	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO **POP**	**POP**	**001**
		Versão	**001/2025**

Nome do Processo:	Gerenciamento da Infraestrutura de Hardware e Software		
1) Objetivo:	Garantir a gestão eficiente e segura da infraestrutura de hardware e software do clube, assegurando a disponibilidade, confiabilidade e segurança dos recursos tecnológicos.	**Indicador Estratégico (opcional):**	Tempo médio de resposta para solução de problemas, disponibilidade dos sistemas em porcentagem.
Departamento Responsável:	Tecnologia da Informação (TI)		
Responsável	Coordenador de TI		
Serviço:	Gerenciamento e manutenção da infraestrutura de TI		
Executante:	Equipe de Suporte de TI		
Resultados esperados:	• Disponibilidade de hardware e software acima de 99%. • Redução de falhas operacionais e tempo de inatividade. • Maior segurança dos dados e sistemas.		
Periodicidade:	Monitoramento contínuo e manutenção preventiva mensal.		
Monitoramento:	Acompanhamento de logs de servidores, relatórios de performance e verificação de incidentes		
Recursos Necessários:	• Servidores, desktops, notebooks e periféricos. • Softwares licenciados e sistemas operacionais. • Ferramentas de monitoramento e gestão de rede. • Acesso remoto e sistemas de backup.		
Descrição do Serviço:	1. **Análise de Infraestrutura:** Avaliar a capacidade e desempenho dos equipamentos. 2. **Monitoramento Contínuo:** Utilização de ferramentas para rastreamento de erros e desempenho. 3. **Manutenção Preventiva:** Atualização de softwares e firmware, verificação de hardware. 4. **Correção de Falhas:** Identificação e resolução de problemas técnicos. 5. **Segurança:** Implementação de políticas de backup, controle de acessos e segurança cibernética. 6. **Registro de Atividades:** Documentação de todas as intervenções realizadas.		
Observação:	Qualquer falha crítica deve ser reportada imediatamente ao Coordenador de TI e medidas corretivas devem ser implementadas em até 24 horas.		

Elaborado por:	**Aprovado por:**		**Data da Aprovação:**
Coordenador de TI		Sergio Cooper de Almeida Ten Cel Presidente do CMP	

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO **POP**	**POP**	**002**
		Versão	**001/2025**
Nome do Processo:	Gerenciamento de Rede e Controle de Acesso		
1) Objetivo:	Assegurar a conectividade eficiente e segura da infraestrutura de rede, garantindo o controle de acesso adequado aos recursos internos.	**Indicador Estratégico (opcional):**	Taxa de disponibilidade da rede, tempo de resposta para concessão de acessos.
Departamento Responsável:	Tecnologia da Informação (TI)		
Responsável	Coordenador de TI		
Serviço:	Administração e manutenção da rede e controle de acessos.		
Executante:	Equipe de Suporte de TI		
Resultados esperados:	• Garantia de conexão segura e estável. • Controle eficiente de acessos e segurança das informações. • Redução de falhas de conexão e acessos indevidos.		
Periodicidade:	Monitoramento contínuo e revisão de acessos mensalmente.		
Monitoramento:	Verificação de logs de rede, tentativas de acesso indevidas e auditorias periódicas.		
Recursos Necessários:	• Servidores de autenticação. • Firewalls e sistemas de segurança. • Ferramentas de monitoramento de rede. • Controle de grupos de acesso.		
Descrição do Serviço:	1. **Configuração de Rede:** Definição de parâmetros de conexão e segurança. 2. **Monitoramento Contínuo:** Uso de ferramentas para detecção de anomalias na rede. 3. **Gestão de Acessos:** Criação e remoção de usuários conforme necessidade. 4. **Implementação de Políticas de Segurança:** Definição de regras de firewall e acessos restritos. 5. **Auditoria Periódica:** Verificação de acessos e ajustes conforme necessidade.		
Observação:	Toda alteração em acessos deve ser aprovada pelo Coordenador de TI e registrada em documentação adequada.		

Elaborado por:	**Aprovado por:**		**Data da Aprovação:**
Coordenador de TI		Sergio Cooper de Almeida Ten Cel Presidente do CMP	

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP	**POP**	**003**
		Versão	**001/2025**
Nome do Processo:	Gerenciamento de Usuários e Permissões		
1) Objetivo:	Garantir que o acesso aos sistemas e informações seja concedido e revogado de forma segura e controlada.	**Indicador Estratégico (opcional):**	Tempo médio para concessão ou revogação de acesso.
Departamento Responsável:	Tecnologia da Informação (TI)		
Responsável	Coordenador de TI		
Serviço:	Gestão de credenciais e permissões de usuários.		
Executante:	Equipe de Suporte de TI		
Resultados esperados:	• Controle rigoroso de acessos aos sistemas. • Conformidade com normas de segurança da informação. • Redução de riscos de acessos indevidos.		
Periodicidade:	Revisão trimestral de acessos e permissões.		
Monitoramento:	Auditorias regulares de acessos e logs de atividades.		
Recursos Necessários:	• Diretório ativo e sistemas de autenticação. • Políticas de segurança e conformidade. • Ferramentas de gerenciamento de identidade.		
Descrição do Serviço:	1. **Cadastro de Usuários:** Criação de credenciais conforme necessidade. 2. **Revisão de Permissões:** Ajuste e remoção de acessos conforme política de segurança. 3. **Monitoramento de Atividades:** Verificação de acessos suspeitos ou não autorizados. 4. **Implementação de Normas:** Aplicação de diretrizes de segurança para gestão de identidades.		
Observação:	Toda solicitação de acesso deve ser aprovada e documentada pelo Coordenador de TI.		
Elaborado por:	**Aprovado por:**		**Data da Aprovação:**
Coordenador de TI		Sergio Cooper de Almeida Ten Cel Presidente do CMP	

