

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

ÍNDICE

1. OBJETIVO	03
2. DEFINIÇÕES E CONCEITOS	03
3. RESPONSABILIDADES	04
4. DOCUMENTOS EXTERNOS/FONTES DE CONSULTA	04
5. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES	04
5.1. Desenvolvimento/manutenção web.....	04
5.1.1 Programação e atualização de sites.....	04
5.1.2 Risonect.....	05
5.1.3 Transferência e atualização de arquivos na hospedagem FTP	05
5.2 Controle de domínios/e-mail.....	05
5.2.2 Gerenciamento do Webmail.....	06
5.3 Monitoramento de mensagens LocaWeb	06
5.3.1 Redirecionamento e filtragem de e-mail	07
5.4 Manutenção de Notebook e PC	07
5.4.1 Instalação de periféricos.....	07
5.4.2 Troca de Peças.....	07
5.4.3 Desato lamento e limpeza de impressora.....	07
5.5 Manutenção de Notebook e Impressoras.....	08
5.5.1 Formatação de Computadores.....	08
5.5.1.1 Máquinas com formatação enquadradas.....	08
5.5.1.2 Máquinas novas.....	08
5.5.2 Processo de instalação de software.....	09
5.5.3 Realização de backup.....	10
5.5.3.1 Backup automático de arquivos.....	10
5.5.3.2 Backup automático de arquivos obra.....	10
5.5.3.3 Backup físico de arquivos sede.....	11
5.5.3.4 Backup físico de arquivos obra.....	11
5.5.3. Backup de e-mail.....	11
5.6 Gerenciamento servidor de arquivo.....	11
5.6.1 Gerenciamento de backup ambiente sede.....	11
5.6.2 Limpeza de arquivos temporários.....	12
5.6.3 Limpeza de arquivos publico.....	12
5.6.4.2 Nasajon Sistema.....	13
5.6.5 Criação de usuários no servidor e atribuição de pastas de acesso.....	14
5.7 Gerenciamento servidor firewall.....	15
5.7.1 Relatórios de acompanhamento de acessos	15
5.7.2 Liberação de site.....	15
5.7.3 Liberação de IPS livres.....	16

 Risoterm <i>Isolantes Térmicos Ltda</i>	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

5.7.4 Liberação de porta para DVR.....	17
5.8 Gerenciamento de rede.....	17
5.8.1 Configuração de roteador.....	17
5.8.2 Conexão e atribuição de IPS em windows.....	18
5.9 Configuração e acompanhamento de impressoras	18
5.9.1 Configuração de impressora no Windows.....	18
5.9.2 Acompanhamento de impressora.....	18
5.9.3 Configuração de câmeras.....	18
5.9.4 Active Directory.....	19
5.9.5 Grupo de Usuários no Active Directory.....	19
5.9.6 Manutenção preventiva de computadores	20
5.9.6 Limpeza de periféricos – Manutenção Preventiva.....	20
6. QUADRO DE REGISTROS	25
7. ANEXOS	25
8. HISTÓRICOS DE REVISÕES	25
9. APROVAÇÃO.....	25

CÓPIA CONTROLADA

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

1. OBJETIVO

Consiste em estabelecer, implementar, monitorar e controlar a confidencialidade, integridade e disponibilidade de hardware e softwares existentes nas instalações da organização.

2. DEFINIÇÕES E CONCEITOS

Confidencialidade: Propriedade de que a informação não será disponibilizada ou divulgada a indivíduos, entidades ou processos sem autorização;

Integridade: Propriedade de proteção à precisão e perfeição de recursos;

Disponibilidade: Propriedade de ser acessível e utilizável sob demanda por uma entidade autorizada;

Backup: Cópia atualizada regularmente das informações armazenadas em um componente e/ou uma rede de computadores;

Hardware: Parte física. O conjunto de aparelhos eletrônicos, peças e equipamentos que compõem o sistema computacional e seus periféricos;

Software: É a manipulação, instrução de execução, redirecionamento e execução das atividades lógicas das máquinas;

Formatação: Processo de preparação do hardware de armazenamento secundário conforme plataforma a ser instalada pelo sistema operacional (SO);

Sistema Operacional (SO - Operating System): Um programa ou um conjunto de programas cuja função é gerenciar os recursos do sistema (definir qual programa recebe atenção do processador, gerenciar memória, criar um sistema de arquivos, etc.) por exemplo: CentOS, Windows;

Ponto de Restauração: Um recurso presente no Windows que permite restaurar o estado de arquivos de sistema e configurações para momentos anteriores pré-determinados, assim, após a instalação de um programa, caso o mesmo gere instabilidade no sistema há uma possibilidade de restauração e correção do erro;

FTP: FTP (File Transfer Protocol - Protocolo de Transferência de Arquivos) é um protocolo que foi criado para realizar a transferência de arquivos entre computadores na internet, possibilitando download e upload desses arquivos por meio de programa específico (exemplo: File Zilla);

Hospedagem: Serviço que possibilita a pessoa ou empresas com sistemas online guardarem informações, imagens, vídeo, ou qualquer outro conteúdo tornando-os acessíveis por meio da internet;

Domínio: Um nome que serve para localizar e identificar um computador (servidor de hospedagem) na internet. Esse nome foi concebido com o objetivo de facilitar a memorização dos endereços de computadores;

Linguagem de Programação: Métodos padronizados para comunicar instruções para um computador. Um conjunto de regras sintáticas e semânticas usadas para definir um programa de computador. Por exemplo: HTML, CSS, Java Script, PHP, MySQL;

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Código Fonte: Conjunto de palavras ou símbolos escritos de forma ordenada, contendo instruções em uma das linguagens de programação existentes, de maneira lógica;

Cobian: Software que possibilita gerenciamento automático de backup (tamanho, formato, frequência...);

IMAP (Internet Message Access Protocol - "**Protocolo de acesso a mensagem da internet**") : Protocolo de gerenciamento de correio eletrônico;

Conexão de Área de Trabalho Remota: Protocolo multiplataforma que permite ao usuário conectar-se remotamente a servidores rodando o Microsoft Terminal Services (o acesso deve ser realizado através do Windows, já para acesso a sistema LINUX utiliza-se o programa Putty);

Firewall: Dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto da rede (No caso da Risoterm contamos com o Proxy Squild para bloqueio de sites).

