



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

**ATA Nº 09/2020**

**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO  
MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

No dia 10 de novembro de 2020, às 18h15, no ambiente virtual do Google Meet (<https://meet.google.com/ezg-rsmv-jzv>) em razão das restrições previstas para prevenção e enfrentamento público à pandemia do novo coronavírus, teve início à 10ª 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), Cristhiane Neves Saraiva (titular do eixo Cidadania), Liliane da Graça dos Santos (titular da Ouvidoria, Transparência e Controle - OTC), 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), Mário Sérgio Martins de Sena (titular do eixo Saúde e Esportes), Neumara Aquino Finholdt (titular da CET), Roberto Moyano de Souza (suplente da Sec. Mun. de Serviços Públicos) e Sandra Iara de Souza (titular do eixo Zeladoria e Obras). **1.2.** Participou também da reunião: Maria Lucia Ramalho. **1.3.** Justificaram ausência os conselheiros: Lincoln Spada da Silva (titular do eixo Comunicação e Cidade), Márcio Damião Samia Tovar (suplente do eixo Saúde e Esportes) e Nilton de Castro Barbosa (titular do eixo Educação e Tecnologia). **2. Leitura da ata.** Foi iniciada a reunião com a aprovação sem ressalvas da ata da reunião de outubro, em vista que já foram citadas alterações no grupo de e-mails do Comus. **3. Apresentação sobre 'Panorama da Saúde em Santos. 3.1.** O conselheiro titular do eixo Saúde e Esportes, Mário Sérgio, apresentou o respectivo panorama. **3.1.1** A apresentação abordou inicialmente a inspeção e considerações sobre as Cartas de Serviços na área de Saúde, abrangendo a dificuldade de se identificar o serviço prestado e informações desconstruídas no que refere a forma de prestação e descrição do serviço, em especial dos serviços analisados, como Acupuntura, Alergologia e Imunologia, sendo sugerido, entre outras coisas, a revisão e a simplificação da apresentação da carta, incluindo um campo indicando os locais da prestação do serviço ao invés de criar uma carta de serviço por local, além de capacitação às secretarias que preencherão a carta, já que aparentemente houve dificuldade no entendimento. **3.1.2** Em contribuição ao debate, Maria Lucia pontuou a necessidade de se definir o objetivo da carta, se o foco é o usuário externo ou interno. Maria Bueno apontou informações desconstruídas no agendamento de ortopedista e Liliane informou que atualmente a carta passa por processo de atualização. **3.1.3** Ainda em contribuição, Bonifácio apontou a necessidade do usuário saber o custo do serviço, devido à alta