]

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO **POP**	**POP**	**004**
		Versão	**001/2025**

Nome do Processo:	Gerenciamento de Projetos de TI		
1) Objetivo:	Planejar, executar e monitorar projetos de TI, garantindo alinhamento com os objetivos estratégicos da empresa.	**Indicador Estratégico (opcional):**	Taxa de conclusão de projetos no prazo e orçamento definido.
Departamento Responsável:	Tecnologia da Informação (TI)		
Responsável	Coordenador de TI		
Serviço:	Gerenciamento de Projetos de TI		
Executante:	Equipe de TI e parceiros externos quando necessário.		
Resultados esperados:	• Implementação eficiente de soluções tecnológicas. • Cumprimento de prazos e orçamentos estabelecidos. • Redução de riscos e aumento da eficiência operacional.		
Periodicidade:	Revisão contínua do andamento dos projetos e relatórios periódicos.		
Monitoramento:	Acompanhamento de cronogramas, marcos do projeto e alocação de recursos.		
Recursos Necessários:	• Softwares de gerenciamento de projetos. • Ferramentas de colaboração e comunicação. • Orçamentos e equipe dedicada.		
Descrição do Serviço:	1. **Definição de Escopo:** Determinar objetivos, requisitos e recursos necessários. 2. **Planejamento:** Estabelecer cronograma, orçamento e equipe envolvida. 3. **Execução:** Implementação das etapas conforme planejamento. 4. **Monitoramento e Controle:** Acompanhamento contínuo para garantir cumprimento dos objetivos. 5. **Encerramento:** Avaliação de resultados e documentação final.		
Observação:	Todo projeto deve ser aprovado pela diretoria antes de sua execução.		

Elaborado por:	**Aprovado por:**		**Data da Aprovação:**
Coordenador de TI		Sergio Cooper de Almeida Ten Cel Presidente do CMP	

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO **POP**	**POP**	**005**
		Versão	**001/2025**
Nome do Processo:	Gestão de Contratos e Fornecedores de TI		
1) Objetivo:	Assegurar a correta administração de contratos e fornecedores de TI, garantindo qualidade, conformidade e custos adequados.	**Indicador Estratégico (opcional):**	Redução de custos operacionais, cumprimento dos prazos contratuais.
Departamento Responsável:	Tecnologia da Informação (TI)		
Responsável	Coordenador de TI		
Serviço:	Gestão de contratos e relacionamento com fornecedores de TI.		
Executante:	Coordenador de TI e equipe administrativa.		
Resultados esperados:	• Redução de custos e otimização dos contratos. • Relacionamento eficaz com fornecedores. • Cumprimento de SLAs e obrigações contratuais.		
Periodicidade:	Revisão periódica dos contratos e fornecedores.		
Monitoramento:	Acompanhamento de prazos contratuais, cumprimento de serviços e qualidade dos fornecedores.		
Recursos Necessários:	• Contratos vigentes e registros administrativos. • Ferramentas de gestão financeira e documental. • Relatórios de desempenho dos fornecedores.		
Descrição do Serviço:	1. **Avaliação de Contratos:** Análise de cláusulas e condições contratuais. 2. **Seleção de Fornecedores:** Critérios de escolha baseados em custo-benefício e confiabilidade. 3. **Negociação de Condições:** Revisão e renegociação para otimização de custos. 4. **Monitoramento de SLAs:** Acompanhamento de nível de serviço prestado. 5. **Renovação e Rescisão:** Decisão sobre continuidade ou encerramento do contrato.		
Observação:	Toda contratação ou renovação deve passar por análise da diretoria.		

Elaborado por:	**Aprovado por:**		**Data da Aprovação:**
Coordenador de TI		Sergio Cooper de Almeida Ten Cel Presidente do CMP	

