

ATA Nº 07/2024

ATA DA 54ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

No dia 16 de julho de 2024, às 18:30h, teve início a 54ª 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), Nelson Minoru (suplente do eixo Segurança), Everton São Pedro Calçada (Vice-Presidente do Conselho e titular do eixo Comunicação e Cidade) e Edna Martins Alves (titular do eixo Comunicação e Participação Social)

Estiveram presentes os conselheiros do Serviço Público: Flávio Balula Junior (Presidente do Conselho e titular da OTC), Luís Trajano de Oliveira (SEFIN), Josef Magalhães (SESEG), Suely Veríssimo (SEDUC), Anderson Maciel de Abreu (SEINFRA), Eloisa Galasso (SMS) e André Conte (CET)

Justificou ausência: Bonifácio Rodrigues Hernando Filho (titular do eixo Segurança), Valdeci Ferreira Lelis (titular do eixo Gestão Pública) e Camila Farias de Brito (titular do eixo Obras).

A reunião teve a seguinte pauta: **1. Aprovação da ata da reunião de junho/2024; 2. Apresentação dados de Ouvidoria – 2º semestre/2024; 3. Acompanhamento inscrições COMUS; 4. Análise dos assuntos pendentes e 5. Informes, monções e assuntos gerais**

- 1. Aprovação da ata da reunião de junho/2024.** Foi iniciada a reunião com condução pelo Presidente do Conselho, Flávio Balula. A Ata da Reunião de junho foi aprovada por unanimidade.
- 2. Acompanhamento das inscrições COMUS.** A reunião teve início com alteração da pauta, passando o tema de inscrições para representantes do COMUS em substituição a pauta previamente distribuída.
Balula informou que o Edital para preenchimento das vacâncias de titulares e suplentes por eixo do COMUS já havia sido publicada no DO e que já existiam inscrições realizadas. As inscrições seguiriam abertas até o dia 27 de julho. A eleição dos conselheiros representantes da Sociedade Civil do COMUS está prevista para o dia 04 de setembro, data essa que poderá ser alterada.
- 3. Apresentação dos dados de Ouvidoria – 2º semestre/2024: n**
 - Balula informou que há uma empresa contratada para efetuar levantamento e proposta de alteração da Carta e Serviço da Ouvidoria, de forma a segregar os “chamados de Serviço” dos “chamados de Ouvidoria” que passará a focar no maior atendimento das queixas e problemas reportados pela população;
 - Balula explicou a estratificação do menu do Sistema da Ouvidoria, para que todos entendessem o Relatório Semestral apresentado, sendo que as ocorrências são abertas por Assunto, Temas e Detalhamento (anexo 1);

- No relatório apresentado, muitos assuntos estão relacionados a Abertura de Chamado de Serviço, tal qual Solicitação de troca de lâmpada e Poda de árvore, descaracterizando o foco da Ouvidoria
- Eloisa informou que quanto aos problemas da área de Saúde, há um absenteísmo de até 40% nas consultas por parte dos pacientes e que a SMS está prevendo implantar um novo sistema em outubro para mandar aviso de confirmação de consulta ao paciente com 48 horas de antecedência de forma a evitar que esquecimentos sejam a razão desse absenteísmo. Trajano comentou que na UBS do Marapé há uma placa informando o índice de absenteísmo para criar a conscientização do público. Há ainda um numero grande de reclamações do 0800 da Saúde, uma vez que devido a limitação de atendentes, muitas vezes o telefone está ocupado. Balula comentou também que há o aumento no grau de insatisfação no atendimento dos funcionários, denotando que os profissionais não estão adequadamente treinados para o atendimento ao público. Foi questionado o percentual de atendimentos realizados a não moradores da cidade e estima-se que 50% dos atendimentos são realizados para moradores de cidades fronteiriças.
- Foi questionado a possibilidade de melhorar o relatório apresentado, fornecendo informações mais detalhadas e de forma a segregar reclamações relevantes. Balula informou que irá avaliar essa possibilidade. Pedro se predispôs a colaborar caso seja possível.
- Nelson comentou que há poucos chamados relacionado a Segurança Pública sendo que esse assunto é um problema recorrente no atual momento, inclusive quanto a moradores em situação de rua.

4. Análise dos assuntos pendentes

- Balula informou que a Pesquisa de Transporte Coletivo foi apresentada na CET e a documentação foi encaminhada através e Ofício. Cabe agora a CET avaliar a pesquisa e tomar quaisquer ações que sejam necessárias. O COMUS irá questionar ao final deste ano se a CET adotou alguma ação para a melhoria do Transporte Municipal
- Na reunião anterior o Nelson questionou a atualização do WAZE com as obras municipais. Andre Conte informou que as mudanças são reportadas ao WAZE com antecedência, mas em alguns casos existe a demora para o WAZE atualizar as mudanças no tráfego.

5. Informes, monções e assuntos gerais

Edna comentou que o entorno do Parque do Valongo está com pouco policiamento da GCM e há uma sensação de insegurança. Josef comentou que no atual momento realmente há uma deficiência de efetivo, porém deverá haver o ingresso de novos guardas municipais em breve, mas mesmo assim, ainda não será suficiente para suprir todas as necessidades existentes.

A reunião foi encerrada às 20:30hs e o próximo encontro está programado para ocorrer no dia 12 de agosto de 2024 em local a ser informado. Nada mais havendo para constar, eu, Pedro Augusto M Oliveira, lavro a seguinte ata.

Santos, 16 de julho de 2024

Flávio Balula Junior

PRESIDENTE DO CONSELHO

ANEXO 1

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA - COMUS

Assunto	Registradas	Encerradas	%	Em andamento	%	Principais temas por assunto
Árvores	25196	23460	93,11	1736	6,89	Podá de copa, vistoria
Manutenção e/ou instalação em vias públicas	29363	29115	99,16	248	0,84	Contêntor de lixo, tapa buraco, boca de lobo/bueiro
Estabelecimentos comerciais - (alvará de funcionamento)	7756	7651	98,65	105	1,35	Geral: bar/lanchonete/adegas
Calçadas	5027	4933	98,13	94	1,87	Mã conservação
Iluminação em vias públicas	32627	32550	99,79	67	0,21	Lâmpada queimada/apagada
Total	272926	269733	98,83	3193	1,17	

Tema	Assunto	Qtd. Período
Lâmpada queimada/apagada	Iluminação em vias públicas	16435
Podá de copa	Árvores	10957
Consultas	Unidade Especializada de Saúde	7199
Contêntor de lixo	Manutenção e/ou instalação em vias públicas	7096
Combate à dengue	Prevenção e combate à dengue e outros vetores	5005

Assunto	Qtd. período	% período	Bairro
Unidade Especializada de Saúde	3408	2,25	
Agerdamento de consultas	2132	1,41	Encruzilhada
Manutenção e/ou instalação em vias públicas	747	0,49	
Iluminação em vias públicas	1387	0,91	
Ouvidoria, Transparência e Controle	1330	0,88	Embaré
Árvores	1177	0,78	
Unidade Especializada de Saúde	4343	2,86	
Iluminação em vias públicas	966	0,64	Macuco
Manutenção e/ou instalação em vias públicas	614	0,4	
Árvores	1480	0,98	
Manutenção e/ou instalação em vias públicas	1063	0,71	Ponta da Praia
Árvores	979	0,65	
Iluminação em vias públicas	1153	0,76	
Árvores	955	0,63	Boqueirão
Ouvidoria, Transparência e Controle	911	0,6	