



ESTADO DE GOIÁS

DECRETO Nº 10.850, DE 7 DE JANEIRO DE 2026

Regulamenta o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás, conforme dispõe a [Lei nº 20.846](#), de 2 de setembro de 2020.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, com fundamento no inciso IV e na alínea “a” do inciso XVIII do art. 37 da [Constituição do Estado de Goiás](#) e na [Lei nº 20.846](#), de 2 de setembro de 2020, também em atenção ao Processo nº 202500005032341,

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica regulamentado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás, conforme dispõe o art. 11 da [Lei nº 20.846](#), de 2 de setembro de 2020, com as alterações posteriores.

Parágrafo único. Sujeitam-se ao disposto neste Decreto todos os órgãos e entidades da administração pública direta e indireta do Poder Executivo do Estado de Goiás, bem como prestadores diretos ou indiretos de serviços públicos.

Art. 2º O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos funcionará como uma plataforma virtual, organizada em salas de conselho, conforme as áreas de atuação do Governo do Estado de Goiás catalogadas na plataforma EXPRESSO.

Parágrafo único. Nas salas de conselho serão disponibilizadas as seguintes informações:

I – a Carta de Serviços ao Usuário, com a lista dos serviços públicos vinculados à respectiva sala de conselho;

II – painel de dados estatísticos referentes às demandas e às manifestações dos usuários relacionadas à prestação dos serviços públicos, encaminhadas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe e pelo sistema de avaliação da plataforma EXPRESSO;

III – orientações técnicas relativas às boas práticas de atendimento aos cidadãos;
e

IV – demais informações para o exercício das atribuições do Conselho.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Este Decreto considera:

I – Conselho de Usuários dos Serviços Públicos: órgão de caráter consultivo, destinado a assegurar a participação dos usuários no acompanhamento e na avaliação dos serviços públicos oferecidos pelos órgãos e pelas entidades abrangidos por este Decreto;

II – sala de conselho: ambiente virtual destinado à discussão, à interação entre os participantes e ao acesso a informações sobre a prestação dos serviços públicos;

III – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou se utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

IV – usuário-conselheiro: usuário que, por escolha voluntária, participa de uma ou mais salas de conselho, propõe melhorias, vota e acompanha o processo de aprimoramento dos serviços públicos;

V – usuário-moderador: servidor público que exerce funções de supervisão e gestão em uma sala de conselho;

VI – usuário-convidado: profissional convidado a prestar esclarecimentos ou contribuir com informações técnicas pertinentes ao tema em pauta, em razão de sua reconhecida experiência no campo; e

VII – Ouvidoria Setorial: unidade responsável pelo registro e pelo tratamento das manifestações direcionadas ao órgão ou à entidade a que ela está vinculada, pode monitorar uma ou mais Ouvidorias Adjuntas e lhe compete avaliar a efetividade das respostas e contribuir para o aprimoramento da gestão pública.

CAPÍTULO III

DOS PARTICIPANTES DO CONSELHO

Art. 4º Os usuários terão livre acesso às salas de conselho, em caráter de visitação, sem a obrigatoriedade de login ou de se tornarem usuários-conselheiros, e lhes será permitida apenas a leitura das postagens.

Art. 5º O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, previsto no inciso IX do art. 2º do [Decreto n  10.466](#), de 14 de maio de 2024, poderá utilizar sua base de dados de usuários, resguardadas as normas de proteção de dados pessoais e o princípio da finalidade, para identificar e convidar usuários com histórico de participação ativa, contribuição relevante ou perfil compatível com os objetivos institucionais a tornarem-se usuários-conselheiros e integrarem as salas de conselho.

Art. 6º Para participar de uma ou mais salas de conselho como usuário-conselheiro, o usuário do serviç o público deverá realizar login na plataforma EXPRESSO e preencher o formulário de cadastro próprio.

É 1º A participação como usuário-conselheiro será voluntária, com livre adesão e desligamento.

É 2º A participação do usuário no Conselho de Usuários dos Serviç os Públicos será considerada serviç o relevante, sem remuneração e vínculo empregatício.

Art. 7º As Ouvidorias Setoriais, observado o inciso XII do art. 4º do [Decreto n  10.466](#), de 2024, ter o a função de moderadoras nas salas de conselhos vinculadas às áreas de serviç os públicos dos respectivos órgãos ou entidades e serão responsáveis por criar e coordenar atividades que promovam o controle social, a participação cidadã e o aprimoramento da gestão pública.

É 1º Os servidores designados pela Ouvidoria Setorial atuarão como usuários-moderadores, mediante autenticação corporativa estadual.

