

**CONTROLE SOCIAL COMO PARTICIPAÇÃO CIDADÃ: ANÁLISE  
DO CONSELHO DE USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NA  
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**

*SOCIAL CONTROL AS CITIZEN PARTICIPATION: ANALYSIS OF THE PUBLIC  
SERVICES USER COUNCIL IN THE MUNICIPAL COMPTROLLER'S OFFICE OF SÃO PAULO*

Dirce Nazare de Andrade Ferreira

Pós-Doutoranda na FGV-SP. Pesquisadora da FGV-EAESP- São Paulo. Doutora em Direito Constitucional (Direitos e Garantias Fundamentais - FDV). Doutora em História (História Social das Relações Políticas - UFES). Mestre em Direito Constitucional (Direitos e Garantias Fundamentais - FDV). Mestre em Educação (História da Educação). Professora da Universidade Federal do Espírito Santo. E-mail: dircenazare@hotmail.com.

**Como citar:** FERREIRA, Dirce Nazaré de Andrade. Controle social como participação cidadã: análise do conselho de usuário de serviços públicos na controladoria geral do município de São Paulo. **Revista do Direito Público**, Londrina, v. 20, n. 2, p. 205-219, ago. 2025. DOI: 10.5433/1980-511X.2025.v20.n2.51177. ISSN: 1980-511X.

**Recebido em:** 06/08/2024

**Aceito em:** 22/04/2025

**Resumo:** Pesquisa qualitativa envolvendo Direito Administrativo e Constitucional, investiga Controle Social como participação democrática cidadã no Conselho de Usuários de Serviço Público (CONDEUSP) em São Paulo. Através da metodologia, pesquisa de campo, documental, participante e exploratória, com aplicação de entrevistas os resultados mostram que a participação cidadã democrática e o controle social não dialogam com a comunidade, tampouco com planejamento e intervenção nas políticas públicas como deseja o direto fundamental. Os instrumentos de interlocução com a sociedade precisam de melhorias. Pesquisa contribui com a lacuna de trabalhos empíricos envolvendo a gestão municipal e a participação cidadã no tocante tanto ao Direito Constitucional quanto Administrativo.

Palavras-chaves: controle social; participação; cidadania.

**Abstract:** This qualitative research, situated within Administrative and Constitutional Law, investigates social control as a form of democratic citizen participation in the Council of Public Service Users (CONDEUSP) in São Paulo. Using a methodology that combined field, documentary, participant, and exploratory research with interviews, the study found that current forms of democratic citizen participation and social control do not effectively engage the community. Furthermore, they fail to facilitate intervention in public policy planning as intended by this fundamental right. The findings suggest that the instruments for public dialogue need significant improvement. This research addresses a notable gap in the empirical literature concerning municipal management and citizen participation, contributing insights to both Constitutional and Administrative Law.

**Keywords:** social control; participation; citizenship.

## INTRODUÇÃO

A função controle social ou participação cidadã na gestão pública tem conceito polissêmico com singular diversidade, pois além de inserir os munícipes para atuar como expressão observacional e de correição da gestão, é também suporte para tomada de decisão na perspectiva de alcance dos objetivos organizacionais públicos e o cumprimento do princípio da finalidade.

Durante muito tempo a Administração Pública atuou de forma endógena, o Direito Administrativo restou atrelado à centralidade do poder decisório e dependente de uma concepção de interesse público voltada a justificar a existência do poder político soberano e restrito à esfera pública (Pietro, 2010). Ocorre que essa conduta autocentrada resultou no afastamento de seu maior destinatário: o cidadão. Esse vácuo incômodo ensejou repensar a Administração Pública considerando a sociedade como co-partícipe (Teixeira, 2002).

Assim, desde a Constituição de 1988, a ideia de poder partilhado ou filosofia participacionista motivou os órgãos públicos a importantes interlocuções entre Estado e sociedade, implementadas através do Controle Social.

A literatura de Direito Administrativo tem direcionado atenção especial ao estudo da função Controle Social. Dentre as obras, vale destacar os trabalhos de Maria Sylvia Zanella di Pietro (2010), Luiz Carlos Bresser Pereira (2002), Odete Medauar (2012), Maria Paula Dallari Bucci (2009) dentre outros. Todavia quando se aprofunda a pesquisa sobre trabalhos na gestão pública descrevendo a participação cidadã e entrelaçando a robustez da teoria com a prática para contribuir com estudos organizacionais na área do Direito Administrativo, pouco material é encontrado, portanto há uma lacuna que precisa ser preenchida.

Esta pesquisa dialoga com o tema Controle Social delimitando-o à esfera da gestão pública na Prefeitura de São Paulo para entender a participação social ou cidadã (Milani 2008) enquanto retroalimentação entre a comunidade e o serviço público prestado. A pesquisa é um recorte do direito do usuário do serviço público, então as relações de consumo também tangenciam a temática, pois o Estado é fornecedor de bens à sociedade. Passo a elucidar a importante relação:

Na cidade de São Paulo a Controladoria Geral do Município (CGM) tem em sua estrutura administrativa um órgão colegiado denominado Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (CONDEUSP) - objeto desta pesquisa - com poder relevante sobre a gestão pública municipal. O Decreto 58.426/2018 possibilita que sete (7) cidadãos do município tomem assento no CONDEUSP durante um mandato temporário de dois anos, para trabalhar junto a sete (7) servidores públicos municipais.

Eis o Controle Social ou participação cidadã exercidos na gestão pública como forma de envolvimento nas políticas públicas, pois o CONDEUSP está insito na Divisão de Fomento e Participação de Controle Social, o que significa dizer, participação cidadã, ou ainda, exercício do controle social pelos munícipes (Santos; Gugliano, 2015). Por conseguinte, este trabalho procura desvelar as questões:

- Qual a atuação do CONDEUSP no município de São Paulo?
- De que forma se concretiza a participação cidadã do CONDEUSP?
- Partindo da premissa de entender seu funcionamento, os objetivos desta pesquisa se circunscrevem a:
- Entender a participação cidadã do CONDEUSP no município de São Paulo;
- Demonstrar seu escopo, suas atribuições e relações entre governo e sociedade.

