

1 - OBJETIVOS:

- 1.1 - Este documento estabelece regras de como a Prodest deve atender a solicitações externas de fornecimento de informações digitais e extração de dados de qualquer natureza, por ela hospedados ou tratados e pertencentes, controlados ou geridos por clientes ou associados a sistemas do Governo, quando solicitados por estes seus próprios proprietários, gestores ou controladores. Doravante, serão referenciadas neste documento apenas como “solicitação de dados”.
- 1.2 - Os procedimentos descritos nesta norma visam assegurar a confidencialidade e a legalidade desses dados e informações, evitando que fiquem vulneráveis a acessos, divulgação, uso ou adulteração não autorizados ou ilegais.
- 1.3 - São exemplos de solicitações tratadas nesta norma: cópia de bancos de dados, geração de relatórios de sistemas, exportação de dados para planilhas, extração de máquinas virtuais etc. Demandas de outras naturezas (ex.: alterações ou exclusões de dados) constituem “solicitação de serviço” e devem ser efetuadas conforme suas regras de atendimento específicas.

2 - INSTRUÇÕES GERAIS

- 2.1 - Somente os dirigentes dos órgãos e entidades (ou seus substitutos em exercício) poderão solicitar e receber dados. Ou, opcionalmente, os dirigentes poderão:
 - 2.1.1 - A cada demanda, autorizar e indicar outra pessoa para somente receber os dados solicitados nessas demandas. Neste caso, o dirigente deverá informar o nome e os telefones de contato dessa pessoa em suas solicitações; ou
 - 2.1.2 - Nomear um mesmo representante (ou mais de um) para solicitar e receber os dados, em todas as demandas futuras (ao invés de sempre ter que indicar alguém a cada demanda). Neste caso, a partir dessa nomeação, as próximas solicitações poderão ser enviadas/assinadas apenas pelos representantes previamente nomeados e autorizados pelo dirigente do órgão. Para mais detalhes, vide item 4 – “Designação de Representantes Autorizados a Solicitar Dados”.
- 2.2 - As autorizações de atendimento de solicitações de dados só podem ser dadas pelos órgãos ou entidades aos quais os dados pertencem, ou sejam por eles controlados ou administrativamente geridos.
- 2.3 - Solicitações cujos conteúdos incluam dados pessoais devem observar o disposto na Lei Federal nº 13.709/2018 (“LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”), no Decreto Estadual nº 4922-R/2021 e demais normas e regulamentos aplicáveis.

3 - COMO EFETUAR AS SOLICITAÇÕES

- 3.1 - O solicitante (dirigente do órgão ou entidade, ou representante designado pelo mesmo) deverá abrir uma SA (Solicitação de Atendimento) no site “servicedesk.prodest.es.gov.br”, via categoria “Bancos de Dados” >> formulário “[Solicitação de Informações - Extração de Dados](#)”, ou categoria “Sistemas | Sites” >> formulário “[Sistemas | Sites](#)”.
- 3.2 - Todas as informações relacionadas à solicitação devem constar na solicitação de abertura de SA, não devendo ser requeridas ou fornecidas através de outros meios (a não ser quando requeridas pela Prodest).
- 3.3 - Todas as informações relacionadas ao atendimento da solicitação devem, preferencialmente, constar na SA, não devendo ser escritas no corpo de e-mails, ou fornecidas através de outros meios (a não ser quando requeridas ao solicitante pela área que irá disponibilizar os dados, quando e se necessário).
- 3.4 - Como medida de segurança, mensagens de e-mail trocadas com a Prodest deverão ser enviadas pelo dirigente ou representante designado do órgão solicitante, a partir de suas respectivas caixas postais funcionais. No caso dos representantes, essas caixas postais deverão ser as mesmas indicadas nos ofícios que os designaram.
- 3.5 - Por segurança, não serão atendidas solicitações via telefone (incluindo solicitações de abertura de SAs).
- 3.6 - Os dados ou informações solicitadas serão disponibilizados ou fornecidos somente aos dirigentes ou aos designados dos seus órgãos proprietários, gestores ou controladores e/ou para os terceiros que estes indicarem em sua solicitação.
- 3.7 - Se necessário, uma única solicitação pode requerer o fornecimento contínuo de determinadas informações específicas, geradas e disponibilizadas ao solicitante durante prazos pré-estabelecidos ou com determinada frequência (exemplos: durante três meses; relatórios semanais ou mensais). Nesses casos, todas as orientações devem estar descritas na SA.

