

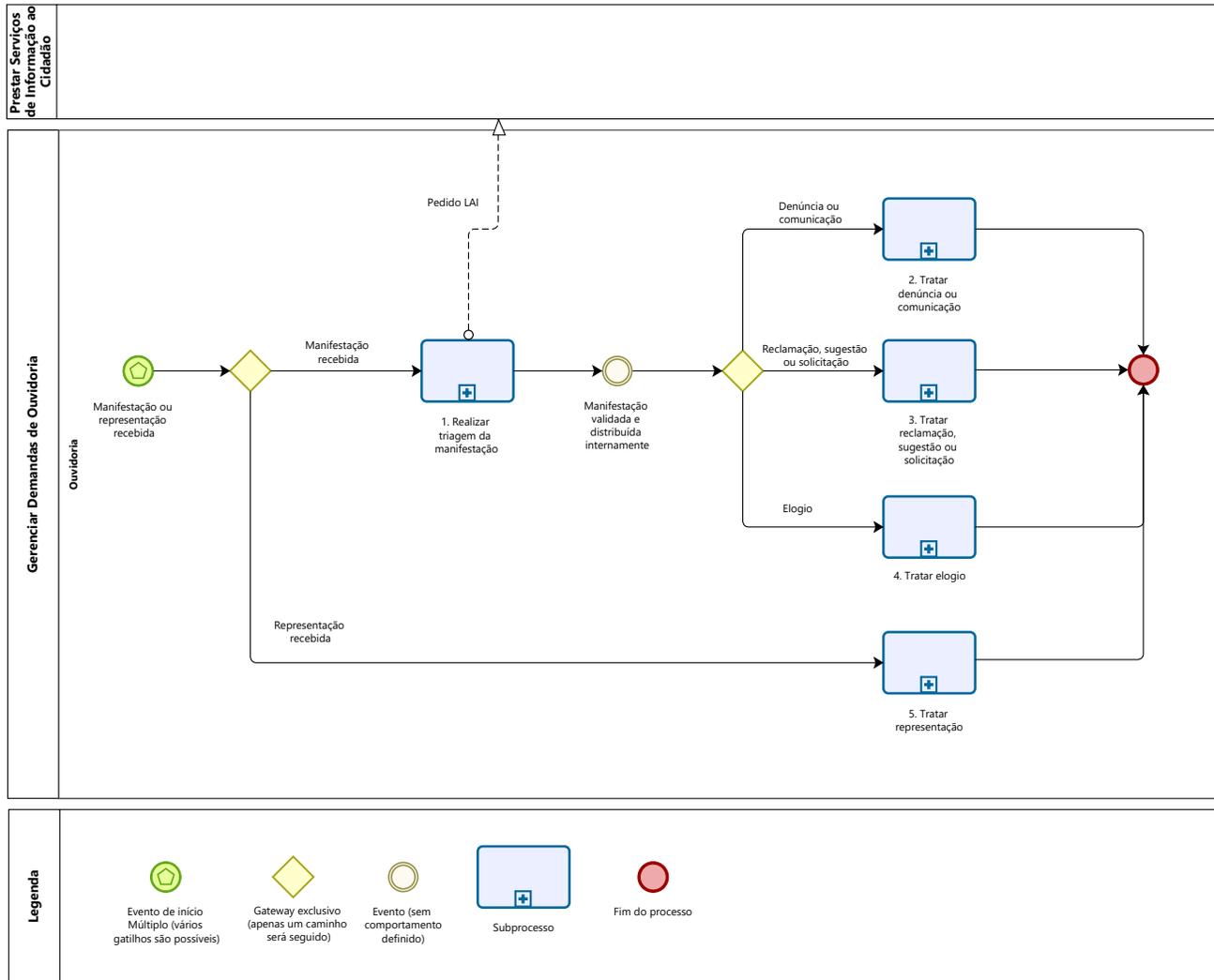
# **DGR\_GerenciarDemandasdeOuvidoria\_ 2025.07.01 (1)**

