

# Manual do Processo: Suporte a Hardware

## 1. Introdução

Este documento detalha o fluxo de trabalho para o suporte a problemas de hardware, envolvendo o time interno de TI e, quando necessário, um parceiro de suporte externo. O objetivo é padronizar e otimizar o processo de atendimento, desde a comunicação inicial do problema até a sua resolução e entrega do equipamento.

---

## 2. Participantes do Processo (Papéis e Responsabilidades)

- **Solicitante:** Qualquer usuário que reporta um problema de hardware.
  - **Suporte TI:** Responsável por receber a solicitação, diagnosticar o problema e, se possível, executar o reparo. Gerencia a comunicação com o usuário e, se necessário, com o parceiro.
  - **Suporte TI Parceiro:** Responsável por diagnosticar, orçar e executar reparos que não podem ser feitos internamente.
  - **Financeiro:** Responsável por aprovar ou reprovar orçamentos de reparo externo.
- 

## 3. Fluxo de Atividades (Passo a Passo)

### 1. Início da Solicitação:

- O processo começa quando o **Solicitante** reporta um problema de hardware.
- O **Suporte TI** recebe a solicitação de suporte.

### 2. Diagnóstico Inicial e Encaminhamento:

- O **Suporte TI** diagnostica o problema.
- Ele verifica se possui **informações suficientes** para o diagnóstico.
  - **Se não:** Solicita **detalhes** adicionais ao **Solicitante**.
  - **Se sim:** O Suporte TI verifica se o **problema foi identificado**.
    - **Se não:** O Suporte TI solicita o suporte do **parceiro** para um diagnóstico mais aprofundado.

### 3. Processo com o Parceiro (Quando Necessário):

- O **Suporte TI Parceiro** recebe a solicitação, executa o diagnóstico e faz um **orçamento** para o reparo.
- O **Financeiro** recebe o orçamento e o aprova ou reprová.
  - **Se não aprovar:** O processo é finalizado e o responsável é informado.
  - **Se aprovar:** O **Suporte TI Parceiro** executa o **reparo** no equipamento.
  - Após o reparo, o **Suporte TI Parceiro** entrega o equipamento ao **Suporte TI**.

#### 4. Reparo Interno e Testes:

- Voltando ao **Suporte TI**, se o problema for identificado internamente (ou se o equipamento retornar do parceiro), ele **executa a ação corretiva** (reparo, substituição, etc.).
- Depois, ele **testa o funcionamento do hardware**.
- Em caso de reparo externo, ele **executa testes após o reparo** para garantir o bom funcionamento.
- O **Suporte TI** verifica se o **equipamento funciona**.
  - **Se não funcionar:** Ele volta à etapa de execução de reparos para realizar **novas** tentativas.
  - **Se funcionar:** O processo segue para a finalização.

#### 5. Finalização do Processo:

- O **Suporte TI** comunica a solução do problema ao **Usuário**.
- Ele **registra o atendimento** e **atualiza o inventário**.
- O **Suporte TI** comunica a **resolução** ao **Solicitante** e **registra o atendimento e atualiza o inventário**.
- O processo é **finalizado**.