

A.S

ALMEIDA SANTOS

ADVOGADOS

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PTI – Procedimento TI					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	27/05/2022	27/05/2026	Anual	17.10
Nome do arquivo: 17.10_PTI - Procedimentos TI.Docx					

Sumário

Objetivo.....	3
Frequência	3
1. Prazo para Execução	3
Passos Críticos.....	3
2. Formatação.....	3
2.1. Procedimento.....	3
2.1.1. O que fazer antes de formatar	3
2.1.2. O que fazer durante a instalação	4
2.1.3. O que fazer após a instalação.....	5
2.1.4. O que fazer na entrega.....	5
2.1.5. O que fazer no recebimento	6
3. Manutenção	7
3.1. Hardware.....	7
3.1.1. O que fazer para analisar o Hardware ou Software de um Notebook.....	7
3.2. Descarte	7
3.2.1. O que fazer antes de descartar um notebook ou servidor	7
Ponto de Atenção	8
4. Checklist.....	8

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: PTI – Procedimento TI						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	27/05/2022	27/05/2026	Anual	17.10	
Nome do arquivo: 17.10_PTI - Procedimentos_TI.Docx						

Objetivo

Definir as diretrizes e procedimentos que compreendem: os processos de Formatação, Instalação e Disponibilização dos equipamentos de TI.

Frequência

1. Prazo para Execução

Os procedimentos são executados diariamente ou sob demanda, de acordo com as contratações ou desligamentos, também em casos de manutenção do hardware.

Passos Críticos

2. Formatação

2.1. Procedimento

2.1.1. O que fazer antes de formatar

As regras de entrada de informações foram definidas de modo que todo e qualquer acesso à rede interna seja bloqueado.

Antes de disponibilizar a máquina para um novo colaborador ou formatar a máquina de um colaborador que já atua na empresa.

A preparação é muito importante, portanto, cheque todos os itens para mitigar os erros e perda de informação, siga as etapas a seguir:

➤ Backup dos arquivos locais:

checar todas as pastas:

Documentos, Área de Trabalho, e na unidade local c:\ se o usuário criou alguma pasta que não seja o padrão de instalação.

Arquivos .PST

Backup dos e-mails, normalmente localizada em Documentos\Arquivos do Outlook, mas importante fazer uma busca por toda unidade da extensão .PST caso o usuário ou um Técnico tenha salvo em local diferente do padrão.

Notas Autoadesivas

Se for uma formatação de um colaborador que já atua na empresa.

Caso utilize as Notas Autoadesivas para o registro de informações, efetuar o backup dos arquivos chamados plum.sqlite, pelo caminho:

%UserProfile%\AppData\Local\Packages\Microsoft.MicrosoftStickyNotes_8wekyb3d8bbwe\LocalState

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: PTI – Procedimento TI						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	27/05/2022	27/05/2026	Anual	17.10	
Nome do arquivo: 17.10_PTI - Procedimentos_TI.Docx						

As Notas podem ser também sincronizadas com sua conta Microsoft.

Favoritos dos Navegadores

Se for uma formatação de um colaborador que já atua na empresa.

Verifique se o colaborador salvou links nas pastas Favoritos dos navegadores (Google)

➤ **Programas instalados na máquina:**

Se for uma formatação de um colaborador que já atua na empresa.

checar todos os programas:

- Fazer uma lista de todos os programas instalados para reinstalá-los após a formatação;
- Checar se possui as licenças para programas pagos

2.1.2. O que fazer durante a instalação

Para instalação, utilize uma das imagens que possuímos com todo padrão já pré-instalado para cada modelo Desktop ou Notebook.

➤ **Imagem padrão:**

Programas instalados:

- Sistema Operacional (Windows 11)
- Adobe Reader
- PDF 24 Creator
- OpenVPN
- 7Zip
- Google Chrome / Firefox
- Java
- PJE Office
- Office (checar a versão que o usuário vai utilizar)

➤ **Instalar:**

Programas que devem ser instalados:

- Antivírus – instalar e atualizar
- Atualizar PJE Office
- Atualizar Sistema Operacional

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PTI – Procedimento TI					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	
SJV	JR	27/05/2022	27/05/2026	Anual	ID: 17.10
Nome do arquivo: 17.10_PTI - Procedimentos_TI.Docx					

Versões de Programas

S.O.	Licença	Versão do Office
Windows 11 Pro	Microsoft 365 Business Basic	M365 – Online
Windows 11 Pro	Microsoft 365 Business Standard	MS Office 365 local

2.1.3. O que fazer após a instalação

Após a instalação configurar a conta de acesso aos programas e sistemas disponibilizados, após configuração testar os acessos.

➤ **Configurações:**

- Conta de E-mail (assinatura/fonte padrão)
- VPN – configurar acesso para acesso aos dois links e testar
- Office 365 – disponibilizar atalho na área de trabalho
- Teams (instalar app para os Gestores)
- Favoritos – Google Chrome – atalhos aos sistemas da empresa
- Help Desk – testar acesso com usuário da rede (deixar salvo acesso)
- Legitimvs – testar acesso com a sigla do usuário
- Voltar o backup dos arquivos e PST (Gestores somente e se o espaço local permitir)

2.1.4. O que fazer na entrega

Na entrega do equipamento ao colaborador, siga os passos.

