

ATA Nº 01/2025

ATA DA 60ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

No dia 21 de janeiro de 2025, às 18:50h, teve início a 60ª Reunião Ordinária do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos (COMUS) que foi realizada no auditório do 5º andar do Paço Municipal, situado na Praça Visconde de Mauá, Centro.

Lista de presença.

Estiveram presentes os conselheiros da Sociedade Civil: Bonifácio Rodrigues Filho (titular do eixo Segurança), Nelson Minoru (suplente do eixo Segurança), João Lopes David (titular do eixo Mobilidade Urbana), Ana Carolina Patrão (suplente do eixo Direitos Humanos e Proteção Social), Fabricio Ribeiro Godoi (eixo Infraestrutura), Marcelo Gama Soares (Gestão Pública), Alfredo Fernandes Nogueira (Zeladoria), Adilelson Fagundes Pereira (eixo Mobilidade Urbana), Pedro Augusto M. Oliveira (titular do eixo Educação e Tecnologia e Secretário Executivo), Everton São Pedro Calçada (Vice-Presidente do Conselho e titular do eixo Comunicação e Participação Social), Camila Faria de Brito (titular do eixo Obras Prediais), Mara Cecília dos Santos (Direitos Humanos e Proteção Social), Flávia Marques Alves (titular do eixo Saúde) e Valdeci Ferreira Lelis (titular do eixo Gestão Pública).

Estiveram presentes os conselheiros do Serviço Público: Suely Verissimo Gomes (SEDUC), Gabrielli Silva Soares Teles (SEOBE), André Conte (CET), Luis Trajano de Oliveira (SEFIN), Flávio Balula Junior (Presidente do Conselho e titular da OTC) e Marcos Libório (Ouvidor).

Estiveram presente também:

Carlos Casari (cidadão) e Sergio Schlicht (Coordenador da Ouvidoria)

A reunião teve a seguinte pauta: **1. Cerimônia de Boas Vindas aos Novos Conselheiros; 2. Aprovação da ata da reunião anterior; 3. Realizações do COMUS e objetivos 2025; 4. Análise da Carta de Serviços; 5. Análise dos Assuntos Pendentes e 6. Informes, moções e assuntos gerais.**

- 1. Cerimônia de Boas Vindas aos Novos Conselheiros.** Flávio Balula deu início a reunião apresentando o novo Ouvidor Marcos Libório que tomou a palavra para se colocar a inteira disposição do Conselho visando colaborar com quaisquer assuntos que fosse necessário, com o intuito de visar sempre a melhoria da gestão dos serviços públicos. Enalteceu a participação dos conselheiros e da importância do COMUS. Libório se apresentou rapidamente resumindo seu histórico profissional na iniciativa privada e na área política e reforçou que está empenhado em conhecer e melhorar os processos existentes que norteiam as atividades da Ouvidoria. Para finalizar a cerimônia, o Ouvidor entregou para os novos conselheiros o Certificado de Participação do Conselho.
- 2. Aprovação da ata da reunião de dezembro/2024.** Em seguida o Presidente do Conselho, Flávio Balula apresentou a ata da reunião anterior para aprovação, sendo que a mesma foi aprovada sem alterações.
- 3. Realizações do COMUS e Objetivos para 2025.** Balula fez uma breve apresentação sobre o COMUS, incluindo aspectos legais para sua constituição, sua estrutura, algumas realizações e quais os objetivos traçados para 2025. A apresentação encontra-se no **ANEXO 1**

4. Análise da Carta de Serviços. Também como parte da apresentação realizada pelo Balula, constou o tema da Análise da Carta de Serviços. Esse assunto requer atenção especial dos Conselheiros pois, dentro do que se espera de atuação dos Conselheiros, pede-se que cada membro avalie no sistema denominado Santos Digital se a Carta de Serviço está adequadamente elaborada para cada eixo e contendo informações claras e abrangendo todo o serviço que é gerenciado por cada Secretaria. Dessa forma, os Conselheiros foram incentivados a verificarem no sistema Santos Digital tais informações através do endereço <https://santosdigital.acto.net.br/#/>