Bizagi Modeler

## Índice

DGR_GERENCIARDEMANDASDEOUVIDORIA_2025.07.01 (1).....	1
BIZAGI MODELER.....	1
1 1.5.5 GERENCIAR DEMANDAS DE OUVIDORIA.....	3
1.1 GERENCIAR DEMANDAS DE OUVIDORIA .....	5
1.1.1 Elementos do processo .....	5
1.1.1.1  1. Realizar triagem da manifestação.....	5
1.1.1.2  2. Tratar denúncia ou comunicação .....	5
1.1.1.3  3. Tratar reclamação, sugestão ou solicitação.....	5
1.1.1.4  4. Tratar elogio .....	5
1.1.1.5  5. Tratar representação .....	5
2 1.5.5.1 REALIZAR A TRIAGEM DA MANIFESTAÇÃO .....	6
2.1 LEGENDA .....	7
2.1.1 Elementos do processo .....	7
2.1.1.1  Gateway exclusivo baseado em Evento (só há um caminho a ser seguido baseado em evento intermediário).....	7
2.1.1.2  Tarefa de Serviço (atividade executada por meio de sistema) .....	7
2.2 REALIZAR A TRIAGEM DA MANIFESTAÇÃO .....	7
2.2.1 Elementos do processo .....	7
2.2.1.1  Gateway exclusivo baseado em evento.....	7
2.2.1.2  4. Arquivar manifestação.....	7
3 1.5.5.2. TRATAR DENÚNCIA OU COMUNICAÇÃO .....	8
4 1.5.5.3. TRATAR RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO OU SOLICITAÇÃO .....	11
4.1 LEGENDA .....	12
4.1.1 Elementos do processo .....	12
4.1.1.1  Gateway exclusivo baseado em Evento (só há um caminho a ser seguido baseado em evento intermediário) .....	12
4.2 TRATAR RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO OU SOLICITAÇÃO.....	12
4.2.1 Elementos do processo .....	12
4.2.1.1  Gateway exclusivo baseado em evento .....	12
5 1.5.5.4. TRATAR ELOGIO .....	13
6 1.5.5.5. TRATAR REPRESENTAÇÃO .....	16

## 1 1.5.5 GERENCIAR DEMANDAS DE OUVIDORIA



Versão:

1.0

Autor:

AE.GPE.UNP

## 1.1 GERENCIAR DEMANDAS DE OUVIDORIA

---

### 1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1  1. Realizar triagem da manifestação

Processo

[1.5.5.1 Realizar a Triagem da Manifestação - Realizar a Triagem da Manifestação](#)

1.1.1.2  2. Tratar denúncia ou comunicação

Processo

[1.5.5.2. Tratar Denúncia ou Comunicação - Tratar Denúncia ou Comunicação](#)

1.1.1.3  3. Tratar reclamação, sugestão ou solicitação

Processo

[1.5.5.3. Tratar Reclamação, Sugestão ou Solicitação - Tratar Reclamação, Sugestão ou Solicitação](#)

