



POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: GAI - Gestão da Area de Infraestrutura						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	27/05/2021	27/05/2027	Anual	17.30	
Nome do arquivo: GAI - Gestão Da Area De Infraestrutura.Docx						

Sumário

Objetivo.....	3
Frequência	3
1. Prazo para Execução	3
Regras.....	3
2. Inventário.....	3
2.1. Sistema de Inventário.....	3
2.2. Impressoras.....	4
3. Indicadores de Desempenho	5
3.1. Dashboard.....	5
3.2. Monitoramento	5
3.3. Gerenciamento de Vulnerabilidade Técnica.....	6
4. Documentação	6
4.1. Rede.....	6
4.2. Gestão de Contratos.....	6
5. Controle de Orçamento da área	7
5.1. Custos e Despesas.....	7
5.2. Mapa de Cotação	7
Ponto de Atenção	7
6. Homologação.....	7

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: GAI - Gestão da Area de Infraestrutura						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	27/05/2021	27/05/2027	Anual	17.30	
Nome do arquivo: GAI - Gestão Da Area De Infraestrutura.Docx						

Objetivo

Definir as diretrizes básicas para a Gestão da Área de Infraestrutura, que compreendem: os processos de Inventário, Indicadores de Desempenho, Documentação, Controle Orçamentário.

Frequência

1. Prazo para Execução

O gerenciamento da infraestrutura é fundamental para planejar o crescimento da empresa, garantir o funcionamento correto da rede e das aplicações existentes na empresa.

Regras

2. Inventário

2.1. Sistema de Inventário

A empresa possui um sistema (Tactical RMM) interligado ao sistema Help Desk (GLPI) que inventaria todos Desktops, Notebooks e Servidores ligados à rede.



POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: GAI - Gestão da Area de Infraestrutura					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	27/05/2021	27/05/2027	Anual	17.30
Nome do arquivo: GAI - Gestão Da Area De Infraestrutura.Docx					

Através do sistema para acesso remoto também conseguimos ver a configuração da máquina (RMM).

Tactical RMM v0.16.3

Servers Workstations Mixed

Client	Site	Hostname	Description
A.S	A.S		

Summary Checks Tasks Patches Software History Notes

Windows 11 Pro, 64 bit v21H2 (build 22000.1817) • Agent v2.4.11

Hardware Details

- Dell Inc. Inspiron 5480
- Intel(R) Core(TM) i5-8265U CPU @ 1.60GHz
- 8 GB RAM
- WDC WD10SPZX-75Z10T2 932GB SCSI
- NVIDIA GeForce MX150, Intel(R) UHD Graphics 620
- FDHKS2
- Public IP: [redacted]
- LAN IP: [redacted]

Checks Status

No checks

Disks

C: (NTFS)

793.9 GB free of 914.3 GB

2.2. Impressoras

03 impressoras modelo Brother - DCP-I5652dn



Procedimento de uso na PSI – Política da Segurança da Informação.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: GAI - Gestão da Area de Infraestrutura					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	27/05/2021	27/05/2027	Anual	17.30
Nome do arquivo: GAI - Gestão Da Area De Infraestrutura.Docx					

Software (PrintWay) faz o inventário e contabiliza os contadores e utilização das impressoras locadas (Outsourcing)



E o monitoramento das impressoras via browser



3. Indicadores de Desempenho

3.1. Dashboard

O sistema possui um Dashboard que apresenta os indicadores do sistema de Help Desk:

- Prioridade (Alta/Média/Baixa)
- Status (Solucionado/Pendente/Fechado)
- Ranking por Categoria

3.2. Monitoramento

O sistema Zabbix oferece um relatório de desempenho da rede:

- Utilização das memórias, espaço em disco, e processamento.

A empresa que fornece o link disponibiliza um sistema para monitoramento do Link de Dados:

- Gráfico do Tráfego (Diário/Semanal/Mensal)

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: GAI - Gestão da Area de Infraestrutura					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	27/05/2021	27/05/2027	Anual	17.30
Nome do arquivo: GAI - Gestão Da Area De Infraestrutura.Docx					

3.3. Gerenciamento de Vulnerabilidade Técnica

O Processo de Gerenciamento de Vulnerabilidades Técnicas (PGVT) tem por finalidade identificar e remediar, periodicamente e sistematicamente, as vulnerabilidades técnicas em redes e sistemas de informações da Almeida Santos Advogados.

Planejar SCAN - Greenbone Security Assistant – OPENVAS

Uma vez definido o escopo de ativos de TI a serem varridos, o Scan é programado no OpenVAS, para iniciar o ciclo de Scan. O Scan é configurado da seguinte forma:

- Nome do SCAN: Composto por "SCAN-" + "IP Publico";
- Política de SCAN (Scan Policy): A política a ser utilizada para scan baseado em ciclo será o "Scan básico de rede";

Alvos: IP ou conjunto de IPS de acordo com seu grau de importância e riscos.

4. Documentação

4.1. Rede

A Rede do escritório está toda documentada:

- Fluxograma
- Topologia
- Estrutura Física
- Estrutura Lógica
- Segurança
- Aplicações
- Contatos

4.2. Gestão de Contratos

É feito pela área de TI a Gestão dos Contratos de Serviços e Fornecedores relacionados a área.

- Link de Dados
- Telefonia IP
- Outsourcing
- E-mail
- SharePoint

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: GAI - Gestão da Area de Infraestrutura					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	27/05/2021	27/05/2027	Anual	17.30
Nome do arquivo: GAI - Gestão Da Area De Infraestrutura.Docx					

5. Controle de Orçamento da área

5.1. Custos e Despesas

É feito pela área de TI o controle Orçamentário relacionado a área.

- Suprimentos
- Hardware/Softwares
- Sistemas
- Comunicação

5.2. Mapa de Cotação

É feito pela área de TI a cotação e avaliação dos fornecedores relacionados à área.

- Hardware/Software
- Acessórios
- Sistemas
- Segurança/Monitoramento

Ponto de Atenção

6. Homologação

A homologação dos serviços, fornecedores e equipamentos é de extrema importância.

Reduz o risco na contratação, compra e validação dos serviços, evitando o desperdício e confiabilidade nos equipamentos adquiridos.

Controle de Atualização

Versão	Data	Alterações
01	27/05/2021	Versão Inicial
02	27/05/2026	Versão Revisada