	INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	IT37 REV07
		30/10/2024

SUMÁRIO

1 OBJETIVO E ABRANGÊNCIA.....	2
2 DEFINIÇÕES.....	2
3 DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	3
4 PROCEDIMENTOS.....	3
4.1 Aquisição de dispositivos.....	3
4.1.1 Aquisição de Computadores.....	3
4.2 Disponibilização de dispositivos.....	4
4.2.1 Disponibilização de Computadores.....	4
4.2.2 Disponibilização de Tablet / Celular.....	5
4.2.3 Gerenciamento de Hardwares.....	6
4.2.4 Solicitações de Acessos.....	6
4.2.5 Gerenciamento de softwares.....	6
4.2.6 Segurança nos dados.....	6
4.2.7 Diretórios de Rede.....	7
4.3 Instalação de Sistema Operacional (SO).....	8
4.3.1 Instalação de MS Windows para usuário.....	8
4.4 Descarte de eletrônicos.....	9
4.5 Controle de suprimentos.....	9
4.6 Backup.....	9
4.8 Inativação de colaboradores.....	10
4.8.1 Férias e afastamento.....	16
4.8.2 Cadastro de novo colaborador.....	17
4.9 Base de Conhecimento.....	23
5 REVISÕES EFETUADAS.....	24
6 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO.....	24



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IT37 REV07

30/10/2024

1 OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

Definir as atividades realizadas, especificando a forma de trabalho no setor de Tecnologia da Informação e segurança de dados dos demais setores da empresa.

2 DEFINIÇÕES

Android – Sistema operacional desenvolvido pela Google para utilização em dispositivos móveis

Backup – Salvamento de arquivos digitais em meio secundário, evitando a perda das informações

Built-in – Recurso padrão embarcado em um sistema, costuma ser vital ao seu funcionamento

CD – Compact Disk – mídia para armazenamento estático de arquivos digitais

CPU – Central Processing Unit – computador modelo torre, desconsiderando periférico

DVD – Digital Vídeo Disk – mídia para armazenamento estático de arquivos digitais

Driver – Biblioteca de instruções de uso de um hardware, para serem utilizadas por um software

GLPI – Gestion Libre de Parc Informatique – solução de gestão da tecnologia da informação

Google Drive – armazenamento e edição colaborativa de arquivos

Hostname – Nome assumido por um computador no ambiente de rede

Libre office – Software suíte de escritório de direito livre

MS – Microsoft

MS Office – Software suíte de escritório desenvolvido pela Microsoft

MS Windows – Sistema operacional desenvolvido pela Microsoft

NF – Nota Fiscal

PlayStore – Plataforma/portal de download de aplicativos da Google para sistemas do tipo Android

Plugin – Funcionalidade modular de um software

Skype – Software de comunicação para computador


SO – Sistema Operacional

Tecnicon – Software de suíte de gestão empresarial

TI – Tecnologia da Informação

Toner – Cartucho de tinta em pó para impressoras a laser

Unix-like – Classificação de sistemas operacionais baseados na arquitetura Unix (ex.: GNU/Linux)

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	IT37 REV07
		30/10/2024

3 DOCUMENTOS RELACIONADOS

IT82 – Abertura de chamados TI

4 PROCEDIMENTOS

4.1 Aquisição de dispositivos

Se avaliada como procedente pela TI, a necessidade de aquisição deve ser encaminhada via sistema Tecnicon na tela de ‘Solicitação de Compra por Projeto’ ao setor de Compras, informando o Centro de Resultado de destino e também o prazo de entrega. Deverão ser observadas as possíveis implicações legais da aquisição e uso.


Quando o adquirido for considerado próprio a ser imobilizado, deve-se solicitar ao setor Fiscal uma etiqueta de patrimônio e fixá-la no aparelho. Caso o adquirido possua tempo de uso estimado ou licença diferente de 5 anos, deverá ser informado por e-mail para o setor Fiscal que sua depreciação ocorrerá em tal período.

Deve ser impresso o termo de responsabilidade no tecnicon no módulo controle patrimonial – bem patrimonial — bem patrimonial. Colocar o setor e número do patrimônio. Clicar em opções – termos de uso de bens, ajustar o código do funcionário a data de entrega e a data de assinatura do bem **eletronicamente**.

4.1.1 Aquisição de Computadores

Antes de disponibilizar para uso um computador adquirido, deverá proceder a seguinte rotina:

1. Verificar se a etiqueta de patrimônio foi colocada pelo setor de recebimento na parte superior frontal, no caso de um gabinete, ou na parte inferior para o caso de um notebook, conforme as imagens 1 e 2.
2. Utilizando a chave da NF ou outra forma, obtê-la do sistema Tecnicon e:
 - a. Verificar o cadastro em caso de computador e notebook no GLPI – Ativos – Computadores – Adicionar e preencher os campos conforme solicitado. (nome, grupo, usuário, status, localização, tipo, modelo, número do inventário se necessário adicionar comentários).

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	IT37 REV07
		30/10/2024

- b. Guardar arquivos PDF das NF e licenças para arquivamento no GLPI. Arquivar no GLPI em Ativos – Computadores – Documentos.



Patrimônio
em
computadores
Patrimônio
em
Notebooks

4.2 Disponibilização de dispositivos

Quando efetuada a troca de usuário de um dispositivo ou entrega de um novo, deve ser verificada a existência de termos de compromisso, controle no GLPI e atribuição a um centro de custo, corrigindo os mesmos nos sistemas (Tecnicon e GLPI).

As manutenções preventivas são realizadas no mínimo uma vez ao ano, e registradas através do software GLPI.