Para além desse entendimento, o presente trabalho de pesquisa deseja reforçar a formação conceitual da temática ora tratada – Controle social e Participação cidadã no município – e entrelaçar teoria epistêmica e empiria no fazer da administração municipal paulista, na perspectiva de colaborar com a gestão pública, com o Direito Administrativo e Constitucional, pois há uma lacuna de estudos nesta área versando sobre Controle Social.



Essas discussões teóricas das práticas da gestão fortalecem tanto a cidadania e a democracia (Pereira, 2002), quanto emitem luzes na academia para que o tema Controle Social seja desvelado e discutido, nas raias da municipalidade, por entender que a inserção de cidadãos na gestão pública é processo conflituoso para tensionar ações do governo e fazer cumprir o direito do usuário do serviço público.

Quanto aos procedimentos metodológicos a pesquisa se desenvolveu como um estudo teórico-empírico do CONDEUSP, objeto analisado pelas vias qualitativas, uma vez que o Controle Social envolve subjetividade e diálogo participativo. Dessa forma, a pesquisa tem taxonomia explicativa, descritiva e documental (Vergara, 2015) pois foram examinadas como fontes primárias as legislações que formatam o exercício do CONDEUSP: os Decreto municipais 58.426/2018 e 60.620/2021.

A legislação acima é descritiva, logo, ela é estanque se analisada como única fonte. Então, fez-se interessante entender como e quais dinâmicas foram construídas para além dos documentos oficiais. Assim a pesquisa também se desenvolveu como trabalho de campo através de visitas *in loco* com observação não participante no órgão, para fazer análise de Documentos Oficiais do CONDEUSP: atas, ofícios, memorando, a página *on line* e a plataforma eletrônica – estruturas e outros mecanismos exigidos pelo Decreto 58.426/2018. Para complementar a pesquisa, foi realizada uma entrevista direta, aberta e estruturada com representantes do CONDEUSP. A escolha dos membros foi aleatória (Vergara, 2015).

Para entender o Controle Social, foi importante destacar que a participação da comunidade se iniciou mediante chamamentos do Estado a seus destinatários, através de Editais. Dessa forma entende-se que o tipo de participação cidadã no CONDEUSP é do tipo induzida, instigada (Dusseldorp, 1981) e direta (Richardson, 1983) pois os munícipes além de serem persuadidos pelo chamamento do Edital atuam pelas vias diretas de sua própria participação na gestão, em um comitê consultivo (Dagnino; Teixeira, 2014) interacional, com a Prefeitura de São Paulo.

Vale dizer que o Controle Social enquanto participação cidadã, é atuação de tensionamento e conflitos da gestão pública, mas também de envolvimento nas políticas públicas como protagonismo e ação da sociedade.

E justamente por isso, foram selecionadas para análise as categorias de Pereira (2002):

- Participação popular: entrada da sociedade na estrutura decisional do Estado;
- Diálogo: comunicação entre agentes de pólos antagônicos (Estado- sociedade);
- Decisão: capacidade de optar e mudar rumos do Estado.
- Cidadania: condição de pertencimento e capacidade de decisão.

Tais categorias foram pesquisadas nas legislações, nos documentos, nas ações e nos produtos dos membros do CONDEUSP, entendendo que suas participações se concretizam enquanto atos administrativos relevantes para a gestão pública municipal. É que na pesquisa de campo foi imperioso tanto conhecer as formas de propulsão do fenômeno (Controle Social), quanto colaborar com as discussões sobre o desdobramento da cidadania participativa. Isto significa desvelar o engajamento da sociedade civil (Brito, 1992) nas decisões da administração pública municipal, na perspectiva de entender que respostas são emanadas para os dilemas da comunidade (Pietro, 2010).

Portanto, o presente trabalho está construído em quatro partes: na primeira parte são debatidos os conceitos de Controle Social e a participação cidadã a partir da literatura e doutrina; a segunda parte contempla a descrição do CONDEUSP a partir da visita *in loco* (descrição de documentos, legislação e artefatos) desta forma foi importante analisar e comparar a legislação com os instrumentos administrativos que a Controladoria Municipal disponibiliza para o exercício do CONDEUSP: a página da CGM, o portal da transparência da Prefeitura de São Paulo, o portal de dados abertos, o Regimento do CONDEUSP, as atas do CONDEUSP, as portarias dos Conselheiros e o Diário Oficial da cidade de São Paulo. Assim foram comparados o instrumental acima com documentos oficiais, para



entender o processo enquanto área meio de suporte ao Controle Social, principalmente para deles extrair a presença dos princípios: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

A terceira parte do trabalho demonstra a visão dos Conselheiros a partir de entrevistas abertas, tratadas qualitativamente. Na última parte do trabalho as considerações finais fecham o percurso demonstrando o cumprimento dos objetivos, a resposta ao problema e as sugestões para os campos da gestão pública, entrelaçando o Direito Constitucional e Administrativo.

## 1 O CONTROLE SOCIAL E A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Entendendo que a Administração Pública tem o dever ético de prestar contas à sociedade, a função controle é o acompanhamento da conduta dos agentes públicos a partir da verificação de um requisito prévio. Desta forma o controle se efetiva como observação que pode ser concomitante ao ato que está sendo realizado ou *a posteriori* de sua execução, mas sempre a partir de um cânone que lhe serve de matriz. Portanto, na função controle há uma ação de prototipia ou modelagem prévia, que se entrelaça ao controlador que por sua vez, exerce a comparação entre a coisa executada e o protótipo ou cânone.

Neste aspecto, Teixeira (2020, p. 4) destaca que “[...] as palavras ‘controle e transparência’ são também frequentemente utilizadas” na sinonímia de dar vitrine à gestão pública.

Em consonância ao que acima foi registrado, a cultura cristalina da participação traz à gestão pública, membros da sociedade, na perspectiva de ação colaborativa, ou seja, ela efetiva o instituto Controle Social (Pietro, 2010). Isto por que os agentes selecionados são os integrantes da comunidade, o que para Medauar (2012) significa “[...] um controle extraorgânico”, aquela contribuição aditiva ao controle oficial, que na verdade, o complementa como forma de interlocução da sociedade com o próprio Estado.

Daí ser possível destacar a função de atuação conjugada do Controle Social com o controle oficial, pois ele representa tanto uma Administração Pública descentralizada, quanto imperativa participação direta da sociedade, na gestão. Vale dizer, portanto, que o Controle Social representa a Democracia sendo concretizado por um canal de comunicação entre sociedade e Administração Pública visando o êxito do princípio do interesse público pelas vias do povo.

