



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

ORIENTAÇÃO TÉCNICA Nº 4/2026/CGOUV/DOUV/OGU

1. ASSUNTO

1.1. Retomada do uso regular e sistemático da Plataforma “Conselho de Usuários”, com ênfase no monitoramento permanente do Fórum de Melhorias, em observância ao marco normativo vigente.

2. REFERÊNCIAS

2.1. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

2.2. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018: Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e institui o SisOuv.

2.3. Decreto nº 10.228/2020: Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

2.4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024: Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do SisOuv.

3. EMENTA

3.1. Fórum de Melhorias da Plataforma Conselho de Usuários. Dever de monitoramento pelas ouvidorias. Tratamento estruturado das sugestões de aprimoramento dos serviços públicos, com análise de pertinência, articulação com áreas técnicas, devolutiva aos participantes e registro das providências. Fortalecimento da participação social e da melhoria contínua dos serviços.

4. TEXTO DA ORIENTAÇÃO

I - Do fundamento legal e da natureza jurídica do Conselho de Usuários

4.1. A Lei nº 13.460/2017 estabeleceu normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. O art. 18 previu a instituição de Conselhos de Usuários como órgãos consultivos destinados a ampliar os mecanismos de controle social e participação cidadã.

4.2. O Conselho de Usuários configura instância institucional formalmente prevista em lei, com atribuições relacionadas ao:

- acompanhamento da prestação dos serviços;
- participação na avaliação dos serviços;
- proposição de melhorias;
- contribuição para o aprimoramento das diretrizes de atendimento;
- acompanhamento da atuação das ouvidorias.

4.3. Trata-se de mecanismo estruturado de governança pública participativa, inserido no modelo de Administração orientado à transparência, à responsividade e à melhoria contínua.

4.4. Seu funcionamento foi disciplinado no âmbito do Decreto nº 9.492/2018. Especificamente no Capítulo II-A, fica delineada a ideia de conselho como reunião de usuários individuais dos serviços, cabendo às ouvidorias a consolidação dos dados coletados e a intermediação do processo de participação.

4.5. Em cumprimento ao disposto no artigo 24-G do Decreto, as atividades de operacionalização do Conselho de Usuários ocorrem por plataforma própria, de mesmo nome. Portanto, a gestão do

instrumento tecnológico também integra o dever legal das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

4.6. A “Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos”, desenvolvida sob gestão da Controladoria-Geral da União, constitui o instrumento oficial para cumprimento das disposições regulamentares.

4.7. Estrutura-se em três eixos principais:

Consultas – instrumento obrigatório para realização das avaliações anuais;

Pesquisas – instrumento acessório, de livre acesso para constituição de questionários, e para a coleta de respostas. Não possui vinculação direta com o cumprimento legal.

Fórum de Melhorias – espaço colaborativo para proposição e acompanhamento de aperfeiçoamentos.

4.8. Sua utilização assegura rastreabilidade, consolidação de dados, transparência e integração com a atuação das ouvidorias.

II - Do Fórum de Melhorias e do dever de monitoramento

4.9. O Fórum de Melhorias configura-se como uma ferramenta complementar às consultas, permitindo que conselheiros apresentem, em formato livre, sugestões de melhorias. Outros conselheiros podem apoiar a proposta e redigir comentários a respeito.

4.10. O art. 24-H do Decreto nº 9.492/2018 determina a consolidação e divulgação das informações coletadas, reforçando a necessidade de tratamento sistemático das manifestações registradas.

4.11. O monitoramento do Fórum não é atividade acessória, mas decorrência lógica das atribuições legais do Conselho e das competências das ouvidorias.

III - Sobre a operacionalização do tratamento do Fórum de Melhorias

4.12. O tratamento das sugestões de melhoria compreende, após o registro na plataforma, as etapas de análise pelas ouvidorias, articulação com as áreas técnicas competentes, devolutiva estruturada aos participantes e registro das providências adotadas.

4.13. Cabe às ouvidorias, de forma periódica, verificar a existência de sugestões relacionadas aos serviços de seu órgão. A análise inicial deve avaliar se a manifestação configura, de fato, proposta de melhoria de serviço público e se guarda pertinência com os serviços daquela organização. A ausência desses requisitos autoriza o não acatamento imediato da sugestão.

4.14. As propostas consideradas pertinentes devem ser encaminhadas às áreas técnicas responsáveis, para avaliação quanto à viabilidade de implementação, conforme os fluxos internos definidos por cada organização.

