




















# INOUT\_GestaoProcessos















Bizagi Modeler



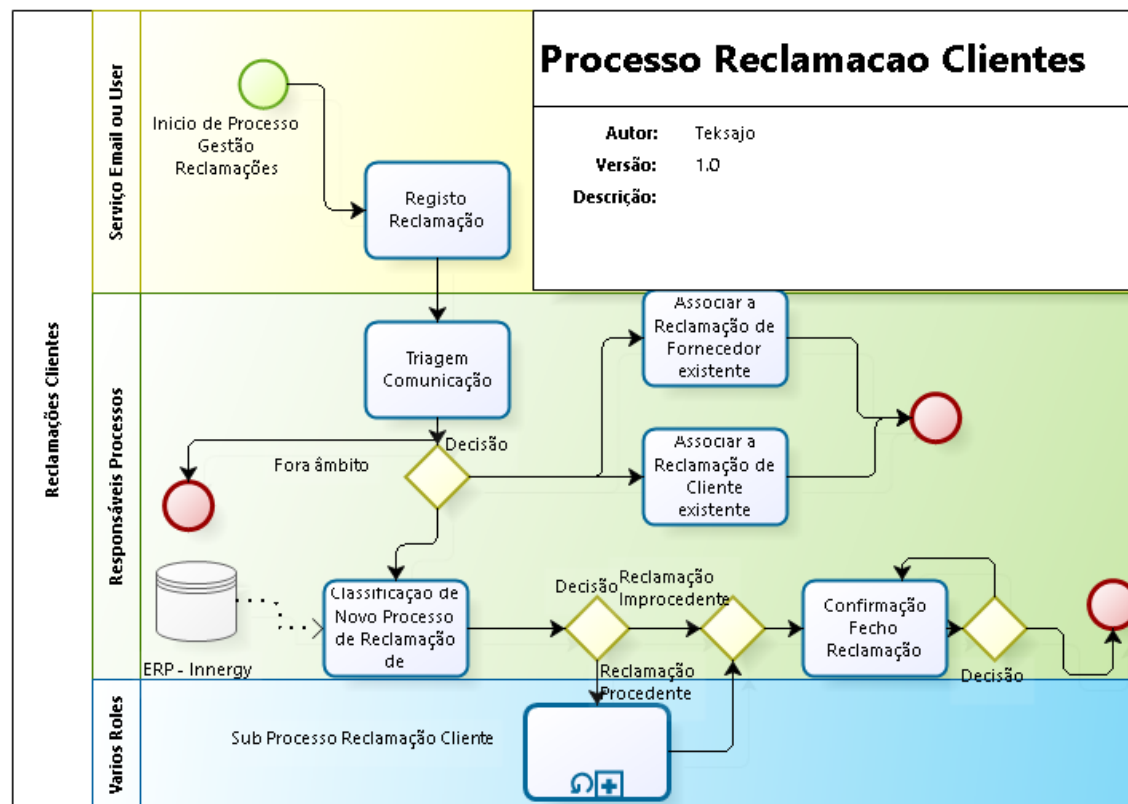
## Índice

|  |    |
|--|----|
| INOUT_GESTAOPROCESSOS.....   | 1  |
| BIZAGI MODELER.....  | 1  |
| 1 PROCESSO RECLAMACAO CLIENTES .....   | 6  |
| 1.1 RECLAMAÇÕES CLIENTES .....   | 7  |
| 1.1.1 Elementos do processo .....  | 7  |
| 1.1.1.1  DataStore.....                                       | 7  |
| 1.1.1.2  Classificação de Novo Processo de Reclamação de..... | 7  |
| 1.1.1.3  Associar a Reclamação de Fornecedor existente .....  | 7  |
| 1.1.1.4  Registo Reclamação .....                             | 8  |
| 1.1.1.5  Event.....   | 8  |
| 1.1.1.6  Event.....   | 8  |
| 1.1.1.7  Associar a Reclamação de Cliente existente.....      | 8  |
| 1.1.1.8  Event.....   | 8  |
| 1.1.1.9  Triagem Comunicação .....                            | 8  |
| 1.1.1.10  Confirmação Fecho Reclamação .....                 | 8  |
| 1.1.1.11  Início de Processo Gestão Reclamações .....       | 8  |
| 1.1.1.12  Sub Processo Reclamação Cliente .....             | 9  |
| 1.1.1.13  Gateway .....                                     | 9  |
| 1.1.1.14  Decisão .....                                     | 9  |
| 1.1.1.15  Decisão.....                                      | 10 |
| 1.1.1.16  Decisão.....                                      | 10 |
| 1.1.1.17  Serviço Email ou User .....                       | 10 |
| 1.1.1.18  Responsáveis Processos .....                      | 10 |
| 1.1.1.19  Varios Roles .....                                | 10 |
| 2 GESTÃO DE RECLAMAÇÕES.....   | 11 |
| 2.1 GESTÃO DE RECLAMAÇÕES .....  | 12 |
| 2.1.1 Elementos do processo .....  | 12 |
| 2.1.1.1  Reclamações Clientes .....                         | 12 |
| 2.1.1.2  Reclamações Fornecedores.....                      | 12 |
| 3 RECLAMAÇÕES FORNECEDORES .....   | 14 |
| 3.1 RECLAMAÇÕES FORNECEDORES .....   | 15 |
| 3.1.1 Elementos do processo .....  | 15 |
| 3.1.1.1  Event .....  | 15 |
| 3.1.1.2  Registo Reclamação 1/2.....                        | 15 |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 3.1.1.3  |  Registo Reclamação 2/2.....                      | 15 |
| 3.1.1.4  |  Decisão .....                                    | 15 |
| 3.1.1.5  |  Gateway .....                                    | 16 |
| 3.1.1.6  |  Confirmação Fecho Reclamação .....               | 16 |
| 3.1.1.7  |  Sub Processo Reclamação Fornecedor.....          | 16 |
| 3.1.1.8  |  Gateway .....                                    | 16 |
| 3.1.1.9  |  Event .....                                      | 16 |
| 3.1.1.10 |  Administrativo .....                             | 16 |
