



NORMA DE PROCEDIMENTO – PRODEST Nº 007

Tema:	NPI-007 – Processo de Comunicação de Incidentes dos Serviços de TIC				
Emitente:	Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo – PRODEST				
Sistema:	Sistema de Tecnologia da Informação			Código:	STI
Versão:	2	Aprovação: 20/12/2024	Instrução de Serviço Nº 011-N	Vigência: 23/12/2024	

1. OBJETIVO

1.1 Estabelecer um processo padronizado para a comunicação de incidentes nos serviços de TIC fornecidos pelo PRODEST aos clientes por meio de um grupo de WhatsApp. Esse processo visa garantir que todas as partes interessadas sejam informadas de forma rápida e organizada sobre a ocorrência de instabilidades, restabelecimento de serviços e manutenções programadas, promovendo transparência e agilidade na comunicação de ocorrências de incidentes.

2. ABRANGÊNCIA

2.1. Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo - PRODEST.

3. DEFINIÇÕES

3.1 Notificador – Gestores dos Órgãos ou colaboradores do PRODEST que podem informar ocorrências de incidentes no grupo de WhatsApp.

3.2 Equipe Responsável pela tratativa do incidente – Corpo técnico do PRODEST responsável por receber, validar, investigar, comunicar o status e reestabelecer os serviços.

3.3 Assessoria de Comunicação – Equipe responsável por replicar as notificações de incidentes do grupo de WhatsApp por outros meios de comunicação, garantindo que as informações sobre a indisponibilidade, restabelecimentos e manutenções programadas cheguem a todos os clientes envolvidos, mesmo fora do grupo de WhatsApp.

3.4 Incidente - Qualquer ocorrência que cause falha, instabilidade, perda de desempenho ou interrupção de um serviço/sistema fornecido pelo PRODEST, impactando o funcionamento adequado para o cliente.

3.5 Restabelecimento de Serviço - Ação de normalização do serviço após um incidente, restabelecendo seu funcionamento sem falhas, interrupções ou instabilidades.



3.6 Grupo de WhatsApp TI ES - Canal de comunicação entre o PRODEST e os gestores de TI de clientes do PRODEST para notificação sobre incidentes, manutenções programadas e restabelecimentos.

