



NORMA DE PROCEDIMENTO – SEC Nº 009

Tema:	Atendimento a chamados de manutenção de computadores.		
Emitente:	Secretaria de Estado da Educação - SEDU		
Sistema:	Sistema de Educação – SEC	Código:	SEC 009
Versão:	001	Aprovação:	Portaria nº 197-R/2021
		Vigência:	10/08/2021

1. OBJETIVOS

1.1 Padronizar o procedimento de atendimento a chamados de manutenção de computadores.

2. ABRANGÊNCIA

2.1 Unidades escolares da rede estadual de ensino do Espírito Santo.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1 Lei Complementar nº390, de 11 de maio de 2007 – art. 22;

3.2 Decreto nº 4525-R, de 30 de outubro de 2019.

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 Solicitante: usuário de TI;

4.5 Laboratório: subsetor da equipe de infraestrutura da GTI, onde as máquinas são preparadas ou descartadas;

4.6 SLA: Service Level Agreement – regras de serviço estabelecidas pela administração as quais o fornecedor deve observar;

4.7 TI: Tecnologia da Informação.

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

5.1 Solicitante;

5.2 GTI.

6. PROCEDIMENTOS

O técnico da GTI irá receber o chamado depois de esgotadas as tentativas de resolução via Help Desk.

6.1 Realizar visita técnica

O técnico responsável pelo atendimento irá encaminhar-se ao local do chamado, para realizar a visita técnica.

O técnico irá analisar o problema e atuar para sua resolução, conforme especificidades do incidente ou requisição relatada no chamado aberto pelo solicitante.



Se o problema for solucionado irá encerrar o chamado.
Caso o problema não tenha sido solucionado, segue para 6.2.

6.2 Identificar se o equipamento está em garantia de fábrica

Durante a visita técnica, não sendo possível solucionar o problema, o técnico irá verificar se o equipamento está em garantia de fábrica. Esta verificação se dá pelo número de patrimônio do equipamento.

Se o equipamento não estiver em garantia de fábrica, o técnico solicitará peça ao laboratório. Segue para 6.3.

Se o equipamento estiver em garantia de fábrica, segue para 6.7.

6.3 Verificar disponibilidade de peça

O técnico do laboratório irá verificar a disponibilidade da peça solicitada. Na existência da peça, o laboratório irá separá-la e enviá-la ao técnico que a solicitou. Segue para 6.4.

Não havendo peça para reposição, o técnico do laboratório informará ao técnico que a solicitou. Segue para 6.5.

6.4 Programar nova visita técnica

Ao receber a peça de reposição do laboratório, o técnico responsável pelo atendimento irá programar o retorno ao solicitante para nova visita técnica.

Em nova visita técnica, o técnico responsável pelo atendimento irá realizar o reparo e encerrar o chamado.

6.5 Recolher equipamento para triagem

Não havendo peça de reposição, o técnico responsável pelo atendimento irá recolher o equipamento para triagem. Em seguida, enviará o equipamento para o laboratório, para realizar avaliação.

Adicionalmente, dará início à execução do processo de instalação de computadores, para substituir o computador recolhido.

Segue para 6.6.

6.6 Avaliar equipamento

O técnico do laboratório irá avaliar se o equipamento deverá ser descartado.

Sendo necessário o descarte, dará início à execução do processo de baixa definitiva de móveis inservíveis, segundo Norma de Procedimento SPA N°008. Em seguida, o chamado será encerrado.

Se o aproveitamento de peças do equipamento for possível, não sendo necessário o descarte, deverá haver a preparação e o armazenamento para distribuição. Em seguida, o chamado será encerrado.

Obs: Os equipamentos “canibalizados”, isto é, desmontados para servir a outras máquinas, deverão ser categorizados como sucata e não inservível;

6.7 Elaborar laudo técnico

Ao identificar que o computador está em garantia de fábrica, o técnico irá elaborar laudo técnico, a partir da avaliação realizada na visita técnica, e encaminhará o laudo para o Help Desk. Segue para 6.8

6.8 Abrir chamado no fabricante

O Help Desk irá acionar a garantia, abrindo chamado no fabricante, para atendimento ao solicitante.



6.9 Verificar atendimento do chamado

Após receber o feedback do fabricante, o Help Desk deverá identificar se o chamado foi atendido.

Caso tenha sido atendido, o chamado será encerrado.

Caso não tenha sido atendido, segue para 6.10.