4.2.1 Disponibilização de Computadores

Quando para troca de usuário ou para a primeira utilização, seguir as etapas:

1. Se julgar necessária a reinstalação do Sistema Operacional (SO) proceder com o item **Instalação de MS Windows para usuário**.
2. Proceder com a montagem em caso de Desktop, se necessário fazer uma manutenção preventiva, tomando cuidado com o seletor de voltagem da fonte e a conexão de todos os periféricos.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IT37 REV07

30/10/2024

3. Acessar o tecnicon em bem patrimonial e atualizar o setor para qual o item vai ser destinado, atualizar o colaborador que utilizará o bem assim como assinatura do termo. Em caso de **devolução do item realizar a assinatura de devolução do bem e coletar assinatura da data de devolução eletronicamente ou o setor de TI o faz.**
4. Realizar a remoção de softwares não necessários a nova função.
5. Verificar e cumprir, se existente a necessidade da instalação de softwares adicionais.
6. Entregar o computador ou notebook e realizar o login com as credenciais junto do colaborador que utilizará a máquina.
7. Colocar conta Google e efetuar a instalação do Google Chat e impressora que o colaborador utilizará.

4.2.2 Disponibilização de Tablet / Celular

1. Realizar login no dispositivo com a conta Google.
2. Realizar atualizações de aplicativo e de sistema se existentes.
3. Obter os seguintes aplicativos para celular/tablet (ramal móvel) (**Aplicativo de bloqueio de Apps (conforme necessidade)**), Chrome, Google Drive, Google Chat, Gmail, AndSMB (**conforme a necessidade**), Leitor de PDF e SessionTalk Softphone (**conforme a necessidade**) ou equivalente ao Softphone e algum aplicativo que julgar necessário), o restante dos aplicativos realizar a inativação ou desinstalação.
4. Informar centro de custo de destino e número de patrimônio no tecnicon → controle patrimonial → bem patrimonial → bem patrimonial. Quando tiver número de patrimônio.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IT37 REV07

30/10/2024

5. Realizar a assinatura digital do termo de responsabilidade no tecnicon → controle patrimonial → bem patrimonial → bem patrimonial → opções → termo de uso do bem c/assinatura.
6. Efetuar entrega e coletar assinatura.

4.2.3 Gerenciamento de Hardwares

O objetivo do gerenciamento de hardwares no software GLPI é a atualização da base de dados de todos os computadores pertencentes à empresa, mantendo um histórico dos problemas relacionados.

Os demais recursos de hardware, como telefones, câmeras, **tablets**, celulares e outros, são gerenciados de maneira informal (sem registro/documentação) pelo setor de T.I.

4.2.4 Solicitações de Acessos


Para solicitações de acesso, é preenchida solicitação pelo software GLPI, **conforme IT82 – Abertura de Chamados TI**, descrevendo o motivo do acesso, a liberação de acesso para todos os sistemas, pastas, grupos, entre outros. É gerenciada pelo TI ou alguns casos é verificado com o gestor da área.

4.2.5 Gerenciamento de softwares

Todos os softwares utilizados na organização devem passar por avaliação do setor de TI. O controle de softwares pagos e suas licenças é realizado pelo setor de TI.

4.2.6 Segurança nos dados

Os dados da empresa são mantidos em servidor com sistema operacional VMWARE (Virtualizado). Para controle de acesso aos computadores e arquivos do servidor, utiliza-se a tecnologia AD, onde cada usuário faz parte de um grupo, com determinadas diretivas de segurança e acessos. Tais permissões de acesso a arquivos, pastas e recursos podem ser consultadas no Servidor de Arquivos e no AD. A organização das pastas e permissões no servidor seguem o definido no item **Diretórios de Rede**.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	IT37 REV07
		30/10/2024

4.2.7 Diretórios de Rede

A organização dos arquivos de usuário na rede é disposta conforme a seguinte árvore de diretórios:

Identidade: Diretórios onde são armazenadas as fotos de eventos da empresa e também armazenados os modelos dos documentos com o logotipo da empresa.

Público: Diretório de comum acesso a todos os usuários pertencentes ao grupo AD “pasta_público”. Tem o intuito de facilitar a eventual transferência de arquivos ou deixá-los disponíveis publicamente de forma temporária. Qualquer usuário do grupo possui permissão de edição (adição, exclusão e modificação) neste diretório.


NOTA: **Diariamente é realizada a limpeza da pasta.**

ISO: Diretório onde estão localizados arquivos referentes aos procedimentos padrão do sistema de gestão da qualidade, como por exemplo as instruções de trabalho dos setores, entre outros. Qualquer usuário do domínio possui permissão para visualização dos arquivos deste diretório, o SGQ possui as permissões de edição em todas as pastas.

Setores: Diretório onde estão localizados os arquivos inerentes às atividades de cada setor, separados em subdiretórios que possuem um conjunto de permissões adequadas a sua finalidade. Estas permissões podem ser consultadas através do Fileserver e do AD. Por padrão existe um subdiretório para cada setor, onde apenas os membros deste possuem permissão para a edição e visualização dos arquivos contidos, mas além destes existem subdiretórios compartilhados entre setores específicos, criados a partir de necessidades pontuais.

Dentro do arquivo [Acesso de Pasta - Setores](#) detalhamos as permissões e disponibilizamos para os gestores analisarem.

Mapeamentos diversos: Mapeamentos adicionais podem ser encontrados para determinados usuários ou computadores quando a necessidade for apresentada.


	INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	IT37 REV07
		30/10/2024

4.3 Instalação de Sistema Operacional (SO)

Para sistemas Unix-like e versões para servidor do MS Windows, cada caso deve ser estudado e desenvolvido de acordo com a finalidade do sistema.

