

ATA Nº 06/2025

ATA DA 65ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

No dia 10 de junho de 2025, às 18:30hs, teve início a 65ª 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 (Educação e Tecnologia e Secretário Executivo)**, **Alfredo F. Nogueira (Zeladoria)**, **Bonifácio Rodrigues Filho (Segurança)**, **Everton São Pedro Calçada (Vice-Presidente do Conselho e Comunicação e Participação Social)**, **Nelson Minoru (Segurança)**, **Mara Cecilia M. dos Santos (Direitos Humanos)**, **Ana Carolina C. Patrão (Direitos Humanos)**, **Ana Maria Larocca (Gestão Pública)** e **Valdeci Ferreira Lelis (Gestão Pública)**.

Estiveram presentes os conselheiros do Serviço Público: **Luis Trajano de Oliveira (SEFIN)**, **Silvio Ramos (SEINFRA)**, **Josef M. W. Zalot (SESEG)**, **Flávio Balula Junior (Presidente do Conselho e titular da OTC)**, **Lucas Wallace Verditti (SEMES)**, **Jose Evaldo Braga (SMS)**, **Suely Veríssimo Gomes (SEDUC)** e **André Conde (CET)**.

Justificaram ausência: **Camila Faria de Brito (Obras)**, **João Lopes David (Mobilidade Urbana)** e **Fabrico dos Santos Godoy (Infraestrutura)**

A reunião teve a seguinte pauta: **1. Aprovação da ata da reunião anterior; 2. Apresentação do Relatório de Ouvidoria até maio de 2025; 3. Informes, moções e assuntos gerais**

- 1. Aprovação da ata da reunião de maio/2025.** A reunião foi iniciada pelo Presidente, Flávio Balula sendo que a ata da reunião anterior foi aprovada sem alterações.
- 2. Apresentação do Relatório de Ouvidoria até maio de 2025.** Balula apresentou o relatório de todas as ocorrências registradas na Ouvidoria desde janeiro/25 a maio/25. O Relatório encontra-se no anexo 1 desta ata. Com relação a apresentação do relatório, os Conselheiros apresentaram os seguintes comentários abaixo:
 - Foi observado um baixíssimo nível de ocorrências abertas nas zonas noroeste, periferias e morros.
 - Há uma quantidade significativa de ocorrências pendentes sem que um operador seja designado. Há a necessidade de ação por parte da Ouvidoria junto as Secretarias.
 - Nota-se a importância da participação das Secretarias e também dos Conselheiros, para analisar os principais problemas reportados e evitar a recorrência de tais problemas.
 - É importante fazer um comparativo entre períodos, para identificar se está havendo melhora na solução dos problemas reportados.
 - Há o consenso que o Relatório de Ouvidoria precisa ser melhor aproveitado, pois informações estáticas não permitem uma análise mais aprofundada dos problemas existentes em cada Secretaria.



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

3. Informes, monções e assuntos gerais.

- Alfredo informou que foi solicitado a retirada de uma árvore na Rua Jorge Tibiriça, porém essa atividade não foi realizada. O atraso desse serviço por parte da Prefeitura causou a quebra da calçada e há risco de acidente. Alfredo, inclusive, reforçou que caso haja algum acidente, a prefeitura poderá ser responsabilizada.
- Balula informou que encaminhará convite as Secretarias para que venham a expor ao Conselho os trabalhos e problemas existentes em cada Secretaria.

A reunião foi encerrada às 20:30hs e o próximo encontro está programado para ocorrer no dia 08 de julho de 2025 em local a ser informado. Nada mais havendo para constar, eu, Pedro Augusto M Oliveira, lavro a seguinte ata.