| 3.1.1.11 |  Varios Roles .....                               | 17 |
| 4        | PROCESSOS DE GESTÃO .....  | 18 |
| 4.1      | ÁREAS DE CONTROLO E GESTÃO .....   | 19 |
| 4.1.1    | Elementos do processo .....  | 19 |
| 4.1.1.1  |  Gestão de Mercadoria.....                        | 19 |
| 4.1.1.2  |  Controlo Psicotrópicos/Estupefacientes .....     | 19 |
| 4.1.1.3  |  Legislação Farmacêutica .....                    | 19 |
| 4.1.1.4  |  Boas Práticas Distribuição e Armazenamento ..... | 19 |
| 4.1.1.5  |  Controlo Qualidade .....                       | 19 |
| 4.1.1.6  |  Recursos Humanos .....                         | 19 |
| 4.1.1.7  |  Gestão de Reclamações .....                    | 20 |
| 4.1.1.8  |  Gestão Financeira .....                        | 20 |
| 5        | SUB PROCESSO RECLAMAÇÃO CLIENTE.....   | 21 |
| 5.1      | SUB PROCESSO RECLAMAÇÃO CLIENTE.....   | 22 |
| 5.1.1    | Elementos do processo .....  | 22 |
| 5.1.1.1  |  Event .....                                    | 22 |
| 5.1.1.2  |  Análise.....                                   | 22 |
| 5.1.1.3  |  Validação Execução.....                        | 22 |
| 5.1.1.4  |  Crédito.....                                   | 22 |
| 5.1.1.5  |  Event .....                                    | 23 |
| 5.1.1.6  |  Recolha Mercadoria .....                       | 23 |
| 5.1.1.7  |  Verificação Mercadoria.....                    | 23 |
| 5.1.1.8  |  Decisão Automática.....                        | 23 |
| 5.1.1.9  |  Junção .....                                   | 23 |
| 5.1.1.10 |  Responsáveis Processos .....                   | 23 |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 5.1.1.11 |  Administrativo .....         | 23 |
| 5.1.1.12 |  Logística .....              | 23 |
| 6        | SUB PROCESSO RECLAMAÇÃO FORNECEDOR .....   | 25 |
| 6.1      | PROCESSO 1 .....   | 26 |
| 6.1.1    | Elementos do processo .....  | 26 |
| 6.1.1.1  |  Event .....                  | 26 |
| 6.1.1.2  |  Análise .....                | 26 |
| 6.1.1.3  |  Receção Documento.....       | 26 |
| 6.1.1.4  |  Recolha Mercadoria .....     | 26 |
| 6.1.1.5  |  Validação Execução.....      | 26 |
| 6.1.1.6  |  Verificação Mercadoria.....  | 27 |
| 6.1.1.7  |  Gateway .....                | 27 |
| 6.1.1.8  |  Gateway .....                | 27 |
| 6.1.1.9  |  Event .....                  | 27 |
| 6.1.1.10 |  Responsáveis Processos ..... | 27 |
| 6.1.1.11 |  Administrativo .....        | 27 |
| 6.1.1.12 |  Logística .....            | 27 |
| 7        | RESOURCES.....   | 28 |
| 7.1      | LOGISTICA (FUNÇÃO) .....   | 28 |
| 7.2      | ADMINISTRATIVO (FUNÇÃO).....   | 28 |
| 7.3      | RESPONSAVEL (FUNÇÃO) .....   | 28 |

