



<b>NORMA DE PROCEDIMENTO - PRODEST Nº 007</b>			
<b>NPI-007 – PLANO DE COMUNICAÇÃO PARA RESPOSTA A INCIDENTES DE TI</b>			
<b>Emitente:</b>	Escritório Local de Processos e Inovação – Prodest		
<b>Versão:</b>	1	<b>Vigência:</b>	Data da publicação no DIO

## 1. OBJETIVO

1.1. Estabelecer procedimentos para comunicação de incidentes de TI que envolvem os serviços prestados pelo Prodest, com informações destinadas aos gestores de TI dos órgãos envolvidos e aos funcionários da autarquia.

## 2. ABRANGÊNCIA

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

## 3. DEFINIÇÕES

3.1. **Reclamação:** qualquer manifestação negativa interna ou externa relacionada à disponibilidade dos serviços prestados pelo Prodest.

3.2. **Incidente/alerta:** eventos constatados pelos técnicos com indisponibilidade total ou parcial dos serviços prestados pelo Prodest.

3.3. **SA:** Solicitação de Atendimento, realizada pela ferramenta de atendimento a chamados do Prodest.

### 3.4. Incidentes Críticos:

- Falhas na Hospedagem de Banco de Dados
- Indisponibilidade em sistemas (e-Docs, Detranet, Acesso Cidadão, Agenda-ES, e-OUV, Siarhes, Cidades Contratação, Siga, DigitalES, entre outros).
- Problemas na Rede de Fibra Óptica do Governo;
- Problemas no serviço de correio eletrônico;
- Problemas no acesso à Internet;
- Falhas nos painéis de BI;
- Hospedagem de sites (portais da Transparência, Governo etc.).

3.5. **Notificador:** pessoa que notifica o incidente;

3.6. **Gestor do incidente:** é o ponto focal para a tratativa do incidente. Pode ser o gerente técnico ou subgerente com maior afinidade ao assunto do problema.

3.7. **Equipe de Resposta a Incidentes (ERI):** grupo técnico do Prodest, com acessos, habilidades, responsabilidades, treinamento e conhecimentos para responder ao incidente. Também integra essa equipe o Setor de Comunicação, responsável por enviar informações de forma oficial em todos os canais de comunicação existentes.

