



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.



6.8 Verificar existência de pendência

O técnico atribuído para a instalação do computador deverá verificar se há pendência que possa impossibilitar a execução do serviço. Caso não haja pendência, o técnico irá instalar o computador. Segue para 6.12. Caso haja pendência e seja de competência da GTI, o técnico irá resolver a pendência e em seguida, instalar o computador. Segue para 6.12. Caso haja pendência, mas não seja de competência da GTI, segue para 6.9.

6.9 Informar ao solicitante área responsável pela pendência

Ao verificar existência de pendência, que não seja de competência da GTI, o técnico irá informar ao solicitante qual a área responsável para resolução. Segue para 6.10.

6.10 Abrir chamado para área responsável resolver pendência

Ao ser informado sobre a área responsável pela pendência que impediu a instalação do computador, o solicitante irá abrir chamado nessa área para resolução. Segue para 6.11.

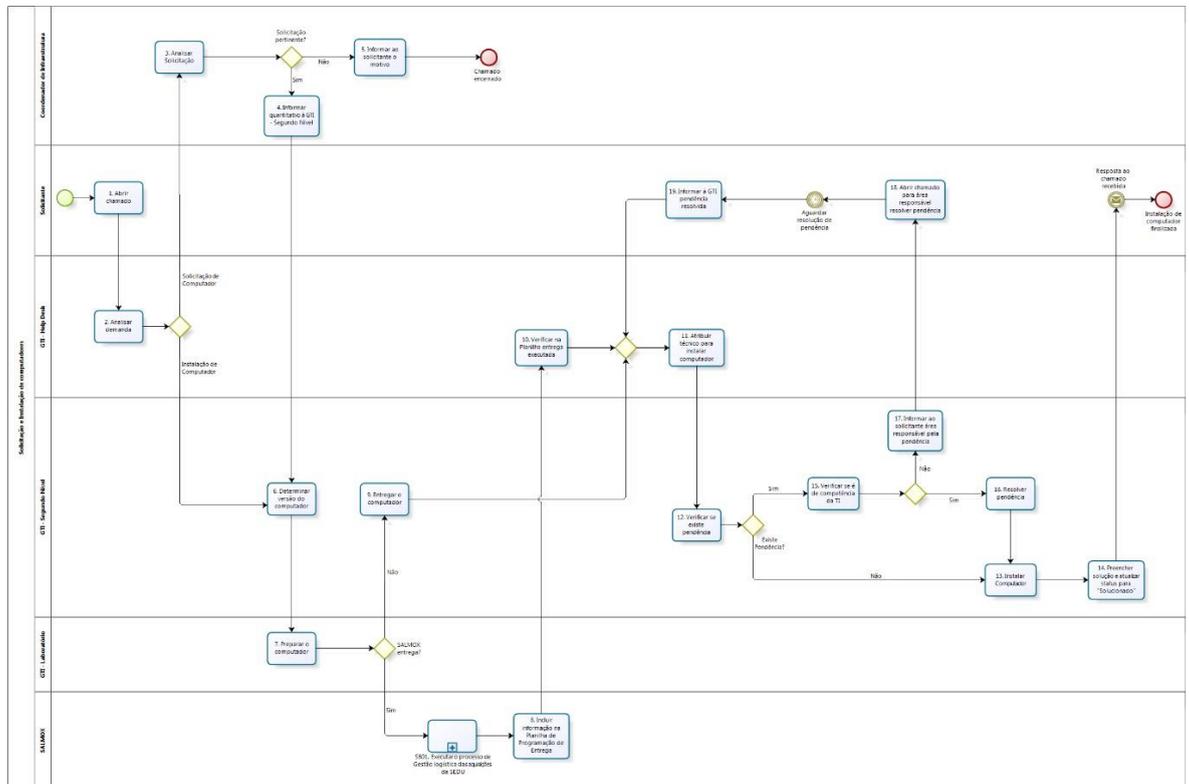
6.11 Informar à GTI pendência resolvida

O solicitante deverá informar, por e-mail, à GTI que a pendência, de competência de outra área, foi resolvida. Segue para 6.7.

6.12 Preencher solução e atualizar status para “Solucionado”

Após a instalação do computador, o 2º nível irá preencher a solução e atualizar o status para “Solucionado” no GLPI. O solicitante receberá uma resposta ao chamado e o processo será finalizado com a instalação do computador.

6.13 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 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.