3.7.1 - Caso haja dúvidas em como formular esse tipo de pedido, antes de efetuar o pedido o solicitante deverá obter orientações junto à área da Prodest responsável pelo fornecimento das informações que serão solicitadas.

3.7.2 - Os órgãos devem requerer à Prodest o cancelamento desses fornecimentos, quando não mais necessários.

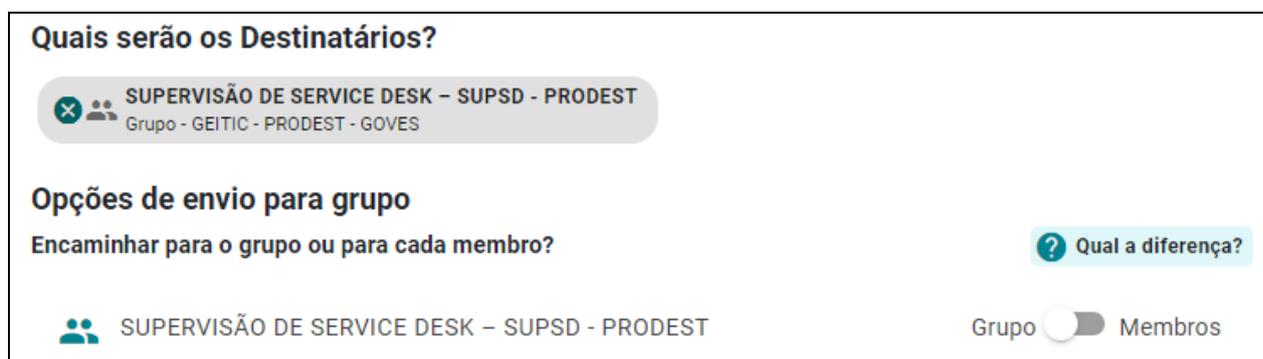
3.8 - Demandas sigilosas deverão ser encaminhadas excepcionalmente via ofício, através do e-Docs e sob nível de acesso “Sigiloso”, ao(à) Diretor(a) Geral da Prodest, para que sejam tratadas internamente com a devida confidencialidade.

3.9 - Em caso de dúvidas ou necessidade de mais informações, o solicitante deve entrar em contato com o Setor de Atendimento da Prodest (Helpdesk), através do telefone (27) 3636-7200 (de segunda a sexta, de 08h30 às 17h).

4 - DESIGNAÇÃO DE REPRESENTANTES AUTORIZADOS A SOLICITAR DADOS

4.1 - Através da designação de representantes o órgão pode nomear um ou mais representantes para solicitar e receber dados em seu nome em todas as demandas futuras, ao invés de sempre ter que indicar alguém a cada demanda.

4.2 - O dirigente deverá indicar seu(s) representante(s) via ofício específico, através do e-Docs, utilizando o modelo disponível na última página deste documento. O ofício, preenchido e assinado digitalmente, deverá ser encaminhado para o grupo “Supervisão de Service Desk – SUPSD – PRODEST”.



Quais serão os Destinatários?

SUPERVISÃO DE SERVICE DESK – SUPSD - PRODEST
Grupo - GEITIC - PRODEST - GOVES

Opções de envio para grupo

Encaminhar para o grupo ou para cada membro? Qual a diferença?

SUPERVISÃO DE SERVICE DESK – SUPSD - PRODEST Grupo Membros

4.3 - As designações devem ser nominais. Não serão aceitas designações a cargos (tais como “Gerente de TI”).

4.4 - A nomeação de representante terá validade apenas durante o ano-calendário no qual a mesma foi efetuada, devendo ser renovada a partir de 1º de janeiro de cada ano. Alternativamente, o dirigente do órgão poderá estabelecer um período específico de validade para a designação, desde que inferior ao término do ano-calendário da nomeação.

4.5 - Os órgãos deverão comunicar renovações, alterações e revogações das designações efetuadas, inclusive devido a desligamento/exoneração de dirigentes ou designados, através do envio de novo ofício à Prodest.

