



2023

# PRESTAÇÃO DE CONTAS

## Suporte Técnico

Secretaria de Controle e Transparência

# Apresentação

A presente prestação de contas descreve as atividades desenvolvidas pelo setor de Suporte Técnico em Tecnologia da Informação da SECONT ao longo do ano de 2023.

Não se trata de um relatório técnico detalhado, mas de um resumo executivo que busca fornecer uma consolidação das atividades executadas de acordo com as atribuições definidas para o setor pela Portaria N° 003-R de 12 de fevereiro de 2015.



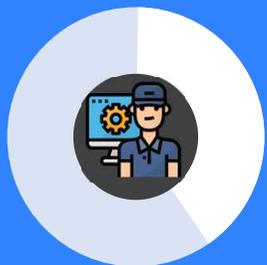
# Ambiente Operacional



**130**

**Usuários**

Internos e externos.



**3**

**Atendentes**

1 coordenador, 1 analista de infraestrutura e 1 desenvolvedor

**98 desktops**



**26 servidores virtuais**



**48 notebooks**



**04 switches**



**3 impressoras**



**01 roteador**



**4 servidores físicos**



**01 storage**



# Atendimentos

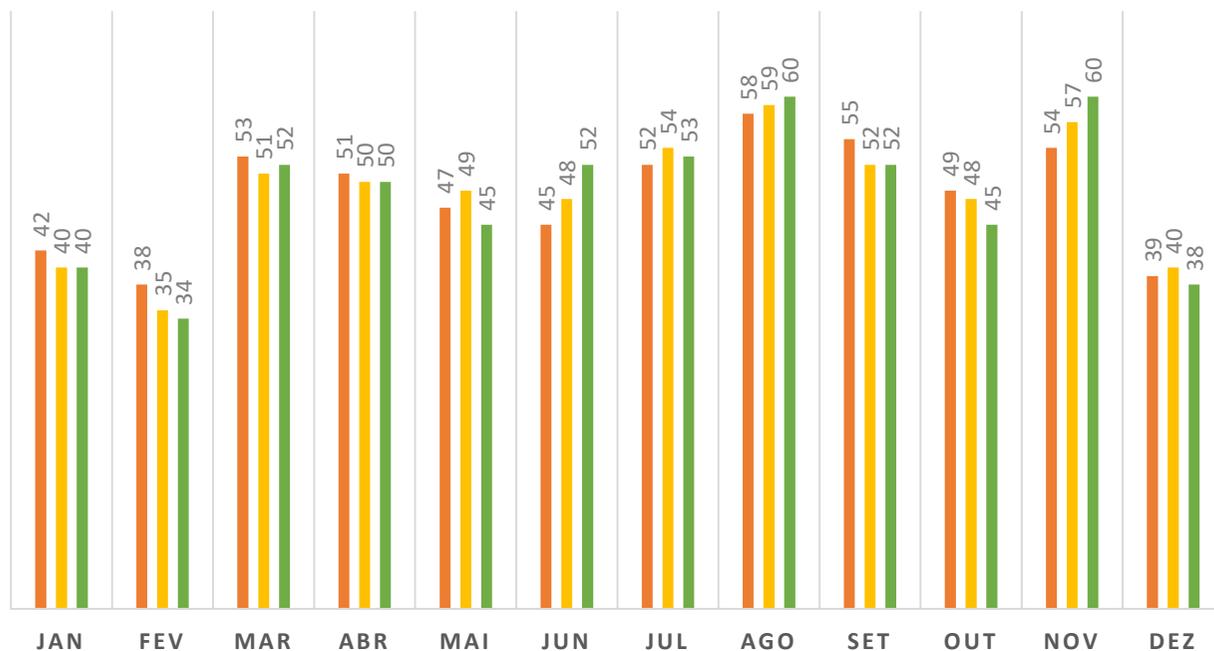
O atendimento das solicitações dos usuários (chamados) e dos incidentes ocorridos na infraestrutura de Tecnologia da Informação da SECONT definem uma das principais atividades executadas pelo setor de Suporte Técnico.

O gráfico ao lado demonstra o volume de atendimentos realizados ao longo do ano de 2023, conforme apurado pela ferramenta de Service Desk adotada pelo órgão (GLPI).

Descrevem-se os chamados **abertos** pelos usuários, **fechados** pela equipe de atendimento e informados como **solucionados** pelos requisitantes.

