



NORMA DE PROCEDIMENTO – SEC Nº 013

Tema:	Atendimento do serviço de instalação de computadores referente à Gerência de Tecnologia da Informação		
Emitente:	Secretaria de Estado da Educação do Espírito Santo – SEDU		
Sistema:	SEC (Sistema de Educação)	Código:	SEC 013
Versão:	001	Aprovação:	Portaria nº 220-R/2021
		Vigência:	10/09/2021

1. OBJETIVOS

1.1 Padronizar o processo de atendimento da Gerência de Tecnologia da Informação do serviço de instalação de computadores.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Unidade Central da SEDU;
- 2.2 Superintendências Regionais de Educação (SRE);
- 2.3 Conselho Estadual de Educação (CEE);
- 2.4 Unidades escolares da rede escolar pública estadual do Espírito Santo;
- 2.5 Almoxarifado e arquivo da SEDU.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Lei Complementar nº 390, de 11 de maio de 2007 – art. 22;
- 3.2 Decreto Estadual nº 4525-R, de 30 de outubro de 2019.

4. DEFINIÇÕES

- 4.1 GLPI: Gestão Livre de Parque de Informática - sistema de registro de chamados acessado através do endereço www.atendimento.sedu.es.gov.br;
- 4.2 GTI: Gerência de Tecnologia da Informação;
- 4.3 Help Desk: equipe de atendimento que recebe a demanda inicial, faz a triagem dos chamados, encaminhando o que está fora das suas permissões, para a área e nível correto;
- 4.4 Nível: divisão das equipes de acordo com a atividade a ser realizada;
- 4.5 1º nível: Help Desk;
- 4.6 2º nível: equipe de técnicos responsáveis pelo atendimento no local para instalação/manutenção de equipamentos/periféricos, infraestrutura e resolução de problemas que as outras áreas (da GTI) não conseguem resolver remotamente;
- 4.7 Laboratório: Equipe de técnicos responsável por preparar os equipamentos/peças para serem encaminhados para as localidades;
- 4.8 SALMOX: Subgerência de almoxarifado;
- 4.9 Solicitante: usuário de TI;
- 4.10 Status Solucionado: condição na qual o atendimento foi realizado e o solicitante é informado sobre a solução apresentada pela GTI.



5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 5.1 Solicitante;
- 5.2 GTI;
- 5.3 SALMOX.

6. PROCEDIMENTOS

6.1 Abrir chamado

O solicitante abrirá um chamado, via sistema GLPI, e descreverá a requisição para instalação de computador, fornecendo as informações necessárias. Segue para 6.2.

6.2 Analisar demanda

O Help Desk analisará se é uma demanda de solicitação de computador ou de instalação de computador.

Caso seja uma demanda de solicitação de computador, o Help Desk enviará a demanda ao coordenador de infraestrutura. Segue para 6.3.

Caso seja uma demanda de instalação de computador, o Help Desk encaminhará a demanda para o 2º nível da GTI. Segue para 6.4.

6.3 Analisar solicitação

O coordenador de infraestrutura deverá analisar a solicitação.

Caso o coordenador de infraestrutura verifique que não há pertinência para o pedido, deverá informar ao solicitante o motivo e o chamado será encerrado. A solicitação poderá ser classificada como não pertinente pelo coordenador de infraestrutura devido ao quantitativo solicitado, indisponibilidade de computadores para o fornecimento naquele momento ou solicitação de computador para fins que fujam às atividades escolares principais.

Caso o coordenador de infraestrutura verifique que há pertinência para o pedido, irá informar quantitativo ao 2º nível da GTI. Segue para 6.4.

6.4 Determinar versão do computador

O 2º nível da GTI deverá determinar a versão do computador a ser instalada para suprir a necessidade do solicitante. Segue para 6.5.

6.5 Preparar o computador

O laboratório da GTI deverá preparar o computador para instalação.

Caso seja necessário entregar até 5 (cinco) computadores, o 2º nível da GTI deverá realizar a entrega ao solicitante. Segue para 6.7.

Caso seja necessário entregar mais de 5 (cinco) computadores ao solicitante, o laboratório dará início ao processo de gestão logística de aquisições – conforme norma de procedimento própria, da Gerência Administrativa. Segue para 6.6.

6.6 Verificar entrega executada na Planilha

O Help Desk deverá verificar a realização da entrega dos computadores na Planilha. Segue para 6.7.

6.7 Atribuir técnico para instalação de computador

Após a realização das entregas dos computadores, seja pela própria GTI ou pela SALMOX, o Help Desk deverá atribuir técnico para a instalação do computador. Segue para 6.8.



7. COMPLIANCE

7.1 Revisar a norma

Esta norma deverá ser revisada pela área finalística a cada 12 (doze) meses, para que reflita a realidade dos processos internos.

8. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

8.1 A GTI é subordinada hierarquicamente à Subsecretaria de Estado de Administração e finanças (SEAF);

8.2 A abertura de chamado pelo solicitante deverá ocorrer por meio do GLPI através do endereço www.atendimento.sedu.es.gov.br;

8.3 As informações inicialmente necessárias para a abertura de chamado são:

- Localização | Setor: localização e setor referente à demanda;
- Sala | Escola: sala referente à demanda (caso escola, informar o código INEP da escola);
- Nº Funcional / RA (registro de aluno): número funcional em caso de servidor ou RA em caso de aluno do usuário impactado pelo chamado;
- E-mail Institucional: informar e-mail institucional do contato para esclarecimentos sobre a demanda;
- Telefone do Contato: informar telefone de contato para esclarecimentos sobre a demanda;
- Período para Contato: informar período e horário para GTI entrar em contato para esclarecimentos sobre a demanda;
- Sistema: informar qual o sistema relativo ao atendimento;
- Link de acesso ao Sistema: informar o link de acesso (URL) ao sistema relativo ao atendimento;
- Título: assunto do chamado resumido;
- Descrição: informar em detalhes qual a demanda em questão (erro ou solicitação) incluindo documentos que contribuam para o entendimento da situação, identificação de sistemas e telas, passo a passo para reprodução do problema;
- O “Processo de Gestão Logística de Aquisições” é tratado conforme Norma de Procedimento própria, da Gerência Administrativa, publicada por esta Secretaria.

9. ANEXO

9.1 Anexo 1 - Fluxograma ampliado.



10. ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO	
Márcio Ribeiro Gerente de Tecnologia da Informação	Leonardo Ferreira Coordenador de Infraestrutura
Elaborado em 13 de março de 2020	
SUPORTE A ELABORAÇÃO¹	
Andrea Paoliello de Freitas Coordenadora Geral do Escritório Local de Projetos, Processos e Inovação	Adolpho Vieira Ferreira Júnior Coordenador da Unidade Executora de Controle Interno
Nathalia Ribeiro Corrêa Assessora Especial	Bruno Giovannotti Dorsch Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental
Ana Karyna da Silva Teixeira Analista de Tecnologia da Informação	
APROVAÇÃO	
Josivaldo Barreto de Andrade Subsecretário de Estado de Administração e Finanças	Vitor Amorim de Angelo Secretário de Estado da Educação
Aprovado em 10 de setembro de 2021.	

¹ A presente norma de procedimento teve o apoio à elaboração de Ana Maria Ramos Pacheco e Anne RamosLeal Silveira.