
	<h1>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h1>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI


SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	1
INTRODUÇÃO	2
OBJETIVO	3
LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	4
PSI – Política de Segurança da Informação	4
Computadores.....	5
Usuários e Senhas	6
Rede Corporativa.....	7
Redes Wireless	8
Internet.....	8
Correio Eletrônico (E-mail).....	8
Cibersegurança.....	10
Impressoras/Multifuncionais	11
Notebooks.....	12
Smartphones	13
Site Interno.....	14
Sistema de Chamados e Helpdesk de TI.....	15
Sistema de Suporte Remoto TI.....	20
Sistema de Solicitação de Serviço SIGMA (Manutenção)	20
Sistema de Reservas Sala de Reuniões (Administrativo)	23
Sistema de Reservas de Projetores	24
Sistema VPN Sophos.....	25
Sistema antivírus endpoint BITDEFENDER	26
Sistema de chat interno SPARK.....	27
Sistema de captura de tela LIGHTSHOT	28
Sistema de Desenho 3D.....	29
Sistema ERP PROMOB.....	31
Sistema Força de Vendas SELLENTT	35

	Manual de Integração Tecnologia da Informação	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

INTRODUÇÃO

O “**Manual de Integração de Tecnologia da Informação**” é um documento do departamento de Tecnologia da Informação (TI) que orienta e estabelece regras e instruções de uso dos equipamentos de tecnologia e sistemas utilizados na **MEBER METAIS S/A** para seus colaboradores, a partir da integração dos mesmos.

	Manual de Integração Tecnologia da Informação	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

OBJETIVO

Estabelecer diretrizes, em conformidade com a [PSI \(Política de Segurança da Informação\)](#), que permitam a todos os colaboradores que utilizam computadores, sistemas e demais recursos tecnológicos, seguirem boas práticas e padrões de comportamento relacionados aos processos de trabalho, visando os cuidados e proteção dos ativos de informação, a segurança da informação e continuidade de negócio.

	<h2 style="margin: 0;">Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

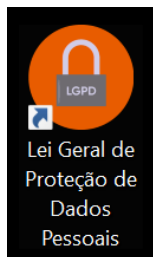
A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/2018, regulamenta o tratamento de dados de pessoa física por parte das organizações, tanto em meios físicos quanto digitais, a fim de garantir e proteger os seus direitos de liberdade e privacidade e, conseqüentemente, preservar uma imagem positiva da organização perante a sociedade.

A Meber estabelece a LGPD através de 3 Políticas macros (**Política de Privacidade, Política de Segurança da Informação e Política de Governança e Privacidade de Dados**) e instruções de trabalho, criando avisos de privacidade aos titulares dos dados pessoais com quem se relaciona, interna e externamente, expondo de forma transparente as justificativas legais, os compartilhamentos realizados, os direitos dos titulares e os canais de contato para requisições, denúncias, dúvidas ou reclamações.

Canais internos:

- Unidade de rede pública: <P:\Dados\Publico\LGPD>

OBS: atalho vinculado na área de trabalho (desktop) do computador.



- Site interno, seção LGPD: <http://interno.meber.com.br>

Canal externo:

- Site oficial da Meber: <https://meber.com.br/politica-de-privacidade.pdf>

PSI – Política de Segurança da Informação

A [PSI \(Política de Segurança da Informação\)](#) é uma política interna estabelecida no processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Seu cumprimento é de caráter obrigatório, sob assinatura do “TERMO DE ADESÃO ÀS POLÍTICAS DA MEBER E ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE DO COLABORADOR”, no momento da admissão.

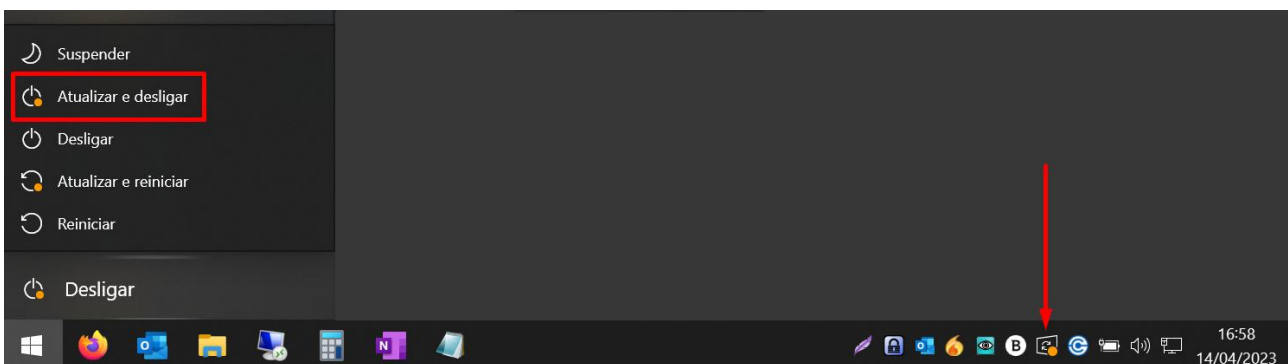
	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Computadores

Os computadores do domínio MEBER estão configurados com o sistema operacional **Microsoft Windows**. Possuem regras automáticas e diretrizes programadas de acordo com a [PSI \(Política de Segurança da Informação\)](#). Permissões de acesso, instalações e exclusões, ícones, papel de parede, tempo de bloqueio de tela, desligamento de tela e atualização do sistema operacional são exemplos de regras pré-definidas através do gerenciamento administrador do domínio de rede, responsabilidade da área de Tecnologia da Informação.

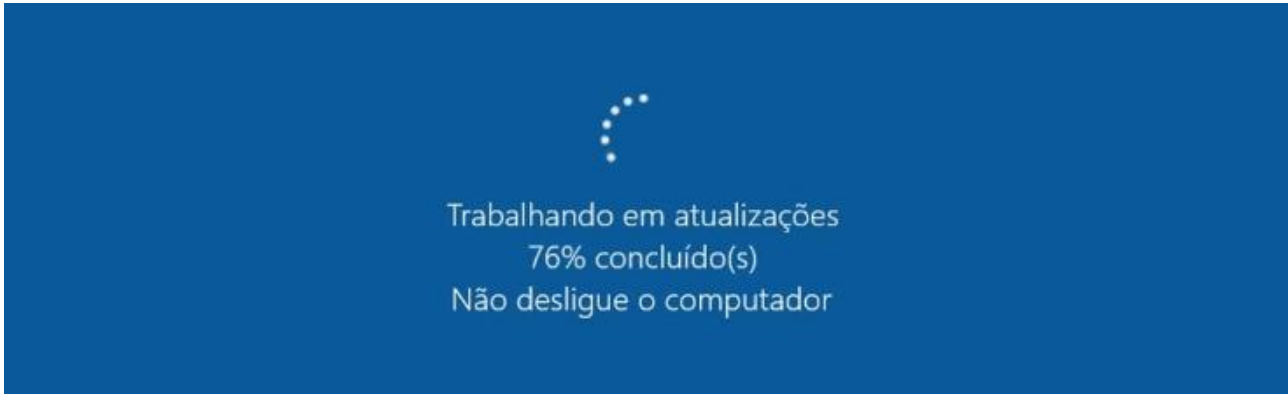


A atualização do sistema operacional (Microsoft Windows) é liberada mensalmente nos computadores, e a instalação será executada de maneira automática. Um ícone aparecerá na barra de tarefas indicando o fim da instalação, e novas opções serão habilitadas na seção “Desligar”. Portanto, ao desligar o computador no final do expediente, selecionar **“Atualizar e desligar”**.



	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Ao ligar o computador após uma atualização, poderá ocorrer uma conclusão do processo. Necessário aguardar.




AVISO: é dever do colaborador desligar o computador e demais recursos tecnológicos que estiverem sob sua posse, ao final do expediente, quando não estiverem em uso.

Usuários e Senhas

O usuário e a senha do colaborador são recursos pessoais e intransferíveis. O usuário é cadastrado no sistema de domínio obedecendo ao padrão **“primeiro nome.último sobrenome”**, com máscara do nome completo para identificação nos sistemas. O usuário encontra-se vinculado ao sistema operacional Microsoft Windows, assim como na maioria de outros sistemas e aplicativos internos.



	<h2 style="margin: 0;">Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

A senha deverá cumprir os seguintes requisitos de complexidade:

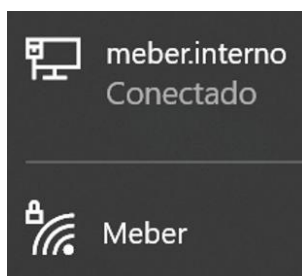
- Não pode conter o nome ou parte do nome da conta;
- Deve possuir no mínimo 10 (dez) caracteres, contendo três destas quatro categorias:
 - Letras maiúsculas (A-Z);
 - Letras minúsculas (a-z);
 - Números (0 a 9);
 - Não alfabéticos (exemplo: @, %, \$, &, #).

As senhas expiram a cada 90 (noventa) dias, não podendo haver repetição das últimas 12 mudanças. Em caso de 03 (três) tentativas inválidas de login, a conta será bloqueada. O desbloqueio da conta poderá ser solicitado de forma imediata ao departamento de TI, caso contrário, a conta será liberada automaticamente após 1 hora.

Para outras informações, verificar seção “Usuários e Senhas” da [PSI \(Política de Segurança da Informação\)](#).

Rede Corporativa

O acesso ao domínio de rede corporativo da empresa ocorre através das redes **MEBER** ou **MEBER.INTERNO**.




O usuário deve resguardar seus arquivos/documentos profissionais dentro da pasta de rede específica do seu setor, disponibilizada na rede interna, para garantir cópia de segurança em caso de incidentes.

Local: [P:\DADOS](#)

A unidade de rede **V**: é um local público, porém temporário de 24hs. Utilize esta unidade para compartilhar arquivos temporariamente e de maneira ágil com outros colegas.

OBS: É proibido salvar na rede arquivos pessoais, que não dizem respeito aos processos profissionais ou que não sejam do interesse da empresa. Não é realizado backup nos arquivos na unidade de rede V: (24hs).

	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Redes Wireless

As redes Wireless da empresa (lista abaixo) são proibidas para acesso e uso particular dos funcionários, exceto a internet disponibilizada pela rede “**Meber Restaurante**”, em horário preestabelecido (11:30 às 13:30 horas).

- **Meber**: acesso exclusivo de usuários e equipamentos do ambiente corporativo;
- **Meber Colaboradores**: acesso exclusivo para smartphones e dispositivos especiais da empresa Meber;
- **Meber IoT**: acesso exclusivo para as placas industriais de controle de produção;
- **Meber Restaurante**: acesso liberado aos funcionários, no Restaurante, das 11:30 às 13:30 horas;
- **Meber TI**: acesso exclusivo da área Tecnologia da Informação;
- **Meber Visitantes**: acesso exclusivo para visitantes, sob acesso Voucher de 8hs, disponibilizado na Recepção.

