

Procedimentos Internos – Documento de Teste (FAKE)

1. Reinicialização do Sistema Interno Atlas

O Sistema Atlas é responsável pelo gerenciamento central de tickets internos e autenticação de usuários.

Passo a passo para reinicialização:

1. Acesse o servidor principal via SSH utilizando a conta `support_admin`.
2. Execute o comando `atlasctl status` para verificar se há processos ativos.
3. Caso existam processos pendentes, finalize-os com `atlasctl stop`.
4. Aguarde 30 segundos para garantir o encerramento completo.
5. Reinicie o sistema com o comando `atlasctl start`.
6. Confirme que o sistema voltou corretamente executando `atlasctl health`.

Importante: a reinicialização deve ser realizada apenas fora do horário comercial, após as 20h.

2. Criação de Novo Usuário no Painel Administrativo

A criação de usuários é permitida apenas para membros do time de suporte nível 2.

Procedimento:

1. Acesse o Painel Administrativo pelo endereço interno `http://admin.interno.local`.
2. Realize o login com credenciais de administrador.
3. Navegue até o menu Usuários e selecione a opção Criar Novo.

4. Preencha os campos obrigatórios: nome completo, e-mail corporativo e setor.
5. Defina o perfil de acesso adequado: Leitura, Operador ou Administrador.
6. Clique em Salvar para concluir o cadastro.

Após a criação, o sistema enviará automaticamente um e-mail para o usuário definir sua senha.

3. Procedimento para Falha de Login de Usuário

Quando um colaborador relatar falha de login no sistema, siga os passos abaixo:

1. Verifique se o usuário está ativo no Painel Administrativo.
2. Confirme se o e-mail cadastrado corresponde ao e-mail corporativo.
3. Solicite que o usuário realize a redefinição de senha pela opção Esqueci minha senha.
4. Caso o problema continue, execute o comando `authctl clear-cache` para limpar o cache de autenticação.

Se nenhuma das etapas resolver o problema, o chamado deve ser escalado para o time de infraestrutura.

4. Atualização Manual de Procedimentos Internos

Os procedimentos internos devem ser revisados periodicamente para garantir que estejam atualizados.

Passo a passo:

1. Acesse o repositório interno de documentação.
2. Localize o arquivo correspondente ao procedimento que será atualizado.
3. Realize as alterações necessárias seguindo o padrão de formatação.
4. Salve o documento e registre a atualização no histórico de mudanças.

5. Comunique o time de suporte sobre a atualização realizada.
-

5. Abertura de Chamado Crítico

Chamados críticos devem ser abertos quando houver indisponibilidade total de sistemas essenciais.

Procedimento:

1. Acesse o sistema de tickets interno.
2. Selecione a categoria Incidente Crítico.
3. Descreva o problema de forma clara e objetiva.
4. Informe o horário de início da falha e os sistemas afetados.
5. Envie o chamado e comunique imediatamente o time responsável.

Chamados críticos têm prioridade máxima e devem ser tratados com urgência.