

Manual do Processo: Gestão de Senhas

1. Introdução

Este documento detalha o fluxo de trabalho para a gestão de senhas, que inclui a criação, alteração e recuperação. O objetivo é padronizar e otimizar o processo, garantindo que as solicitações sejam atendidas de forma segura, com a validação da identidade do solicitante, e que o acesso seja restabelecido de maneira eficiente.

2. Participantes do Processo (Papéis e Responsabilidades)

- **Solicitante:** Qualquer usuário que precisa criar, alterar ou recuperar uma senha.
 - **Analista de TI:** Responsável por receber a solicitação, validar a identidade do solicitante, executar a ação e garantir que a nova senha funcione.
-

3. Fluxo de Atividades (Passo a Passo)

1. Início da Solicitação:

- O processo começa quando o **Solicitante** faz um pedido de criação, alteração ou recuperação de senha.
- O **Analista de TI** recebe a solicitação.

2. Validação e Execução:

- O **Analista de TI valida a identidade do solicitante** para garantir que a pessoa é quem diz ser.
- Após a validação, ele **executa a ação** solicitada: **criar, alterar ou resetar a senha**.

3. Teste e Verificação:

- O **Analista de TI testa o acesso com a nova senha** para garantir que a ação foi bem-sucedida.
- Ele verifica se o acesso **funciona** como esperado.
 - **Se não:** O Analista de TI **corrigiu e retestou** até que o acesso funcione.
 - **Se sim:** Ele prossegue para a etapa de finalização.

4. Finalização do Processo:

- O Analista de TI comunica a nova senha ao usuário de forma segura.
- Ele registra a ação no sistema de controle de senhas.
- O processo é finalizado.