

Tramitação das Manifestações Registradas na Ouvidoria do MDIC

(atualizado em 19 de maio de 2008)

Passo 1: Interessado registra sua manifestação na Ouvidoria

1.1 Se registro é feito pela Internet

1.2 Se registro é feito por e-mail, telefone, carta ou pessoalmente

1.2.1 Ouvidoria insere manifestação no Sistema

Situação 1: Recebida

Passo 2: Ouvidoria classifica manifestação no Sistema

Situação 2: Classificada

2.1 Se manifestação exige resposta

2.2 Se manifestação não exige resposta ⁽¹⁾

2.1.1 Ouvidoria responde diretamente ao interessado

2.2.1 Ouvidoria encerra manifestação no Sistema

Situação 3: Respondida

Situação 3: Encerrada

Passo 3: Ouvidoria não detém resposta e encaminha manifestação ao órgão competente pelo assunto

Situação 3: Encaminhada

3.1 Se o órgão competente é da estrutura direta do MDIC ⁽²⁾

3.2 Se o órgão competente é da estrutura indireta (vinculado) do MDIC ⁽³⁾

3.3 Se o órgão competente não é da estrutura do MDIC

3.1.1 O órgão competente envia resposta à Ouvidoria

Situação 4: Em Análise

Passo 4: Ouvidoria envia resposta ao interessado

Passo 4: Ouvidoria informa encaminhamento ao interessado

Situação 5: Respondida

(1) As manifestações que não exigem resposta são elogios, sugestões genéricas, ausência de contato para resposta, xingamentos ou agressões gratuitas, solicitações/pleitos já enviados ao órgão técnico competente.

(2) Os órgãos da estrutura direta do MDIC são as Secretarias, o Gabinete do Ministro, a Consultoria Jurídica e a Ouvidoria.

(3) Os órgãos vinculados ao MDIC são: INPI, Inmetro, SUFRAMA e BNDES.