3.7 SA – Solicitação de Atendimento.

4. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

4.1 GESIT – Gerência de Sistemas

4.2 GEDAD – Gerência de Dados

4.3 GEPTIC – Gerência de Plataformas de TIC

4.4 GEITIC – Gerência de Infraestrutura de TIC

4.5 GEINT – Gerência de Integração

4.6 DIGER – Diretoria Geral

4.7 DSTEM – Diretoria Setorial Técnica

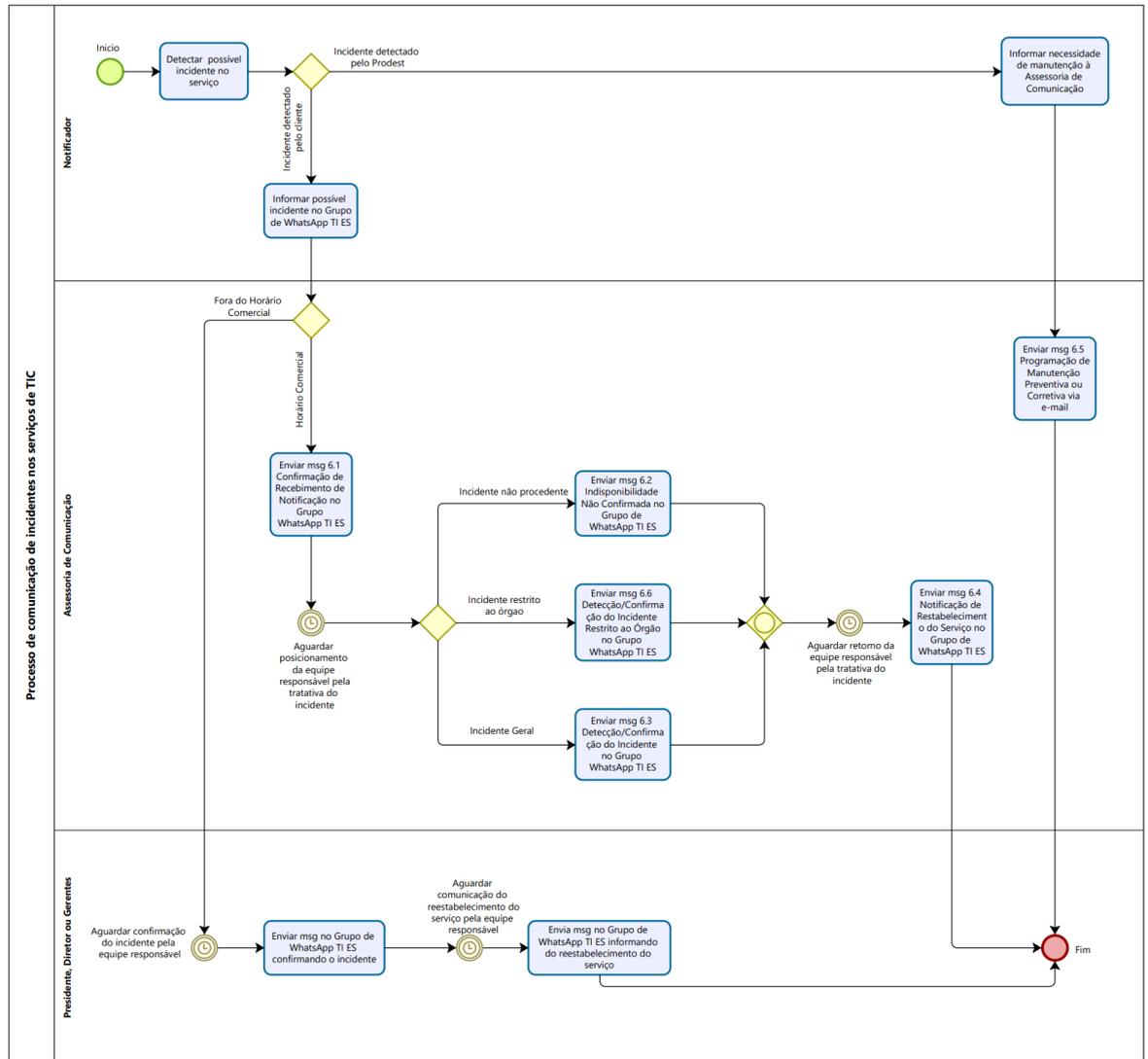
4.8 DSADM – Diretoria Setorial Administrativa

4.9 ASCOM – Assessoria de Comunicação



5 PROCEDIMENTOS

5.1 Fluxograma em diagrama



5.2 Atividades

5.2.1 Executadas pelo Notificador

5.2.1.1 Detectar possível incidente no serviço

O notificador do incidente pode ser o cliente que utiliza o serviço ou a própria PRODEST, seja através de reclamações internas, testes ou ferramentas de monitoramento.



No caso do incidente ser detectado pelo PRODEST, será realizado uma análise da necessidade de uma intervenção imediata ou não para estabilização ou reestabelecimento do serviço.

5.2.1.2 Informar possível incidente no Grupo de WhatsApp TI ES

O cliente quando se deparar com alguma anormalidade na utilização dos serviços disponibilizados pelo PRODEST, envia uma mensagem no grupo de WhatsApp TI ES ao qual foi adicionado, relatando o ocorrido e solicitando as devidas averiguações por parte do PRODEST.

