

Manual do Processo: Suporte a Software

1. Introdução

Este documento detalha o fluxo de trabalho para o suporte a problemas de software, envolvendo tanto a equipe interna de TI quanto, quando necessário, um parceiro de suporte externo. O objetivo é padronizar e otimizar o atendimento às solicitações, desde o primeiro contato do usuário até a resolução do problema.

2. Participantes do Processo (Papéis e Responsabilidades)

- **Solicitante:** Qualquer usuário que reporta um problema de software e faz a solicitação de suporte.
 - **Suporte TI (Equipe Interna):** Responsável por receber a solicitação, diagnosticar o problema, executar as ações corretivas e, se necessário, acionar o suporte de um parceiro.
 - **Suporte Parceiro:** Responsável por diagnosticar e executar ações corretivas em problemas que não podem ser resolvidos internamente.
-

3. Fluxo de Atividades (Passo a Passo)

1. Início da Solicitação:

- O processo começa quando o **Solicitante** reporta um problema de software e faz uma solicitação de suporte.
- O **Suporte TI** recebe a solicitação.

2. Diagnóstico e Encaminhamento:

- O **Suporte TI** inicia os **diagnósticos** para identificar a causa do problema.
- Ele verifica se possui **informações suficientes** para o diagnóstico.
 - **Se não:** Ele solicita **mais detalhes** ao usuário.
 - **Se sim:** O Suporte TI verifica se o **problema foi identificado**.
 - **Se sim:** O Suporte TI **executa a ação** necessária para resolver o problema.
 - **Se não:** O Suporte TI **solicita ajuda** do suporte parceiro.

3. Processo com o Parceiro (Quando Necessário):

- O **Suporte Parceiro** recebe a solicitação, faz o **diagnóstico** e **executa a ação corretiva**.
- O **Suporte TI** acompanha o atendimento do parceiro.
- Após o reparo, o Suporte TI verifica se a **solicitação foi atendida**.
 - **Se não:** O Suporte TI **solicita os detalhes** do problema novamente ao parceiro para que ele realize um novo diagnóstico e ação.
 - **Se sim:** O processo segue para a finalização.

4. Finalização do Processo:

- O **Suporte TI comunica a solução** ao usuário.
- Em seguida, o **atendimento é registrado**, encerrando o processo.