1.1.1.4  4. Tratar elogio

Processo

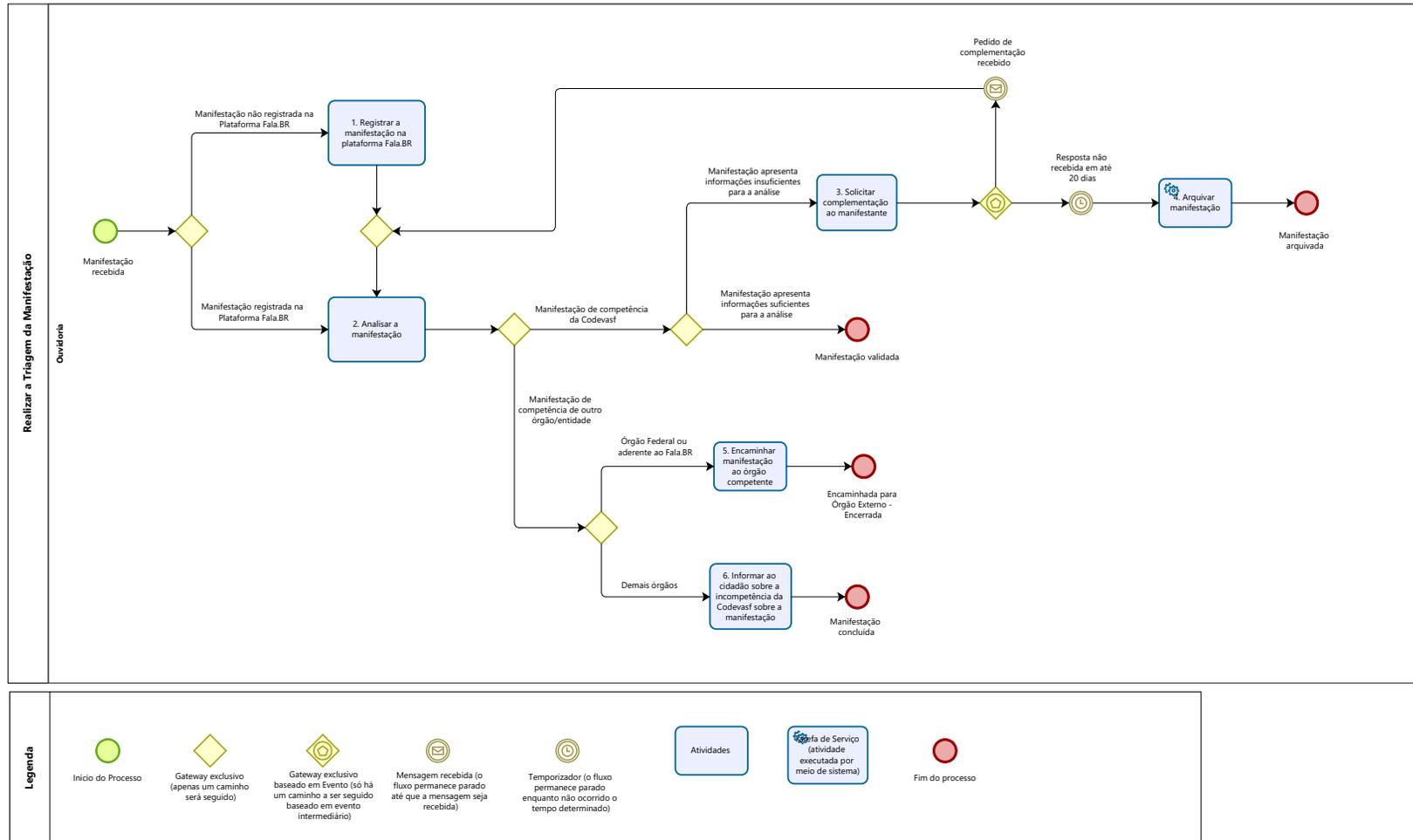
[1.5.5.4. Tratar Elogio - Tratar Elogio](#)

1.1.1.5  5. Tratar representação

Processo

[1.5.5.5. Tratar Representação - Tratar Representação](#)

## 2 1.5.5.1 REALIZAR A TRIAGEM DA MANIFESTAÇÃO



Versão:

1.0

Autor:

AE.GPE.UNP

## 2.1 LEGENDA

---

### 2.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.1.1.1  Gateway exclusivo baseado em Evento (só há um caminho a ser seguido baseado em evento intermediário)

