



Governo do Estado de  
**RONDÔNIA**  
**SETIC**

Coordenadoria de  
Infraestrutura  
**RELATÓRIO MENSAL**  
Junho/2021



## Relatório Mensal - Junho/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. Disponibilidade INFOVIA.....	7
2.1. Porcentagem de disponibilidade do <i>backbone</i> .....	7
2.2. Novos Pontos Instalados e Número Total de Pontos.....	9
2.3. Quantidade de Ações em Manutenção Corretiva. ....	9
2.3.1 ROMPIMENTO Fibra DPE Sede - 169/PGE-2018:.....	9
2.3.2 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 077 - 269/PGE-2021:.....	10
2.3.3 SEDUC - CRE/PVH - Mudança de Endereço - 269/PGE-2021:.....	10
2.3.4 JUCER - Reativação - 269/PGE-2021:.....	10
2.3.5 Implantação SESAU - CONEPOD / FESPREN - 269/PGE-2021: .....	10
2.3.6 Implantação PM - BPA - CTEA - Candeias do Jamari - 269/PGE-2021:.....	10
2.4. Volume de Dados Trafegados - INFOVIA .....	11
3. Datacenter .....	12
4. Utilização VOIP.....	13
5. E-mail.....	14
6. Parecer Técnico.....	14
7. Projetos.....	15
7.1 Análise de viabilidade da PPP da INFOVIA.....	16
8. Precificação.....	16



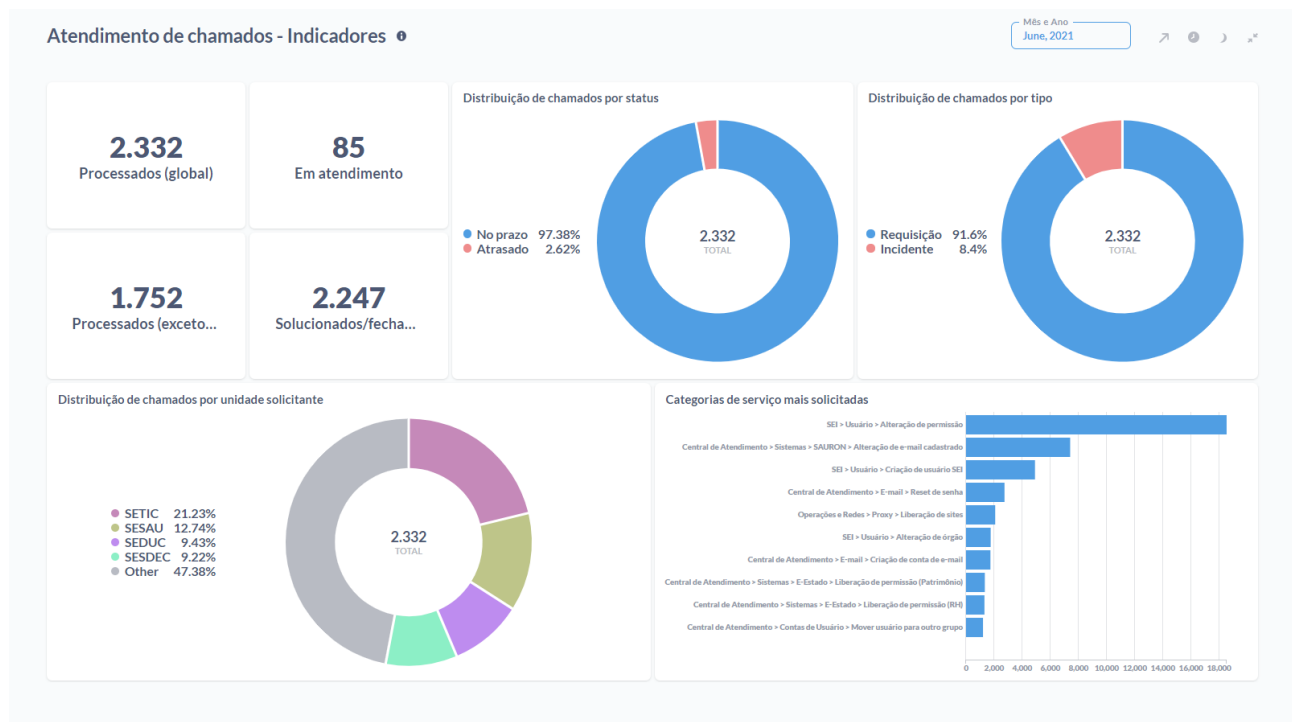
# 1. Chamados e Requisições de Suporte

## 1.1 Geral

Nesse mês foram processados **2.332 chamados**, sendo **580 requisições de suporte ao sistema SEI** e **1.752 requisições de suporte aos demais recursos** desta Gerência, solicitados por **632 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
2.332	580	1.752



