

ATA Nº 04/2024

ATA DA 51ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

No dia 09 de abril de 2024, às 18:30h, teve início a 51ª 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: Pedro Augusto M. Oliveira (titular do eixo Educação e Tecnologia e Secretário Executivo), João Lopes David (titular do eixo Mobilidade Urbana), Bonifácio Rodrigues Hernando Filho (titular do eixo Segurança), Everton São Pedro Calçada (Vice-Presidente do Conselho e titular do eixo Comunicação e Cidade), Valdeci Ferreira Lelis (titular do eixo Gestão Pública), , Alfredo Fernandez Nogueira (titular do eixo Zeladoria) e Edna Martins Alves (titular do eixo Comunicação e Participação Social) e Camila Farias de Brito (titular do eixo Obras).

Estiveram presentes os conselheiros do Serviço Público: Flávio Balula Junior (Presidente do Conselho e titular da OTC), Antônio Carlos (SESEG) e Mariângela M Oliveira (SEDUC).

Justificou ausência: Nelson Minoru (suplente do eixo Segurança)

A reunião teve a seguinte pauta: **1. Aprovação da ata da reunião de março/2024; 2. Análise dos assuntos pendentes; 3. Apresentação do Resultado da pesquisa de satisfação do serviço de ônibus de Santos; 4. Comentários sobre o relatório da Ouvidoria 2023 e 5. Informes, monções e assuntos gerais**

- 1. Aprovação da ata da reunião de março/2024.** Foi iniciada a reunião com condução pelo Presidente do Conselho, Flávio Balula. A Ata da Reunião de março foi aprovada por unanimidade.
- 2. Análise dos assuntos pendentes.**
 - a. Ilhas de Chuva:** Claudio Marques Trovão está dando andamento a este assunto estamos aguardando informações adicionais para compartilhar com os membros do Conselho.
 - b. Taxa de Embarque na Rodoviária:** Apesar deste assunto já ter sido discutido na reunião anterior, com a apresentação do André Conde apresentando o Decreto que respalda da CET quanto a cobrança da taxa de embarque, há interesse do COMUS em ter informação quanto a prestação de contas das taxas de embarque e demais receitas da rodoviária para garantir que tais recursos sejam revertidos para os serviços oferecidos na Rodoviária. Flávio Balula irá solicitar via e-mail tais informações a CET.
 - c. Preenchimento das vacâncias do COMUS**

Balula informou que ainda não obteve a aprovação do Decreto para divulgação do Edital para preenchimento das vacâncias do COMUS. Este tema segue em aberto

d. Avaliação dos Serviços Públicos – SIEDI

Balula irá informar a Secretaria de Obras sobre o início da pesquisa quanto ao nível de satisfação dos usuários dessa Secretaria.

3. Avaliação dos Serviços Públicos - Apresentação do Resultado da pesquisa de satisfação do serviço de ônibus de Santos: Balula apresentou o resultado da pesquisa realizada pela OTC quanto ao nível de satisfação dos usuários de ônibus de Santos, atingindo mais de 1.000 usuários pesquisados. A apresentação encontra-se anexada a esta Ata (Anexo 1). Após a apresentação foram realizados os seguintes comentários:

- Bonifácio comentou que há um grande número de veículos transitando com somente 1 ocupante. Caso houvesse um transporte público mais adequado, talvez não houvesse tantos automóveis trafegando na cidade;
 - Foi questionado também pelos membros do Conselho, qual o motivo que a CET ter retirado de circulação os ônibus Seletivos;
 - Valdeci propôs uma análise mais aprofundada através do cruzamento de informações obtidas na pesquisa, inclusive identificando quais os trajetos que apresentaram respostas mais insatisfatórias.
- Ao término dessa análise, Balula irá apresentar a CET o resultado da pesquisa, para que possamos obter uma melhoria no transporte público municipal.

Avaliação dos Serviços Públicos – Obras Particulares:

Foi apresentado o formulário que será utilizado para a realização da pesquisa no SIEDI. Balula irá informar a Secretaria de Obras sobre o início dessa pesquisa (Anexo 2).

4. Comentários sobre o relatório da Ouvidoria 2023

Balula apresentou o relatório anual de 2023 da Ouvidoria. Informou que o escopo da Ouvidoria está em processo de mudança na Carta de Serviço sendo que as atividades operacionais que atualmente estão sob a responsabilidade da Ouvidoria, tais como abertura de chamados de serviços, não mais serão de responsabilidade da OTC, fazendo com que a Ouvidoria tenha maior foco na atual de “Ouvidoria” propriamente dita. O referido relatório encontra-se disponível no link: https://www.canva.com/design/DAF-FxWn4ds/q7R-Sp51u7QK3t_yMnlpSw/view?utm_content=DAF-FxWn4ds&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=editor

5. Informes, monções e assuntos gerais

Na próxima reunião será convidado a Secretaria de Serviços Públicos SESERP para explanar sobre a relação dessa Secretaria com as Concessionárias de Serviços Públicos.