AVISO: o Colaborador que desobedecer e tentar acessar indevidamente as redes wireless através de dispositivo particular (exceto a rede “Meber Restaurante”), responderá pelos seus atos, assim como pelos possíveis danos causados, podendo ser aplicadas as penalidades impostas na [PSI \(Política de Segurança da Informação\)](#).

Internet

O acesso à Internet e seus serviços devem ser restritos a atividades relacionadas com os interesses da organização. Por isso, a definição de permissões é estabelecida pelo gestor imediato do setor, com aprovação e liberação da área de Tecnologia da Informação.

Para maiores esclarecimentos quanto às diretrizes estabelecidas e uso da Internet, verificar seção “INTERNET” [da PSI \(Política de Segurança da Informação\)](#).

Correio Eletrônico (E-mail)

A Meber disponibiliza aos usuários de computador e recursos tecnológicos uma conta corporativa de e-mail, conforme necessidade, através do domínio **@meber.com.br**.

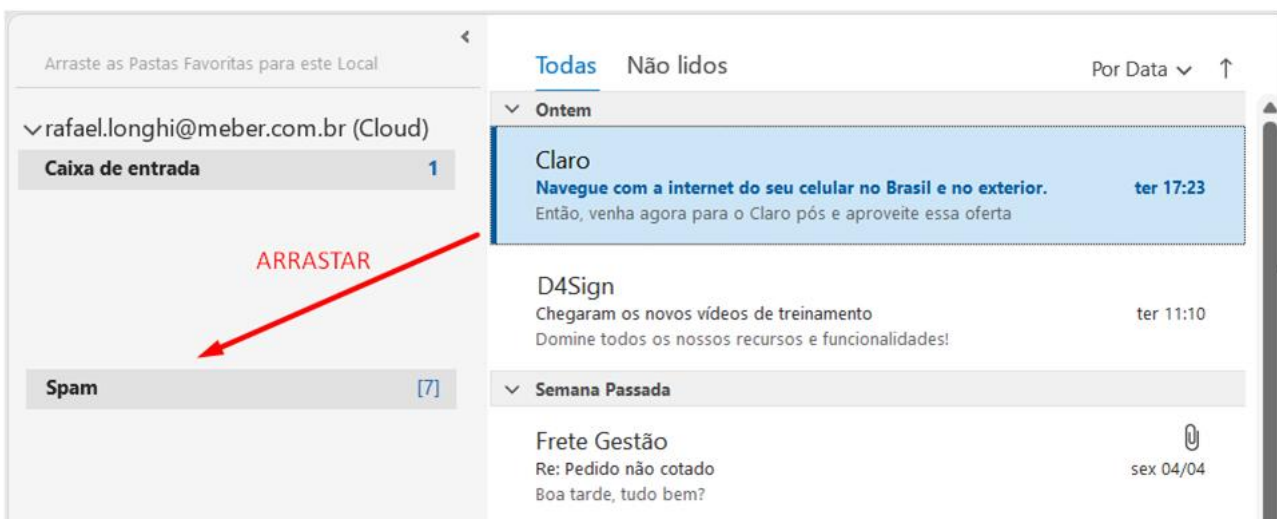
O nome da conta de e-mail está vinculado ao nome de usuário de domínio. Exemplo: [nome.sobrenome@meber.com.br](#).

	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

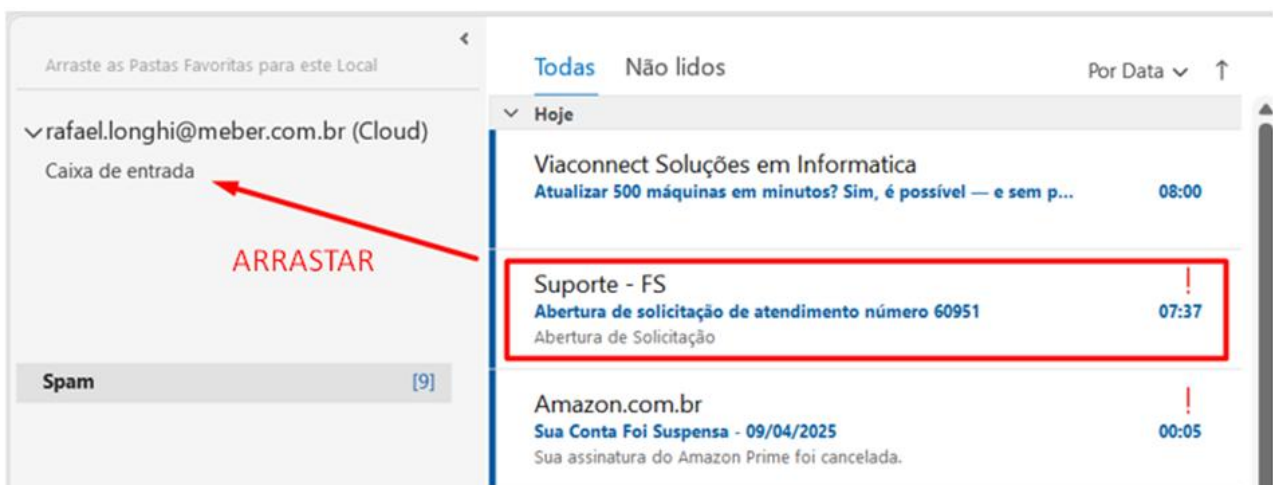
A empresa possui um grupo de e-mails direcionado a todos colaboradores internos, denominado geral@meber.com.br, ocorrendo através dele o envio de comunicados, alertas, novidades e demais assuntos do interesse geral.


Como ferramenta de e-mail, a empresa utiliza o Microsoft Outlook com o serviço de e-mails MAIL2U, dotado de uma inteligência artificial (IA) de segurança e bloqueio de lixo eletrônico.

O funcionamento ocorre da seguinte forma: ao receber lixo eletrônico e propagandas indesejáveis na caixa de entrada, o usuário deverá arrastar o e-mail até a pasta Spam, para ensinar suas preferências individuais ao novo sistema (IA).



Poderá ocorrer o inverso, o sistema rotular como lixo eletrônico conteúdos que não podem ser bloqueados. Neste caso, também é necessário ensinar o sistema que determinado e-mail é importante. Então o usuário deverá arrastar o e-mail da pasta Spam para a Caixa de entrada (ou para outra pasta criada).



	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Cibersegurança

As novas readequações de tecnologia que visam alavancar a inovação, trouxeram uma consequência perigosa para as empresas: **Cybercrime (crimes cibernéticos)**.

Conforme estabelecido na [PSI \(Política de Segurança da Informação\)](#), é dever do colaborador desligar os equipamentos que estiverem sob sua posse, ao final do expediente, quando não estiverem em uso. Um dos motivos é que computadores ligados fora do horário de trabalho, se tornam alvos para Hackers. O Colaborador que desobedecer a esta regra, responderá pelos seus atos, assim como pelos possíveis danos causados, podendo ser aplicadas as penalidades impostas na PSI.

Os ataques ocorrem, na maioria dos casos, à noite, finais de semana e feriados, e os maiores canais de infecção através de e-mails e navegação na internet. Embora o conteúdo seja filtrado nos servidores internos, sistemas antivírus e políticas de segurança, os vírus cibernéticos também sofrem mutações para explorar novas vulnerabilidades.

A medida mais simples e eficiente é sempre ter muito cuidado com os e-mails, devido ao alto volume diário. Mesmo que pareçam confiáveis, alguns podem não ser.

Mensagens de pessoas conhecidas nem sempre são confiáveis, o e-mail do seu parente ou amigo pode ter sido falsificado ou hackeado. Verifique sempre os arquivos recebidos antes de abri-los ou executá-los e evitem clicar em links desconhecidos ou duvidosos. Na dúvida, sempre consultar o setor TI.


Nunca utilize o e-mail profissional para fins particulares (exemplo: cadastro em lojas da internet).

O ato mais comum de hackers é roubar contatos do banco de dados de sites e utilizar e-mails falsos e propagandas como hospedeiro, para seus ataques.

O melhor remédio é sempre a prevenção. Na dúvida, entre em contato com o remetente para validar o material, ou envie para o depto. de TI avaliar a procedência do e-mail, remetente, links e/ou anexos.

AVISO: para conhecer mais dicas de segurança digital, acesse as [DICAS RÁPIDAS](#) da [Cartilha de Segurança para Internet](#), criada pelo [CERT.br](#) (Centro de Estudos, Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil) ou através do site [temcaradegolpe.com.br](#), iniciativa da [ABBC.org](#) (Associação Brasileira de Bancos).



	<h1>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h1>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

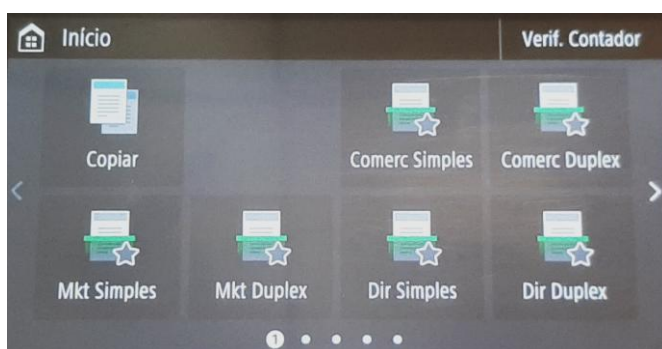
Impressoras/Multifuncionais

A Meber disponibiliza impressoras e/ou multifuncionais centrais em alguns setores para os usuários, de acordo com as necessidades. Por exemplo: impressora multifuncional do setor Comercial: **IMFsComercial**.










IMFsComercial

Para digitalizar documentos físicos, as multifuncionais possuem atalhos por setores configurados em sua tela, nos formatos “Simples” (digitaliza apenas frente) e “Duplex” (digitaliza frente e verso).



Os documentos digitalizados serão salvos na pasta **Scanner** da unidade de rede do setor.

Dados (\\SRVMBR02) (P:) > Comercial > Scanner

Nome	Tamanho	Data de modificação
 0417_230119102921_001	529 KB	19/01/2023 10:29
 0452_230228092708_001	268 KB	28/02/2023 09:27
 0462_230309153301_001	118 KB	09/03/2023 15:33
 0481_230324160744_001	72 KB	24/03/2023 16:08
 0496_230331142600_001	176 KB	31/03/2023 14:26
 0500_230403150838_001	367 KB	03/04/2023 15:09
 Autorização	43 KB	29/03/2023 13:05

AVISO: a utilização de folhas A4 usadas faz parte do conceito “Sustentabilidade” na empresa Meber. Entretanto, a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** exige que os colaboradores tenham extremo cuidado com dados pessoais em circulação. Todas folhas usadas, que serão reutilizadas para impressão, mas que contenham dados vinculados com a LGPD, devem ser separadas e encaminhadas para a Recepção proceder a eliminação via Fragmentadora de papéis.

