



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

RELATÓRIO INFORMATIVO DE INCIDENTES – JANEIRO A MARÇO DE 2020 - INFOVIA

Porto Velho, Abril 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 de 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 - 01.07 – Rompimento de Fibra – Incêndio – Chamado 2019050981

Imagem 02 - 30.07 – Rompimento de Fibra – Descarga Elétrica – Chamado 2019051783

Imagem 03 - 24.06 –Rompimento de Fibra – Poda ENERGISA – Chamado 2019050817

Imagem 04 - 24.06 –Rompimento de Fibra – Poda ENERGISA – Chamado 2019050817

Imagem 05 - 27.08 – Rompimento de Fibra – Queda de Árvore – Chamado 2019052582

Imagem 06 - 06.09 – Rompimento de Fibra – Vandalismo – Chamado 2019052917

Imagem 07 - 10.09 – Rompimento de Fibra – Vandalismo – Chamado 2019053008

Imagem 08 - 13.09 – Rompimento de Fibra – Acidente de Trânsito – Chamado 2019053157



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

Índice

Ficha Técnica.....	1
1. Contexto.....	4
2. Incidentes.....	5
2.1. 13.03 – Rompimento de Fibra – Descarga Elétrica – Chamado 2020030297.....	6
2.2. 30.03 – Rompimento de Fibra – Vandalismo – Chamado 2020034760.....	7
2.3. 06.02 – Rompimento de Fibra – Depredação – Chamado 2020020581.....	8
2.4. 21.01 – Rompimento de Fibra – Caminhão alto – Chamado 2019061952	9
2.5. 21.01 – Rompimento de Fibra – Ataque de formigueiro – Chamado 2019061649.....	10
2.6. 31.01 – Rompimento de Fibra – Depredação – Chamado 2020011752..	11
3. Prognóstico.....	12
4. Conclusões.....	12

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.”



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

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 Julho e Setembro de 2019.

2. Incidentes

Foram registrados, entre 01 de Janeiro e 30 de Março, 6 (seis) 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. 13.03 – Rompimento de Fibra – Descarga Elétrica – Chamado 2020030297
2. 30.03 – Rompimento de Fibra – Vandalismo – Chamado 2020034760
3. 06.02 – Rompimento de Fibra – Depredação – Chamado 2020020581
4. 21.01 – Rompimento de Fibra – Caminhão alto – Chamado 2019061952
5. 21.01 – Rompimento de Fibra – Ataque de formigueiro – Chamado 2019061649



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

6. 31.01 – Rompimento de Fibra – Depredação – Chamado 2020011752

2.1. 13.03 – Rompimento de Fibra – Descarga Elétrica – Chamado 2020030297



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



Imagem 01 - 13.03 – Rompimento de Fibra – Descarga Elétrica – Chamado 2020030297



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

2.2. 30.03 – Rompimento de Fibra – Vandalismo – Chamado 2020034760



Imagem 02 - 30.03 – Rompimento de Fibra – Vandalismo – Chamado 2020034760



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

2.3. 06.02 –Rompimento de Fibra – Depredação – Chamado 2020020581



Imagem 03 - 06.02 –Rompimento de Fibra – Depredação – Chamado 2020020581



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

2.4. 21.01 – Rompimento de Fibra – Caminhão alto – Chamado 2019061952



Imagem 04- 21.01 – Rompimento de Fibra – Caminhão alto – Chamado 2019061952



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

2.5. 21.01 – Rompimento de Fibra – Ataque de formigueiro – Chamado 2019061649



Imagem 05 - 21.01 – Rompimento de Fibra – Ataque de formigueiro – Chamado 2019061649



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

2.6. 31.01 – Rompimento de Fibra – Depredação – Chamado 2020011752



Imagem 06 - 31.01 – Rompimento de Fibra – Depredação – Chamado 2020011752



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 75% na ocorrência de incidentes de forma geral em relação ao segundo trimestre de 2019.

4. Conclusões

A Infovia é hoje o principal, quando não o único, link de comunicação de um total de 259 unidades organizacionais do poder público. A importância da manutenção de seu serviço é indubitável e indiscutível. O presente relatório identificou os incidentes acontecidos e as providências cabíveis.