A reunião foi encerrada às 20:30hs e o próximo encontro está programado para ocorrer no dia 14 de maio de 2024 em local a ser informado. Nada mais havendo para constar, eu, Pedro Augusto M Oliveira, lavro a seguinte ata.

Santos, 09 de abril de 2024

Flávio Balula Junior

PRESIDENTE DO CONSELHO

ANEXO 1



PREFEITURA DE
Santos

RESUMO DA PESQUISA DE TRANSPORTE COLETIVO REALIZADO PELA OUVIDORIA E CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS

OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

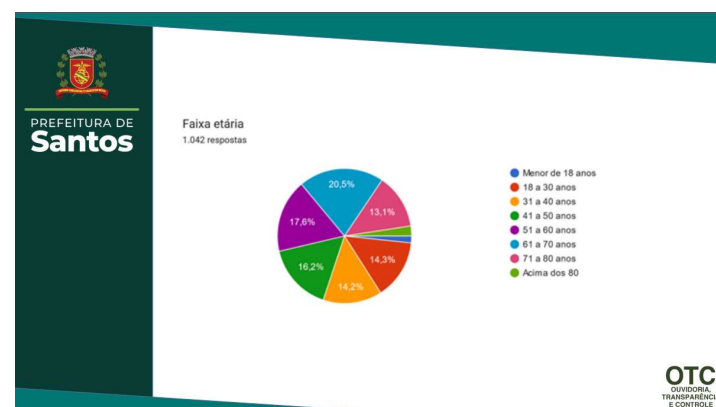


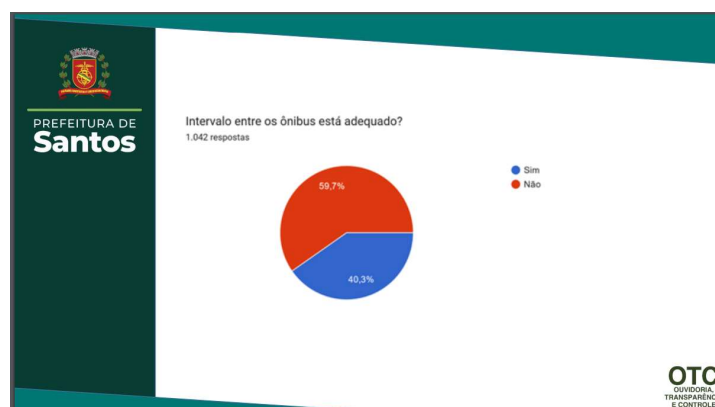
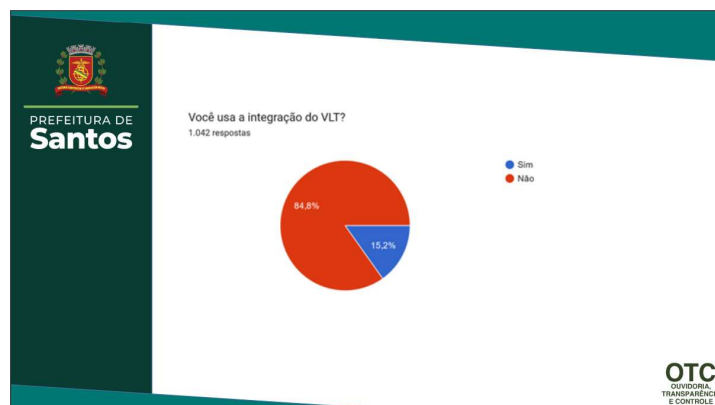
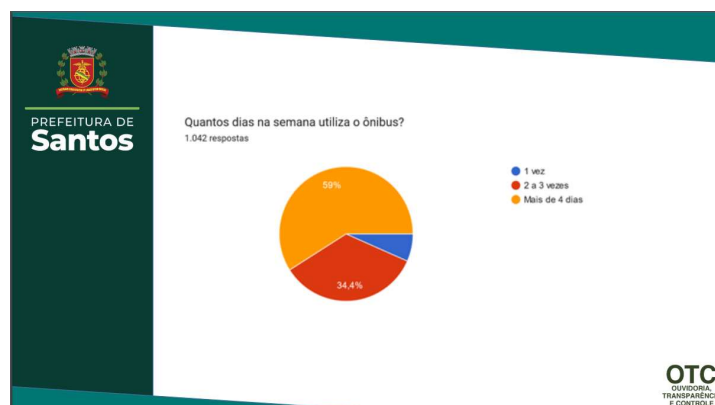
PREFEITURA DE
Santos