5.2.1.3 Informar necessidade de manutenção à Assessoria de Comunicação

O PRODEST tendo ciência de algum incidente, falha ou alerta de uma possível ocorrência de incidente, pode atuar imediatamente ou agendar uma data para efetivar a referida manutenção a depender da sua criticidade e urgência, para isso, a equipe responsável pela tratativa do incidente informa à assessoria de comunicação por e-mail (comunicacao@prodest.es.gov.br) ou contato telefônico da necessidade de envio de um e-mail aos órgãos comunicando que um determinado serviço sofrerá manutenção numa determinada data e horário, podendo ou não causar indisponibilidade.

5.2.2 Executadas pela Assessoria de Comunicação

5.2.2.1 Enviar msg 6.1 Confirmação de Recebimento de Notificação no Grupo WhatsApp TI ES

A assessoria de comunicação constatando que foi postado no Grupo WhatsApp TI ES uma mensagem relatando um possível incidente, envia a mensagem **6.1 Confirmação de Recebimento de Notificação no Grupo WhatsApp TI ES** confirmando que estamos cientes da sua reclamação e que o órgão abra uma solicitação de atendimento (SA), caso ainda não tenha feito. Após a abertura da SA, o órgão posta o número da mesma no Grupo WhatsApp TI ES para que a equipe responsável pelo referido serviço possa dar andamento ao chamado.

5.2.2.2 Enviar msg 6.2 Indisponibilidade Não Confirmada (Serviço Operando Normalmente) no Grupo de WhatsApp TI ES

Após retorno da equipe responsável pela tratativa do incidente de que a reclamação não é procedente, e que nenhum incidente foi encontrado, a assessoria de comunicação envia a mensagem **6.2 Indisponibilidade Não Confirmada no Grupo de WhatsApp TI ES**.

5.2.2.3 Enviar msg 6.6 Detecção/Confirmação do Incidente Restrito ao Órgão no Grupo de WhatsApp TI ES



Após retorno da equipe responsável pela tratativa do incidente de que a reclamação é procedente, mas que sua abrangência se restringe ao órgão notificador, a assessoria de comunicação envia a mensagem **6.6 Detecção/Confirmação do Incidente Restrito ao Órgão no Grupo de WhatsApp TI ES**, para que o órgão proceda a investigação da ocorrência internamente.

5.2.2.4 Enviar msg 6.3 Detecção/Confirmação do Incidente no Grupo WhatsApp TI ES

Após retorno da equipe responsável pela tratativa do incidente de que a reclamação é procedente, e que sua abrangência é geral, afetando todos os órgãos, a assessoria de comunicação envia a mensagem **6.3 Detecção/Confirmação do Incidente no Grupo WhatsApp TI ES**, confirmando a indisponibilidade do referido serviço.

5.2.2.5 Enviar msg 6.4 Notificação de Restabelecimento do Serviço no Grupo de WhatsApp TI ES

Após retorno da equipe responsável pela tratativa do incidente de que o incidente foi sanado e que o serviço está disponível, a assessoria de comunicação envia a mensagem **6.4 Notificação de Restabelecimento do Serviço no Grupo de WhatsApp TI ES**, comunicando o reestabelecimento do serviço.

5.2.2.6 Enviar msg 6.5 Programação de Manutenção Preventiva ou Corretiva via e-mail

A assessoria de comunicação, após receber e-mail da equipe responsável pela tratativa de um incidente, informando da necessidade de manutenção de um serviço, envia e-mail com a **mensagem 6.5 Programação de Manutenção Preventiva ou Corretiva** aos órgãos, inclusive ao PRODEST, comunicando data e hora da intervenção para que os órgãos afetados possam se programar, caso a manutenção cause a indisponibilidade do serviço.

5.2.3 Executadas pelo Presidente, Diretor e Gerentes

5.2.3.1 Enviar msg no Grupo de WhatsApp TI ES confirmando o incidente

Após retorno da equipe responsável pela tratativa do incidente de que a reclamação é procedente, e se sua abrangência é geral ou se está afetando um órgão específico, o presidente, o diretor ou o gerente envia uma mensagem **no Grupo WhatsApp TI ES**, confirmando a indisponibilidade do referido serviço.

