



Conselho Municipal de Usuários dos
Serviços Públicos - COMUS
Lei Federal nº 13.460/17 e Decreto Municipal 8.485/19

ATA Nº 01/2020

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO
MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

No dia 14 de janeiro de 2020, às 18h15 - em segunda chamada -, no auditório do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Santos (Rua Dom Pedro 2º, 25, Centro), teve início a 2ª Reunião Ordinária do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos (Comus).

1. Lista de Presença. 1.1. Estiveram presentes os conselheiros: Alessandra de Zutter (suplente da Secretaria Municipal de Saúde), André Tomé Coelho Lourenço (titular do eixo Sustentabilidade), Bonifácio Rodrigues Hernando Filho (suplente do eixo Segurança), Daniel Gomes Araújo (suplente da Sec. de Educação), Elton Pereira dos Anjos (titular do eixo Segurança), Juliana Vilar da Nóbrega Laffront (titular da Sec. Mun. de Desenvolvimento Social), Josef Magalhães Zobot (suplente da Sec. Mun. de Segurança), Lincoln Spada da Silva (titular do eixo Comunicação e Cidade), Liliane da Graça dos Santos (titular da Ouvidoria, Transparência e Controle), Luís Antônio Godinho da Silva (titular do eixo Gestão Pública), Luiz Nelson Colombo Barbosa (titular do eixo Mobilidade Urbana), Maria Bueno Gomes (suplente do eixo Cidadania), Neumara Aquino Finholdt (titular da CET), Nilton de Castro Barbosa (titular do eixo Educação e Tecnologia), Roberto Moyano de Souza (suplente da Sec. Mun. de Serviços Públicos) e Sandra Iara de Souza (suplente do eixo Zeladoria e Obras). **1.2.** Também compareceram: Bruno Gonçalves Valdevino (Ouvidoria), Eduardo Miranda (COMINQ-OTC), Fabrício de Souza (Ouvidoria), Flávio Balula Jr. (Ouvidor - em substituição) Maria Fernanda Kreling (Sec. Mun. de Comunicação), Mariano Gonçalves (Controlador Geral do Município), Reinaldo Villas Boas (municípe) e Sandra Santana (Ouvidoria). **1.3.** Justificaram as ausências os conselheiros: Cristhiane Neves Saraiva (titular do eixo Cidadania), Debora dos Santos Mandaji (titular da Sec. Mun. de Meio Ambiente), Matheus de Carvalho Popiel (titular da Sec. Mun. de Saúde) e Ubirassim Antônio Pereira Fernandes (titular do eixo zeladoria e obras). **2. Atas anteriores.** Conforme ordem da pauta, a reunião foi iniciada com a aprovação sem ressalvas do plenário às atas da posse de novembro e reunião de dezembro do Comus. **3. Respostas de ofícios.** Em seguida, a presidente Liliane informou sobre os ofícios enviados pelo Comus e as respectivas respostas por parte da Ouvidoria, Transparência e Controle (OTC), órgão municipal

vinculou ao conselho. **3.1.** A OTC aceitou o pleito do Comus e publicizou edital das eleições para vacâncias da sociedade civil do conselho em 06/01/2020 (Edital 06/2019-OTC, conforme Ofício 01/2019). **3.2.** A OTC junto da Procuradoria Geral do Município (PGM) atualizará o Decreto 8.485/2019 - que cria o Comus -, para dirimir dúvidas do conselho, que consultou à Administração Municipal se as vacâncias deveriam ser completadas via modelo do art. 38 do respectivo decreto (Of. 02/2019). **3.3.** A OTC encaminhou por email aos conselheiros a listagem de ocorrências registradas em 2019 e esteve presente na atual reunião para esclarecimentos (Of. 01/2020). **3.4.** A OTC encaminhou à PGM a proposta de regimento interno do Comus (Of. 02/2020). **3.5.** A OTC respondeu ao Comus que a Política Municipal de Proteção e Defesa de Usuário de Serviços Públicos abrange as secretarias municipais e demais órgãos da administração indireta, que contemplam a Caixa de Assistência ao Servidor Público Municipal de Santos (Capep-Saúde), a Cia. de Engenharia de Tráfego (CET Santos), a Cia. de Habitação da Baixada Santista (Cohab Santista), a Fundação Arquivo e Memória de Santos (FAMS), a Fund. Parque Tecnológico de Santos (FPTS), a Fund. Pró-Esporte de Santos (Fupes), o Instituto de Previdência Social dos Servidores Municipais de Santos (Iprevsantos), a Progresso e Desenvolvimento de Santos (Prodesan) e prestadores de serviços públicos. Neste critério, são abrangidos todos aqueles contratados, conveniados, subvencionados ou integrantes de termos de colaboração ou fomento que possuam vínculo com a administração direta ou com órgãos da administração indireta. **3.6.** No decorrer da pauta, Bonifácio recordou que, após a reunião de dezembro, os conselheiros receberam virtualmente a versão do regimento interno para revisão e alteração no período de três dias - esta então já para análise na Procuradoria -, mas não foi reencaminhada para os membros a versão final. Assim, solicitou o envio compartilhado da última versão do regimento, e, apoiado pelo plenário, de que esta pudesse ser novamente discutida para deliberação a partir de novas alterações, citando a necessidade de uma seção voltada à criação e à composição de comissões internas do conselho. **3.7.** Já André requereu o compartilhamento via email aos conselheiros tanto dos ofícios do Comus, quanto das respostas da OTC. **4. Escola da Transparência.** A OTC realizou apresentação sobre demandas e indicadores aos presentes. **4.1.** O ouvidor municipal em substituição, Flávio Balula Jr., abordou sobre o órgão e a sua composição, como a incorporação da Controladoria Geral do Município (Coger) e da Comissão Permanente de Inquérito e Sindicância (Cominq). Ao todo, a OTC tem 57 funcionários, incluindo cerca de 10 estagiários e um comissionado. Segundo Flávio, o aumento de canais de comunicação da OTC com o