Em rigor, é necessário aclarar que, desde a Constituição de 1988 a forma de democracia participativa tem florescido e gerado interlocuções entre Estado e seus administrados, em um diálogo importante. Logo, o controle Social é cristalina lâmina entre gestão pública e sociedade já contido no artigo 1º. da Constituição Federal de 1988 ressaltando que o poder emana do povo que o exercita direta ou indiretamente.

Ao longo do regramento legal brasileiro o legislador reaviva a democracia com a presença da sociedade em áreas distintas, tais como: a participação popular na educação, na recomendação da gestão democrática de ensino público, nas políticas adstritas à saúde e assistência social, nas audiências públicas e no instituto da Ação Popular, dentre outros temas (Pereira, 2002).

Cabe destacar que as ações de participação popular com real possibilidade de intersecção na gestão pública, representam atuação cooperativa e concretizadora da influência cidadã no exercício do poder. Essa participação nos órgãos decisórios concede à sociedade, um duplice papel: a possibilidade de envolvimento na gestão pública de forma direta, provendo assim um estreito duto entre Estado e comunidade, para suprir vãos e fissuras democráticas e o atendimento dos imperativos e reclamos da própria sociedade (Teixeira, 2002).

Esclarecendo a relevância dessa ação bilateral, a gestão pública outorga ao munícipe o protagonismo e participação contidos na Constituição Federal de 1988, assim o controle social se consubstancia no direito que a sociedade tem de exigir da gestão pública a demonstração prestacional de seus atos, bem como o



cumprimento da finalidade e interesse público, razão primeva de existência do próprio Estado.

Enuncia-se com isso que, o controle social é uma forma de ativismo que impulsiona a cidadania, pois é importante instituto de participação na Administração Pública. Medauar (2012) ressalta que o Controle Social é “mecanismo formal de atuação da sociedade”. Assim a possibilidade do diálogo do cidadão na gestão pública cristaliza uma dinâmica que impulsiona três institutos do direito constitucional: a inclusão, o debate e a decisão.

Assim, a participação popular na gestão é ato propulsor de pertencimento pois cria um amálgama entre a própria sociedade e o Estado (Pietro, 2010). Para além da função controle, o pertencimento cidadão também é vetor de boa administração à medida que preconiza uma gestão consciente e alinhada com a sociedade, que por sua vez torna-se vigilante e cônica de seus papeis (Pereira, 2002). Logo, o Controle social representa uma reconfiguração da Administração Pública, provendo articulação entre Direito Administrativo e Direito Constitucional, sempre na perspectiva de ouvir seus munícipes e prestar-lhes serviço adequado e aderente ao princípio da finalidade pública, valendo dizer que, é o exercício da integridade e das boas práticas na gestão pública.

Por conseguinte, a inserção de pessoas estranhas à gestão pública impele mudanças e reajustamentos gerando desafios, de maneira que, a metáfora anterior da gestão pública monolítica e estanque representada por uma figura piramidal imutável, sofre abalos (Ferreira, 2011). De certo que essa oscilação reflete ondas nas camadas hierárquicas solidamente escalonadas da gestão podendo fazer surgir a metáfora plural da figura circular, representando a cidadania, e por conseguinte a expansão dos diálogos pelas vias do Controle Social.

A ideia do Controle Social é polifuncional e diferenciado, pois remete ao movimento da gestão pública municipal em rede, abrangendo simultaneamente tempo, pessoas, culturas e espaços diferentes que se mesclam. Desta maneira é uma experiência dinâmica e envolve diversidade de conotações (Fleury, 2000).

A gestão pública assim pensada apresenta ação político-institucional plural, importante característica do Estado Democrático de Direito, cumpridor de leis e garantidor da finalidade pública, o que se pode subsumir em uma palavra polissêmica: a cidadania participativa (Richardson, 1983).

O conceito acima remete a adjetivações ligadas à democracia, tais como: celebratória, crítica, emancipatória e revolucionária. Portanto, a cidadania é aberta e integrativa, acentuando a construção de sociedades democráticas e inclusivas, “[...] que articulam políticas de igualdade e diversidade” (Candau, 2008, p. 51) esculpidas na cultura da gestão pública, com fisionomia voltada ao interesse público.

É certo que, o controle social enquanto participação cidadã tem conexão com democracia e legislações que lhes dê suporte, neste sentido, Pereira (2002, p. 23) enfatiza que “[...] a descentralização e o controle social dependem da existência dos direitos do cidadão, a começar pela divulgação correta e irrestrita de informações sobre os órgãos públicos”.

Isso porque o controle social é o próprio exercício da democracia, pois ele possibilita a criticidade da sociedade sendo exercida pelas vias do particular, de maneira que esse olhar avaliativo gera uma cultura de envolvimento que resulta em melhorias na implementação da gestão pública. Assim, se constrói um verdadeiro liame cidadão entre a Administração Pública e a sociedade, orientando a gestão às boas práticas.

Portanto, se pode afirmar que há uma dinâmica intervencionista nas relações Estado-sociedade à medida que se incorpora cidadãos nos espaços de poder, significando conexão e diálogo. Assim, é salutar entender como age o CONDEUSP, objeto deste trabalho. Na próxima seção fizemos uma importante articulação entre conceito, caracterização e forma de funcionamento do CONDEUSP, tomando como base de análise as legislações que dão concretude ao Controle Social, bem como os artefatos usados para impulsionar a participação da sociedade.



## 2 O CONSELHO DE USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO DE SÃO PAULO (CONDEUSP)

Conforme foi dito na introdução deste trabalho, a Controladoria Geral do Município de São Paulo (CGM-SP) é tronco orgânico que abriga a Coordenação de Defesa do Usuário, que por sua vez, impulsiona e executa esses atos protetivos ao cidadão, pelas vias do CONDEUSP. Os três órgãos acima estão localizados fisicamente no Viaduto do Chá número 15, 10º andar, bairro centro histórico, na cidade de São Paulo.

O CONDEUSP enquanto órgão colegiado, é consultivo e paritário e congrega 14 membros e suplentes, sendo que, 7 (sete) componentes são cidadãos que provém da sociedade o que vale dizer, não integram a estrutura da Administração pública até o início de seu mandato bienal. A partir de então, se transformam em cumpridores de função pública relevante não remunerada, exercendo o cargo de Conselheiro com o encargo de acompanhar, propor, contribuir e participar da gestão pública no município de São Paulo.

