

ATA Nº 08/2024

ATA DA 55ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

No dia 13 de agosto de 2024, às 18:30h, teve início a 55ª 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), Bonifácio Rodrigues Filho (titular do eixo Segurança), Camila Faria de Brito (titular do eixo Obras) e Valdeci Ferreira Lelis (titular do eixo Gestão Pública)

Estiveram presentes os conselheiros do Serviço Público: Flávio Balula Junior (Presidente do Conselho e titular da OTC), Luís Trajano de Oliveira (SEFIN), Antonio Carlos da Silva (SESEG), Edith Camonaco Curti (SEINFRA), Ellen Rechichian (SMS), André Conte (CET), Carla E. Pires (Sede) e Cesar Campos (SEMAM)

Justificou ausência: Edna Martins Alves (titular do eixo Comunicação e Participação Social).

A reunião teve a seguinte pauta: **1. Aprovação da ata da reunião anterior; 2. Acompanhamento da eleição COMUS; 3. Apresentação dados de Ouvidoria – 2º semestre/2024 – Reclamações Gerais e dados de Saúde; 4. Informes, moções e assuntos gerais.**

- 1. Aprovação da ata da reunião de julho/2024.** Foi iniciada a reunião com condução pelo Presidente do Conselho, Flávio Balula. A Ata da Reunião de julho/2024 foi aprovada por unanimidade.
- 2. Acompanhamento da eleição do COMUS.** A reunião teve início pelo Presidente do COMUS, Flávio Balula que informou que o Edital com os candidatos as vagas de titulares e suplentes do COMUS foi publicada (ANEXO 1) e que a eleição está programada para ocorrer no dia 05 de setembro no Auditório do Paço Municipal às 18h00. Há a possibilidade de incluir algum conselheiro sem que o mesmo seja eleito, devido a fato de que não houve candidatos habilitados para os eixos Esporte, Obras Prediais e Sustentabilidade. Nesse caso, os candidatos deverão atender os pré-requisitos existentes e cumprindo o regulamento estabelecido para a composição deste Conselho.
- 3. Apresentação dos dados de Ouvidoria – 2º semestre/2024:**
 - Balula compartilhou o relatório estatístico das Reclamações apresentadas a OTC desde janeiro/2024 (ANEXO 2)
 - Inicialmente foram discutidas as reclamações referentes a Saúde.
 - i. Ellen informou que os problemas apresentados anteriormente referente ao 0800 estão normalizados;

- ii. Balula informou que há uma incidência grande quanto a problemas relacionados a exames de Ultrassonografia. Bonifácio reportou que ele mesmo está tentando marcar US mas não consegue pois a agenda ou está lotada ou ainda não está disponível para a marcação de exames. Balula propôs que a SMS tente aumentar o tempo de agendamento. Ellen ficou de verificar essa possibilidade;
- iii. Balula confirmou que o novo sistema deverá ligar para o paciente com 48 horas de antecedência, para obter confirmação de exames e consultas;
- iv. Foi questionado se as reclamações são provenientes de moradores locais ou provenientes de moradores de outras cidades da região metropolitana que usufruem dos serviços do município de Santos. Balula deverá verificar no sistema se é possível obter essa informação;
- v. Foi informado também que a nova central de agendamento está em fase de contratação e requer uma análise detalhada para que certifiquem de como será a organização dos serviços a serem prestados pela empresa que assumirá tais serviços. Trajano propôs que o Conselho apresente propostas de melhoria;
- vi. Balula informou ainda que também há insatisfação com o atendimento dos funcionários.

4. Informes, monções e assuntos gerais

Camila informou que estará presente na próxima reunião do CODIF a ser realizada no dia 28/08;

João David informou que esteve presente no evento da LATBUS que contou com soluções de mobilidade urbana. Recomendou que os Conselheiros participem desse tipo de evento.

Balula informou que uma empresa terceira está fazendo a revisão da Carta de Serviços e que em breve deverá ser apresentado uma nova proposta dos serviços da OTC.

A reunião foi encerrada às 20:30hs e o próximo encontro está programado para ocorrer no dia 10 de setembro de 2024 em local a ser informado. Nada mais havendo para constar, eu, Pedro Augusto M Oliveira, lavro a seguinte ata.

