

Identificação	DGAA_PG_001
Título	Reclamação no livro amarelo
Data de criação	11-04-2012
Responsável	Elisabete Saragoça

Pontos principais do processo

Objetivo	Responder a um reclamação apresentada no livro amarelo.
Âmbito	Utentes da FMH.
Suporte legal	Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96 de 28 de Novembro.
Processos relacionados	-

Documentos

Inicial(is)	Reclamação apresentada pelo utente no livro amarelo.
Produzidos	Ofícios para o utente e Reitoria com a resposta à reclamação.

Impacto tecnológico

Sistemas utilizados	Sistema de Gestão Documental.
Workflow no sistema de GD	Não.

Revisões

Responsável	Não aplicável na criação do processo.
Data	Não aplicável na criação do processo.
Motivo da revisão	Não aplicável na criação do processo.

Anexos

Fluxograma	DGAA_PG_001_FX.
------------	-----------------

Última atualização

Data	Não aplicável na criação do processo.
Responsável	Não aplicável na criação do processo.

Identificação	DGAA_PG_001
Título	Reclamação no livro amarelo
Data de criação	11-04-2012
Responsável	Elisabete Saragoça

Nº	Input		Fluxograma	Output		Detalhe das ações
	Entidade	Documento	Ações	Entidade	Documento	
1	Utente	Reclamação	<pre> graph TD Inicio([Início]) --> ElaboraReclamação[Elabora reclamação] ElaboraReclamação --> SeparaCopias[Separa cópias] SeparaCopias -.-> EntregaCopia[Entrega cópia ao utente] EntregaCopia -.-> ElaboraInformacao[Elabora informação] </pre>	UO	Reclamação	Utente apresenta reclamação no livro amarelo junto de uma unidade orgânica da FMH.
2	UO			UO		Unidade orgânica separa as cópias do livro amarelo.
3	UO			Utente	Cópia da reclamação	Unidade orgânica entrega cópia verde ao utente.
4	UO			UO	Informação	Unidade orgânica elabora informação esclarecendo a situação reportada.

Nº	Input		Fluxograma	Output		Detalhe das ações
	Entidade	Documento	Ações	Entidade	Documento	
5	UO	Informação	<pre>graph TD; A([Regista no sistema de GD]) -.-> B[Dá parecer]; B -.-> C[Despacha]; C -.-> D[/Elabora ofício e anexa informação/]; D -.-> E([Regista no sistema de GD]); E -.-> F[Assina];</pre>	Diretor Executivo		Unidade orgânica importa informação e regista no sistema de GD e envia em suporte papel para o Diretor Executivo.
6	Diretor Executivo	Informação e reclamação		PRES	Parecer	Diretor Executivo dá parecer em relação à reclamação e informação recebidas e envia suporte em papel para o PRES.
7	PRES	Informação, reclamação e parecer do Diretor Executivo		UO		PRES despacha em relação aos dados recebidos.
8	UO			UO	Ofício	Unidade orgânica elabora ofício para o utente e anexa informação com parecer e despacho.
9	UO			PRES	Ofício	Unidade orgânica importa ofício e regista no sistema de GD e envia em suporte papel para o PRES.
10	PRES	Ofício		UO	Ofício assinado	PRES assina ofício.

Nº	Input		Fluxograma	Output		Detalhe das ações
	Entidade	Documento	Ações	Entidade	Documento	
11	UO	Ofício assinado	<pre> graph TD A[Expede para o utente] --> B[Elabora ofício e anexa ofício para o utente] B --> C[Regista no sistema de GD] C --> D[Assina] D --> E[Expede para a Reitoria] </pre>	Utente		Unidade orgânica expede ofício para o utente.
12	UO			UO	Ofício	Unidade orgânica elabora ofício para a Reitoria e anexa informação com parecer e despacho e ofício para o utente.
13	UO	Ofício		PRES	Ofício	Unidade orgânica importa ofício e regista no sistema de GD e envia em suporte papel para o PRES.
14	PRES	Ofício		UO	Ofício assinado	PRES assina ofício.
15	UO	Ofício assinado		Reitoria		Unidade orgânica expede ofício para a Reitoria.

Nº	Input		Fluxograma	Output		Detalhe das ações
	Entidade	Documento	Ações	Entidade	Documento	
16	UO		<pre> graph TD Start(()) --> Process[Arquiva documentos no Livro] Process --> End([Fim]) Process -.-> Process </pre>	UO		Unidade orgânica arquiva documentos no livro amarelo.

Identificação	DGAA_PG_001
Título	Reclamação no livro amarelo
Data de criação	11-04-2012
Responsável	Elisabete Saragoça

Instruções

Nº	Descrição
	Não aplicável neste processo.

Identificação	DGAA_PG_001
Título	Reclamação no livro amarelo
Data de criação	11-04-2012
Responsável	Elisabete Saragoça

Objetivo	Não aplicável num processo não monitorizado pelo sistema de GD.
Indicador	
Especificação	
Justificação	
Meta	
Aviso	
Alarme	
Regras	
Origem dos dados	