4.3.1 Instalação de MS Windows para usuário

1. Solicitar que o usuário realize backup das informações, caso necessário ajudar o colaborador com o backup ou realizar o backup dos arquivos para o servidor.
2. Se o computador possuir unidade de restauração do sistema, restaurá-la de acordo com a instrução do fabricante. Caso não possua:
 - a. Verificar a existência do serial do SO registrado no GLPI ou na própria máquina;
 - b. Realizar download da mídia de instalação do SO em unidade removível, para versões superiores a Windows 7 do sistema, para versões inferiores utilizar uma das mídias em DVD armazenadas nas pastas suspensas do arquivo, preferencialmente um disco da versão contendo o pacote SP1;
 - c. Realizar instalação do sistema.
3. Na primeira inicialização, definir um usuário temporário sem senha e realizar o primeiro login.
4. Ativar a conta de administrador built-in do MS Windows e definir a senha padrão (*O painel de gerenciamento de usuários pode ser acessado executando *lusrmgr.msc* ou *botão direito em este computador → gerenciar → usuários e grupos locais*).
5. Realizar login com a conta de administrador.
6. Para a conta de usuário criada temporariamente durante a instalação do SO, remover seu registro no painel de gerenciamento de usuários e remover a pasta de usuário referente.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	IT37 REV07
		30/10/2024

7. Acessar a rede Rotoplastyc, ingressar computador no domínio *rotoplastyc.net* utilizando hostname. EX: (roto-1234) do patrimônio do computador ou notebook, para confirmar o ingresso no domínio utilizar o login administrador do T.I.
8. Realizar a instalação dos drivers, quando notebook/computador realizar o seguinte processo.
 - a. Acessar o site do fabricante e realizar o download do assistente de drivers que o site disponibiliza;
 - b. Atualizar o Windows através da ferramenta "Windows Update";
 - c. Efetuar a instalação do Sophos;
 - d. Acessar o site → <https://ninite.com/> e realizar o download dos seguintes programas (Chrome, Foxit Reader, LibreOffice e Winrar);
 - e. Colocar o controlador de dispositivo UltraVNC → <https://uvnc.com/downloads/ultravnc.html>;
 - f. Alguns dispositivos vão utilizar o Office ou outros Softwares conforme a necessidade, sempre realizar o download do programa no site do fabricante.
9. Proceder com as etapas de disponibilização ao usuário conforme item 3.2.1.


4.4 Descarte de eletrônicos

Eletrônicos devem ser destinados ao descarte apropriado, oferecido pela prefeitura regularmente. Deve ser observado para cada equipamento a existência de etiqueta de número de patrimônio. Se existente, no ato do descarte deverão ser removidas as etiquetas e redigido e-mail ao setor Contábil e Fiscal informando a baixa dos patrimônios.

4.5 Controle de suprimentos

Após o setor informar via chamado a troca do toner, realizar a solicitação para a Selbetti através do portal → https://www.selbetti.com.br/canal_cliente_novo/login.

Sempre manter uma unidade em estoque de todos os toners das impressoras.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	IT37 REV07
		30/10/2024

4.6 Backup

O backup de máquinas virtuais é executado no servidor **VEEAM**, onde está instalado o software de backup **VEEAM**. Neste software é realizado o backup das imagens de disco das máquinas virtuais, que ficam armazenados no servidor **storage de backup e também na nuvem do Google** que tem acesso pelo próprio **VEEAM**. **Dentro da Base de conhecimento do TI temos um descritivo de como fazer a restauração de arquivos e também da política de backup.**

4.7 Integração de novos colaboradores

Ao realizar o treinamento de integração de novos colaboradores que terão acesso a computador **ou notebook** e recursos de rede, os seguintes tópicos deverão ser abordados:

- ☐ Sistemas Operacionais utilizados na empresa.
- ☐ Arquivamento digital/ Pastas de rede.
- ☐ Suítes de Escritório: MS Office, LibreOffice e Google Drive.
- ☐ Comunicador de chat interno – Google Chat Serviço e cliente de e-mail web da Google.
- ☐ Navegador padrão – Google Chrome.
- ☐ Suíte de gestão empresarial Tecnicon.
- ☐ Softwares de ordem de serviço – GLPI.
- ☐ Restrições de acesso, execução e alteração de arquivos e outros serviços.
- ☐ Monitoramento e registro de acesso à internet.
- ☐ Segurança de rede.

4.8 Inativação de colaboradores

Quando um colaborador é demitido é necessário realizar o processo de inativação da conta. O RH comunicará via *chamado (GLPI - conforme IT82)*. Seguir os seguintes passos de inativação.

1. Conta domínio (ad);

Acessar nosso servidor, pode ser utilizando a tecla de atalho *Win+R* e executar *mstsc*, vamos selecionar o servidor AD e conectar com nossa conta.

Ex.: usuário → usuário administrador TI / senha → mesma que faz login no computador.