O artigo 5º. do Decreto 58.426/2018 faz o desenho do CONDEUSP, dando-lhes as feições, delineando as diretrizes, destacando a estrutura e o ferramental necessário ao seu funcionamento, e principalmente dispõe sobre a atuação dos responsáveis, atribuindo-lhes as seguintes decisões:

- a) acompanhar a prestação dos serviços públicos municipais;
- b) participar da avaliação dos serviços públicos municipais prestados;
- c) propor melhorias na prestação dos serviços públicos;
- d) contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- e) acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Geral do Município, demais Ouvidorias e/ou responsáveis por ações da Ouvidoria de cada órgão e entidade prestadora de serviços públicos municipais;
- f) manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas (São Paulo, 2018).

Partindo dessas atribuições, há também a exigência da criação de artefatos administrativos que façam o CONDEUSP funcionar, na perspectiva do efetivo diálogo com a sociedade através de ativa participação cidadã.

O Decreto 58.426/2018, que instituiu a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão Usuário de Serviço Público em São Paulo, possibilitou criar o CONDEUSP com dúplice ofício: é função administrativa, mas também jurídica pois é um instrumento garantidor do interesse público (Alvarez, 2004).

Órgão colegiado e consultivo da gestão pública do município de São Paulo, ligado à Controladoria Geral do Município de São Paulo (CGM), o CONDEUSP deseja ser um canal interlocutório entre os munícipes e a Administração Pública, ou seja, almeja exercitar o Controle Social, essa faculdade de observação, mensuração e correção; portanto ele representa um pluralismo de opiniões divergentes (Dusseldorp, 1981).

Isto porque, a titularidade do Controle Social, pertence aos munícipes, pois a gestão pública é a ação do Estado enquanto exercente da administração da *res pública*. Daí que a boa gestão é uma pluralidade de esforços do Estado com a sociedade, sendo que o Controle Social é a personificação desta sintonia congruente envolvendo os dois pólos: cidadãos e gestão pública. Valendo dizer que é o entrelaçamento do Direito Constitucional com o Administrativo.

Essa participação representa o exercício do voluntariado ou compromisso social, pois os munícipes se equiparam ao servidor público efetivo no tocante às responsabilidades civis, penais e administrativas, daí seu grau de relevante encargo, que requer por sua vez, cristalina e rigorosa seleção e recrutamento, dentre os membros da sociedade.

Regulamentada pelo Decretos 58.426/2018 e 62.959/2021, o concurso para participar do Conselho é aberto ao público, pede ampla divulgação para captar maior número de munícipes e realizar refinada seleção dos membros do CON-



DEUSP. A seleção é de responsabilidade da Coordenadoria de Defesa do Usuário, a qual o Conselho está ligado.

O Edital de 2020 que publicou a primeira e única seleção para o CONDEUSP exigiu que o cidadão preenchesse requisitos, tais como: fator etário (ter 18 anos), fator escolaridade (ser alfabetizado), fator domicílio (residir na cidade de São Paulo), fator consumo (ser usuário do serviço público da área em que atue no CONDEUSP), fator civilidade ou da sociedade (não ser agente público em quaisquer instâncias), fator idoneidade (não estar condenado) fator cidadania (gozo de direitos políticos).

Tais requisitos personificam a responsabilidade exigida do conselheiro, pois sua atuação é radar prévio e posterior de detecção de anomalias que ensejam correções de rota na gestão municipal, sempre na perspectiva de fazer melhorias na vida pública e nas áreas de maior demanda do município de São Paulo (Dagnino; Teixeira, 2014). Logo, por ser um canal comunicacional com vistas ao êxito da gestão pública, o CONDEUSP se transforma em vetor representacional da sociedade, pela longa mão do Controle Social.

Destaca-se o grau de responsabilidade que é transferida ao Conselheiro por duas razões: a) a complexidade e grandiosidade física do município de São Paulo por suas características cosmopolitas plurais; b) a magnitude e grau de desenvolvimento econômico e social de São Paulo, que o faz polo irradiador de mudanças para as demais áreas do Brasil. Assim há uma dimensão sócio-política no Controle Social que potencializa desvelar e corrigir entraves e vulnerabilidades nas áreas sensíveis da gestão pública (Pietro, 2010).

As áreas de maiores óbices municipais que estão representadas minuciosamente pelos conselheiros no CONDEUSP, são: Zeladoria e Turismo, Transporte e Mobilidade, Assistência Social, Saúde, Empreendedorismo e Licenciamento, Educação, Segurança e Defesa Civil. Essas áreas foram escolhidas e agrupadas a partir do maior número de reclamações da comunidade, na plataforma da Prefeitura Municipal de São Paulo e foram consideradas pontos sensíveis nos quais “a comunidade poderia deliberar sobre proposições e soluções” (Bucci, 2009, p. 6).

Daí ser de imperativo relevo destacar que, como o instituto do Controle Social concede liberdade de exame dos atos do poder público, a participação social do CONDEUSP é do tipo ativa, direta e completa (Dusseldorp, 1981) pois ele atua como censor e sensor.

Enquanto sensor o CONDEUSP tem a função de observar, organizar, planejar e dar publicidade aos atos da gestão pública municipal, por meio de divulgação no portal da transparência municipal e portal de dados abertos. Isso porque não se pode cindir o nexo entre controle e publicidade, laço perfeito na boa administração pública.

Enquanto censor, o CONDEUSP é controlador da legalidade, do cumprimento da finalidade pública e da boa gestão, adjetivos que a Prefeitura Municipal deseja concretizar em seus cânones legislativos. Eis que, nos Decretos emanados há uma série de medidas propositivas sugerindo instrumentos e funcionalidades na gestão municipal, “na fiúza de impulsionar as características imperiosas da boa gestão” (Pietro, 2010).

Na conjugação dessa análise foram pesquisados o fazer administrativo dos Conselheiros, seus projetos, ações e intervenções, com foco nas categorias de análise: Participação popular, Diálogo, Decisão e Cidadania, aspectos que serão a partir de agora, deslindados à luz dos instrumentos administrativos, são eles: as plataformas eletrônicas, as páginas *on line* da CGMSP, e o sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de São Paulo.