Política de Segurança da Informação (PSI):

3. RESPONSABILIDADE

TI: Fazer monitoramento de todos os Computadores e Notebook, fazer a preventiva das máquinas, monitoramento dos e-mails, backups do servidor e e-mails, controle do inventário de todos os equipamentos da sede e das obras.

Usuário: Sendo de sua responsabilidade o equipamento, fazendo seu uso correto.

Terceirizado: Realizará todas demanda relacionadas a Tecnologia de Informação.

4. DOCUMENTOS EXTERNOS/FONTES DE CONSULTA

Não aplicável.

5. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES

5.1 DESENVOLVIMENTO/MANUTENÇÃO WEB

Considerando que a prestação do serviço da hospedagem é feita por uma empresa terceirizada e que para atualização e publicação de qualquer alteração realizada no código fonte de um site deve-se ter informações específicas e confidenciais da organização, responsável técnico precisará obter a senha de acesso da hospedagem (para criação de banco de dados) e a senha de acesso ao FTP.

5.1.1 Programação e atualização de Sites

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Para realização de atualizações ou programação de novo recurso em um dos sites da organização o responsável técnico deverá ter conhecimento em: HTML, CSS, JAVA SCRIPT, PHP e MYSQL.

Etapa 1: Os códigos fontes poderão ser baixados diretamente do FTP (Com usuário e senha fornecidos) ou serem obtidos através de backup's disponíveis na Direção.

Etapa 2: Para edição do código fonte é recomendável utilização de um editor de código (Atualmente utilizamos o Brackets, que é da ADOBE e um software gratuito).

Etapa 3: Após as alterações os arquivos deverão ser publicados, substituindo os arquivos originais na hospedagem de origem através do programa File Zilla.

5.1.2 Risonect

O Risonect foi projetado para auto-administração, as alterações (cadastro, atualização, exclusão, incluir documentos) destes subtópicos são realizadas pelos próprios usuários. Contamos com um administrador máster, todas as permissões aos usuários e gerenciado por ele. Os usuários têm permissões por setores. Em geral são quatro setores.

São eles:

- SSMA> Certificados, lista de presença, tipos de treinamentos, documentos;
- RECURSOS HUMANOS> Colaboradores, ASO e documentos;
- DEPARTAMENTO QUALIDADE> Propostas, NC rotina, sistema de qualidade, documentos;
- ADMINISTRAÇÃO> Usuários e Setores

5.1.3 Transferências e atualização de arquivos na hospedagem (FTP)

Após a alteração de qualquer arquivo fonte é necessário realizar a substituição dos arquivos originais na hospedagem de origem. Para isso, utilizamos um protocolo de transferência denominado FTP. Para que consigamos realizar a conexão com o servidor utilizamos o programa FileZilla. O usuário e senha deve ser fornecido para realização da transferência. O endereço a ser apontado é <ftp.risoterm.com.br>, seguido do usuário e senha. Os arquivos a serem substituído normalmente estão disponíveis na pasta Public_Html do próprio servidor.

5.2 CONTROLE DE DOMÍNIOS/E-MAILS

5.2.1 Controle e acompanhamento de domínio - Locaweb

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Os domínios são registrados no [www.registro.br](http://www регистрації.рф) e posteriormente apontados para os servidores de DNS da hospedagem contratada, neste caso a www.locaweb.com.br. Para acesso ao registro.br deve ser utilizado um login específico, disponível com a direção.

Sempre que necessário é prudente realizar um acesso de acompanhamento na hospedagem em virtude de possíveis avisos de manutenção ou pendências de pagamento, evitando assim, o bloqueio do serviço (sites e webmail's).

5.2.2 Gerenciamento do Webmail - Locaweb

Tal gerenciamento é realizado através do acesso ao painel administrativo da hospedagem. Disponível em www.locaweb.com.br. Para acesso seguir os seguintes passos:

Etapa 1: No campo de Produtos, deve-se clicar em E-mail;

Etapa 2: Em frente ao domínio www.seudominio.com.br clicar em Administrar, após o clique será redirecionado para a administração de e-mail;

Etapa 3: Clicar em administrar webmail.

- Verificar a quantidade de caixa disponível e quantidade ocupada. Atualmente constamos com 50 caixas, delas 43 estão ocupadas;
- Verificar a capacidade de cada caixa, não podendo chegar a 100%, neste caso 10 GB de mensagens. Caso uma caixa de e-mail chegue a 100% não será possível receber mensagens;
- Na maioria das vezes os erros de envio se dão em virtude de lotação das caixas. Em caso de instabilidade verificar junto a hospedagem a disposição de tais serviços.

5.3 Monitoramento de Mensagens – Loca web

Periodicamente as caixas postais dos colaboradores da Risoterm podem ser monitoradas por seu superior direto ou algum membro da diretoria designado. Com o monitoramento de caixa postal ativo no painel, todos os e-mails enviados e recebidos da conta monitorada serão copiados (por meio de cópia oculta ou encaminhamento) para o monitor. Vale ressaltar que o monitoramento dos e-mails corporativos é uma prerrogativa do empregador suportada por ampla jurisprudência, não incorrendo em violação de sigilo à correspondência, justamente pelo fato do e-mail ser corporativo e não particular. Através deste processo será possível e envio de uma cópia dos e-mails para o outro monitor, conforme descrito abaixo:

Etapa 1: Acesse o Painel de E-mail;

Etapa 2: Digite seu usuário e senha. Depois, clique em **Entrar**;

Etapa 3: No domínio que estiver a conta que deseja monitorar, clique em **Administrar e-mails**;

Etapa 4: No menu superior, clique em **Caixas postais**

Etapa 5: Será apresentada a lista de contas criadas, na conta que deseja monitorar, clique em **Editar**;

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Etapa 6: Clique em Monitoramento, selecione o que deseja monitorar: Mensagens recebidas (Encaminhamento) ou Mensagens enviadas (Cópia Oculta), ou as duas opções;

Etapa 7: Selecione o e-mail que irá monitorar a caixa postal e clique em **Salvar**.

