

Manual do Processo: Gestão de Contas de E-mail

1. Introdução

Este documento detalha o fluxo de trabalho para a criação, alteração e exclusão de contas de e-mail. O objetivo é padronizar e otimizar o atendimento às solicitações, garantindo que as contas sejam gerenciadas de forma segura e eficiente, desde o pedido inicial até a entrega ao solicitante.

2. Participantes do Processo (Papéis e Responsabilidades)

- **Solicitante:** Qualquer usuário que tenha a necessidade de uma conta de e-mail.
 - **Analista de TI:** Responsável por receber, analisar, executar e finalizar a solicitação de gestão da conta de e-mail.
-

3. Fluxo de Atividades (Passo a Passo)

1. Início da Solicitação:

- O processo começa quando o **Solicitante** tem a necessidade de uma conta de e-mail.
- Ele envia a solicitação para o **Analista de TI**.

2. Análise e Autorização:

- O **Analista de TI** recebe a solicitação e verifica se ela está **autorizada**.
- **Se não estiver autorizada:** O Analista de TI entra em contato com o solicitante para pedir as informações adicionais necessárias para a autorização.
- **Se estiver autorizada:** O Analista de TI avança para a próxima etapa.

3. Verificação e Execução:

- O **Analista de TI** verifica as dependências (dados do usuário) para a ação solicitada (criação, alteração ou exclusão).
- Ele executa a ação necessária: **criar, alterar ou excluir a conta de e-mail**.

4. Teste e Verificação:

- Após a execução, o **Analista de TI** testa o funcionamento da conta para garantir que a ação foi bem-sucedida.
- Ele verifica se a **conta funciona** como esperado.
- **Se não funcionar:** O Analista de TI volta à etapa de execução da ação para corrigir o problema.
- **Se funcionar:** O Analista de TI prossegue para a etapa de finalização.

5. **Finalização do Processo:**

- O **Analista de TI** atualiza a documentação e o inventário de contas de e-mail.
- Ele comunica a conclusão do processo ao **Solicitante**.
- O processo é **finalizado**.