	Manual de Integração Tecnologia da Informação	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI


Notebooks

A Meber disponibiliza notebooks aos colaboradores, de acordo com o setor, função e/ou necessidade. Por ser tratar de um equipamento móvel, estabelecemos diretrizes que podem ser analisadas na seção “DISPOSITIVOS MÓVEIS” da [PSI \(Política de Segurança da Informação\)](#).

O notebook caracteriza-se por sua versatilidade, mas também por sua **fragilidade**. Portanto, requer cuidados, tais como:

- Previna acidentes. Os mais comuns são quedas e derramamento de líquidos. Notebooks não são à prova d’água, evite comer ou beber perto deles;
- Baterias estão sujeitas a estresse e desgaste com o tempo. Boas práticas aumentam sua vida útil: não manter o notebook ligado na energia o tempo todo, e não desligar o notebook com a bateria vazia;
- Abra e feche o notebook com cuidado - a partir da borda frontal superior central da tela, e não pelos cantos;
- Evite usar o notebook em superfícies macias, como sofá, cama, carpete, edredons ou travesseiros. As aberturas de ventilação localizadas na parte inferior do notebook ficarão bloqueadas e ocasionará superaquecimento;
- Não se apoie sobre o notebook, nem coloque algo sobre ele que possa exercer pressão sobre a tela. Ao guardá-lo, não coloque outros itens em cima que possam pressionar a tela;
- Evite tocar a tela com objetos afiados ou pontiagudos (por exemplo: lápis);
- Para realizar limpeza da tela: de forma suave, passe na tela um pano macio, limpo e umedecido em água, para tirar manchas e sujeiras. Em seguida, passe um pano macio, limpo e seco;
- Não coloque nada no teclado antes de fechar a tampa, como canetas, lápis, pastas, papéis, etc.;
- Não deixe seu notebook no carro (nem mesmo na mala) ou em qualquer local que possa expor o notebook a temperaturas extremas ou à luz solar direta. Grandes oscilações de temperatura podem danificar o equipamento. Além disso, um notebook (ou bolsa para notebook) chama a atenção de ladrões;
- Não transportar o notebook aberto segurando pelo canto (imagem abaixo). As trilhas das placas internas podem ser danificadas e causar problemas irreversíveis.



	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Smartphones

A Meber disponibiliza Smartphones em determinados setores para os colaboradores, de acordo com as necessidades e solicitação da gerência. O uso dos Smartphones é exclusivamente para fins profissionais, e estão configurados sob contas de controle interno. Para maiores esclarecimentos quanto às diretrizes estabelecidas, verificar seção “DISPOSITIVOS MÓVEIS” da [PSI \(Política de Segurança da Informação\)](#).

A seguir, dicas e boas práticas no uso do Smartphone, para maior segurança e durabilidade:

- Defina um bloqueio de segurança de acordo com opções oferecidas no equipamento: código, desenho, biometria, reconhecimento facial;
- Cuidado onde acessa Wireless e Bluetooth. Evite ao máximo redes Wireless públicas sem senha/voucher;
- Não instale aplicativos fúteis e desnecessários. Muitos aplicativos de terceiros contêm vírus, principalmente os gratuitos. Recorra sempre aos aplicativos confiáveis e oficiais, de acordo com a necessidade profissional;
- Não acesse links e sites enviados por terceiros, via WhatsApp ou de canais de redes sociais. Este é o principal meio de infecção e clonagem de número. Desconfie se algum contato enviar links estranhos, inclusive de amigos e familiares. Este contato pode ter sido hackeado;
- Utilize sempre que possível a autenticação em dois fatores (verificação em duas etapas) ou PIN quando solicitado, principalmente no aplicativo WhatsApp. Esta camada extra de segurança é muito importante em caso de roubos ou clonagens;
- Não desative o GPS e não desinstale o aplicativo “Encontrar Dispositivo”. Estes recursos serão importantes em caso de perda ou roubo do smartphone;
- Otimize regularmente seu smartphone (Configurações / Manutenção do aparelho);
- Desligue ou reinicie regularmente seu smartphone;
- Bateria: Utilize sempre o carregador original. Caso precisar utilizar carregador genérico, não efetue 100% da carga. Não deixe o smartphone zerar a bateria (0%) e muito menos o mantenha neste estado. Evite expor o smartphone ao sol. Todos estes fatores enfraquecem a bateria, diminuindo a vida útil;
- Salve os contatos profissionais na conta Google da empresa;
- Utilize o Gmail, Drive, Meet e demais aplicativos da conta Google da empresa, quando necessário ou como opção alternativa/auxiliar das demandas profissionais.

AVISO: acesse a sessão [DICAS RÁPIDAS PARA SMARTPHONES \(CERT.br\)](#) ou [ABC DA SEGURANÇA \(ABBC.org\)](#) para conhecer os golpes mais populares e as regras básicas para escapar deles.



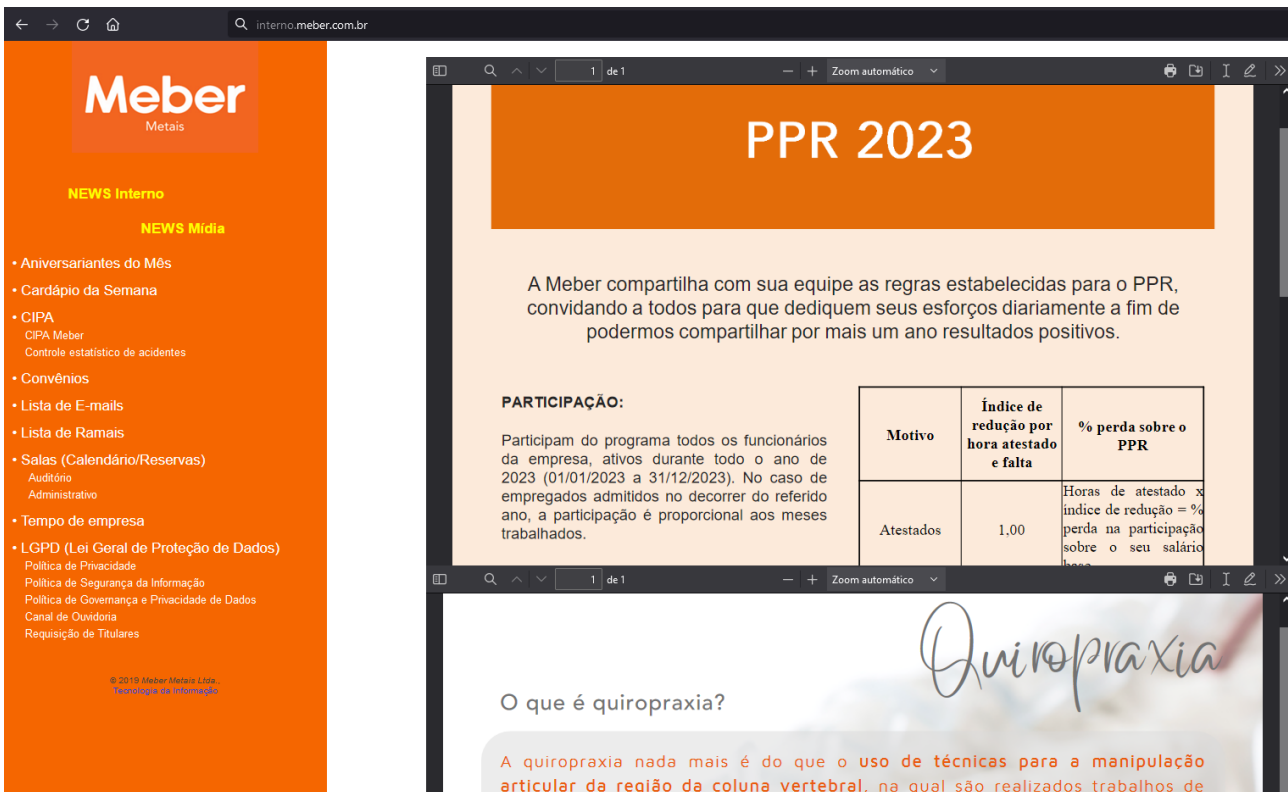
	<h1>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h1>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Site Interno

A Meber possui um site interno, disponível a todos usuários, em todos computadores. O site oferece diversas informações, divulgações, comunicados, listas, documentos, novidades e demais assuntos do interesse geral. Também possui uma seção da [CIPA](#) e da [LGPD](#).

Atalho na área de trabalho: “Site Interno”

Link: interno.meber.com.br

The screenshot shows the internal website interface. On the left is a sidebar menu with the Meber logo and various links. The main content area displays a document titled "PPR 2023" with an orange header. Below the header, there is a paragraph explaining the PPR program. A table is included in the document, and below it, there is a section for "Quiropraxia" with a question and answer.

Meber
Metais

NEWS Interno

NEWS Midia

- Aniversariantes do Mês
- Cardápio da Semana
- CIPA
CIPA Meber
Controle estatístico de acidentes
- Convênios
- Lista de E-mails
- Lista de Ramais
- Salas (Calendário/Reservas)
Auditorio
Administrativo
- Tempo de empresa
- LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)
Política de Privacidade
Política de Segurança da Informação
Política de Governança e Privacidade de Dados
Canal de Ouvidoria
Requisição de Titulares

© 2015 Meber Metais Ltda.
Tecnologia da Informação

PPR 2023

A Meber compartilha com sua equipe as regras estabelecidas para o PPR, convidando a todos para que dediquem seus esforços diariamente a fim de podermos compartilhar por mais um ano resultados positivos.

PARTICIPAÇÃO:

Participam do programa todos os funcionários da empresa, ativos durante todo o ano de 2023 (01/01/2023 a 31/12/2023). No caso de empregados admitidos no decorrer do referido ano, a participação é proporcional aos meses trabalhados.

Motivo	Índice de redução por hora atestado e falta	% perda sobre o PPR
Atestados	1.00	Horas de atestado x índice de redução = % perda na participação sobre o seu salário base

Quiropraxia

O que é quiropraxia?

A quiropraxia nada mais é do que o uso de técnicas para a manipulação articular da região da coluna vertebral, na qual são realizados trabalhos de


	<h1>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h1>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Sistema de Chamados e Helpdesk de TI

Para fins de Governança, controle e documentação, ao solicitar suporte técnico ou serviços de TI, os usuários devem priorizar a abertura de chamados, que pode ocorrer de duas maneiras:

1. E-mail

- **Destinatário:** chamado.ti@meber.com.br ou chamado.glpi@meber.com.br
- **Assunto do e-mail:** Título do chamado
- **Corpo do e-mail:** Descrição do chamado (inclusão de prints, caso necessário).