Instanciar

Verdadeiro

2.1.1.2  Tarefa de Serviço (atividade executada por meio de sistema)

Implementação

Serviço Web

## 2.2 REALIZAR A TRIAGEM DA MANIFESTAÇÃO

---

### 2.2.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.2.1.1  Gateway exclusivo baseado em evento

Instanciar

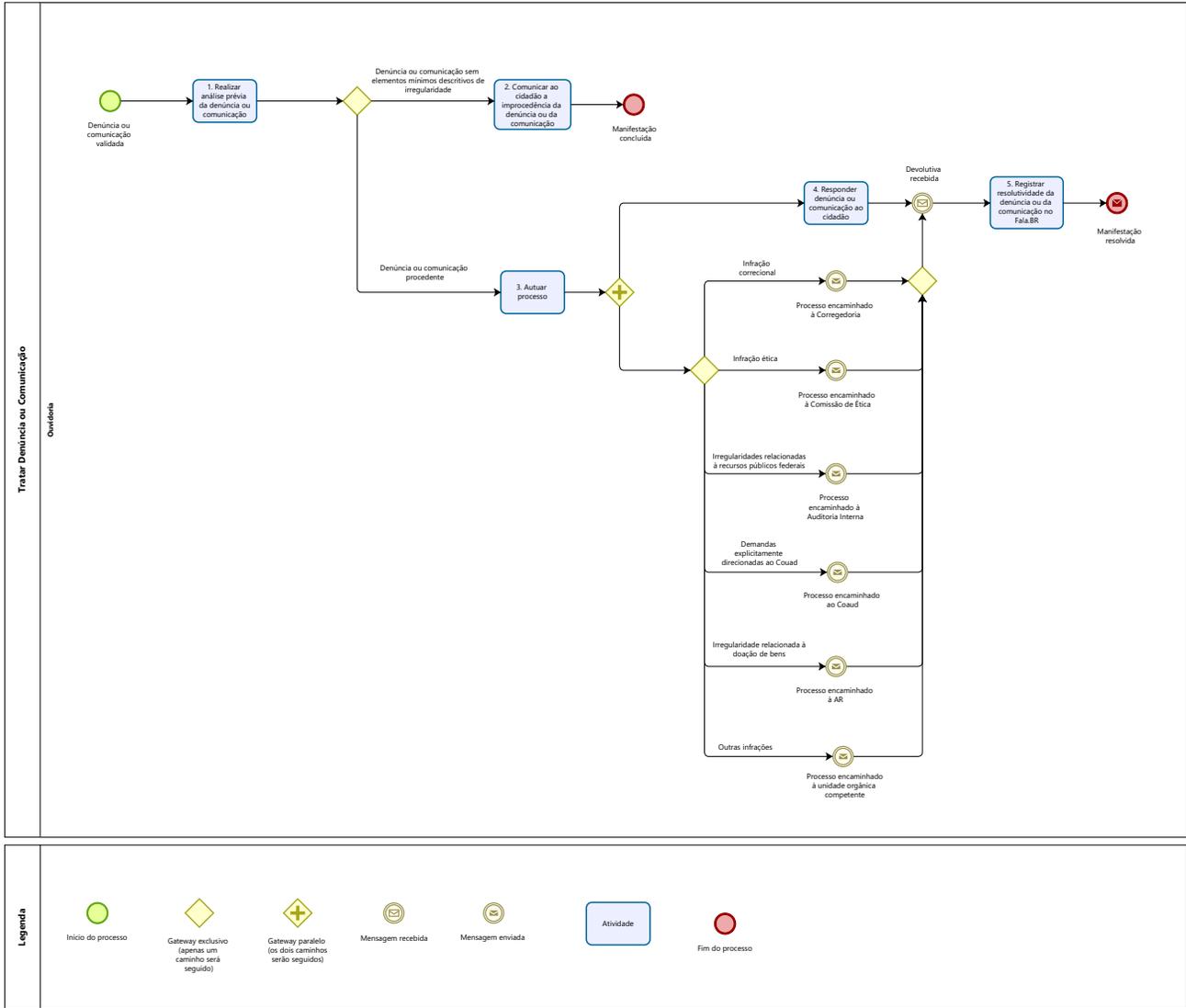
Verdadeiro

2.2.1.2  4. Arquivar manifestação

Implementação

Serviço Web