➤ **Entrega/Substituição - Notebook presencial:**

- Tirar foto do colaborador testando a máquina;
- Tirar foto de todo equipamento junto, deve aparecer na foto todos os itens, incluindo cabos de força, cabo de monitor e rede.
- Se a troca for de um colaborador que já atua, checar todos itens e programas que já possuía, caso necessário instalamos no momento da entrega para que não falte nada.
- Imprimir 02 vias do *Termo de Comodato e Responsabilidade* solicite que leia e confirme os dados, rubricar a frente e assinar o verso onde indica o nome do colaborador (01 via fica com o colaborador a outra via deve ser entregue a recepção para que encaminhe ao DP)
- Armazenar as fotos tirada na pasta do usuário junto aos Termos.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: PTI – Procedimento TI						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	27/05/2022	27/05/2026	Anual	17.10	
Nome do arquivo: 17.10 PTI - Procedimentos TI.Docx						

➤ **Entrega/Substituição - Notebook via correio:**

- Tirar foto de todo equipamento junto, deve aparecer na foto todos os itens, incluindo cabos de força, cabo de monitor e rede.
- Se a troca for de um colaborador que já atua, checar todos itens e programas que já possuía, caso necessário instalamos antes do envio para que não falte nada.
- O *Termo de Comodato e Responsabilidade* será encaminhado via DocSign em formato PDF solicite que leia e confirme os dados e assinar.
- Armazenar as fotos tiradas e o Termo assinado e devolvido na pasta do usuário junto aos demais Termos.

2.1.5. O que fazer no recebimento

Quando um usuário é desligado da empresa e nos devolve o equipamento no escritório devemos checar.

➤ **Devolução Notebook:**

- Primeira coisa, higienizar a máquina, para que não haja nenhum tipo de risco de contaminação pelo Técnico ou outra pessoa que possa manuseá-la.
- Ligar o equipamento no recebimento para testar se está funcionando;
- Tirar foto de todo equipamento e armazenar na pasta do colaborador;
- Preencher o *Termo de Comodato e Responsabilidade* localizado na pasta: 00 - Termos Assinados, o documento está em formato PDF, preencher a parte de Devolução da máquina, imprimir 02 vias, solicitar ao usuário que assine ao lado, uma via fica com ele a outra via deve ser entregue a recepção para que direcione ao DP.

Devolução: Data: ____/____/____

Descrição	Marca/Modelo	Número de Série	Situação
Desktop	MINI TORRE	WSPAS133	
Monitor	LG	608SPNY05663	
Teclado e mouse	Microsf	0065808550537	
1 Estabilizador (4 cabos – 1 rede, 1 VGA e 2 força)	SMS	165200414732	

Atestamos que o(s) bem(s) foi(foram) devolvido(s), nas condições descritas acima vistoriado.

Recebido por: _____

- Mover a pasta do colaborador desligado para pasta
01 - Termos de Responsabilidade\05 – Desligados
. Notebook / Monitor

De acordo com o equipamento recepcionado.

OBS.: Se o usuário esquecer algum item ou a máquina apresentar alguma falha, deve ser preenchido no campo **Situação**, o item que faltou ou a falha que ocorreu e notificar o

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PTI – Procedimento TI					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	27/05/2022	27/05/2026	Anual	17.10
Nome do arquivo: 17.10 PTI - Procedimentos TI.Docx					

usuário o prazo para devolução do item, caso ocorra alguma falha informar que faremos a avaliação do dano e posteriormente o DP entrará em contato caso seja necessário o pagamento de alguma peça de reposição ou manutenção que se faça necessária fora da empresa e tenhamos custos.

3. Manutenção

3.1. Hardware

3.1.1. O que fazer para analisar o Hardware ou Software de um Notebook

A primeira coisa, higienizar a máquina, para que não haja nenhum tipo de risco de contaminação pelo Técnico ou outra pessoa que possa manuseá-la.

A pré-análise é muito importante, antes de iniciar verifique no chamado aberto, caso exista, o que já foi feito pelo Técnico remotamente, e qual o possível diagnóstico que chegou.

➤ **Backup dos arquivos locais:**

checar todas as pastas:

Se a máquina estiver ligando e houver a necessidade de troca do equipamento, efetuar o backup e restauração dos arquivos.

Arquivos .PST

Backup dos e-mails, normalmente localizada em Documentos\Arquivos do Outlook, mas importante fazer uma busca por toda unidade da extensão .PST caso o usuário ou um Técnico tenha salvado em local diferente do padrão.

➤ **Substituição imediata da máquina se houver estoque:**

Se houver estoque disponível efetuar a troca imediata da máquina, a fim de deixar o colaborador o menor tempo possível se o equipamento.

Quando o colaborador reside em outra cidade enviaremos uma máquina funcionando pelos correios e ele(a) nos devolve na mesma embalagem da mesma forma através dos correios.

3.2. Descarte

3.2.1. O que fazer antes de descartar um notebook ou servidor

A primeira coisa é checar se as informações contidas no HD há necessidade de armazenamento.

Se sim, efetuar o backup e armazenar no servidor de backup na pasta de usuários.

Se constatado que não há necessidade de backup o disco (HD) estando em condições formatar e armazenar, se não estiver em bom estado, riscar o disco, todos itens serão relacionados e disponibilizados para descarte sustentável.

Voke – Trade-in – empresa de descarte sustentável – com laudo de descarte final.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PTI – Procedimento TI					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	27/05/2022	27/05/2026	Anual	17.10
Nome do arquivo: 17.10_PTI - Procedimentos TI.Docx					

Ponto de Atenção

4. Checklist

Para medir cada passo do procedimento utilize o formulário desenvolvido em Excel.

Documento: Procedimento Formatação TI.xlsx

Atentar-se ao Backup local, testar o acesso aos arquivos .PST antes de seguir com a formatação.

Se algum arquivo PST apresentar falha mesmo antes da cópia na máquina atual do usuário comunicá-lo sobre o problema, para que fique ciente de que não ocorreu no processo da cópia.

Controle de Atualização

Versão	Data	Alterações
01	27/05/2022	Versão Inicial
02	27/05/2025	Versão Final