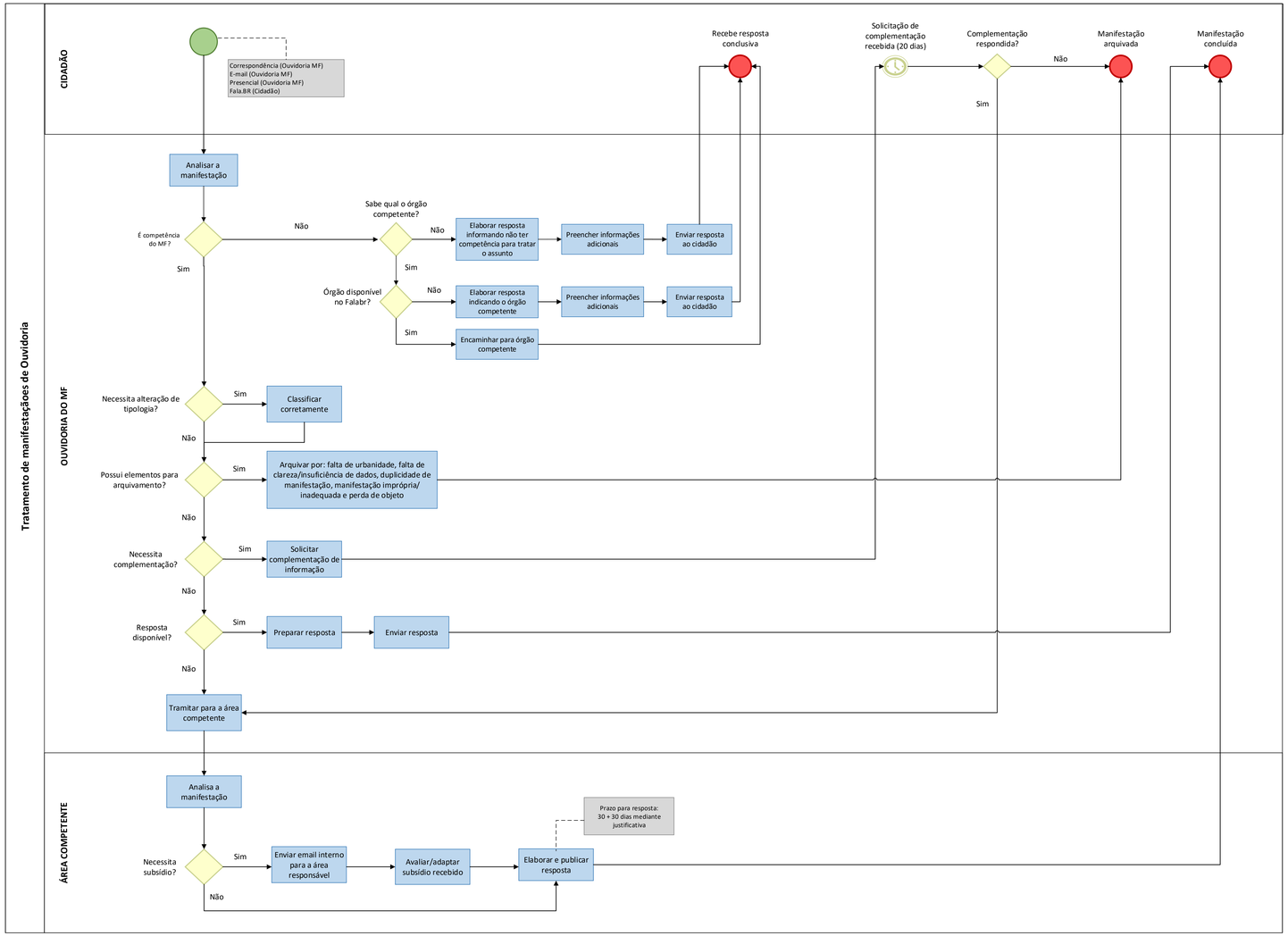
Tratamento de manifestações de Ouvidoria
CIDADÃO
OUVIDORIA DO MF
ÁREA COMPETENTE
Correspondência (Ouvidoria MF)
E-mail (Ouvidoria MF)
Presencial (Ouvidoria MF)
Fala.BR (Cidadão)
Recebe resposta conclusiva
Solicitação de complementação recebida (20 dias)
Complementação respondida?
Não
Sim
Manifestação arquivada
Manifestação concluída
Analisar a manifestação
É competência do MF?
Não
Sim
Sabe qual o órgão competente?
Não
Sim
Elaborar resposta informando não ter competência para tratar o assunto
Preencher informações adicionais
Enviar resposta ao cidadão
Órgão disponível no Falabr?
Não
Sim
Elaborar resposta indicando o órgão competente
Preencher informações adicionais
Enviar resposta ao cidadão
Encaminhar para órgão competente
Necessita alteração de tipologia?
Sim
Não
Classificar corretamente
Possui elementos para arquivamento?
Sim
Não
Arquivar por: falta de urbanidade, falta de clareza/insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria/ inadequada e perda de objeto
Necessita complementação?
Sim
Não
Solicitar complementação de informação
Resposta disponível?
Sim
Não
Preparar resposta
Enviar resposta
Tramitar para a área competente
Analisa a manifestação
Necessita subsídio?
Sim
Não
Enviar email interno para a área responsável
Avaliar/adaptar subsídio recebido
Elaborar e publicar resposta
Prazo para resposta: 30 + 30 dias mediante justificativa