

## **ATA Nº 11/2024**

### **ATA DA 58ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

No dia 12 de novembro de 2024, às 18:30h, teve início a 58ª 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), Everton São Pedro Calçada (Vice-Presidente do Conselho e titular do eixo Comunicação e Participação Social), Bonifácio Rodrigues Filho (titular do eixo Segurança), Ana Carolina Patrão (suplente do eixo Direitos Humanos e Proteção Social), Camila Faria de Brito (titular do eixo Obras Prediais), Flavia Marques Alves (titular do eixo Saúde), Valdeci Ferreira Lelis (titular do eixo Gestão Pública), e Nelson Minoru (suplente do eixo Segurança).

Estiveram presentes os conselheiros do Serviço Público: Suely Verissimo Gomes (SEDUC), Sandro Luis Santos (SEINFRA), Josef Magalhães Babot (SESEG), Eloisa Galasso (SMS), Jaime Rodrigues Faria (SEFIN), e Flávio Balula Junior (Presidente do Conselho e titular da OTC).

Justificou ausência: Andre Conte (CET).

Esteve presente também Marcelo Gama Soare (cidadão)

A reunião teve a seguinte pauta: **1. Aprovação da ata da reunião anterior; 2. Apresentação dos dados de Ouvidoria – outubro/2024 e 3. Informes, moções e assuntos gerais.**

- 1. Aprovação da ata da reunião de outubro/2024.** Foi iniciada a reunião com condução pelo Presidente do Conselho, Flávio Balula. A Ata da Reunião de outubro/2024 foi aprovada por unanimidade.
- 2. Apresentação dos dados de Ouvidoria:**
  - Balula apresentou o total de ocorrências registradas no sistema da Ouvidoria durante o ano de 2024, segregado por cidades. Do total de ocorrências, 96,47% foram registradas por municípios de Santos e as demais ocorrências são oriundas tanto de cidades da Baixada Santista como também de outras localidades distantes da região. (anexo 1)
  - Balula apresentou também as ocorrências registradas no sistema, por “Tema” como também por “Assunto”. (Anexo 2)
- 3. Informes, moções e assuntos gerais**
  - Flávia questionou quanto a infraestrutura das unidades de atendimento a saúde, assim como planejamento, aumento de leitos, etc, Balula propôs que a Flávia encaminhe as perguntas por email para que seja enviada a Eloisa (SMS) que tentará elaborar as respostas e apresentar na próxima reunião do COMUS.
  - Bonifácio informou dos riscos existentes com a Palmeiras existentes na Avenida Ana Costa, pois as folhagens são grandes e caem nas ciclovias, podendo causar acidente. Balula irá contatar a SEPREF para reportar os riscos informados pelo Bonifácio e solicitar informações sobre ações a serem tomadas. João Lopes

questionou também a existência de árvores antigas que deveriam ser substituídas pois apresentam riscos de queda. Balula propôs convidar um representante da SEPREF e Coordenador da área de Paisagismo para ser melhor informado dos riscos existentes e apresentar soluções para esses problemas.

- Balula propôs retomar a pesquisa junto a Secretaria de Obras e Edificações (SOE) sob a tutela da Camila. Foi consensado que a pesquisa deveria ser enviada previamente a SOE para identificar a necessidade de algum questionamento adicional a ser inserido nessa pesquisa. Balula entrará em contato com a SOE.
- Pesquisa do Conselhos. Balula propôs retomar também a pesquisa dos Conselhos apresentada pelo Everton. A OTC será responsável por aplicar a pesquisa em todas as regiões da cidade.
- Valdeci questionou o resultado da Pesquisa do Transporte Coletivo, uma vez que a mesma foi apresentada a Comissão de Transporte da CET e até o momento não obtivemos melhorias nem retorno dessa Comissão. Balula informou que não foi imposta uma data para a devolutiva e que deverá ser questionado a Comissão de Transporte se haverá alguma ação baseado no resultado da pesquisa.
- Bonifácio questionou o resultado da Ilha de Chuva. Balula informou que tem ciência que foi aberto um processo de licitação, mas desconhece como está o estágio atual desse processo. Sandro irá tentar identificar esse processo junto a Secretaria.
- Ana informou da dificuldade para a obtenção de documentos para Deficientes Físicos tendo em vista que não há unificação da documentação. Informou que há processos distintos para uso de Ônibus ou para Vagas de Deficiente dentro da CET, inclusive. Balula irá questionar a SEMULHER sobre a integração das carteiras da CET.
- Nelson informou que não há local adequado para estacionamento de bicicletas. Apesar de haver um incentivo ao uso de Bikes, não é permitido estacioná-las em postes e, portanto, requer local adequado. Este assunto será encaminhado a CET para esclarecimentos.
- Ana informou que os sistemas de Saúde Municipal e Estadual não estão integrados e informou da dificuldade de cancelar consultas no call center, pois não é possível fazer o cancelamento de forma remota. Eloisa confirmou que não há a integração dos sistemas municipais e estaduais e que essa integração não deve ocorrer devido o sistema municipal ser mais abrangente que o estadual. Eloisa irá verificar porque o call center não consegue efetuar o cancelamento de consultas, via telefone.