5.2.3.2 Enviar msg no Grupo de WhatsApp TI ES informando o Reestabelecimento do Serviço

Após retorno da equipe responsável pela tratativa do incidente de que o incidente foi sanado e que o serviço está disponível, o presidente, o diretor ou o gerente envia uma mensagem **no Grupo WhatsApp TI ES**, comunicando o reestabelecimento do serviço.



6 Modelo das Mensagens

6.1 Confirmação de Recebimento de Notificação

Prezado, recebemos sua notificação sobre o possível incidente no [*descreva o componente tecnológico aqui*].

Solicitamos que realize a abertura de uma solicitação de atendimento (SA) através do site <https://servicedesk.prodest.es.gov.br>, caso ainda não tenha feito. Após o registro, favor postar o número da SA no Grupo WhatsApp TI ES para que a equipe responsável pelo referido serviço possa dar prosseguimento ao chamado.

Agradecemos pela comunicação.

6.2 Indisponibilidade Não Confirmada (Sistema Operando Normalmente)

PRODEST Informa: Notificação de Status Normal

Prezados, após a análise de monitoramento, informamos que o [*descreva o componente tecnológico aqui*] está operando normalmente, sem evidências de instabilidade no momento.

Sugerimos que o(s) usuário(s) verifique(m) possíveis variáveis locais, como rede de acesso ou dispositivos utilizados.

Caso persista qualquer dificuldade, a equipe está à disposição para suporte adicional.

6.3 Detecção/Confirmação do Incidente

PRODEST Informa: Aviso de Indisponibilidade

Prezados, detectamos uma instabilidade no [*descreva o componente tecnológico aqui*] que pode afetar [*Descrição do Impacto, ex.: acesso, processamento de dados, etc.*].

Nossa equipe está trabalhando para identificar a causa e resolver o incidente o mais breve possível.

Atualizações serão enviadas neste canal.



Data/Hora: [Data e Hora]

6.4 Notificação de Restabelecimento do Serviço

PRODEST Informa: Serviço Restabelecido

Informamos que o [*descreva o componente tecnológico aqui*] foi restabelecido e está operando normalmente.

Agradecemos pela compreensão durante o período de indisponibilidade.

Qualquer problema adicional, favor nos informar.

Data/Hora: [Data e Hora]

6.5 Programação de Manutenção Preventiva ou Corretiva

PRODEST Informa: Manutenção Programada

Prezados, informamos que o [*descreva o componente tecnológico aqui*] passará por manutenção programada no dia [*Data*], das [*Horário de Início*] às [*Horário de Término*].

O objetivo desta manutenção é a atualização do [*descreva o componente tecnológico aqui*], buscando maior estabilidade, novas funcionalidades e redução de vulnerabilidades.

Durante esse período, o serviço poderá apresentar instabilidades ou ficar temporariamente indisponível.

Pedimos que programem suas atividades considerando essa manutenção.

Data do Aviso: [Data e Hora]

6.6 Detecção/Confirmação do Incidente Restrito ao Órgão

PRODEST Informa: Aviso de Indisponibilidade no [*informe o nome do órgão aqui*]



Governo 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



Prezados, detectamos uma instabilidade no [*descreva o componente tecnológico aqui*] que pode afetar [*Descrição do Impacto, ex.: acesso, processamento de dados, etc.*].

Nossa equipe está trabalhando para identificar a causa e resolver o incidente o mais breve possível.

Atualizações serão enviadas neste canal.

Data/Hora: [Data e Hora]

7 Assinaturas

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
GEINT – Gerência de Integração	Elaborado em 20/12/2024
APROVAÇÃO:	
DIGER - Marcelo Azeredo Cornélio	Aprovado em 20/12/2024