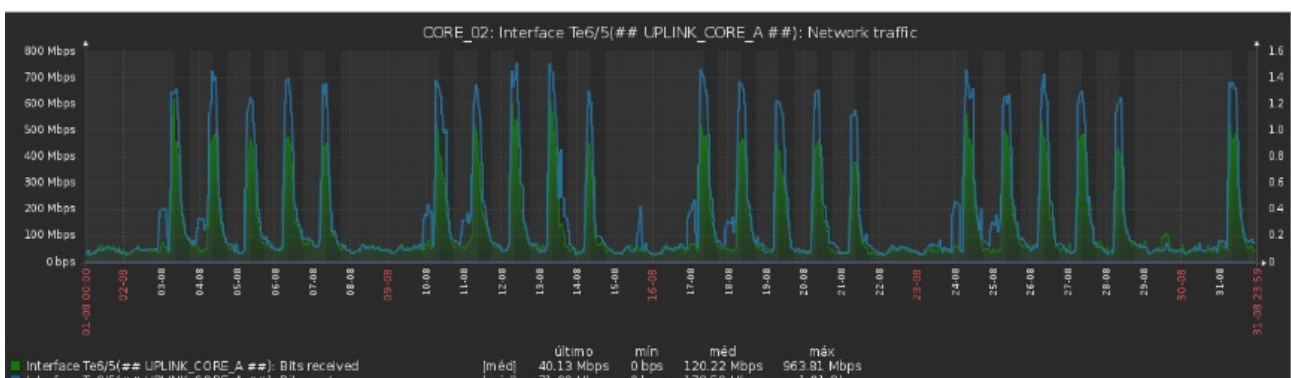
Vale à pena frisar que esses chamados **não se aplicam** ao a contagem dos indicadores de atendimento, indicadores de satisfação e Precificação.