 Enviar

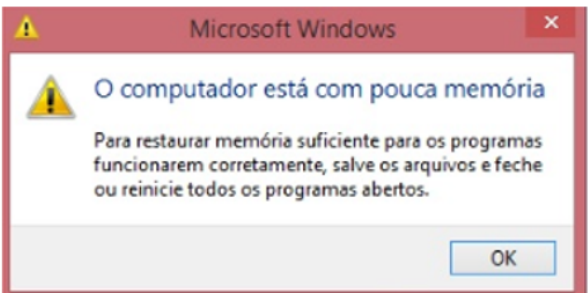
Para


Cc

Cco

Assunto Mensagem de pouca memória

Computador está alertando pouca memória, conforme print:





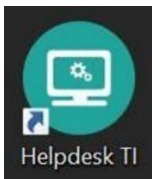
TRADIÇÃO
QUE CONSTRÓI
O AMANHÃ

Rafael Longhi
 Supervisor de TI | LGPD DPO
www.mebber.com.br
ti@meber.com.br | dpo@meber.com.br
 +55 54 3455.3333

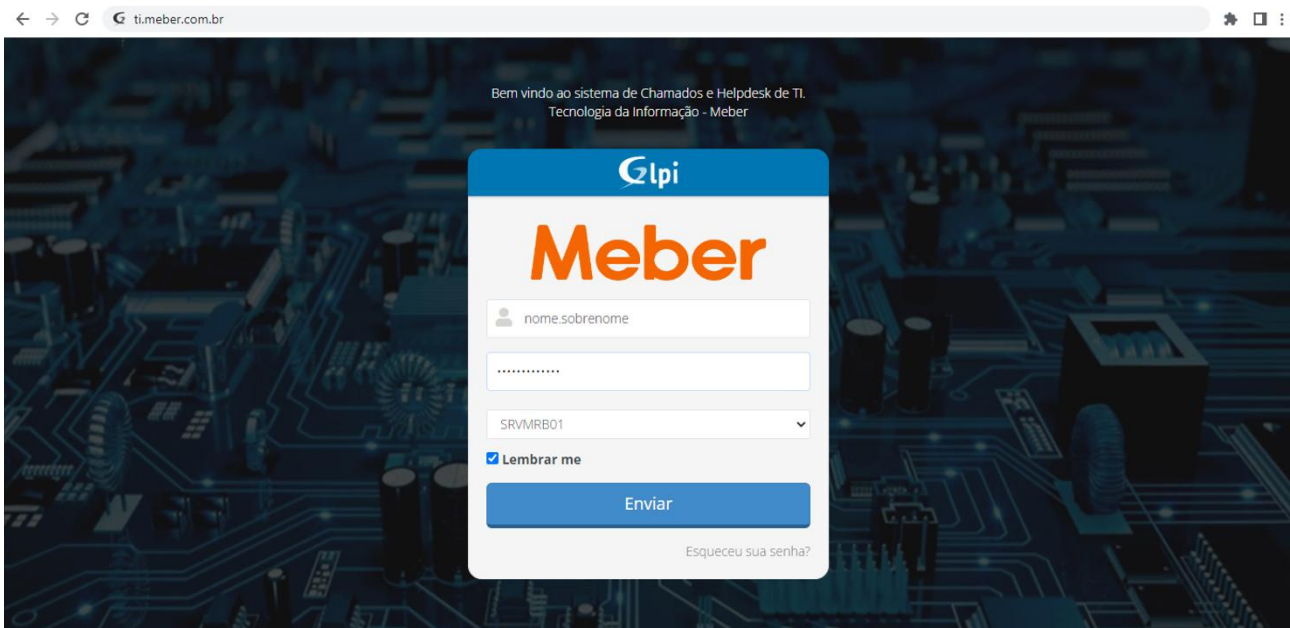
	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

2. Portal [Helpdesk TI](#)

- Atalho na área de trabalho: “**Helpdesk TI**”
- Link Web: <http://ti.meber.com.br>

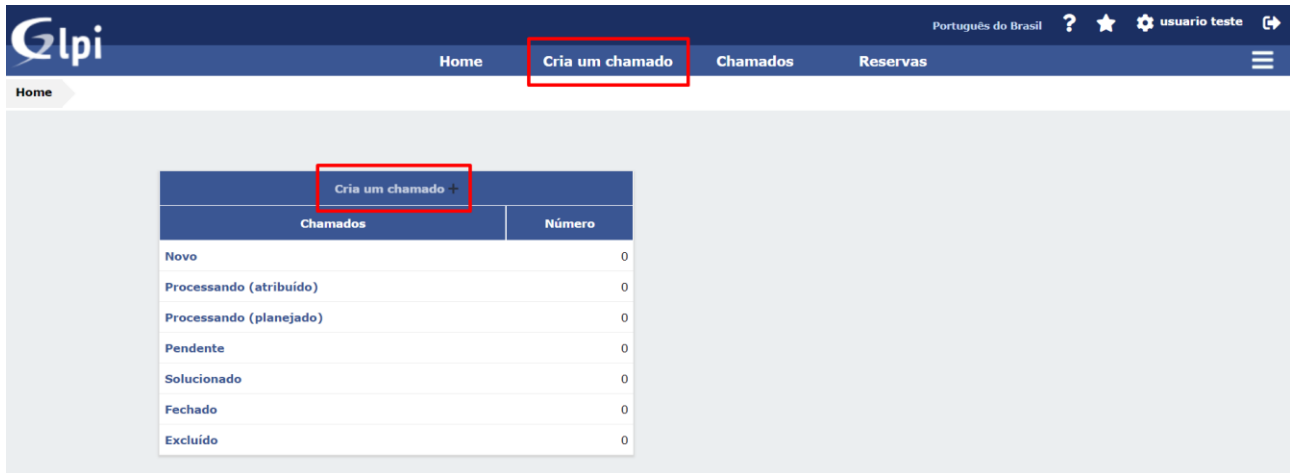


Login: usuário e senha padrão (Windows).



	<h1>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h1>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Clicar em “Cria um chamado”.



Preencher os detalhes do chamado:

OBS: os campos em vermelho são obrigatórios.

- **Tipo** (incidente ou requisição);
 - **Categoria** (Computador, impressora, sistemas, telefonia, etc.);
 - **Urgência** (baixa, média, alta, etc.);
 - **Informe-me sobre as ações tomadas** (caso o usuário queira acompanhar o processo de validação do chamado por e-mail – ativado por padrão);
 - **Localização** (não é necessário preencher);
 - **Observador** (para outra pessoa acompanhar o processo de validação do chamado por e-mail);
 - **Título** (título do chamado);
 - **Descrição** (descrição do chamado);
- OBS: é possível colar uma imagem/print (Ctrl + V) diretamente na descrição do chamado.**
- **Escolher arquivos** (anexar algum arquivo, se necessário).

	<h1>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h1>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Clicar em “**Enviar Mensagem**” para registrar o chamado.

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo:

Categoria*: i

Urgência:

Informe-me sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail

E-mail:

Localização: i

Observadores:

i

Acompanhar por e-mail:

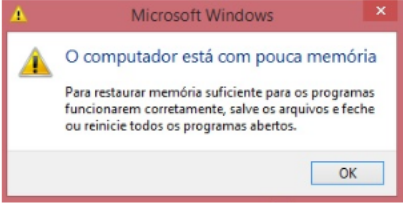
E-mail:

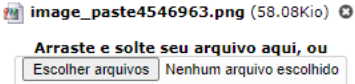
+

Título*:

Formatos: **B** *I* A A

Computador está alertando pouca memória, conforme [print](#):







Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
 Nenhum arquivo escolhido

Enviar mensagem

O chamado registrado entrará na fila de atendimento e prontamente alertará o setor TI.


Português do Brasil ? ★ ⚙️ usuario teste ↗️

Home
Cria um chamado
Chamados
Reservas

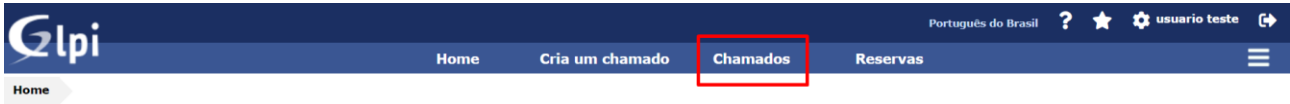


Informação ✕

Documento movido com sucesso.
 Seu chamado foi registrado, o atendimento está em progresso. (Chamado: 5653)
 Item adicionado com sucesso: **Mensagem de pouca memória**
 Obrigado por utilizar o nosso sistema automático de helpdesk.

	<h1>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h1>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

O usuário poderá acompanhar o progresso da solicitação, diretamente na área “**Chamados**”.



O usuário também receberá e-mails de acompanhamento referentes aos chamados novos e solucionados.

Assunto	Recebido em ▾	De
[GLPI #0005653] Chamado solucionado: Mensagem de pouca memória	seg 10/04/2023 14:42	Helpdesk - Meber
[GLPI #0005653] Novo chamado: Mensagem de pouca memória	seg 10/04/2023 14:36	Helpdesk - Meber

Uma **pesquisa de satisfação** dos chamados solucionados está ativada para medir a qualidade dos serviços prestados. O indicador é atribuído conforme média das notas, compreendidas entre 1 e 5 estrelas. Comentários são opcionais. A pesquisa não é obrigatória, mas o feedback sincero e transparente é importante para que a área de TI possa melhorar seus serviços. A mesma será enviada via e-mail ao usuário para 50% dos chamados abertos, de forma individual.

● Mensagem de pouca memória > >

Satisfação

Satisfação com a solução do chamado ★ ★ ★ ★ ★

Comentários Demoraram para resolver o problema, e não comunicaram nosso setor.

● Mensagem de pouca memória > >

Satisfação

Satisfação com a solução do chamado ★ ★ ★ ★ ★

Comentários Problema atendido. TI alertou que foi necessário adquirir mais memória para o computador.

	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Sistema de Suporte Remoto TI

O departamento de Tecnologia da Informação oferece um recurso de suporte remoto aos usuários, através do aplicativo “Suporte Remoto TI”, localizado na área de trabalho (desktop) do usuário. Através dele, o TI acessa remotamente os computadores dos usuários da empresa para analisar de forma ágil algum incidente.



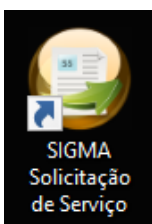
Este aplicativo encontra-se também disponível nos seguintes canais:

Ambiente INTERNO: <P:\Publico\TI\Suporte>

Ambiente EXTERNO: <http://material.meber.com.br/ti/suporte>

Sistema de Solicitação de Serviço SIGMA (Manutenção)

Para solicitar serviços ao setor Manutenção, é necessário criar chamados/solicitações através do sistema “SIGMA Solicitação de Serviço”. Ícone localizado na área de trabalho.