### 3 1.5.5.2. TRATAR DENÚNCIA OU COMUNICAÇÃO



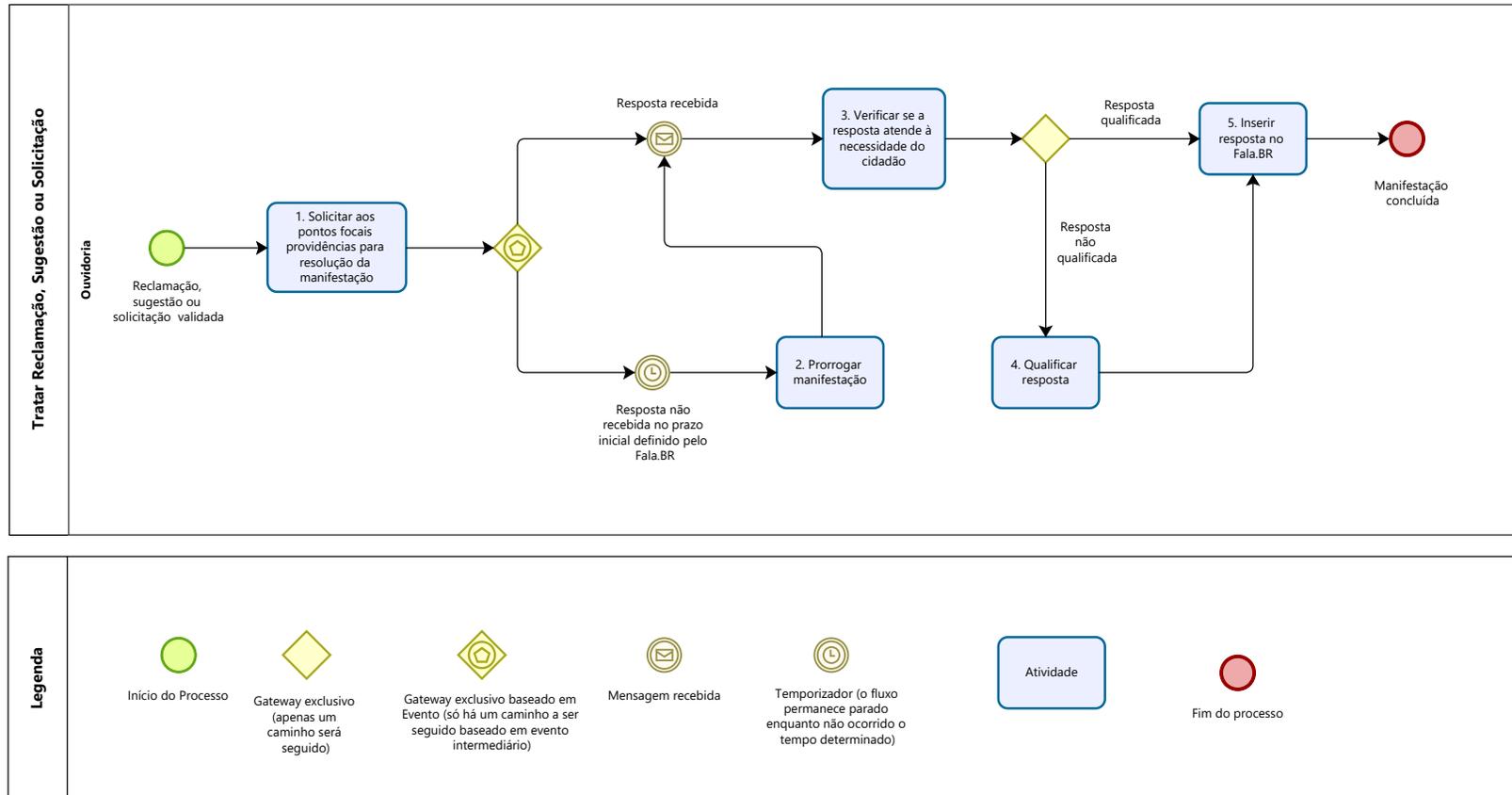
**Versão:**

1.0

**Autor:**

AE.GPE.UNP

## 4 1.5.5.3. TRATAR RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO OU SOLICITAÇÃO



**Versão:**

1.0

**Autor:**

AE.GPE.UNP

## 4.1 LEGENDA

---

### 4.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

- 4.1.1.1  Gateway exclusivo baseado em Evento (só há um caminho a ser seguido baseado em evento intermediário)