Acompanhamento de Rotinas Internas

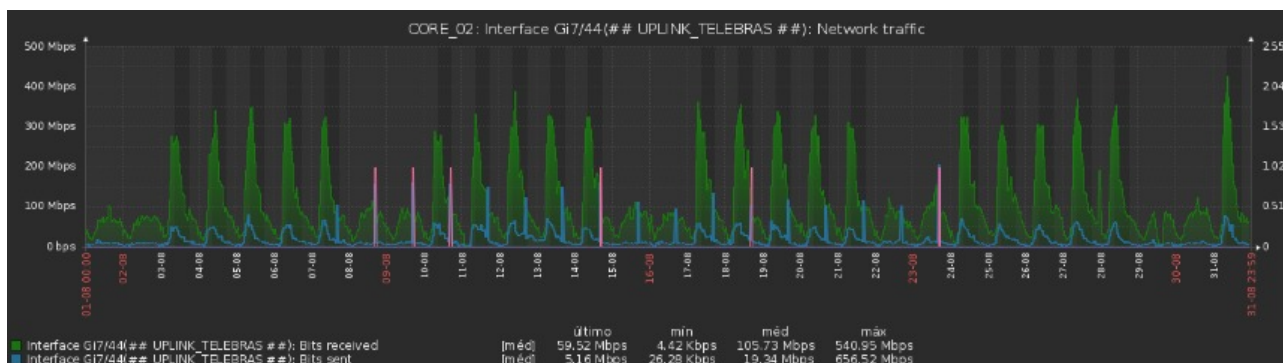
2. Tráfego de Rede

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

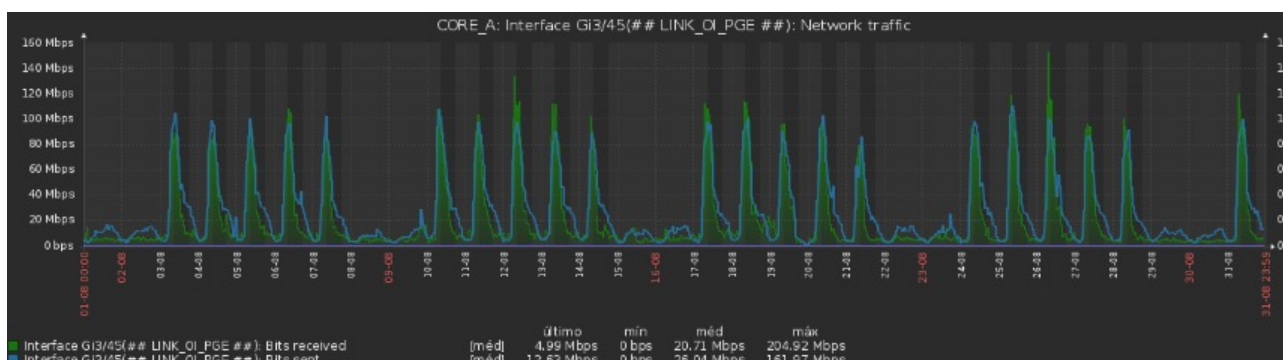


Monitoramento de tráfego Cores DETIC

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

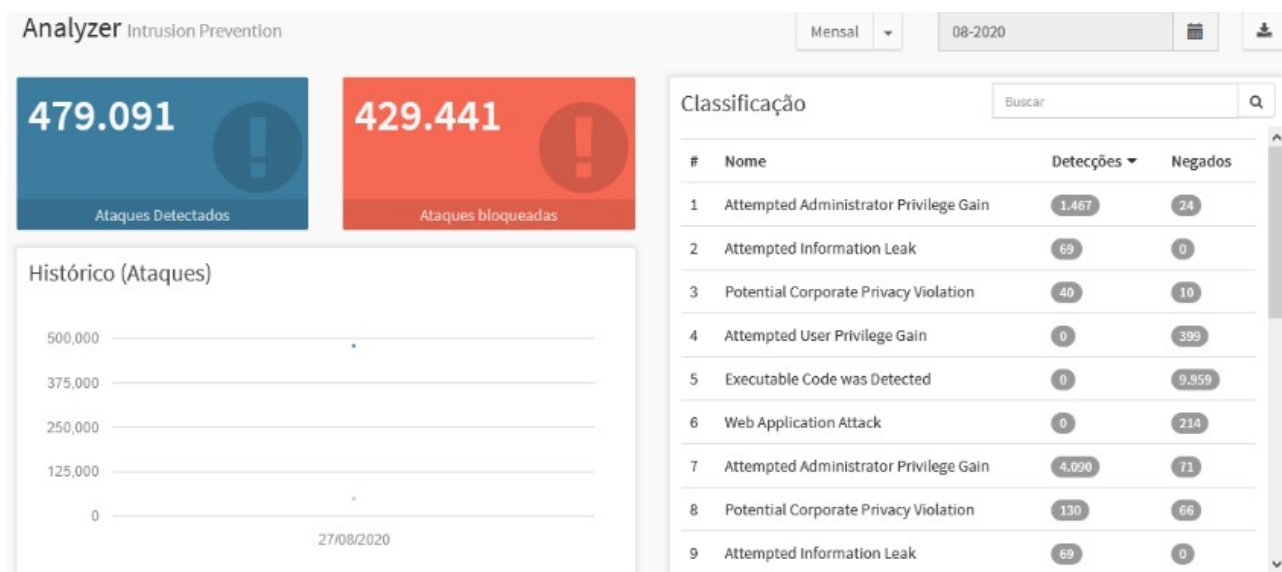


Monitoramento de tráfego Link Oi

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 **479.091 Ataques Registrados** durante o mês do presente relatório, média por dia de ataques **15.454 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 **01/08/2020 à 31/08/2020**. 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 (%)
AR03-SW01 (5° DP)	99,76%
AR03-SW02 (5° DP)	99,76%
AR05-SW01 (8° DP)	99,76%
AR06-SW01 (7° DP)	99,76%
AR06-SW02 (7° DP)	99,76%
AR07-SW01 (DINTEL)	99,76%