É 2º Para a promoção das atividades a que se refere o caput deste artigo, as Ouvidorias Setoriais deverão observar o inciso XXI do art. 66 do Regulamento da SEAD, aprovado pelo [Decreto n  10.437](#), de 9 de abril de 2024, e as normas da Controladoria-Geral do Estado – CGE.

Art. 8º Todos os participantes do Conselho de Usuários dos Serviç os Públicos terão direito a voto, com exceção do usuário-convidado.

Art. 9º As entidades representativas da sociedade civil, as organizações não governamentais, as associações de usuários e outras entidades interessadas na melhoria dos serviç os públicos poderão participar como usuários-convidados.

CAPÍTULO IV
DAS COMPETÊNCIAS

Seção I

Das atribuições do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos

Art. 10. Compete ao Conselho de Usuários dos Serviços Públicos:

I – acompanhar a prestação dos serviços públicos;

II – participar da avaliação dos serviços públicos;

III – propor melhorias na prestação dos serviços públicos e nos programas e nos canais de atendimento ao cidadão;

IV – contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V – acompanhar e avaliar, nas Ouvidorias, a efetividade das manifestações relacionadas à melhoria dos serviços públicos; e

VI – avaliar e analisar a Carta de Serviço ao Usuário da administração pública estadual.

Seção II

Das atribuições do usuário-moderador

Art. 11. Compete ao usuário-moderador:

I – supervisionar e moderar as atividades nas salas de conselho sob sua responsabilidade e garantir o cumprimento das normas de conduta e a manutenção de um ambiente respeitoso, colaborativo e produtivo;

II – estimular a participação social com enquetes, fóruns, consultas e discussões públicas que incentivem o engajamento dos usuários-conselheiros na melhoria dos serviços públicos;

III – analisar e organizar as propostas de melhoria apresentadas para assegurar que estejam completas, fundamentadas e ajustadas aos critérios estabelecidos neste Decreto;

IV – convocar reuniões extraordinárias quando identificar a necessidade de tratar assuntos urgentes ou altamente relevantes;

V – registrar e acompanhar o andamento das propostas de melhoria aprovadas no SGOe para garantir a sua adequada tramitação e resposta pelos órgãos ou pelas entidades competentes;

VI – encaminhar aos órgãos ou às entidades competentes dúvidas, sugestões e manifestações técnicas, também acionar usuários-convidados quando isso for necessário aos esclarecimentos temáticos;

VII – intermediar conflitos e promover a boa convivência entre os usuários;

VIII – zelar pela integridade e pela qualidade das informações disponibilizadas e assegurar que sejam atualizadas, claras e relevantes para o exercício do controle social;

IX – comunicar à Ouvidoria Setorial e à CGE situações de descumprimento sistemático das normas, falhas recorrentes nos serviços ou outras ocorrências relevantes prejudiciais ao aprimoramento da gestão pública; e

X – aplicar advertências e suspensões temporárias a usuários que desvirtuem o propósito do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás e encaminhar à Secretaria de Estado da Administração – SEAD ou à CGE os casos que recomendem a exclusão definitiva.

Seção III

Das atribuições do usuário-conselheiro

Art. 12. Compete ao usuário-conselheiro:

I – participar ativamente das discussões nas salas de conselho com responsabilidade, respeito e colaboração;

II – apresentar propostas de melhoria com base em experiências concretas e análises fundamentadas sobre a prestação dos serviços públicos;

III – analisar e votar as propostas apresentadas, considerados critérios de interesse público, relevância, viabilidade e impacto positivo;

IV – contribuir com sugestões para o aprimoramento da Carta de Serviço ao Usuário e demais documentos informativos voltados ao usuário;

V – comunicar eventuais irregularidades, falhas ou boas práticas observadas nos serviços públicos à Ouvidoria Setorial e ao usuário-moderador;

VI – incentivar outros usuários a exercerem a participação cidadã; e

VII – manter-se atualizado sobre as normas e as informações disponibilizadas nas salas de conselho e na plataforma EXPRESSO.

CAPÍTULO V DO FUNCIONAMENTO

Art. 13. A sala de conselho se reunirá, ordinariamente, a cada trimestre para a apreciação de propostas de melhoria e, extraordinariamente, quando for convocada pelo usuário-moderador.

Parágrafo único. As reuniões serão realizadas com a presença mínima de dez usuários-conselheiros ou de 20% (vinte por cento) dos cadastrados ativos na sala, e prevalecerá o maior número, observado o tempo de espera definido pelo usuário-moderador.

Art. 14. As propostas de melhoria deverão ser aprovadas por maioria simples dos membros presentes na reunião.

Art. 15. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás terá o apoio administrativo da SEAD e da CGE.