# 1 PROCESSO RECLAMACAO CLIENTES



**Versão:** 1.0

**Autor:** Teksajo

**DATA**

05-10-2017

## 1.1 RECLAMAÇÕES CLIENTES

---

### 1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 1.1.1.1 DataStore

**Descrição**

ERP - Fornecedores, Clientes, Produtos/Serviços

**Presentation Action**

#### 1.1.1.2 Classificação de Novo Processo de Reclamação de

**Descrição**

Classificação de Novo Processo de Reclamação de Clientes

**Executantes**

RESPONSAVEL

**Presentation Action**

Cada produto/serviço reclamado corresponde a uma linha de detalhe que deve ser classificada.

#### 1.1.1.3 Associar a Reclamação de Fornecedor existente

**Executantes**

RESPONSAVEL

**Presentation Action**

Indicar o Processo Pai

1.1.1.4  Registo Reclamação

1.1.1.5  Event

1.1.1.6  Event

1.1.1.7  Associar a Reclamação de Cliente existente

### **Executantes**

RESPONSAVEL

### **Presentation Action**

Indicar o Processo Pai

1.1.1.8  Event

1.1.1.9  Triagem Comunicação

### **Descrição**

Classificar e encaminhar Comunicação

### **Executantes**

RESPONSAVEL

1.1.1.10  Confirmação Fecho Reclamação

### **Executantes**

RESPONSAVEL

1.1.1.11  Inicio de Processo Gestão Reclamações

### **Descrição**

Início de Processo realizado por utilizador ou por pull de caixa de email

### **Presentation Action**

Início de Processo realizado por utilizador ou por pull de caixa de email



#### 1.1.1.12 Sub Processo Reclamação Cliente

##### **Descrição**

Ciclo que se repetirá enquanto existir pelo menos uma linha por tratar

##### **Tipo de loop**

Padrão

##### **Máximo ciclo**

0

##### **Tempo de teste**

Depois

##### **Processo**

[Sub Processo Reclamação Cliente - Processo principal](#)

#### 1.1.1.13 Gateway

##### **Portões**

##### **Confirmação Fecho Reclamação**

#### 1.1.1.14 Decisão

##### **Descrição**

- 1) Se existir pelo menos uma linha procedente  
>> Reclamação Procedente
- 2) Se todas as linhas forem Improcedentes  
>> Reclamação Improcedente

##### **Portões**

##### **Reclamação Procedente**

##### **Reclamação Improcedente**

##### **Presentation Action**

- 1) Se existir pelo menos uma linha procedente  
>> Reclamação Procedente
- 2) Se todas as linhas forem Improcedentes  
>> Reclamação Improcedente

1.1.1.15  Decisão

### **Portões**

#### **Portão**

#### **Confirmação Fecho Reclamação**

1.1.1.16  Decisão

### **Descrição**

Encaminhamento de Processo

### **Portões**

#### **Associar a Reclamação de Fornecedor existente**

#### **Fora âmbito**

#### **Associar a Reclamação de Cliente existente**

#### **Classificação de Novo Processo de Reclamação de Presentation Action**

Encaminhamento de Processo

1.1.1.17  Serviço Email ou User

1.1.1.18  Responsáveis Processos

1.1.1.19  Varios Roles

## 2 GESTÃO DE RECLAMAÇÕES



**Versão:** 1.0

**Autor:** Teksajo

**DATA**

05/11/2017

**Linkado**

[LicencesRules\\_BizagiStudio.pdf](#)

## 2.1 GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

---

### 2.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 2.1.1.1 Reclamações Clientes

**Processo**

[Processo Reclamacao Clientes - Processo Reclamações de Clientes](#)

**Anexos**

[Anexos Clientes](#)

**Presentation Action**

**Anexos**

[Anexos Clientes](#)

#### 2.1.1.2 Reclamações Fornecedores

**Processo**

[Reclamações Fornecedores - Reclamações Fornecedores](#)

