



Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre – UFCSPA  
Reitoria  
Ouvidoria

## Descrição Textual de Processo

### Processo: [Ouv] 01-04 Tratar reclamação

#### 1. Quais são as entradas do processo?

*Entradas são informações, documentos ou qualquer elemento que necessite estar disponível antes do início do processo. É o que será transformado em saída durante a execução do processo. Pode ser intangível, como dados e informações*

Reclamação recebida.

#### 2. Quando o processo inicia?

*Informar o evento que faz com que o processo seja iniciado. Por exemplo, solicitação de um documento, preenchimento de um formulário ou envio de e-mail.*

O processo inicia toda a vez que um cidadão encaminha uma reclamação à Ouvidoria

#### 3. Quais são as saídas do processo?

*Saída é o resultado que se obtém após a execução do processo. Por exemplo, documento que foi gerado, procedimento realizado. Pode ser intangível, como uma avaliação, uma decisão*

Reclamação resolvida e/ou manifestação arquivada.

#### 4. Informações complementares ao diagrama BPMN, caso necessário.

Clique ou toque aqui para inserir o texto.