5.3.1 Redirecionamento e Filtragem de e-mails de terceiros

O site (risoterm.com.br) e o sistema Risonect tem em seus códigos fonte uma configuração prévia para o envio automático de e-mails.

Os contatos realizados pelos sites, bem como os e-mails automáticos enviados pelo sistema, dependem desta configuração para seu funcionamento.

Os contatos realizados através destes sites ou do sistema são redirecionados, por essa configuração, para as caixas de e-mail pré-definidas, visando o tratamento das informações por seus devidos usuários.

Atualmente o esquema de redirecionamento está definido de tal forma:

www.rentec.com.br > paulofilho@rentec.com.br

www.risoterm.com.br > larissa@risoterm.com.br

www.metalinox-ba.com.br > paulofilho@metalinox-ba.com.br

Risonect > larissa@risoterm.com.br

5.4 MANUTENÇÃO DE NOTEBOOKS, DESKTOPS E IMPRESSORAS - HARDWARE

5.4.1 Instalação de Periféricos

Apesar de serem adquiridas em uma mesma loja, na maioria das vezes os periféricos existentes na parte interna do gabinete não são do mesmo fabricante o que nos obriga a buscar, por meio da internet, o software de instalação de tal peça.

Antes de instalar fisicamente ou digitalmente o periférico é prudente que seja criado um ponto de restauração no Sistema Operacional visando correção de falhas futuras.

5.4.2 Troca de Peças

As peças e periféricos devem ser trocados sempre que apresentarem defeitos. Tais problemas devem ser evidenciados por profissionais da área evitando gastos supérfluos. A compatibilidade do periférico adquirido com o sistema operacional ou a placa mãe deverá ser atestada antes da solicitação da compra.

5.4.3 Desatolamento e Limpeza de Impressoras

Antes da Limpeza ou Desatolamento deve-se: Desconectar a impressora da energia e remover o cartucho ou cilindro;

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Etapas a serem executadas para limpeza:

Etapa 1: Pincelar com pincel arqueado para retirada do excesso;

Etapa 2: Pingar álcool etílico em uma flanela e passar na parte interna da impressora.

OBS:. Após a limpeza recomenda-se aguardar de 5 a 10 minutos em virtude do álcool utilizado e as altas temperaturas do cilindro.

Etapas a serem executadas para desatolamento:

Etapa 1: Abrir as comportas traseiras e verificar a existência de folha presa;

Etapa 2: Abrir a bandeja inferior e verificar a existência de folha presa;

Etapa 3: Verificar na unidade difusora a existência de folha presa;

Etapa 4: Remover o excesso, inserir o cartucho e reiniciar a impressora.

5.5 MANUTENÇÃO DE NOTEBOOKS, DESKTOPS E IMPRESSORAS - SOFTWARE

5.5.1 Formatações de Computadores (Notebook, desktop, notebook)

Fica estabelecido que a formatação deverá ser realizada em uma unidade lógica de disco que não contenha documentos da empresa, para que evite a exclusão acidental de arquivos que ainda não foram feitos backup. Para que se cumpra o solicitado, a formatação deverá ser realizada seguindo os passos 5.1.1 ou 5.1.2 e 5.1.3.

A formatação apenas será realizada após se obter o backup da máquina.

5.5.1.1 Máquinas com formatação enquadradas conforme procedimento

Etapa 1: Exclui-se a unidade lógica nomeada de SISTEMA OPERACIONAL;

Etapa 1: Cria-se uma nova partição com o mesmo tamanho da anterior;

Etapa 3: Formata-se a unidade lógica SISTEMA OPERACIONAL para instalação do mesmo;

5.5.1.2 Máquinas novas ou ainda não formatadas conforme procedimento

Etapa 1: Exclui-se a partição existente no HD;

Etapa 2: Cria-se e duas partições, com tamanhos iguais, nomeadas com DOCUMENTOS E SISTEMA OPERACIONAL;

Etapa 3: Formata-se a unidade lógica SISTEMA OPERACIONAL para instalação do mesmo;

Etapa 4: Formata-se a unidade DOCUMENTOS, preparando-a para criação das pastas padrões;

Além dos passos 1, 2, 3 e 4, visando melhor organização dos arquivos, em caso de computadores que serão encaminhados para obra, deve-se realizar as seguintes etapas:

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Etapa 5: Dentro da unidade DOCUMENTOS cria-se o AMBIENTE RISOTERM e BACKUP;

Etapa 6: Cria-se dentro de DOCUMENTOS/AMBIENTE RISOTERM uma pasta com o nome e ou nomes dos setores existentes no canteiro.

5.5.2 Processo de instalação softwares e suas configurações – Maquinas novas ou formatadas

Deverão ser instalados tais softwares:

Etapa 1: da placa-mãe para utilização de recursos específicos do fabricante/modelo;

Etapa 2: software com pacote de edição de textos, planilhas e envio de e-mail;

Etapa 3: leitores de arquivos .pdf (adobe reader), .swf (flash player), .jar (java) e .rar (winzip);

Etapa 4: browser (navegador de internet) atualizado que não seja o do sistema operacional;

Etapa 5: software para gravação de mídias (CD, DVD), possibilitando a realização de backup, se necessário;

Etapa 6: programa gerador de arquivos do formato .pdf;

Etapa 7: da impressora;

Etapa 8: do anti-vírus;

Etapa 9: Instalação do software Cobian;

Configurações a seres realizadas:

Etapa 1: antivírus: ativar, configurar e atualizar;

Etapa 2: impressora: configurar e imprimir página de teste;

Etapa 3: produto para envio de e-mail:

Tipo de conta: IMAP*;

Servidores de saída e entrada: mail.risoterm.com.br;

Pasta de envio: enviadas;

Autenticação de servidor de saída: sim;

Porta de servidor IMAP: 143;

Porta de servidor SMTP: 587;

*O tipo de conta que mantém cópia de mensagens no servidor de e-mail não sendo excluídas após a formatação. Não se recomenda uso de outros tipos de conta.

