



**NORMA DE PROCEDIMENTO – PRODEST Nº 011**

<b>Tema:</b>	NPI-001 – Processo de Solicitação de Atendimento		
<b>Emitente:</b>	Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo – PRODEST		
<b>Sistema:</b>	Sistema de Tecnologia da Informação	<b>Código:</b>	STI
<b>Versão:</b>	1	<b>Aprovação:</b>	Instrução de Serviço Nº 003-N/2025
		<b>Vigência:</b>	08/05/2025

## 1. OBJETIVO

**1.1** Estabelecer um processo padronizado para receber e atender as solicitações de atendimento (SA) referentes aos produtos/serviços de TIC fornecidos pelo PRODEST aos clientes. Esse processo trata das solicitações classificadas como requisições e incidentes. Visa garantir que todas as demandas registradas no sistema de atendimento do PRODEST sejam tratadas, documentadas e executadas de forma transparente, possibilitando ainda que o cliente acompanhe e avalie o andamento e atendimento da sua demanda.

## 2. ABRANGÊNCIA

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

## 3. DEFINIÇÕES

**3.1 Cliente** – São todos aqueles previamente cadastrados no sistema de Service Desk para realizar abertura de chamados referentes aos produtos/serviços fornecidos pelo PRODEST.

**3.2 Área Resolvedora** – Grupo de funcionários do PRODEST responsável por receber, validar, investigar e executar as Solicitações de Atendimento (SA). O Help Desk está inserido como área resolvedora quando atende solicitações de atividades previamente definidas e documentadas pelas demais áreas técnicas.

**3.3 Help Desk** – Setor responsável por receber, avaliar e categorizar as solicitações de atendimento (SA) abertas sem categorização em formulário geral. O Help Desk também realiza o atendimento de solicitações de primeiro nível, seguindo procedimentos operacionais previamente definidos e documentados pelas áreas técnicas.



**3.4 Requisição** – Qualquer solicitação de atendimento relacionada à manutenção evolutiva, adaptativa ou corretiva de um produto/serviço fornecido pelo PRODEST.

**3.5 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.

**3.6 SA** – Solicitação de Atendimento, também conhecido como chamado ou ticket.

**3.7 Sistema de Service Desk** – Sistema utilizado pelo PRODEST para tratar as Solicitações de Atendimento (SA). Pode ser acessado através do link [servicedesk.prodest.es.gov.br](http://servicedesk.prodest.es.gov.br).

**3.8 SLA** – Service level agreement - é um acordo de nível de serviço que define os termos e condições de um acordo entre um prestador de serviços e um cliente, especificando o nível de serviço esperado, as metas de desempenho, os prazos de entrega.