AR07-SW02 (DINTEL)	99,76%
AR08-SW01 (UNISP CENTRO)	99,76%
AR09-SW02 (TUDO AQUI)	99,76%
AR10-SW01 (DENARC)	99,76%
AR10-SW02 (DENARC)	99,76%
AR11-SW01 (6° DP - 5° BPM)	99,76%
IPERON-SW01 (IPERON)	99,76%
CONCENTRADOR DM4004 - B (PRM)	99,76%
AR01-SW01 (PRM)	99,75%
AR01-SW02 (PRM)	99,75%
AR02-SW01 (SESDEC)	99,75%
AR02-SW02 (SESDEC)	99,75%
AR04-SW01 (UNISP LESTE)	99,75%
AR09-SW01 (TUDO AQUI)	99,75%
CONTAINER DM4100	99,75%
CDJ-SW01 (CANDEIAS)	99,75%
CONCENTRADOR DM4004 - A (PRM)	99,75%
AR01-SW01 (AQS)	99,38%
AR02-SW01 (AQS)	99,38%
AR02-SW02 (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.

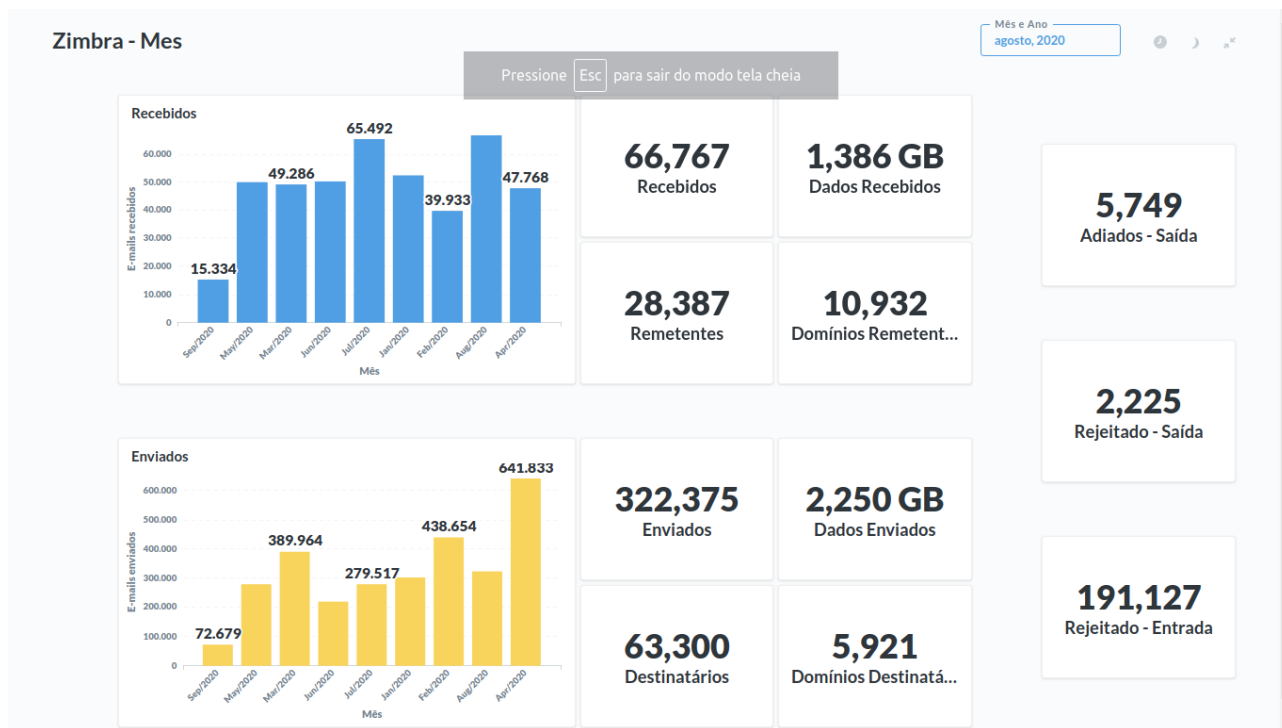
5. Utilização VOIP

Durante o mês do presente relatório foram realizadas **529 chamadas**, totalizando **1120 minutos** a um **custo total de R\$ 60,96**.