4.6 - Se desejar, o dirigente poderá limitar o escopo dos tipos de dados a serem solicitados por seus representantes, de acordo com seu critério, bastando especificá-lo claramente em seu ofício de designação.

4.7 - Esta designação não autoriza os representantes a também solicitarem serviços ou demandas de outras naturezas (tais como pedidos de alterações ou exclusões de dados, ou outros serviços não relacionados à solicitação de dados) – e vice-versa.

4.8 - Os representantes designados/nomeados pelos dirigentes dos órgãos:

4.8.1 - Serão as únicas pessoas autorizadas a demandar fornecimento de dados em nome do órgão ou entidade perante a Prodest, em todas as fases do atendimento (além, obviamente, do próprio dirigente).

4.8.2 - Estarão autorizados somente a solicitar e receber informações pertencentes aos órgãos que os designaram.

4.8.3 - Não poderão substabelecer suas designações, ou seja, não poderão nomear outros representantes. Porém poderão, excepcionalmente, indicar terceiros apenas para receber dados que tenham solicitado em demanda específica.

4.8.4 - Não poderão alterar quaisquer dados ou condições dos atos de designação que os nomearam.

INSTRUÇÕES ÀS ÁREAS DA PRODEST

5 - INSTRUÇÕES GERAIS

- 5.1 - Quando não for possível atender a demanda (por exemplo, devido à indisponibilidade ou inexistência dos dados solicitados, ou impossibilidade de obtê-las), o setor para o qual a SA foi encaminhada deverá informar ao solicitante os motivos da impossibilidade do atendimento (registrando-os na respectiva SA, antes de encerrá-la).
- 5.2 - Toda a comunicação entre a Prodest e o solicitante, ao longo do atendimento, deverão, preferencialmente, se dar via SA. Quaisquer eventuais e-mails trocados entre as partes, incluindo terceiros, deverão ser anexados na SA.
- 5.3 - Deverão ser registradas nas SAs as datas nas quais ocorreram os fornecimentos dos dados solicitados.
- 5.4 - Se o conteúdo solicitado incluir dados pessoais, o atendimento deverá se dar nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 (“LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”), do Decreto Estadual nº 4922-R/2021 e demais normas legais e regulamentares aplicáveis, podendo haver, entre outras coisas, eventual necessidade de se descaracterizar, anonimizar ou remover integralmente esses dados pessoais do conteúdo a ser fornecido – exceto quando a entrega desses dados pessoais, no todo ou em parte, for absolutamente necessária ao atingimento da finalidade ou dos objetivos da demanda.

6 - COMO DISPONIBILIZAR OS DADOS SOLICITADOS

- 6.1 - Os dados solicitados serão fornecidos através do meio escolhido no formulário de abertura de SA, ou conforme acordado com a área de atendimento, devendo observar as seguintes orientações:

6.1.1 - Fornecimento via download

- a) Quando os dados forem disponibilizados ao solicitante via download, o “link público” gerado deve ser protegido por senha, que deve ser fornecida ao solicitante via SA, ou enviada apenas para os endereços de e-mail do dirigente ou do representante designado informados no ofício de designação.
- b) Se os dados solicitados forem compostos por mais de um arquivo, esses deverão ser compactados em um único arquivo (ZIP ou RAR), visando a criação de apenas um link público por atendimento.

6.1.2 - Fornecimento via e-mail

- a) Quando o fornecimento se der via e-mail, os dados serão enviados somente para os endereços de e-mail do dirigente ou do representante designado informados no ofício de designação.
- b) Este meio de fornecimento está sujeito às limitações de tamanhos de anexos das caixas postais envolvidas. Atualmente, o limite para anexação de arquivos é de aproximadamente 10 MB apenas.

6.1.3 - Fornecimento via mídia removível

- a) Cópias de dados em mídias removíveis ou dispositivos de armazenamento móveis (flashdrives, HDDs, SSDs etc.) poderão, em último caso, ser efetuadas, somente pelo próprio solicitante ou pelas pessoas por ele autorizadas a recebê-las (conforme indicadas na solicitação), mediante comprovação de identidade (documento de identidade oficial válido, atual e com foto).
- b) É proibida a conexão direta de dispositivos ou mídias de terceiros às redes ou servidores da Prodest.
- c) É vedada a entrega externa de mídias por pessoal da Prodest.

