

RELATÓRIO TÉCNICO DE INCIDENTE

26/07/2023

MUNICIPIO DE MARINGA



APRESENTAÇÃO

Trata-se de documento que apresenta as ações técnicas realizadas pela Algar Telecom, para solucionar a causa do incidente ocorrido no dia 26/07/2023, que impactou os serviços de conectividade do Município de Maringá.

DETALHES DOS EVENTOS

Falha: ABERTURA EM ANEIS IP EM MARINGÁ

Causa: Rompimento de fibra afetando clientes

Solução: Realizado fusão das fibras rompidas e inserido caixas de emendas

Início: 26/07/2023 às 00h41

Fim: 26/07/2023 às 20h07

AÇÕES REALIZADAS

Em 26/07/2023 às 00h41 foi identificado por meio do nosso monitoramento, alarmes de indisponibilidade de clientes da localidade de Maringá. Com isso, foi registrado o protocolo de massa em nosso sistema para análise técnica.

Em paralelo a equipe de monitoramento exclusiva dos serviços do Município de Maringá, iniciamos as tratativas junto ao nosso time de especialistas, em que identificaram necessidade de envio técnico para tratativa em campo.

Equipe se deslocou para o POP da localidade de Maringá, o qual constatou falha no sinal óptico, assim foi necessário análise do trecho que passa a fibra para garantir a integridade do cabo, durante o percurso foi identificado um ponto de rompimento no endereço Av. Carneiro Leão, 612 - Zona 04, Maringá - PR, 87014-010 por volta das 3h00, onde foram identificados dois cabos (1 cabo de 48 fibras e outro de 72 fibras) cortados devido a vandalismo. Neste local o time de campo realizou 96 fusões no cabo de 48 fibras e 144 fusões no cabo de 72 fibras.

A dificuldade da equipe técnica de campo na identificação do problema ocorreu em razão do rompimento ter sido realizado em local de difícil visualização em meio a galhos de árvore no local no período da madrugada que há pouca visibilidade, conforme seguem evidências registradas em fotografia ao final do relatório.

O reparo foi concluído pela equipe técnica às 10h30. Porém, não houve normalização. Com isso, nosso time de campo seguiu novamente para o POP na localidade, realizando novos

testes nos equipamentos concentradores e realizadas novas medições na fibra óptica. Após testes foi identificado um segundo ponto de perda de sinal óptico à 453 metros do POP.

A equipe se deslocou para o local, encontrando o ponto de rompimento da fibra às 11h36, situado na Av. Arquiteto Nildo R Da Rocha, 1813 - Vila Marumby - Maringá - PR, 87005-160, afetando 03 cabos ópticos, sendo dois de 48 fibras e um de 24 fibras. Foram realizadas 192 fusões nos dois primeiros cabos de 48 fibras e 48 fusões no cabo de 24 fibras, totalizando 240 fusões.

Às 15h43 os reparos foram concluídos, e ainda permanecendo com os serviços indisponíveis.

Em seguida novos testes identificaram um terceiro ponto de falha, o trecho foi percorrido e identificado que as fibras estavam rompidas numa caixa de emenda óptica no endereço Av. 19 de Dezembro, 179 - Zona 04, Maringá - PR, 87015-610.

Às 17h53 foi finalizado o reparo do terceiro ponto de falha, normalizando todos os circuitos.

Após 50 minutos que links foram normalizados, ocorreu outra falha indisponibilizando os circuitos às 18h43, foi identificado nova falha de fibra óptica rompida após ancoragem de caixa de emenda no endereço do 3º ponto: Av. Carneiro Leão, 612 - Zona 04, Maringá - PR, 87014-010, equipe de imediato iniciou os reparos da fibra óptica e a total normalização foi concluída em definitivo às 20h07 de 26/07/2023

Segue abaixo evidências do problema ocorrido:



Evidência do 1º ponto do rompimento.



Evidência do 1º ponto do rompimento.



Evidência do 2º ponto do rompimento.



Evidência do 2º ponto do rompimento.



Evidência do 2º ponto do rompimento.



Evidência do 3º ponto do rompimento dentro de caixa de emenda óptica.

CONSIDERAÇÕES

A Algar Telecom reitera seu compromisso de transparência e qualidade dos serviços junto a seus clientes e se coloca à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

RELATÓRIO TÉCNICO DE INCIDENTE

27/07/2023

MUNICÍPIO DE MARINGÁ



APRESENTAÇÃO

Trata-se de documento que apresenta as ações realizadas pela Algar Telecom, para solucionar a causa do incidente ocorrido no dia 27/07/2023, que impactou os serviços de conectividade do Município de Maringá.