Santos, 13 de agosto de 2024

Flávio Balula Junior

PRESIDENTE DO CONSELHO

ANEXO 1

TOP 10 - RECLAMAÇÕES	
1	2475 Saúde - SMS
2	928 Prefeituras Regionais - SEPREF
3	438 Tráfego - CET
4	334 Finanças e Gestão - SEFIN
5	464 Infraestrutura - SEINFRA
6	297 Meio Ambiente - SEMAM
7	232 Educação - SEDUC
8	142 Obras e Edificações - SEOBE
9	141 Segurança - SESEG
10	121 Desenvolvimento Social - SEDS

TOP 10 - SMS	
1	432 EXAMES (DEMORA)
2	355 ROTINAS E PROTOCOLOS
3	327 CONSULTAS
4	157 INSATISFAÇÃO DE FUNCIONÁRIO
5	116 FALTA DE MEDICAMENTO
6	115 FALTA DE FUNCIONÁRIO
7	84 COMBATE A DENGUE

Ranking Geral - Assunto Funcionários/SMS	
40,04%	185 Funcionários Insatisfação
27,49%	127 Funcionários Falta de Funcionário
24,68%	114 Funcionários Satisfação
7,14%	33 Funcionários Conduta Inapropriada
3,65%	3 Funcionários Horário de trabalho

Relatório Geral de Reclamações por secretaria

1	Capep	33
2	Cet	438
3	Cohab	10
4	Fams	2
5	GPM	3
6	Saes	3
7	Sedurb	4
8	Seport	3
9	OTC	16
10	PGM	21
11	Prodesan	52
12	Secult	41
13	Seds	121
14	Seduc	232
15	Seectur	29
16	Sefin	334
17	Segov	31
18	Seinfra	144
19	Senam	297
20	Serms	70
21	Semulher	16
22	Seobc	142
23	Sepref	928
24	Seseg	141
25	Seserp	320
26	Siedi	176
27	SMS	2475
TOTAL		6082

ANEXO 2



MUNICÍPIO DE SANTOS
Ouvidoria, Transparência e Controle

EDITAL Nº 04/2024 – OTC

CONVOCAÇÃO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA DE ELEIÇÃO DOS REPRESENTANTES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS PARA COMPOSIÇÃO DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – COMUS.

O MUNICÍPIO DE SANTOS, por meio da OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE, nos termos do preceituado pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 8.485, de 17 de junho de 2019, COMUNICA e CONVIDA a todos os interessados para participarem de Audiência Pública, com a finalidade de eleger os representantes dos usuários dos serviços públicos para composição do CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, com regras estabelecidas neste edital:

1. DO OBJETO

1.1. O presente edital destina-se à eleição dos candidatos a membros (titulares e suplentes) dos representantes dos usuários dos serviços públicos que tiveram suas inscrições deferidas nos termos do Edital de Chamamento Público 1/2024-OTC, publicado em 24/06/2024, para compor o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos.

1.2. Segue, abaixo, relação de vagas e candidatos por eixo que participarão do processo eleitoral do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos:

I. Titular e suplente do eixo Direitos Humanos e Proteção Social:

- a) Ana Carolina da Costa Patrão
- b) Mara Cecília Martins dos Santos

II. Suplente do eixo Educação e Tecnologia:

- a) João Carlos Freitas de Almeida
- b) Marco Antônio Panhoni Barbosa
- c) Natália dos Santos Peres
- d) Rodrigo Fente Perez de Oliveira

III. Suplente do eixo Gestão Pública:

- a) Ana Maria de Almeida Larocca
- b) Marcelo Gama Soares
- c) Thiago Cravo da Silva

IV. Titular e suplente do eixo Infraestrutura:



MUNICÍPIO DE SANTOS
Ouvidoria, Transparência e Controle

- a) Fabricio Ribeiro dos Santos Godoi
- b) Milton Fernandes de Azevedo

V. Suplente do eixo Mobilidade Urbana:

- a) Adilelson Fagundes Pereira
- b) Alexandre Souza Fernandes

1.3 Não houve candidatos habilitados para os eixos Esporte, Obras Prediais e Sustentabilidade.

1.4 Conforme item 3.5 já estão eleitos a candidata Flávia Marques Alves, do eixo Saúde, como titular, e o candidato Rainold Rodrigues Tesch, do eixo Zeladoria, como suplente.

2. DA AUDIÊNCIA

2.1. A audiência pública será realizada no dia **5 de setembro de 2024**, no **Auditório do Paço Municipal**, situado na **Praça Visconde de Mauá, s/nº, 5º andar, Centro**, às **18h**, sendo presidida pela Presidente do Conselho, com a presença de todos os interessados e candidatos relacionados no subitem 1.2.