**Anexos**

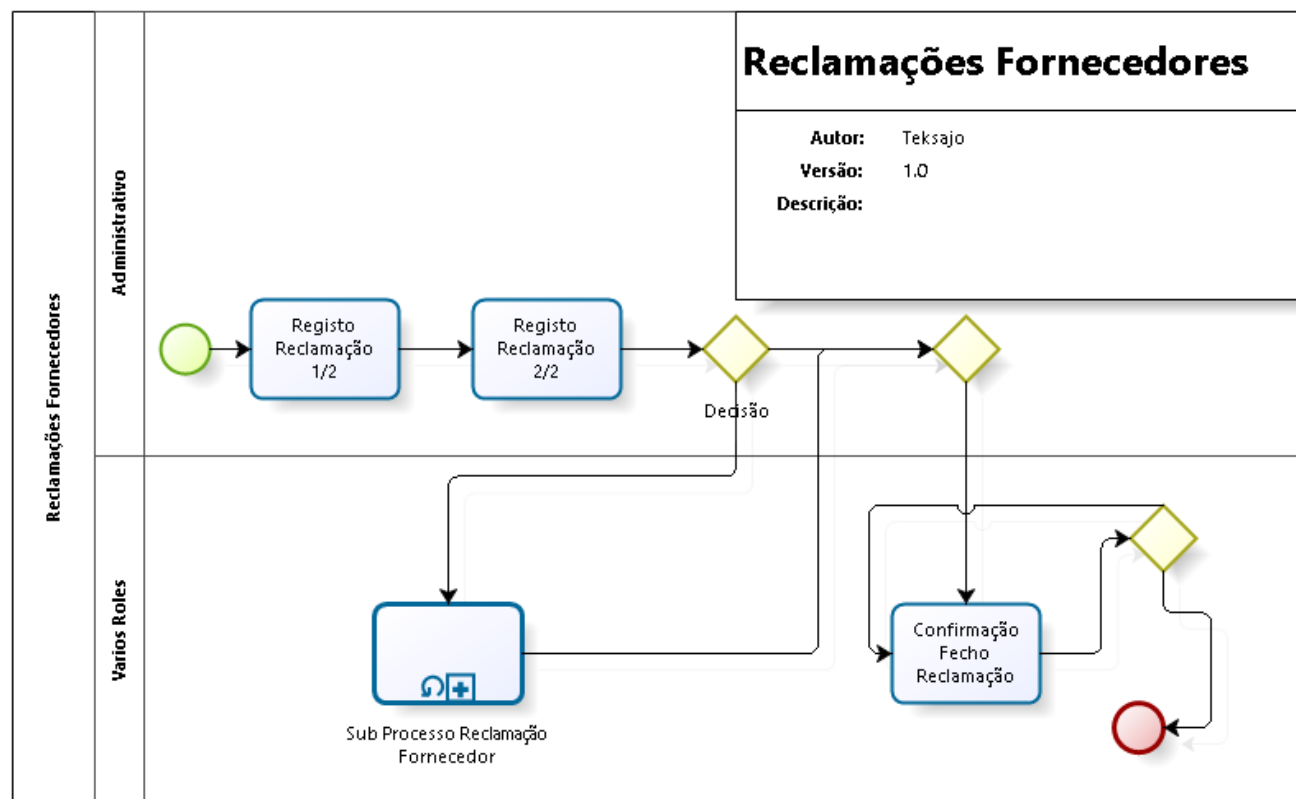
[Anexos Fornecedores](#)

**Presentation Action**

**Anexos**

## Anexos Fornecedores

### 3 RECLAMAÇÕES FORNECEDORES



**Versão:** 1.0

**Autor:** Teksajo

## 3.1 RECLAMAÇÕES FORNECEDORES

---

### 3.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

3.1.1.1  Event

3.1.1.2  Registo Reclamação 1/2

#### **Descrição**

Identificação do Fornecedor

#### **Executantes**

ADMINISTRATIVO

3.1.1.3  Registo Reclamação 2/2

#### **Descrição**

Identificação de Produtos/Serviços alvo de reclamação

#### **Executantes**

ADMINISTRATIVO

#### **Presentation Action**

Cada produto/serviço reclamado corresponde a uma linha de detalhe que deve ser classificada.