5.5.3 Realização de backup

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Os backups deverão ser realizados nos computadores da SEDE e das Obras. Na obra será utilizado para backup os arquivos contidos em DOCUMENTOS/AMBIENTE RISOTERM. Na sede, será utilizado como arquivo de backup os documentos existentes nas pastas de cada setor disponível no servidor.

5.5.3.1 Backup automático de arquivos - sede

O backup será realizado de maneira automática através do uso do software de backup gratuito denominado Cobian. Este software deverá ser configurado no servidor da seguinte maneira:

Etapa 1: Criar uma regra nomeada de Backup Servidor;

Etapa 2: Escolher os diretórios de arquivos para inclusão no backup. São eles:

Origem:

- C:/ARQUIVOS
- C:/SISTEMAS
- C:/WKRADAR
- C:/NASAJON
- C:/CPG
- C:/TI/DOCUMENTOS E ARTIGOS

Destino:

- E:/BACKUP ARQUIVOS E PASTAS;

Etapa 3: Programar a periodicidade da realização das cópias dias de Quarta e Sábado as 20:00 horas;

Etapa 4: Desativar a compactação de arquivos;

Etapa 5: Excluir arquivos com tais extensões: .mp3, .avi, .3gpp.

Os arquivos gerados são salvos na unidade E do servidor, denominada BACKUP, com capacidade limitada de 500GB.

5.5.3.2 Backup automático de arquivos – obra

Com o intuito de facilitar a forma de backup também será realizado o backup automatizado com o cobian e o mesmo deverá ser configurado na estação da seguinte maneira:

Etapa 1: Criar uma regra nomeada de Backup nome_da obra;

Etapa 2: Escolher os diretórios de arquivos para inclusão no backup. São eles:

Origem:

- D:/ AMBIENTE RISOTERM

Destino:

- D:/ BACKUP;

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Etapa 3: Programar a periodicidade da realização das cópias dias de ---- as ---- horas;

Etapa 4: Desativar a compactação de arquivos;

Etapa 5: Excluir arquivos com tais extensões: .mp3, .avi, .3gpp.

5.5.3.3 Backup físico de arquivos - sede

Deverão ser mantidas anualmente dois backups gerais, um com as pastas relacionadas a junho e o com as de dezembro do ano passado. Este backup será salvo no HD de posse do diretor da empresa.

5.5.3.4 Backup físico de arquivos - Obra

Deverá ser gravado em mídias secundárias não voláteis, de preferência DVD ou CD, todos os últimos arquivos contidos na pasta BACKUP para ser entregue ao departamento de TI. A gravação deverá ser feita semestralmente.

5.5.3.5 Backup de e-mail's

Para backup de e-mail será utilizado algum software de caixa de correio que possibilite a subtração do Arquivo de diretório raiz contendo as configurações da conta e cópias de todas as mensagens (exemplo: .pst). O backup do e-mail será realizado semestralmente, na SEDE da empresa pelo responsável do setor de TI. Para realização dos backups cada usuário de e-mail terá que informar, no prazo solicitado, uma senha temporária ao setor de TI. O passo a passo para realização do backup encontra-se em anexo a este procedimento.

5.6 GERENCIAMENTO SERVIDOR DE ARQUIVOS (DELL T 130) - SOFTWARE

5.6.1 Gerenciamento de backup – Ambiente Risoterm

Conforme descrito no item 5.5.3.1 (Backup automático de arquivos - sede) todos os arquivos da empresa são salvos em um HD externo denominado BACKUP, unidade E. Para que possamos garantir que os arquivos possam ser restaurados posteriormente devemos fiscalizar periodicamente se este HD, que tem apenas 500G não está cheio.

Ao acessar o HD deve-se verificar a última gravação se está completa e se o HD está próximo de esgotar sua capacidade.

Se necessário realizar exclusões de arquivos deverão ser escolhidas as datas posteriores, do mesmo mês, apagando-as para garantir a continuidade da gravação.

5.6.2 Limpeza de arquivos temporários

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Por motivo de segurança o próprio servidor se encarrega de gravar arquivos de LOG para uma eventual consulta se necessário. A limpeza é recomendada para evitar o comprometimento do desempenho do servidor.

Os passos para realizar a limpeza são:

- Etapa 1: Realizar acesso remoto pelo Windows através da Conexão de Área de Trabalho Remota utilizando o IP 10.1.1.101 e o usuário e senha de administrador do servidor;
- Etapa 2: Selecionar no Menu Iniciar a opção Visualizador de Eventos;
- Etapa 3: Selecionar, no canto esquerdo da tela os logs a serem excluídos (Aplicativo, Segurança, Instalação...);
- Etapa 4: Selecionar todos os Logs que apareceram na tela e selecionar a Ação Limpar Log;
- Etapa 5: Teoricamente deveríamos guardar os arquivos de log para consulta, porém, na maioria dos casos acabamos excluindo;
- Etapa 6: Se possível reiniciar o servidor para que as configurações sejam aplicadas e o mesmo inicie com menos arquivos em disco.

5.6.3 Limpeza de arquivos do público

Todos os computadores da rede dispõem de uma pasta em comum denominada Público.

Não são feitos backups desta pasta.

Os arquivos devem ser apagados mensalmente para evitar que a capacidade do servidor seja comprometida.

Antes de apagar os arquivos mais velhos da rede é recomendado que os mesmos sejam direcionados para a pasta: DOCUMENTOS A SEREM EXCLUIDOS EM 10 DIAS, possibilitando o resgate de mesmo antes da exclusão.

Os arquivos excluídos em uma rede não podem ser recuperados.

5.6.4 Procedimentos para atualização de sistemas

ATENÇÃO: Sempre antes de realizar uma atualização é recomendado criar um ponto de restauração do sistema para que se possa realizar um procedimento de reconfiguração caso necessário.

