



# **Sugestões de Melhoria e Recomendações expedidas pela Ouvidoria: mecanismos de acompanhamento e de efetiva implementação.**

Rose Meire Cyrillo

## Bases legais:

- ✓ Lei nº 13.460/2017
- ✓ Decreto nº 9.492/2018
- ✓ Portaria CGU nº 581/2021

**Art. 13.** As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

(...)

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

**Art. 14.** Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

**Art. 10 :**

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

**Art. 51.** Os relatórios produzidos deverão ser elaborados de forma objetiva e sucinta, observando, sempre que possível, a seguinte estrutura mínima:

IV - análise qualitativa, na qual a unidade apresentará a análise do conteúdo das informações coletadas, a fim de informar, no mínimo: a) falhas e oportunidades de melhoria identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as unidades que consumirão a informação;

Ouvidorias públicas e privadas que possuem entre seus produtos/atribuições a expedição de Recomendações e/ou Sugestões de Melhoria



<https://www.vibraenergia.com.br/ouvidoria#2802733640-4056640005-2>

**BRASILPREV**

<https://centraldeajuda.brasilprev.com.br/ouvidoria>



<https://www.mpdft.mp.br/portal/index.php/servicos-menu/ouvidoria-mainmenu-149/7082-portaria-normativa-n-139-de-19-de-novembro-de-2010>



[https://www.valec.gov.br/documentos/Resolucao Normativa 09-2022.pdf](https://www.valec.gov.br/documentos/Resolucao%20Normativa%2009-2022.pdf)

## Questões para análise e reflexão:

- 1) Como fazer com que as Recomendações e/ou Sugestões de Melhoria propostas pela Ouvidoria sejam consideradas e implementadas pelos setores envolvidos?
- 2) Qual seria o instrumento adequado para acompanhar e/ou monitorar a implementação das Sugestões de Melhoria e/ou Recomendações expedidas pela Ouvidoria?
- 3) Seria um caminho viável buscar aprovar junto ao CONSAD (e/ou outro órgão superior a que a Ouvidoria esteja vinculada) um Plano de Ação (e respectivo Manual) para que as unidades organizacionais se comprometam com a implementação das Sugestões de Melhoria e/ou as Recomendações expedidas pela Ouvidoria?
- 4) Qual outro mecanismo poderia conferir exequibilidade às Recomendações e/ou Sugestões de Melhorias?
- 5) O CTO e a OGU poderiam “recomendar” que Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal cumpram as Recomendações e/ou Sugestões de Melhoria propostas pelas Ouvidorias? Poderia ser um item/requisito de verificação quando das Supervisões Ministeriais?

Grata pela atenção.

Rose Meire Cyrillo



**Rose Meire Cyrillo**  
Ouvidora/Ombudsman  
na Valec. Palestrante n...