É uma exigência do artigo 6º. do Decreto ora tratado que o CONDEUSP funcione por meio de plataforma eletrônica complexa, na perspectiva de cumprir o princípio da finalidade e do cristalino interesse público.

Por plataforma eletrônica complexa se entende um ambiente digital interacional síncrono e assíncrono de várias atividades, que viabilize interlocuções e



compartilhamentos de informações, inclusive promovendo ações criativas com retroação, capaz inclusive de geração de projetos, por via digital. Fato interessante, pois uma das atribuições propositivas dos Conselheiros é exatamente a sugestão de melhorias na administração pública, com a decorrente prestação de contas à comunidade cumprindo assim o princípio da publicidade “que torne efetivo o exercício dialógico da função controle” (Teixeira, 2020), no papel de censor e sensor.

Na presente pesquisa foi visto que não há plataforma digital abrigando o CONDEUSP. Quando solicitado esse dado, foi informado que há uma página *on line* da CGMSP que dá visibilidade aos serviços públicos municipais. Ocorre que a página *on line* existente é uma ferramenta mecânica demonstrativa e declaratória que permite somente leitura, afastando desde logo a interação dinâmica e de dupla via que se preconiza no Controle Social.

É importante destacar que a legislação exige a participação dos Conselheiros, bem como a presença e atividade do CONDEUSP, por meio da plataforma eletrônica. Na pesquisa foi informado que as reuniões são feitas mensalmente pela ferramenta “*Microsoft Teams*”, um importante aplicativo ou *software* multifuncional, porém não é considerado plataforma digital nos moldes requeridos pelo Decreto ora tratado.

Além disso, a página da CGMSP está abrigada no sítio eletrônico da prefeitura ([prefeitura.sp.gov.br](http://prefeitura.sp.gov.br)), se configurando assim, como informação que não é de fácil acesso, quando se imagina que seu escopo é atender o usuário de serviço público. Desde logo, a “participação social se mostra um óbice, empurrando a cidadania para a invisibilidade (Bucci, 2009)”.

Foi consultado também o portal da transparência da Prefeitura Municipal de São Paulo, no endereço eletrônico “[prefeitura.sp.gov.br](http://prefeitura.sp.gov.br)” constatando-se que não há naquele sítio quaisquer informações sobre o CONDEUSP, seu funcionamento e sua estrutura.

Além das páginas citadas, também foi consultado minuciosamente o sítio eletrônico denominado “portal de dados abertos” outra página *on line*, demonstrativa. O local traz importantes materiais desdobrando-os em informações que remetem a um conjunto de ícones simbólicos relacionados à temas diversos, tais como: educação, saúde, cultura, direitos humanos etc. porém há uma lacuna na página quando se procura o CONDEUSP. Para amainar essa ausência há um ícone denominado “participação social” que demonstra três importantes dados: as solicitações feitas pela comunidade, os relatórios da ouvidoria e publicidade de documentação. Todas elas são relatórios comunicacionais sobre temas diversos, mas nenhum se refere ao CONDEUSP, desta forma e desde logo, se observou um vazio na categoria diálogo com a comunidade, pois comunicação entende-se “via de mão dupla interacional (Bucci, 2009)” e não comunicação descendente verticalizada de mão única do tipo relatório.

Registre-se que, outra importante lacuna no portal de dados abertos refere-se à publicação trimestralmente atualizada da composição do CONDEUSP. Vale destacar que essa lacuna colide com a Lei de Acesso à Informação que recomenda o princípio da publicidade como preceito geral e a divulgação de informações independente de solicitações (Pietro, 2010).

Outra ausência de dado na página *on line*, diz respeito aos critérios de seleção dos membros do CONDEUSP, bem como suas atividades. Registre-se que, tanto esses parâmetros de seleção, quanto às atividades exercidas pelos conselheiros são obrigações prestacionais que não estão sendo cumpridas. Porém nas páginas e artefatos que abrigam o CONDEUSP, há dificuldade de visualização e isso já colide com a função de transparência, diálogo e participação cidadã requerida pelo Controle Social (Pietro, 2010).

Após longa pesquisa nas páginas *on line*, em oculta cascata interna da *internet* (dentro do site da CGM, dentro da página da Coordenação de Usuários, dentro do Departamento de Fomento) estão publicadas informações sobre o CONDEUSP: atas das reuniões e o rol nominal dos conselheiros representantes da sociedade, da administração pública e seus respectivos suplentes.



É importante destacar que o mandato dos conselheiros corresponde a dois anos, todavia a página disponibiliza o rol de Conselheiros referente ao ano da seleção feita em dezembro de 2020 e permanece até 2024 sem alteração. Dessa informação é possível inferir que a página não está atualizada, pois já estaria exaurido um mandato (2021-2022) e outro estaria em curso (2023-2024).

Ademais, a legislação advoga que a cada seis meses a CGM deve publicar rol nominal e as atividades dos Conselheiros. Essa informação não foi encontrada em nenhuma das páginas *on line*, tampouco nos documentos físicos consultados. Logo, na atuação do CONDEUSP quando se investiga atribuições e se compara com o que prevê a legislação, há um descompasso.

Conforme destacado anteriormente, não há plataforma eletrônica abrigando o CONDEUSP. Na ausência dela, a Controladoria Geral de São Paulo publica em uma página eletrônica abrigada no endereço “www.prefeitura.sp.gov.br” outros dados também meramente demonstrativo de atos da Administração Pública Municipal. No Menu do lado esquerdo, há um campo contendo importantes informações sobre o CONDEUSP, quais sejam: a estrutura do Conselho, as atribuições, as áreas de representações, e a relação nominal dos membros, informando seus mandatos que deveriam ser em biênio, mas não estão atualizados.

É importante destacar que o Decreto idealizador do CONDEUSP foi gerado e entrou em vigor no ano de 2018, mas a página informa que o CONDEUSP foi criado somente em 2021, portanto a publicidade e as informações se iniciam a partir do ano de 2021. Portanto, se deduz que há uma inconsistência e defasagem de dados, tanto no início das atividades do CONDEUSP, quanto na propulsão e lançamento desses dados, aspectos que colidem com a Lei de Acesso à Informação e resultam no afastamento do principal destinatário do serviço: o cidadão.

Além do mais, a garantia de prover ao munícipe um foro de participação e avaliação ficou inerte, o que prejudica sobremaneira a proposição de melhorias na gestão pública, “razão de ser do Controle Social participacionista” (Pietro, 2010).

