

ZABBIX

PREVIDÊNCIA SOCIAL
EDIFÍCIO SEDE

Impactos do monitoramento na disponibilidade e segurança de serviços públicos

Estudo de caso



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

INDÚSTRIA

**AUTARQUIA FEDERAL
(GOVERNO)**

FUNDAÇÃO

1990

ABRANGÊNCIA

+1.600 AGÊNCIAS FÍSICAS

LOCALIZAÇÃO

**BRASIL, COM SEDE EM
BRASÍLIA**

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Previdência Social, responsável por garantir o pagamento de benefícios previdenciários a cerca de 39 milhões de beneficiários, conforme dados do Boletim Estatístico da Previdência Social. Sua missão é promover o reconhecimento de direitos ao recebimento desses benefícios, assegurando agilidade, comodidade aos seus usuários e ampliando o controle social.

Desafio

O INSS administra mais de 1.600 agências físicas espalhadas pelo país, oferecendo serviços vitais para a população além dos sistemas hospedados em ambiente de nuvem.

A ferramenta Zabbix faz parte dessa infraestrutura por histórico na empresa e foi introduzida ao longo dos anos, a partir do conhecimento individual de novos funcionários. Atualmente, a ferramenta permite monitorar a rede, identificar dispositivos não autorizados e integrar alertas automáticos com plataformas como Teams. Essa abordagem proativa substituiu o antigo método manual de comunicação, acelerando o tempo de resposta aos incidentes e fortalecendo a imagem do INSS. Antes da implementação do sistema de monitoramento com o Zabbix, a notificação de falhas de rede ou problemas de infraestrutura era feita manualmente pelos gestores locais, gerando atrasos na resposta e impactando a percepção do público sobre a eficiência do órgão.

Solução

Um problema significativo enfrentado pelo INSS é a inserção de dispositivos não autorizados na rede, como roteadores clandestinos, que representam riscos de segurança. Além disso, a falta de visibilidade em tempo real das condições dos links de dados das unidades - dificultava a capacidade de resposta proativa da equipe de TI. O Monitor INSS, ferramenta desenvolvida e mantida pela Coordenação-Geral e suas equipes técnicas, consolidou o Zabbix como o principal integrador de dados para o monitoramento, possibilitando:

- **Detecção em tempo real:** Zabbix monitora continuamente o status da rede, equipamentos e sistemas, enviando alertas automáticos em caso de anomalias.
- **Integração com sistemas de comunicação interna:** quando uma falha é detectada, o Zabbix envia alertas por meio de plataformas como Teams e envia e-mails para que as equipes de resposta possam atuar imediatamente.
- **Identificação de dispositivos suspeitos:** o sistema é configurado para detectar e alertar sobre dispositivos não autorizados conectados à rede, fortalecendo a segurança contra tentativas de invasões.

Resultados

A implementação do Zabbix no INSS transformou a forma como o órgão monitora e gerencia a infraestrutura de TI.

Com uma abordagem proativa e a capacidade de reagir rapidamente a incidentes, o INSS está mais preparado para oferecer um atendimento contínuo e de qualidade.

Ao aprimorar os serviços e operações com a utilização de ferramentas open source como o Zabbix, o órgão prioriza um atendimento seguro e de qualidade para toda a população, tanto nas agências físicas quanto digitais, e garante que os recursos públicos sejam aplicados de forma mais eficiente.

Entre os benefícios em destaque, estão:



Resposta proativa: com o monitoramento constante, o INSS passou de uma postura reativa para uma abordagem proativa. Problemas como quedas de energia e interrupções de serviço são identificados e tratados antes de impactarem significativamente o atendimento ao público.



Redução no tempo de resposta: A comunicação automatizada diminuiu o tempo entre a identificação de um problema e as medidas administrativas necessárias, aumentando a eficiência operacional.



Gestão de recursos mais eficiente: a ferramenta auxilia na identificação de padrões de falhas, permitindo que a equipe de TI tome decisões baseada em evidências reais.

Sobre a Zabbix

Zabbix é a empresa responsável por desenvolver o software de código aberto e on-premise Zabbix, além da solução Zabbix Cloud. A ferramenta tem foco em coleta, análise e monitoramento de dados em tempo real. Fundada em 2005, tem sede na Letônia e escritórios nos Estados Unidos, Japão, Brasil e México, estando oficialmente em atividade na América Latina desde 2020.

Para aprender mais sobre o potencial da Zabbix para
órgãos governamentais

Visite nosso site