



NORMA DE PROCEDIMENTO – PRODEST Nº 009					
Tema:	Gerenciamento de Problemas				
Emitente:	Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo – PRODEST				
Sistema:	Sistema de Tecnologia da Informação			Código:	STI
Versão:	1	Aprovação:	Instrução de Serviço nº 003-N/2025	Vigência:	08/05/2025

1. OBJETIVO

1.1 Estabelecer um processo padronizado para tratar os problemas referentes aos produtos/serviços de TIC fornecidos pelo PRODEST aos clientes. Esse processo garante que todos os problemas em potencial ou detectados sejam registrados no Azure Devops, documentados e/ou sanados a depender da viabilidade da solução encontrada, possibilitando ainda o acompanhamento por parte da diretoria do tipo e volume de problemas enfrentados pela instituição para garantir o fornecimento de produtos/serviços de qualidade aos clientes.

2. ABRANGÊNCIA

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

3. DEFINIÇÕES

3.1 Área Resolvedora - Corpo técnico do PRODEST responsável por receber, validar, investigar e executar as solicitações de atendimento.

3.2 Problema - É a causa raiz de um incidente ocorrido ou um incidente em potencial.

3.3 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.

3.4 Erro - É um problema que tem uma causa raiz documentada e uma solução de contorno.

3.5 SA - Solicitação de Atendimento, também conhecido como chamado ou ticket.

3.6 Azure Devops – Ferramenta utilizada pela área técnica para gestão de demandas (iniciativas e projetos).



3.7 Iniciativa – É um tipo de item de trabalho do Azure Devops que visa contribuir com o atingimento da estratégia ou agrupar diferentes projetos.

3.8 TAG - É uma palavra-chave ou termo associado a um item de trabalho que o descreve e permite uma classificação da informação.

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

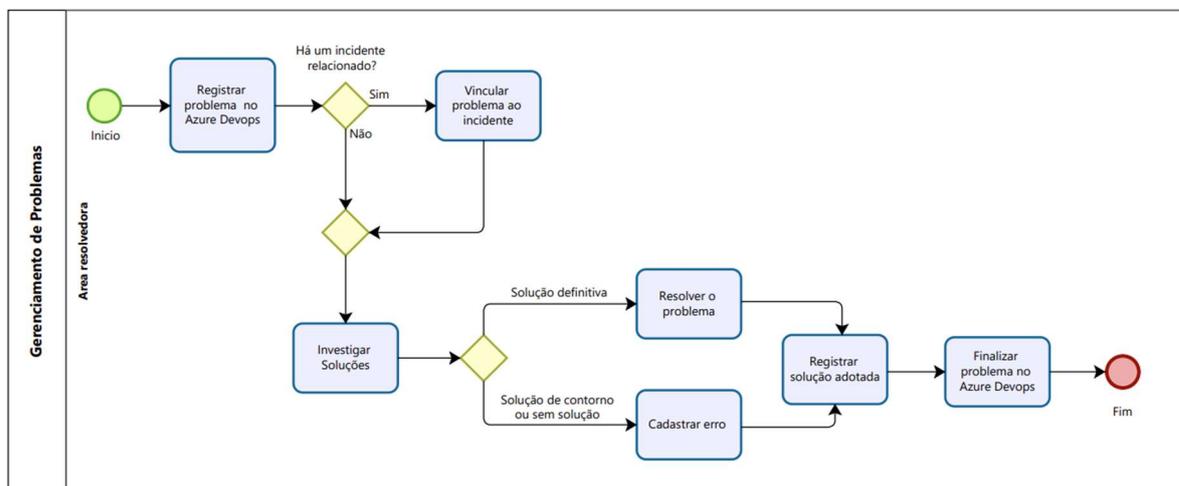
4.7 DSTEM – Diretoria Setorial Técnica

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 pela Área Resolvedora

5.2.1.1 Registrar problema no Azure Devops

A área resolvedora deverá acessar ferramenta Azure Devops (devops.es.gov.br) e registrar o problema a ser investigado. O problema deverá ser registrado como um



item de INICIATIVA. Dentro do item INICIATIVA, a área resolvedora colocará a TAG (Problema) para identificar que aquela iniciativa corresponde a um problema.

5.2.1.2 Vincular problema ao incidente

Caso o problema registrado seja decorrente de um incidente crítico ou recorrente, registrar também o(s), na INICIATIVA, o(s) número(s) da(s) SA(s) abertas relatando o incidente.

5.2.1.3 Investigar Soluções

A área resolvedora deverá realizar o diagnóstico e investigação da causa raiz do problema e identificar as possíveis situações e soluções:

- problema possui uma solução definitiva;
- problema possui uma solução de contorno;
- problema sem solução.

5.2.1.4 Resolver o problema

A área resolvedora realizará as ações necessárias para solucionar definitivamente o problema.

5.2.1.5 Cadastrar erro

Não se tendo uma solução definitiva e sendo adotada uma solução de contorno, a área resolvedora irá cadastrar na INICIATIVA o problema e a solução de contorno que deverá ser adotada sempre que o problema ocorrer como um erro conhecido.

Caso não haja nenhuma solução possível, o erro deverá ser registrado como sem solução e as áreas envolvidas/afetadas comunicadas para as providencias que se fizerem necessárias.

5.2.1.6 Registrar solução adotada

A área resolvedora deverá registrar no Azure Devops todo o estudo realizado, as soluções possíveis, a solução escolhida e sua motivação e os procedimentos executados para seu saneamento.

5.2.1.7 Finalizar problema no Azure Devops

Após os registros a área resolvedora irá finalizar o problema no Azure Devops.

6. Assinaturas

SETOR RESPONSÁVEL PELA NP:
UNIDADE ESPECIAL DE CONTROLE INTERNO - UECI
EQUIPE DE ELABORAÇÃO:



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



Cleufis Rangel Moura Pianco Gerência de Integração – GEINT	
Gibran Jamil Hermsdorff Seif Eddine Supervisor de Processos e Soluções – GEINT/SPS	
Elaborado em 31/03/2025	
APROVAÇÃO:	
Luis Augusto Silva Lima Diretor Setorial Técnico – DSTEM	
De acordo em 23/04/2025	
Marcelo Azeredo Cornélio Diretor Geral – DIGER	
Aprovado em 06/05/2025	