Totais de atendimentos no mês de Junho de 2021

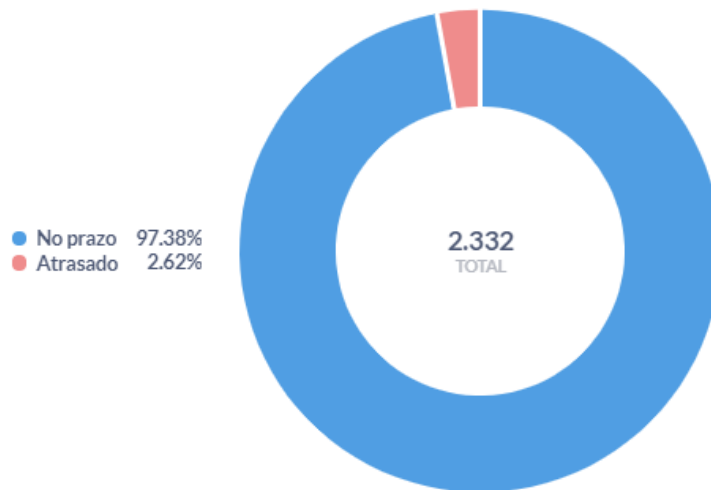
## 1.2 Indicadores de Desempenho



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

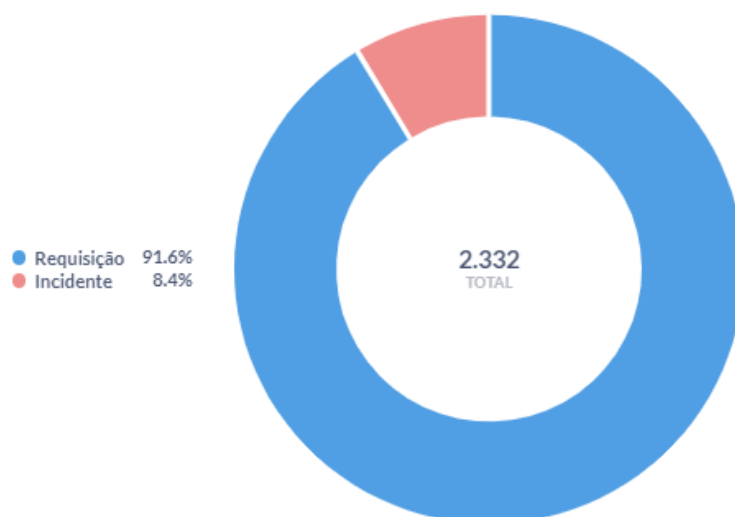
Nossos indicadores de desempenho se mantiveram estáveis, considerando que o índice de Atraso (2,62%) e Incidentes x Requisições (8,4%) se mantiveram abaixo dos 5% e dos 10% respectivamente. Conforme Gráficos a seguir:

Distribuição de chamados por status ⓘ



*Chamados Atrasados*

Distribuição de chamados por tipo ⓘ



*Relação Requisição / Incidente*

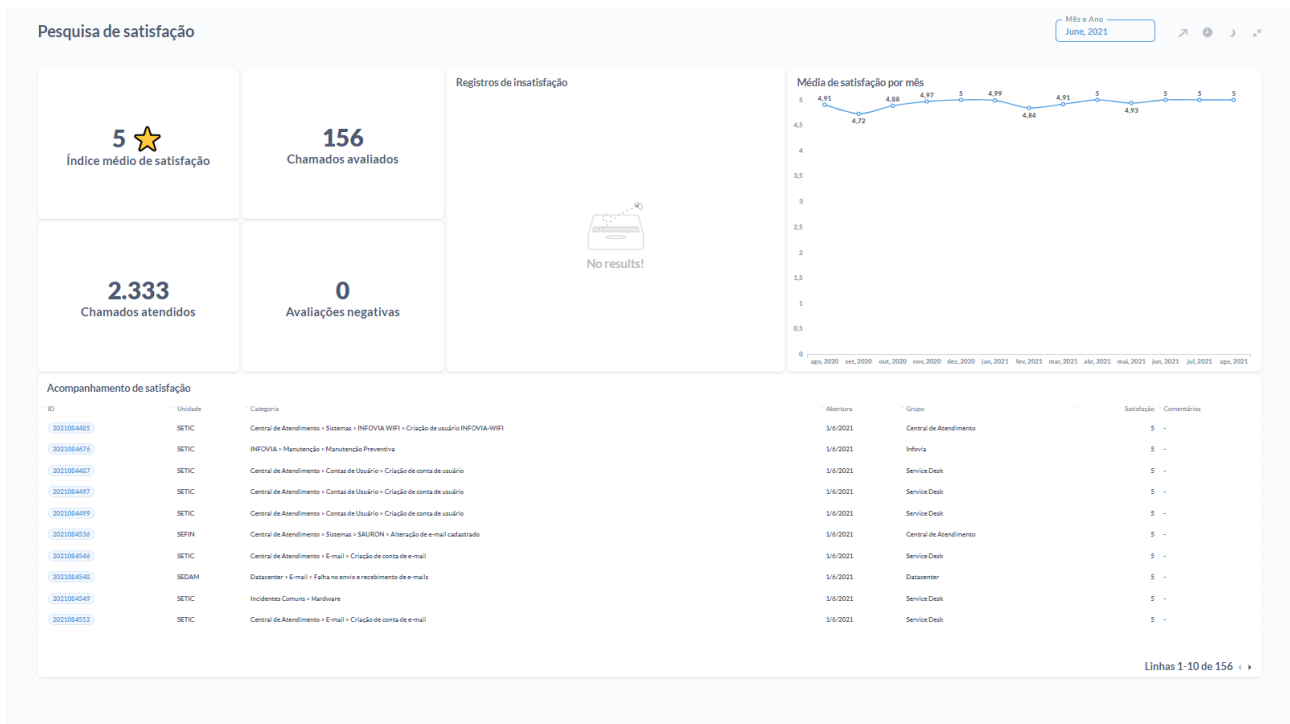


GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
DIRETORIA TÉCNICA

Analisando os gráficos, percebemos que **apenas 61 solicitações foram realizadas após o seu período de SLA** e que houve apenas **196 incidentes frente a 2.332 requisições de serviço**.

### 1.3 Índice de Satisfação

Foram respondidas **156 pesquisas** de satisfação nos chamados de junho/2021, gerando um **Índice Médio de Satisfação de 5** (em uma escala de 0 a 5).



Índice de Satisfação exibido no Dashboard

### 1.4 Clientes

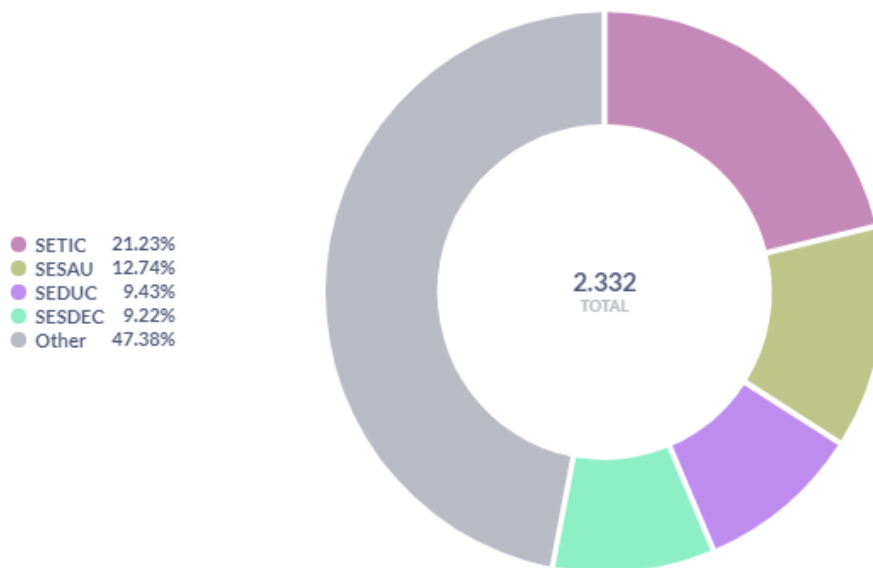
Verificando nossos clientes de atendimento, pudemos comprovar que a SETIC fora nossa maior requisitante, com 21,23% das demandas registradas.

SETIC, SESAU e SEDUC, juntas, representaram nesse mês **43,40% das nossas solicitações de atendimento**.



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

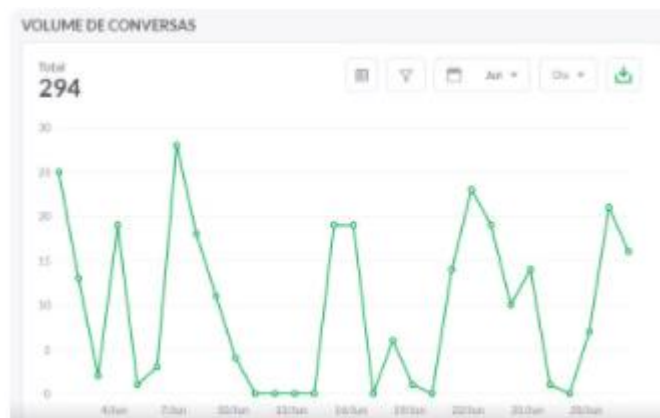
Distribuição de chamados por unidade solicitante



*Requisitantes de Suporte*

## 1.5 Telefonemas e Chat do Sei

Foram realizados **294 atendimentos de suporte ao sistema SEI** via chat do portal sei.ro.gov.br no mês de junho.