5.6.4.1 Radar Empresarial

- 1) Nenhum usuário poderá acessar o Sistema Radar durante o procedimento;
- 2) Realizar o backup da pasta WKRADAR no servidor (imprescindível);
- 3) Desinstalar a versão no servidor e nas estações no Painel de Controle (imprescindível);

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

4) Em seguida iniciar o processo de atualização da versão no servidor e nas estações instalando tais módulos: Financeiro e Conciliação;

5) Finalizando, deverá atualizar a ADR's no servidor e nas estações:

Pasta PGMS\Radar copiar os componentes e colar na pasta WKradar\ PGMS\Radar;

Pasta Relatórios copiar os arquivos e colar na pasta WKradar\relatórios

Pasta NFe copiar os arquivos e colar na pasta WKradar\NFe

Obs: REGISTRAR UMA NOVA EMPRESA: - DADOS/RISOTERM, ADR/ CADASTRO/ PGMS/ RELATORIOS

Solicitamos fazer o seguinte procedimento no servidor:

- 1) Realizar backup da pasta WKradar;
- 2) Acessar o painel de controle e proceder com a desinstalação do sistema;
- 3) Renomear a pasta WKradar para o sistema cria uma nova pasta completa.
- 4) Acessar o registro (regedit) do Sistema Operacional e remover as chaves

HKEY_CURRENT_USER > Software > WK Sistemas

HKEY_CURRENT_USER > Software > WK Sistemas Ex

HKEY_LOCAL_MACHINE > SOFTWARE > WK Sistemas

- 5) Realizar a instalação da nova versão e atualizar as ADR's;
- 6) Disponibilizar a base de dados no novo diretório wkradar\dados;
- 7) Fazer a localização dos dados;
- 8) Acessar o Radar Financeiro;

5.6.4.2 Nasajon Sistemas:

- 1) Realizar o acesso a área administrativa através do site da nasajon (www.nasajon.com.br) utilizando usuário e senha;
- 2) Fazer o download da nova versão do controller e do atualizador (atualiza.exe);
- 3) Fazer o backup completo da pasta Nasajon/Sistemas;
- 4) Abrir o arquivo de download da nova versão através do aplicativo atualiza.exe, o atualiza deve estar dentro da pasta nasajon;
- 5) Marcar a opção conversão automática de tabelas;
- 6) Executar o nasajon em todos os computadores instalados autorizando a atualização do BDE para a versão atualizada.

5.6.5 Criação de usuários no servidor e atribuição de pastas para acesso

 Risoterm <i>Isolantes Térmicos Ltda</i>	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Para melhor segurança as pastas distribuídas em um servidor podem ser controladas de forma que o acesso se seja realizado apenas por pessoas autorizadas.

Criando Usuário:

Etapa 1: Realizar acesso remoto ao servidor Dell através da Conexão de Área de Trabalho Remota, disponível no Windows, digitando o IP 10.1.1.101. Ao ser solicitado inserir o usuário administrador e a senha do servidor;

Etapa 2: Selecionar na área de trabalho o atalho Usuários e Computadores do Active Directory;

Etapa 3: Selecionar o setor ao qual o colaborador novo será inserido;

Etapa 4: Criar um usuário através do botão Criar um Usuário no Container Atual;

Atribuindo acesso a pastas específicas:

Etapa 1: Selecione a pasta a ser liberada e com o botão de propriedade escolha a opção Segurança;

Etapa 2: Selecione Editar e depois adicionar;

Etapa 3: Digite o nome do usuário que terá acesso a tal pasta e aguarde o processo de indexação.

Configurando o Usuário no Windows:

Etapa 1: Utilizando explore de arquivos do Windows digite na barra superior o seguinte IP \\10.1.1.101, quando pedir digite o usuário e senha criada;

Etapa 2: Mapear unidades definidas para este usuário.

5.6.6 Radar Empresarial – Envio de arquivos para Multipla

Sempre que solicitado enviamos os arquivos de relatórios para Multipla.

Após gerado os relatórios a base fica inutilizada do ponto de vista de exportação.

É imprescindível que a exportação dos arquivos seja feita de um backup e nunca do ambiente de produção.

Os Passos para realização desta atividade são:

Etapa 1: Realizar acesso remoto pelo Windows através da Conexão de Área de Trabalho Remota utilizando o IP 10.1.1.101 e o usuário e senha de administrador do servidor;

Etapa 2: Realizar cópia da base de dados do RADAR disponível em: C:RADAR/DADOS/;

Etapa 3: Mapear a nova base seguindo o seguinte passo a passo: Menu Iniciar>Todos os programas>WK RADAR>UTILITARIOS>LOCALIZAÇÃO DE DADOS:

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Em Localização de Dados selecionar: Registrar uma nova empresa através de uma base existente e inserir a base de backup.

Etapa 4: Abrir o TeamViewer e disponibilizar o servidor para backup por parte do Hebert (Procedimento deverá ser acompanhado);

Etapa 5: Separar os arquivos de relatório e enviar para a múltipla;

Etapa 6: Repetir o caminho da Etapa 3 e em Localização dos Dados remover a base backup inserida.

5.7. GERENCIAMENTO SERVIDOR DE FIREWALL (cetosOS + Proxy Sqild) - SOFTWARE

5.7.1 Relatórios de acompanhamento de acessos

O relatório de acompanhamento de acesso somente é possível para os IP's que não são liberados (não registra o acesso no Firewall). Para acesso aos mesmos deve se digitar em qualquer navegador o seguinte endereço: <http://10.1.1.1/html/squid-reports/>. Será solicitado usuário e senha para acesso.

Devem ser observadas as seguintes informações: Sites acessados e bloqueados, Endereço de IP de sites duvidosos, tempo gasto de conexão e quantidade de mega transferido (Algumas vezes se descobre o computador que está derrubando a rede por conta da anormalidade na transferência de dados).

5.7.2 Liberação de sites

A liberação dos sites é feita no Firewall, e para acessá-lo remotamente deve ser utilizado um programa específico anexo a este procedimento ou disponível para download na internet.

