



nic.br

Núcleo de Informação
e Coordenação do
Ponto BR

egi.br

Comitê Gestor da
Internet no Brasil

registro.br cert.br cetic.br ceptro.br ceweb.br ix.br

Ativação do IX.br

Equipe de Projetos do Ceptro.br

ceptro.br nic.br cgi.br

Relatório

2020



Equipe de ativação

- composta por 7 profissionais atualmente
 - inclui analistas, técnicos de nível médio e estagiários atuando diretamente na ativação do IX.br
 - tem o dever de orientar os novos usuários do IX.br quanto às melhores práticas e prestar suporte para os novos participantes, quando necessário
- outros 5 profissionais atuam em desenvolvimento e devops
 - inclui analistas e estagiários suportam as atividades do IX.br desenvolvendo e mantendo sistemas diversos
- atendimento em 26 localidades do IX.br
 - novos participantes
 - novos recursos para participantes existentes (portas, VLANs)
 - migrações
 - desativações

Chamados em 2020 para todos as localidades

Tickets atendidos

2018

1939 tickets

2019

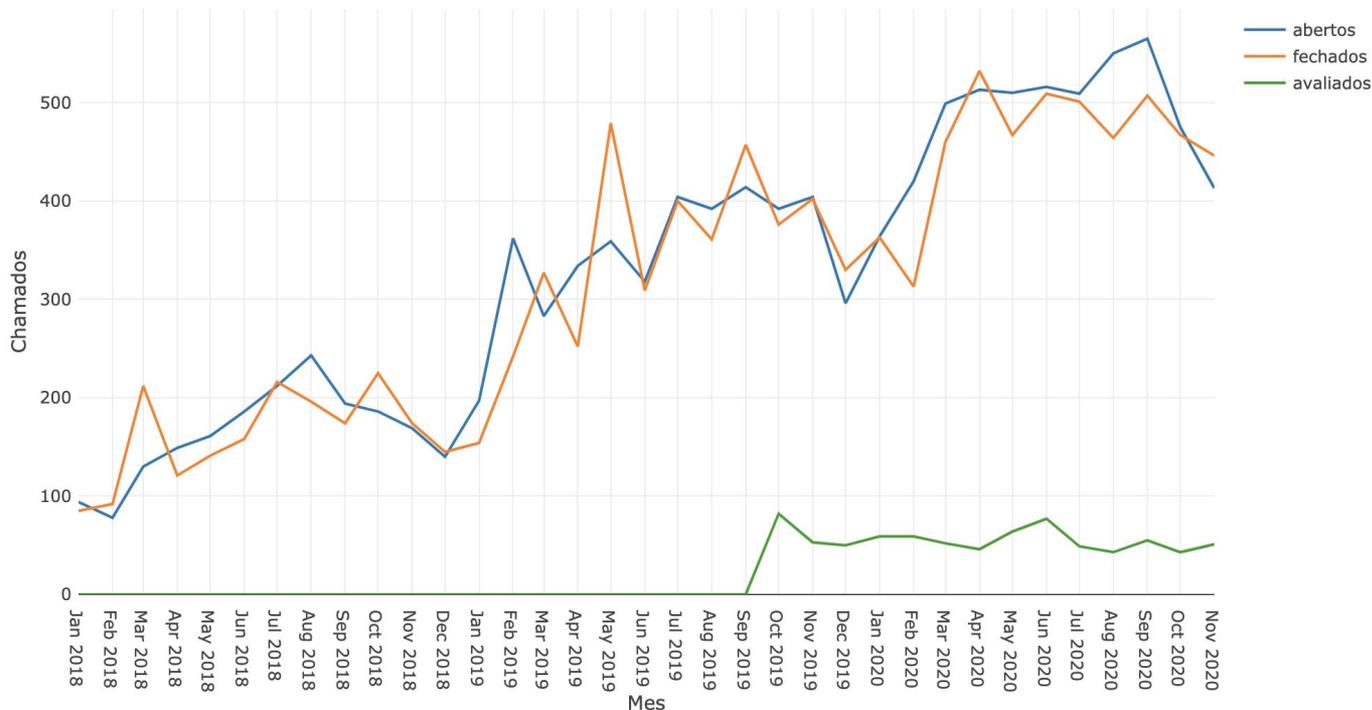
4089 tickets

2020

5029 tickets

estimativa de
5500 até o fim
do ano

Quantidade de chamados



Tempos de atendimento

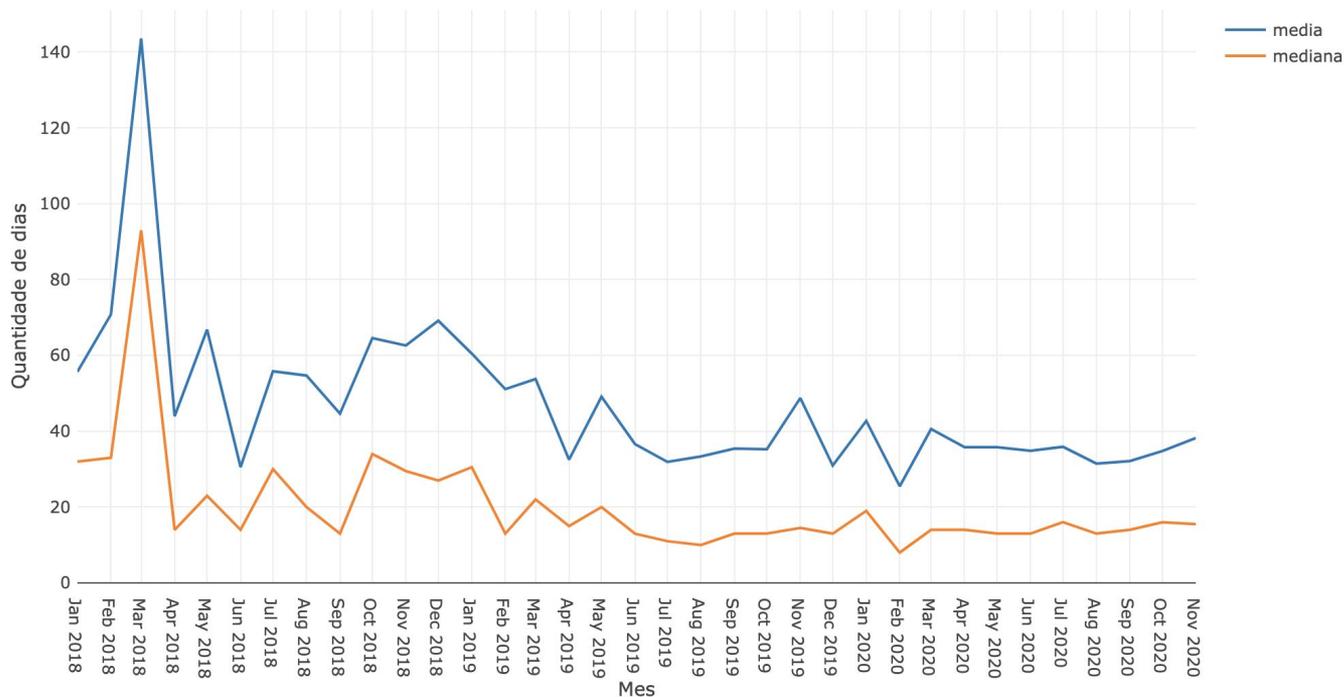
Média / Mediana
(em dias)