Santos, 10 de junho de 2025

Flávio Balula

PRESIDENTE DO CONSELHO

LISTA DE PRESENÇA


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

LISTA DE PRESENÇA
64ª Reunião Comus - 10/06 - 18h30

Nome	Eixo / Secretaria	Assinatura
Paulo Roberto	SeSec	[Assinatura]
Romário Rodrigues H. Filho	Leg.	[Assinatura]
Wesley Walter Wendler	SANES	[Assinatura]
Nelson Minozer Lima	SES	[Assinatura]
ALFREDO F. TUQUEIRA	ZELADORIA	[Assinatura]
EVERTON SÃO PEDRO OLIVEIRA	COMUNICAÇÃO	[Assinatura]
FLAVIO PAULVA JUNIOR	QUIADORIA	[Assinatura]
Renato Augusto M. Dejeilas	TI/INIC.	[Assinatura]
Milena Cristina M. Mendes dos Santos	Secretaria Humana	[Assinatura]
Alana Carolina da Costa Patroc	Secretaria Humana	[Assinatura]
Shelly Marissimo Gomes	SE/DUC	[Assinatura]
Andre Cabral	CFX	[Assinatura]
Ana Maria A. Bonocim	Costas	[Assinatura]
VALDEA FERREIRA LEIS	GP	[Assinatura]
LUIS TRISTÃO DE OLIVEIRA	SEFIN	[Assinatura]
Sueli Ramos	SE/IMPRT	[Assinatura]
JOSE EDUARDO BAGA	DIAPR - SMS	[Assinatura]

ANEXO 1

**Relatório de Ocorrências da Ouvidoria de
Santos no Sistema **SOM****

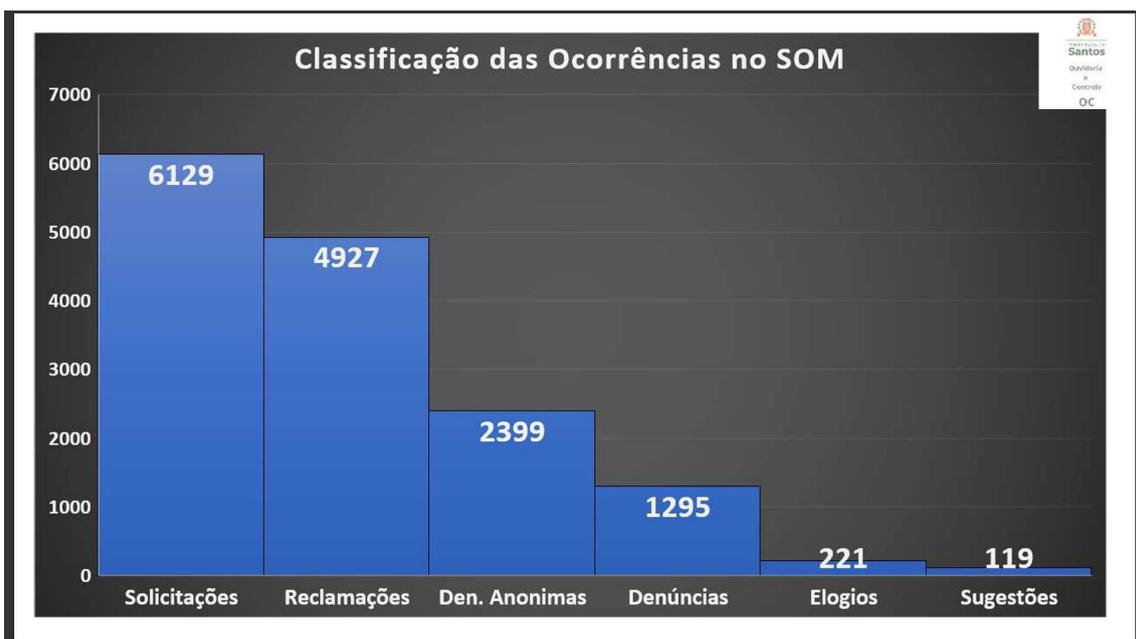
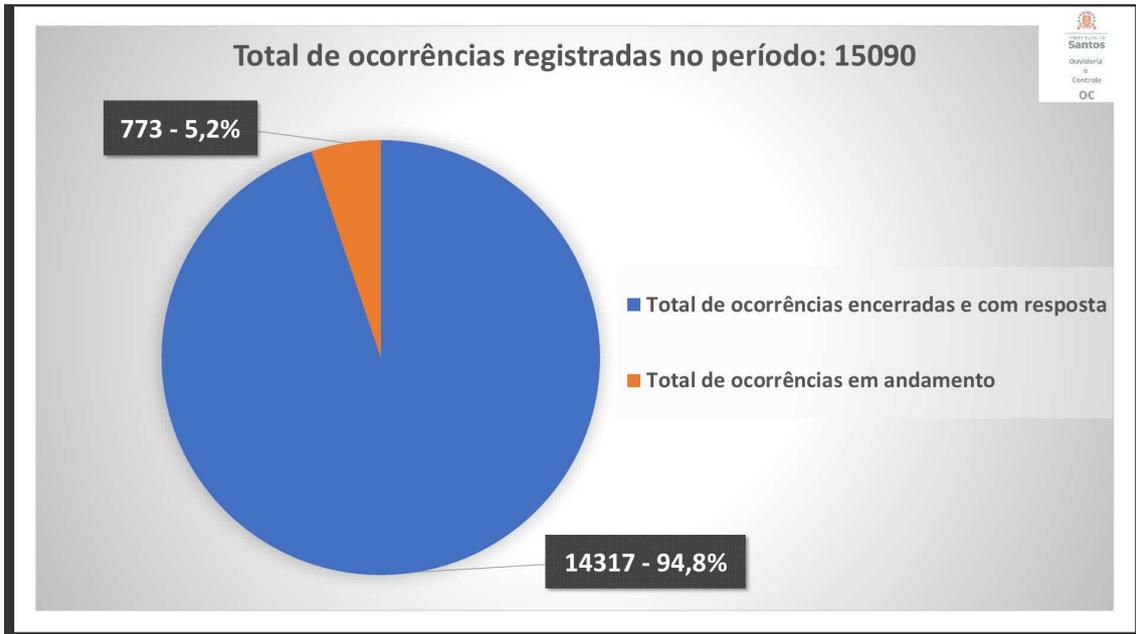
Período: 01/01/2025 a 31/05/2025



