



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

**ATA Nº 06/2020**

**ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO  
MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

No dia 11 de agosto de 2020, às 18h15, no ambiente virtual do Google Meet (meet.google.com/efr-jdoo-xvu) em razão das restrições previstas para prevenção e enfrentamento público à pandemia do novo coronavírus, teve início à 7ª Reunião Ordinária do Conselho Municipal dos Serviços Públicos (Comus). **1. Lista de presença. 1.1.** Estiveram presentes os conselheiros: André Tomé Coelho Lourenço (titular do eixo Sustentabilidade), Bonifácio Rodrigues Hernando Filho (suplente do eixo Segurança), Elton dos Anjos (titular do eixo Segurança), Lincoln Spada da Silva (titular do eixo Comunicação e Cidade), Liliane da Graça dos Santos (titular da Ouvidoria, Transparência e Controle - OTC), Luiz Nelson Colombo Barbosa (titular do eixo Mobilidade Urbana), Márcio Damião Samia Tovar (suplente do eixo Saúde e Esportes), Maria Bueno Gomes (suplente do eixo Cidadania), Mário Sérgio Martins de Sena (titular do eixo Saúde e Esportes), 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 Lara de Souza (titular do eixo Zeladoria e Obras). **1.2.** Foi justificada a ausência de: Cristhiane Neves Saraiva (titular do eixo Cidadania). **2. Leitura da ata.** Foi iniciada a reunião com a aprovação sem ressalvas da ata da reunião de julho, em vista que já foram citadas alterações no grupo de e-mails do Comus. **3. Apresentação sobre 'Panorama da Educação e Tecnologia em Santos'. 3.1.** O conselheiro titular do eixo Educação e Tecnologia, Nilton, apresentou "Panorama da Educação e Tecnologia em Santos", **3.1.1** iniciando em breve descrição de sua trajetória profissional, seja como gerente do Sebrae, seja como coordenador de desenvolvimento econômico da Secretaria Municipal de Trabalho e Empreendedorismo de São Paulo. **3.1.2.** Em relação à Educação, ranqueou os tipos das 501 ocorrências da Ouvidoria sobre a secretaria, observando que mais da metade se refere à quadra de esportes, climatização de salas, limpeza e manutenção das unidades municipais de ensino, assim, propondo a criação de um Programa de Manutenção Anual Corretiva e Preventiva, caso ainda não ocorra. **3.1.3.** Também abordou sobre a fatia orçamentária da Secretaria de Educação (Seduc) em 2020, chegando a 24% do montante (R\$ 571,6 milhões), e calculando que o investimento anual per capita nos 29 mil alunos atendidos pela rede é de R\$ 19,5 mil. **3.1.4.** Ressaltou a dificuldade de encontrar dados públicos que abordem as especificidades do custeio da Seduc. Por exemplo, quanto do orçamento previsto é realmente aplicado, além de sua divisão, como salários e

benefícios de servidores, material didático, alimentação e vestuário, transportes, manutenção, entre outros custos. Além de quais as ações feitas para atender os casos apontados na Ouvidoria, se há programa de manutenção, como também de melhoria na qualidade de ensino. **3.1.5.** O conselheiro discorreu também que, apesar de Santos ser uma das cidades com melhores Índices de Desenvolvimento Humano (IDH) no País, ao mesmo tempo, não configura nos melhores Índices de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB), com média de 6,0 pontos. A título de comparação, citou Sobral, que teve o melhor IDEB de 2017 em cidades acima de mais de 100 mil habitantes (média de 9,1), e tem rede pública maior que Santos, com mais de 33 mil estudantes. **3.1.6.** Nilton reiterou que gostaria que Santos também se enquadrasse nas melhores médias nacionais, com uma Visão de Futuro Inspiracional – Santos 2030, apontando a necessidade da rede municipal oscilar entre 8,1 e 9,1 no mesmo índice de ensino. Com o exemplo de Sobral, ele abordou dados que a cidade tinha investimento educacional de R\$ 172 milhões, mas que havia maior efetividade pública, pois o Ideb subiu de 2005 a 2017 de 4,6 para 9,1, principalmente com base no fortalecimento da gestão escolar, qualificação do trabalho nas aulas com uma escola de formação continuada, e valorização dos profissionais, com sistema de bonificação atrelado à metas de aprendizagem. **3.1.7.** Nesse sentido, entre encaminhamentos, Nilton propõe que, a partir da metodologia do Ciclo PDCA (em livre tradução, "Planejar, Fazer, Checar e Agir") em meio a um grupo de trabalho, com seminário de diagnósticos e soluções, propostas, aprovação, implantação e monitoramento avaliativo. **3.1.8.** E recomendou a criação de um plano de ação com base na ferramenta de gestão 5W2H (em livre tradução, a descrição de ações públicas em resposta aonde, quando, o quê, por quê, quem, quanto, quando e como). Ele levantou uma série de sugestões, como, modelo de ensino híbrido, formação continuada dos professores, salário atrativo para os docentes, modificação do currículo escolar e busca de múltiplas inteligências dos alunos a fim de descobrir suas potencialidades. **3.1.9.** Ao mesmo tempo, Nilton também abordou sobre a importância de uma gestão pública atrelada à ciência e a tecnologia, de que também faltam informações sobre a Fundação e de modelo de efetividade das obras para o Parque Tecnológico de Santos (FPTS), indicando o encaminhamento ao FPTS dos referidos questionamentos para uma apresentação do coordenador sobre o programa da fundação. **3.1.10.** Ainda, sugeriu a criação de um Conselho Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação, como já existente em capitais do Brasil. **3.1.11.** Ainda, pleiteou a efetivação do Programa Jovens Empreendedores, de formação em parceria pública com o Sebrae na rede municipal de ensino. **3.2.** Após a apresentação, os conselheiros André, Bonifácio, Lincoln, Liliane, Márcio, Maria, Mário e Sandra elogiaram a qualidade da abordagem e apontamentos elencados pelo conselheiro. **3.3.** Nesta etapa, foram feitas as seguintes observações: **3.3.1.** Ressalta-se que não estava presente nenhum representante da Seduc. **3.3.2.** André ressaltou a eficiência das metodologias propostas

