



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTADO PARA RESULTADOS  
DIRETORIA EXECUTIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO

**RELATÓRIO INFORMATIVO DE  
INCIDENTES - OUTUBRO A DEZEMBRO DE  
2019 - INFOVIA**

**Porto Velho, Janeiro de 2020**



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTADO PARA RESULTADOS  
DIRETORIA EXECUTIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

## **Ficha Técnica**

Superintendente: Delner Freire

Diretor: Hudyson Santos Barbosa

Gerente de Infraestrutura: Gabriel Carrijo Bento Teixeira

Equipe Técnica: Caio Augusto Freitas Diogo Tavares - Assistente em TIC

Projeto INFOVIA



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTADO PARA RESULTADOS  
DIRETORIA EXECUTIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**ÍNDICE DE TABELAS E FIGURAS**

Imagem 01 - 05.10 - Causas Naturais - Descarga Eletrica - Chamado 2019051800

Imagem 02 - 07.10 - Causas Naturais - Descarga Eletrica - Chamado 2019052144

Imagem 03 - 09.10 - Rompimento de fibra - Chamado 2019054653

Imagem 04 - 11.10 - Rompimento de fibra - Escavação de trator - Chamado 2019052098

Imagem 05 - 22.10 - Rompimento de fibra - Chamado 2019050920

Imagem 06 - 25.10 - Rompimento de Fibra - Manutenção Predial - Chamado 2019052142

Imagem 07 - 12.12 - Causas Naturais - Descarga Eletrica - Chamado 2019057083

Imagem 08 - 30.12 - Rompimento de Fibra - Chamado 2019058679



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTADO PARA RESULTADOS  
DIRETORIA EXECUTIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

## SUMÁRIO

1. Contexto	4
2. Incidentes	5
2.1. 05.10 - Causas Naturais - Descarga Eletrica - Chamado 2019051800	6
2.2. 07.10 - Causas Naturais - Descarga Eletrica - Chamado 2019052144	7
2.3. 09.10 - Rompimento de fibra - Chamado 2019054653	8
2.4. 11.10 - Rompimento de fibra - Escavação de trator - Chamado 2019052098	9
2.5. 22.10 - Rompimento de fibra - Chamado 2019050920	10
2.6. 25.10 - Rompimento de Fibra - Manutenção Predial - Chamado 2019052142	11
2.7. 12.12 - Causas Naturais - Descarga Eletrica - Chamado 2019057083	12
2.8. 30.12 - Rompimento de Fibra - Chamado 2019058679	13
3. Prognóstico	14
4. Conclusões	14



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTADO PARA RESULTADOS  
DIRETORIA EXECUTIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

## **1. Contexto**

A Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – DETIC é a unidade responsável pelo gerenciamento do projeto Infovia. Tal projeto tem por objetivo interligar as unidades organizacionais do poder público por meio de uma rede de alta disponibilidade e velocidade. Uma dos processos essenciais do projeto é a sua manutenção.

Atualmente, a manutenção é realizada através do contrato 169/PGE-2019, celebrado entre o Governo do Estado de Rondônia, por intermédio da Superintendência de Estado para Resultados – EpR, e a empresa Telemont Engenharia de Telecomunicações S/A. O objeto do contrato é: “...a contratação de empresa especializada para manutenção preventiva e corretiva da rede de Fibras Ópticas da INFOVIA, com o fornecimento de materiais, conforme especificações constantes no Edital e seus anexos.”

Nesse contexto, os incidentes que venham a ocorrer, e gerar indisponibilidade do serviço prestado, são detectados pela equipe operacional e o chamado de solicitação da manutenção corretiva é aberto, conforme estipulado pela cláusula terceira do referido contrato:

*“3. CLÁUSULA TERCEIRA – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS MATERIAIS CONTEMPLADOS NA MANUTENÇÃO CORRETIVA DA REDE DE FIBRAS ÓPTICAS*

*3.1. A Manutenção Corretiva consiste na realização de correções na rede física, com a finalidade de restabelecer os serviços prestados pela rede. Todos os equipamentos, mão de obra e materiais necessários para restabelecer os serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA;”*

O presente relatório informa sobre os incidentes ocorridos entre Outubro e Dezembro de 2019.