	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Digitar usuário e senha, de acordo com o setor (tabela abaixo).

Clicar em “Entrar”.



SETORES	USUÁRIO	SENHA
ADMINISTRATIVO	ADM	ADM
ALMOXARIFADO	ALMOXARIFADO	ALMOXARIFADO
CROMAGEM	CROMAGEM	CROMAGEM
EXPEDICAO	EXPEDICAO	EXPEDICAO
FUNDICAO	FUNDICAO	FUNDICAO
INJECAO	INJECAO	INJECAO
LIXA E POLIMENTO	POLIMENTO	POLIMENTO
MANUTENCAO	MANUTENCAO	MANUTENCAO
MONTAGEM	MONTAGEM	MONTAGEM
USINAGEM	USINAGEM	USINAGEM

Como abrir uma **Solicitação de Serviço**:

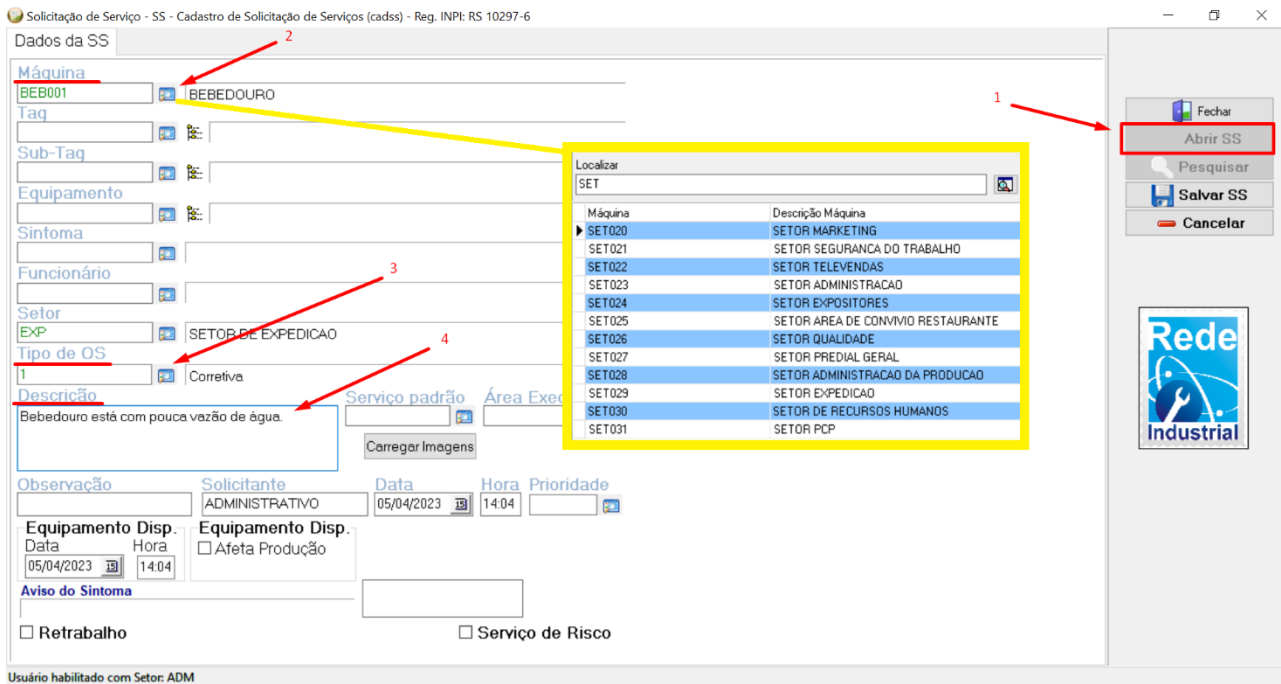
1. **Abrir SS**;

2. **Máquina** (clicar na caixa ao lado para selecionar a máquina/equipamento);

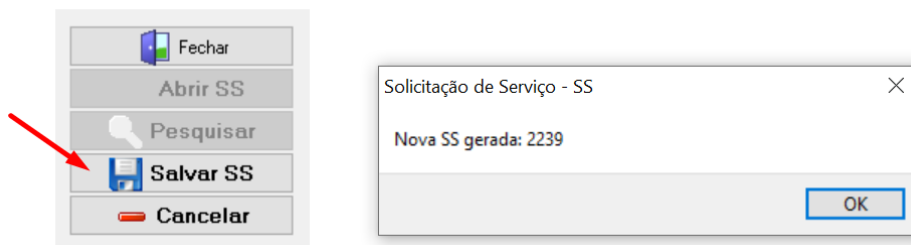
OBS: ao usuário ADMINISTRATIVO, será utilizado um código genérico “SET” associado ao setor para serviços gerais, conforme quadro grifado amarelo na imagem abaixo.

3. **Tipo de OS** (clicar na caixa ao lado para selecionar o tipo de Ordem de Serviço);

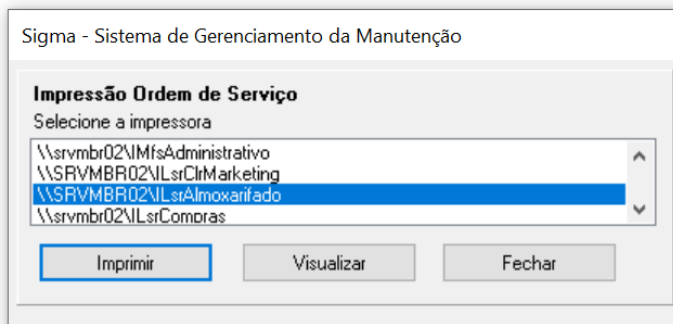
4. **Descrição** (descrever a solicitação no espaço em branco).



Clicar em “Salvar SS” para registrar a sua Solicitação.



Finalizando, o sistema Sigma oferecerá possibilidade de imprimir ou gerar PDF da Ordem de Serviço.



	<h1>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h1>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Sistema de Reservas Sala de Reuniões (Administrativo)

A Sala de Reuniões do Administrativo possui um canal digital para reservas via sistema [Helpdesk TI](#).

Esta sala também dispõe de equipamentos necessários para realizar videoconferências.


Executar o ícone “Sala de Reuniões (ADM)” na área de trabalho.



Efetuar login (usuário/senha padrão).

Será apresentado o calendário do mês corrente com as reservas já efetuadas.

< Abril 2023 >							
	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado	Domingo
2022							
Abril						1	2
Maio							
Junho							
Julho							
Agosto							
Setembro							
Outubro							
Novembro	3	4	5	6	7	8	9
Dezembro							
2023							
Janeiro	08:00-09:30 Cleber Oliveira	09:00-10:00 Giovani Bruno Conzatti	08:30-09:30 Aline Fabiano da Silva	09:30-12:30 Cleber Oliveira			
Fevereiro							
Março	14:00-15:30 Aline Fabiano da Silva	10:30-11:30 Aline Fabiano da Silva	10:00-11:30 Aline Fabiano da Silva				
Abril		14:00-16:00 Cleber Oliveira	14:00-15:00 Aline Fabiano da Silva				
Maio							
Junho							
Julho							
Agosto							
Setembro							
Outubro							
Novembro							
Dezembro	09:30-10:30 Aline Fabiano da Silva	09:30-10:00 Alessandra Johann Lamb	10:00-11:00 Aline Fabiano da Silva	07:00-09:30 Cleber Oliveira	08:00-09:00 Rafael Longhi		
2024							
Janeiro	14:00-15:30 Aline Fabiano da Silva	10:00-16:00 Deisy Taiz Zanatta	14:00-15:30 Aline Fabiano da Silva	14:00-14:45 Bianca dos Santos Soares	09:00-12:00 Marcos Ciprandi Menegotto		
Fevereiro							
Março	16:30-17:00 Bianca dos Santos Soares	16:00-17:00 Gisele Vivian Pires	15:30-16:30 Bianca dos Santos Soares	15:00-16:00 Bianca dos Santos Soares			
Abril							
	17	18	19	20	21	22	23
	10:00-12:00 Deisy Taiz Zanatta	08:00-10:00 Cleber Oliveira	09:30-11:30 Rafael Longhi	13:20-17:20 Rodrigo Rubbo			
	13:30-17:00 Deisy Taiz Zanatta	14:00-16:30 Aline Fabiano da Silva					
	24	25	26	27	28	29	30
	14:00-15:30 Aline Fabiano da Silva			14:00-15:00 Bianca dos Santos Soares	09:00-12:00 Marcos Ciprandi Menegotto		

Escolher o dia pretendido para reservar a Sala e clicar no botão  (reserva).

	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Definir as seguintes informações que serão solicitadas:

- **Data Inicial:** Data e hora da reserva/reunião;
- **Duração:** período em minutos ou horas da reserva/reunião;
- **Comentários:** Texto (descrição, observações) da reserva/reunião.

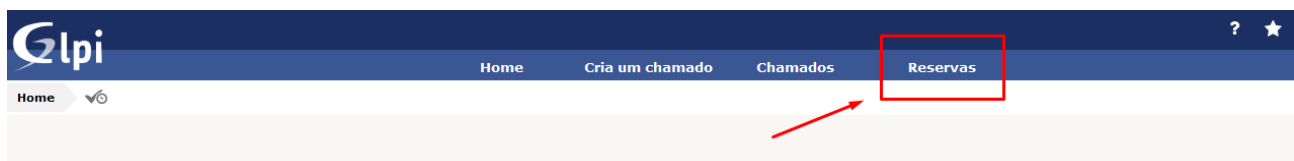
Clicar em **“Adicionar”** para concluir a reserva.

Para reuniões recorrentes, é possível escolher as opções **“Diariamente, Semanalmente ou Mensalmente”**, no campo **“Repetição”**.

Para excluir uma reserva equivocada ou cancelada, clicar na reserva efetuada, depois em **“Excluir permanentemente”** (se houver repetição da reserva, marcar também **“excluir todas as repetições”**).

OBS: É possível efetuar reserva da sala diretamente no sistema [Helpdesk TI](#), através da opção **“Reservas”**.

Também se encontram disponíveis as salas do **AUDITÓRIO, ATENDIMENTO (Administrativo) e COWORKING**.



Sistema de Reservas de Projetores

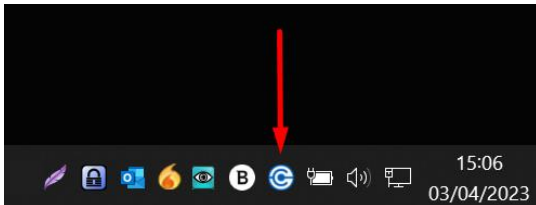
A empresa disponibiliza aos colaboradores, conforme necessidade e aval do gestor imediato, projetores multimídia. Para efetuar a reserva destes equipamentos, acessar o sistema [Helpdesk TI](#), opção **“Reservas”**, e executar o mesmo procedimento de reserva da Sala de Reuniões (Administrativo).



