



OFÍCIO Nº 001/2026

Campo Grande – MS, 06 de março de 2026

Ao Senhor

Carlos Eduardo Girão de Arruda

Controlador Geral do Estado

Controladoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul

Campo Grande – MS

Assunto: Apresentação de Memória Institucional, Expectativas Institucionais e Proposta de Plano de Ação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Senhor Controlador Geral,

Cumprimentando-o cordialmente, venho, na qualidade de Presidente do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul, apresentar a Vossa Senhoria manifestação institucional deste colegiado, bem como proposta inicial de diretrizes para o desenvolvimento de suas atividades.

A construção de instrumentos de participação da sociedade na administração pública encontra fundamento na **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**, que consolidou importantes princípios relacionados à democracia participativa, à transparência e ao fortalecimento das instituições públicas.

A partir desse marco constitucional, diversos instrumentos de governança e participação social foram sendo desenvolvidos no âmbito da administração pública brasileira, com o objetivo de aproximar o Estado da sociedade e promover a melhoria contínua dos serviços públicos.

Nesse contexto, destaca-se a promulgação da **Lei nº 13.460/2017**, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

A referida legislação estabeleceu diretrizes relevantes para a ampliação da escuta dos usuários dos serviços públicos, incentivando a criação de instrumentos institucionais voltados à avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo Estado.

No âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul, observa-se importante evolução institucional com a consolidação da **Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso do Sul**, órgão central do sistema de controle interno do Poder Executivo Estadual, responsável por atividades estratégicas relacionadas à auditoria governamental, ouvidoria, transparência pública, governança e integridade na administração pública.



A atuação da Controladoria-Geral do Estado tem contribuído para o fortalecimento da gestão pública, para a prevenção de irregularidades, para a promoção da transparência e para o estímulo à participação social na avaliação dos serviços públicos.

Nesse ambiente institucional, o Estado de Mato Grosso do Sul vem implementando instrumentos relevantes para aprimorar a relação entre administração pública e usuários dos serviços públicos, entre os quais se destacam:

- o funcionamento das ouvidorias públicas;
- a implementação das cartas de serviços aos usuários;
- os mecanismos de avaliação e pesquisas de satisfação dos usuários;
- as iniciativas voltadas à transparência e governança pública.

Essas ferramentas permitem a coleta de informações relevantes sobre a percepção da sociedade em relação aos serviços públicos prestados pelo Estado, contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas e para a melhoria da gestão administrativa.

Como desdobramento desse processo institucional, foi instituído o Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Poder Executivo Estadual, regulamentado pelo **Decreto Estadual nº 15.658/2021**, com o objetivo de ampliar a participação social na avaliação e na melhoria dos serviços públicos.

A criação deste Conselho representa importante avanço no fortalecimento da democracia participativa e no aperfeiçoamento dos mecanismos de diálogo entre o Estado e a sociedade.

Nesse sentido, entende-se que a atuação do Conselho de Usuários deve ocorrer em permanente diálogo institucional com a Controladoria-Geral do Estado, considerando as ferramentas já existentes para a escuta e análise das manifestações dos usuários dos serviços públicos.

A partir das informações provenientes das ouvidorias, das cartas de serviços e das pesquisas de satisfação dos usuários, o Conselho poderá contribuir para sistematizar percepções da sociedade, identificar oportunidades de melhoria e colaborar para o aprimoramento contínuo da prestação dos serviços públicos.

Considerando tratar-se de instrumento relativamente recente no cenário da administração pública brasileira, a consolidação do Conselho de Usuários no Estado de Mato Grosso do Sul apresenta-se como oportunidade relevante para o desenvolvimento de boas práticas de participação social, podendo inclusive contribuir para a construção de experiências institucionais que sirvam de referência para outros entes federativos.

Nesse contexto, a Presidência do Conselho apresenta, para apreciação de Vossa Senhoria, proposta inicial de diretrizes para a organização das atividades do colegiado.



Proposta de Plano de Ação Inicial do Conselho

(Sugestão da Presidência para análise da Controladoria Geral do Estado)

Com o objetivo de estruturar o funcionamento institucional do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul, apresenta-se proposta inicial de plano de ação para organização das atividades do colegiado.

A proposta considera o caráter colaborativo e institucional do Conselho, bem como a importância de sua atuação integrada às estruturas de governança já existentes no âmbito da administração pública estadual.

Organização institucional do Conselho

Estruturar os processos administrativos e institucionais necessários ao funcionamento regular do Conselho, incluindo a organização das reuniões ordinárias, a sistematização das atas e deliberações e a definição de canais institucionais de comunicação que assegurem transparência às atividades desenvolvidas pelo colegiado.

Capacitação institucional dos conselheiros

Propor a realização de programa de capacitação institucional dos conselheiros, com apoio da Controladoria-Geral do Estado, com o objetivo de qualificar a atuação do colegiado e ampliar o conhecimento dos conselheiros acerca do funcionamento da administração pública.

Entre os temas sugeridos para essa capacitação destacam-se:

- legislação relacionada aos serviços públicos;
- funcionamento da administração pública;
- mecanismos de participação social e controle social;
- funcionamento das ouvidorias públicas;
- governança e transparência pública.

Sugere-se que a estruturação dessa proposta de capacitação seja conduzida pela Presidência do Conselho, com apoio institucional da Controladoria-Geral do Estado.

Integração institucional com áreas estratégicas da Controladoria

Promover diálogo institucional entre o Conselho de Usuários e as áreas estratégicas da Controladoria-Geral do Estado, especialmente aquelas relacionadas à escuta da sociedade e à melhoria da gestão pública.



Nesse sentido, entende-se relevante a integração com áreas como:

- Ouvidoria-Geral do Estado
- Auditoria-Geral do Estado
- Governança e Compliance
- iniciativas de transparência pública.

Essa aproximação institucional poderá contribuir para que as contribuições do Conselho dialoguem com os processos de aperfeiçoamento da gestão pública estadual.

Avaliação da qualidade dos serviços públicos

Promover reflexões e análises sobre a qualidade dos serviços públicos estaduais, considerando diferentes fontes de informação disponíveis, entre elas:

- manifestações registradas nas ouvidorias públicas;
- percepções e experiências relatadas pelos usuários;
- indicadores institucionais disponíveis na administração pública.

A partir dessas informações, o Conselho poderá contribuir com sugestões e recomendações voltadas ao aprimoramento contínuo dos serviços públicos oferecidos à sociedade.

Dessa forma, submete-se a presente proposta de alinhamento institucional à apreciação de Vossa Senhoria, com o objetivo de estabelecer bases colaborativas para o desenvolvimento das atividades do Conselho de Usuários de Serviços Públicos no Estado de Mato Grosso do Sul.

Renovo votos de elevada consideração e coloco-me à disposição para contribuir com o fortalecimento das práticas de governança pública, transparência e participação social no âmbito da administração pública estadual.

Atenciosamente,

Luciane Costadele

Presidente

Conselho de Usuários de Serviços Públicos
Estado de Mato Grosso do Sul