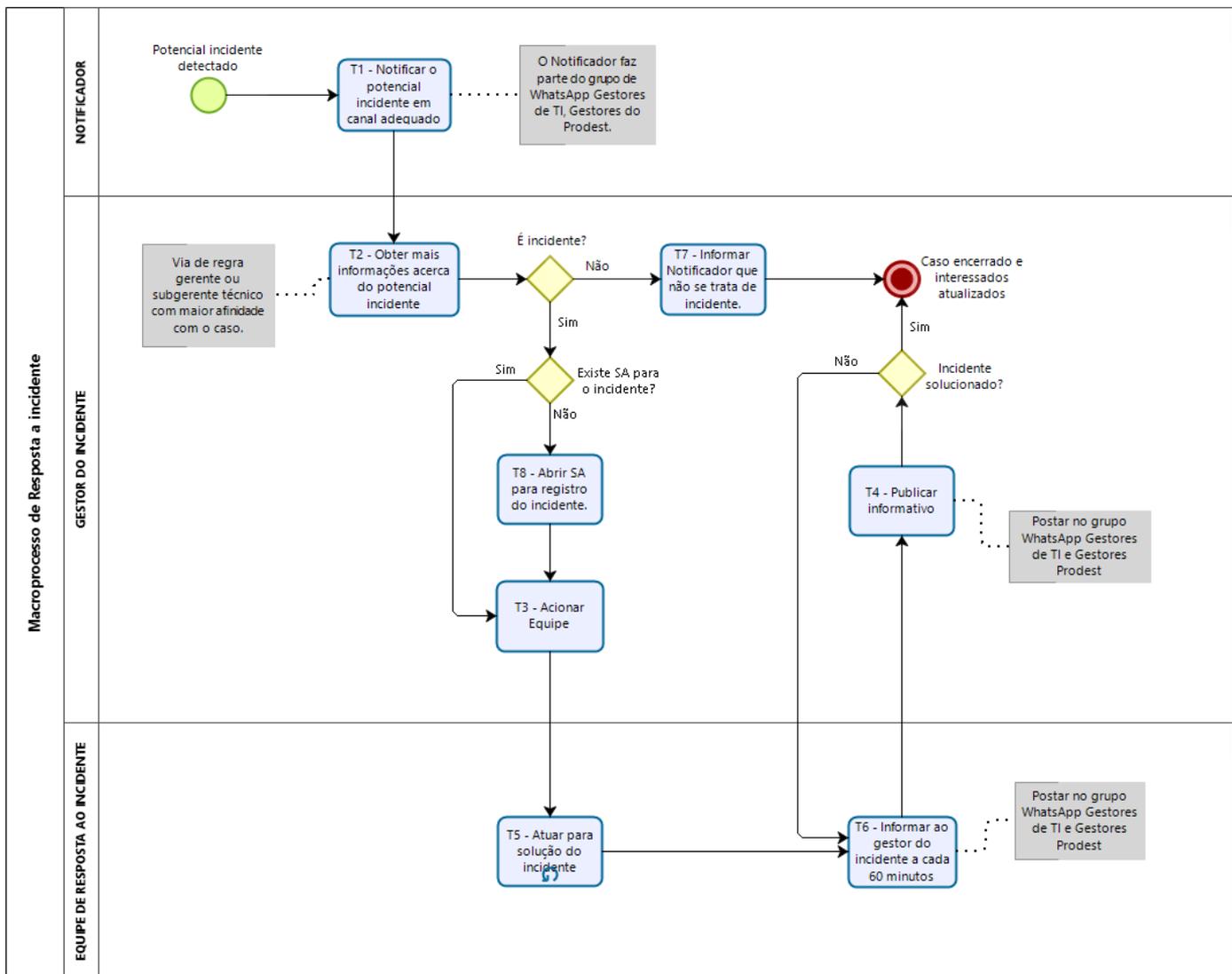


#### 4. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 4.1. GESIN – Ger3ncia de Sistemas de Informa3o
- 4.2. GESUP – Ger3ncia de Suporte
- 4.3. GEOPE – Ger3ncia de Opera3es
- 4.4. DIPRE – Diretoria da Presid3ncia
- 4.5. DITEC – Diretoria T3cnica
- 4.6. DIRAF – Diretoria Administrativa Financeira

#### 5. PROCEDIMENTOS

##### 5.1. Fluxograma em diagrama



5.2. Tarefa “T1”: O processo 3 iniciado quando ocorrem postagens no grupo de WhatsApp “TI ES” ou “Gestores Prodest” comunicando a indisponibilidade de um Servi3o Cr3tico que esteja afetando diversos 3rg3os.



- 5.3. Tarefa “**T2**”: Compete ao Gerente/Subgerente, responsável pelo serviço reclamado, buscar informações se realmente é um incidente.
- 5.4. Tarefa “**T3/T7**”: Se for um incidente, o Gerente/Subgerente deve acionar a área técnica para o devido tratamento e fazer a Solicitação de Atendimento (SA), caso ela não tenha sido aberta por nenhum demandante. Ao não constatar o incidente, comunicar que o serviço está funcional.
- 5.5. Tarefa “**T5**”: A equipe responsável por atuar na solução do incidente adotará as medidas necessárias para saná-lo e passará informações para o gestor responsável (gerente/subgerente) e o setor de Comunicação sobre as ações tomadas para normalização dos serviços.
- 5.6. Tarefa “**T4/T6**”: Enquanto perdurar o incidente, o setor de Comunicação será o responsável pelas comunicações, que deverão seguir mensagens padrões aprovadas pela Diretoria.
- 5.7. Tarefa “**T8**”: O subgerente ou membro da equipe indicado por ele e que atuou no incidente, deverá detalhar os procedimentos usados na resolução do incidente na (SA) e na sequência armazenar (salvar) na Base de Conhecimento no GLPI relacionada ao ativo (serviço, sistema, etc.). Para isso, cada subgerência da área técnica deverá ter uma pasta no sistema de Service Desk que funcionará como arquivo para registro e consulta de procedimentos.

## 6. Mensagens padrão e atualizações

- 6.1. Deverão ser usados modelos de mensagens padrão para comunicar os incidentes.
- 6.2. O gestor do Help Desk deve encaminhar os comunicados sobre os incidentes para os membros da equipe através de grupo de WhatsApp da área.
- 6.3. Os funcionários do Prodest serão comunicados sobre os incidentes por correio eletrônico, a partir de autorização da Diretoria.
- 6.4. Somente a área de Comunicação deverá repassar informações sobre o incidente, de acordo com os modelos aprovados e disponibilizados no Drive.ES.