Ramais Ativos	Ligações	Minutos	Valor	Valor / Minuto
749	529	1120	60,96	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 **389 mil e-mail's** e **3,5 TB** trafegados. Além disso, mais de **193 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

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 Agosto de 2020:

- Instalação física dos Firewall's de Aplicação Web;
- Agregação do nó de hiperconvergência da SEDAM no cluster do container;
- Acompanhamento da Instalação física dos cluter's de hiperconvergência do Detran e SEDUC no Container;
- Doze deslocamentos de equipe técnica ao CPA para resolução de problemas in loco;

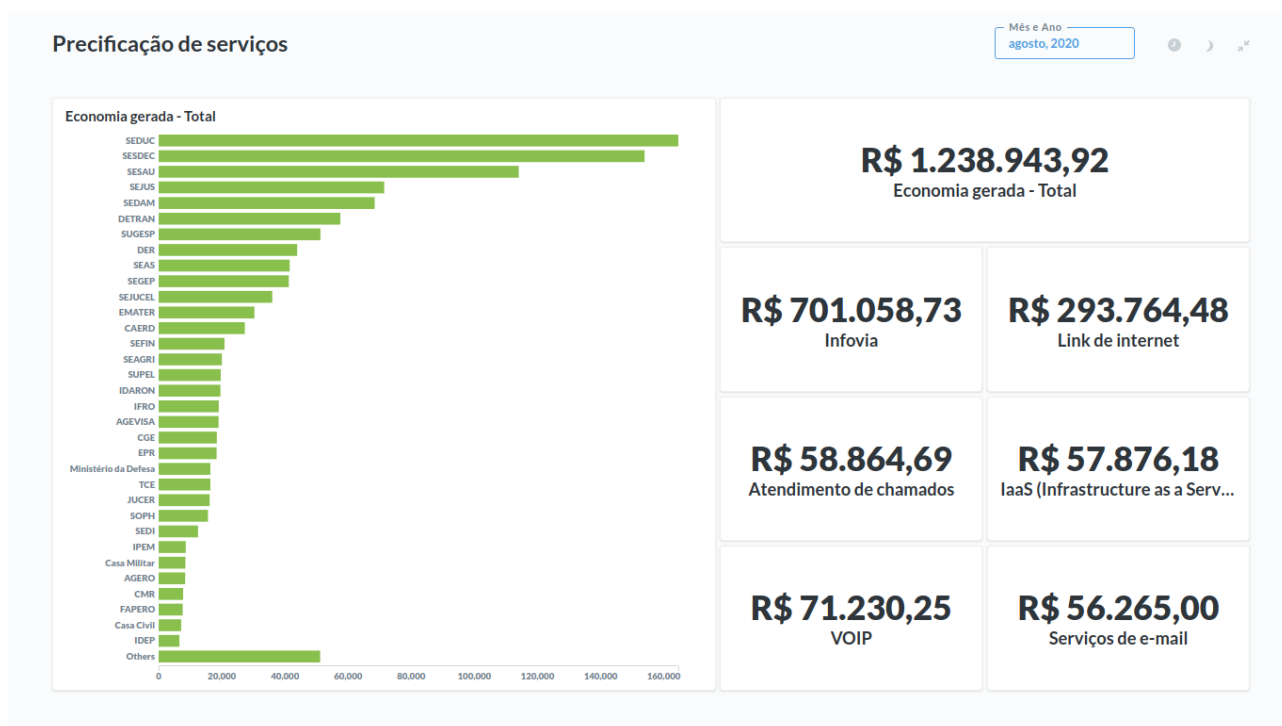
- Realização da Reunião junto ao Conselho Gestor da PPP para aprovação do chamamento público do projeto de PMI da INFOVIA;

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 agosto de 2020 na ordem de **R\$ 1.238.943,92**



Considerando os meses anteriores, esta Gerência já gerou **R\$ 9.830.131,68** 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