**Instanciar**

Verdadeiro

## 4.2 TRATAR RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO OU SOLICITAÇÃO

---

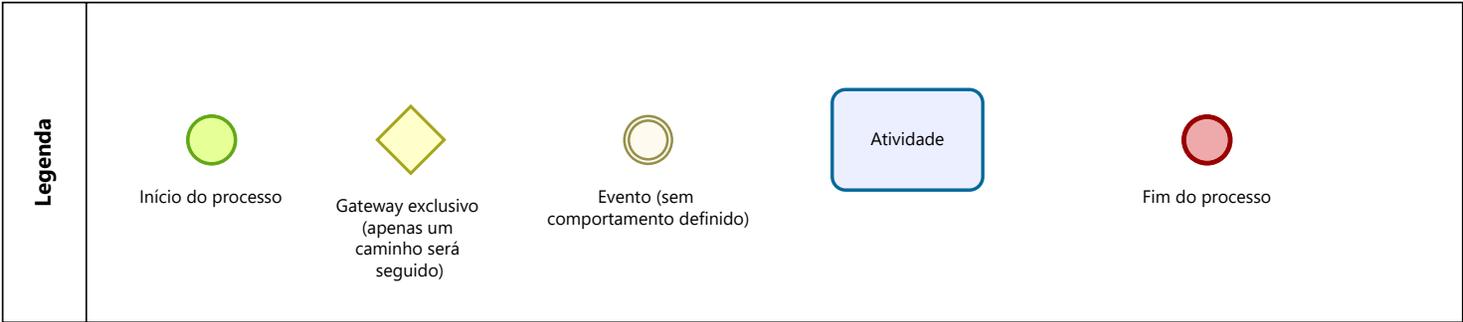
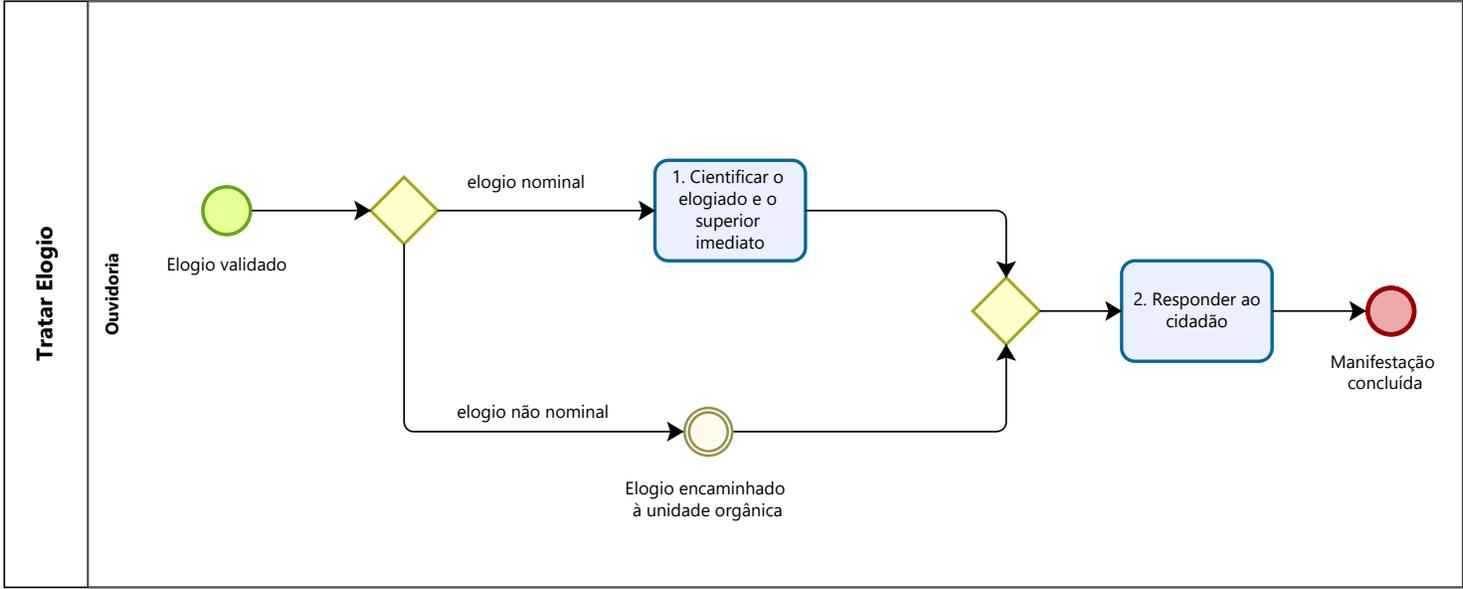
### 4.2.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