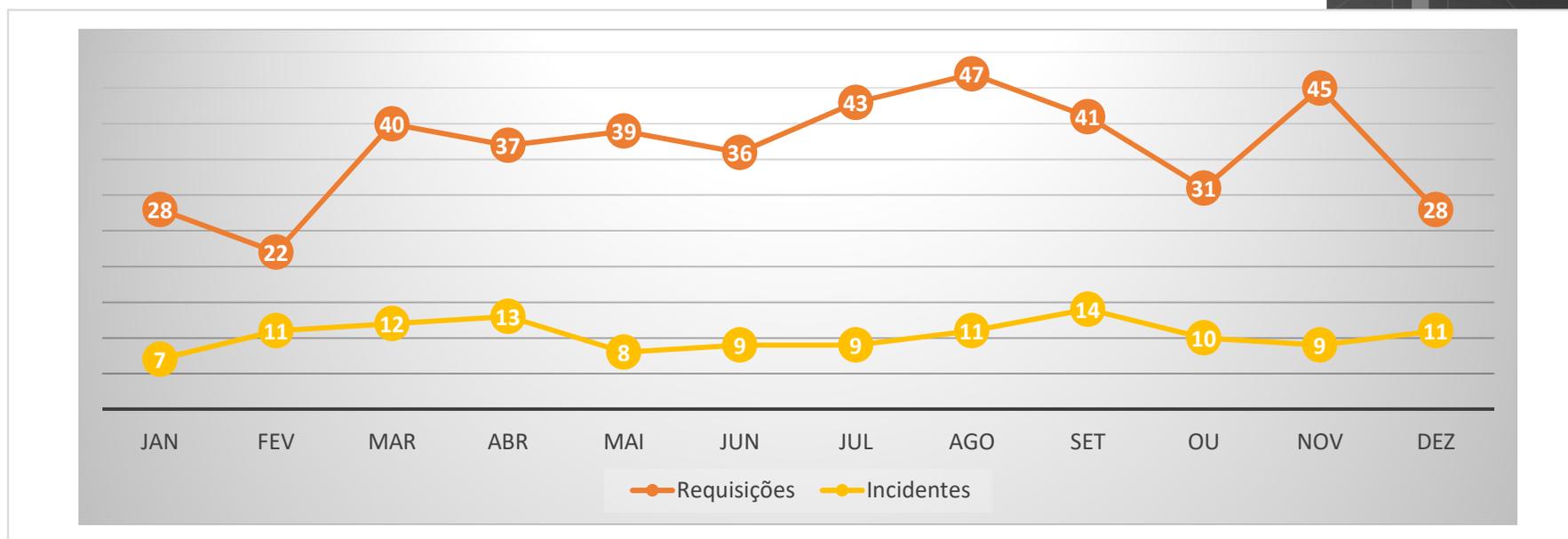
## CHAMADOS EM 2023

■ Abertos ■ Fechados ■ Solucionados



# 2023

## Requisições e Incidentes



### Conceitos

Para os efeitos deste documento um **incidente** é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou a redução na qualidade deste serviço. Já uma **requisição** é uma solicitação de um usuário para um serviço de TI.



Total de atendimentos registrados em 2023:

656

Requisições

437

Incidentes

124

Problemas

22

Excluídos

45

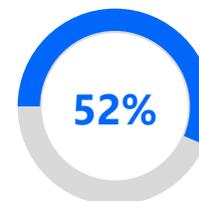
Não atendidos

30

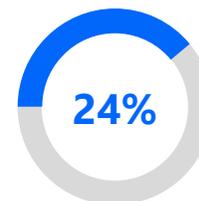
### Chamados por Horário



Atendimentos realizados no primeiro dia



Soluções entregues no primeiro dia



### Atendimento X Solução (%)



# Detalhamento dos Atendimentos



2023	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
<b>Requisições</b>	28	22	40	37	39	36	43	47	41	31	45	28
<b>Incidentes</b>	7	11	12	13	8	9	9	11	14	10	9	11
<b>Problemas</b>	2	3	1	2	1	2	1	2	1	3	3	1
<b>Excluídos</b>	2	2	5	7	3	3	4	5	3	3	6	2
<b>Não atendidos</b>	1	3	2	4	2	2	5	2	2	4	2	1



# 2023

## Atividades Administrativas

- *12 Termos de Referência elaborados.*
- *R\$ 11.453.679,25 em bens e serviços previstos.*
- *R\$ 4.483.458,00 executados no ano.*

Cabe ao Suporte Técnico da SECONT a elaboração dos Termos de Referência e dos modelos de contratação para quase a totalidade dos bens e serviços de Tecnologia da Informação utilizados pela SECONT.





# 2023

## Desenvolvimento

- *Revisão e atualização do INFOCI, aplicação utilizada por diversos órgãos para auxiliar a PCA.*
- *Elaboração da aplicação para desenvolvimento profissional individual dos auditores da SECONT.*

O Suporte Técnico da SECONT cedeu um de seus cargos em comissão para a contratação de um desenvolvedor júnior, este profissional é utilizado no desenvolvimento de aplicações de interesse dos setores do órgão.





