

# **Procedimentos Operacionais Padrao**

## **Checklist de abertura do escritorio**

Chegar 30 minutos antes, ligar climatizacao em 22 graus, testar conectividade em todas as salas e validar se o servidor local sincronizou na madrugada. Registrar qualquer alerta no dashboard Facility Ops e avisar o plantao pelo canal Teams.

## **Atendimento ao cliente hibrido**

Cada solicitacao deve receber resposta inicial em ate 10 minutos no chat ou telefone e follow-up completo em ate 2 horas. Utilize o script de qualificacao em tres etapas: contexto, objetivo e restricoes. Caso o pedido envolva dados sensiveis, transfira para o especialista de seguranca usando o campo Escalar.

## **Protecao de dados compartilhados**

Documentos impressos devem ser digitalizados e enviados ao cofre S3 privado com tag classificacao confidencial, depois descartados na trituradora nivel P4. Dados recebidos por email precisam ser mascarados antes de subir para o banco vetorial. Nunca copie arquivos para pen drives pessoais ou softwares sem homologacao.

## **Plano de resposta a incidentes**

Quando houver falha critica, acione imediatamente oCodigo Ambar no Slack e preencha o formulario IR-01. O lider de turno coordena a ponte de conferencia, nomeia um relator e registra as decisoes no log minuto a minuto. Em ate 12 horas o time de melhoria continua entrega um resumo e agenda revisao com as partes.