LOCAIS DE PESQUISA

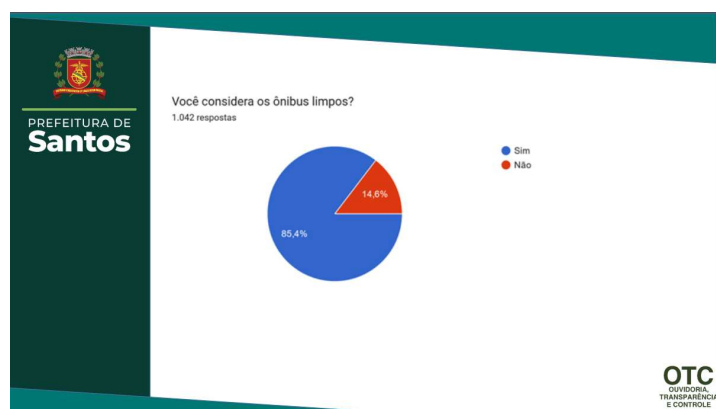
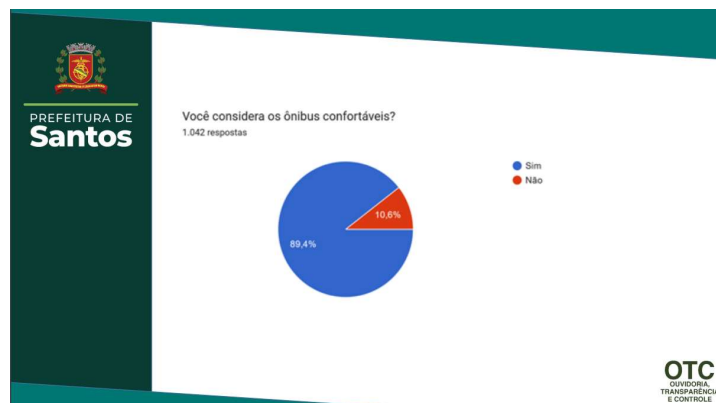
- TERMINAL DE ÔNIBUS
- AVENIDA SÃO FRANCISCO
- AVENIDA SENADOR FEIJÓ (PRAÇA JOSÉ BONIFÁCIO)
- PRAÇA INDEPENDÊNCIA
- AVENIDA DA PRAIA (ALEXANDRE MARTINS)
- ALEXANDRE MARTINS
- NOSSA SENHORA DE FÁTIMA
- PRAÇA JERÔNIMO LA TERZA
- ON-LINE EM GRUPOS DE WHATSAPP

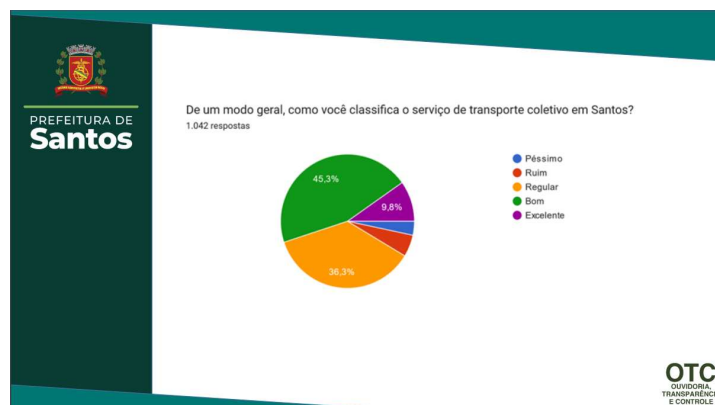
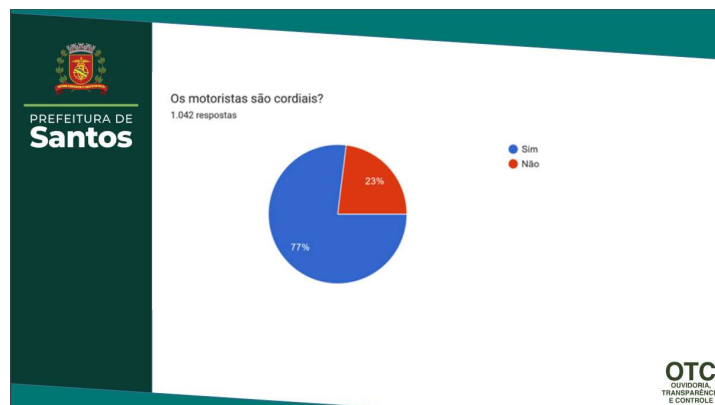
OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE











ANEXO 2

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO SERVIÇO DE APROVAÇÃO DE OBRAS PARTICULARES

1. Você já usou o serviço de aprovação de obras particulares da Secretaria de Infraestrutura - SIEDI?
☐ Sim
☐ Não
2. Para qual tipo de projeto você solicitou o serviço?
☐ Construção Nova
☐ Reforma
☐ Outros
3. Qual o prazo que seu processo costuma ser finalizado?
☐ Até 1 mês
☐ Até 3 meses
☐ Até 6 meses
☐ Até 12 meses
☐ Mais que 12 meses
4. Por quais canais de informação você recebe retorno da Secretaria sobre seu processo?
☐ E-mail
☐ Telefone
☐ Diário Oficial
☐ Outros
☐ Nenhum
5. Como você avalia o tempo para conclusão desse serviço?
☐ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo
6. Como você avalia o atendimento dos servidores do local?
☐ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo
7. Como você avalia as condições do espaço para atendimento?
☐ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo
8. De um modo geral, como você classifica o serviço aprovação de obras particulares de Santos?
☐ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo
9. Dê sua sugestão/opinião