Quanto à Seleção dos Conselheiros do CONDEUSP, também foi outra lacuna, pois a cooperação Estado-Sociedade que se materializa pela participação do cidadão na gestão pública, deveria se iniciar com um ato de chamamento à comunidade nos sítios eletrônicos da Prefeitura, da Controladoria e da própria CONDEUSP, como forma de interlocução com a sociedade, enquanto ação própria de exercício do Controle Social, que representa diálogo e participação espontânea e concedida (Dusseldorp, 1981).

No entanto, a pesquisa não encontrou o edital nas páginas, ou seja, não se viu ação volitiva do CONDEUSP de ser um difusor de informações e cumprir o princípio da publicidade. O que se obteve de informações, foi que a divulgação da seleção dos Conselheiros ocorre através do Diário Oficial do Município de São Paulo, inclusive consta na página da CGM, os excertos da última chamada em 2020, para composição do CONDEUSP com o título “Edital de chamamento público no. 01/2020- CGM”, do dia 23/01/2020. Ou seja, há um vazio obscuro, pois a participação que deveria ser publicizada, veiculada nos mais diversos canais, se perfaz no entanto, somente em Diário Oficial, em espaço diminuto e quase oculto, dificultando acesso.

Foi informado que o edital traz um prazo elástico de inscrições (3 meses) já que a baixa demanda ou edital deserto tem deixado alguns postos sem preenchimento. Para suprir tal lacuna, há vagas de suplência, que por sua vez, algumas não foram preenchidas. O certame é bifásico, ou seja, ocorre em duas etapas, nas quais há verificação das condições de admissibilidade pela análise de: a) documentos pessoais; b) currículo e carta de motivação apresentados pelos candidatos. É interessante destacar um rigor que cerca a seleção, pois os critérios que a comissão de seleção (São Paulo, 2020) exige dos candidatos são:

- adequação à área temática ou categoria escolhida;
- experiência ou vivência como usuário do serviço público
- escolhido;
- aderência da experiencia profissional ou compatibilidade



- com a área;
- atuação em atividade voluntária.

No entanto, embora se reconheça que existe a participação popular enquanto inserção dos munícipes na gestão pública, esse ingresso é bastante dificultoso, no sentido de dar publicidade e conceder efetiva participação aos conselheiros.

### 3 A ATUAÇÃO DO CONDEUSP NA VISÃO DOS CONSELHEIROS: DEMOCRACIA E CIDADANIA?

A partir de informações acima demonstradas, outros dados que não estavam disponíveis, foram obtidos na entrevista presencial com os Gestores e Conselheiros do CONDEUSP. Através de visitas técnicas *in loco* foram aplicadas as seguintes questões sobre: o início do CONDEUSP, a atuação dos Conselheiros, a função e objetivo do CONDEUSP, a participação dos Conselheiros. As respostas foram agrupadas por semelhança e desidentificadas para preservar o sigilo, passamos a discutir o conteúdo:

Quanto ao início do CONDEUSP, foi respondido que o Conselho foi implantado formalmente em novembro 2021, quando a equipe tomou posse. A partir de então o CONDEUSP se reúne mensalmente *on line*, pelo aplicativo *teams*, as respostas foram unânimes em demonstrar que não há plataforma *on line*. Ao final das reuniões lavra-se documentos formais do conteúdo (registros em atas). Essa resposta foi confirmada pela análise documental, entrecruzando-a com a legislação, outros documentos.

Ainda sobre o início do CONDEUSP, foi respondido que “na reunião inicial dos trabalhos, o Controlador Geral do Município destacou a importância de um Conselho que assegure melhorias aos Serviços Públicos Municipais oferecidos aos cidadãos”, essa resposta coaduna com a ata número 1 do CONDEUSP. Tanto as respostas das entrevistas quanto o texto das Atas não esclarecem de que forma seriam implementadas essas melhorias. Quanto a essa proposição evasiva, merecem atenção tanto o Decreto 58.426, quanto o Regimento do CONDEUSP, destacando seu papel ativo de “participar, contribuir, acompanhar, avaliar e se manifestar sobre a prestação de serviços públicos”.

Quanto ao funcionamento do CONDEUSP as respostas nas entrevistas não esclareceram os meios e canais pelos quais esses verbos acima são executados e nem quando ou se foram feitas algumas realizações na gestão nesse sentido, o que à luz da teoria da participação social, fica bastante comprometido o escopo do próprio CONDEUSP enquanto controle social.

À pergunta sobre a atuação do CONDEUSP as respostas também se mostraram evasivas, demonstrando que de 2021 até 2024 não há efetivamente o ativismo e participação cidadã aderente à comunidade, que se almeja. Ou seja, a liberdade de exame, o acompanhamento, a participação e avaliação dos serviços públicos pelos conselheiros ainda não foi realizada, ficando divorciadas as relações entre Governo e Sociedade, razão de ser do CONDEUSP. Logo, a categoria participação da comunidade fica ao longo do caminho, em uma relação de invisibilidade.

Quando se dialogou sobre a atuação do CONDEUSP enquanto canal de interlocução entre Estado e sociedade, as respostas obtidas apontaram que não há diálogo direto com os cidadãos e que os canais para essa comunicação é a ouvidoria. Então, já de imediato, a conjugação esforço e consensualidade entre Estado e sociedade via participação social, cai por terra inerte e prejudicada. O escrutínio minucioso da gestão pública que é desejado pelos conselheiros, cai em silêncio ensurdecedor.

Essas respostas sobre atuação dos Conselheiros foram confirmadas na pesquisa documental: nesses dois anos de existência, tanto as atas de reuniões quanto os outros documentos (memorandos, ofícios etc.) revelam que esses encontros mensais foram na verdade somente palestras, cursos e atualizações ofertadas ao Conselheiros, sempre na justificativa que eles são porta vozes dos munícipes. Exemplo disso foram os cursos de Políticas Públicas e Defesa do Usuário dos



Serviços Públicos Municipais, bem como o Curso de Mediação de Conflitos oferecidos em 2021.

É importante que haja ao conselheiro, atualização e aperfeiçoamento, todavia o que se almeja pelas vias da participação social como via de mão dupla interlocutória entre o Estado e o CONDEUSP, é o exercício ativo da função pública dando a ela propulsão e movimento. Ou seja, deseja-se um ativo protagonismo do Conselheiro na gestão pública com aderência à comunidade que ele representa. Não foi demonstrada essa faculdade, todavia.