**3.9 TIC** – Tecnologia da Informação e Comunicações.

#### **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

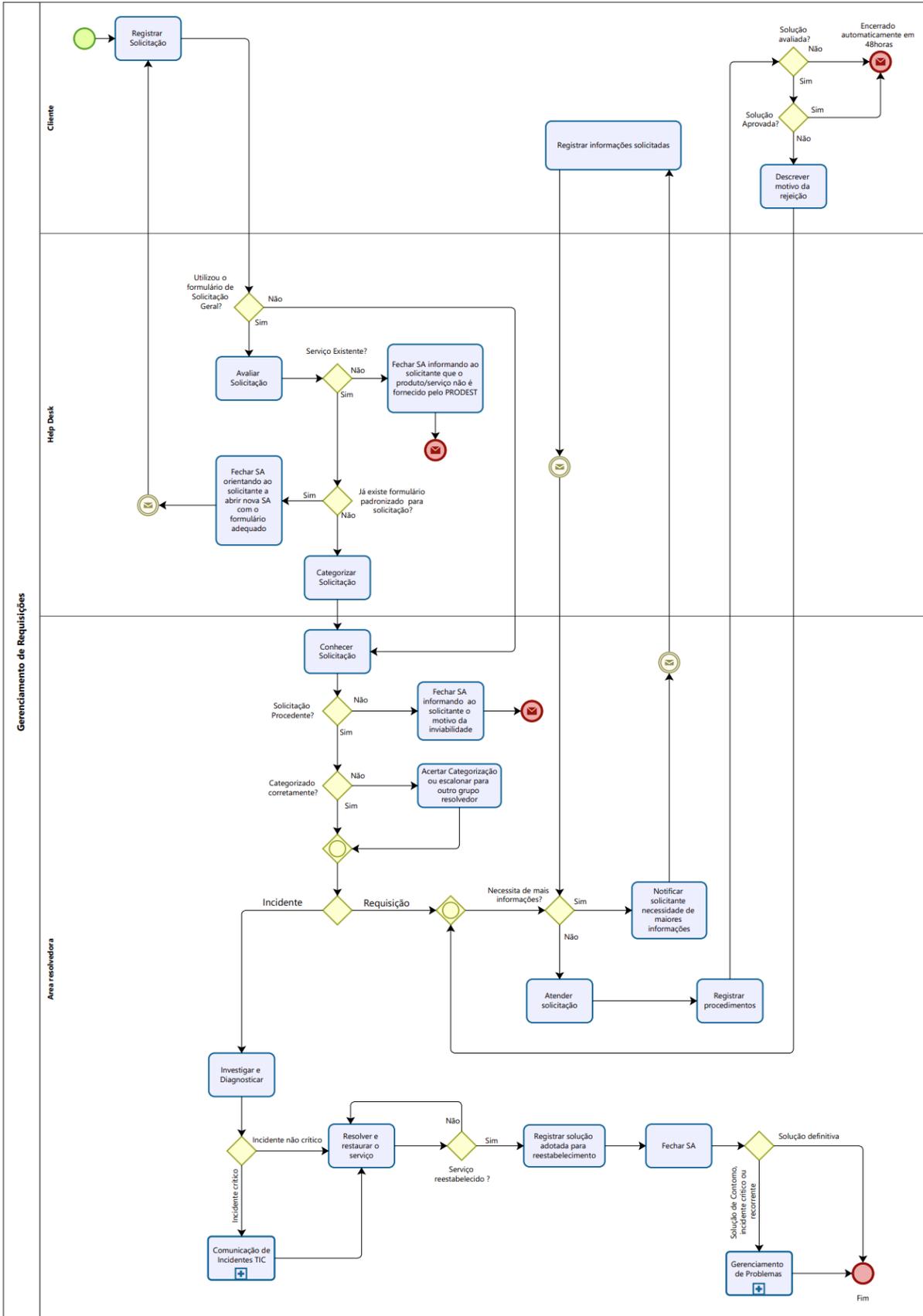
**4.9 ASCOM** – Assessoria de Comunicação

**4.10 GERAD** – Gerencia Administrativa



## 5 PROCEDIMENTOS

### 5.1 Fluxograma em diagrama





## **5.2 Atividades**

### **5.2.1 Executadas pelo Cliente**

#### **5.2.1.1 Registrar Solicitação**

O cliente deverá acessar a ferramenta de Service Desk ([servicedesk.prodest.es.gov.br](http://servicedesk.prodest.es.gov.br)), localizar o formulário referente ao serviço desejado, e registrar a SA, com maior riqueza de detalhes possível (com imagens ou informações relevantes que possam contribuir para o entendimento da solicitação com precisão). Caso não localize um formulário compatível com o serviço desejado, o usuário deverá registrar sua demanda no formulário “Solicitação Geral”, selecionando “Requisição” ou “Incidente” como tipo da solicitação. Caso necessite de maiores esclarecimentos sobre a forma de registro de chamados ou dúvidas diversas, a central de atendimento do Service Desk poderá ser contatada pelo telefone 27 3636-7200 ou por e-mail ([atendimento@prodest.es.gov.br](mailto:atendimento@prodest.es.gov.br)). Vale ressaltar que os chamados não serão abertos pelos meios de contato informados anteriormente, sendo primordial o registro via sistema.