2. DO PROCESSO ELEITORAL

2.1. O processo eleitoral será realizado conforme o seguinte cronograma:

Horário	Programação
18h00	Abertura
18h20	Início da votação
19h20	Término da votação
19h30	Apuração
20h00	Resultado da votação

2.2. A eleição será realizada sob a responsabilidade da Comissão de Avaliação, instituída por meio do Edital de Chamamento Público 1/2024-OTC, nos seguintes termos:

- I – A votação será realizada, manualmente, em cédula única, dividida por eixo, com os nomes dos candidatos organizados por ordem alfabética;
- II – Antes do início da votação, o presidente da comissão fará a leitura dos nomes dos candidatos inscritos em cada eixo;
- III - Estão habilitados para votar todos os presentes na audiência pública, maiores de 18 anos;
- IV – Para a retirada da cédula de votação, o eleitor deverá assinar a lista de presença e apresentar, à comissão, documento oficial de identidade com foto;
- V - O eleitor poderá votar apenas em 1 (um) candidato por eixo, por meio de marcação de um X no campo reservado para voto, em votação secreta e facultativa;
- VI - O eixo contendo rasura ou voto em mais de 1 (um) candidato, será anulado no processo de apuração, preservando naquela cédula os votos corretos destinados aos outros eixos;



MUNICÍPIO DE SANTOS
Ouvidoria, Transparência e Controle

- VII - Após a escolha dos candidatos, o eleitor deverá depositar a cédula de votação dobrada, dentro da urna de votação;
- VIII - Em caso de erro no preenchimento da cédula, antes de ser colocada na urna de votação, será fornecida uma nova ao eleitor e inutilizada a que foi substituída;
- IX - O término do período de votação, mencionado no subitem 2.1, poderá ser prorrogado pelo presidente da comissão a fim de atender os eleitores presentes durante a audiência;
- X - Na apuração, será feita a conferência da listagem dos nomes dos eleitores que compareceram à votação com o quantitativo de cédulas contidas na urna;
- XI - O candidato, ao comparecer para a audiência, deverá apresentar documento oficial de identidade com foto e assinar lista de presença e permanecer até o término da votação.

3. DO RESULTADO

- 3.1. A comissão fará a apuração dos votos e divulgará o resultado, com os totais por eixo e candidato, logo após a votação.
- 3.2. Será considerado representante eleito o candidato com maior votação, respeitando o eixo para qual se inscreveu.
- 3.3. Caso ocorra eleição de titular e suplente para o mesmo eixo, será considerado eleito titular o candidato com a maior votação; e eleito suplente o candidato com a segunda maior votação.
- 3.4. Havendo empate, na apuração dos votos, será considerado eleito o candidato que tiver maior idade.
- 3.5. No eixo onde apenas 1 (um) candidato foi considerado habilitado, não haverá necessidade de votação, sendo considerado o membro eleito.
- 3.6. O candidato que não estiver presente ao término da votação será eliminado, conforme inciso XI, do item 2.2, mesmo que tenha número suficiente de votos para ser eleito.
- 3.7. O resultado oficial da votação será publicado no Diário Oficial em até 3 (três) dias úteis, findo o processo eleitoral.
- 3.8. Os candidatos não eleitos irão compor a lista de excedentes e estarão aptos a compor o Conselho, em caso de vacância durante o mandato.

4. DOS RECURSOS E IMPUGNAÇÕES

- 4.1. Os interessados poderão interpor recurso ou impugnação de qualquer decisão ou atos previstos no processo eleitoral durante a realização da Audiência Pública, imediatamente após o ato a ser recorrido ou impugnado;

5. DA POSSE

- 5.1. A posse dos conselheiros, representantes dos usuários de serviços públicos e da Administração Municipal, dar-se-á pelo Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal ou pessoa por ele designada, para o biênio 2024-2025, comunicada previamente aos eleitos e indicados.
- 5.2. A nomeação dos membros do Conselho para o período do mandato será formalizada por meio de decreto.



MUNICÍPIO DE SANTOS
Ouvidoria, Transparência e Controle

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1. É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar a publicação de todos os atos, editais e comunicados referentes ao processo.

FLÁVIO BALULA JUNIOR
Presidente do COMUS

RIVALDO SANTOS
Ouvidor Público Municipal