3.1.1.4  Decisão

#### **Portões**

#### **Portão**

**Sub Processo Reclamação Fornecedor**

#### 3.1.1.5 Gateway

##### **Portões**

##### **Confirmação Fecho Reclamação**

#### 3.1.1.6 Confirmação Fecho Reclamação

##### **Executantes**

RESPONSAVEL

#### 3.1.1.7 Sub Processo Reclamação Fornecedor

##### **Descrição**

Ciclo que se repetirá enquanto existir pelo menos uma linha por tratar

##### **Tipo de loop**

Padrão

##### **Máximo ciclo**

0

##### **Tempo de teste**

Depois

##### **Processo**

[Sub Processo Reclamação Fornecedor - Processo 1](#)

#### 3.1.1.8 Gateway

##### **Portões**

##### **Portão**

##### **Confirmação Fecho Reclamação**

#### 3.1.1.9 Event

#### 3.1.1.10 Administrativo

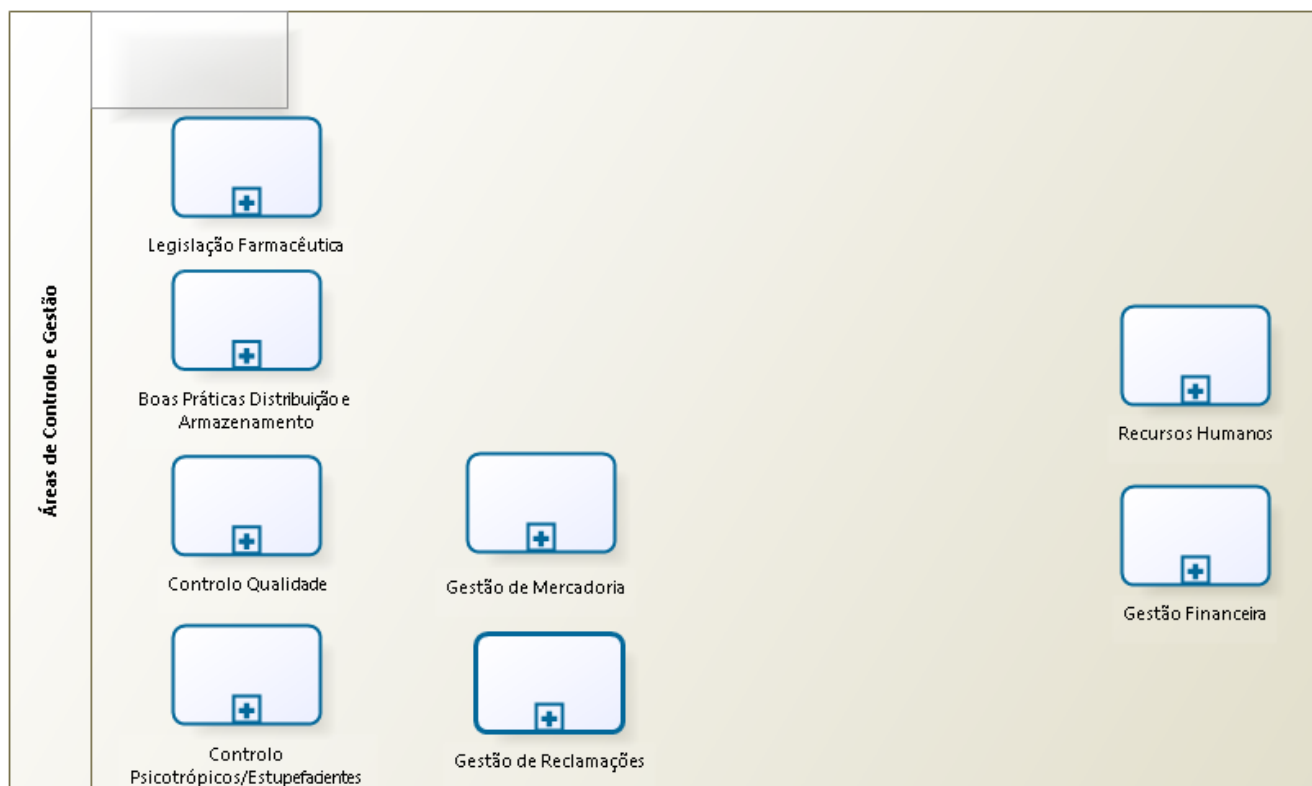
##### **Descrição**

Tarefas a executar por Grupo de trabalho Administrativo



#### 3.1.1.11 Varios Roles

## 4 PROCESSOS DE GESTÃO



**Versão:** 1.0

**Autor:** Tania Gueifao

## 4.1 ÁREAS DE CONTROLO E GESTÃO

**Data**

07/14/2017

**Arquivo anexo**

[INOUT\\_GestaoProcessos.pdf](#)