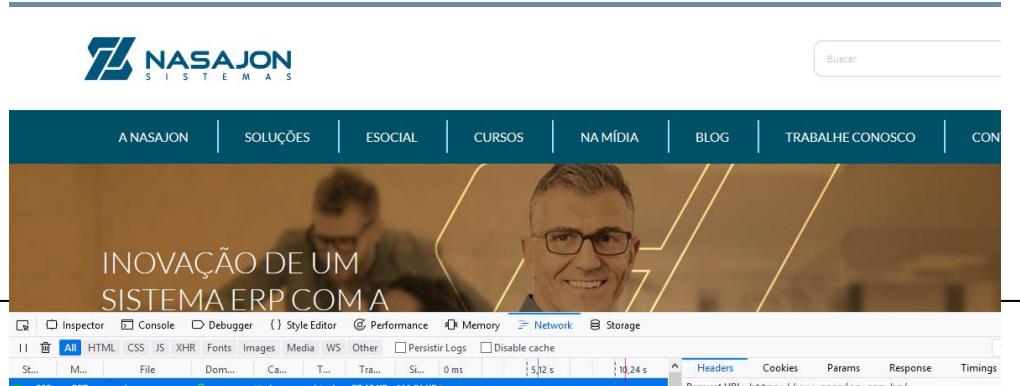
Por convenção utilizamos dois usuários neste acesso, sendo o básico com sua devida senha e depois o usuário administrador (visando evitar acesso por completo ao sistema já na primeira tentativa, com o usuário básico).

Antes da liberação é necessário saber quais são as faixas de IPs que são responsáveis pelas respostas das requisições feitas ao domínio escolhido.

Passos para Identificação do Bloco de IP:

Etapa 1: Abra o navegador e selecione a opção Ferramenta de Desenvolvedor, no Menu superior e depois Network;

Etapa 2: Atualize a página e clique em todas as requisições, anotando qual IP (Remote address) atende a esta requisição;



The screenshot shows the Nasajon website homepage. The main banner features a man smiling and the text "INOVAÇÃO DE UM SISTEMA ERP COM A". Below the banner, there is a navigation menu with links like "A NASAJON", "SOLUÇÕES", "ESOCIAL", "CURSOS", "NA MÍDIA", "BLOG", "TRABALHE CONOSCO", and "CON". The developer's browser interface is overlaid on the page, specifically the Network tab of the developer tools. It shows a list of requests made by the browser, including a "GET" request to "www.n... docu...". The browser's status bar at the bottom indicates the URL is "Request URL: https://www.nasajon.com.br/".

 Risoterm <i>Isolantes Térmicos Ltda</i>	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Etapa 3: Anote todos os IP's e realize a liberação dos mesmos no Firewall.

Os passos para liberação são:

Etapa 1: Realizar conexão com o firewall através do Putty, apontar para o IP 10.1.1.1;

Etapa 2: Inserir usuário e senha Básica e depois Usuário SU (administrador no LINUX) e a sua respectiva senha;

Etapa 3: Acesse o Proxy Squid através do seguinte comando: cd /etc/squid;

Etapa 4: Edite o arquivo sites_liberados.txt colocando a URL do site (www.siteparaliberar.com.br);

Etapa 5: Edite nano ips_https.txt;

Etapa 6: Utilize o comando reboot para reiniciar a máquina.

5.7.3 Liberação de IPS livres

Os IP's liberados nesta lista não passarão pelo servidor Proxy, impedindo assim de termos o seu histórico de navegação.

Os passos para liberação são:

Etapa 1: Realizar conexão com o firewall através do Putty, apontar para o IP 10.1.1.1;

Etapa 2: Inserir usuário e senha Básica e depois Usuário SU (administrador no LINUX) e a sua respectiva senha;

Etapa 3: Acesse o Proxy Squid através do seguinte comando: cd /etc/squid;

Etapa 5: Edite: nano ips_vip.txt atribuindo o IP que deseja liberar;

Etapa 6: Utilize o comando reboot para reiniciar a máquina.

5.7.4 Liberação de Porta para DVR

Acessar o proxy e digitar os seguintes comandos:

Acessando o IPTABLES (Servidor que salva as regras de negócios):

/sbin/iptables

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Digitar e dar Enter:

```
/sbin/iptables -A PREROUTING -t nat -i ppp0 -p tcp --dport 3000 -j DNAT --to 10.1.1.200:3000
/sbin/iptables -A PREROUTING -t nat -i ppp0 -p tcp --dport 37777 -j DNAT --to 10.1.1.200:37777
/sbin/iptables -A PREROUTING -t nat -i ppp0 -p tcp --dport 37778 -j DNAT --to 10.1.1.200:37778
```

```
/sbin/iptables -A FORWARD -p tcp -d 10.1.1.200 --dport 3000 -j ACCEPT
/sbin/iptables -A FORWARD -p tcp -d 10.1.1.200 --dport 37777 -j ACCEPT
/sbin/iptables -A FORWARD -p tcp -d 10.1.1.200 --dport 37778 -j ACCEPT
```

Salvar as alterações:

```
/sbin/iptables-save
```

5.8 GERENCIAMENTO DE REDE

5.8.1 Configuração de roteador - WIFI

Contamos com dois roteadores na empresa, um localizado na Risoterm e outro na Rentec. Ambos precisam de senhas específicas para o acesso. Para realizar os acessos utilizar os seguintes IPs: 10.1.1.7 (Roteador da Risoterm) e 10.1.1.180 (Roteador Rentec).

5.8.2 Conexão e atribuição de IPS em Windows

Visando melhor segurança e gerenciamento os IP's da organização são todos fixos. Para configuração em uma máquina Windows os passos são:

Etapa 1: Painel Administrador>Configuração de Rede>Selecionar a Rede Wifi>Abrir Propriedades>Selecionar IPV4.

Etapa 2 : Atribuir o IP 10.1.1.(IP), atribuir como máscara 255.255.255.0, atribuir como gateway: 10.1.1.1, atribuir NDS 1: 10.1.1.100 e DNS 2: 10.1.1.1

Para configuração em ambiente Android desconsidere a Etapa 1 apresentada. No celular conecte a rede wi-fi utilizando a senha da rede, posteriormente acesse as propriedades de rede reconfigurando a opção DHCP e ative a opção IP FIXO atribuindo a configuração da Etapa 2.

5.9 CONFIGURAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE IMPRESSORAS

5.9.1 Configuração de impressoras em Windows

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Para configurar uma impressora no computador, seguir os seguintes passos:

Etapa para instalação HP: Painel de Controle> Impressoras e Dispositivos> Adicionar Impressora>Pesquisar impressora> Encontrar impressora que deseja instalar na lista.

