

PRAZOS CONTRATUAIS DE SLA PARA ATENDIMENTO DE CHAMADOS

A Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos (SEGER), por meio da Coordenação Geral de Implantação do SIADES e da Gerência de Sistemas Integrados (GESIS), informa sobre os prazos contratuais de SLA para atendimento de chamados dos usuários do sistema SIADES.

Para garantir a transparência no atendimento e o alinhamento das expectativas quanto aos prazos de suporte técnico, apresentamos os tempos máximos de solução para os chamados, conforme definido no contrato vigente.

1. Classificação dos Chamados e Prazos de Atendimento

Os prazos são contados em **horas úteis** para dúvidas e em **dias úteis** para os demais chamados.

Tabela – Tempo Máximo para Solução Definitiva

Tipo	Prioridade	Tempo Máximo para Solução Definitiva
Dúvida	Alta	2 horas úteis
	Média	4 horas úteis
	Baixa	8 horas úteis
Banco de Dados	Média	3 dias úteis
Corretiva	Alta	1 dia útil
	Média	3 dias úteis
	Baixa	5 dias úteis
Adaptativa	Baixa	5 dias úteis (plano/cronograma)
Preventiva	Baixa	5 dias úteis (plano/cronograma)

2. Observações Importantes

- Os prazos para **dúvidas** são contados em **horas úteis**.
- Os prazos para **banco de dados, correções e manutenções** são contados em **dias úteis**.
- Chamados abertos fora do horário de atendimento terão a contagem iniciada no próximo **dia útil**.
- Caso o chamado exija análise detalhada ou envolva terceiros, poderá haver escalonamento para suporte de nível superior, com a devida comunicação ao usuário.

3. Horário de Atendimento

O suporte técnico funciona de **segunda a sexta-feira, das 08h00 às 19h00**, conforme o horário de Brasília e o calendário da Administração Pública Estadual.

4. Canais de Atendimento

Os usuários podem registrar chamados através dos seguintes canais:

- **Telefone 0800** (ligações de telefones fixos e móveis em todo o território nacional);
- **E-mail** destinado ao suporte;
- **Sistema de Gestão de Service Desk** para abertura e acompanhamento de chamados.

Os chamados serão registrados, categorizados e atendidos conforme os prazos estabelecidos no SLA. Sempre que necessário, o usuário será informado sobre o andamento do atendimento.

Vitória, 26 de fevereiro de 2025.

COORDENAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO DO SIADES

Subsecretaria de Administração Geral – SUBAD

Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

Governo do Estado do Espírito Santo

GERÊNCIA DE SISTEMAS INTEGRADOS – GESIS

Subsecretaria de Administração Geral – SUBAD

Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

Governo do Estado do Espírito Santo