pelo Nilton na área educacional, sobre a importância da escuta, e de que o diálogo em uma reunião junto à Seduc pode dirimir boa parte das questões. **3.3.3.** Lincoln concordou com as conclusões de Nilton, mas considerou temerário relacionar investimentos da pasta de modo per capita, em razão dos serviços da escola pública serem maiores que a mensalidade da escola privada, além da variável de despesa por faixa etária de ensino. Repetiu o mesmo receio quando se compara os orçamentos de Santos e Sobral, em vista dos diferentes custos de vida das cidades. Questionou também se o conselheiro teve acesso ao Plano Municipal de Educação ou ao Plano Diretor de Metas (PDM) da área, sendo que Nilton respondeu que não teve fácil acesso a esses termos, reiterando na necessidade de maior transparência da pasta. **3.3.4.** Sandra Lara questionou o desestímulo do programa estadual Escola da Família, e alegou que o sistema político e sócio-econômico como um todo costuma prejudicar os alunos, e os pais não são atentos à educação de seus filhos. Ainda, de que tirou boa nota em um projeto na faculdade, onde estuda Letras e Inglês, e de que, onde faz estágio, há um bom serviço de limpeza, mas há doutrinação dos alunos. **3.3.5.** Mário Sérgio abordou a necessidade de maior transparência e especificação nos dados relativos à Seduc para entender se os investimentos e serviços de manutenção são generalizados ou localizados, além da eventualidade de retrabalho. Também pontuou ser interessante que sejam adaptados, com as devidas características locais, em Santos os programas de municípios de melhor IDEB nacional, como o caso de proporcionar maior engajamento das equipes gestoras com as unidades de ensino. **3.3.6.** Maria Bueno sugeriu ações de maior adesão familiar à vida escolar, podendo até colaborar em serviços de manutenção escolar. Também propôs a inclusão de um representante da Secretaria de Desenvolvimento Social no sugerido Conselho Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação. **3.3.7.** Bonifácio alertou sobre a falta de AVCB (Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros) em parte da rede escolar, e questionou se a manutenção das escolas fica a cargo das subprefeituras. **3.3.8.** Por sua vez, Roberto informou que, sim, estas tendem a atender os serviços na rede escolar à medida do possível, geralmente em situações emergenciais. **3.3.9.** Liliane salientou sobre **3.3.9.1.** o projeto do Aluno Ouvidor, onde grande parte das apurações da Ouvidoria se deu em meio à participação dos estudantes, como os pleitos de climatização das salas. Também informou que: **3.3.9.2.** é possível encontrar no site municipal as intervenções de manutenção por escolas, assim como no relatório publicado pela Ouvidoria; **3.3.9.3.** que havia há alguns anos um programa de manutenção das escolas, não sabia informar se ainda em vigor, mas havia déficit de orçamento e efetivo para a prestação de serviços; **3.3.9.4.** que pelo Programa Jovem Empreendedor seria lançado a capacitação pela Secretaria de Assuntos Portuários, Indústria e Comércio em março, provavelmente adiado em razão da pandemia. **3.3.9.5.** Como presidente do colegiado, encaminhou a continuidade dos questionamentos do Nilton à Seduc e à FPTC, além de sugerir

que o Comus colabore na discussão sobre o PDR, como já ocorre noutros conselhos municipais.