5. Análise dos Assuntos Pendentes:

- Balula informou que a Flávia fez alguns questionamentos a SMS através de um email e que o mesmo foi encaminhado a essa Secretaria e que ainda não obtivemos retorno da SMS; adicionalmente, por motivo não plenamente esclarecido, a conselheira Flávia recebeu um email de uma munícipe em que solicita apoio a um paciente em situação delicada e que requer atendimento da área da Saúde. Por orientação do Balula, esse email deve ser encaminhado a SMS, porém e adicionalmente deve ser notificado pelo requerente junto ao sistema da Ouvidoria para controle e acompanhamento ao invés de notificar um conselheiro isoladamente;
- Pesquisa de Transporte Coletivo: encaminhado a CET, até o momento não houve devolutiva da CET. André Conde informou que irá verificar este assunto junto a CET após reunião setorial;
- Atendimento médico nas Unidades de Saúde: Foi comentado que não há fiscalização nas unidades de saúde para garantir que a assinatura do médico residente seja a mesma que o carimbo do médico responsável. Dessa forma, recomenda-se uma análise mais apurada do controle atual dentro das Unidades de Saúde. Este assunto será objeto de análise da Ouvidoria.
- Bonifácio informou que na rua Marcílio Dias, após a reforma, foi colocado um dreno para escoamento das águas de chuva e que, porém, tal dreno está com muita areia, requerendo uma limpeza constante. Marcos Libório recomendou que fosse aberto uma ocorrência no sistema da Ouvidoria para que haja controle e estatística das ações a serem executadas pela Secretaria responsável.

6. Informes, monções e assuntos gerais

- Devido ao horário previsto para o encerramento da reunião não foi possível discutir esse item da pauta, ficando, portanto, para a próxima reunião.

A reunião foi encerrada às 20:30hs e o próximo encontro está programado para ocorrer no dia 11 de fevereiro de 2025 em local a ser informado. Nada mais havendo para constar, eu, Pedro Augusto M Oliveira, lavro a seguinte ata.

Santos, 21 de janeiro de 2025

Flávio Balula

PRESIDENTE DO CONSELHO

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



LISTA DE PRESEÇA
60ª Reunião Comus - 21/01 - 18h30

Nome	Eixo / Secretaria	Assinatura
Domitiano Rodrigues Ferrnando S:	seg	[Assinatura]
Andelson Miroso de Mag	Secuc	[Assinatura]
Audely Verasime Gomes	Mob Urb	[Assinatura]
João Lopes David	Piquetes + Luminos	[Assinatura]
Ana Carolina de Cezar Patrão	SCORE	[Assinatura]
Wendell Sousa Soares Jales	INFRAESTRUTURA	[Assinatura]
FABRÍCIO DISSINO DOS SANTOS GOMES	Gestão Pública	[Assinatura]
Marcos Garcia Soares	Município	[Assinatura]
Carlos A. O. Casarri	Zoladoro	[Assinatura]
ALFREDO FERNANDES NOGUEIRA	EIXO MOBILIDADE Urbane	[Assinatura]
Andelson Fagundes Pereira	CF +	[Assinatura]
André Cavaliere	COMUNIC.	[Assinatura]
ERILTON DO PEDRO CALGADA	II / EDUC	[Assinatura]
FRANCISCO AGUIAR M. DE OLIVEIRA	DEPES	[Assinatura]
CAMILA FARIAS DE LACERDA	União, Luminos e Ped. Land	[Assinatura]
Maria Cecília M. de Santa	Sanidade	[Assinatura]
Flávia Macagnan OLIVEIRA	GESTÃO PÚBLICA	[Assinatura]
VALÉRI FERRAZ DA LUIS	Unidade	[Assinatura]
Flavio Valéria Maria	DIVIDOR	[Assinatura]
ALBERTO LISBOA	Coordenador DIVIDORA	[Assinatura]
SELGIA SCHLICHT	SEFIN	[Assinatura]
LUIS ANTONIO DE OLIVEIRA		[Assinatura]