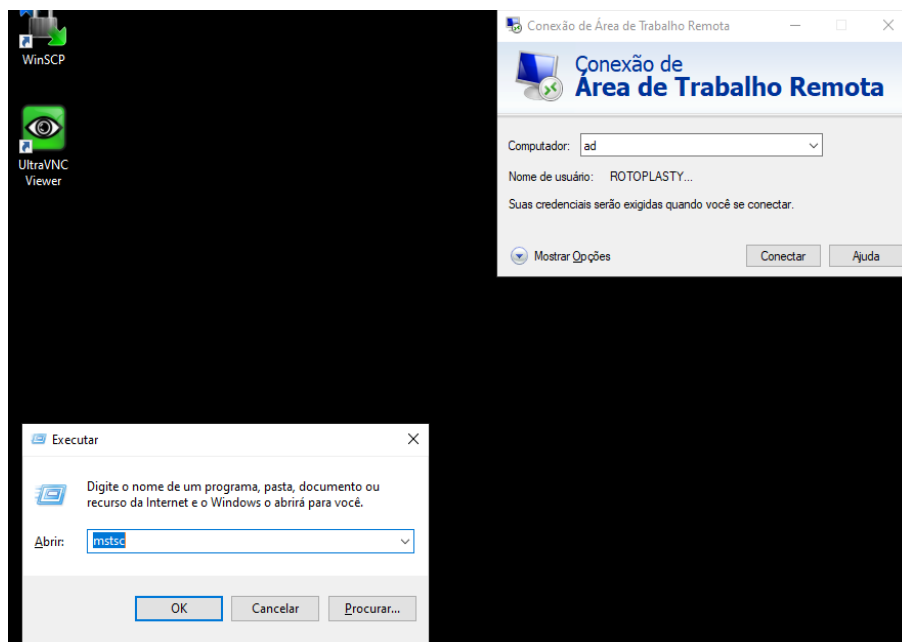


INSTRUÇÃO DE TRABALHO

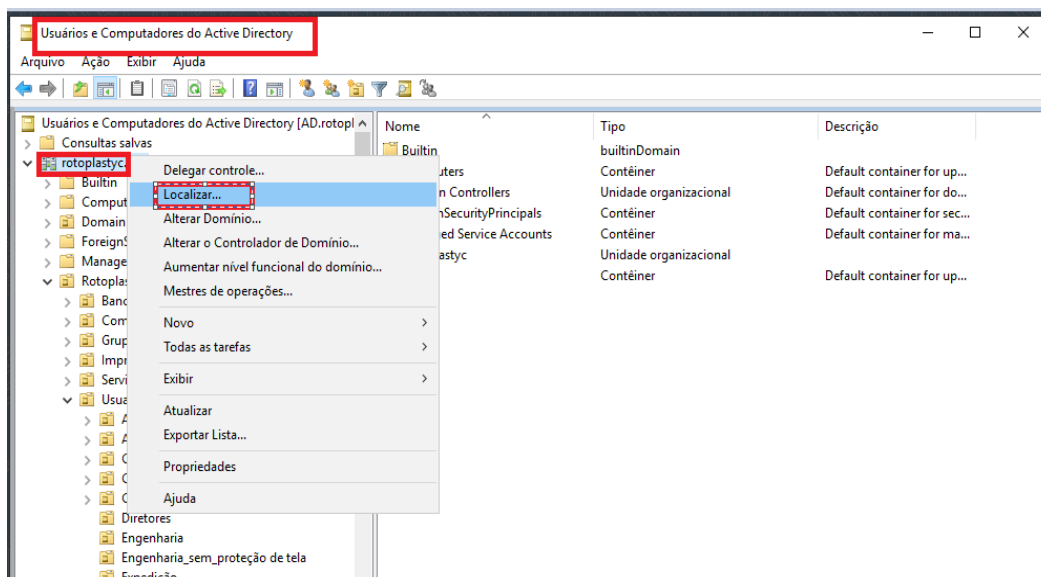
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IT37 REV07

30/10/2024



Ao acessar o servidor, abrir o *Active Directory*. Nesse momento vamos ter acesso a todos os usuários da conta domínio, para facilitar a pesquisa *localizar* a partir do *rotoplastyc.net*.



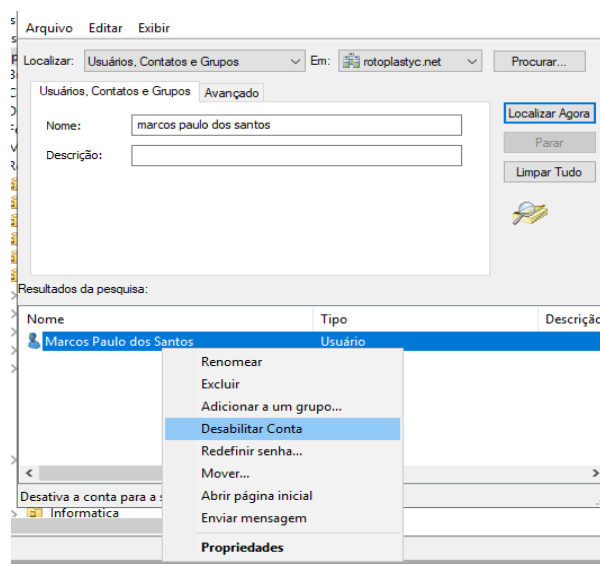


INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IT37 REV07

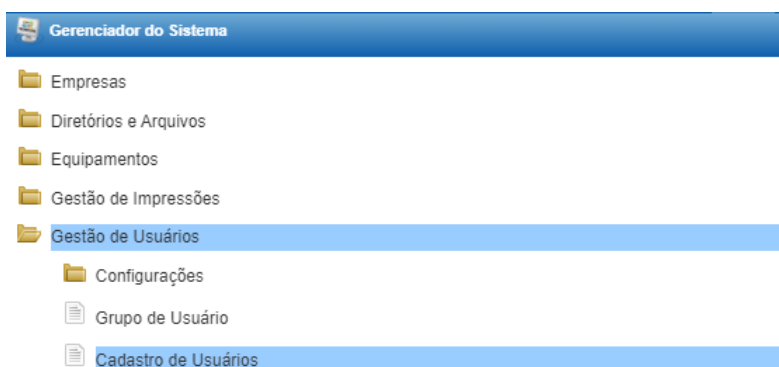
30/10/2024

Colocar o nome do colaborador que foi desligado e *desabilitar a conta*.



2. Tecnicon;

Para a inativação da conta Tecnicon, acessar nossa conta e seguir o seguinte caminho → *ERP, Gerenciador do Sistema, Gestão de Usuários, Cadastro de usuários*.



Realizar a pesquisa (1º), vai aparecer o campo de pesquisa, basta procurar o nome do colaborador e selecionar, após habilitar a edição do cadastro (2º), por fim selecionar a opção *ativo* e colocar em *não* e *salvar*.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IT37 REV07

30/10/2024

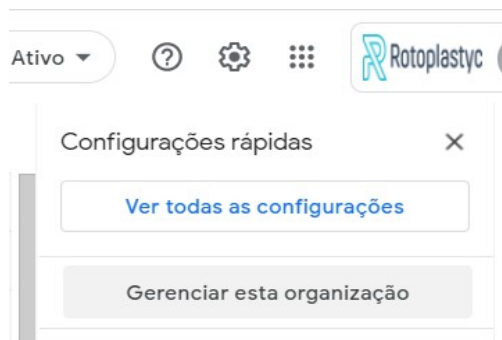
10

20


3. Gmail;

Para a conta de Gmail é necessário ter o cuidado para não *excluir* a conta, pois é avaliado pelo gestor do setor se necessário a exclusão imediata *ou arquivamento durante tempo determinado de 6 meses, após esse período sem uso o mesmo é excluído*. Pode ser também solicitado a transferência dos arquivos e e-mails para outro colaborador e direcionar o recebimento para alguém do setor. Todas essas informações devem ser adicionadas através de chamado GLPI.





