

ZABBIX



Modernização no monitoramento de serviços públicos com Zabbix

Estudo de caso



Cliente

COMPANHIA DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO DO ESTADO
DE MINAS GERAIS
(PRODEMGE)

INDÚSTRIA
GOVERNO

TAMANHO
MAIS DE 600 FUNCIONÁRIOS

LOCALIZAÇÃO
BRASIL

Ao monitorar mais de 7.300 ativos e coletar 865 mil itens em tempo real com Zabbix, a Prodemge reposicionou o monitoramento como pilar da governança de TI, reduzindo em 20% os incidentes, fortalecendo o controle contratual e consolidando uma gestão baseada em dados e eficiência operacional.

Desafio

A Prodemge é a empresa pública de tecnologia da informação responsável por sustentar os sistemas e serviços digitais que impulsionam o Governo de Minas Gerais. A atuação cobre áreas essenciais como saúde, educação, segurança pública, finanças e infraestrutura, garantindo que políticas públicas cheguem de maneira rápida, segura e eficiente à população.

O monitoramento de ambientes e sistemas de TI passou a enfrentar um nível crescente de complexidade. A falta de uma fonte única de informações e de visibilidade em tempo real dificultava a atuação das equipes, que precisavam responder com agilidade às demandas por inovação e melhoria dos serviços digitais.

Na Prodemge, o uso de múltiplas ferramentas tornava esse cenário ainda mais desafiador, especialmente diante do papel estratégico do monitoramento no suporte a processos fundamentais de gestão de TI, alinhados às boas práticas do ITIL.

Além disso, o monitoramento sustentava processos estratégicos, como:

- **Acompanhamento de contratos e faturamento com fornecedores**
- **Monitoramento de capacidade diretamente pelos clientes**
- **Avaliação da disponibilidade de links das operadoras**
- **Medição da indisponibilidade de sistemas integrados a aplicações de terceiros**

A complexidade aumentou com a adoção de arquitetura em nuvem híbrida, a integração com blockchain governamental, o relacionamento com fornecedores de serviços críticos e o papel das operadoras de telecomunicações que conectam toda a estrutura do Estado.

Diante desse cenário, tornou-se necessário reposicionar o monitoramento como elemento central da governança tecnológica da empresa, alinhando processos, desempenho dos serviços e estratégia institucional.

Solução

A escolha pelo Zabbix ocorreu em 2023, quando a ferramenta já estava presente em parte da infraestrutura da empresa. Em dezembro do mesmo ano, a Target Solutions, Zabbix Certified Delivery Partner, venceu o edital e foi contratada para iniciar o projeto.

A implantação foi estruturada em cinco frentes principais:

1. Diagnóstico e arquitetura

Mapeamento das integrações com sistemas em nuvem, ambientes de contêineres, redes legadas e serviços externos, garantindo segurança e aderência às normas do setor público.

2. Instalação e configuração

Mais de 7.000 ativos passaram a ser monitorados, com cerca de 20 mil itens coletados em tempo real. Foram desenvolvidos 29 dashboards organizados por áreas técnicas, camadas de serviço e criticidade.

3. Capacitação interna

As equipes passaram por treinamentos ao longo de 2024, focados no uso diário da ferramenta, administração do ambiente e análise de indicadores.

4. Integrações

O Zabbix foi integrado a ferramentas de visualização de dados, bancos de dados via ODBC, sistemas de autenticação, LDAP, e-mail corporativo, CMDB, Service Desk Manager, Portal da Rede Governo, sistema de bilhetagem de serviços, módulos de gestão de mudanças, ferramentas de detecção de inconsistências e APIs internas. Alertas passaram a ser enviados por e-mail, Telegram e SMS, garantindo resposta rápida e rastreável.

5. Gestão de Serviços de TI

Um dos principais avanços foi o monitoramento de serviços de TI, com destaque para o Serviço CIN (Carteira de Identidade Nacional), contemplando:

- ✔ **Monitoramento da URL da aplicação;**
- ✔ **Acompanhamento dos servidores de hospedagem;**
- ✔ **Integração com dados da Receita Federal e TSE;**
- ✔ **Monitoramento da cadeia de blockchain;**
- ✔ **Supervisão do fornecedor responsável pelo tratamento dos dados.**

Esse modelo também foi aplicado a outros serviços críticos do Estado, incluindo Segurança Pública e Educação.

Resultados

Atualmente, o ambiente de produção da Prodemge está 100% coberto pelo Zabbix, com:

- ✔ **7.301 hosts monitorados;**
- ✔ **865 mil itens coletados;**
- ✔ **159 templates personalizados;**

- ✓ Os dashboards desenvolvidos passaram a apoiar diretamente a gestão técnica e administrativa, oferecendo visões como o acompanhamento de SLA da Cidade Administrativa, o monitoramento da Rede Governo, com a visualização do consumo de 2.284 links por mais de 60 órgãos, além de painéis dedicados aos Serviços de TI, ao controle de 635 certificados SSL ativos e ao ambiente de Data Lake operado com a plataforma Cloudera.
- ✓ Com isso, foi observada uma **redução aproximada de 20%** no número de incidentes abertos, principalmente pela mitigação de falsos positivos, além de ganhos significativos de tempo no tratamento de incidentes e na visualização de eventos por analistas e técnicos.
- ✓ Outro exemplo concreto foi no serviço de carteira de identidade digital em que o Zabbix identificou falhas de conectividade em integrações externas e, após ajustes desta arquitetura, a **disponibilidade aumentou de 34% para 99% em um mês**.
- ✓ Com maior integração entre sistemas e uso consistente de dados, o Zabbix passou a ocupar um papel central na rotina técnica e administrativa da companhia, modernizando a infraestrutura e garantindo uma maior disponibilidade dos sistemas para a população.

Sobre a Target Solutions

Iniciando as operações em 2008, a Target Solutions é uma empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação com atuação sólida em soluções de performance, automação e confiabilidade de ambientes de TI e redes, com foco em integração de plataformas, monitoramento, observabilidade, Open Source, DevOps e AIOps.



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 entender mais sobre o potencial de Zabbix para
órgãos governamentais

Visite nosso site