*Chamados do SEI*

Durante o mês do presente relatório foram recebidas **3.135 chamadas telefônicas** de suporte à Central de Atendimento.

**Recebidas**

**3.135**



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



Acompanhamento de Rotinas Internas

## 2. Disponibilidade INFOVIA

### 2.1. Porcentagem de disponibilidade do backbone

A Infovia possui hoje um sistema de monitoramento 24/7 capaz de angariar uma série de dados, armazenando-os 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 **01/06/2021 a 30/06/2021**. A fim de levantar as informações, foram



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

gerados relatórios automáticos do sistema, bem como foi necessário a análise minuciosa de gráficos.

As informações foram estruturadas na tabela a seguir:

<u>Armários</u>	Taxa de <u>disponibilidade (%)</u>
AR01-SW01 (PRM)	99,87%
CDJ-SW01 (CANDEIAS)	99,87%
CONCENTRADOR DM4004 - A (PRM)	99,86%
CONCENTRADOR DM4004 - B	99,86%
AR01-SW02 (PRM)	99,86%
AR02-SW01 (SESDEC)	99,86%
AR02-SW02 (SESDEC)	99,86%
AR03-SW01 (5° DP)	99,86%
AR03-SW02 (5° DP)	99,86%
AR04-SW01 (UNISP LESTE)	99,86%
AR05-SW01 (8° DP)	99,86%
AR07-SW01 (DINTEL)	99,86%
AR07-SW02 (DINTEL)	99,86%
AR08-SW01 (UNISP CENTRO)	99,86%
AR09-SW01 (TUDO AQUI)	99,86%
AR09-SW02 (TUDO AQUI)	99,86%
AR10-SW01 (DENARC)	99,86%
AR10-SW02 (DENARC)	99,86%
AR11-SW01 (6° DP - 5° BPM)	99,85%
IPERON-SW01 (IPERON)	99,85%
AR06-SW01 (7° DP)	99,84%
AR06-SW02 (7° DP)	99,84%
AR02-SW01 (AQS)	99,02%
AR02-SW02 (AQS)	99,01%
AR01-SW01 (AQS)	98,96%
CONTAINER_DM4100	96,19%

*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-





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

se afirmar que nossos resultados são mais fiéis e precisos. Assim sendo, todos os armários que compõem o *backbone* da Infovia apresentam esses valores.

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

Durante o período de 01/06/2021 até 30/06/2021 foram ativados 4 (quatro) novos pontos, e não houve pontos desativados durante o referido período. Com isso passamos a ter um total de 276 unidades sendo atendidas pelas fibras óticas do Projeto Infovia em 3 (Porto Velho, Candeias e Ariquemes) dos municípios de Rondônia.

Os pontos Ativados foram os seguintes:

SEDUC - CRE/PVH - Mudança de Endereço (**2021050741**)

JUCER - Reativação (**2021084222**)

SESAU - CONEPOD / FESPREN (**2021051361**)

PM - BPA - CTEA - Candeias do Jamari (**2021051048**)

## 2.3. Quantidade de Ações em Manutenção Corretiva.

Durante o mês de junho, fora realizada 6 ações que necessitaram da utilização dos serviços da prestadora através do contrato 169/PGE-2018, sendo elas:

### 2.3.1 ROMPIMENTO Fibra DPE Sede - 169/PGE-2018:

Correção de rompimento de fibra do cliente DPE Sede, com um custo total de R\$ 4.869,40.

Link do relatório: <https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021084920>

Número do chamado: **2021084920**



### **2.3.2 ROMPIMENTO ANEL ÓPTICO 077 - 269/PGE-2021:**

Correção de rompimento de fibra do backbone, com um custo total de R\$8.180,88.

Link do relatório: <https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021083903>

Número do chamado: **2021083903**

### **2.3.3 SEDUC - CRE/PVH - Mudança de Endereço - 269/PGE-2021:**

Implantação de link, com um custo total de R\$9.471,76.

Link do relatório: <https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021050741>

Número do chamado: **2021050741**

### **2.3.4 JUCER - Reativação - 269/PGE-2021:**

Implantação de link, com um custo total de R\$ 4.673,86.

Link do relatório: <https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021084222>

Número do chamado: **2021084222**

### **2.3.5 Implantação SESAU - CONEPOD / FESPREN - 269/PGE-2021:**

Implantação de link, com um custo total de RR\$ 4.080,40.