**Arquivo anexo**

[INOUT\\_GestaoProcessos.pdf](#)

---

### 4.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

4.1.1.1  Gestão de Mercadoria

4.1.1.2  Controlo Psicotrópicos/Estupefacientes

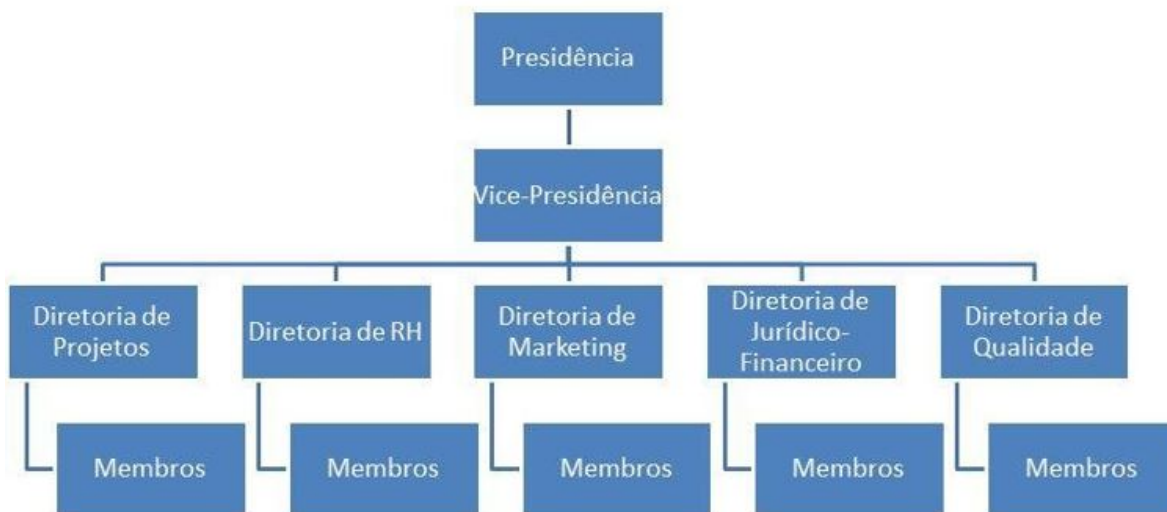
4.1.1.3  Legislação Farmacêutica

4.1.1.4  Boas Práticas Distribuição e Armazenamento

4.1.1.5  Controlo Qualidade

4.1.1.6  Recursos Humanos

**Presentation Action**



#### 4.1.1.7 Gestão de Reclamações

##### **Descrição**

Implementado Processo BPM de Gestão Reclamações de Clientes & Reclamações a Fornecedores

##### **Processo**

[Gestão de Reclamações - Gestão de Reclamações](#)