PREFEITURA DE
Santos **OUVIDORIA E CONTROLE**

Introdução

- Este Relatório apresenta um resumo das ocorrências registradas na Ouvidoria, com total de ocorrências, status, classificação, origem e assuntos, em Santos/SP
- Período analisado: 01/01/2025 a 31/05/2025
- Os dados foram extraídos do Sistema **SOM** utilizado pela Ouvidoria Pública Municipal de Santos
- Objetivo: Demonstrar o serviço da Ouvidoria através de dados, examinar os bairros com mais ocorrências e destacar os principais assuntos



Origem das Ocorrências

• SOM:	10031 - 66,45%	• Gestores da Ouvidoria:	24 - 0,16%
• Telefone:	3675 - 24,33%	• Amigos do Bairro:	17 - 0,11%
• Pessoalmente:	554 - 3,66%	• Ministério Público:	07 - 0,05%
• PREF-ZNO:	275 - 1,80%	• Ouvidoria Presente:	06 - 0,04%
• Viva o Bairro:	156 - 1,02%	• Carta:	05 - 0,03%
• PREF-M:	126 - 0,94%	• 3º CONSEG:	04 - 0,03%
• PREF-AC:	85 - 0,56%	• Ouvidoria Rosa:	03 - 0,02%
• Aluno Ouvidor	58 - 0,38%	• WhatsApp:	03 - 0,02%
• Colab:	34 - 0,22%	• Redes Sociais:	03 - 0,02%
• 6.BPM/I:	24 - 0,16%		

Top 5 - Ocorrências no período (pelo Bairro do Município)

1. Aparecida:	709
2. Macuco:	659
3. Boqueirão:	631
4. Ponta da Praia:	630
5. Embaré:	610

- Observação: Em 20,96% das 15090 ocorrências, o município optou por não informar seu bairro de moradia.

Top 5 - Principais Solicitações na Cidade de Santos

- 1. Iluminação em vias públicas: 1883
- 2. Manutenção e/ou instalação em vias públicas: 991
- 3. Árvores: 583
- 4. Limpeza Urbana: 261
- 5. Sinalização de Trânsito: 224

Top 5 - Principais Reclamações na Cidade de Santos

- 1. Unidade Especializada de Saúde: 631
- 2. Manutenção e/ou instalação em vias públicas: 402
- 3. Atenção Primária em Saúde: 337
- 4. Funcionários: 229
- 5. Árvores: 215

Top 5 – Registros em aberto com o Prazo Expirado Total: 165 ocorrências



- 1. Árvores: 37
- 2. Manutenção e/ou instalação em vias públicas: 32
- 3. População de Rua/ Proteção Social: 13
- 4. Sinalização de Trânsito: 09
- 5. Cirurgia: 07

Top 5 – Ocorrências das Principais Áreas/Secretarias



- Serviços Públicos: 4975 - 32,96%
- Saúde: 2921 - 19,36%
- Finanças: 1136 - 07,53%
- Meio Ambiente: 1047 - 06,94%
- Mobilidade Urbana: 926 - 06,14%