**4. Relatório de Carta de Serviços sobre Segurança Pública. 4.1.** Por sua vez, o conselheiro do eixo Segurança, Bonifácio, solicitou encaminhamento à Secretaria de Segurança Pública (Seseg) em tratativas com a Ouvidoria sobre maior transparência em relação aos seguintes itens: **4.1.1.** Padronização e facilidade em acesso ao organograma, à medida que é possível encontrar no site municipal dois organogramas distintos, sendo um em versão resumida, outro mais detalhado. **4.1.2.** Razão da atual inclusão do serviço de conselho tutelar em segurança pública. **4.1.3.** Atualização de outros serviços mantidos pela pasta, como de achados e perdidos, e do Canil Municipal. **4.1.4.** Possibilidade de descrição da infraestrutura e equipamentos do órgão, como o centro de controle operacional a ser inaugurado, e os drones a serviço da Guarda Municipal e Defesa Civil. **4.2.** Em relação à Carta de Serviços, Liliane respondeu sobre a diferença de "tempo de espera de atendimento" e "tempo de espera de prestação de serviço", à medida que o registro ou inscrição da demanda pode ser imediato se virtualmente, mas que ele demore um prazo maior para ser efetivamente realizado. **4.3.** Mário sugeriu de incluir na Carta de Serviços de cada pasta as atribuições dos órgãos e a facilitação no acesso de um relatório de indicadores, pleito reiterado por Liliane. **5. Devolutivas de ofícios. 5.1.** Liliane informou ao André de que a Ouvidoria recebeu o ofício e está buscando uma agenda em comum com as secretarias envolvidas a fim das reuniões pleiteadas sobre transparência dos contratos voltados à limpeza urbana e das praias, e dos novos projetos de impacto ambiental. **5.2.** Assim, André e Maria Bueno informaram que participaram das recentes audiências sobre a URE Valoriza Santos (usina de incineração de lixo), e André fez o uso da fala pública, tendo a sensação de que ainda está muito desorganizado e rápido os procedimentos adotados para eventual instalação do equipamento, embora haja uma forte oposição da sociedade ao projeto. Ainda, solicitou a possibilidade de envio de materiais informativos sobre a temática ao grupo de e-mails do conselho. **5.3.** Liliane informou que a Ouvidoria pré-agendou 9 de setembro como data de visita dos conselheiros à pasta, caso já esteja normalizada a rotina municipal, em vista que ainda há o rodízio de servidores em razão da pandemia. **6. Assuntos gerais. 6.1.** Registra-se que os conselheiros Elton e, ausente nesta reunião, Reinaldo Villas Boas (suplente do eixo Comunicação e Cidade), serão pré-candidatos à vereança, já tendo enviados à mesa diretora o pedido aceito de licença temporária. **6.2.** Quanto ao procedimento de respostas ao cidadão via Ouvidoria, Mário informou a necessidade de revisão, já que, situações simples como o descarte de entulho ou serviço de poda, a princípio imediatas, o munícipe recebe respostas padronizadas e com previsão de serviço de até 90 dias, e o quão isso desanima a participação social de levar demandas à Prefeitura. **6.3.** Liliane informou ser possível a questão de réplica por parte do munícipe sobre o serviço, ao mesmo tempo em que considerou pertinente a reflexão do Mário com respostas padronizadas. Ainda, de que considera

que não é hábito dos brasileiros em participar da devolutiva dos serviços prestados, o que dificulta também modos de como avaliar permanente os serviços públicos. **6.4.** Lincoln disse que nem sempre o sistema permite a réplica, e sugeriu uma avaliação de uma a cinco estrelas às respostas da Ouvidoria, como em programas de aplicativos e na Carta de Serviços. Em seguida, Liliane explicou que há possibilidade de devolutiva via emojis (rostos simbólicos que expressam emoções). **6.5.** Neumara sugeriu a obrigatoriedade na resposta das secretarias de envio municipal de fotos antes e depois do serviço prestado. Liliane informou que já há contratos públicos com essa previsão para uso interno. **6.6.** Bonifácio recomendou que a cultura de maior participação social se dá a partir de ações formativas junto ao público escolar. **6.7.** Ele também indicou que seja encaminhado à Prefeitura estudos para inclusão no carnê do IPTU da contribuição voluntária para a Guarda Municipal, já que também existem taxas similares disponíveis para serviços da Defesa Civil e do Corpo de Bombeiros. **6.8.** Maria Bueno informou que participou da reunião do Conselho Municipal da Transparência Institucional, Fiscalização Administrativa e Controle Social (CMT) e, em seu relato, sobre a necessidade de divulgação das atas das audiências deste e demais conselhos municipais, que, complementado pela fala de Liliane, deveriam fazer parte do ritmo dos conselhos. Ainda, observou que já que o CMT corresponde à Ouvidoria, veria internamente os prazos para publicação da respectiva ata. **7. Pauta da próxima reunião.** Consecutivamente, **7.1.** Liliane sugeriu se, em razão do menor número de serviços disponíveis na carta, Maria Bueno sentia-se à vontade de fazer o relatório sobre o seu eixo na reunião de setembro. **7.2.** Por fim, Maria Bueno também aceitou se responsabilizar pela apresentação do panorama sobre cidadania para a próxima assembleia ordinária. **7.3.** A reunião excepcionalmente foi encerrada às 20h25, e o próximo encontro está agendado em ambiente virtual para 15 de setembro, às 18 horas. Nada mais havendo para constar, eu, Lincoln, lavro a seguinte ata.

Santos, 11 de agosto de 2020

LILIANE DA GRAÇA DOS SANTOS

**PRESIDENTE DO CONSELHO**