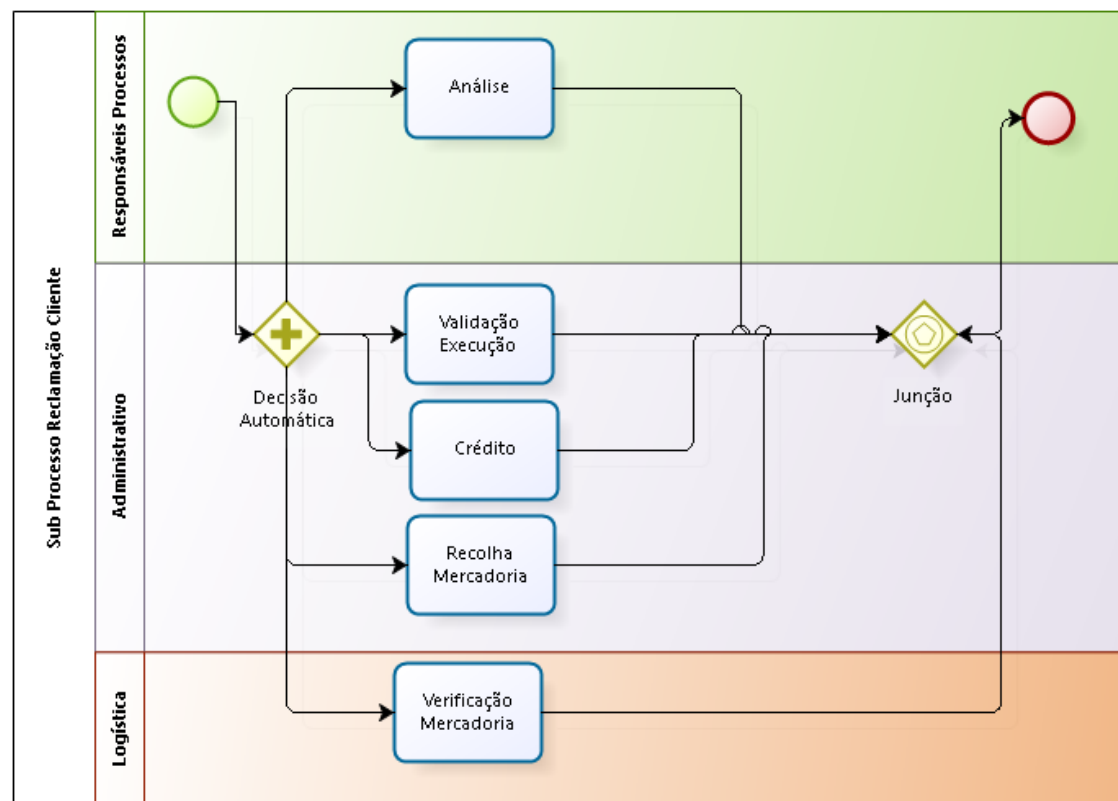
##### **Presentation Action**

Implementado Processo BPM de Gestão Reclamações de Clientes & Reclamações a Fornecedores

#### 4.1.1.8 Gestão Financeira

#### 4.1.1.9

## 5 SUB PROCESSO RECLAMAÇÃO CLIENTE



**Versão:** 1.0

**Autor:** tania.gueifao

## 5.1 SUB PROCESSO RECLAMAÇÃO CLIENTE

---

### 5.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

5.1.1.1  Event

5.1.1.2  Análise

#### **Descrição**

Tarefa disponibilizada se existir pelo menos uma linha de processo em estado de Análise

#### **Executantes**

RESPONSÁVEL

5.1.1.3  Validação Execução

#### **Descrição**

Tarefa disponibilizada se existir pelo menos uma linha de processo em estado de Validação

#### **Executantes**

ADMINISTRATIVO

5.1.1.4  Crédito

#### **Descrição**

Tarefa disponibilizada se existir pelo menos uma linha de processo em estado de Crédito

#### **Executantes**

ADMINISTRATIVO

5.1.1.5  Event

5.1.1.6  Recolha Mercadoria

### Descrição

Tarefa disponibilizada se existir pelo menos uma linha de processo em estado de Recolha

### Executantes

ADMINISTRATIVO

5.1.1.7  Verificação Mercadoria

### Descrição

Tarefa disponibilizada se existir pelo menos uma linha de processo em estado de Verificação