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTADO PARA RESULTADOS  
DIRETORIA EXECUTIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

## **2. Incidentes**

Foram registrados, entre 01 de Outubro e 31 de Dezembro, 8 (oito) incidentes que necessitaram de manutenção corretiva. A natureza dos incidentes, suas causas, suas consequências e suas possíveis soluções variam bastante, conforme descrito nos subitens a seguir.

Após, segue breve prognóstico dos incidentes ocorridos e as medidas cabíveis, com vistas a reduzir ou mitigar os danos causados. Lista-se a seguir os incidentes ocorridos:

- 1.** 05.10 - Causas Naturais - Descarga Eletrica - Chamado 2019051800
- 2.** 07.10 - Causas Naturais - Descarga Eletrica - Chamado 2019052144
- 3.** 09.10 - Rompimento de fibra - Chamado 2019054653
- 4.** 11.10 - Rompimento de fibra - Escavação de trator - Chamado 2019052098
- 5.** 22.10 - Rompimento de fibra - Chamado 2019050920
- 6.** 25.10 - Rompimento de Fibra - Manutenção Predial - Chamado 2019052142
- 7.** 12.12 - Causas Naturais - Descarga Eletrica - Chamado 2019057083
- 8.** 30.12 - Rompimento de Fibra - Chamado 2019058679



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTADO PARA RESULTADOS  
DIRETORIA EXECUTIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**2.1. 05.10 - Causas Naturais - Descarga Eletrica - Chamado 2019051800**



Imagem 01 - 05.10 - Causas Naturais - Descarga Eletrica - Chamado 2019051800



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTADO PARA RESULTADOS  
DIRETORIA EXECUTIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**2.2. 07.10 - Causas Naturais - Descarga Eletrica - Chamado 2019052144**



Imagem 02 - 07.10 - Causas Naturais - Descarga Eletrica - Chamado 2019052144





GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTADO PARA RESULTADOS  
DIRETORIA EXECUTIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**2.3. 09.10 - Rompimento de fibra - Chamado 2019054653**



Imagem 03 - 09.10 - Rompimento de fibra - Chamado 2019054653



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTADO PARA RESULTADOS  
DIRETORIA EXECUTIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**2.4. 11.10 - Rompimento de fibra - Escavação de trator - Chamado 2019052098**



Imagem 04 - 11.10 - Rompimento de fibra - Escavação de trator - Chamado 2019052098



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTADO PARA RESULTADOS  
DIRETORIA EXECUTIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**2.5. 22.10 - Rompimento de fibra - Chamado 2019050920**



Imagem 05 - 22.10 - Rompimento de fibra - Chamado 2019050920



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTADO PARA RESULTADOS  
DIRETORIA EXECUTIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**2.6. 25.10 - Rompimento de Fibra - Manutenção Predial - Chamado 2019052142**



Imagem 06 - 25.10 - Rompimento de Fibra - Manutenção Predial - Chamado 2019052142



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTADO PARA RESULTADOS  
DIRETORIA EXECUTIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**2.7. 12.12 - Causas Naturais - Descarga Eletrica - Chamado 2019057083**



Imagem 07 - 12.12 - Causas Naturais - Descarga Eletrica - Chamado 20190570832.7. 12.12 - Causas Naturais - Descarga Eletrica - Chamado 2019057083



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTADO PARA RESULTADOS  
DIRETORIA EXECUTIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**2.8. 30.12 - Rompimento de Fibra - Chamado 2019058679**



Imagem 08 - 30.12 - Rompimento de Fibra - Chamado 2019058679



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTADO PARA RESULTADOS  
DIRETORIA EXECUTIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

### **3. Prognóstico**

Todos os incidentes relatados aqui foram resolvidos em tempo hábil, e os serviços foram restaurados.

Os casos de rompimento causados por vandalismo ou imperícia passam a ser registrados em boletim de ocorrência, conforme determinação da diretoria.

Sobressaltam-se nesse período um aumento de 14% na ocorrência de incidentes de forma geral em relação ao terceiro trimestre de 2019.

### **4. Conclusões**

A Infovia é hoje o principal, quando não o único, link de comunicação de um total de 238 unidades organizacionais do poder público. A importância da manutenção de seu serviço é indubitável e indiscutível. O presente relatório identificou os incidentes acontecidos.