2018
- 65 / 27

2019
- 41 / 14

2020
- 35 / 14

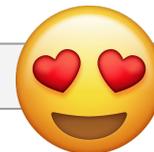
Tempo de chamado dos pedidos fechados



Avaliação dos atendimentos - NPS

mês	nota	quantidade
Janeiro	9,2	59
Fevereiro	8,6	59
Março	8,7	52
Abril	8,5	46
Mai	8,3	64
Junho	9,4	77
Julho	8,0	49
Agosto	9,1	43
Setembro	8,4	55
Outubro	8,6	43
Novembro	7,5	51

nota	avaliação escrita
10	Muito atencioso, agradecido!
10	Excelente atendimento!
10	foi agil
10	Rápido e eficiente!
10	foi rápido em todos os aspectos
9	a demora na solicitação poderia ser menor.
5	demorou muito para concluir o chamado
5	Do dia 15 ao dia 19/06 não houve interação no chamado
5	Melhorar no tempo de resposta
4	Sim, conforme histórico a solicitação levou 1 mês e 5 dias para ser finalizada!
3	Muita demora para resolver o problema
2	Tempo de resposta



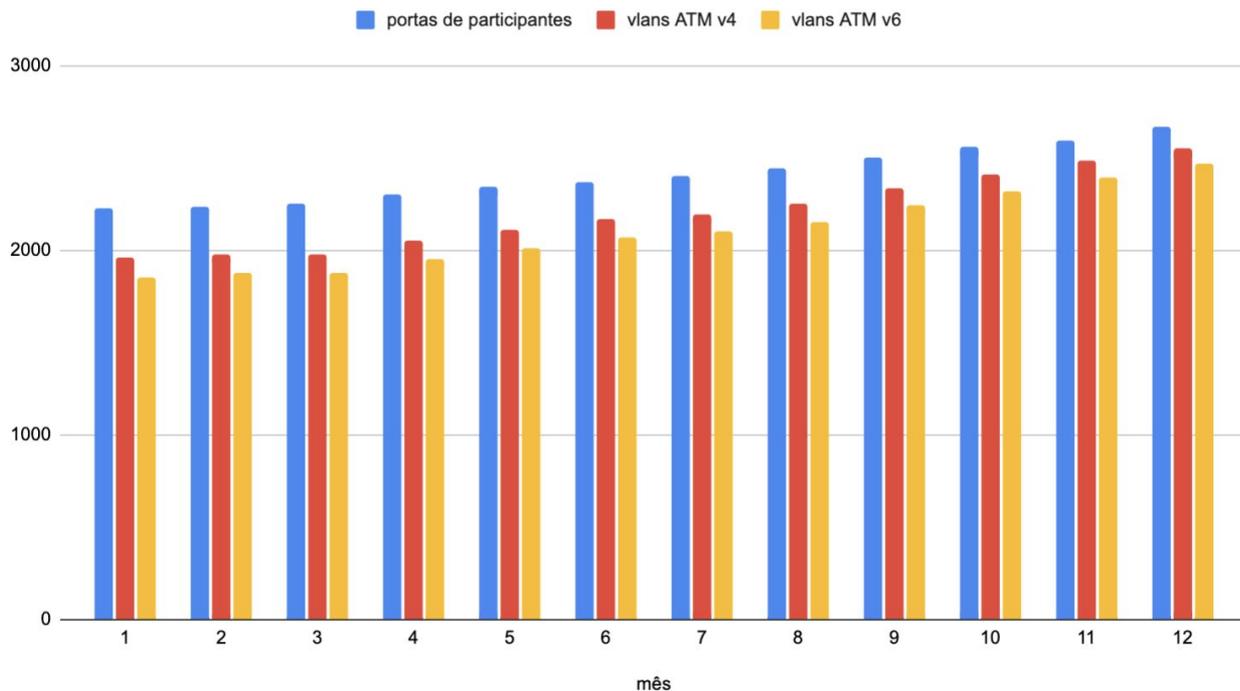
Crescimento de São Paulo

Em 2020,
crescimento de...