Com exceção de atos pontuais dos Conselheiros tais como examinar o serviço 156, que são comunicações (*chats on line*) entre a sociedade e a Prefeitura de São Paulo e a avaliação das cartas de serviço dos órgãos públicos para detecção de anomalias no serviço público, ficou evidente que a maioria dos atos de atuação do CONDEUSP foi subsumida a receber passivamente aulas e palestras sobre gestão pública e outros temas.

À pergunta sobre a participação do Conselheiro no sentido de propor projetos, planos ou atividades que representassem diálogos democráticos com a comunidade, todas as respostas apontaram que não há documento algum propondo projetos ou ações nesse sentido.

Em rigor é necessário aclarar que a participação do CONDEUSP na gestão deveria funcionar como interlocução à comunidade, com ação bem planejada, na qual cada Conselheiro apresentasse um planejamento de ação desdobrando-se em projetos e planos adstritos à sua área de atuação. Essa atuação se configuraria como participação protagonista propositiva e plural, pois ela articularia várias outras áreas. Ademais, o projeto é prototipia para o exercício do controle social.

No entanto, não foram encontrados quaisquer planos ou projetos escritos ou orais, demonstrando planejamentos para ações. É importante frisar que o controle social exercido sem a prototipia prévia ou guia para verificação, comparação, e adequação de políticas públicas, se transforma em letra morta no papel frio da legislação.

Ainda quanto à pergunta sobre participação, os conselheiros foram abordados sobre o artigo 8º do Decreto 58426/2018 que trata sobre os “mecanismos de participação denominadas de enquetes”. As respostas apontaram que nesses dois anos não foram criadas enquetes tampouco propostas de melhoria corporificada em projetos ou planos e que também não há o canal de manifestação idealizado, para o exercício da participação social. Foi informado também que a dificuldade se dá principalmente pela ausência da plataforma onde deveria estar hospedado o CONDEUSP. Logo, as contribuições propositivas, aditivas e críticas do CONDEUSP na gestão, também ficaram bastante prejudicadas.

Questionados sobre o objetivo e funcionamento futuro do CONDEUSP as respostas vislumbram a criação da página “Participe+”, um canal *on line*, que concede maior interlocução com os munícipes, todavia não foram apresentados nem vias documentais, nem planos escritos para tal realização, restando essa proposta como um ideal ou desejo expresso somente na oralidade.

E por fim, à pergunta sobre ações futuras de participação do CONDEUSP na sociedade, foi obtida a informação de que o Decreto 58.426/2018 será derogado e em seu lugar o CONDEUSP terá no futuro e sem data planejada nova conformação por plataforma, com participação universal dos cidadãos.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando se pensa em atuação do CONDEUSP na administração municipal de São Paulo dois institutos vêm à tona, são eles: a defesa do usuário da política pública e o incentivo à participação social da comunidade como interlocução com o Estado. O Decreto 58.426/2018 preconiza essas duas vertentes acima citadas.

Ocorre que, conquanto se tenha a política de defesa do usuário inscrita em legislações e instrumentos, o CONDEUSP atua no cumprimento da legislação como uma melhoria da imagem organizacional municipal, sem conseguir cumprir o que o Decreto 58.426/2018, preconiza e sem efetivar a finalidade pública, sua razão de existir.

Entende-se que, para ser plural, participativo e verdadeiro exemplo de cidadania, o CONDEUSP necessariamente deveria dar voz e protagonismo aos Conselheiros da comunidade e incentivá-los a debater e apresentar projetos indutores de políticas públicas aderentes às demandas da comunidade paulista. Não foi o que se observou, todavia.

Há dois anos, na perspectiva de conhecer e desvelar os problemas do município de São Paulo, o grupo se debruça sobre importantes debates e palestras sem fim, todavia não consegue implementar aquilo que se denomina gestão compartilhada Estado-sociedade, que se traduz em propostas, planejamentos de mudança e planos operacionais viáveis, exercitando o protagonismo da participação social aderente à comunidade e sendo porta-voz dela.

E assim o que seria uma interlocução importante entre Estado e os munícipes para gerar políticas públicas, se transforma em discussão de problemas domésticos comezinhos e pontuais que atribulam a comunidade; são temas importantes, mas não têm a relevância para ser discutido em um Conselho de Participação Social gerador de políticas públicas.

A Ata 20, por exemplo, informa palestra sobre a existência de animais abandonados nas ruas, em outra passagem o CONDEUSP convidou para palestras os representantes do “Programa Silêncio Urbano: PSIU!” cuja Divisão de Silêncio Urbano já se encontra criada e localizada na Coordenadoria de Posturas Urbanas da Secretaria Municipal das Subprefeituras.

As ações acima são circunscritas ao tema palestras e colóquios que não geraram proposições e projetos factíveis na gestão pública municipal. Logo, as categorias importantes envolvendo democracia, participação, diálogo e decisões entre Estado e sociedade ainda não se fazem presentes no exercício do CONDEUSP.

Assim, o CONDEUSP resvala tanto em ser ouvinte, quanto claudica em ser o vetor emancipatório da vontade popular, pois não há sequer diálogo direto com os munícipes, visto que tal interlocução é feita pela Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, o que significa para o CONDEUSP perda da razão de existir, já que inexistente a participação integrativa com a comunidade.

Também não foi possível dizer que o CONDEUSP cumpre sua atribuição de vanguarda em acompanhar, propor e participar da gestão pública, como deseja o Decreto que o criou. Além do que, o Conselho frustra em estabelecer na gestão pública um efeito interventivo nas decisões, O CONDEUSP também resvala em funcionar como uma *capitis diminutio* no poder de império soberano dos atos administrativos, pois ele não faz política interventiva.

Similarmente foi possível verificar que não há política propositiva do CONDEUSP na gestão pública tanto para sugerir diretrizes, quanto para corrigir anomalias e por vezes evitá-las. Logo, o CONDEUSP ainda não é capaz de exercitar esse olhar extra orgânico do cidadão na gestão pública, tampouco consegue ser o vetor de interlocução tanto com a ouvidoria municipal, quanto com outros setores da administração pública, como se deseja.