o município gerou o crescimento de ocorrências no sistema: a quantidade passou de 14.284 registros em 2013 para 34.718 casos em 2019, assim, com atual média de 2,8 mil ocorrências por mês. Ele abordou também sobre a Lei de Acesso à Informação, o Portal da Transparência e os programas Cidade Aberta, Cidades Sustentáveis, Indicameta, Mediação Municipal, PDM e PDR. No caso da mediação, criado em 2018 junto da OAB subseção Santos, foram realizados 273 atendimentos em 2019, sendo que houve comum acordo entre o município e o órgão municipal em 223 situações. A OTC disponibilizou o Almanaque do Cidadão para os presentes, com mais informações sobre a pasta. **4.2.** Todos os municípios podem acessar à Ouvidoria por meio do telefone (162), WhatsApp (99750-3857), site (www.santos.sp.gov.br/ouvidoria ou www.ouvidoriasantos.com.br), aplicativo digital (www.colab.re/br/santos), e-mail (ouvidoria@santos.sp.gov.br) e presencialmente na própria Prefeitura em horário comercial (Praça Mauá, s/nº, térreo, de segunda à sexta-feira das 8 às 17 horas), além de eventualmente podendo ser atendido pelas ações da Ouvidoria Presente (itinerância de representantes do órgão em locais públicos) e da Ouvidoria do Bairro (em conjunto com sociedades de melhoramentos de bairros da Cidade). **4.3.** Por sua vez, o controlador geral do município, Mariano Gonçalves, explicou aos presentes sobre as funções do órgão que centraliza os controles social e institucional com base nos valores do art. 37 da Constituição Federal. Ele expôs também sobre os três poderes, os recursos públicos na perspectiva do PPA, LDO e LOA, as etapas de uma licitação, exemplos de uso do pregão eletrônico, e das fases da ordenação de despesa de um serviço - empenho, liquidação e pagamento. **4.4.** Já o presidente da Cominq, Eduardo Miranda, explicou sobre a organização e os critérios da comissão, a diferença entre sindicância e inquérito, o sigilo das denúncias, direito de ampla defesa dos denunciados, as eventuais penalidades tanto para servidores concursados, como para servidores comissionados, o caráter instrutivo da Cominq e a quem compete tomar as providências após concluídos os trabalhos da respectiva comissão. **4.5.** O atendente da OTC, Bruno Gonçalves Valdevino apresentou brevemente o processo de uso do site da Ouvidoria a fim de que interessados pudessem registrar eventuais denúncias. No momento, Maria Bueno solicitou registro de que, após consulta na Policlínica da Aparecida, foi encaminhada para agendar atendimento com ortopedista, mas há mais de três meses não conseguiu marcar consulta. **4.6.** Durante as exposições de cada membro da OTC, conselheiros intervinham com dúvidas, reclamações ou exemplos. Entre as situações levantadas: **4.6.1.** André informou a dificuldade de filtros e ferramentas nos sites da Prefeitura, em especial o Portal

