



NORMA DE PROCEDIMENTO – PRODEST Nº 001

Tema:	Solicitações de Atendimento				
Eminente:	Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo - PRODEST				
Sistema:				Código:	
Versão:	2	Aprovação:	Instrução de Serviço Nº 085-N de 14/10/2019	Vigência:	15/10/2019

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

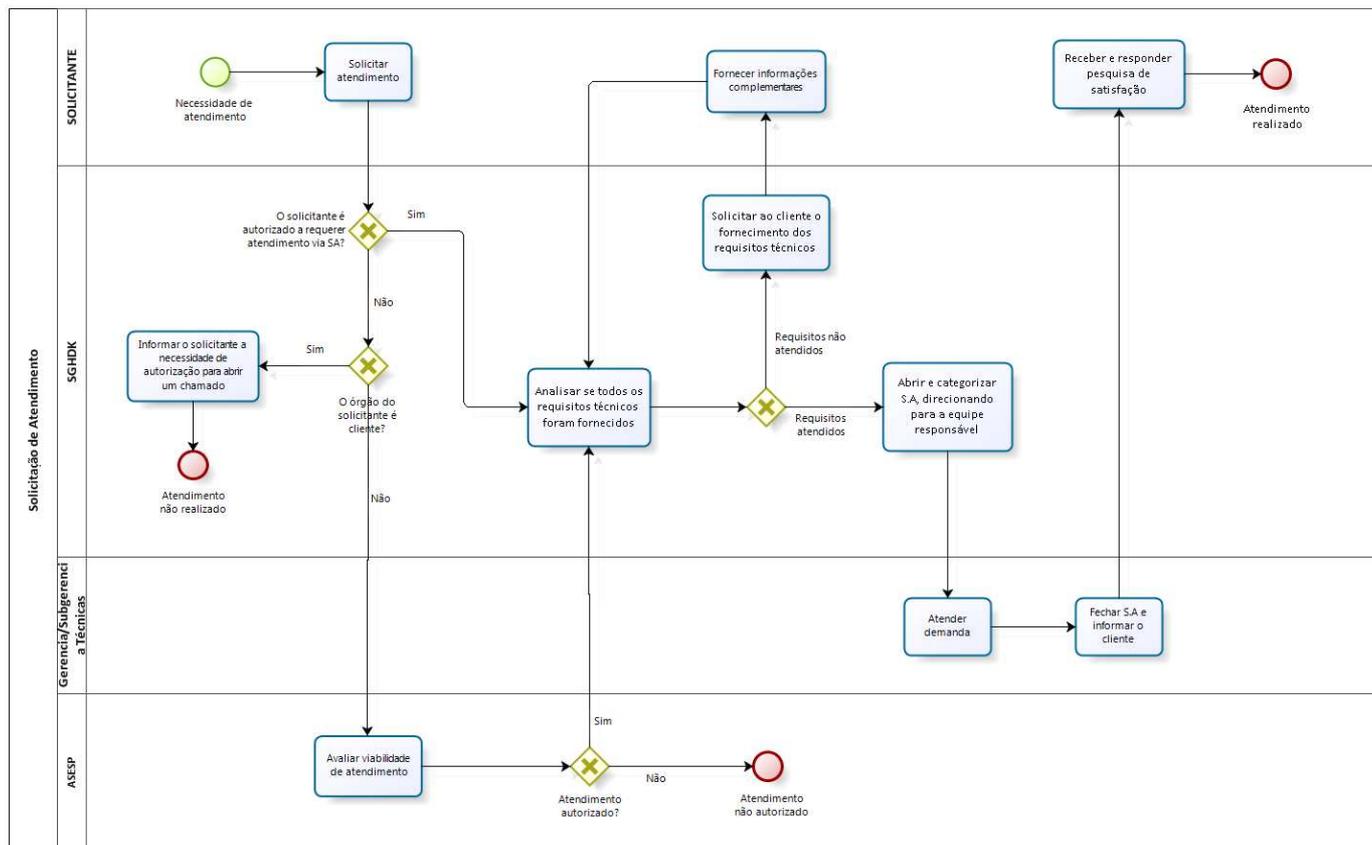
Subgerências Técnicas - SGITG, SGSIS, SGMAS, SGPRJ, SGDWH, SGSIN, SGDAT, SGHDK, SGMON, SGINT, SGSWB, SGSEG e SGDBA.

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.



Govorno do Estado do Espírito Santo

Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo



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:	
Flavio Eduardo Babilon Milanezi Gerente de Operação	Olga Helena Surerus Gerente de Suporte
Renato Machado Albert Gerente de Sistemas da Informação	Eduardo Soares de Barros Gerente de Gestão da Informação
Elaborado em 10/10/2019	
APROVAÇÃO:	
Tasso de Macedo Lugon Diretor Presidente	Aprovado em 11/10/2019