



NORMA DE PROCEDIMENTO – SEC Nº 004

Tema:	Abertura e encaminhamento de chamado relacionado à Tecnologia da Informação		
Emitente:	Secretaria de Estado da Educação - SEDU		
Sistema:	SEC (Sistema de Educação)	Código:	SEC
Versão:	001	Aprovação:	Portaria nº 144-R/2020
		Vigência:	27/11/20

1. OBJETIVOS

1.1 Padronizar o processo de abertura e encaminhamento de chamado relacionado à Tecnologia da Informação (TI).

2. ABRANGÊNCIA

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

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1 Lei Complementar N°390, 11 de maio de 2007 – art. 22.

4. DEFINIÇÕES

- 4.1 GLPI: 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 aos chamados do solicitante.
- 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 3º nível: engloba os grupos referentes a desenvolvimento, gestão e infraestrutura.
- 4.8 Solicitante: usuário de TI.
- 4.9 Status Pendente: condição no qual o chamado encontra-se em espera, aguardando informações adicionais.
- 4.10 Status Solucionado: condição na qual o atendimento foi realizado e o solicitante é informado sobre a solução apresentada pela GTI.
- 4.11 TI: Tecnologia da Informação

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 5.1 Solicitante;
- 5.2 Gerência de Tecnologia da Informação (GTI).



6. PROCEDIMENTOS

6.1 Abrir chamado

O solicitante abrirá um chamado via sistema GLPI e descreverá o incidente ou a requisição, fornecendo as informações necessárias, preenchendo o formulário para abertura de chamado de informática de sistemas da Sedu ou o formulário para abertura de chamado de informática geral, a depender do incidente ou requisição.

Em casos excepcionais, o solicitante poderá realizar a abertura de chamado via telefone. Nesse caso, o Help Desk irá abrir o chamado e solicitar, por telefone, as informações necessárias.

Segue para 6.2.

6.2 Analisar se as informações são suficientes

O Help Desk irá analisar se as informações fornecidas pelo solicitante são suficientes para o atendimento do chamado.

Se as informações fornecidas não forem suficientes, segue para 6.3.

Caso as informações fornecidas sejam suficientes, segue para 6.4.

6.3 Solicitar informações complementares

O Help Desk deverá registrar um acompanhamento para o usuário, solicitando as informações complementares ao solicitante via GLPI. Em seguida, o Help Desk irá atualizar o status do chamado como "Pendente".

O solicitante deverá responder via GLPI as demais informações necessárias para o atendimento do chamado.

Em caso de necessidade, quando o solicitante não responder ao que foi solicitado, o Help Desk poderá entrar em contato por meio de telefone informado pelo solicitante no GLPI.

Segue para 6.4.

6.4 Atualizar dados

O Help Desk atualizará os dados de tipo, categoria, urgência, impacto e origem.

Em seguida, o Help Desk avaliará se o atendimento é de 1º nível, com base nas especificações do incidente ou requisição, a partir das informações fornecidas pelo solicitante.

Caso o atendimento seja de primeiro nível o técnico de TI deverá avaliar se irá realizar o atendimento ou não. Se concluir que realizará o atendimento, deverá atribuir o chamado para si. Segue para 6.5.

Caso o atendimento não seja de 1º nível, o Help Desk irá atribuir o chamado para o próximo nível (2º ou 3º nível). Segue para 6.7.

Se não for realizar o atendimento, deverá atribuir o chamado para o responsável nominal pelo atendimento. Segue para 6.7.6.

6.5 Realizar atendimento

O Help Desk irá realizar o atendimento via conexão remota, ou *in loco* (Sedu Central), quando necessário.

O atendimento será realizado conforme especificidades do incidente ou requisição relatada no chamado aberto pelo solicitante.

Após a finalização de todo o procedimento que envolve o atendimento do chamado, o Help Desk irá preencher a solução e atualizar o status do chamado como "Solucionado" no GLPI. Em seguida, enviará uma resposta ao chamado do solicitante com essas informações. Segue para 6.6.



6.6 Analisar a solução descrita

Ao receber o acompanhamento por e-mail, o solicitante deverá analisar a solução descrita a fim de avaliar se o chamado foi resolvido ou não.

Caso o solicitante julgue o chamado como não resolvido, deverá responder ao atendimento por meio do link de interação enviado por e-mail, justificando o pedido de novo atendimento. Segue para 6.5.

Se não houver resposta por parte do solicitante, o chamado será fechado automaticamente pelo sistema após 2 dias corridos.

