

	NOTA TÉCNICA	Página: 1
Setor/Função: TI - Analista de Redes	Emissão Inicial: 20/09/2025 Última Revisão: 31/12/2025	Número da Versão 1.1
AUDITORIA DIÁRIA FALTA DE ENERGIA INTERNA		

Procedimento de Auditoria de Links de Internet (Links de Dados e Wi-Fi)

Este documento tem como objetivo **documentar o procedimento de atendimento ao chamado de auditoria dos links de internet**, com o objetivo de identificar **falhas de energia** ou **aparelhos inoperantes**, abrangendo os links de dados (L2L e Internet) e o link de **Wi-Fi**, garantindo a identificação rápida de indisponibilidades e a correta tratativa no GLPI.

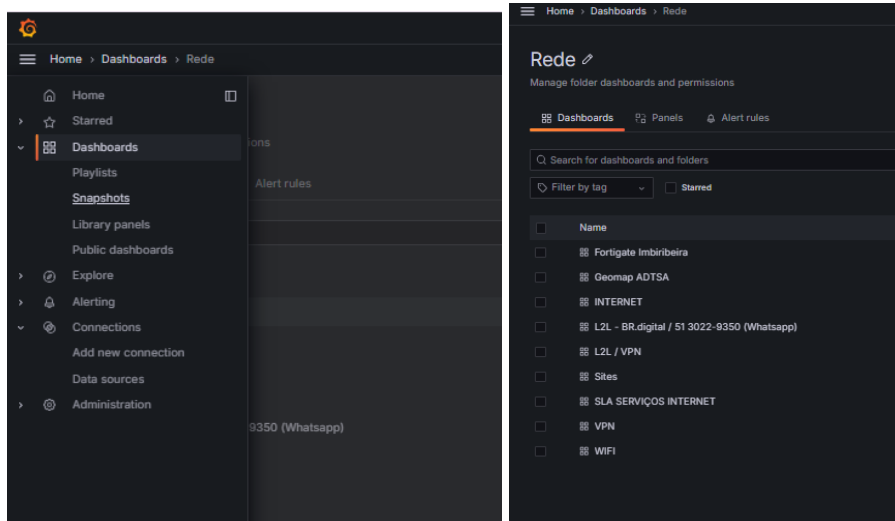
Passo a passo:

1. Acesso ao chamado

- Localize no GLPI o chamado de **Auditoria de Links de Dados e Wi-Fi**.

2. Verificação do status dos links

- Acesse o **Grafana** para verificação do status dos links:
 - Endereço: <http://10.81.6.36:3000/>
 - Caminho: **Menu** → **Dashboards** → **Rede** → **Internet, L2L e Wi-Fi**



- Verifique a disponibilidade dos seguintes serviços:
 - Link **L2L**
 - Link **Internet**
 - Link **Wi-Fi**

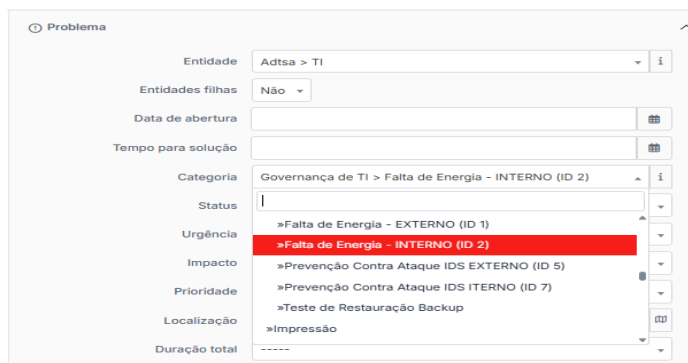
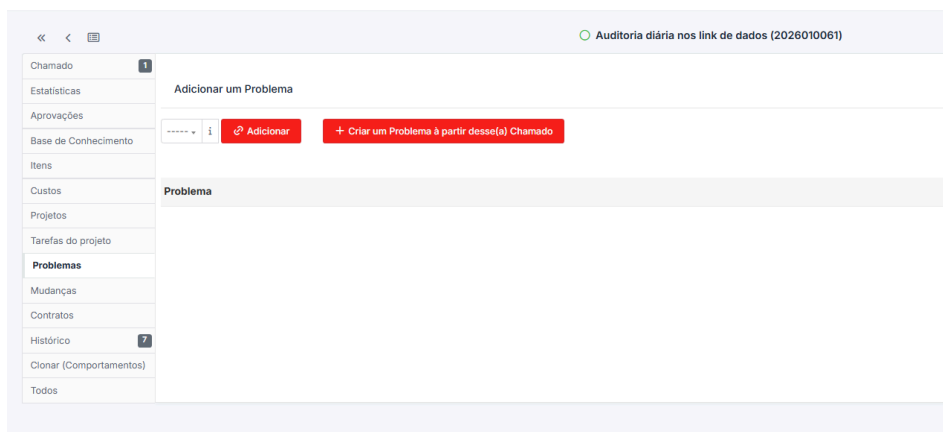
	NOTA TÉCNICA	Página: 2
Setor/Função: TI - Analista de Redes	Emissão Inicial: 20/09/2025 Última Revisão: 31/12/2025	Número da Versão 1.1
AUDITORIA DIÁRIA FALTA DE ENERGIA INTERNA		