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

Santos, 12 de novembro de 2024

Flávio Balula

PRESIDENTE DO CONSELHO

## ANEXO 1

### QUANTIDADE DE USUÁRIOS DO SISTEMA DE OUVIDORIA POR CIDADE

| Referência (TOP 10)   |       |        |
|-----------------------|-------|--------|
| SANTOS                | 79298 | 96,47% |
| SÃO VICENTE           | 966   | 1,18%  |
| SÃO PAULO             | 611   | 0,74%  |
| PRAIA GRANDE          | 387   | 0,47%  |
| GUARULHA              | 333   | 0,41%  |
| CUBATÃO               | 134   | 0,16%  |
| CAMPINAS              | 39    |        |
| SÃO BERNARDO DO CAMPO | 39    |        |
| RIO DE JANEIRO        | 36    |        |
| SANTO ANDRÉ           | 31    |        |
| CURITIBA              | 25    |        |

|                      |    |
|----------------------|----|
| COTIA                | 4  |
| DIADEMA              | 4  |
| SÃO JOSE DOS PINHAIS | 4  |
| BALNEÁRIO CAMBORIÚ   | 4  |
| MARINGÁ              | 4  |
| SANTANA DE PARNAÍBA  | 4  |
| ITARIRI              | 4  |
| SUMARÉ               | 5  |
| MAUÁ                 | 5  |
| SÃO CARLOS           | 5  |
| BLUMENAU             | 5  |
| RIO CLARO            | 5  |
| ATIBAIA              | 5  |
| PIRACICABA           | 6  |
| SALVADOR             | 6  |
| BAURU                | 6  |
| BARUERI              | 7  |
| FLORIANÓPOLIS        | 7  |
| ARARAQUARA           | 7  |
| INDAIAL              | 7  |
| AMERICANA            | 7  |
| GOIÂNIA              | 8  |
| SÃO CAETANO DO SUL   | 9  |
| BELO HORIZONTE       | 9  |
| SOROCABA             | 9  |
| OSASCO               | 9  |
| BRASILIA             | 10 |

De 10 a 4 (27)

## ANEXO 2

### TOTAL DE OCORRÊNCIAS DE JANEIRO A OUTUBRO/2024

| TOP 10 TEMAS                       |                                       |              |           |                    |
|------------------------------------|---------------------------------------|--------------|-----------|--------------------|
| Tema                               | Assunto                               | Ord. Período | % Período | Ord. Total Período |
| Lâmpada queimada/apagada           | Iluminação em vias públicas           | 2409         | 7,91      | 30453              |
| Combate à dengue                   | Prevenção e combate à dengue e outras | 1156         | 3,8       | 30453              |
| Conteiner de lixo                  | Manutenção e/ou instalação em vias p  | 1041         | 3,42      | 30453              |
| Poda de copa (árvores)             | Árvores                               | 973          | 3,2       | 30453              |
| Visoria                            | Árvores                               | 778          | 2,55      | 30453              |
| Exames                             | Unidade Especializada de Saúde        | 490          | 1,61      | 30453              |
| Limpada intermitente/pescando      | Iluminação em vias públicas           | 488          | 1,6       | 30453              |
| Insuficiência de informações - OTC | Ouvidoria, Transparência e Controle   | 453          | 1,49      | 30453              |
| Tapa buraco                        | Manutenção e/ou instalação em vias p  | 441          | 1,45      | 30453              |
| Insatisfação                       | Funcionários                          | 412          | 1,35      | 30453              |

| TOP 10 RECLAMAÇÕES                                      |             |            |       |              |
|---------------------------------------------------------|-------------|------------|-------|--------------|
| Assunto Reclamação                                      | Registradas | Encerradas | %     | Em andamento |
| Árvores                                                 | 2709        | 2016       | 74,42 | 693          |
| Estabelecimentos comerciais - (Alvará de funcionamento) | 1480        | 1352       | 91,35 | 128          |
| Manutenção e/ou instalação em vias públicas             | 3291        | 3166       | 96,2  | 125          |
| Obras e ou instalações estruturais                      | 951         | 870        | 91,48 | 81           |
| Calçadas                                                | 422         | 357        | 84,6  | 65           |
| Sinalização de trânsito                                 | 627         | 581        | 92,66 | 46           |
| Iluminação em vias públicas                             | 3240        | 3109       | 96,73 | 41           |
| Funcionários                                            | 1146        | 1109       | 96,77 | 37           |
| Animais                                                 | 469         | 435        | 92,75 | 34           |
| Concessionárias de Serviços Públicos                    | 559         | 530        | 94,81 | 29           |