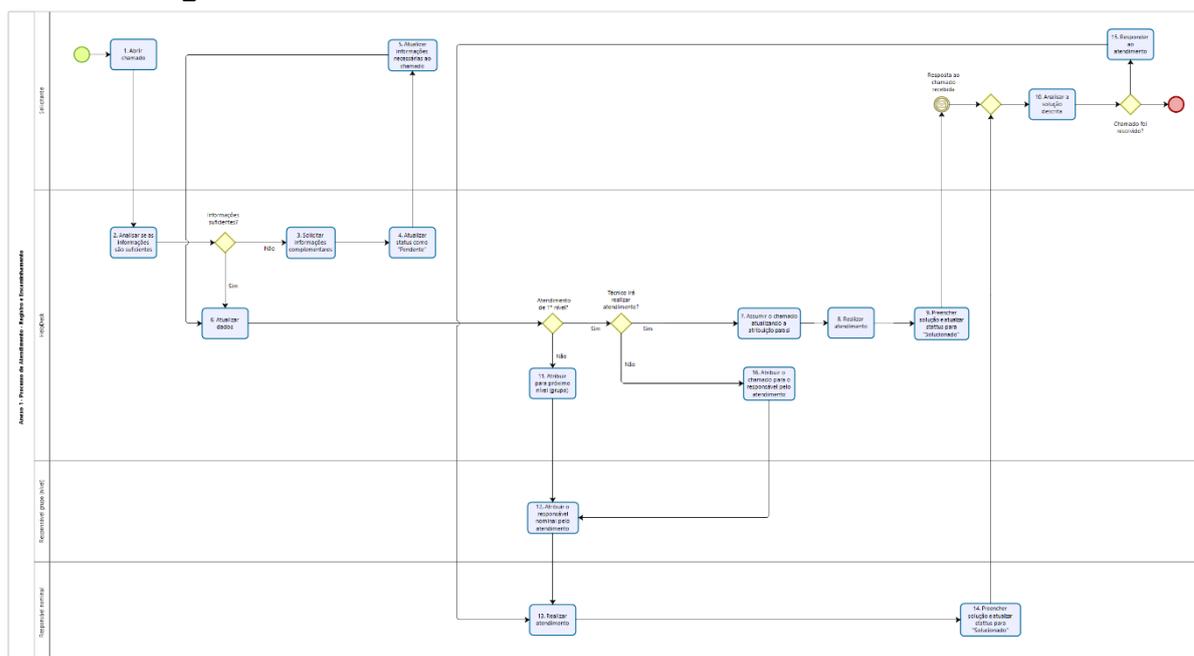
6.7 Atribuir responsável nominal pelo atendimento

O responsável do nível (2º ou 3º nível) irá atribuir o responsável nominal para que realize o atendimento.

O atendimento será realizado conforme especificidades do incidente ou requisição relatada no chamado aberto pelo solicitante.

Após a finalização de todo o procedimento que envolve o atendimento do chamado, o responsável nominal pelo atendimento irá preencher a solução e atualizar o status do chamado como “Solucionado” no GLPI. Em seguida, enviará uma resposta ao chamado do solicitante com essas informações. Segue para 6.6.

6.8 Fluxograma



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 Gerência de Tecnologia da Informação (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 de informática – Geral” são:
- Localização/Setor: localização e setor referente à demanda;
 - Sala/Escola: sala referente à demanda (caso escola, informar o INEP da escola);
 - Nome do contato: informar o nome do contato para esclarecimentos sobre essa demanda;
 - 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;
 - Endereço IP (IP Address): informar IP, com separação de pontos, relativo ao computador impactado pelo chamado;
 - Nome do computador (Hostname): informar o nome do computador referente à demanda;
 - Tipo de Hardware: informar o tipo de equipamento referente à demanda;
 - Software: informar o nome do software referente a demanda;
 - 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;
 - A inserção de anexos é opcional.
- 8.4** As informações inicialmente necessárias para a “abertura de chamado de informática – Sistema Sedu” são:
- Localização/Setor: localização e setor referente à demanda;
 - Sala/Escola: sala referente à demanda (caso escola, informar o código do INEP da escola);
 - Nome do contato: informar o nome do contato para esclarecimentos sobre essa demanda.
 - 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 (opcional): 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;

- A inserção de anexos é opcional.

9. ANEXO

9.1 ANEXO 1 - Fluxograma ampliado.

10. ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
Márcio Ribeiro Gerente de Tecnologia da Informação	Klauss Rodrigo Diorio Coordenador de Desenvolvimento
Elaborado em março de 2020.	
SUPORTE A ELABORAÇÃO:	
Adolpho Vieira Ferreira Júnior Coordenador da Unidade Executora de Controle Interno	Ana Maria Ramos Pacheco Coordenadora do Escritório Local de Processos e Inovação - ELPI
Ana Karyna da Silva Teixeira Analista de Tecnologia da Informação	Nathalia Ribeiro Corrêa Trainee de Gestão da Inovação em Políticas Públicas – ELPI
Anne Ramos Leal Silveira Trainee de Gestão da Inovação em Políticas Públicas - ELPI	
APROVAÇÃO:	
Josivaldo Barreto de Andrade Subsecretário de Estado de Administração e Finanças	Vitor Amorim de Angelo Secretário de Estado da Educação
Aprovado em novembro de 2020.	