Abrir o Gmail e gerenciar nossa organização.



Abrir a página principal do gerenciador Google Admin, selecionar a opção *gerenciar* no menu de usuários, para localizar o usuário que não faz mais parte da empresa, inativar ou excluir sua conta de e-mail conforme o exemplo abaixo. Para fazer o lembrete de realizar a exclusão em caso de inativação pode ser programado um e-mail.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	IT37 REV07
		30/10/2024

Nome: "marcos" ✕
LIMPAR FILTROS

<input type="checkbox"/>	Nome ↑	E-mail	Status	Último login	Uso de
<input type="checkbox"/>	 Marcos Daniel Simoes de Simoes	marcos.simoes@rotoplastyc...	Ativo		
<input type="checkbox"/>	 Marcos Auri Simon	marcos.simon@rotoplastyc...	Ativo		
<input type="checkbox"/>	 Marcos Fortes	marcos.fortes@rotoplastyc....	Ativo		
<input type="checkbox"/>	 Marcos Paulo dos Santos	marcos.santos@rotoplastyc...	Ativo		Redefinir senha

Enviar e-mail para o usuário
Suspender usuário
Restaurar dados
Excluir usuário

4. GLPI (TI, Manutenção e Engenharias);

Para realizar a inativação vai ser preciso acessar cada GLPI individualmente, porém o processo de inativação é o mesmo para **todos**, acessar o menu administração, *usuários*, basta pesquisar o nome do colaborador e clicar em cima do nome. No campo *ativo* deixar selecionado *não*, basta salvar e repetir o processo nos outros GLPI.

Glpi
Pesquisar
Português do Brasil
?
★

Ativos
Assistência
Gerência
Ferramentas
Plug-ins
Administração

Home
Administração
Usuários
+
Q

Marcos Paulo dos Santos

Usuário
Autorizações 3
Grupos 3
Preferências
Itens Usados
Itens gerenciados
Chamados criados 13
Problemas
Mudanças
Documentos

Usuário
marcos.santos

Sobrenome
Paulo dos Santos

Nome
Marcos

Fuso horário
O acesso ao banco de dados de fuso horário (mysql) não é permitido.

Ativo

Sim
Não
Sim

Válido desde

Imagem

Arquivo(s) (2 MB m)
Arraste e solte seu arqui
Escolher arquivo
Nenhum ar

☐ Limpar

E-mails +
marcos.santos@rotoplastyc.com.br (D)

Válido até

Diretório LDAP: rotoplastyc
Última sincronização em 01-11-2021 07:34

PÁGINA 14 DE 24



INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IT37 REV07

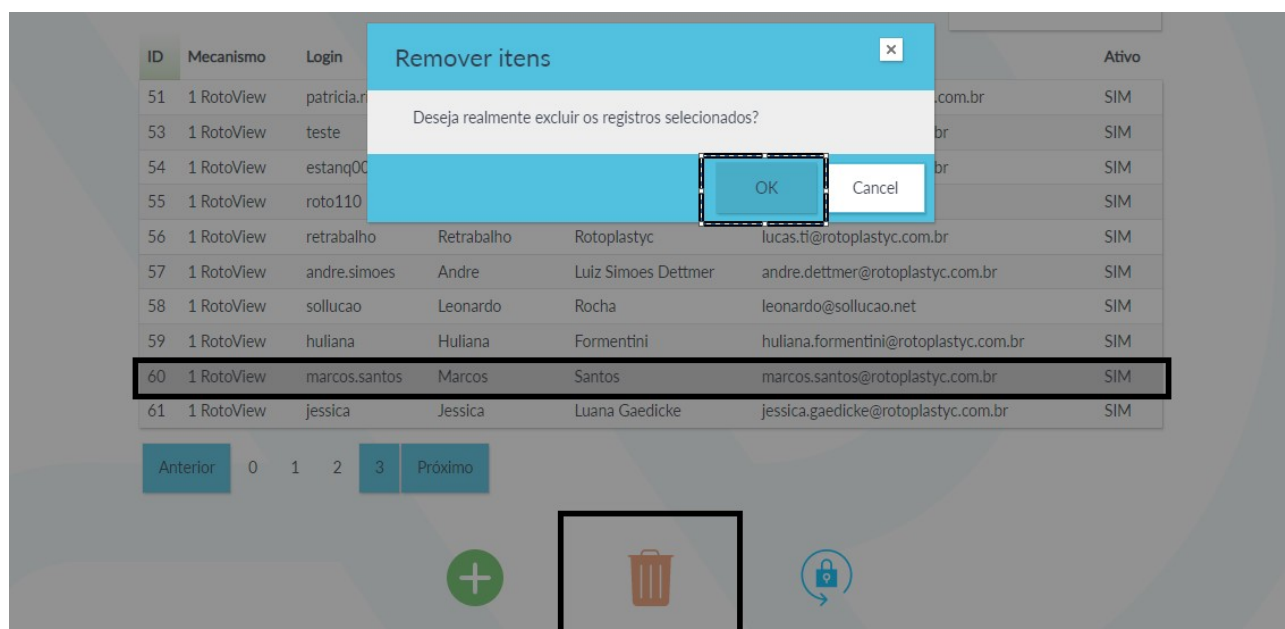
30/10/2024

5. Rotoview;

Para realizar a inativação no Rotoview vai ser preciso acessar o sistema pelo link administrador, porém você pode acessar com o seu login.