4.15. Após o retorno técnico, a ouvidoria deverá registrar na plataforma a decisão adotada, acompanhada de justificativa clara e fundamentada.

4.16. De forma objetiva, quanto às opções de tratamento:

a) **Não acatar a melhoria**, indicando a justificativa pertinente;

b) **Acatar**, juntamente com um texto que permita conhecer quais os passos que serão adotados para a implementação e o prazo estimado, ou se já foram adotadas as medidas necessárias; ou

c) **Acatar parcialmente**, juntamente com um texto que permita conhecer quais os passos que serão adotados para a implementação parcial e o prazo estimado, ou se já foram adotadas as medidas necessárias. Neste caso, também deve constar a justificativa para a parte da melhoria que não está sendo acatada.

d) **Em avaliação pela área técnica**, juntamente com um texto que permita conhecer a quem foi submetido. Neste caso, é obrigatório visitar a proposta quando do posicionamento da área técnica.

4.17. Por fim, recomenda-se o acompanhamento das sugestões acatadas, de modo a fortalecer o

ciclo de participação social e promover o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

- 4.18. O monitoramento deverá contemplar, no mínimo:
- a) a verificação do andamento das ações pactuadas com as áreas técnicas;
 - b) o registro de eventuais ajustes de escopo ou de prazo devidamente justificados;
 - c) a atualização do status das providências adotadas, de modo a garantir rastreabilidade e transparência.
- 4.19. O acompanhamento realizado pelas ouvidorias deve ser consolidado no relatório anual de gestão no item de informações sobre serviços avaliados.

IV - Das consultas e pesquisas

4.20. As consultas e pesquisas dizem respeito aos meios ativos de contato com os Conselheiros. As primeiras são as enquetes direcionadas aos Conselheiros para que estes realizem as avaliações individualizadas dos serviços públicos. Já as segundas são enquetes que não necessitam de um perfil específico para serem produzidas e compartilhadas, e podem também ser enviadas a qualquer usuário do serviço, sem a necessidade de que ele tenha se voluntariado como conselheiro.

4.21. Tais ferramentas serão objeto de orientação específica por parte da Ouvidoria-Geral da União, em momento posterior, conforme consolidado no projeto PICC 229 - Estudo para Reestruturação e Fortalecimento do Conselho de Usuários conforme a Lei Nº 13.460/2017.

4.22. De toda forma, destaca-se que essas ferramentas continuam disponíveis, de modo que, especialmente no caso das Consultas, as ouvidorias podem continuar utilizando-as dentro de suas capacidades e dos seus fluxos de trabalho.

5. CONCLUSÃO

5.1. Diante do exposto, conclui-se que o Conselho de Usuários possui fundamento legal e regulamentar plenamente vigente.

5.2. A funcionalidade de Consultas da Plataforma do Conselho de Usuários pode ser utilizada pelas ouvidorias dentro de suas respectivas capacidades operacionais e de seus fluxos de trabalho, e será objeto de orientação específica da Ouvidoria-Geral da União no âmbito da iniciativa nº 229 do Plano de Integridade e Combate à Corrupção: Estudo para Reestruturação e Fortalecimento do Conselho de Usuários conforme a Lei nº 13.460/2017.

5.3. Já o Fórum de Melhorias, que também integra o núcleo funcionalidades da Plataforma, deve ser objeto de monitoramento e tratamento contínuo pelas ouvidorias. O tratamento das demandas dele decorrentes deve ser estruturado em articulação com as áreas técnicas responsáveis pelos serviços, conforme indicado na seção III desta Orientação, de modo a assegurar a adequada análise das sugestões apresentadas. Ademais, esse tratamento deve ser formalizado, com o devido registro das providências adotadas, inclusive nos relatórios anuais de gestão das ouvidorias.



Documento assinado eletronicamente por **MARIA LUIZA FIRMIANO TEIXEIRA**, **Coordenadora-Geral de Avaliação de Serviços Públicos**, em 19/06/2026, às 11:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO ALAMY MARTINS**, **Diretor de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público**, em 19/06/2026, às 14:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **VALDIRENE PAES DE MEDEIROS**, **Ouvidora-Geral da União**, em 19/06/2026, às 17:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://super.cgu.gov.br/conferir> informando o código verificador 3949890 e o código CRC A0B527F8

Referência: Processo nº 00190.100228/2026-56

SEI nº 3949890