

Além da atribuição de receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, a ouvidoria deve também acompanhar o tratamento e a conclusão efetiva e tempestiva dessas manifestações do usuário.

Nesse sentido, a ouvidoria deverá se articular com os diversos setores de sua instituição para que juntos encontrem as melhores soluções para as manifestações recebidas.

A maioria das manifestações recebidas pela ouvidoria cobram providências do setor específico que presta o serviço referenciado pelo usuário. No entanto, embora a responsabilidade de implementar os procedimentos para atender a necessidade do usuário seja do setor específico que presta o serviço, cabe também à ouvidoria fomentar **o melhor atendimento possível**.

Ainda que a instituição não possa atender a expectativa do cidadão, a ouvidoria deve informá-lo sobre o posicionamento do órgão e apresentar as justificativas para o não atendimento da manifestação.

Embora a responsabilidade de implementar a solução seja do setor específico, cabe à ouvidoria verificar se as providências adotadas são razoáveis e condizentes com as possibilidades do órgão e com os direitos dos usuários.

Cabe à ouvidoria informar ao cidadão qual providência será tomada pelo órgão público, mesmo que a ação do órgão seja informar que não pode atender à solicitação por falta de recursos.

Cabe a ouvidoria acompanhar o trâmite da demanda e a providência proposta pelo setor responsável no sentido de encontrar soluções viáveis, tendo em vista o direito do usuário frente a um problema de fácil resolução.

É necessário que o usuário perceba que providência será tomada pelo órgão, mesmo que não seja a solução imediata da manifestação.

À ouvidoria cabe sugerir mudanças nos procedimentos da prestação dos serviços e registrar as melhorias na Carta de Serviços