Link → <https://irp.rotoplastyc.com/authserver/web/>

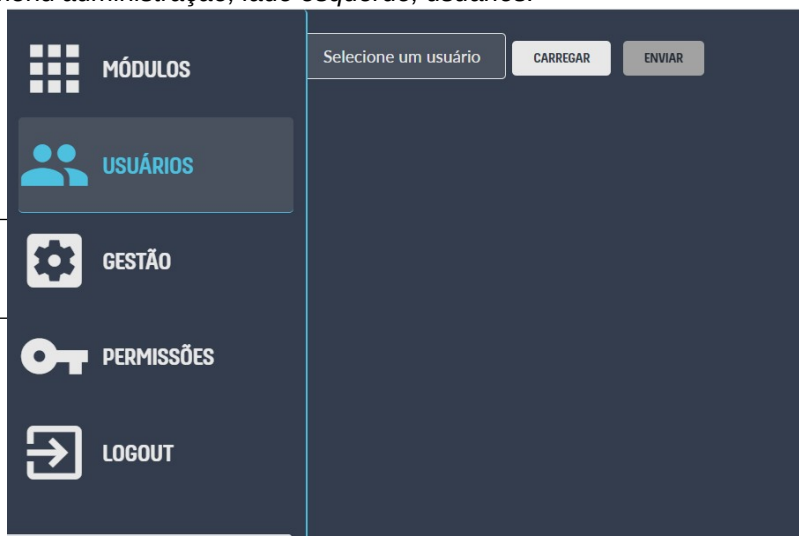
Acessar o menu *usuários* e selecionar o usuário que deseja excluir, após isso selecionar o ícone de exclusão, e confirmar. Nesse momento o usuário foi inativado em nosso banco de dados.




6. Sistema Rotoplastyc;

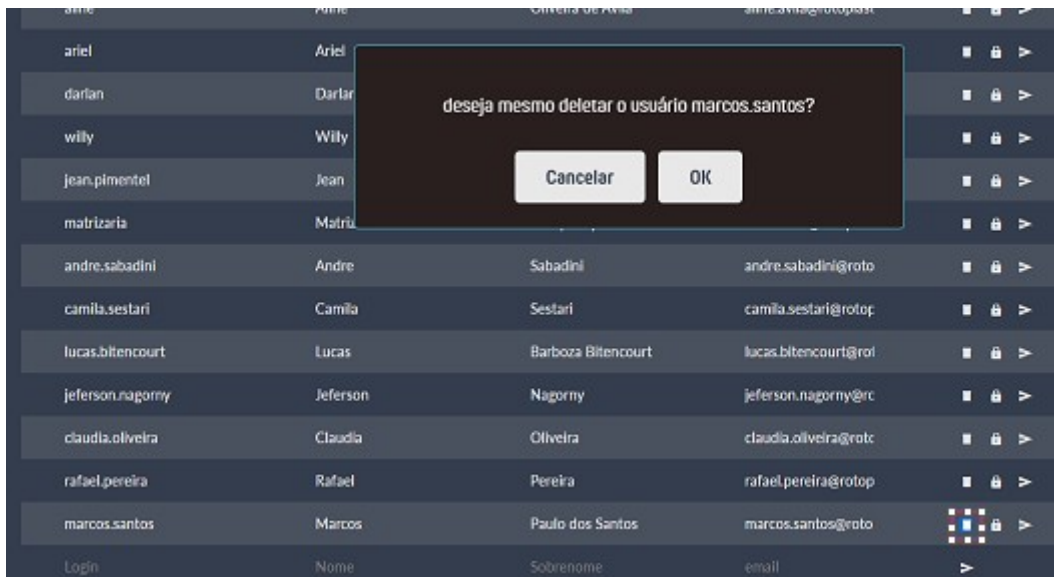
Acessar o sistema rotoplastyc com usuário *admin*. Seguir o seguinte passo, pois nesse sistema vai ser o único que será realizado a exclusão.

Acessar o menu *administração*, lado esquerdo, *usuários*.



	INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	IT37 REV07
		30/10/2024

Vai aparecer todos os usuários, basta pesquisar o usuário que deseja e realizar a exclusão.



4.8.1 Férias e afastamento

Cada caso deve ser avaliado pelo RH e Gestor da área, após a análise passar um chamado para o TI para realizar a inativação com o período inicial e final.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IT37 REV07

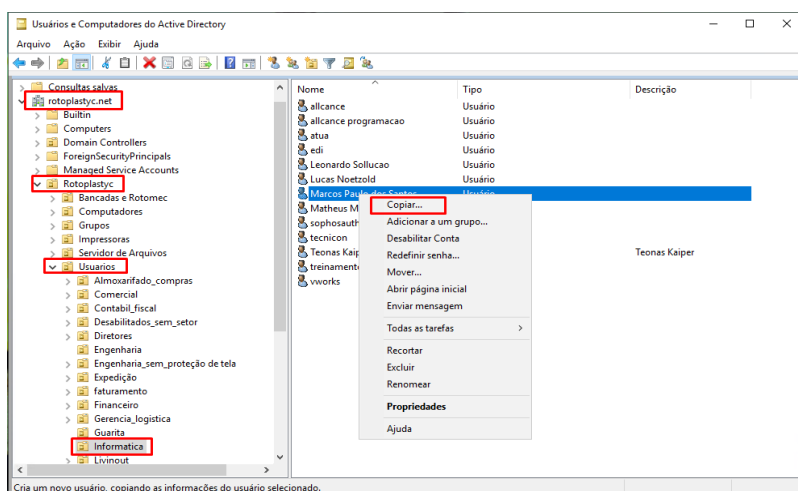
30/10/2024

4.8.2 Cadastro de novo colaborador

O RH precisa informar por *chamado* (GLP conforme IT82) a vaga disponível para realizarmos a preparação do dispositivo, em alguns casos será necessário efetuar a compra do bem.

O RH ou gestor do setor precisa informar antes do colaborador começar via *chamado* (GLPI conforme IT82) para realizarmos o cadastro nos sistemas. O cadastro deve ser realizado para colaboradores que utilizam dispositivos.

1. Acessar o Windows Server e realizar o cadastro no AD, seguindo o padrão de cadastro de login (nome + último sobrenome Ex: Nome Completo → Marcos Paulo dos Santos / Login → marcos.santos). Sempre verificar o setor que o colaborador vai fazer parte, pode ser realizada a cópia de algum colaborador do mesmo setor, facilitará o processo.



Preencher as informações do colaborador conforme o exemplo abaixo.