ANEXO 1



DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



**Lei Federal 13.460/2017
e
Decreto Municipal 8.485/2019**

- *Regulamentação dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos*
 - *Carta de Serviços*
- *Ouvidoria e manifestação dos usuários*
- *Conselho de Usuários*



REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS NO MUNICÍPIO DE SANTOS

Lei 13.460, de 26 de junho de 2017

Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos

Esta Lei estabelece as normas básicas para **participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos** prestados direta ou indiretamente pela administração pública

Decreto 8.485/2019 – Regulamentação do Código de Defesa no Município



**REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS
NO MUNICÍPIO DE SANTOS**

Serviço Público

Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública

Ex: Consulta médica, concessão de alvará, matrícula em escola, aulas de atividade física, etc.



**REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS
NO MUNICÍPIO DE SANTOS**

Usuário do Serviço Público

pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público

Ex: munícipe, empresa, prestador de serviço, etc.



**REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS
NO MUNICÍPIO DE SANTOS**

Toda atividade pública é um serviço público?

Serviços de apoio da administração pública não são considerados serviços públicos, pois a própria administração não é considerada um usuário como descrito na Lei

Ex.: Gestão da frota, licitação, atividades de compras e financeiras, etc.



REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS NO MUNICÍPIO DE SANTOS

Direitos dos Usuários – Artigo 6º:

- I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no [inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal](#) e na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);
- V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e



REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS NO MUNICÍPIO DE SANTOS

Direitos dos Usuários – Artigo 6º:

- VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:
 - a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
 - b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
 - c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
 - d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
 - e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado



REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS NO MUNICÍPIO DE SANTOS

Carta de Serviços – Art. 7º, § 1º:

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo **informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade**, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público

Documento acessível a todos que reúne todos os serviços públicos prestados pela administração municipal



**REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS
NO MUNICÍPIO DE SANTOS**

Carta de Serviços deve conter:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;



**REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS
NO MUNICÍPIO DE SANTOS**

Carta de Serviços deve conter ainda:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação



**REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS
NO MUNICÍPIO DE SANTOS**

Carta de Serviços de Santos (Decreto 8485/2019 – art. 12):

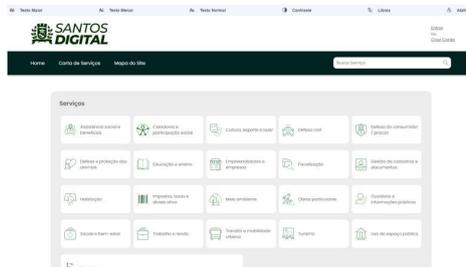
- I – número total de pedidos;**
- II – número de pedidos atendidos;**
- III – número de pedidos em andamento;**
- IV – tempo médio de atendimento.**



**REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS
NO MUNICÍPIO DE SANTOS**

Carta de Serviços do município de Santos

<https://santosdigital.acto.net.br/#/>



**REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS
NO MUNICÍPIO DE SANTOS**

**Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUS
– Lei 13.460/2017**

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários. Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.



**REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS
NO MUNICÍPIO DE SANTOS**

**Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUS
– Decreto 8485/2019**

Art. 35. A participação dos usuários dos serviços públicos municipais no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, **órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria, Transparência e Controle.**



REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS NO MUNICÍPIO DE SANTOS

- **24** membros, de forma paritária - mandato de 2 anos. Atual mandato 2024-2025.
- **12 Eixos:** Comunicação e participação social, Direitos Humanos e Proteção Social, Educação e Tecnologia, Esportes, Gestão Pública, Infraestrutura, Mobilidade Urbana, Obras Prediais, Saúde, Segurança, Sustentabilidade e Zeladoria.
- **12 Administração:** Secretarias relacionadas aos eixos
- **1ª Gestão 2020-2021**
- **2ª Gestão 2022-2025**
- **Presidência alternada**
- **Atas e documentos no [Portal dos Conselhos da Prefeitura](#)**



REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS NO MUNICÍPIO DE SANTOS

Realizações COMUS

- **Análise da Carta de Serviços**

COMUS CARTA DE SERVIÇOS - SAÚDE

Unidade de Saúde da Família, atenção básica à saúde

Principais etapas para a prestação do serviço
1 - cadastro/confirmação de endereço 2 - acompanhamento/entendimentos

Previsão de tempo de espera para atendimento
10 Minutos

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço
30 Dias

Forma de prestação do serviço
O usuário deve comparecer na unidade munido de documento de identidade e comprovante de endereço, posteriormente o Agente Comunitário de Saúde vai até o local realizar o cadastro dele e de sua família (pessoas que residem no mesmo local). Após a abertura do cadastro no sistema se inicia o acompanhamento e atendimento dos munícipes. A unidade de saúde da família do Santa Maria funciona de 2ª a 6ª, das 07 às 17hs, localizada na rua 10, morro Santa Maria.

Quando Custa ?
Gratuito

Prioridades de atendimento
Por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência.

Formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado
telefone: 3224-1610

Local e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço
O contato com o Ouvidoria pode ser realizado a qualquer momento no Site [www.santos.sp.gov.br/ouvidoria](#), Telefone: 162, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h; Pessoalmente: Praça Visconde de Mauá, s/n - térreo - Paço Municipal - Santos/SP, de segunda a sexta, das 8h às 17h.

2 DÚVIDAS
Inicie aqui as buscas no nosso banco de dados sobre os serviços oferecidos pelo COMUS.

COMUS
Rua 10, Morro Santa Maria, Santos/SP, CEP: 13030-000, Fone: 3224-1610

O usuário não sabe qual o serviço prestado. No que consiste a atenção básica à saúde?

O atendimento será a domicílio ou necessitará comparecer a unidade?




REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS NO MUNICÍPIO DE SANTOS

COMUS CARTA DE SERVIÇOS - SAÚDE

Serviços administrativos, gerenciamento de Atas/Contrato de Refeição, dietas enterais líquidas e em pó, suplementos, fórmulas infantis, estoques, descartáveis e materiais de limpeza que são utilizados nas copas das unidades e para pacientes atendidos pela rede. Temos estoque com os insumos e os itens citados acima. Fornecedor de fórmula infantil para as Unidades

Principais etapas para a prestação do serviço
Aquisição dos insumos, envio dos mesmos para suprir as unidades, através do auxílio de uma viatura e motorista disponibilizados pelo SETRANS/SMS, assim como a aquisição das dietas e suplementos para as unidades específicas. Serviço de copa nas unidades de saúde com pacientes internados e semi-internados com fornecedores no preparo de café, chás, achocolatados, sucos, pães e bolachas e distribuição de almoço e jantar. Disponibilização de fórmulas infantis para pacientes por parte das Unidades Básicas de Saúde na SENUTRI-SMS.

Previsão de tempo de espera para atendimento
Imediato

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço
Imediato

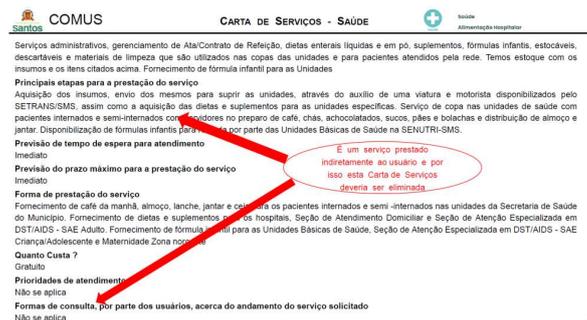
Forma de prestação do serviço
Fornecimento de café da manhã, almoço, lanche, jantar e sobremesa para os pacientes internados e semi-internados nas unidades da Secretaria de Saúde do Município. Fornecedor de dietas e suplementos em hospitais, Seção de Atendimento Domiciliar e Seção de Atenção Especializada em DST/AIDS - SAE Adulto. Fornecedor de fórmula infantil para as Unidades Básicas de Saúde, Seção de Atenção Especializada em DST/AIDS - SAE Criança/Adolescente e Maternidade Zona Norte.