Link do relatório: <https://atendimento.seOc.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021051361>

Número do chamado: **2021051361**

### **2.3.6 Implantação PM - BPA - CTEA - Candeias do Jamari - 269/PGE-2021:**

Implantação de link, com um custo total de R\$ 7.791,22.

Link do relatório: <https://atendimento.setic.ro.gov.br/front/ticket.form.php?id=2021051048>

Número do chamado: **2021051048**



## 2.4. 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) nos fornece. 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 mostram as imagens abaixo:

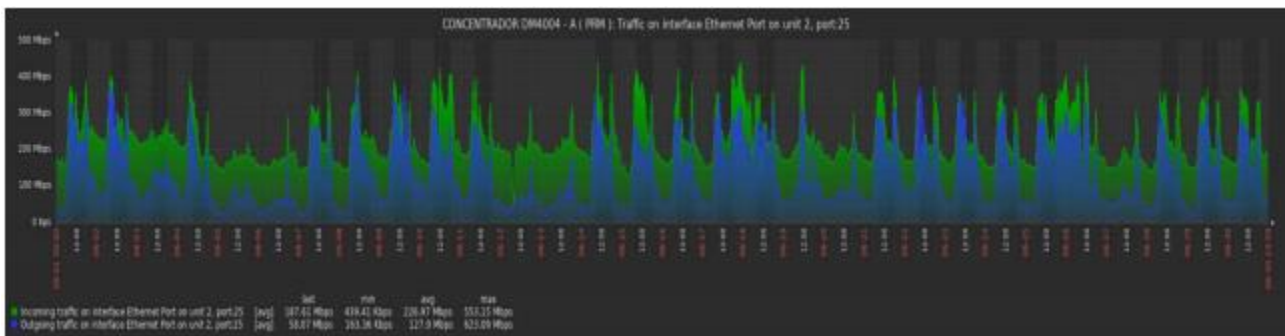


Gráfico do Concentrador A

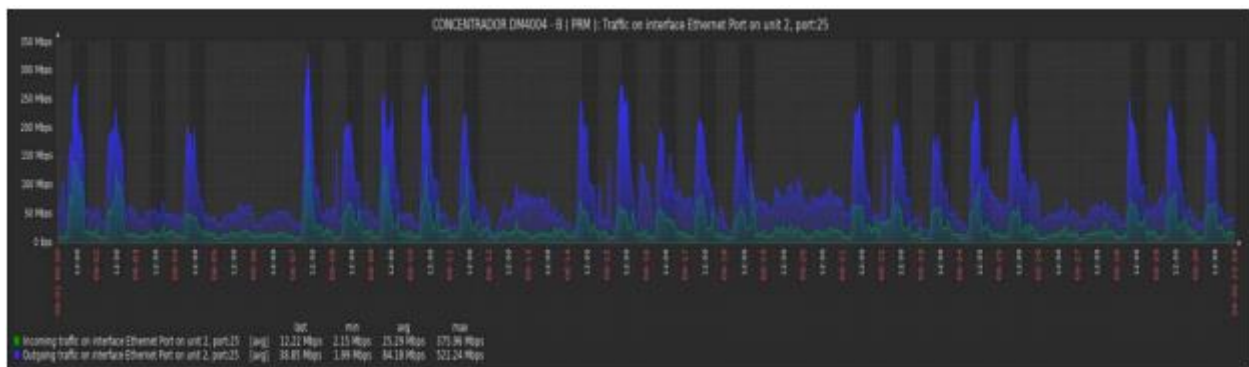


Gráfico do Concentrador B

Conforme mostram os dois gráficos apresentados, o tráfego total da rede infovia durante o período de 01/06/2021 até 30/06/2021, é de **148,35 TB** no Concentrador A e de **57,76 TB** no Concentrador B, assim, totalizando **206,12 TB** pelo anel da Infovia no Estado de Rondônia.



### 3. Datacenter

Através do Datacenter da SETIC, as aplicações do Governo de Rondônia são mantidas, prezando pela estabilidade e disponibilidade das mesmas.

Nesse mês houve a criação de **4 (quatro) instâncias virtuais** para hospedagem de serviços no Cluster do Data Center CPA.

Nesse mês não houve a criação de **instâncias virtuais** para hospedagem de serviços no Cluster do Data Center Containers.