- 6.2 - Por medida de segurança, a Prodest fornecerá os dados solicitados apenas aos dirigentes ou representantes designados dos seus respectivos órgãos ou entidades, cabendo a estes encaminhá-los a terceiros, caso deseje.

7 - ATENDIMENTO A TERCEIROS NÃO CLIENTES E EXCEÇÕES (INCLUINDO ORDENS JUDICIAIS E POLICIAIS)

7.1 - Não serão atendidas solicitações de dados efetuadas por pessoas, órgãos ou empresas que não sejam os proprietários, controladores ou responsáveis pela gestão ou administração das informações solicitadas.

7.1.1 - Dados de sistemas corporativos do Governo (SIARHES, SEP, SIGA etc.) somente serão fornecidos mediante intermédio ou prévia autorização expressa do órgão ou entidade proprietário ou controlador dos dados, ou gestor administrativo do sistema – exceto quando os dados a serem fornecidos já estejam publicados ou disponibilizados ao solicitante, por quaisquer meios, ainda que de forma limitada.

7.2 - As únicas exceções ao estabelecido no item acima se darão nos casos de ordens judiciais ou policiais/investigativas.

7.2.1 - Solicitações destas naturezas devem ser atendidas imediatamente, não havendo necessidade de se requerer autorização prévia do proprietário, controlador ou responsável pela gestão ou administração dos dados solicitados.

7.2.2 - Somente serão atendidas solicitações efetuadas por:

- a) Autoridades do poder judiciário (juízes, desembargadores ou promotores), via mandado judicial
- b) Autoridades que exerçam função de “polícia judiciária” (delegados das polícias Civil e Federal)
- c) Órgãos de auditoria e controle (por exemplo, tribunais de contas), mediante solicitação formal

7.2.3 - O processo de atendimento deste tipo de demanda se dará da seguinte forma:

- 1) A Diretoria encaminhará esse tipo de solicitação, via e-Docs e sob nível de acesso “Sigiloso”, à ASJUR (Assessoria Jurídica), para análise de legitimidade e legalidade (ou seja, se o solicitante tem a autoridade para pedir os dados que está solicitando e se os dados pedidos podem ser fornecidos sem que haja nenhuma violação legal). Não é necessária abertura de processo.
- 2) Confirmadas a legalidade e legitimidade por parte da ASJUR, esta emitirá breve parecer favorável à Diretoria, que por sua vez encaminhará o pedido à área que levantará e fornecerá os dados solicitados. Do contrário (ou seja, caso a ASJUR não recomende o fornecimento), ou caso o mesmo não seja possível por outras razões, a Diretoria responderá ao solicitante, informando-lhe as razões da impossibilidade do fornecimento.
- 3) Encerrado o atendimento ao solicitante, a Diretoria informará o fato ao proprietário, controlador ou gestor administrativo dos dados solicitados, se julgar necessário ou se houver previsão legal ou regulatória.

7.2.4 - Aplicam-se a este tipo de demanda, ainda, os itens 5.1, 5.3 e 10.1 deste documento.

8 - DEMANDAS CONFIDENCIAIS

8.1 - Caso a demanda seja confidencial, o solicitante deverá enviá-la por ofício à Diretoria, via e-Docs e sob nível de acesso “Sigiloso”, para que esta tome as providências necessárias junto às suas gerências, visando o atendimento à solicitação enquanto preservando ao máximo o nível de sigilo requerido.

8.2 - Demandas sigilosas, ou informações confidenciais delas extraídas, não deverão constar em e-mails, SAs ou quaisquer outros meios que não possam garantir a devida confidencialidade.

9 - DESIGNAÇÕES E SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA DIRETORIA OU OUTRAS ÁREAS

9.1 - Ofícios de designação de representantes, ou solicitações de fornecimento de dados, quando recebidos pela Diretoria ou outra área da Prodest (inclusive a própria área que irá atender a demanda), deverão ser encaminhadas, também via e-Docs, ao Helpdesk, para que este setor dê continuidade ao atendimento e, sobretudo, verifique se o solicitante está com sua designação válida.