Quando Custa ?
Gratuito

Prioridades de atendimento
Não se aplica

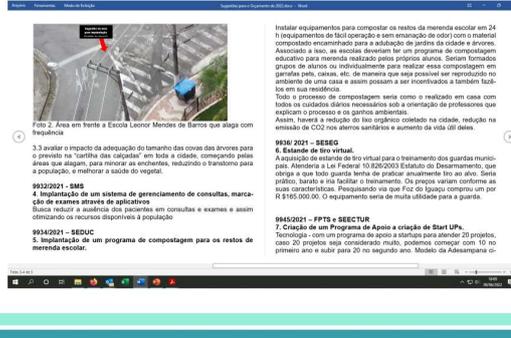
Formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado
Não se aplica

É um serviço prestado indiretamente ao usuário e por isso esta Carta de Serviços deveria ser eliminada.




REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS NO MUNICÍPIO DE SANTOS

- Sugestões de propostas ao orçamento de 2022



Instalar equipamentos para compostar os restos de merenda escolar em 24 lixeiras (equipamentos de fácil utilização e sem necessidade de odor) com o material compostado encaminhado para a adubação de jardins da cidade e árvores. Alinhado à lei, as escolas deverão ter um programa de compostagem educativo para merenda realizado pelos próprios alunos. Seriam formados grupos de alunos ou individualmente para realizar essa compostagem em grades, caixas, etc. de maneira que seja possível ser reproduzido no ambiente de uma casa e assim possível a ser incentivado a também fazê-lo em sua residência. Todo o processo de compostagem seria como o realizado em casa com todos os cuidados/dicas necessários sob a orientação de professores que explicam o processo e os ganhos ambientais. Assim, haverá a redução do lixo orgânico coletado na cidade, redução na emissão de CO2 nos aterros sanitários e aumento da vida útil das...

1.3 avaliar o impacto da adubação do tamanho das cruzes das árvores para o previsto na "cartilha das crianças" em toda a cidade, começando pelas áreas que alagam, para renovar as encostas, reduzindo o transporte para a população, e melhorar a saúde do vegetal.

99322021 - SMS
4 Implantação de um sistema de gerenciamento de consultas, marcação de exames através de aplicativos. Básica, reduzi e agiliza das agendas, em consultas e exames e assim otimizando os recursos disponíveis à população

99342021 - SEDUC
5 Implantação de um programa de compostagem para os restos de merenda escolar.

99362021 - SESEG
6 Estande de lixo virtual. Análise do estado do lixo virtual para o treinamento dos guardas municipais. Haverá a Lei Federal 10.320/2003 Estado do licenciamento, que obriga a que todo guarda tenha de praticar anualmente 100 horas de curso. Será criado, sobre a sua forma de treinamento. Os projetos serão criados as suas características. Pesquisando via que Foc do Iguazu comprou um por R\$185.000,00. O equipamento seria de muita utilidade para a guarda.

99452021 - PPT e SEECTUR
7 Criação de um Programa de Apoio a criação de Start Ups. Tecnologia - com um programa de apoio a startups para atender 20 projetos, caso 20 projetos seja considerado muito, podemos começar com 10 no primeiro ano e subir para 20 no segundo ano. Modelo da Adesampa o-

REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS NO MUNICÍPIO DE SANTOS

- Questionamentos sobre o tempo de espera e fila dos atendimentos da Secretaria de Saúde;
- Questionamento sobre o implantação do Núcleo de Segurança do Paciente pelas unidades de saúde;
- Participação na reformulação do Código de Edificações de Santos;
- Proposta de transformação de uma rotatória em ilha de chuva;
- Pesquisa sobre o transporte coletivo na cidade;

REGULAMENTAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS NO MUNICÍPIO DE SANTOS

Ações e objetivos 2025

- Carta de Serviços
- Sistema Santos Digital
- Pesquisas de satisfação
- Envolvimento com outros conselhos



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

MUITO OBRIGADO!!!!

DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA
OUVIDORIA E CONTROLE – OC

Flávio Balula J®

Tel: (13) 3201-5728

E-mail: flaviobalula@santos.sp.gov.br