Propriedades de Marcos Paulo dos Santos

Discagem	Ambiente	Sessões	Controle remoto
Perfil dos Serviços de Área de Trabalho Remota			COM+
Geral	Endereço	Conta	Perfil

Nome: Marcos Iniciais: 12935

Sobrenome: Paulo dos Santos

Nome para exibição: Marcos Paulo dos Santos

Descrição:

Escritório:

Telefone:

Email: marcos.santos@rotoplastyc.com.br

Página da Web:

OK Cancelar Aplicar Ajuda

Propriedades de Marcos Paulo dos Santos


Discagem	Ambiente	Sessões	Controle remoto
Perfil dos Serviços de Área de Trabalho Remota			COM+
Geral	Endereço	Conta	Perfil

Nome de login do usuário:

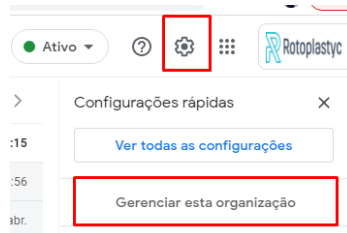
marcos.santos @rotoplastyc.net

Nome de login do usuário (anterior ao Windows 2000):

ROTOPLASTYC\ marcos.santos

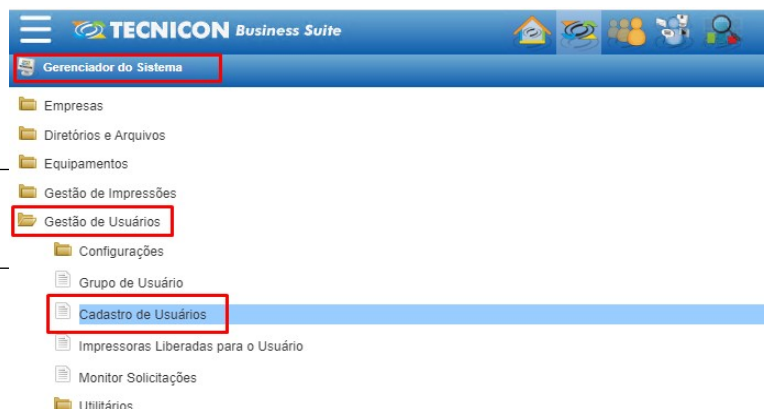
	INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	IT37 REV07
		30/10/2024

2. Realizar cadastro no Gmail seguindo o mesmo padrão do login, nome + último sobrenome. (Ex.: marcos.santos@rotoplastyc.com.br) Utilize o caminho → Configurações → Gerenciar esta organização → usuários → gerenciar → adicionar novo usuário. Preencha os campos conforme o exemplo abaixo.



Informações do usuário		
Nome *	Sobrenome *	3.
Marcos	Paulo dos Santos	
E-mail principal *	@ rotoplastyc.com.br	3.
marcos.santos		
E-mail secundário	Telefone	3.
Um e-mail (como um e-mail pessoal) para onde você pode enviar as instruções iniciais de login de usuário		

Cadastro no Tecnicon, deve ser seguido o mesmo padrão nome + sobrenome, pode ser utilizado o caminho → gerenciador do sistema → gestão de usuário → cadastro de usuário.





INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IT37 REV07

30/10/2024

Preencha os campos conforme o padrão e exemplo abaixo.

Cadastro de Usuários

Opções Ações

Cód. Usuário: 310 Nome do Usuário*: MARCOS.SANTOS Nome completo do Usuário*: MARCOS PAULO DOS SANTOS

E-mail*: MARCOS.SANTOS@ROTOPLASTYC.COM.BR Ativo*: Sim

Libera Crédito/Desconto: Não Permite Venda à Prazo: Não Imprime Cupom Fiscal: Não Visualiza Custos: Não Visualizar Preço: Não

Tipo de Telefone: Nenhum Celular: Impresora (F4) Pedido Site: Não Ordenação das Áreas de Negócio: Quantidade Login: 1

Após salvar, liberar os acessos ao sistema, verificar qual o setor que o colaborador vai trabalhar e fazer a adição do grupo de acesso **que deve ser copiado de algum colega com acesso semelhante**. Segue imagem.

Usuário Grupo

Sequencial: 1858 Nome Grupo de Usuários*: NICOLAS Nome Usuário*: NICOLAS


Sequencial: 1858 Cód. Grupo: 238 Nome Grupo de Usuários: NICOLAS

Sequencial: 1910 Cód. Grupo: 260 Nome Grupo de Usuários: ALERTA ITENS BLOQUEADOS

4.

Para

cadastro no GLPI utilizar a importação, pois ele tem sincronização com o AD. Esse processo deve ser utilizado em todos os GLPI, mas também verificar se existe a necessidade do cadastro em todos.

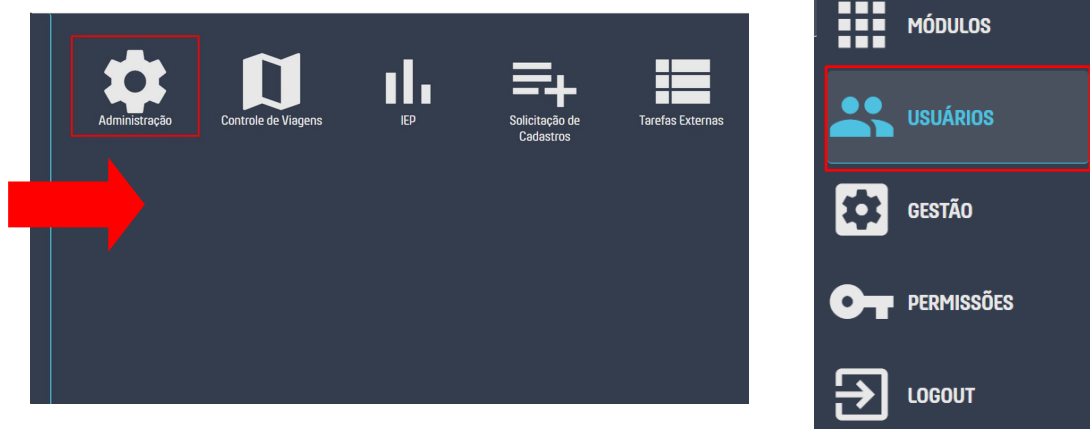
	INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	IT37 REV07
		30/10/2024

Inicialmente o cadastro é feito apenas no GLPI de Tecnologia caso o colaborador necessite acessar os outros ele deve abrir um chamado para o T.I efetuar o cadastro. Segue imagem abaixo como demonstração do cadastro. Caminho → (administração → usuário → link do diretório LDAP → importar novos usuários). Preencher os campos conforme o exemplo.