Etapa para instalação Brother: Inserir CD no computador e instalar o software básico de impressão. Provavelmente serão encontradas 02 impressoras brother. A Brother com nome RISOTERM corresponde a máquina disponível na sala da Risoterm. A outra máquina está localizada na Rentec.

5.9.2 Acompanhamento de impressão

Para acesso aos relatórios de impressão deve-se digitar o IP da impressora (10.1.1.112 ou 10.1.1.111). Será solicitado um usuário e senha. Após confirmação procurar a quantidade de páginas impressas no campo correspondente. Deve-se colher esta informação todo mês, ou durante a troca de cilindro para que se tenha uma média de impressões.

5.9.3 Configurações de Câmeras – RISOTERM / RENTEC

Com o Intelbras iSIC LITE você acessa as imagens das câmeras de maneira prática e rápida. Foi desenvolvido para ser uma versão mais leve para quem quer economizar no consumo de internet. Com o ele é possível visualizar as câmeras simultaneamente e pré-visualizar até 256 (dependendo do dispositivo do usuário).

- ✓ – Baixar o aplicativo intelbras iSIC lite ;
- ✓ – Clique no símbolo + no canto inferior direito.
- ✓ – Clique no símbolo do lápis no canto inferior direito para adicionar um dispositivo.
- ✓ – Inserir o nome RISOTERM/RENTEC;
- ✓ – Insere Serial;
- ✓ – Insere Usuário e Senha
- ✓ – Selecionar a opção Iniciar Visualização.



 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

5.9.4 Active Directory

O Active Directory (AD) é uma ferramenta da Microsoft utilizada para o gerenciamento de usuários de rede, denominada serviço de diretório. Um diretório nada mais é do que um banco de dados contendo informações dos usuários de uma organização, tais como nome, login, senha, cargo, perfil e etc.

5.9.5 Grupo de Usuários no Active Directory

Dentro da concepção de um Serviço de diretório, um grupo é um conjunto de usuários, contatos e computadores que podem ser gerenciados como uma única unidade.

Os grupos são gerenciados como **objetos de diretório**, e normalmente são atribuídos a elementos que compartilham propriedades semelhantes em relação a atributos como permissões de acesso. Por exemplo: a empresa tem seis grupos de usuários, COMERCIAL, FINANCEIRO, RECURSOS HUMANOS, ENGENHARIA, DIREÇÃO E TI. Cada conta local padrão é atribuída automaticamente a um grupo de segurança pré-configurado com os direitos e permissões apropriados para executar tarefas específicas. Os grupos de segurança do Active Directory reúnem contas de usuário, contas de computador e outros grupos em unidades gerenciáveis

5.9.6 Manutenção Preventiva em Computadores

A manutenção física de um computador é tão importante quanto a manutenção do sistema para garantir o bom desempenho da máquina. É importante fazer um check-up completo das máquinas da empresa, alguns produtos podem ser aplicados para diminuir a incidência de oxidação. "Também é importante manter PC sempre limpo, tanto por dentro quanto por fora". Na manutenção preventiva, é feita uma limpeza física no equipamento, com substâncias específicas para cada componente, e limpeza lógica, que inclui a verificação e atualização do sistema operacional, atualização de antivírus e das ferramentas. "Às vezes a máquina está funcionando, mas está suja fisicamente. Se ficar parada e exposta à maresia, pode parar de funcionar de um dia para o outro.

5.9.6 Limpeza de Periféricos – Manutenção Preventiva

Todos os computadores contam com uma série de periféricos que devem estar em bom estado de conservação para seu correto funcionamento.

Os periféricos (Memória, HD, Placas de Rede, Placa Mãe, Conectores) devem ser submetidos a uma limpeza de tempos em tempos.

Os passos para as limpezas são:

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Etapa 1: Pincelar os mesmos com pincel apropriado para retirada da poeira;

Etapa 2: Molhar o pincel em álcool etílico (Não deixa o periférico molhado) e pincelar com o álcool;

Etapa 3: No caso das memórias além da etapa 1 e 2 é recomendado passar uma borracha de lápis nas conexões evitando que sejam criadas crostas de poeira nos mesmos;

Etapa 4: Em processadores, além dos passos 1 e 2 recomenda-se inserir pasta térmica no processador para evitar superaquecimento.

Etapa 5: Passar um produto Limpa Contato Esse produto químico tem a finalidade de retirar partículas de poeira, fiapos de tecido, óleos e gorduras acumulados nos circuitos.