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO **POP**	**POP**	**006**
		Versão	**001/2025**
Nome do Processo:	Gestão de Segurança da Informação		
1) Objetivo:	Garantir a proteção dos dados e sistemas da empresa contra acessos não autorizados, vazamentos e ataques cibernéticos.	**Indicador Estratégico (opcional):**	Índice de incidentes de segurança, tempo de resposta a ameaças.
Departamento Responsável:	Tecnologia da Informação (TI)		
Responsável	Coordenador de TI		
Serviço:	Gerenciamento da Segurança da Informação		
Executante:	Equipe de TI		
Resultados esperados:	• Redução de vulnerabilidades e riscos de ataques. • Conformidade com normas de segurança e privacidade de dados. • Melhoria na conscientização e cultura de segurança da informação.		
Periodicidade:	Monitoramento contínuo e auditorias periódicas.		
Monitoramento:	Acompanhamento de logs de segurança, auditorias regulares e testes de vulnerabilidade.		
Recursos Necessários:	• Firewalls e sistemas de detecção de intrusão. • Ferramentas de criptografia e controle de acesso. • Políticas de segurança e treinamentos internos.		
Descrição do Serviço:	1. **Implementação de Políticas de Segurança:** Definir e aplicar diretrizes para proteção de dados. 2. **Monitoramento e Detecção de Ameaças:** Utilizar ferramentas para identificar e mitigar riscos. 3. **Treinamento e Conscientização:** Promover cultura de segurança entre os colaboradores. 4. **Gestão de Acessos:** Controlar permissões e autenticação de usuários. 5. **Resposta a Incidentes:** Criar planos de contingência e mitigação para ameaças detectadas.		
Observação:	Toda ocorrência de segurança deve ser reportada imediatamente ao Coordenador de TI e medidas corretivas implementadas conforme plano de resposta a incidentes.		

Elaborado por:	**Aprovado por:**		**Data da Aprovação:**
Coordenador de TI		Sergio Cooper de Almeida Ten Cel Presidente do CMP	

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP	**POP**	**007**
		Versão	**001/2025**
Nome do Processo:	Gestão de Inventário e Patrimônio de TI		
1) Objetivo:	Assegurar o controle adequado dos ativos de tecnologia da informação, garantindo rastreabilidade e conformidade.	**Indicador Estratégico (opcional):**	Índice de acuracidade do inventário, tempo médio de reposição de equipamentos.
Departamento Responsável:	Tecnologia da Informação (TI)		
Responsável	Coordenador de TI		
Serviço:	Gerenciamento de patrimônio e controle de ativos de TI.		
Executante:	Equipe de TI e setor administrativo.		
Resultados esperados:	• Controle preciso de equipamentos e softwares. • Redução de perdas e extravios de patrimônio. • Melhor planejamento de substituições e aquisições.		
Periodicidade:	Auditorias semestrais e atualizações constantes do inventário por agente nas maquinas.		
Monitoramento:	Verificação de registros de ativos e auditorias de patrimônio.		
Recursos Necessários:	• Sistema de gestão de ativos. • Relatórios de uso e ciclo de vida dos equipamentos.		
Descrição do Serviço:	1. **Cadastro de Ativos:** Registrar e classificar equipamentos e softwares. 2. **Monitoramento do Uso:** Acompanhar movimentação e alocação dos ativos. 3. **Auditoria Periódica:** Revisar e validar a localização dos bens de TI. 4. **Planejamento de Aquisições:** Identificar necessidades de reposição e atualização. 5. **Baixa de Equipamentos:** Definir processos para descarte ou substituição segura.		
Observação:	Toda movimentação de equipamentos deve ser devidamente registrada e aprovada pelo Coordenador de TI.		

Elaborado por:	**Aprovado por:**		**Data da Aprovação:**
Coordenador de TI		Sergio Cooper de Almeida Ten Cel Presidente do CMP	

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP	**POP**	**008**
		Versão	**001/2025**

Nome do Processo:	Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário		
1) Objetivo:	Assegurar a prestação de suporte técnico eficiente e ágil para resolução de problemas e dúvidas dos usuários.	**Indicador Estratégico (opcional):**	Tempo médio de atendimento, taxa de resolução na primeira chamada.
Departamento Responsável:	Tecnologia da Informação (TI)		
Responsável	Coordenador de TI		
Serviço:	Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário		
Executante:	Equipe de TI e Help Desk		
Resultados esperados:	• Redução do tempo de inatividade dos usuários. • Melhoria na satisfação dos colaboradores com o suporte prestado. • Aumento da eficiência operacional por meio de atendimento ágil.		
Periodicidade:	Atendimento contínuo e revisões periódicas dos chamados.		
Monitoramento:	Análise de tickets de suporte, tempo de resposta e índice de satisfação do usuário.		
Recursos Necessários:	• Sistema de chamados e gestão de atendimento. • Ferramentas de acesso remoto e troubleshooting. • Base de conhecimento para consulta e treinamento.		
Descrição do Serviço:	1. **Recebimento de Chamados:** Registrar e classificar solicitações dos usuários. 2. **Atendimento e Diagnóstico:** Identificar e resolver problemas de hardware, software e rede. 3. **Escalonamento de Chamados:** Encaminhar casos complexos para especialistas quando necessário. 4. **Documentação de Soluções:** Registrar procedimentos e soluções para futuras referências. 5. **Treinamento e Orientação:** Fornecer suporte educativo para melhorar autonomia dos usuários.		
Observação:	Todos os atendimentos devem ser documentados no sistema de chamados e revisados periodicamente.		

Elaborado por:	**Aprovado por:**		**Data da Aprovação:**
Coordenador de TI		Sergio Cooper de Almeida Ten Cel Presidente do CMP	