

# Manual do Processo: Gestão de Infraestrutura Interna

## 1. Introdução

Este documento detalha o fluxo de trabalho para o suporte em infraestrutura interna, incluindo redes, Wi-Fi, computadores, celulares e linhas telefônicas. O objetivo é padronizar e otimizar o atendimento a solicitações de instalação, manutenção ou alteração, garantindo que os recursos de TI estejam sempre funcionais e atualizados.

---

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

- **Solicitante:** Qualquer usuário que precisa de suporte para a infraestrutura interna.
  - **Suporte em TI:** Responsável por receber a solicitação, analisar a necessidade, verificar a disponibilidade de recursos, executar as ações necessárias e garantir que o serviço funcione corretamente.
- 

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

### 1. Início da Solicitação:

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

### 2. Análise e Validação:

- O **Suporte em TI** analisa a necessidade (tipo de equipamento, local, urgência) e verifica se a **solicitação está completa e autorizada**.
  - **Se não:** Ele solicita **informações adicionais** ao solicitante.
  - **Se sim:** Ele prossegue para a próxima etapa.

### 3. Verificação de Recursos:

- O **Suporte em TI** verifica a **disponibilidade de recursos** (equipamentos, licenças, etc.).
  - **Se o recurso não estiver disponível:** Ele solicita a **aquisição do equipamento**.
  - **Se o recurso estiver disponível:** Ele avança para a etapa de execução.

#### 4. Execução e Teste:

- O **Suporte em TI executa a ação** necessária (instalar, configurar, reparar, substituir).
- Ele **testa o funcionamento do recurso** para garantir que a ação foi bem-sucedida.
- Ele verifica se o recurso **funciona** como esperado.
  - **Se não:** Ele **corrige ou escala** o problema para um **suporte avançado**.
  - **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.
- O processo é **finalizado**.