



**NORMA DE PROCEDIMENTO – PRODEST Nº 001**

|                  |   |                   |                            |
|------------------|---|-------------------|----------------------------|
| <b>Tema:</b>     | Solicitações de Atendimento   |                   |                            |
| <b>Emitente:</b> | Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Espírito Santo – PRODEST |                   |                            |
| <b>Sistema:</b>  |   | <b>Código:</b>    |                            |
| <b>Versão:</b>   | 3   | <b>Aprovação:</b> | Instrução de Serviço<br>Nº |
|                  |   | <b>Vigência:</b>  | __/__/__                   |

## 1. OBJETIVO

Estabelecer procedimento para registro e acompanhamento das solicitações dos clientes em relação aos produtos e/ou serviços de tecnologia da informação e comunicação providos pelo Prodest.

## 2. ABRANGÊNCIA

2.1 Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do ES - Prodest.

## 3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Não aplicável.

## 4. DEFINIÇÕES

SA – Solicitação de Atendimento

ANS – Acordo de Nível de Serviço

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

## 5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

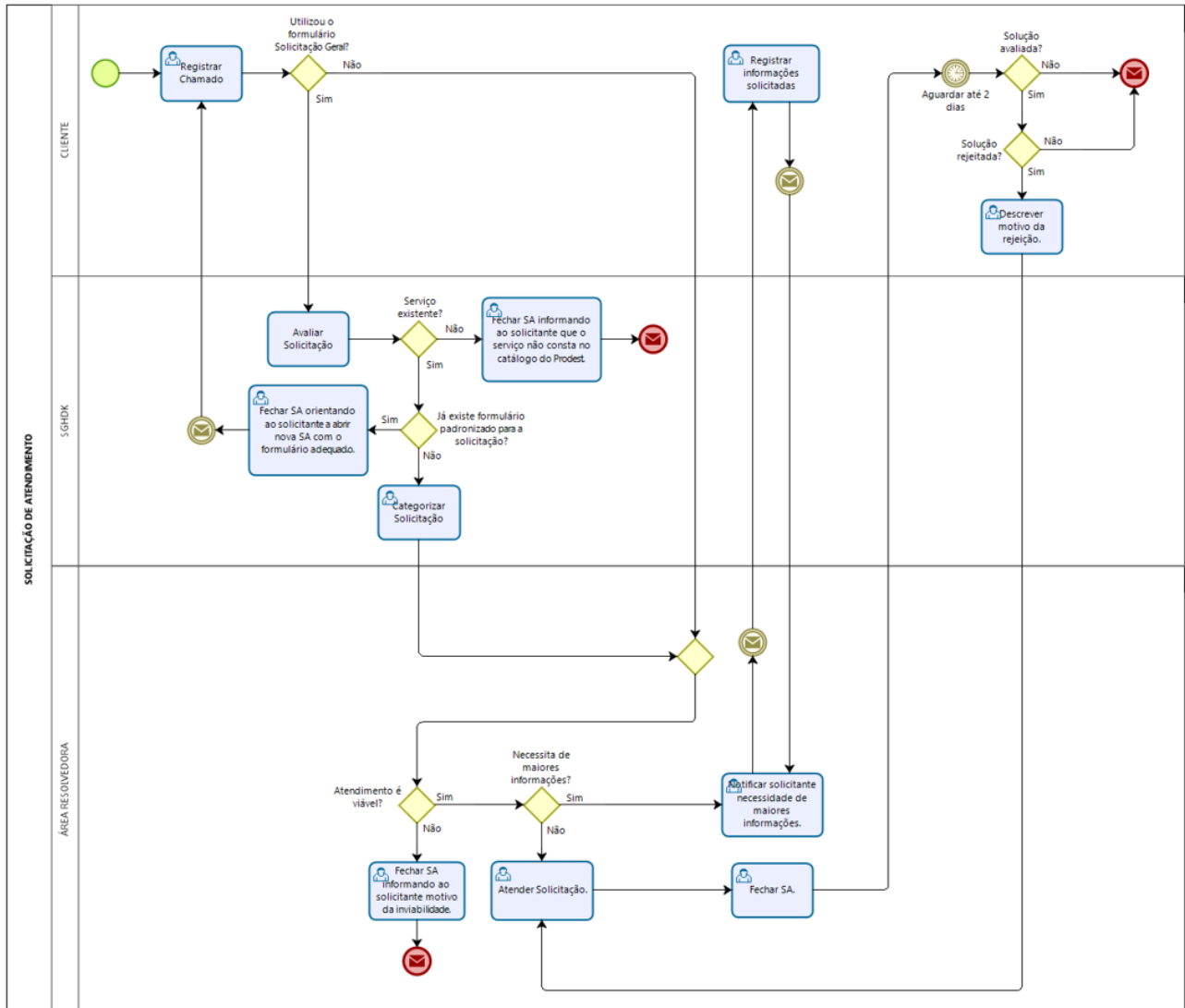
Gerências - GESIN, GEINF, GESUP, GEOPE e GERAD