- 443 portas físicas
- 596 VLANs no ATM v4
- 617 VLANs no ATM v6

no mesmo período
houve 238 desativações

portas de participantes, vlans ATM v4, vlans ATM v6



Ativação, portas e migrações em São Paulo

Tickets
atendidos

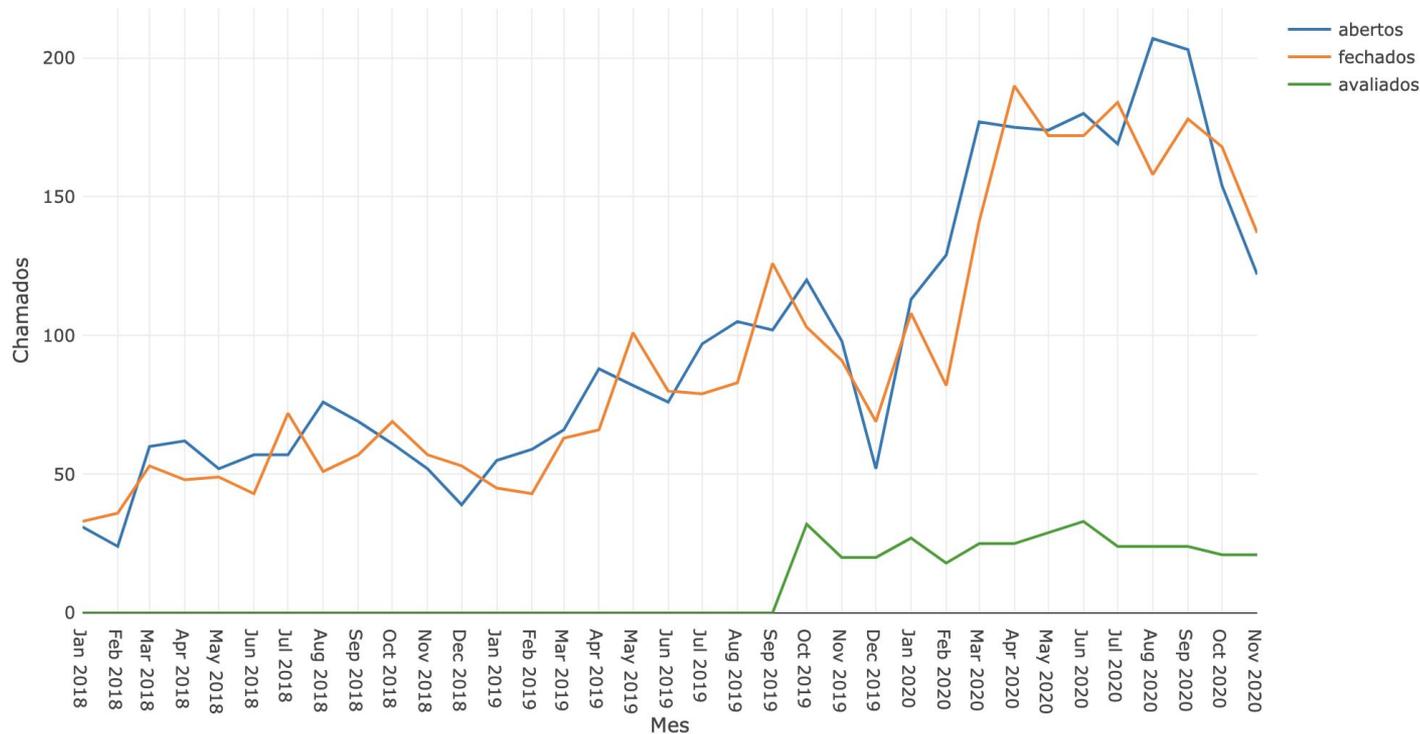
2018
621

2019
949

2020
1690

estimativa de
1830 até o fim
de 2020

Quantidade de chamados



Ativação, portas e migrações no Rio de Janeiro