Assim, o CONDEUSP que era para operar como farol direcional da gestão pública municipal, atuando como importante indicador de desempenho da Administração pública, funciona como passivo grupo que ainda não conseguiu cumprir



sua finalidade de zelar pelo interesse público, trazendo a comunidade para o círculo de ações.

Adicionalmente a isso, e tendo-se a percepção cristalina de que as políticas públicas são decisões ou escolhas para atender as necessidades da coletividade - escopo maior do interesse público - não se pode turvar o entendimento que o Controle Social visto isoladamente é uma ideia que não consegue propulsão sem as ferramentas ou meios administrativos que lhes dê suporte. E nesse entendimento a gestão municipal da cidade de São Paulo ainda necessita ter um olhar mais atento ao ferramental do CONDEUSP e ao próprio cumprimento das políticas de atendimento ao usuário.

É que a cooperação Estado-Sociedade se concretiza pela participação e principalmente por instrumental *on line*, na perspectiva de agilizar respostas. Todavia, as páginas disponibilizadas pela prefeitura ainda não conseguem fazer efetivo diálogo, pois são plataformas de informações por via unidirecional.

Na verdade, a população brasileira em sua grande maioria não tem acesso à tecnologia, por razões diversas. E mesmo com possibilidade de acesso, as páginas oferecidas, são desdobramentos de outras páginas, abrigadas em espaços ocultos cujo acesso não é dos mais fáceis.

Participação Social é conjugação de esforços e reciprocidade implicando interlocuções e diálogos. O que se tem hoje no CONDEUSP, representa ações mecânicas diretivas informativas por via unilateral da gestão pública. Então é necessário repensar essa forma de ação, para impulsionar verdadeiramente diálogos democráticos que exercitem a cidadania, tais como: canais de interlocução direto com a sociedade, construção de projetos e planos trazendo demandas, e implementações de soluções a partir dessas demandas.



## REFERÊNCIAS

ALVAREZ, Marcos César. Controle social: notas em torno de uma noção polêmica. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 168-176, jan./mar. 2004. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0102-88392004000100020>.

BRITO, Carlos Ayres. Distinção entre “controle social do poder” e “participação popular”. *Revista de Direito Administrativo*, Rio de Janeiro, v. 189, p. 114–122, 1992. DOI: <https://doi.org/10.12660/rda.v189.1992.45286>.

BUCCI, Maria Paula Dallari. Controle judicial de políticas públicas: possibilidades e limites. *Fórum Administrativo Direito Público*, Belo Horizonte, ano 9, n. 103, set. 2009.

CANDAU, Vera Maria. Tecendo a cidadania: oficinas pedagógicas de direitos humanos. Vozes. São Paulo, 2008.

DAGNINO, Evelina; TEIXEIRA, Ana Claudia Chaves. The participation of civil Society in Lula’s Government. **Journal of Politics in Latin America**, Hamburg, v. 6, n. 3, p. 39-66, 2014. DOI 10.1177/1866802X1400600303.

DUSSELDORP, Daniel Bernard W. M. Participation in planned development influenced By governments of developing countries at local level areas. *In*: LIER, Rudolf Asueer Jacob van; BELT, Herman van de (ed.). **Essays in rural sociology**. Wageningen: Agricultural University Wageningen. 1981. p. 25-88.

FERREIRA, Dirce Nazare Andrade. **A ética rizomática no estado democrático de direito e o princípio da supremacia do interesse público**. 2011. Dissertação (Mestrado em Direito e Garantias Fundamentais) - Faculdade de Direito de Vitória, Vitória, ES, 2011. Disponível em: <http://repositorio.fdv.br:8080/bitstream/fdv/145/1/Dirce%20Nazar%c3%a9.pdf>. Acesso em: ?

FLEURY, Maria Tereza Leme. Gerenciando a diversidade cultural: experiência de Empresas brasileiras. **RAE-Revista de Administração de empresas**, São Paulo, v. 40, n. 3, p. 18-25, 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/YqBJ94QnWgPFBRcD7FJHnQj/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: ?

MEDAUAR, Odete. **Controle da administração pública**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

MILANI, Carlos R. S. O princípio da participação social na gestão de políticas públicas locais: uma análise de experiências latino-americanas e européias. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 551-579, 2008. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122008000300006>.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. Reforma da nova gestão pública: agora na agenda da América Latina, no entanto. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 53, n. 1, p. 5-27, 2002. DOI: <https://doi.org/10.21874/rsp.v53i1.278>.

PIETRO. Maria Sylvía Zanella di. 10 Artigos sobre Controle na Administração Pública. **Fórum de Contratação e Gestão Pública**, Belo Horizonte, ano 9, n. 100, abr. 2010.

RICHARDSON, Ann. **Participation**. Londres: Routledge & Kegan Paul. 1983

SANTOS, Priscilla Ribeiro; GUGLIANO, Alfredo Alejandro .Efetividade das políticas participativas no governo brasileiro: o Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, v. 23, n. 56, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1590/1678-987315235601>

SÃO PAULO (Município). Edital de Chamamento Público CGM n. 01/2020. Dispõe sobre o chamamento para a composição do Conselho de Usuários dos



Serviços Públicos Municipais - CONDEUSP, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, previstos na Lei Federal nº 13.460/2017 e Decreto Municipal nº 58.426/2018. **Diário Oficial do Município de São Paulo**: São Paulo, n. 1, p. 1-7, 2020.

SÃO PAULO (Município). **Decreto nº 58.426 de 18 de setembro de 2018**. Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos; transfere a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal – CODUSP para a Controladoria Geral do Município; institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Cidade de São Paulo; revoga os dispositivos que especifica. São Paulo: Prefeitura do Município, 2018.

SÃO PAULO (Município). **Decreto nº 60.620 de 6 de Outubro de 2021**. Altera o artigo 7º do Decreto nº 58.426, de 18 de setembro de 2018, que institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Cidade de São Paulo, dispondo sobre o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

TEIXEIRA, Elenaldo Celso. **O local e o global**: limites e desafios da participação cidadã. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

TEIXEIRA, Marco Antonio Carvalho. Accountability ou prestação de contas, CGU ou Tribunais de Contas: o exame de diferentes visões sobre a atuação dos órgãos de controle nos municípios brasileiros. **Base**, São Leopoldo, v. 17, p. 456-482, 2020. DOI10.4013/base.2020.173.04.

VERGARA, Sylvia V. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Editora Atlas. 2015.