#### **5.2.1.2 Registrar informações solicitadas**

O cliente deverá prestar todos os esclarecimentos solicitados pela área resolvidora para atendimento da demanda. As informações deverão ser registradas na SA, mesmo que o esclarecimento tenha sido realizado por outros meios, como e-mail e whatsapp.

#### **5.2.1.3 Descrever motivo da rejeição**

O cliente pode, ao concluir o chamado, APROVAR ou REJEITAR a solução apresentada. Em caso de APROVAÇÃO, o chamado será encerrado definitivamente. Em caso de REJEIÇÃO, o cliente deverá elaborar uma breve descrição do motivo da discordância, e o chamado será REABERTO para uma nova solução. Se não houver aprovação ou rejeição no prazo de 48 horas após a intervenção final do PRODEST (solução apresentada), o chamado será automaticamente aprovado e encerrado definitivamente.

### **5.2.2 Executadas pelo Help Desk**

#### **5.2.2.1 Avaliar Solicitação**

As solicitações registradas via formulário “Solicitação Geral” serão previamente avaliadas pela equipe de Help Desk, que orientará o cliente caso a demanda não faça parte dos produtos/serviços fornecidos pelo PRODEST e quanto a utilização de um formulário específico relacionado ao mesmo.



#### **5.2.2.2 Fechar SA informando ao solicitante que o produto/serviço não é fornecido pelo PRODEST**

Caso as solicitações abertas não sejam compatíveis com os produtos/serviços prestados pelo PRODEST, a equipe de Help Desk encerrará a SA aberta via formulário “Solicitação Geral”, informando ao cliente que essa demanda não está no escopo do catálogo de serviços do PRODEST.

#### **5.2.2.3 Fechar SA orientando ao solicitante a abrir nova SA com o formulário adequado**

Caso exista um formulário específico compatível com a demanda solicitada, a equipe de Help Desk encerrará a SA aberta via formulário “Solicitação Geral” informando ao cliente o nome do formulário a ser utilizado para abertura do novo chamado para o adequado atendimento pela área resolvedora. Em seguida, a equipe de Help Desk entrará em contato via telefone com o cliente para explicar que a SA foi encerrada porque há um formulário específico para essa demanda. Será informado também que, ao utilizar o formulário adequado, o atendimento será mais ágil, pois ele já contém todos os campos necessários para que a área responsável possa iniciar o atendimento de forma mais eficiente.

#### **5.2.2.4 Categorizar Solicitação**

Caso a demanda seja compatível com os produtos/serviços prestados pelo PRODEST, e não exista um formulário específico para preenchimento, a equipe de Help Desk deverá categorizá-la manualmente de modo que possa ser encaminhada a área resolvedora.

### **5.2.3 Executadas pela Área Resolvedora**

#### **5.2.3.1 Conhecer Solicitação**

Com base nas informações registradas na SA, a área resolvedora deverá analisar a viabilidade da solicitação, ou seja, se o que foi registrado é procedente.

#### **5.2.3.2 Fechar SA informando ao solicitante o motivo da inviabilidade**

Caso a solicitação aberta não seja procedente, a área resolvedora encerrará a SA informando ao cliente o motivo da inviabilidade de atendimento da demanda.

#### **5.2.3.3 Acertar Categorização ou escalonar para outro Grupo resolvedor**

Caso a categorização não seja compatível com o descrito na solicitação, a área resolvedora deverá providenciar a correção da categorização.

Antes de recategorizar ou escalonar para outro grupo é importante que se registre um comentário prévio explicando o motivo daquela ação, para que o operador que está recebendo a SA tenha o entendimento completo da demanda e o que mais precisa ser executado.



#### **5.2.3.4 Notificar solicitante sobre a necessidade de maiores informações**

Caso a área resolvedora necessite de mais informações para atendimento da solicitação, será enviada uma notificação via sistema de Service Desk ao cliente para que as informações faltantes sejam incluídas para que se possa dar andamento à solicitação. Nesse momento, é de suma importância que o técnico altere o status da SA para “PENDÊNCIA DO CLIENTE”, o tempo de atendimento será pausado, evitando impacto no cumprimento do SLA. Caso as dúvidas e informações faltantes sejam repassadas por e-mail e/ou whatsapp as mesmas deverão ser transcritas para a SA aberta.

