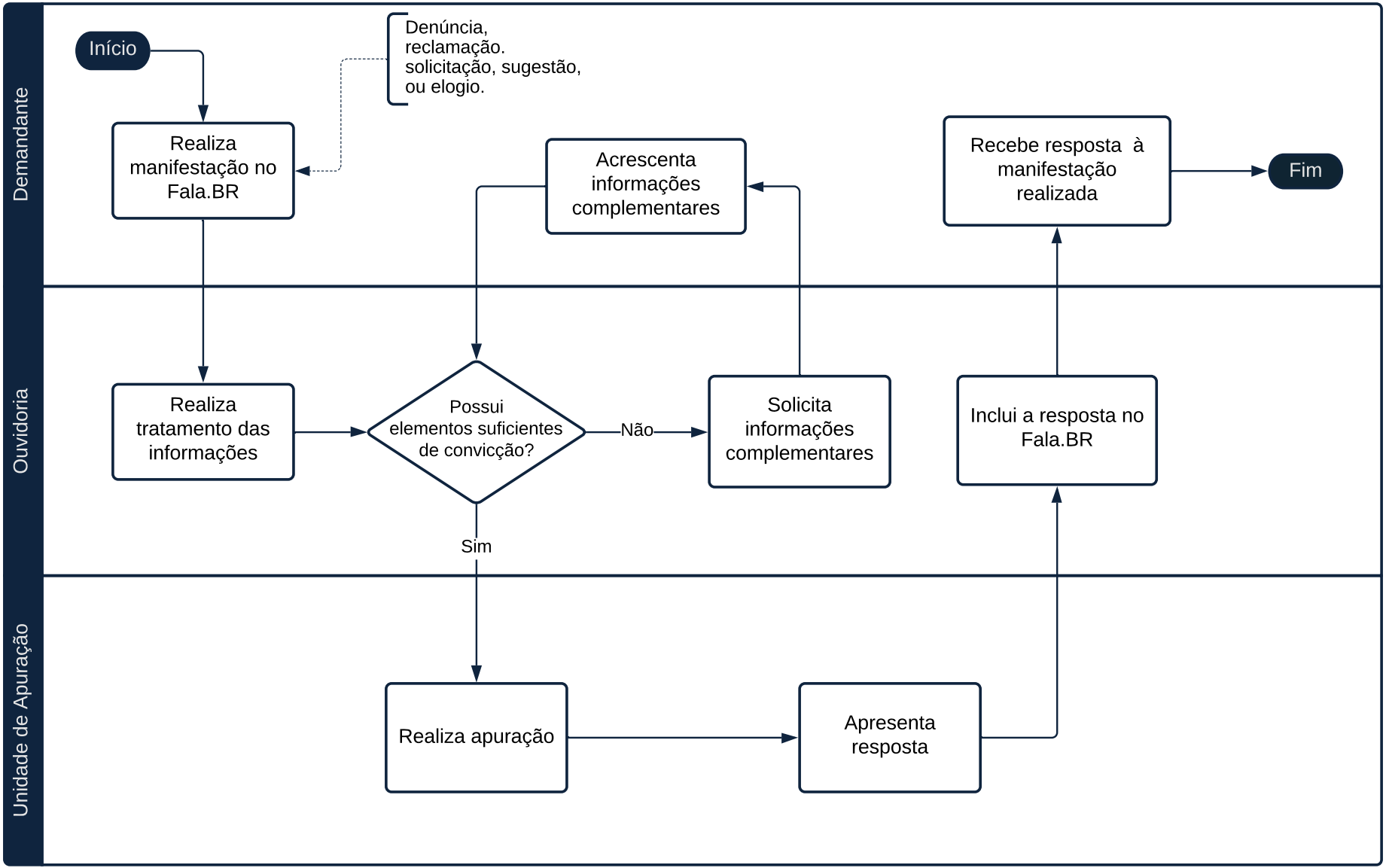
Demandante
Ouvidoria
Unidade de Apuração
Início
Denúncia, reclamação. solicitação, sugestão, ou elogio.
Realiza manifestação no Fala.BR
Acrescenta informações complementares
Recebe resposta à manifestação realizada
Fim
Realiza tratamento das informações
Possui elementos suficientes de convicção?
Não
Solicita informações complementares
Inclui a resposta no Fala.BR
Sim
Realiza apuração
Apresenta resposta