5. Para cadastro no Sistema Rotoplastyc e Rotoview, verificar se realmente existe a necessidade de cadastrar o colaborador, se sim seguir conforme o exemplo abaixo.

Sistema Rotoplastyc → Acessar o Sistema pela tela inicial, logar como administrador (admin). E seguir os passos conforme abaixo.



Após, preencher os dados conforme o padrão. LOGIN → nome + último sobrenome.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IT37 REV07

30/10/2024

claudia.mea	Claudia	Fabiana B. Della Me:	claudia.mea@rotopk	■ 🔒 ➤
paola.sabini	Paola	Sabini	paola.sabini@rotopk	■ 🔒 ➤
cassiano.magalhaes	Cassiano	Viana Magalhães	cassiano.magalhaes@	■ 🔒 ➤
wellington.dalpizzol	Wellington	Leandro Dalpizzol	wellington.dalpizzol@	■ 🔒 ➤
bruno.nogueira	Bruno	da Luz Nogueira	bruno.nogueira@rot	■ 🔒 ➤
Login	Nome	Sobrenome	email	➤

Acessar o menu de acessos e fazer as liberações conforme o necessário, nunca liberar acessos adicionais sem necessidade.

Solicitação de Cadastros

marcos.santos

CARREGAR

ENVIAR

Solicitar ☒

Gestão compras ☐

Gestão fiscal ☐

Gestão qualidade ☐

Cadastro ☐

Gerir relações ☐

Gerir prioridades ☐

E para finalizar, ajustar o setor no menu gestão.

Enviar fila de e-mails (0)

Limpar fila de e-mails (0)

ID

Id

Usuário

marcos.santos

Setor

T.I.

SALVAR



INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IT37 REV07

30/10/2024


6. Rotoview → Para realizar o cadastro do colaborador no Rotoview será preciso acessar o sistema com login administrador, é necessário também logar pelo link de cadastros.

Link → <https://irp.rotoplastyc.com/authserver/web/>.

Acessar o sistema e selecionar o menu *usuários*, para adicionar novos usuários selecionar o mais +, conforme o print abaixo.

ID	Mecanismo	Login	Nome	Sobrenome	E-mail	Ativo
1	1 Rotoview	teonias	Teonias Kaijer	Kaijer	teonias.kaijer@rotoplastyc.com.br	SIM
4	1 Rotoview	lucas	Lucas	Nascimento	lucas.tn@rotoplastyc.com.br	SIM
13	1 Rotoview	renan	Renan	Santos	renan.santos@rotoplastyc.com.br	SIM
15	1 Rotoview	felipe tonon	Felipe	Tonon	felipe.tonon@rotoplastyc.com.br	SIM
16	1 Rotoview	acabamento	Acabamento	Rotoplastyc	ti@rotoplastyc.com.br	SIM
17	1 Rotoview	roto070	ROTO070	Rotoplastyc	ti@rotoplastyc.com.br	SIM
18	1 Rotoview	roto020	ROTO020	Rotoplastyc	ti@rotoplastyc.com.br	SIM
19	1 Rotoview	roto080	ROTO080	Rotoplastyc	ti@rotoplastyc.com.br	SIM
20	1 Rotoview	roto090	ROTO090	Rotoplastyc	ti@rotoplastyc.com.br	SIM
23	1 Rotoview	ELOR	Elisr	Trindade	jose.trindade@rotoplastyc.com.br	SIM

Preencher os campos conforme os dados solicitados, mas sempre utilizando o padrão.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	IT37 REV07
		30/10/2024



Após, retornar ao menu principal e selecionar o acesso usuário x grupos e liberar os acessos conforme a necessidade, segue print como exemplo.



7. Para demais sistemas, pode ser seguido sempre o padrão conforme os sistemas acima.

4.9 Base de Conhecimento

O setor de TI faz uso da Ferramenta Base de Conhecimento, onde são registrados os conhecimentos a cada novo problema ou tarefa encontrados. Desta forma, quando for preciso executar a mesma ação em outro momento, haverá os registros anteriores com as ações executadas, para utilizar como base.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IT37 REV07

30/10/2024

Essa ferramenta se encontra dentro do GLPI e serve para ajudar a acelerar o atendimento dos usuários, principalmente em processos repetitivos.

5 REVISÕES EFETUADAS

Revisão	Data	Alteração
00	17/08/2017	Emissão
01	26/09/18	Alterados itens 4.2.1, 4.2.1.7, 4.2.2.8, 4.3.1, 4.4, 4.5, 4.6,
02	22/07/2019	Alterados 4.6, 4.6.2, 4.6.1, 4.2.2, 4.2.1, 4.3, 4.1
03	22/10/2019	Alterados 4.2.1 e 4.3.1
04	29/06/2020	Alterado 4.6.
05	27/06/2022	Incluídos os itens 4.8, 4.8.1 e 4.8.2, alterados os itens 4.1, 4.1.1, 4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.3.1, 4.5 e 4.7.
06	11/08/2023	Incluídos os itens 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.6, 4.2.7, 4.8.2, 4.9, alterados os itens 1, 2, 4.1.1, 4.2, 4.2.2, 4.6, 4.6.1, 4.7.
07	30/10/2024	Alterados os itens 3.1, 3.1.1, 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.7, 3.6, 3.6.1, 3.7, 3.8.

6 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

PROCESSO	RESPONSÁVEL
Elaboração	Teonas Kaiper
Gestor Responsável	Teonas Kaiper
Aprovação	Ediane Vogt