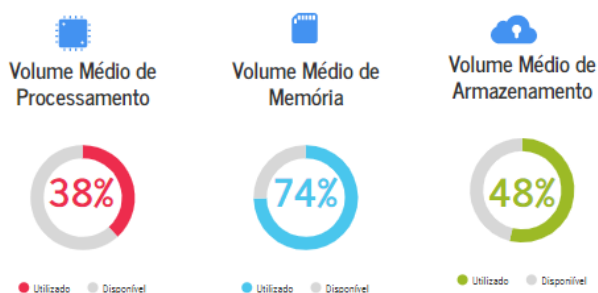
Durante a preparação deste relatório, temos 410 Máquinas Virtuais online, lembrando que esse número é volátil por conta de instâncias que são ativadas para testes, avaliações, templates e restauração de dados.

Segue o relatório de utilização dos cluster's de virtualização:

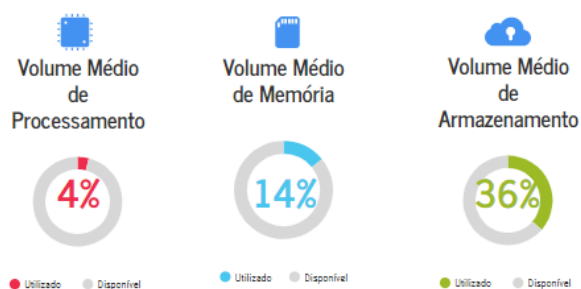


# DataCenter

## DataCenter / CPA



## DataCenter / Contêiner



*Tabela de Disponibilidade DATACENTER*

Durante nossas medições realizadas de fora da rede da SETIC, o serviço do SEI apresentou uma taxa de disponibilidade de **100%**, também o serviço Portal de Rondônia apresentou uma taxa de disponibilidade de **99,99%**.

## 4. Utilização VOIP

Durante o mês do presente relatório foram realizadas **648 chamadas realizadas**, totalizando **1.164 minutos** a um custo total de **R\$ 86,73**.

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



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

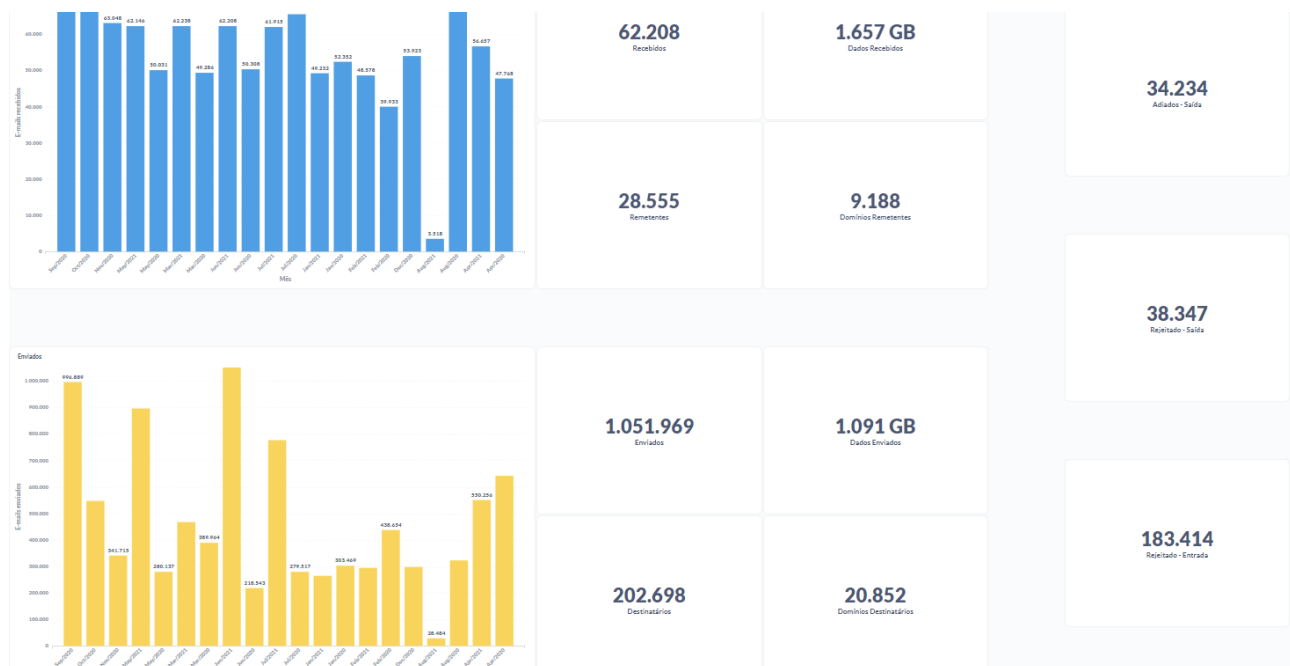
777                      648                      1.164                      R\$86,73                      R\$ 0,05

Além das ligações, foram solicitadas **2 criações de senha** para ligação externa, foram **ativados 0 ramais novos** durante o mês corrente.