# 2023



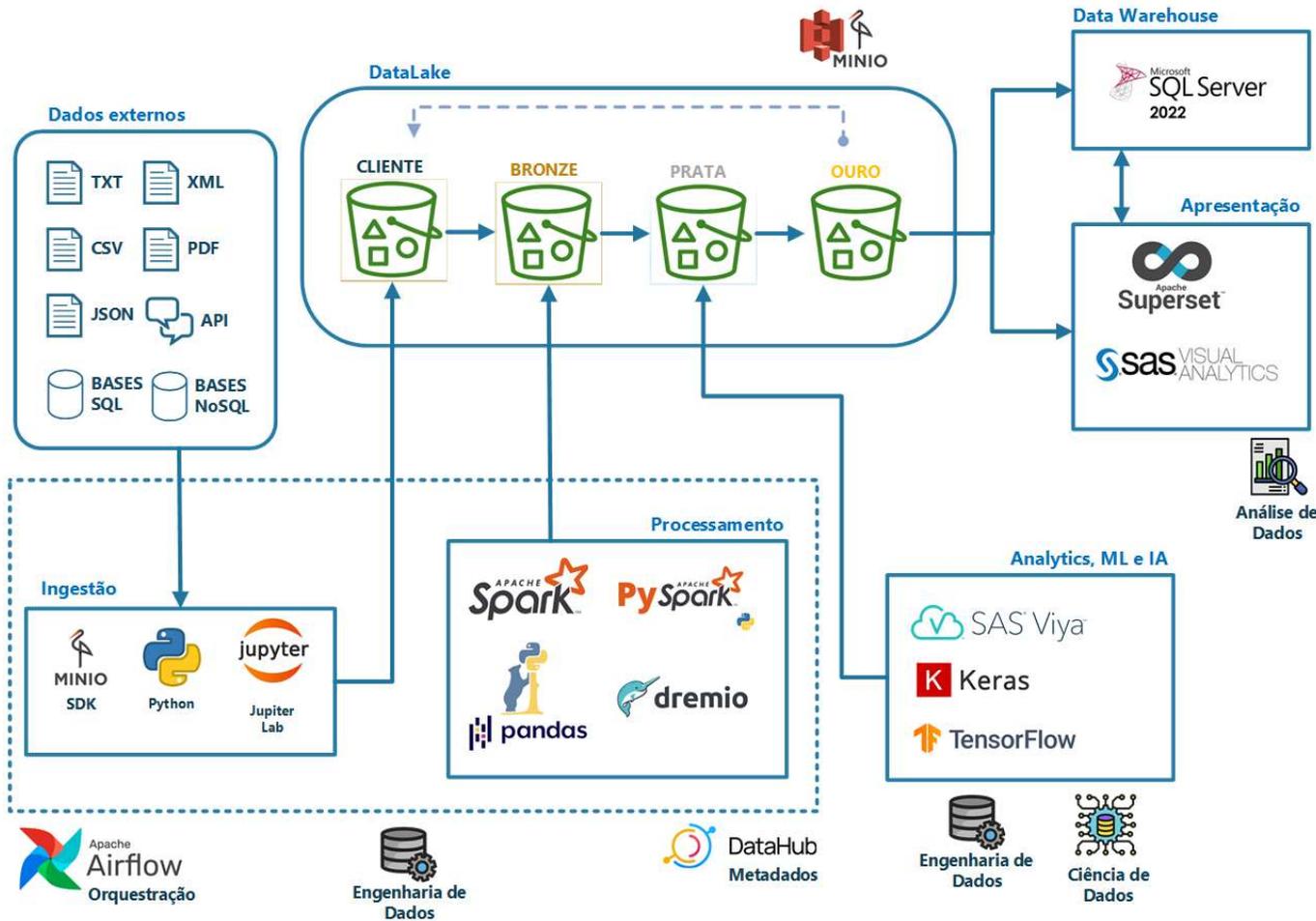
## Infraestrutura

- *Planejamento e modelagem de um Data Stack para a SECONT.*
- *Entrega de um Cluster Apache Spark com 6 nós para processamento de dados massivos (Big Data).*
- *Entrega de um ambiente de desenvolvimento baseado no Jupyter Hub.*

O Suporte Técnico da SECONT atua na implantação, configuração e disponibilização de recursos técnicos para utilização em projetos diversos dos setores da SECONT. O Data Stack, em especial, será usado pela CIED nos projetos de Analytics em curso.



# Data Stack SECONT



O setor de Suporte da SECONT é responsável por definir conceitualmente, planejar, instalar e configurar as ferramentas tecnológica do Data Stack do órgão.

Um **Data Stack** é um conjunto de ferramentas e tecnologias usadas para armazenamento, processamento, análise e visualização de dados. É como uma pilha de blocos, onde cada camada desempenha um papel específico na jornada dos dados, desde a coleta até a geração de insights.

# Próximos passos

- Seguir na implantação das ferramentas e tecnologias previstas no Data Stack SECONT.
- Definir e implantar estratégias e ferramentas para Recuperação de Desastres e Gestão de Incidentes de Segurança da Informação.
- Revisar a Política de Segurança da Informação da SECONT.
- Apoiar a CIED nos projetos de Analytics e apoiar os demais setores na utilização da Fábrica de Software prevista para operar em 2024.