Tickets
atendidos

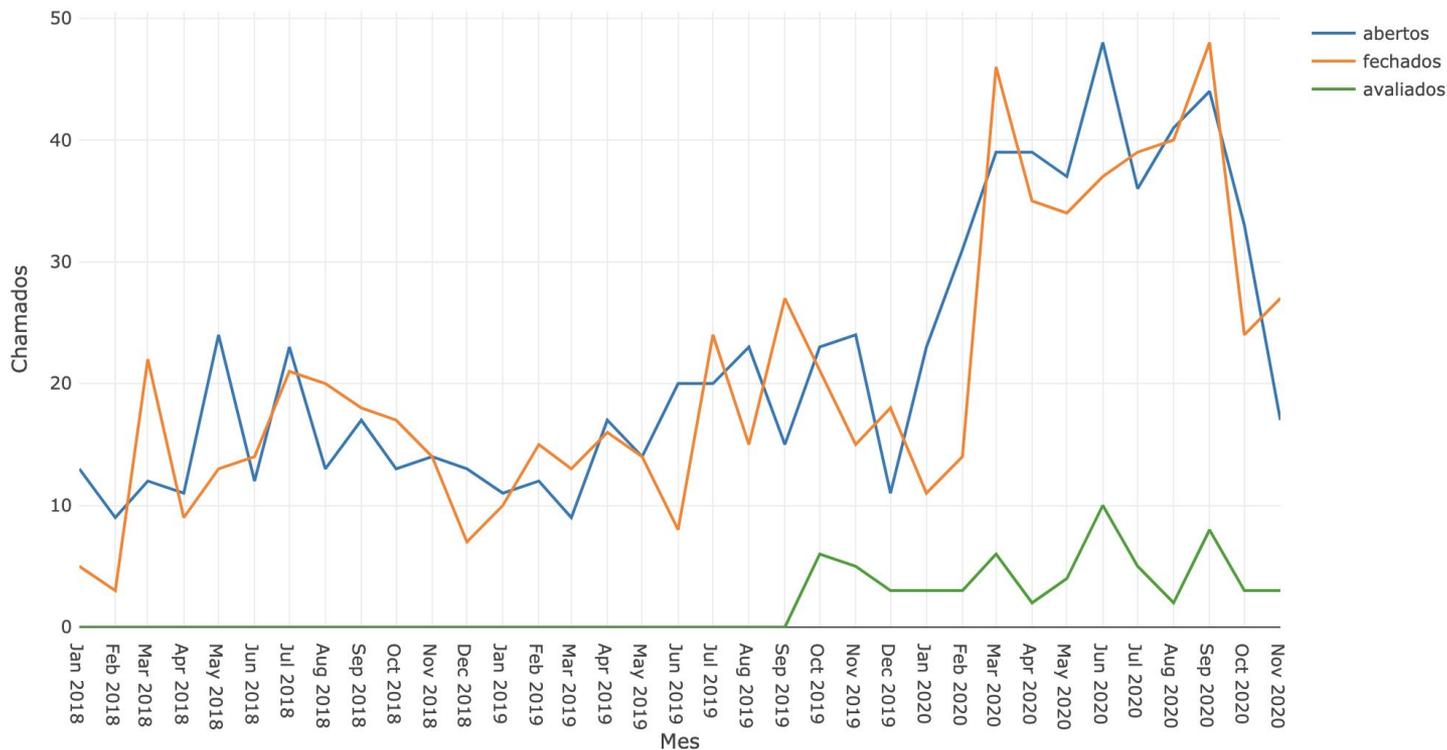
2018
166

2019
193

2020
355

estimativa de
380 até o fim
de 2020

Quantidade de chamados



Ativação, portas e migrações em Fortaleza

Quantidade de chamados

Tickets
atendidos

2018

64

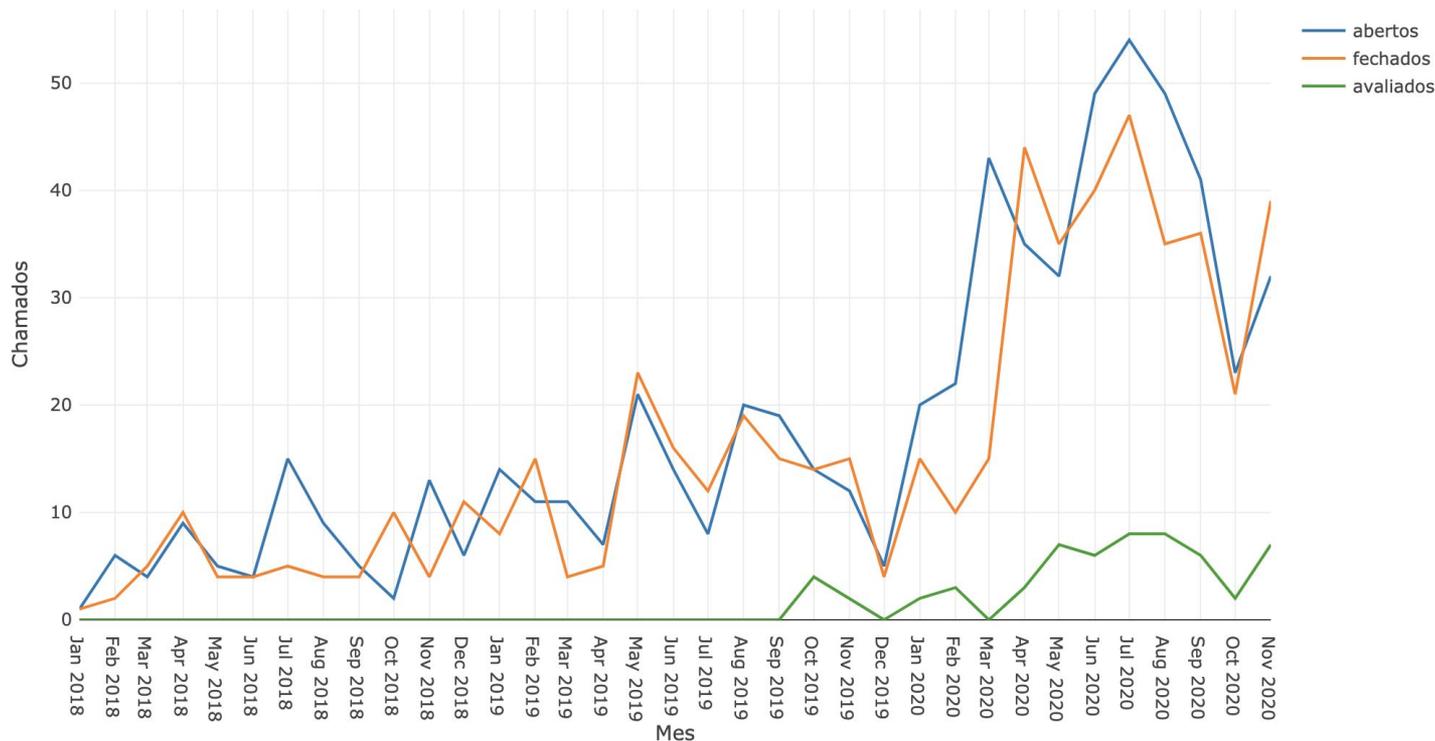
2019

150

2020

337

estimativa de
380 até o fim
de 2020

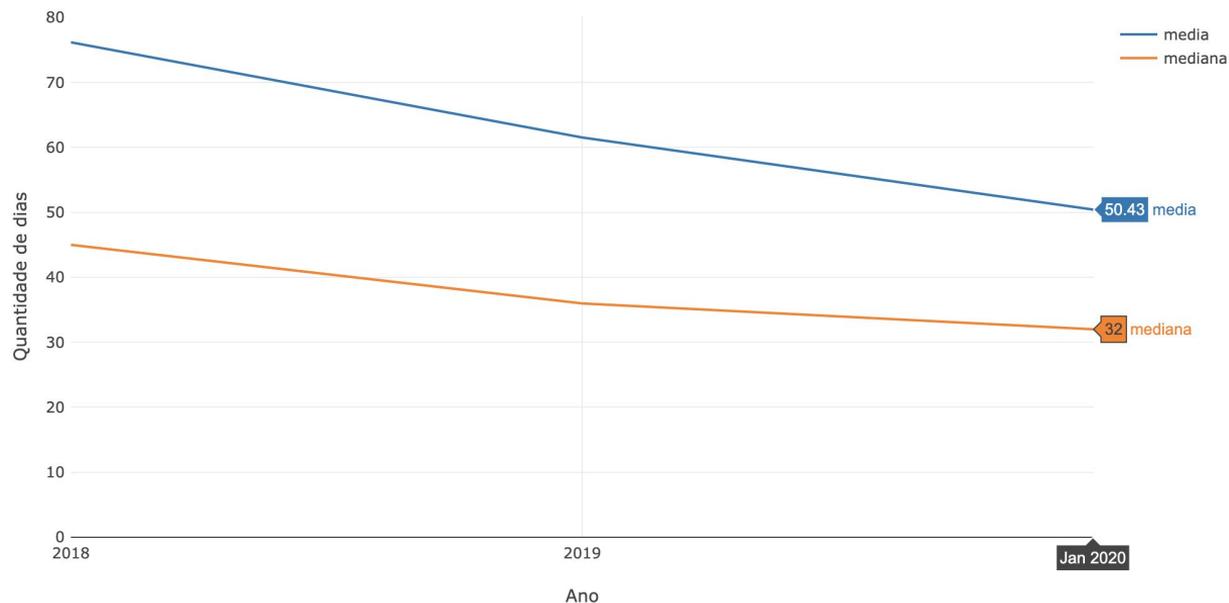