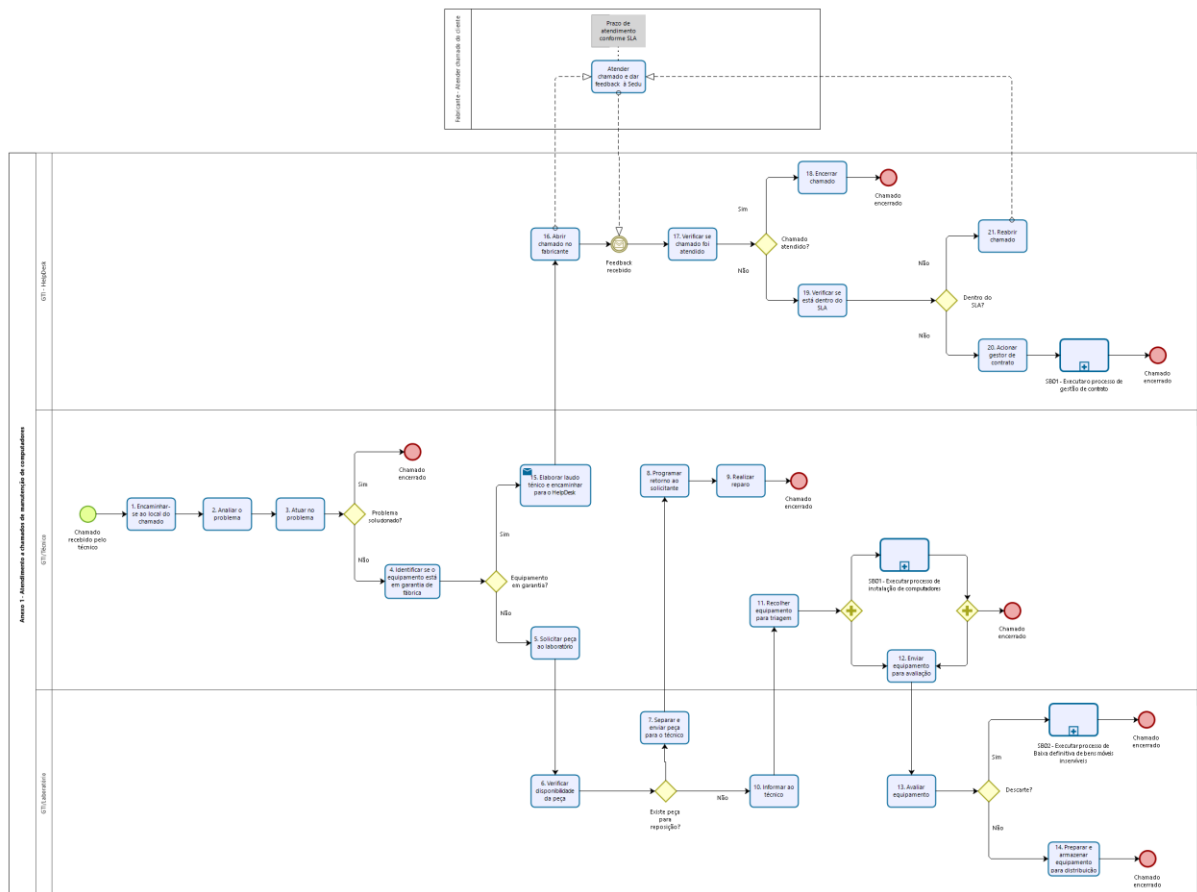
6.10 Verificar SLA

O Help Desk deverá verificar se o prazo de atendimento está dentro do SLA, conforme contrato.

Caso esteja dentro do SLA, o Help Desk deverá reabrir o chamado no fabricante.

Segue para 6.9.
Caso não esteja dentro do SLA, o Help Desk deverá iniciar a execução do processo de gestão de contrato. Em seguida, o chamado deverá ser encerrado.

6.11 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 As informações inicialmente necessárias para a abertura de chamado de informática (geral) são:

- Localização/Setor: informar a localização e setor referente à demanda;
- Sala/Escola: informar a sala referente à demanda. Caso escola, informar código INEP da escola;
- Nome do contato: informar o nome do contato para o caso de esclarecimentos sobre a demanda;
- N° funcional ou registro de aluno (RA): informar número funcional em caso de servidor ou RA em caso de aluno impactado pelo chamado;
- E-mail institucional: informar e-mail institucional para contato em caso de esclarecimentos sobre a demanda;
- Tel. Contato: informar telefone de contato para caso de esclarecimentos sobre essa demanda;
- Período para contato: informar o período e horário para entrar em contato para caso de esclarecimentos sobre a demanda;
- Endereço IP: informar IP (IP Address), com separação de pontos, relativo ao computador impactado pelo chamado;
- Nome do computador: informar nome do computador (Hostname);
- Tipo de Hardware (opcional): informar o tipo de equipamento referente à demanda;
- Software (opcional): informar o nome do software referente à demanda;
- Título: assunto 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 e passo a passo para reprodução do problema;
- A inserção de arquivos em anexo é opcional.

8.3 O “Processo de Baixa Definitiva de Bens Móveis Inservíveis” é tratado conforme Norma de Procedimento SPA N° 008.

9. ANEXO

9.1 Anexo 1 - Fluxograma ampliado.



10. ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
Márcio Ribeiro Gerente de Tecnologia da Informação	Leonardo Ferreira Analista de Tecnologia da Informação
Elaborado em março de 2020.	
SUPORTE A ELABORAÇÃO¹:	
Andrea Paoliello de Freitas Coordenadora do Escritório Local de Projetos, Processos e Inovação	Adolpho Vieira Ferreira Júnior Coordenador da Unidade Executora de Controle Interno
Nathalia Ribeiro Corrêa Assessora Especial	Ana Karyna da Silva Teixeira Analista de TI
Bruno Giovannotti Dorsch Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental	
APROVAÇÃO:	
Josivaldo Barreto de Andrade Subsecretário de Estado de Administração e Finanças	Vitor Amorim de Angelo Secretário de Estado da Educação
Aprovado em 05/08/2021	

¹ A presente norma de procedimento teve o apoio à elaboração de Anne Ramos Leal Silveira.