	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Sistema VPN Sophos

Conforme estabelecido na [PSI \(Política de Segurança da Informação\)](#), aos colaboradores que necessitarem trabalhar remotamente, será configurada uma conexão de rede privada (VPN Sophos) no computador.



O login de conexão da VPN ocorre através do usuário e senha padrão. Após o uso de trabalho, por segurança, desconectar manualmente a VPN para interromper a comunicação com o servidor interno.



SOPHOS Conexões Eventos

 **VPN Meber** Cancelar

Insira as credenciais de usuário

Autenticar usuário

Para se conectar, insira seu nome de usuário e senha e clique em Iniciar sessão.

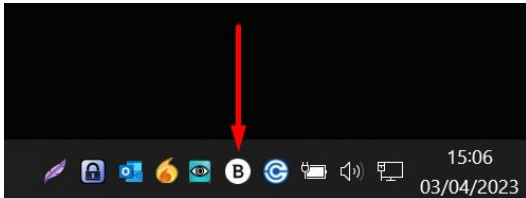
Salvar nome de usuário e senha

Iniciar sessão

	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Sistema antivírus endpoint BITDEFENDER

Para proteção individual dos computadores é configurado o sistema antivírus “Bitdefender”.



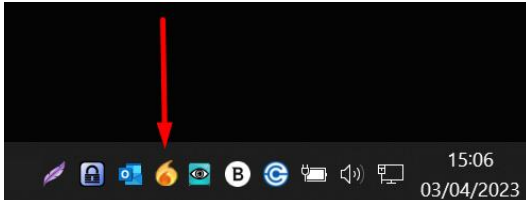
O antivírus trabalha de forma automática e transparente, possuindo mecanismos de atualizações e verificações periódicas, bem como políticas internas de segurança da informação. O bloqueio das portas USB, por exemplo, é definido neste sistema. Para liberação de dispositivos USB, necessário aval do gestor imediato com auditoria e aprovação da área de Tecnologia da Informação.



	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Sistema de chat interno SPARK

A Meber utiliza um aplicativo de mensagens instantâneas (Chat) chamado **“Spark”**, para ser utilizado internamente.



O aplicativo funciona de maneira simples e intuitiva, útil em agilizar a comunicação do dia a dia entre colegas, sendo recomendado o uso exclusivo para comunicação profissional. O histórico de conversas pode ser visualizado de forma individual com os contatos, e a qualquer momento solicitado pelo coordenador do setor ou gestor imediato.

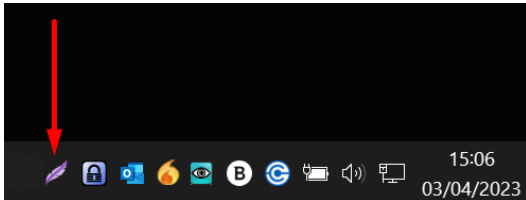
OBS: o Spark solicitará nova senha quando ocorrer atualização da senha no sistema operacional Windows.



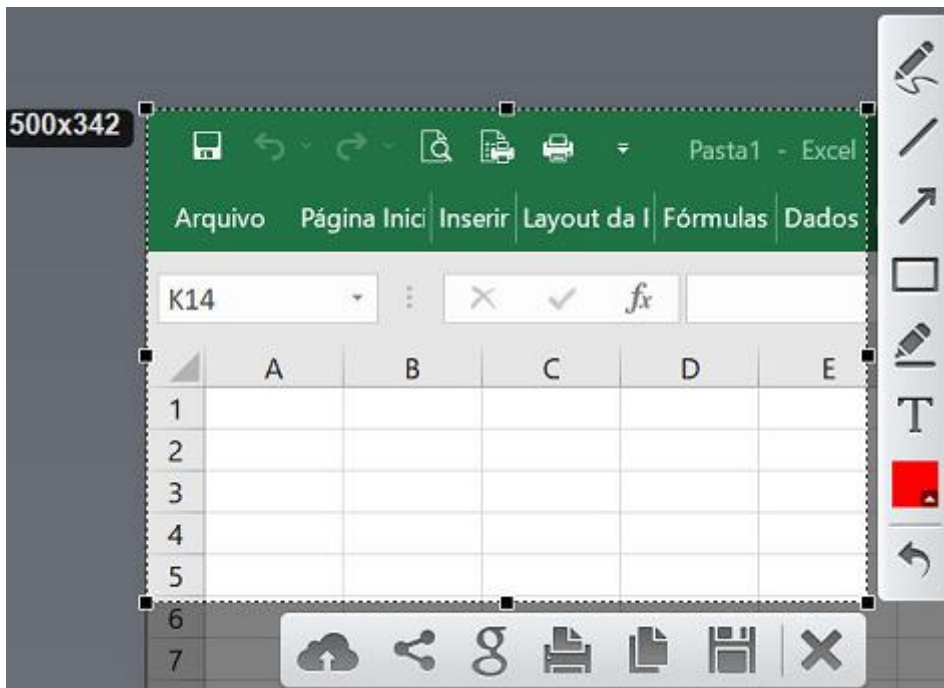
	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Sistema de captura de tela LIGHTSHOT

Os computadores possuem o seguinte aplicativo de captura de tela: “Lightshot”.



Através dele, é realizada a captura da tela (conforme seleção da tela), com possibilidade de diversas opções para edição e tratamento da imagem.



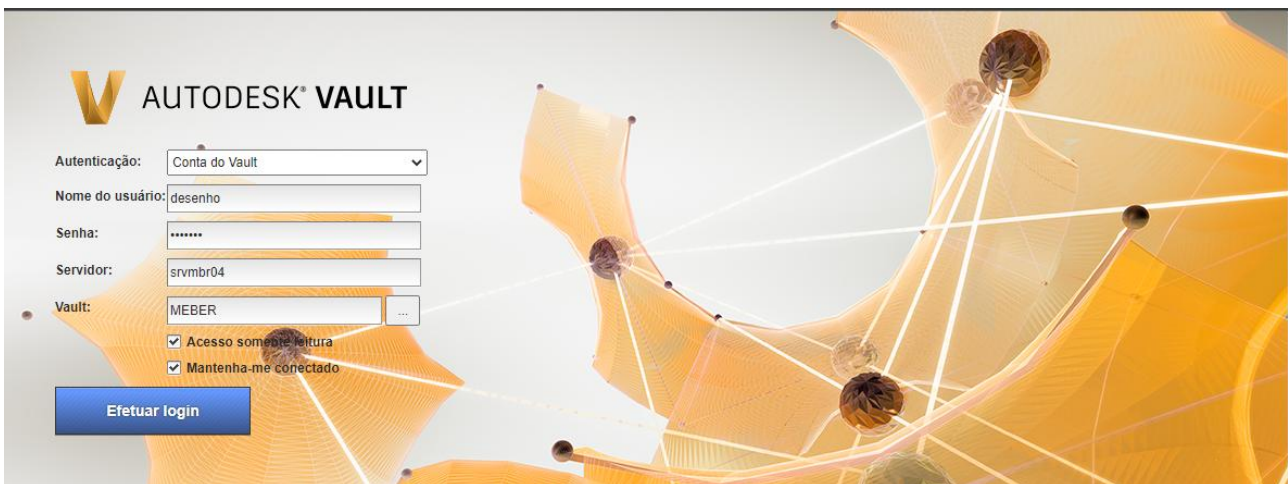
	<h1>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h1>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Sistema de Desenho 3D

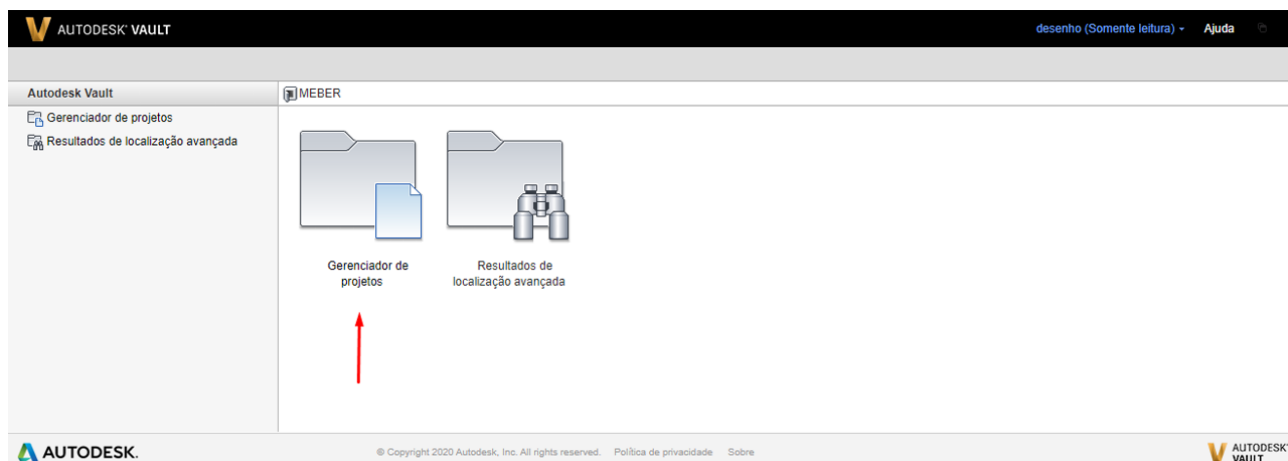
A empresa disponibiliza uma área de acesso aos desenhos dos produtos, a partir de um sistema da Engenharia. Através do “Desenho 3D” (ícone presente no desktop), é possível visualizar o projeto dos itens, assim como a visualização 3D e a estrutura de cada produto.