3. Análise de indisponibilidade total

- Caso **todos os links estejam fora do ar simultaneamente** (L2L, Internet e Wi-Fi), existe a possibilidade de **falha de energia na loja**.
- Nessa situação:
 - Entre em contato com a **gerência da loja** para confirmar se há falta de energia elétrica ou outro incidente local.

4. Registro de problema no GLPI

- Confirmada a **falta de energia na loja**:
 - Acesse o chamado no GLPI.
 - Vá até a aba **Problemas**.
 - Crie um **novo problema** vinculado ao chamado, descrevendo a indisponibilidade causada pela falta de energia.



Setor/Função: TI - Analista
de Redes**Emissão Inicial:** 20/09/2025**Última Revisão:** 31/12/2025**Número da Versão**
1.1**AUDITORIA DIÁRIA FALTA DE ENERGIA INTERNA**

- Preencha o chamado com o seguinte padrão, que segue as conformidades do compliance:

Problema de falta de energia na loja {LOJA}

SEQUÊNCIA	DESCRIÇÃO
1. Quando aconteceu ? Dia, expediente, hora	dia {DD/MM/AAAA} por volta das às {HH:MM}
2. Onde aconteceu ? Local, sala, servidor, fornecedor	{SETOR}, {LOJA}, {SERVIDOR}
3. O que aconteceu (efeito, tipo de atividade, tipo de equipamento em uso, pessoas)	Durante o expediente houve interrupção da energia elétrica o que deixou inoperante os ativos de Ti, inclusive o roteador de wi-fi.
4. Por que aconteceu ? Não conformidade	Por ser uma atividade que requer muita memória do servidor, houve um consumo alto de memória que causou o travamento da execução do agente.
5. Qual o risco envolvido Consequência, da não conformidade)	A interrupção elétrica causa a indisponibilidade dos serviços de Ti, pois não temos no-break em nosso ambiente. Causando assim problemas financeiros para a respectiva loja.

Orientação imediata:

FAZER O REGISTRO DESSA NÃO CONFORMIDADE ATRAVÉS DA ABERTURA DE UM CHAMADO DE PROBLEMA no GLPI para que possamos gerenciar essa informação através do painel de indicadores do COMPLIANCE, item 1 - QTDE de ocorrência de falta de energia pelo OPERADORA.

	NOTA TÉCNICA	Página: 4
Setor/Função: TI - Analista de Redes	Emissão Inicial: 20/09/2025 Última Revisão: 31/12/2025	Número da Versão 1.1
AUDITORIA DIÁRIA FALTA DE ENERGIA INTERNA		

5. Encerramento

- Após a **normalização da energia elétrica** e o retorno dos links:
 - Encerre o **problema** no GLPI.
 - Encerre o **chamado** correspondente, registrando a normalização do serviço.
 - Verifique o painel no grafana em: Dashboards>Compliance>Compliance de Falha de Energia:



Setor/Função: TI - Analista
de Redes**Emissão Inicial:** 20/09/2025**Última Revisão:** 31/12/2025**Número da Versão**
1.1**AUDITORIA DIÁRIA FALTA DE ENERGIA INTERNA****6. Fluxograma:**