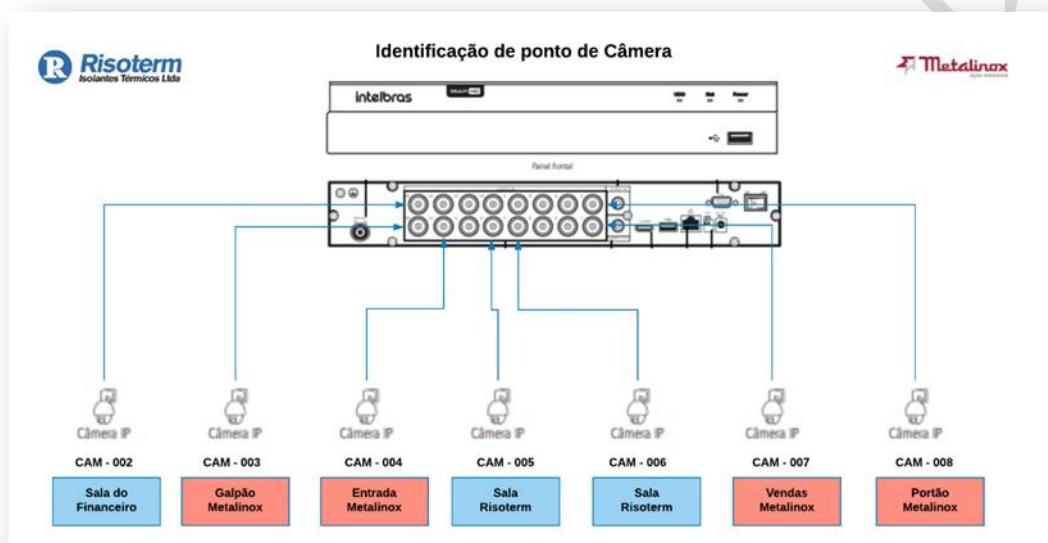


Diagrama Unifilar de ponto de câmera

IDENTIFICAÇÃO DE PONTO DE CÂMERAS			
<i>Origem</i>		<i>Destino</i>	
Dvr 001	Porta 01	CAM - 002	Sala Financeiro
Dvr 001	Porta 02	CAM - 003	Galpão Metalinox
Dvr 001	Porta 03	CAM - 004	Entrada Metalinox
Dvr 001	Porta 04	CAM - 005	Sala Risoterm
Dvr 001	Porta 05	CAM - 006	Sala Risoterm
Dvr 001	Porta 06	CAM - 007	Vendas Metalinox
Dvr 001	Porta 07	CAM - 008	Portão Metalinox

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Cablelist

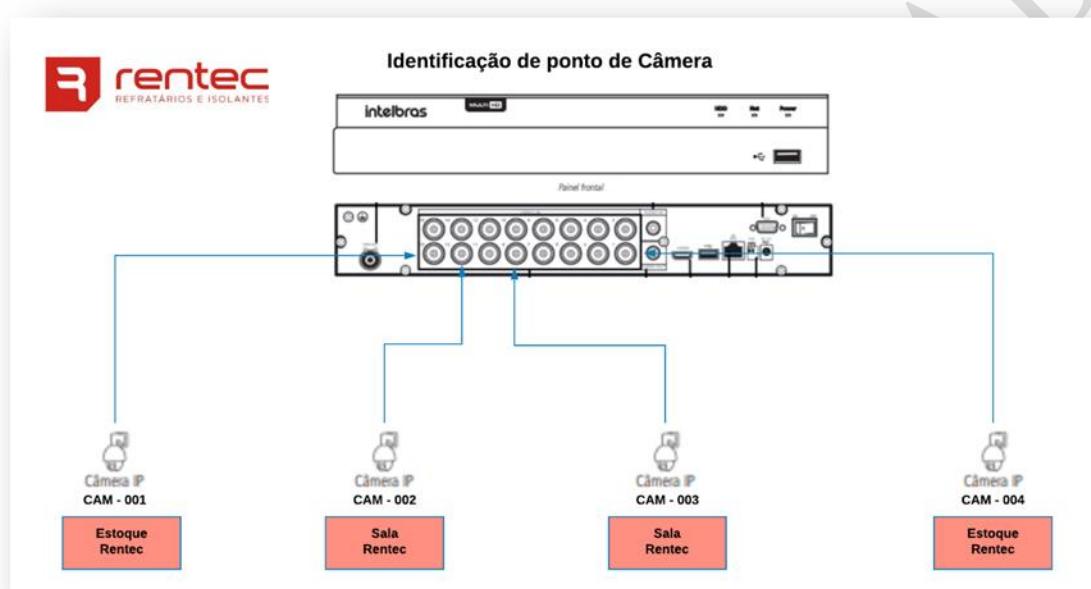


Diagrama Unifilar de ponto de câmera

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

IDENTIFICAÇÃO DE PONTO DE CÂMERAS					
Origem			Destino		
Dvr 002	Porta 01		CAM - 001	Estoque Rentec	
Dvr 002	Porta 02		CAM - 002	Sala Rentec	
Dvr 002	Porta 03		CAM - 003	Sala Rentec	
Dvr 002	Porta 04		CAM - 004	Estoque Rentec	

Cablelist

Nota¹: Os serviços de tecnologia da Informação são realizados por empresa terceirada, a acompanhamento das atividades é realizada através do formulário Controle de Demanda de TI, onde o controle e acompanhamento das atividades estará centralizada com o QSSMA.

Realizaremos pesquisa de satisfação com o terceirizado da TI mensalmente, sendo que cada mês será escolhido um setor para realizar a avaliação do terceiro.

6. QUADRO DE REGISTRO

Identificação	Armazenamento	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte	Responsável
DC 001.PR.008 Resgate do Servidor	Na Sede em pasta identificada como "Resgate do Servidor"	Documento único	02 anos	Lixo	QSSMA
FO.001.PR.008 Acompanhamento e Controle de Backups dos E-mails	Na Sede em pasta identificada como "Acompanhamento e Controle de Backups"	Documento único	02 anos	Lixo	QSSMA
FO.002.PR.008 Acompanhamento e	Na Sede em pasta identificada como	Documento único	02 anos	Lixo	QSSMA

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PR.008
	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Data: 08/01/2024
		Revisão: 03

Controle de Backups Servidor	"Acompanhamento e Controle de Backups"				
FO.003.PR.008 Controle de Demanda de TI	Na Sede em pasta identificada como "Controle de Demanda TI".	Documento único	02 anos	Lixo	QSSMA

7. ANEXOS

DC 001.PR.008 R.00 Estrutura de Resgate do Servidor;
 FO 001 PR 008 R.00 Acompanhamento e Controle de Backups dos E-mails;
 FO 002 PR 008 R.00 Acompanhamento e Controle de Backups;
 FO.003.PR.008 R.00 Controle de Demanda de TI.

8. HISTÓRICO DE REVISÃO

Natureza da Alteração	Item Revisado	Data da Revisão	Revisão	Responsável
Atualização sistêmica.	Não houve alteração dos itens.	08/01/2024	03	Brenda Caroline
Atualização sistêmica.	Não houve alteração dos itens.	18/02/2022	02	Jamile Costa/ Larissa Mesquita
Inclusão de Formulário	5 nota ¹ .	06/07/2021	01	Jamile Costa
Emissão Inicial	---	30/12/2020	00	Guilherme Menezes

9. APROVAÇÃO

Elaborado/revisado por: <u>Brenda Caroline dos N</u> Brenda Caroline	Aprovado para uso: <u>Larissa Mesquita</u> Larissa Mesquita
08/01/2024 Data	08/01/2024 Data