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

taxa de absenteísmo nas consultas, Maria Lucia pontuou que a obrigação de gerenciamento é do sistema, não do usuário, e mencionou a tabela SIA-SUS, contribuindo com a sugestão de ao invés de colocar o serviço como gratuito, colocar a informação de que ele é coberto pelo SUS e o link da tabela. **3.2.** Ainda, no Panorama sobre a Saúde, Mário Sergio apresentou dados estáticos, obtidos por meio do portal Dados Abertos, apontando o gasto total em saúde, que de 2013 a 2019 teve um aumento de 60%, contudo não refletiu na melhoria dos resultados, já que não houve diminuição no número de mortes de doenças crônicas, nem aumento no número de consultas na área de especialidades e saúde básica por exemplo. **3.2.1** Maria Lucia ressaltou que devemos trabalhar com indicadores, não apenas número absolutos, comparando, se possível, com os dados de municípios similares. Acrescentou que o dinheiro pode ter ido para diversas coisas como, por exemplo, medicamentos. **3.2.2** André acrescentou que, como usuário, observou que as consultas vêm sendo realizadas em prazo razoável, melhor do que plano de saúde que possuía, porém há alguns dias não consegue contato por meio do 0800-942-5055. Acrescentou também que o aumento dos gastos na saúde pode ser relacionado a terceirização dos serviços. **3.2.3** Mário Sergio pontuou que, considerando os dados do relatório da ouvidoria de 2019, o usuário não está satisfeito com o serviço prestado, já que a área da Saúde é a de maior incidência reclamação dos usuários dos serviços públicos, sendo superior em aproximadamente a 70% ao segundo item reclamado. **3.3** Em continuação, abordou o Portal da Transparência e o Portal da Transparência do Enfretamento à COVID-19 e, considerando a resposta obtida no pedido de informação (SIC) nº 22260/2020 e nas informações de detalhamento das despesas, conclui que as ações do Poder Executivo Municipal e daquelas específicas para o enfrentamento da COVID-19 não estão claras e acessíveis a todos, além de faltarem informações para permitir o controle externo do executivo. Além disso, conclui que a Ouvidoria não atende aos requisitos da Lei 12.527/2011, pois não fornece as informações solicitadas pelo munícipe e ainda impõe restrições para sua obtenção. **3.3.1** Liliane informou sobre o Conselho Municipal de Transparência Institucional, Fiscalização Administrativa e Controle Social de Santos, com reuniões realizadas sempre no início do mês e da importância de contribuirmos junto a esse conselho deliberativo. **3.4.** Liliane, em nome do Conselho, elogiou e agradeceu a apresentação, assim como a contribuição da Maria Lucia. **4. Assuntos Gerais. 4.1.** Maria Bueno trouxe ao conselho o caso de uma denúncia de uma psicóloga, ex-funcionária do Lar Espírita Mensageiros da Luz, que julga ter sido demitida por não compactuar com algumas irregularidades observadas no local. Ao reclamar na Ouvidoria, não ficou satisfeita com a resposta de que a Prefeitura não teria ingerência sobre a contratação de funcionários mesmo nas entidades subvencionadas. **4.1.1** Liliane informou que neste caso a denúncia tinha que focar nas irregularidades, relatando quais são, e não na demissão da funcionária. **4.1.2** Maria Lucia aproveitou e sugeriu que a própria funcionária fizesse a denúncia, não por meio de terceiros, e que também registrasse no Conselho de Psicologia. **4.2.**



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

André questionou os desdobramentos acerca da sua apresentação de junho, no que refere a transparência dos dados de resíduos sólidos, resíduos reciclados e destinados ao aterro, tratados também por meio do pedido de informação (SIC) nº 7362/2020, em reunião realizada em 01/09 e reiterados no SIC nº 20516/2020, sobre os quais até o momento não teve retorno satisfatório. Questionou também sobre a visita ao Aterro e a participação do COMUS na elaboração do novo edital do contrato do lixo. **4.2.1** Liliane esclareceu que sobre a transparência as tratativas vêm sendo realizadas entre a Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SESERP) e a Ouvidoria e que sobre o aterro, o Ouvidor estava verificando a viabilização de visita junto ao programa Fiscaliza Santos. **4.2.2** Moyano informou que o transbordo tem ingerência da Prefeitura, sendo possível agendar uma visita, em vista que tal aterro é área particular, de responsabilidade da empresa Terrestre. Questiona se a solicitação já foi feita junto à empresa, o qual André responde que sim, por três vezes. Quanto a questão da transparência pediu que encaminhasse à resposta recebida a ele para verificar o andamento junto à SESERP. **4.2.3** André e Mário Sérgio ressaltaram a importância de o cidadão ter transparência/ acesso aos serviços realizados pela Prefeitura, ainda que prestados indiretamente por empresa privada. **4.3.** Foi deliberado que o conselho apresentará tais questionamentos por escrito aos órgãos envolvidos. **5. Pauta da próxima reunião.** **5.1.** Liliane sugeriu a Luiz Nelson abordar na próxima reunião o “Panorama da Mobilidade Urbana em Santos”, com a análise sobre parte dos serviços relacionados à Mobilidade Urbana que estiverem presentes na Carta de Serviços. **5.2.** A reunião foi encerrada às 20h26, e o próximo encontro está agendado em ambiente virtual para 8 de dezembro, às 18 horas. Nada mais havendo para constar, eu, Liliane, lavro a seguinte ata.

Santos, 13 de novembro de 2020

LILIANE DA GRAÇA DOS SANTOS

**PRESIDENTE DO CONSELHO**