DETALHES DOS EVENTOS

Falha: Falha Sistemática

Solução: Ajustes no sistema

Início: 27/07/2023 às 07h50

Fim: 27/07/2023 às 15h40

AÇÕES REALIZADAS

Na data de 27/07/2023 às 07h50, ocorreu uma falha no sistema, ocasionando a indisponibilidade de vários clientes da Algar Telecom, afetando 107 circuitos do Município de Maringá, de imediato a equipe já identificou a causa raiz e iniciou a correção. Para a atividade foi necessário ações pontuais em cada circuito, sendo normalizado de forma gradativa e finalizando a total normalização dos circuitos às 15h40.

CONSIDERAÇÕES

A Algar Telecom reitera seu compromisso de transparência e qualidade dos serviços junto a seus clientes e se coloca à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MARINGÁ
Agência Maringá de Tecnologia e Inovação
Superintendência da Agência Maringá de Tecnologia e Inovação
Diretoria de Tecnologia Digital
Av. XV de Novembro, 701, 1º Andar - Bairro Centro, Maringá/PR,
CEP 87013-230 Telefone: (44) 3221-1491 - www2.maringa.pr.gov.br

DESPACHO

Processo nº 01.02.00096022/2023.91

Informamos que houveram nos dias 26/07/2023 e 27/07/2023 falhas técnicas generalizadas no fornecimento de internet da Prefeitura, afetando respectivamente 153 e 114 localidades, como mostra o Relatório Técnico - Falha Maringá - 26-07 (SEI nº 2420128) e o Relatório Técnico - Falha Maringá - 27-07 (SEI nº 2420131), tendo dentro das localidades afetadas algumas Unidades Básicas de Saúde.

Informamos também que a Prefeitura de Maringá por intermédio da AMTECH realizou acompanhamento detalhado dos esforços da fornecedora do serviço de internet para restabelecer os serviços, cobrando sempre celeridade na solução do problema.

De forma complementar, a AMTECH tem trabalhado junto ao fornecedor um Plano de Ação para que ações de vandalismos, que tem se tornado práticas tão frequentes, não afetem de maneira generalizada nossa rede.

Desde a data do último ocorrido 27/07/2023 até este momento não foram mais registradas falhas generalizadas, contabilizando assim 49 dias. Podemos afirmar que tais falhas ocorrem de forma muito esporádica, e estamos trabalhando para que as mesmas ocorram cada vez com menos frequência.

Nos colocamos a disposição para quaisquer novos esclarecimentos.

Atenciosamente



Documento assinado eletronicamente por **Estanislau Cesar Rael dos Santos, Superintendente da Agência Maringaense de Inovação e Tecnologia**, em 15/09/2023, às 09:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na [Medida Provisória nº 2200-2, de 24 de agosto de 2001](#) e [Decreto Municipal nº 871, de 7 de julho de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Thiago José Callegari Mendes, Diretor (a) de Tecnologia Digital**, em 17/09/2023, às 21:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na [Medida Provisória nº 2200-2, de 24 de agosto de 2001](#) e [Decreto Municipal nº 871, de 7 de julho de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.maringa.pr.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2420143** e o código CRC **B8DFDB71**.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MARINGÁ

Chefia de Gabinete do Prefeito

Chefia de Gabinete

Gerência de Controle de Atos Legislativos

Av. XV de Novembro, 701, Anexo do Paço Municipal - Bairro Centro, Maringá/PR

CEP 87013-230, Telefone: (44) 3221-1506 - www2.maringa.pr.gov.br

Ofício n.º 2855/2023 - GAPRE

Maringá, 22 de setembro de 2023.

A Sua Excelência o Senhor

MÁRIO MASSAO HOSSOKAWA

Presidente da Câmara Municipal de Maringá

Nesta

Senhor Presidente,

Em atenção ao Requerimento n.º 1112/2023 (SEI n.º 2323829), apresentado pelo Vereador **Altamir Antônio dos Santos**, que solicita para fins de esclarecimento público, tendo em vista relatos de problemas com falta de *internet* nas Unidades Básicas de Saúde do Município, se há possibilidade de determinar a realização de vistoria técnica, pelo departamento responsável, anexamos o Despacho (SEI n.º 2420143), Relatório Técnico - Falha Maringá - 26-07 (SEI n.º 2420128) e Relatório Técnico - Falha Maringá - 27-07 (SEI n.º 2420131) disponibilizados pela Agência Maringaense de Inovação e Tecnologia - Amitech.

Respeitosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Domingos Trevizan Filho, Chefe de Gabinete**, em 22/09/2023, às 17:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na [Medida Provisória nº 2200-2, de 24 de agosto de 2001](#) e [Decreto Municipal nº 871, de 7 de julho de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.maringa.pr.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2468148** e o código CRC **79EC380E**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 01.02.00096022/2023.91

SEI nº 2468148