CAPÍTULO VI DAS PROPOSTAS DE MELHORIA

Art. 16. Qualquer usuário-conselheiro poderá apresentar proposta de melhoria para a apreciação em reunião ordinária.

Parágrafo único. A proposta de melhoria deverá ser apresentada até quinze dias antes da reunião ordinária em formulário específico e conterá as seguintes informações:

- I – identificação do serviço público;
- II – identificação do problema;
- III – pesquisa ou fundamentação;
- IV – objetivos da proposta;
- V – descrição da proposta;
- VI – benefícios esperados; e
- VII – análise prévia da viabilidade técnica e administrativa.

§ 1º A proposta de melhoria admitida e aprovada deverá ser inserida, em até cinco dias úteis, no SGOe, registrada como manifestação de “Sugestão”.

§ 2º A manifestação será encaminhada ao órgão ou à entidade responsável pela prestação do serviço público, para que se manifeste sobre a adoção ou não da proposta de melhoria sugerida.

§ 3º Na impossibilidade de implementar a sugestão, a decisão administrativa final deverá conter a justificativa.

§ 4º O número do protocolo da manifestação registrada e o canal de acompanhamento deverão ser disponibilizados a todos os usuários na respectiva sala de conselho.

§ 5º A SEAD divulgará, trimestralmente, o relatório público de acompanhamento das propostas apresentadas, aprovadas e implementadas, e ele será disponibilizado no Portal da Transparência e na plataforma EXPRESSO.

CAPÍTULO VII DAS CONDUTAS VEDADAS

Art. 17. São condutas vedadas aos usuários-conselheiros e aos usuários-moderadores:

I – proferir insultos, ataques pessoais ou qualquer forma de discriminação baseada em raça, gênero, religião, orientação sexual, deficiência ou outras características pessoais;

II – praticar assédio, intimidação ou bullying, inclusive com ameaças ou comportamento agressivo ou hostil;

III – propagar boato, desinformação ou conteúdo enganoso que possa prejudicar outros membros ou induzi-los a erro;

IV – publicar material ofensivo, pornográfico, violento, de cunho eleitoral, falso ou qualquer outro considerado inapropriado para o ambiente da plataforma;

V – enviar mensagens repetitivas, promocionais ou comerciais não relacionadas ao objeto do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás, para a autopromoção ou a divulgação indevida de produtos e serviços;

VI – compartilhar, sem autorização, informações pessoais de outros usuários, como endereços, números de telefone ou dados pessoais sensíveis;

VII – descumprir deliberadamente as regras e as diretrizes específicas do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás, inclusive as normas de postagem e participação;

VIII – abusar dos recursos da plataforma, como o uso de bots ou mecanismos automatizados que comprometam a dinâmica das discussões; e

IX – fingir ser outra pessoa ou se passar por moderador, administrador ou qualquer outra figura de autoridade, para enganar os demais usuários.

Art. 18. Além das condutas vedadas previstas neste Decreto, deverão ser observadas, no Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás, as regras do Código de Ética e Conduta Profissional do Servidor e da Alta Administração e demais normas de integridade vigentes, que serão aplicados de forma subsidiária nos casos omissos.

Art. 19. Compete a todos os usuários-conselheiros e usuários-moderadores zelar pela criação de ambiente de respeito mútuo e cooperação, com a garantia de que todos os usuários possam participar e contribuir de forma segura, respeitosa e produtiva.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. Caberá à CGE, em conjunto com a SEAD, expedir orientações normativas e procedimentos complementares para a execução deste Decreto.

Art. 21. Compete ao Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado de Goiás elaborar o seu regimento interno em noventa dias após a sua primeira reunião, o qual deverá ser aprovado por maioria simples dos presentes e homologado pela SEAD e pela CGE.

Art. 22. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos terá caráter exclusivamente consultivo, não deliberativo e não remunerado e se destinará ao exercício do controle social e da participação cidadã, conforme dispõe a [Lei nº 20.846](#), de 2020.

Art. 23. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Goiânia, 7 de janeiro de 2026; 138º da República.

RONALDO CAIADO
Governador do Estado

Este texto não substitui o publicado no [Suplemento do D.O de 07/01/2026](#)

Autor	Governador do Estado de Goiás
Legislações Relacionadas	Constituição Estadual / 1989 Lei Ordinária Nº 20.846 / 2020 Decreto Numerado Nº 10.437 / 2024 Decreto Numerado Nº 10.466 / 2024
Órgãos Relacionados	Controladoria-Geral do Estado - CGE Poder Executivo Secretaria de Estado da Administração - SEAD Secretaria de Estado da Casa Civil - CASA CIVIL
Categorias	Transparência Proteção de dados Regulamentos e estatutos Serviços Públicos