Cadastro de Senhas (para ligação externa)	Ativação de Ramal
2	0

## 5. 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 **1,11 milhões de e-mails e 2,7 TB trafegados**. Além disso, mais de **221 mil** mensagens foram rejeitadas pelo nosso **sistema Anti-Spam**.



Totais de e-mail do mês de junho 2021

## 6. Parecer Técnico

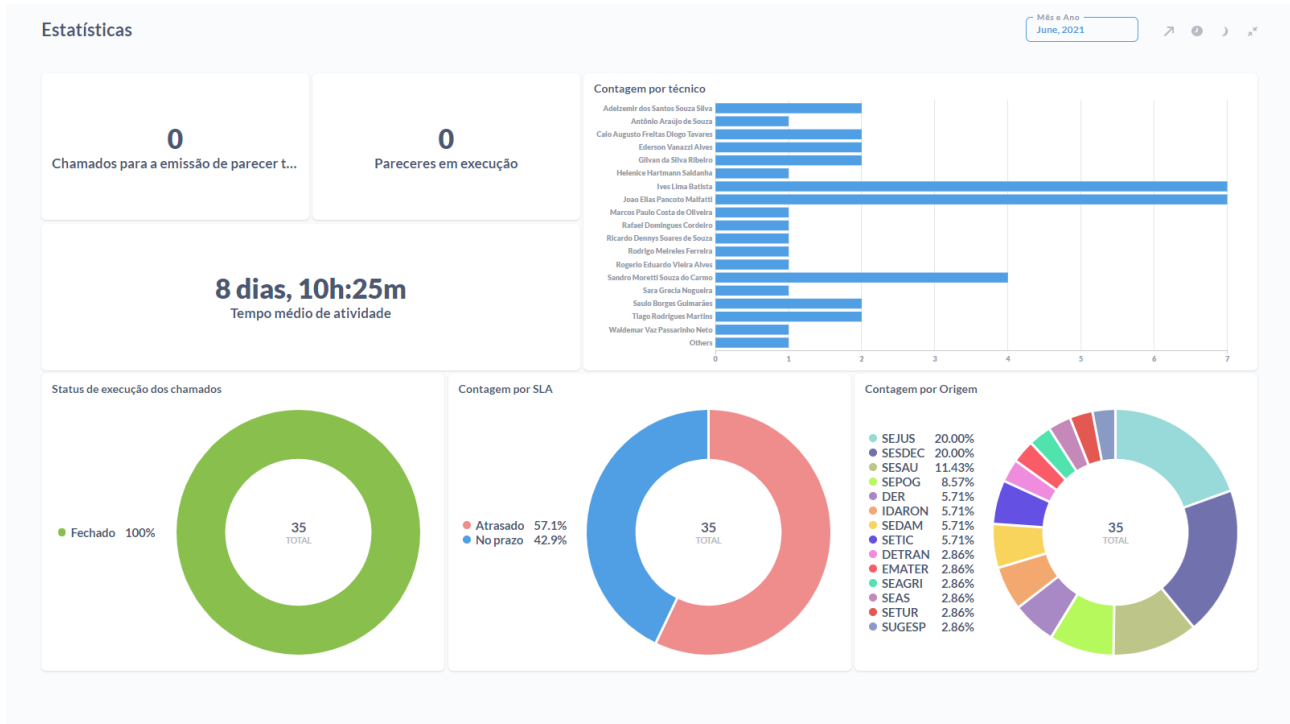
Atualmente a Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC, tem um comitê de Técnicos e Validadores para prestar serviços para todo Estado, iniciativa começou em dezembro de 2020.



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

Total de Pareceres Técnicos de Junho: **35**.

Secretarias que mais solicitaram parecer técnico foram: SEJUS, SESDEC e SESAU, correspondendo 51,43% de dos pareceres.



Estadística de Parecer Técnico junho 2021

## 7. 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 e pelo Analista Ed Carlos, que atuam como facilitadores dessas atividades, tendo cada uma o chefe imediato do núcleo como dono da demanda.

Hoje temos 1 ALP ativa e 3 recém encerradas, conforme gráficos abaixo:

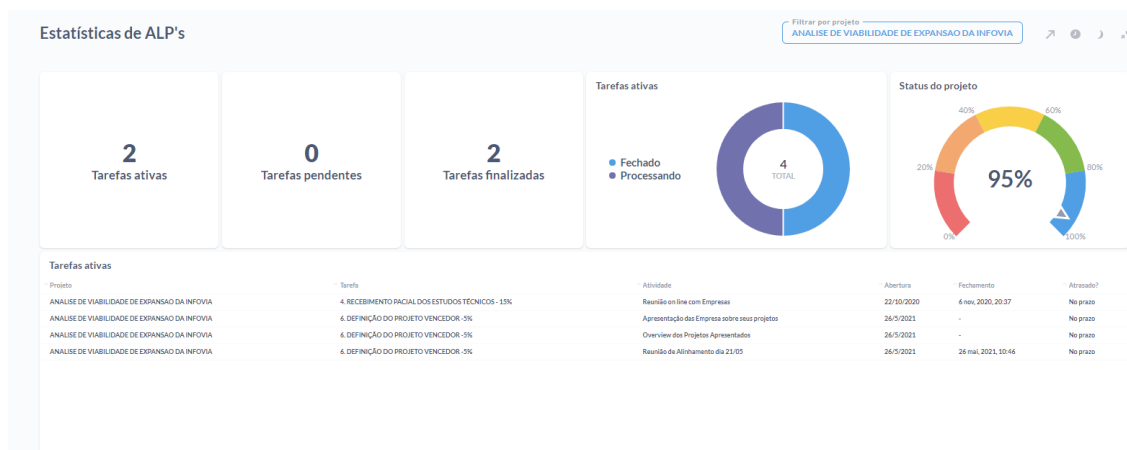


GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
DIRETORIA TÉCNICA



## 7.1 Análise de viabilidade da PPP da INFOVIA

Este projeto visa construir o projeto para a licitação da construção da PPP da rede INFOVIA, abrangendo todo o Estado. Atualmente aguardamos a entrega dos estudos pelas empresas participantes.



## 8. Precificação



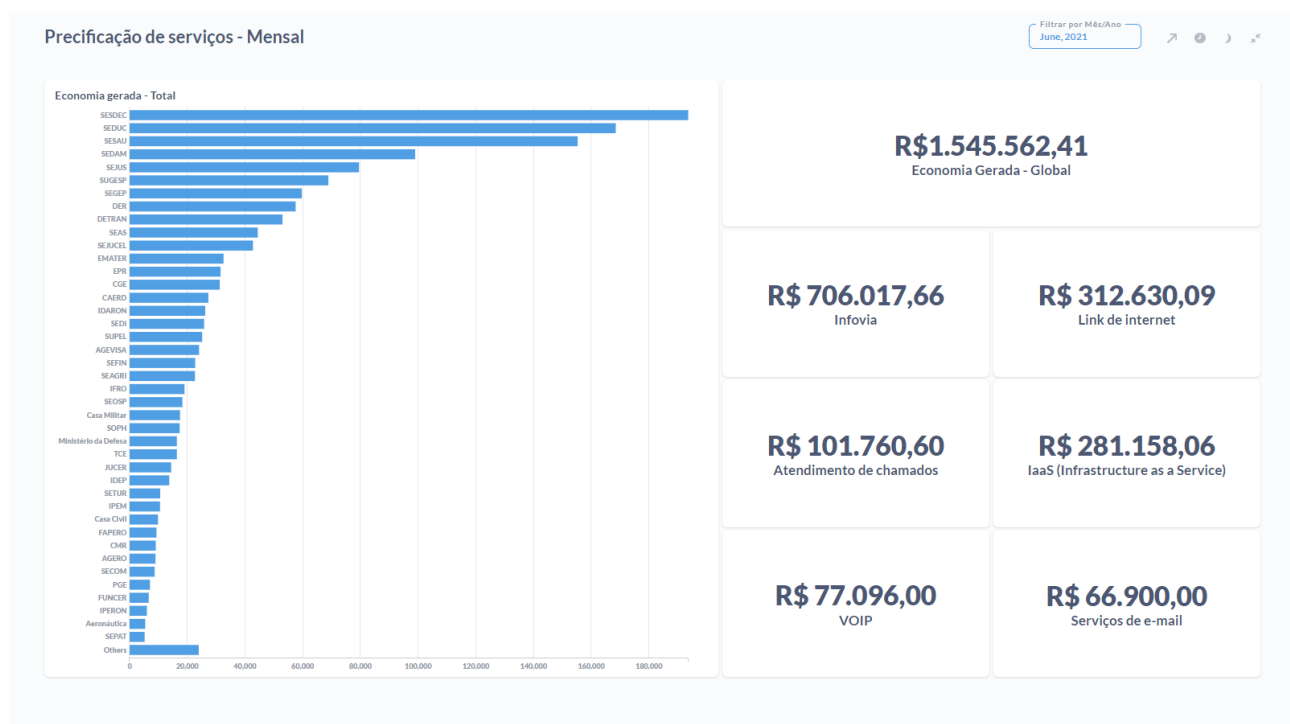


GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
DIRETORIA TÉCNICA

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 junho de 2021 na ordem de **R\$ 1.545.562,41**.



Dashboard da Precificação.

Superintendência do  
Estado para Resultados



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