Top 5 - Serviços Públicos: 4975 ocorrências

- 1. Iluminação em Vias Públicas: 1883
- 2. Manutenção/ Instalação Vias Públicas: 1421
- 3. Árvores: 820
- 4. Limpeza Urbana: 511
- 5. Limpeza Urbana (Drenagem): 173

Top 5 - Saúde: 2921 ocorrências

- 1. Unidade Especializada de Saúde: 762
- 2. Prevenção e Combate à Dengue: 632
- 3. Atenção Primária em Saúde: 395
- 4. Reclamações/Denúncias de Funcionários: 212
- 5. Agendamentos de Consultas: 152

Top 5 - Finanças: 1136 ocorrências

- **1. Alvará de Funcionamento: 748**
- **2. Comércio Viário: 182**
- **3. Tributos Municipais: 155**
- **4. Estab. Comerciais (Obstrução de Calçada): 48**
- **5. Agências Bancárias e Inst. De Créditos: 03**

Top 5 - Meio Ambiente: 1047 ocorrências

- **1. Imóvel Abandonado: 308**
- **2. Animais: 216**
- **3. Poluição ou Crime Ambiental: 164**
- **4. Poluição Sonora: 131**
- **5. Campanhas Educacionais: 124**

Top 5 - Mobilidade Urbana: 926 ocorrências

- 1. Sinalização de Trânsito: 354
- 2. Fiscalização de Trânsito: 253
- 3. Transporte Coletivo: 152
- 4. Calçadas: 149
- 5. Cadastro de Emplacamento de Ruas: 18

Top 5 – Bairros com mais ocorrências

- 1. Embaré: 1189
- 2. Boqueirão: 1114
- 3. Macuco: 1061
- 4. Ponta da Praia: 887
- 5. Aparecida: 864

Embaré: Principais Assuntos

1189 ocorrências (7,88% do total de ocorrências)

- Iluminação em Vias Públicas: 115
- Prevenção e Combate à Dengue e Outros Vetores: 100
- Manutenção e/ou Instalação em Vias Públicas: 97
- Árvores: 95
- Estabelecimentos Comerciais (Alvará de Funcionamento): 56

Boqueirão: Principais Assuntos

1114 ocorrências (7,38% do total de ocorrências)

- Iluminação em Vias Públicas: 125
- Árvores: 113
- Estabelecimentos Comerciais (Alvará de Funcionamento): 107
- Manutenção e/ou Instalação em Vias Públicas: 79
- Prevenção e Combate à Dengue e Outros Vetores: 58

Macuco: Principais Assuntos

1061 ocorrências (7,03% do total de ocorrências)



- Unidade Especializada de Saúde: 354
- Iluminação em Vias Públicas: 131
- Manutenção e/ou Instalação em Vias Públicas: 62
- Prevenção e Combate à Dengue e Outros Vetores: 44
- Estabelecimentos Comerciais (Alvará de Funcionamento): 42

Ponta da Praia: Principais Assuntos

887 ocorrências (5,88% do total de ocorrências)



- Iluminação em Vias Públicas: 123
- Manutenção e/ou Instalação em Vias Públicas: 89
- Árvores: 73
- Prevenção e Combate à Dengue e Outros Vetores: 67
- Limpeza Urbana: 39

Aparecida: Principais Assuntos **864 ocorrências (5,72% do total de ocorrências)**

- | | |
|--|----|
| • Iluminação em vias públicas: | 98 |
| • Manutenção e/ou instalação em vias públicas: | 74 |
| • Árvores: | 70 |
| • Estabelecimentos Comerciais (Alvará de Funcionamento): | 53 |
| • Obras e Instalações Estruturais: | 39 |

Análise das Ocorrências no Sistema **SOM**

- Os 5 bairros com mais demandas concentram cerca de um terço do total de ocorrências.
- Iluminação em vias públicas e Manutenção e instalação em vias públicas são demandas recorrentes de Zeladoria, em vários bairros.
- Há um número expressivo de reclamações sobre Atendimento em Unidades de Saúde, o que poderia ser objeto de estudo para efetuar uma ação, a fim de diminuir esse problema.
- A população busca a Administração para pedidos de vistoria e podas de copas de árvores na maioria dos bairros.