Inserir o seguinte usuário e senha: **desenho**

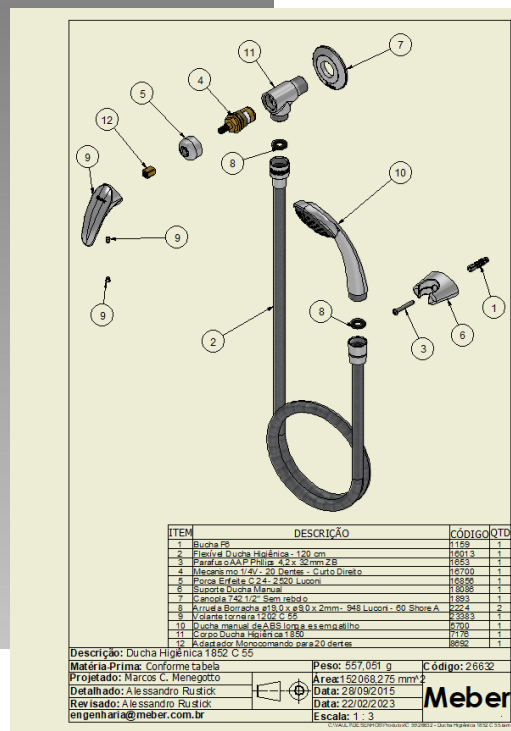
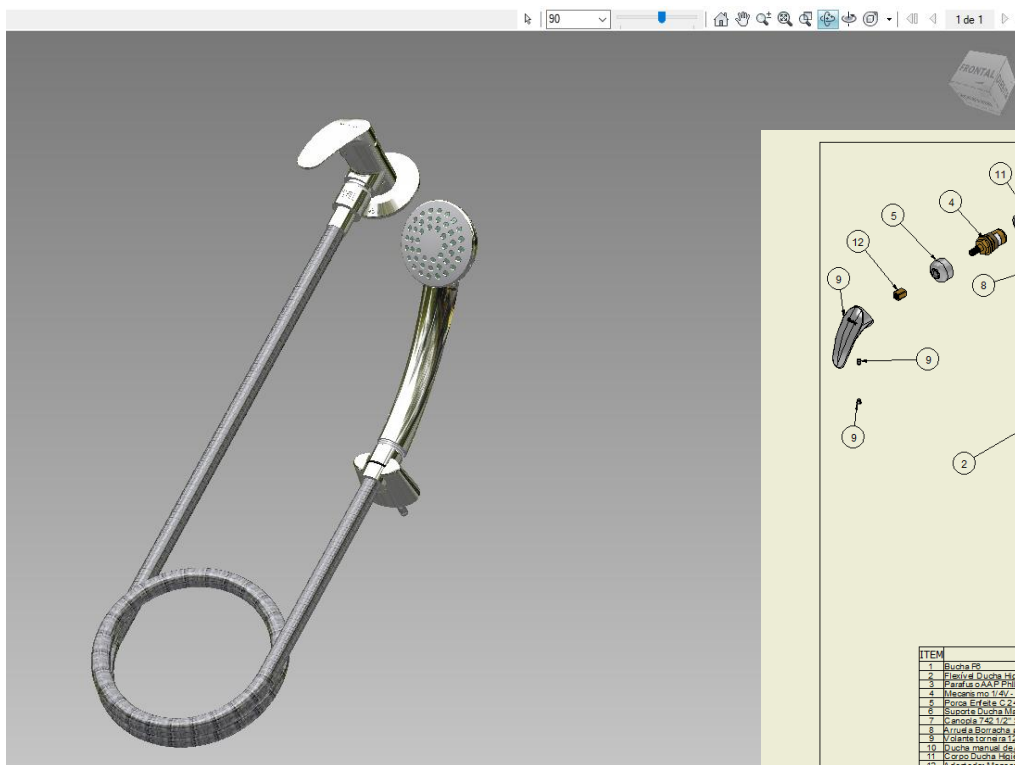
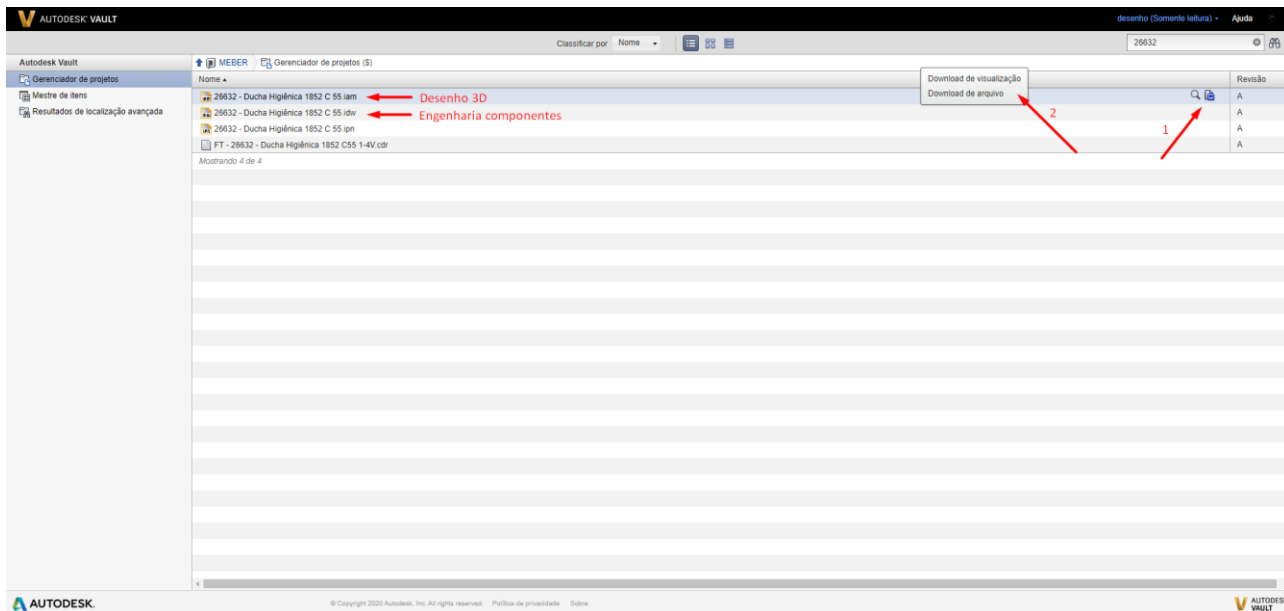


Acessar a pasta “Gerenciador de projetos”.



Digitar o código do item no campo de pesquisa.

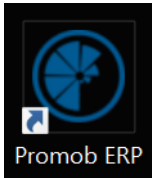
Aparecerá 3 arquivos, sendo os principais com as extensões “.iam” e “.idw”.



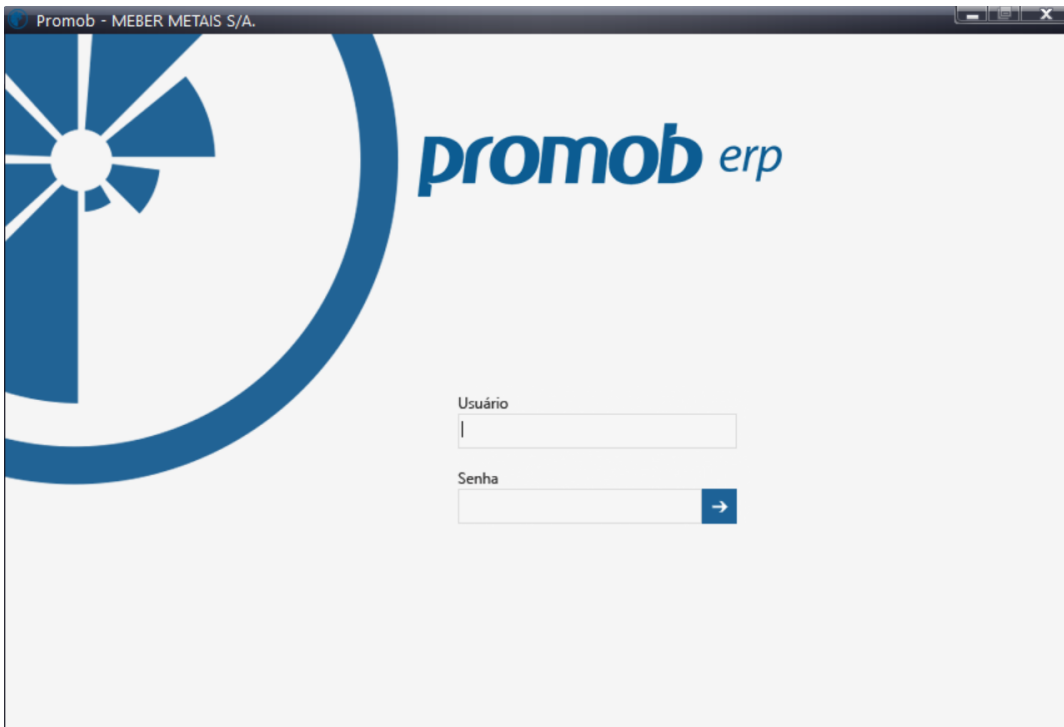
	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Sistema ERP PROMOB

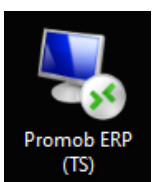
O sistema integrado de gestão empresarial da Meber é o “**Promob ERP**”.



Os dados para login, neste sistema, serão fornecidos pela área de TI ao colaborador.



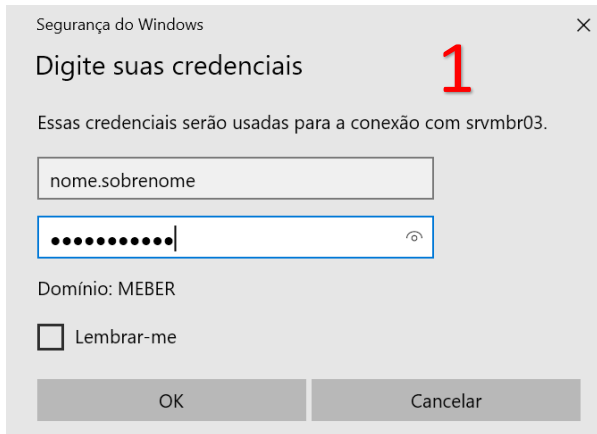
A Meber disponibiliza também um acesso especial e limitado ao ERP Promob, através do serviço “**Terminal Service**”, conforme necessidades, prioridade e licenciamento. Este acesso é configurado no desktop (área de trabalho) com a nomenclatura “**Promob ERP (TS)**”.



