



Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos

Lei n° 13.460/2017



Finalidade

Avaliar a qualidade dos serviços públicos e trazer sugestões e propostas para a constante melhoria e adequação da prestação dos serviços públicos.

Composição

Os conselhos serão compostos por **usuários de serviços públicos** que se **voluntariarão** para participar das atividades por convite ou por inscrição direta na **Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários Públicos**.

Competência

- Participar da **avaliação da qualidade** e da **efetividade** da prestação dos **serviços públicos**.
- **Propor melhorias** na prestação dos **serviços públicos**.
- Auxiliar na **avaliação da atuação das ouvidorias** do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Participação

Por meio de duas formas principais:
I– na **resposta a consultas formuladas** pelo gestor do serviço e pela ouvidoria; e
II – na **proposição de ideias** para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

Avaliação dos Serviços

Todos os **serviços** cadastrados no Portal gov.br deverão ser **avaliados** ao menos uma vez ao ano, cabendo às **Unidades de Ouvidoria** conduzirem o **chamamento público** dos conselheiros para a realização da avaliação, conforme disposto na Portaria CGU n° 581/2021.