### Executantes

LOGISTICA

5.1.1.8  Decisão Automática

### Descrição

Tarefas que podem ser executadas em paralelo

5.1.1.9  Junção

### Instanciar

True

5.1.1.10  Responsáveis Processos

5.1.1.11  Administrativo

### Descrição

Tarefas a executar por Grupo de trabalho Administrativo

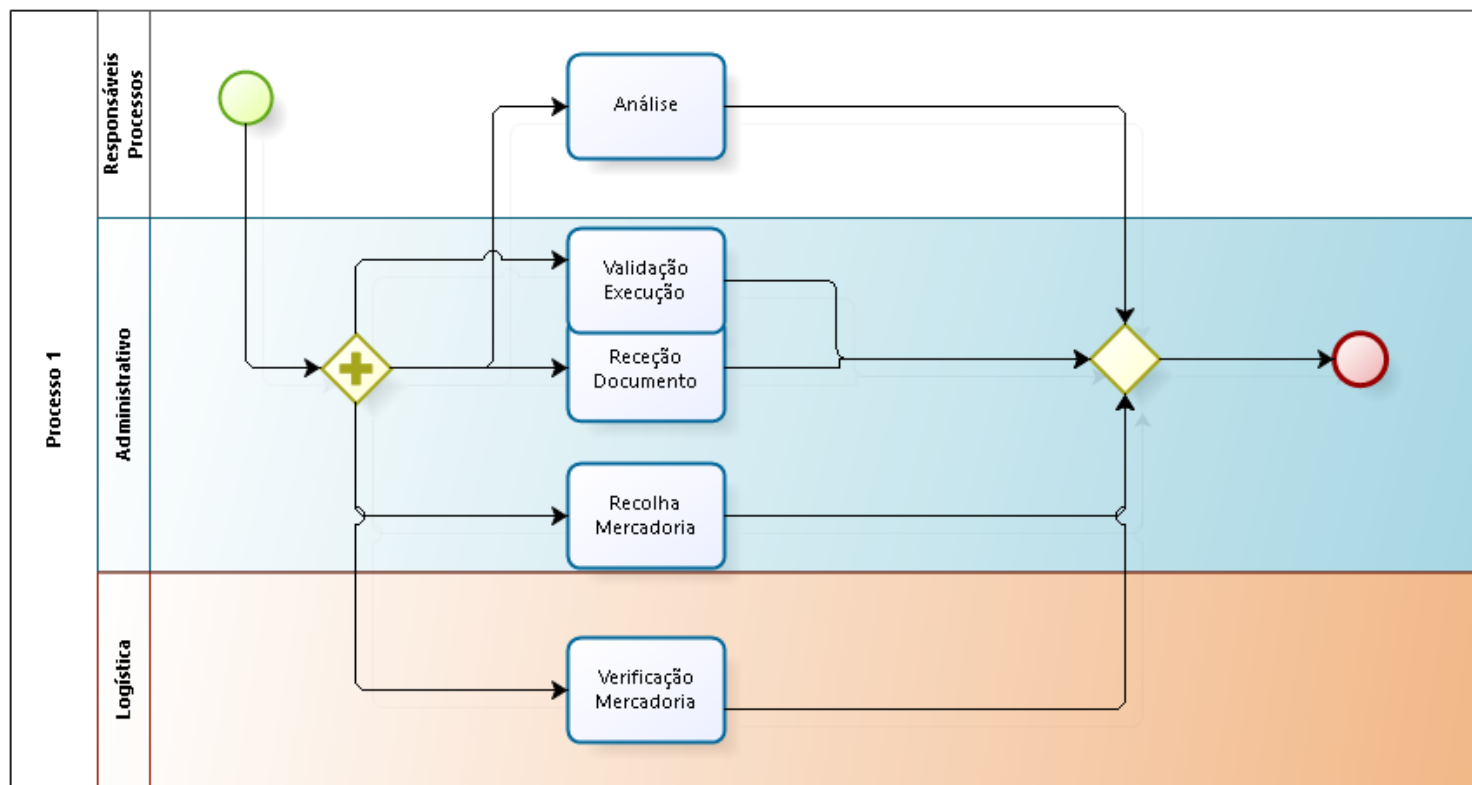
5.1.1.12  Logística

### Descrição

Tarefas a executar por Grupo de trabalho de Logística



## 6 SUB PROCESSO RECLAMAÇÃO FORNECEDOR



**Versão:** 1.0

**Autor:** Tania Gueifao

## 6.1 PROCESSO 1

---

### 6.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 6.1.1.1 Event

#### 6.1.1.2 Análise

**Descrição**

Tarefa disponibilizada se existir pelo menos uma linha de processo em estado de Análise

**Executantes**

RESPONSÁVEL

#### 6.1.1.3 Receção Documento

**Descrição**

Tarefa disponibilizada se existir pelo menos uma linha de processo em estado de Receção Documento

**Executantes**

ADMINISTRATIVO

#### 6.1.1.4 Recolha Mercadoria

**Descrição**

Tarefa disponibilizada se existir pelo menos uma linha de processo em estado de Recolha

**Executantes**

ADMINISTRATIVO

#### 6.1.1.5 Validação Execução

**Descrição**

Tarefa disponibilizada se existir pelo menos uma linha de processo em estado de Validação

## **Executantes**

ADMINISTRATIVO

6.1.1.6  Verificação Mercadoria

### **Descrição**

Tarefa disponibilizada se existir pelo menos uma linha de processo em estado de Verificação

## **Executantes**

LOGISTICA

6.1.1.7  Gateway

6.1.1.8  Gateway

## **Portões**

### **Portão**

6.1.1.9  Event

6.1.1.10  Responsáveis Processos

6.1.1.11  Administrativo

### **Descrição**

Tarefas a executar por Grupo de trabalho Administrativo

6.1.1.12  Logística

### **Descrição**

Tarefas a executar por Grupo de trabalho de Logística

## 7 RESOURCES

### 7.1 LOGISTICA (FUNÇÃO)

### 7.2 ADMINISTRATIVO (FUNÇÃO)

### 7.3 RESPONSÁVEL (FUNÇÃO)