6.5. Para aperfeiçoar a comunicação de incidentes de TI, essa norma pode passar por atualizações anuais, de acordo com decisão da Diretoria.

## 7. Modelos de mensagens

7.1 . Todos os modelos de mensagem abaixo ficarão na pasta e no arquivo com o nome “Modelos de Respostas para Incidentes de TI” no Drive.ES, contemplando situações relativas às demandas de TI.

7.1.2 – Exemplo de mensagem sobre incidente em sistema (s).

PRODEST INFORMA:

### **OCORRÊNCIA (S) EM SISTEMA (S)**

Foi detectada uma instabilidade no Sistema **Acesso Cidadão**.

Já estamos atuando na análise e resolução do incidente para normalização do serviço.

7.1.3 – Exemplo de mensagem sobre retorno dos serviços.

PRODEST INFORMA:

### **NORMALIZAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)**

O sistema **Acesso Cidadão** foi normalizado às 09 horas desta segunda-feira.

Pedimos desculpas por quaisquer transtornos e reafirmamos o compromisso em melhorar a disponibilidade de nossos serviços.

7.1.4 – Exemplo de mensagem sobre serviço indisponível

PRODEST INFORMA:

### **SERVIÇO (S) FORA DO AR**

O sistema **SIGA** está fora do ar por problemas técnicos.



Já estamos atuando na análise e resolução do incidente para normalização do serviço. A previsão de restabelecimento do serviço é às 17h, do dia 10/06/2023.

### 7.1.5 – Exemplo de mensagem sobre manutenção programada

PRODEST INFORMA:

#### **MANUTENÇÃO PROGRAMADA**

Haverá uma manutenção no **Active Directory**, serviço de TI responsável pela gestão de contas, grupos, autenticação de máquinas e usuários, dentre outros.

O objetivo desta manutenção é a atualização do produto, onde buscando maior estabilidade, novas funcionalidades e redução de vulnerabilidades.

**A atualização ocorrerá em duas fases, na sexta-feira (10) das 19h às 21h; e na segunda-feira (13) das 19h às 21h.**

Neste período poderá ocorrer instabilidade no acesso às redes e sistemas do Prodest.

#### **ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO**

<b>EQUIPE DE ELABORAÇÃO:</b>	
Escritório Local de Processos e Inovação Setor de Comunicação GEOPE - Deyler Tose Marchezini GESUP – Reinaldo Barbosa Martins GESIN – Alessandro Frizzera Baugarten	
<b>APROVAÇÃO:</b>	
DIPRE – Marcelo Cornélio DIRAF – Sandra Regina Pimenta DITEC – Carlos Eduardo Meneguelli de Sá	Aprovado em 30/08/2023

## ASSINATURAS (6)

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

**MARCELO AZEREDO CORNÉLIO**  
DIRETOR PRESIDENTE  
PRODEST - PRODEST - GOVES  
assinado em 29/08/2023 16:14:34 -03:00

**SANDRA REGINA PIMENTA**  
TECNICO ORGANIZACIONAL  
DIRAF - PRODEST - GOVES  
assinado em 29/08/2023 09:10:57 -03:00

**REINALDO BARBOSA MARTINS**  
GERENTE  
GESUP - PRODEST - GOVES  
assinado em 29/08/2023 10:16:51 -03:00

**CARLOS EDUARDO MENEGUELLI DE SÁ**  
DIRETOR  
DITEC - PRODEST - GOVES  
assinado em 29/08/2023 09:59:30 -03:00

**DEYLER TOSE MARCHEZINI**  
ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO  
GEOPE - PRODEST - GOVES  
assinado em 29/08/2023 16:02:41 -03:00

**ALESSANDRO FRIZZERA BAUMGARTEN**  
GERENTE  
GESIN - PRODEST - GOVES  
assinado em 29/08/2023 14:58:19 -03:00



### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 29/08/2023 16:14:34 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por MARIA TEREZA COLNAGHI LIMA (PRESIDENTE (UNIDADE EXECUTORA DE CONTROLE INTERNO-UECI-  
PRODEST) - DIPRE - 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/2023-DDVTLT>