10 - ATRIBUIÇÕES DO SETOR DE ATENDIMENTO DA PRODEST (HELPDESK)

10.1 - O Helpdesk (setor da Prodest de atendimento ao cliente) será responsável por:

10.1.1 - Cadastrar os representantes designados pelos órgãos na ferramenta de service desk da Prodest

O Helpdesk deverá receber os ofícios de designação de representantes via e-Docs e verificar se neles foram preenchidos todos os campos obrigatórios, nos termos desta norma. Do contrário, deve pedir aos solicitantes que efetuem as devidas retificações.

Para cadastramento, o Helpdesk deverá atribuir a etiqueta “Extração de dados” aos cadastros dos representantes designados e, no campo “Comentários” desses cadastros, inserir as seguintes informações:

- a) Os números dos encaminhamentos dos ofícios de designação no e-Docs
- b) As datas de emissão desses ofícios de designação
- c) As vigências das designações (datas de início e fim), caso tenham sido informadas pelos solicitantes
- d) Outras informações necessárias porventura constantes nos ofícios, se necessário

Caso um designado não possua conta de usuário na ferramenta, o Helpdesk o solicitará que a crie.

10.1.2 - Validar a legitimidade das SAs

O Helpdesk deverá verificar se as SAs de solicitação de dados que são abertas, ou que passam pela triagem desse setor, foram mesmo solicitadas por um representante designado e devidamente cadastrado, nos termos desta norma. Caso contrário, deverá cancelar a SA e orientar o solicitante.

Quando houver necessidade de um eventual ofício de solicitação de dados ser substituído por qualquer razão, o Helpdesk deverá aproveitar o contato com o solicitante e orientá-lo a efetuar sua solicitação via SA, informando-lhe o [link para download desta norma](#), para referência.

10.1.3 - Encaminhar SAs para as áreas que efetuarão a disponibilização dos dados solicitados

Nos casos de SAs abertas como “solicitação geral”, que sejam roteadas pelo Helpdesk. Se a solicitação excepcionalmente chegar por ofício, esse deverá ser anexado na respectiva SA a ser aberta.

10.1.4 - Notificar os órgãos sobre a renovação das designações

No início do mês de dezembro de cada ano, o Helpdesk deve promover envio de ofício a todos os órgãos do Poder Executivo Estadual, via e-Docs, lembrando-os sobre a necessidade da renovação das designações que desejem manter e/ou das novas que queiram efetuar para o próximo ano-calendário, visto que todas as designações correntes são automaticamente canceladas em 31/dezembro de cada ano.

10.2 - Demandas de outras naturezas constituem “solicitação de serviço” e não se aplicam a este procedimento. A designação que autoriza a solicitação de dados não autoriza o representante a também solicitar serviços – e vice-versa.

OFÍCIO/(nome do órgão/setor/etc.) nº 0000/(ano)

(dia) de (mês) de (ano)

OFÍCIO DE DESIGNAÇÃO DE REPRESENTANTE

À
PRODEST – Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo

Em atendimento ao disposto na Política de Segurança da Informação da Prodest, nomeio a pessoa abaixo indicada como representante autorizado a solicitar e receber dados e informações geridas, controladas ou pertencentes ao nosso órgão/entidade e que sejam hospedados ou sejam tratados pela Prodest.

*Nome completo do designado:	
*Nº do CPF do designado:	Nº da matrícula ou identidade funcional do designado:
*Entidade ou órgão público:	
*Cargo ou função do designado:	*Setor funcional do designado:
*Telefones do designado (institucional e celular):	*E-mail do designado (o mesmo a ser utilizado nas demandas):
Período de validade da nomeação, se inferior ao término do ano-calendário corrente (opcional):	
De ____/____/____ à ____/____/____	
Informações complementares:	

*Campos obrigatórios

Estou ciente que esta nomeação não autoriza o designado a solicitar serviços à Prodest, que a mesma será válida apenas durante o ano-calendário corrente (ou durante o período de validade especificado acima, caso informado) e que deverei comunicar as renovações, alterações e revogações desta designação, através do envio de novos ofícios à Prodest.

[Assinatura digital do dirigente do órgão]

E-mail:
Telefone(s):