	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Neste tipo de acesso via “Terminal Service”, será solicitada uma sequência de 2 logins:

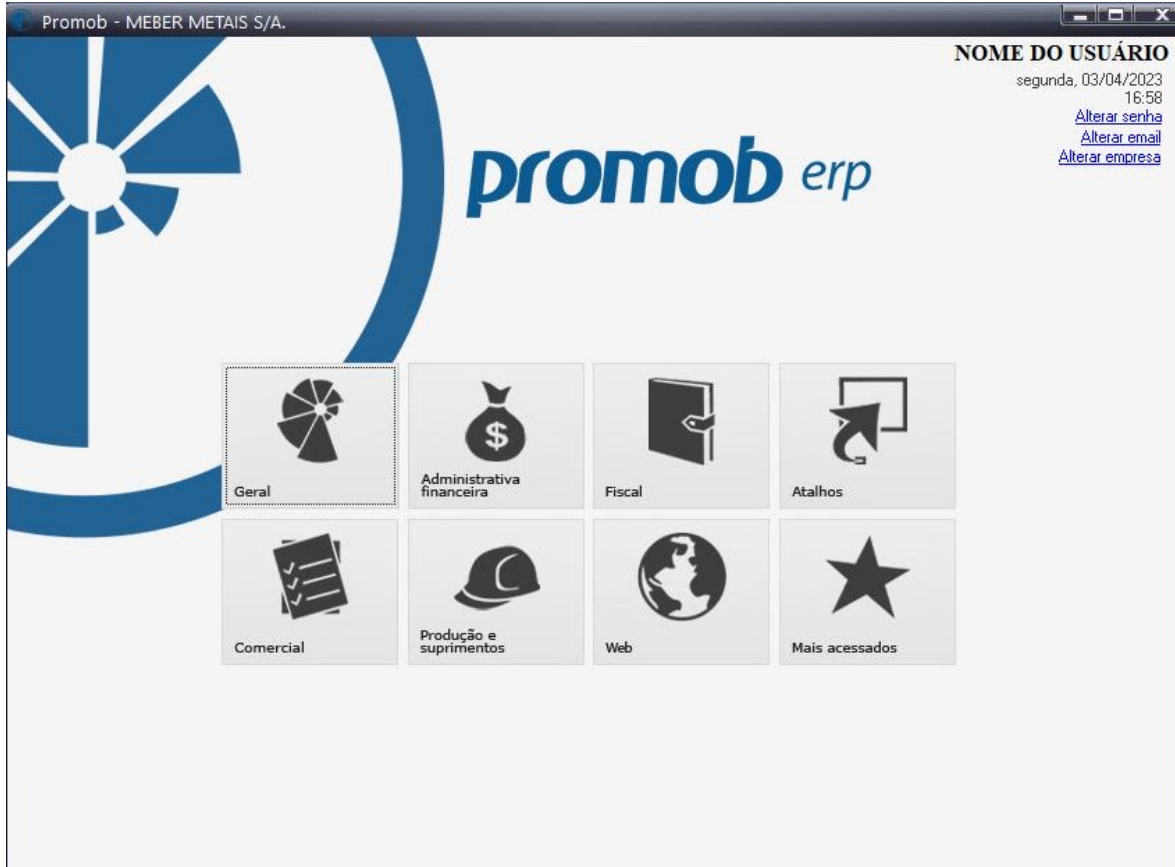
1. Login padrão do usuário;
2. Login do ERP Promob (dentro do ambiente “TS”).



>>>



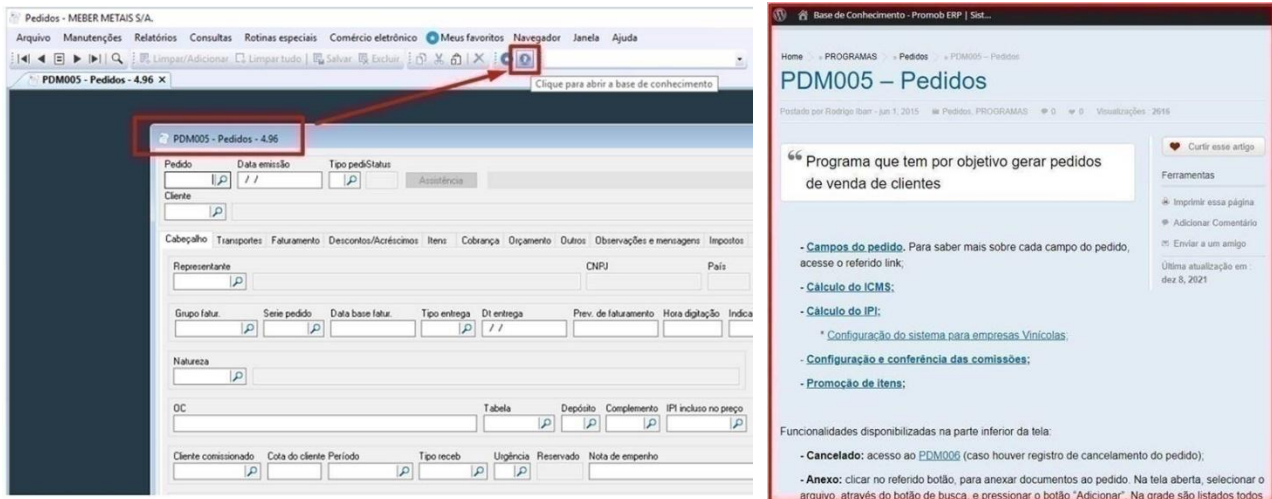
Os módulos e programas do ERP são liberados ao usuário de acordo com o perfil do setor, e mediante necessidade e solicitação do gestor imediato do colaborador.



	<h1>Manual de Integração</h1> <h2>Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Todos programas do Promob, exceto os Específicos*, estão documentados em uma **Base de Conhecimento** online.

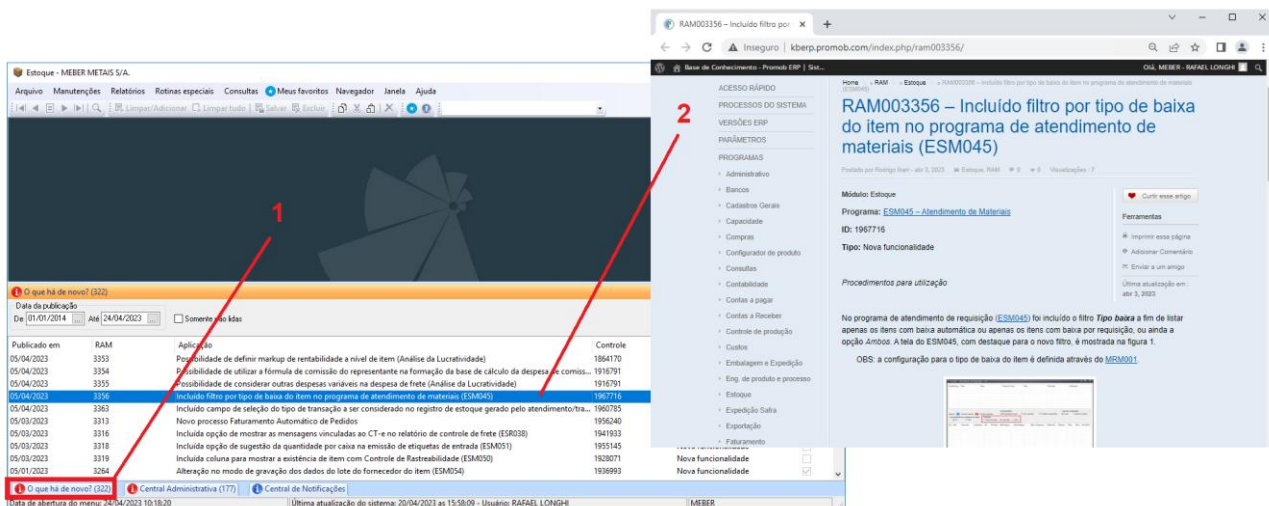
Para acessar a documentação, entre no programa e clique no ícone da interrogação.



*Específicos: programas desenvolvidos especialmente para a empresa Meber (**GERAL > ESPECÍFICOS**).

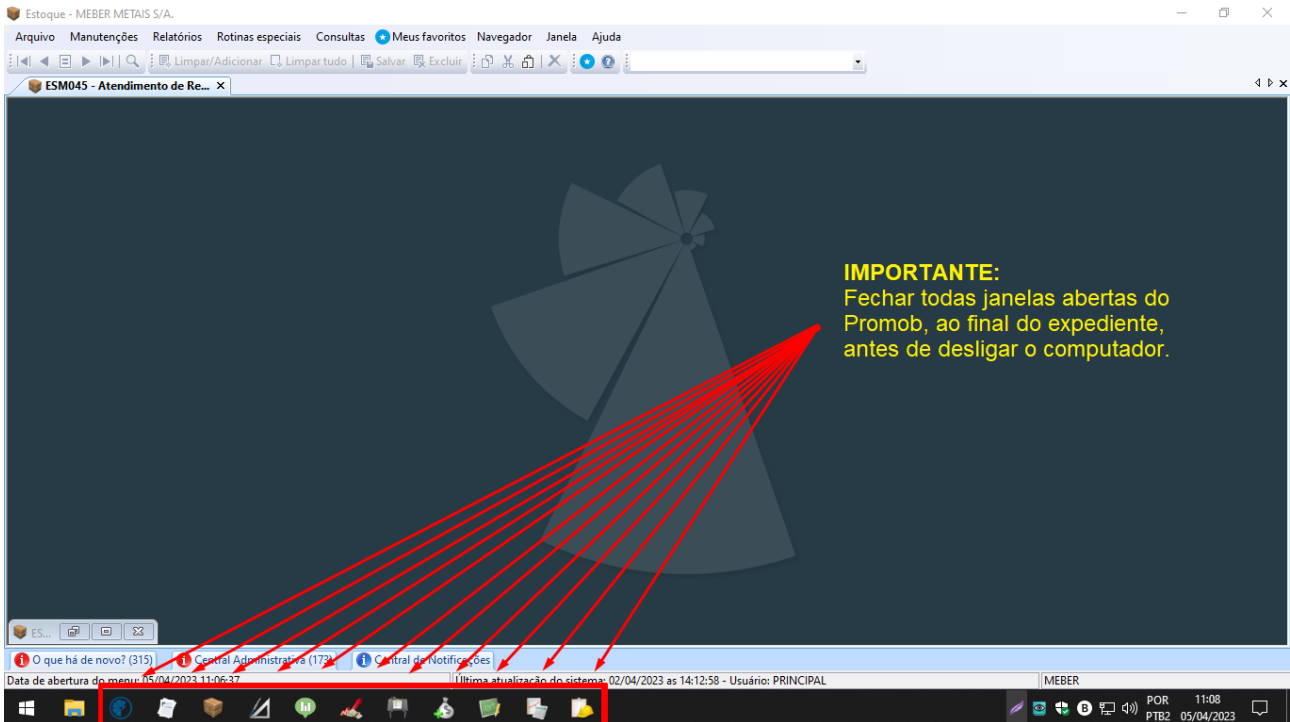
Mensalmente o ERP Promob é atualizado, onde recebe diversas melhorias, correções e inclusões.

Para explorar o detalhamento das novidades, clicar no botão **“O que há de novo?”**, em seus módulos de trabalho, e clicar 2x sobre a aplicação para abrir as explicações e ilustrações através da Base de Conhecimento.



	<h1>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h1>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

AVISO: Ao final do expediente, antes de desligar o computador, é recomendável fechar todas janelas abertas do sistema **Promob ERP** (menu, módulos e programas).



	<h2>Manual de Integração Tecnologia da Informação</h2>	Atualização: 27/02/2026	Classificação: Uso Interno
		Código: MITI.013	Aprovado por: TI

Sistema Força de Vendas SELLENTT

A empresa possui integração com o sistema de força de vendas **SELLENTT**.

O mesmo é disponibilizado via Web (browser) e App (aplicativo) para os representantes comerciais e as equipes do setor Comercial e Vendas trabalharem com gestão de pedidos, CRM, inteligência de negócio, entre outros.

