

Manual do Processo: Gestão de Impressoras

1. Introdução

Este documento detalha o fluxo de trabalho para a gestão de impressoras, que inclui a instalação, configuração, manutenção e remoção. O objetivo é padronizar e otimizar o atendimento às solicitações, garantindo que as impressoras funcionem corretamente e que o inventário e a documentação estejam sempre atualizados.

2. Participantes do Processo (Papéis e Responsabilidades)

- **Solicitante:** Qualquer usuário que precise de um serviço relacionado à impressora.
 - **Suporte em TI:** Responsável por receber a solicitação, verificar a compatibilidade, executar a ação necessária, testar e finalizar o processo.
-

3. Fluxo de Atividades (Passo a Passo)

1. Início da Solicitação:

- O processo começa quando o **Solicitante** envia uma solicitação para a configuração de uma impressora.
- O **Suporte em TI** recebe a solicitação.

2. Análise e Validação:

- O **Suporte em TI** verifica se a **solicitação está completa e autorizada**.
- **Se não:** Ele solicita **mais detalhes** ao solicitante para dar andamento ao processo.
- **Se sim:** Ele verifica a **disponibilidade e compatibilidade** da impressora para a solicitação.

3. Execução da Ação:

- O **Suporte em TI executa a ação** necessária, que pode ser instalar, configurar, fazer manutenção ou remover a impressora.

4. Teste e Verificação:

- Após a execução, o **Suporte em TI** testa o **funcionamento da impressora** para garantir que a ação foi bem-sucedida.

- Ele verifica se a impressora **funciona** como esperado.
- **Se não:** Ele **corrige a configuração ou faz a manutenção** necessária e retorna à etapa de teste.
- **Se sim:** Ele prossegue para a etapa de finalização.

5. Finalização do Processo:

- O **Suporte em TI comunica a conclusão** ao solicitante.
- Por fim, ele **atualiza o inventário e a documentação** relacionada à impressora.
- O processo é **finalizado**.