Subgerências Técnicas – SGCLI, SGITG, SGSIS, SGMAS, SGPRJ, SGDWH, SGSIN, SGCTQ, SGDAT, SGHDK, SGMON, SGINT, SGSWB, SGSEG, SGDBA e SGAGE.



## 6. PROCEDIMENTOS

### 6.1 Fluxo



### 6.2 Atividades:

#### • Executadas pelo Cliente:

Acessar ferramenta de Service Desk ([servicedesk.prodest.es.gov.br](http://servicedesk.prodest.es.gov.br)), selecionar formulário referente ao serviço desejado, e registrar a Solicitação de Atendimento.

Caso não exista um formulário compatível com o serviço desejado, o usuário deverá registrar sua demanda no formulário "Solicitação Geral".

#### • Executadas pela SGHDK:

Avaliar Solicitações de Atendimento registadas via formulário "Solicitação Geral":



Caso essas não sejam compatíveis com os serviços prestados pelo Prodest, encerrar a “Solicitação Geral” informando ao cliente que essa não consta no Catálogo dos Serviços prestados pelo Prodest.

Caso o atendente identifique que exista um formulário padrão compatível com a demanda, esse deverá fechar a “Solicitação Geral” informando ao solicitante o nome do formulário que deverá utilizar na abertura do novo chamado para o adequado tratamento da solicitação desejada.

Caso essas sejam compatíveis com os serviços prestados pelo Prodest, e não exista um formulário padrão referente à demanda, o atendente deverá categorizá-las de modo que possam ser encaminhadas a área responsável pelo atendimento.

• **Executadas pelos Analistas:**

Analisar/executar a solicitação, e em caso de dúvidas notificar solicitante via ferramenta para obter esclarecimentos.

Encerrar a solicitação, informando o tempo gasto no atendimento e notificando ao cliente quais tratativas foram tomadas, caso necessário. O solicitante é notificado do fechamento da SA através de e-mail.

## **7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

Cliente é toda organização cadastrada previamente no sistema de Service Desk para realizar abertura de chamados no PRODEST.

Os serviços poderão ser demandados apenas por pessoas autorizadas pelo cliente, através de formalização de contrato, ofício ou SA.

O cliente pode, na conclusão do chamado, APROVAR ou REJEITAR a solução dada, havendo em ambas opções a possibilidade de comentários. Com a APROVAÇÃO, o chamado é encerrado em definitivo. Com a REJEIÇÃO, o chamado é REABERTO, até nova solução para o caso. Caso a aprovação ou rejeição não se dê no prazo de 2 dias após a intervenção final do PRODEST, a solução é automaticamente aprovada e o chamado encerrado em definitivo.

Orientações adicionais aos usuários/clientes estão disponíveis no site do Prodest em <https://prodest.es.gov.br/orientacoes-aos-clientes-usuarios-dos-produtos-servicos-do-prodest-2>.

## **8. ANEXOS**

Não aplicável.



## 9. ASSINATURAS

| <b>EQUIPE DE ELABORAÇÃO:</b>                               |   |
|--|---|
| Flavio Eduardo Babilon Milanezi<br>Gerente de Operação     | Reinaldo Barbosa Martins<br>Gerente de Suporte      |
| Renato Machado Albert<br>Gerente de Sistemas da Informação | Leandro Barbieri<br>Gerente de Gestão da Informação |
|  | Elaborado em 13/10/2022                             |
| <b>APROVAÇÃO:</b>  |   |
| Marcelo Azevedo Cornélio<br>Diretor Presidente             | Aprovado em XX/XX/2022                              |