



Estado de Mato Grosso do Sul
Controladoria-Geral do Estado
Gabinete do Controlador-Geral do Estado

Proc. nº 53.000.258-2026

Ofício nº 3903/2026/GABCGE

Campo Grande - MS, *data da assinatura digital.*

À Presidência do Conselho de Usuários de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul

Assunto: Aprovação do Plano de Ação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul

Senhora Presidente,

Ao cumprimentá-la cordialmente, refiro-me ao Ofício nº 001/2026, por meio do qual Vossa Senhoria submeteu à Controladoria-Geral do Estado (CGE-MS) a proposta de Plano de Ação para as atividades deste colegiado.

Sobre o assunto, informo que, após análise técnica da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), o referido plano foi **deferido**, devendo sua execução observar as seguintes diretrizes:

I. Organização Institucional: A estruturação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos deve observar o Decreto Estadual nº 15.658/2021 e o Regimento Interno (Resolução CGE/MS nº 136/2025). As reuniões ocorrerão de forma ordinária (quadrimestral) ou extraordinária, em formato presencial ou virtual.

No suporte administrativo, a CGE-MS poderá:

- a) Ceder espaço físico para reuniões presenciais, mediante agendamento prévio intermediado pela OGE junto à Superintendência de Administração (SUAD);
- b) Disponibilizar ferramentas de gestão para atas, deliberações e outros documentos do Conselho. A publicidade desses documentos poderá ocorrer em página específica (já criada e disponível) no portal da CGE-MS (https://www.cge.ms.gov.br/orgaos_colegiados/conselho-de-usuarios/), sob coordenação da OGE e suporte da Assessoria em Tecnologia da Informação (ASTI);

Avenida Desembargador José Nunes da Cunha, s/n, Bloco III - Jardim Veraneio - 79031-310



Estado de Mato Grosso do Sul
Controladoria-Geral do Estado
Gabinete do Controlador-Geral do Estado

c) Oferecer os canais institucionais para divulgação das atividades do Conselho, com interlocução da OGE junto à Assessoria de Governança e Comunicação (AGC).

II. Capacitação dos Conselheiros: A OGE levantará as dúvidas dos representantes do Conselho para identificar os setores específicos (Coordenadorias, Superintendências ou Unidades) dos órgãos e entidades a serem acionados para exposições técnicas e/ou fornecimento de materiais informativos. Temas afetos à participação social, ouvidoria, governança e transparência serão subsidiados diretamente pela OGE e áreas técnicas da CGE-MS.

III. Integração Institucional: A OGE realizará a interlocução com as chefias das áreas estratégicas da CGE-MS para a definição de pautas e agendas, visando promover o diálogo institucional com o Conselho.

IV. Avaliação da Qualidade: A OGE, com apoio técnico da ASTI, extrairá e disponibilizará ao Conselho os dados necessários para avaliação da qualidade dos serviços baseados em manifestações de ouvidoria, experiências dos usuários e indicadores oficiais.

Por fim, reitero o compromisso desta instituição com o fortalecimento da participação social e informo que a CGE-MS permanece à disposição para o suporte necessário à plena execução deste Plano de Ação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul.

Atenciosamente,

Assinado eletronicamente por:
CARLOS EDUARDO GIRAÓ DE ARRUDA
CPF: ***.412.281-**



Carlos Eduardo Girão de Arruda
Controlador-Geral do Estado

Avenida Desembargador José Nunes da Cunha, s/n, Bloco III - Jardim Veraneio - 79031-310

Esse documento foi assinado por CARLOS EDUARDO GIRAÓ DE ARRUDA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse
<https://api.sign.e-ms.ms.gov.br/validate/3X22Y-Z3ZAS-FTP3J-TXRY6>