Tempos de atendimento

ativações, novas portas, migrações

considerando São Paulo, Rio de Janeiro e Fortaleza:

Tempo de chamado dos pedidos fechados

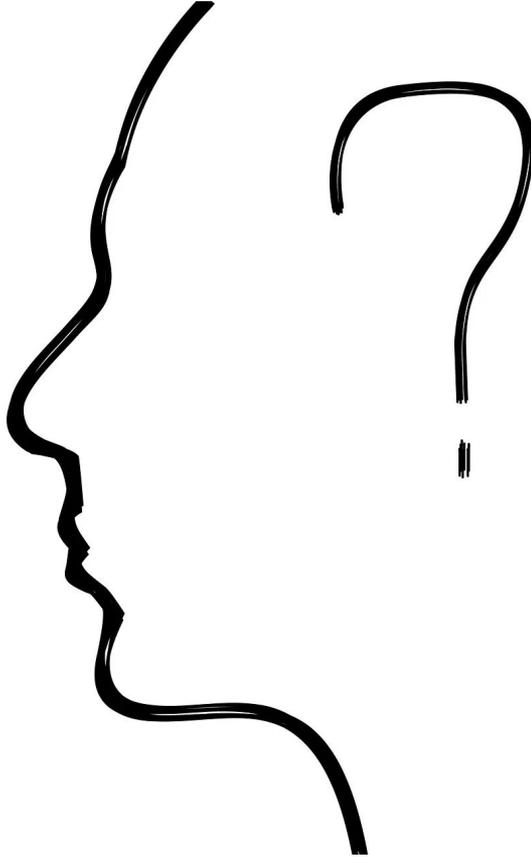


Outras atividades

algumas executadas em conjunto com a equipe de engenharia

- quarentenas automatizadas em todas as localidades, exceto Caxias do Sul
- looking glass (Alice) em todas as localidades, exceto São Paulo
- melhorias no sistema de faturamento do IX.br
- desenvolvimento de um novo Mapa de AS (apresentação amanhã!)

Dúvidas? Sugestões?



Agradecemos!!!

Antonio M. Moreiras - moreiras@nic.br
[linkedin.com/in/moreiras/](https://www.linkedin.com/in/moreiras/)

Rodrigo Regis dos Santos - rsantos@nic.br
[linkedin.com/in/rodrigo-santos-4a7458b/](https://www.linkedin.com/in/rodrigo-santos-4a7458b/)