da transparência, que garantam interpretações dos dados públicos e indicadores disponibilizados na Internet. **4.6.2.** Já Bonifácio: **4.6.2.1.** pleiteou maior fiscalização por parte dos servidores em relação à zeladoria de bens públicos, citando os bancos instalados no jardim da orla; **4.6.2.2.** falou da importância de consórcios intermunicipais para maior custo-benefício na aquisição de materiais e serviços para as administrações públicas; **4.6.2.3.** abordou sobre falta de manutenção de semáforos para pedestres. **4.6.3.** Nelson questionou: **4.6.3.1.** se existe situações de multa à empresa contratada ou penalidade a fiscais quando há descumprimento de leis em relação às obras em calçadas ou ruas sobre as medidas mínimas para o tráfego de pedestres, para rampa de acesso de veículos, postes no meio das calçadas, dificultando o direito de ir e vir das pessoas com deficiência; **4.6.3.2.** abordou sobre as interferências dos projetos da linha já instalada do VLT que dificulta o tráfego de pedestres. **4.6.4.** Nilton teve respondida a dúvida de que, nem sempre, as respostas repassadas à um órgão público para a Ouvidoria e encaminhadas ao munícipe, quando encerradas (entregues), são suficientes para o cidadão. Mesmo assim, em caso de execução de serviços públicos, a Ouvidoria tem o costume de voltar a contatar o munícipe para saber se a obra ou serviço foi prestado no prazo previsto na resposta, como um controle de qualidade, e, caso não tenha sido entregue ou realizado, a demanda é reaberta internamente. **4.6.5.** Por sua vez, Sandra Iara: **4.6.5.1.** questionou qual a legislação que possibilita a Cohab-Santos pagar o auxílio-aluguel às famílias cadastradas no programa habitacional no valor de R\$ 600,00 em vez de R\$ 400,00; **4.6.5.2.** denunciou que, quando pleito familiar em 2017, foi desacatada por membros do Departamento da Administração Regional da Zona Noroeste, da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social via Centro de Referência da Assistência Social do Rádio Clube, da OTC, levando denúncia à Defensoria Pública do Estado de São Paulo; **4.6.5.3.** informou que mora no Dique da Vila Gilda e está cadastrada há 28 anos na Cohab-Santos, e que busca sair do local, pois, entre outros fatores, apesar de fazer faculdade e ter profissão, não consegue trabalhar em razão da comunidade onde reside. **4.7.** Entre as questões citadas, Flávio respondeu que: **4.7.1.** a Administração Municipal busca aprimorar gradualmente o acesso virtual dos dados públicos; **4.7.2.** de que há equipe de fiscalização para zeladoria urbana, de que pode haver número insuficiente de profissionais para fiscalização diante das demandas atuais, e que é importante o Comus debater pautas públicas e a qualidade dos serviços; **4.7.3.** trataria, após a reunião, com Sandra, como poder encaminhar as questões levantadas pela conselheira na reunião. **5. Assuntos gerais. 5.1.** De acordo com a listagem de ocorrências à Ouvidoria,



Conselho Municipal de Usuários dos
Serviços Públicos - COMUS
Lei Federal nº 13.460/17 e Decreto Municipal 8.485/19

parte das demandas de munícipes à Ouvidoria se refere à zeladoria urbana, em especial à poda de árvores. André questionou a razão do serviço ser feito pela Sec. Mun. de Serviços Públicos em vez da Sec. Mun. de Meio Ambiente, argumentando que há podas irregulares e que ultrapassam os limites de saúde das espécies podadas. Por sua vez, Roberto Moyano informou que essas questões estão sendo debatidas no Comdema e Liliane informou que a demanda principal dos munícipes na OTC, no tocante a árvores, é a ampliação do serviço de poda ou que a façam de modo ainda mais constante. **5.2.** Liliane entregou os certificados de posse aos presentes. **5.3.** Nelson citou o tratamento diferenciado dado à posse dos conselheiros tutelares, sendo estes recebidos em cerimônia no Salão Nobre da Prefeitura pelo chefe do Executivo. **6. Observações.** **6.1.** André solicitou registro em ata sobre a falta de água no filtro do auditório da reunião. **6.2.** Tanto a apresentação de Eduardo sobre o Cominq foi reduzida, quanto a exposição de Fabrício sobre o Portal da Transparência foi interrompida, em virtude das intervenções e interações de conselheiros durante suas falas. **6.3.** Em vista que, em dezembro, o plenário do conselho decidiu encerrar reuniões seguintes às 20 horas, excepcionalmente os conselheiros permitiram estender a reunião até 20h20, quando consultados pela mesa diretora via presidente. O plenário negou, quando a secretaria da mesa questionou a possibilidade de nova ampliação. **7. Pauta da reunião de fevereiro.** Além de discutir a minuta atualizada de regimento interno, o plenário do Comus acordou com a seguinte pauta para próxima reunião ordinária: **7.1.** relatoria e/ou exposição de Sandra sobre denúncias de obras e zeladoria urbana, em especial, na Zona Noroeste; **7.2.** a partir de sugestão de Bonifácio e Nilton, a criação de comissões específicas para análise de demandas de serviços públicos. Esta reunião foi encerrada às 20h20, e o próximo encontro está previamente agendado para 11 de fevereiro, às 18 horas, no mesmo auditório. Nada mais havendo para constar, eu, Lincoln, lavro a seguinte ata.

Santos, 16 de janeiro de 2020

LILIANE DA GRAÇA DOS SANTOS
PRESIDENTE DO CONSELHO