#### **5.2.3.5 Atender solicitação**

Após entendimento da demanda, a área resolvedora dará andamento à SA.

#### **5.2.3.6 Registrar procedimentos**

A área resolvedora fará o registro dos procedimentos realizados na SA, concluindo o chamado, que será encerrado em uma das seguintes situações:

- 1 - O cliente aprova a solução;
- 2 - Não havendo retorno do cliente no prazo de 48h, a SA será automaticamente fechada pela ferramenta.

#### **5.2.3.7 Comunicação de Incidentes TIC**

A partir da constatação pela área resolvedora que estamos diante de um incidente crítico, toda a comunicação com os clientes referente ao incidente se dará seguindo a norma “Comunicação de Incidentes de TI” disponível em <https://prodest.es.gov.br/norma-de-procedimento-exclusiva>.

#### **5.2.3.8 Investigar e Diagnosticar**

A área resolvedora deverá iniciar uma investigação para identificar o motivo da interrupção do serviço e os procedimentos necessários e possíveis a serem executados para seu reestabelecimento. Poderão ser adotadas soluções de contorno para reestabelecimento do serviço, caso a solução definitiva seja inviável no momento da ocorrência do incidente.

#### **5.2.3.9 Resolver e restaurar o serviço**

A área resolvedora executará os procedimentos propostos e definidos na fase de investigação e diagnóstico para restabelecimento do serviço. Novos procedimentos poderão ser executados caso a solução proposta não tenha funcionado para reestabelecimento do serviço.

#### **5.2.3.10 Registrar solução adotada para reestabelecimento**

Após o reestabelecimento do serviço, a área resolvedora deverá registrar na SA a causa do incidente e os procedimentos executados para seu reestabelecimento.

#### **5.2.3.11 Fechar SA**



A área resolvedora fechará a SA após o registro da solução adotada. Caso a solução não seja definitiva, cabe à área resolvedora a decisão de registrar um problema para tratamento posterior, a depender da criticidade do incidente, sua recorrência e da solução de contorno adotada.

### 5.2.3.12 Gerenciamento de Problemas

Após o reestabelecimento do serviço, se a solução adotada não for definitiva e que o incidente poderá voltar a ocorrer, a área resolvedora seguirá os passos descritos na norma “Gerenciamento de Problemas” disponível em <https://prodest.es.gov.br/norma-de-procedimento-exclusiva>.

## 6 Assinaturas

<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA NP:</b>	
UNIDADE ESPECIAL DE CONTROLE INTERNO - UECI	
<b>EQUIPE DE ELABORAÇÃO:</b>	
<b>Cleufis Rangel Moura Pianco</b> Gerência de Integração – GEINT	
Elaborado em 17/04/2025	
<b>APROVAÇÃO:</b>	
<b>Luis Augusto Silva Lima</b> Diretor Setorial Técnico – DSTEC	
De acordo em 17/04/2025	
<b>Marcelo Azeredo Cornélio</b> Diretor Geral – DIGER	
Aprovado em 28/04/2025	

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

**MARCELO AZEREDO CORNÉLIO**  
DIRETOR GERAL  
PRODEST - PRODEST - GOVES  
assinado em 09/05/2025 16:05:10 -03:00

**CLEUFIS RANGEL MOURA PIANCO**  
GERENTE  
GEINT - PRODEST - GOVES  
assinado em 09/05/2025 15:08:20 -03:00

**LUIS AUGUSTO SILVA LIMA**  
DIRETOR SETORIAL  
DSTEC - PRODEST - GOVES  
assinado em 09/05/2025 15:12:13 -03:00



**INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 09/05/2025 16:05:10 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por PAULO ROBERTO SUZANO CINTRA (MEMBRO (UNIDADE EXECUTORIA DE CONTROLE INTERNO-UECI-  
PRODEST) - UECI - PRODEST - GOVES)  
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-8GSG78>