- 4.2.1.1  Gateway exclusivo baseado em evento

**Instanciar**

Verdadeiro

## 5 1.5.5.4. TRATAR ELOGIO



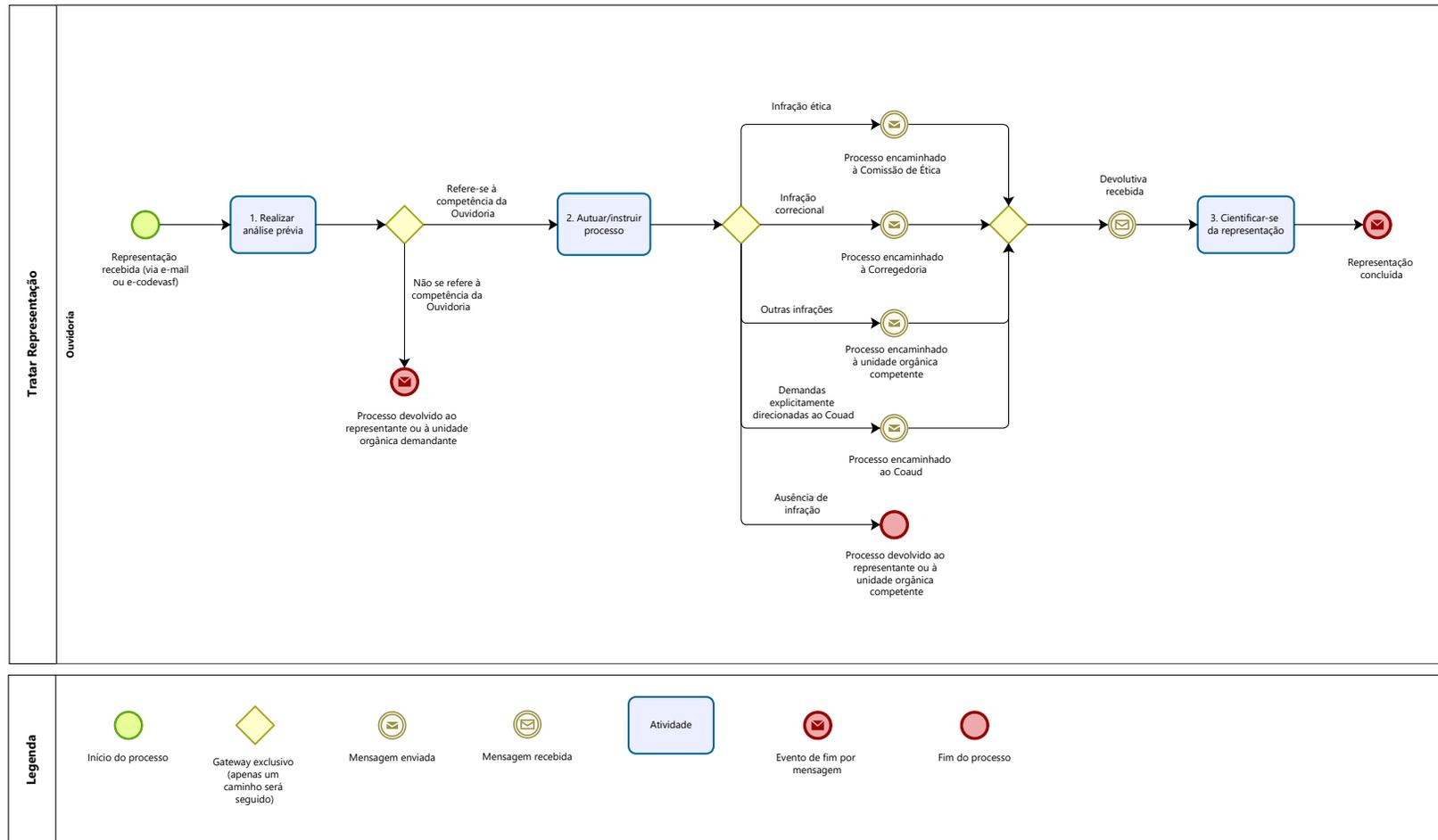
**Versão:**

1.0

**Autor:**

AE.GPE.UNP

## 6 1.5.5.5. TRATAR REPRESENTAÇÃO



**Versão:**

1.0

**Autor:**

AE.GPE.UNP