



NORMA DE PROCEDIMENTO – PRODEST DITEC Nº 001

Tema:	Solicitações de Atendimento				
Eminente:	Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo - PRODEST				
Sistema:				Código:	
Versão:	1	Aprovação:	Instrução de Serviço Nº 035-N de 23/10/2018	Vigência:	24/10/2018

1. OBJETIVOS

Estabelecer procedimentos para atendimento das demandas dos clientes em relação aos produtos e/ou serviços de tecnologia da informação.

2. ABRANGÊNCIA

Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo – 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 Técnicas - GESIN, GEINF, GESUP e GEOPE

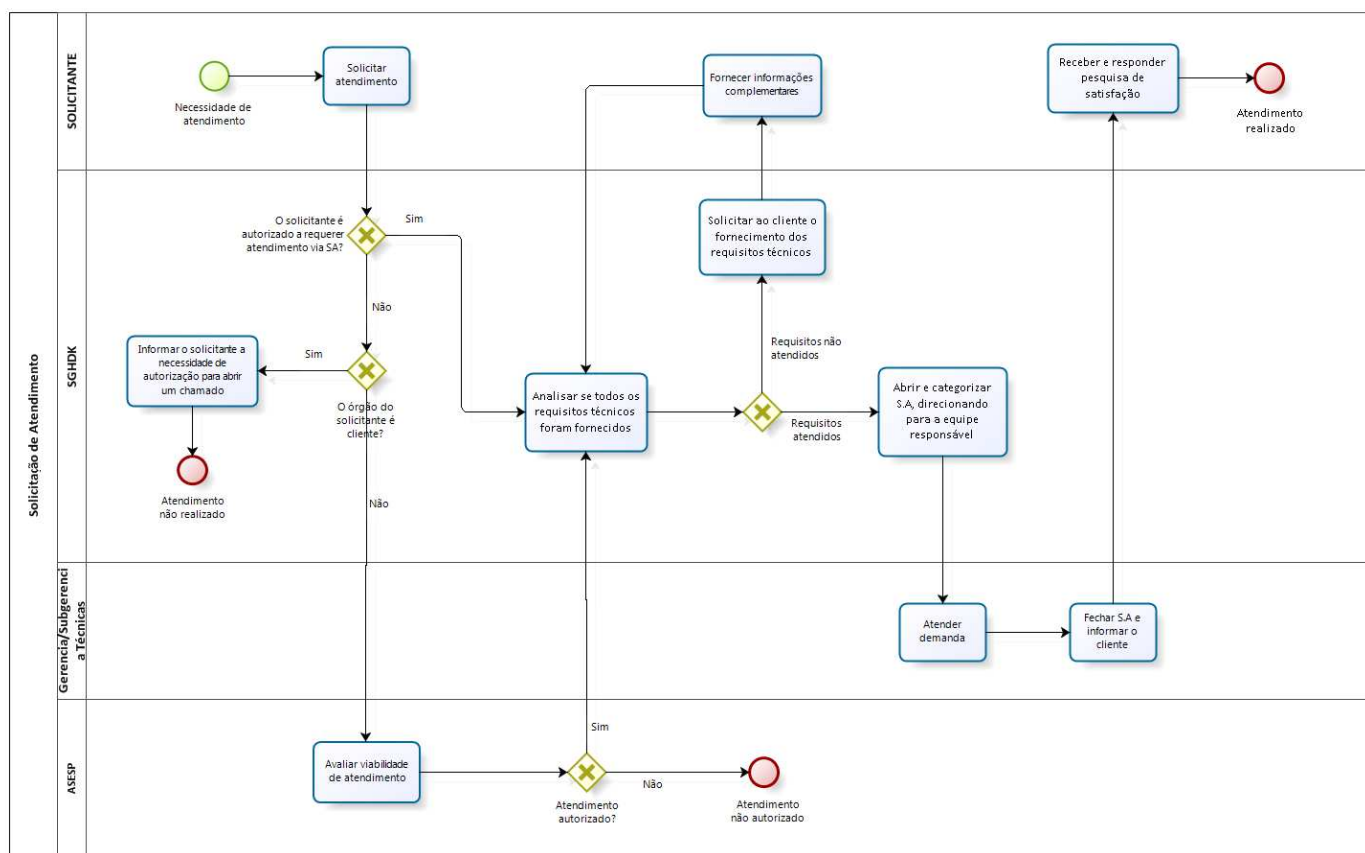
Subgerências Técnicas - SGITG, SGSIS, SGMAS, SGPRJ, SGDWH, SGSIN, SGDAT, SGHDK, SGMON, SGINT, SGSWB, SGSEG e SGDBA.

SGHDK – Subgerência de Help Desk

ASESP – Assessoria Especial

6. PROCEDIMENTOS

6.1 Fluxo



6.2 – Atividades

• Executadas pelo Solicitante:

Encaminhar as demandas de serviços para o e-mail atendimento@prodest.es.gov.br ou telefone 3636-7200;

Informar todos requisitos técnicos necessários para o atendimento, observando que alguns serviços requerem informações em formulário específico disponível em <https://prodest.es.gov.br> - Acesso Rápido - Formulários de Solicitação de Atendimento;

Responder a pesquisa de satisfação relativa à qualidade do atendimento. Caso o produto ou serviço entregue não esteja de acordo com os requisitos, o cliente deverá solicitar a reabertura da SA.

• Executadas pelo Help Desk:

Verificar se o solicitante é cliente da PRODEST. Neste contexto, cliente é toda organização cadastrada previamente no sistema de Service Desk para realizar abertura de chamados no PRODEST. Os serviços serão demandados somente por pessoas autorizadas pelo cliente e cadastradas no Prodest, através de formalização de contrato, ofício ou SA. A lista de autorização deve ser mantida atualizada pelo cliente, formalizando junto à SGHDK quaisquer alterações.



Em caso de cliente, o atendente registrará a demanda, analisando se todas informações foram apresentadas, procedendo a abertura da SA, categorização e direcionamento à gerência/subgerência responsável pela execução.

Após o registro da SA, o tempo estimado para o atendimento será informado por e-mail ao cliente, observando a categorização de cada atividade, excetuando-se àquelas relacionadas à projetos de sistema ou infraestrutura, o que será acordado entre as partes, inclusive após análise de viabilidade.

• **Executadas pela ASESP:**

Caso o solicitante não seja cliente do Prodest, a demanda será encaminhada para a área de clientes (ASESP) verificar a viabilidade do atendimento e adotar medidas cabíveis.

• **Executadas pelos Analistas:**

Analisar/executar a solicitação, e em caso de dúvidas entrar em contato com o solicitante para 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

Orientações adicionais aos usuários/clientes estão disponíveis no site do Prodest em <https://prodest.es.gov.br> – Serviços – Central de Atendimento.

8. ANEXOS

Não aplicável.

9. ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
Leonardo Toniati Gerente de Operação	Olga Helena Surerus Gerente de Suporte
Renato Machado Albert Gerente de Sistemas da Informação	Nivaldo Helmer Junior Gerente de Gestão da Informação
Elaborado em 03/10/2018	
APROVAÇÃO:	
Paulo Henrique Rabelo Coutinho Diretor Presidente	Aprovado em 23/10/2018