



PREFEITURA DE
Santos

OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

Experiência de Santos na implementação do Conselho Municipal de Usuários



PREFEITURA DE
Santos

OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUS

- Decreto Regulamentador 8.485/2019
- **18** membros, de forma paritária - mandato de 2 anos.
- **9 Eixos:** Cidadania; Comunicação e Cidade; Educação e Tecnologia; Gestão Pública; Mobilidade Urbana; Saúde e Esportes; Segurança; Sustentabilidade e Zeladoria e Obras.
- **9 Administração:** Secretarias relacionadas aos eixos



PREFEITURA DE
Santos

OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUS

- Eleição por meio de **audiência pública**.
- **Requisitos**
 - **formação** educacional compatível ou
 - **experiência profissional** ou
 - **atuação voluntária**
 - **não ser agente público nem possuir vínculo com concessionária**



PREFEITURA DE
Santos

OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUS

- Decreto 8.884/2020 – Regimento Interno do COMUS
- Presidência alternada

- **1ª Gestão 2019-2021 – Cidadãos/Administração**
- **2ª Gestão 2022-2024 – Administração/Cidadãos**

- Atas e documentos no [Portal dos Conselhos da Prefeitura](#)

- **6ª Reunião Ordinária de 2022 na Câmara Municipal**



PREFEITURA DE
Santos

OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

Realizações COMUS

- **Apresentações de panoramas dos eixos Educação e Tecnologia, Cidadania, Cultura, Saúde e Mobilidade Urbana pelos Conselheiros**

(meet.google.com/efr-jdoo-xvu) em razão das restrições previstas para prevenção e enfrentamento público à pandemia do novo coronavírus, teve início à 7ª Reunião Ordinária do Conselho Municipal dos Serviços Públicos (Comus). 1. **Lista de presença.** 1.1. Estiveram presentes os conselheiros: André Tomé Coelho Lourenço (titular do eixo Sustentabilidade), Bonifácio Rodrigues Hernando Filho (suplente do eixo Segurança), Elton dos Anjos (titular do eixo Segurança), Lincoln Spada da Silva (titular do eixo Comunicação e Cidade), Liliane da Graça dos Santos (titular da Ouvidoria, Transparência e Controle - OTC), Luiz Nelson Colombo Barbosa (titular do eixo Mobilidade Urbana), Márcio Damião Samia Tovar (suplente do eixo Saúde e Esportes), Maria Bueno Gomes (suplente do eixo Cidadania), Mário Sérgio Martins de Sena (titular do eixo Saúde e Esportes), Neumara Aquino Finholdt (titular da CET), Nilton de Castro Barbosa (titular do eixo Educação e Tecnologia), Roberto Moyano de Souza (suplente da Sec. Mun. de Serviços Públicos), e Sandra Iara de Souza (titular do eixo Zeladoria e Obras). 1.2. Foi justificada a ausência de: Cristhiane Neves Saraiva (titular do eixo Cidadania). 2. **Leitura da ata.** Foi iniciada a reunião com a aprovação sem ressalvas da ata da reunião de julho, em vista que já foram citadas alterações no grupo de e-mails do Comus. 3. **Apresentação sobre 'Panorama da Educação e Tecnologia em Santos'.** 3.1. O conselheiro titular do eixo Educação e Tecnologia, Nilton, apresentou "Panorama da Educação e Tecnologia em Santos", 3.1.1 iniciando em breve descrição de sua trajetória profissional, seja como gerente do Sebrae, seja como coordenador de desenvolvimento econômico da Secretaria Municipal de Trabalho e Empreendedorismo de São Paulo. 3.1.2. Em relação à Educação, ranqueou os tipos das 501 ocorrências da Ouvidoria sobre a secretaria, observando que mais da metade se refere à quadra de esportes, climatização de salas, limpeza e manutenção das unidades municipais de ensino, assim, propondo a criação de um Programa de Manutenção Anual Corretiva e Preventiva, caso ainda não ocorra. 3.1.3. Também abordou sobre a fatia orçamentária da Secretaria de Educação (Seduc) em 2020, chegando a 24% do montante (R\$ 571,6 milhões), e calculando que o investimento anual per capita nos 29 mil alunos atendidos pela rede é de R\$ 19,5 mil. 3.1.4. Ressaltou a dificuldade de encontrar dados públicos que abordem as especificidades do custeio da Seduc. Por exemplo, quanto do orçamento previsto é realmente aplicado, além de sua divisão, como salários e



PREFEITURA DE
Santos

OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

Realizações COMUS

- **Análise da Carta de Serviços da Secretaria de Segurança, Secretaria de Saúde, Desenvolvimento Social e Cultura**



COMUS

CARTA DE SERVIÇOS - SAÚDE



Saúde
ambulatorial

Unidade de Saúde da Família, atenção básica à saúde.

Principais etapas para a prestação do serviço

1 - cadastro/confirmação de endereço 2 – acompanhamento/atendimentos

Previsão de tempo de espera para atendimento

10 Minutos

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

30 Dias

Forma de prestação do serviço

O usuário deve comparecer na unidade munido de documento de identidade e comprovante de endereço, posteriormente o Agente Comunitário de Saúde vai até o local realizar o cadastro dele e de sua família (pessoas que residem no mesmo local). Após a abertura do cadastro no sistema se inicia o acompanhamento e atendimento dos munícipes. A unidade de saúde da família do Santa Maria funciona de 2ª à 6ª, das 07 às 17 hs, localizada na rua 10, morro Santa Maria.

Quanto Custa ?

Gratuito

Prioridades de atendimento

Por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência.

Formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado

telefone: 3221-9510

Locais e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

O contato com a Ouvidoria pode ser realizado a qualquer momento no Site www.santos.sp.gov.br/ouvidoria. Telefone: 162, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. Pessoalmente: Praça Visconde de Mauá, s/n – térreo – Paço Municipal – Santos/SP, de segunda a sexta, das 8h às 17h.

O usuário não sabe qual o serviço prestado. No que consiste a atenção básica à saúde?

? DÚVIDAS

SEÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA DO MORRO SANTA MARIA - SESFAMI-SM

(13) 3221-9510

sesfami-vpsm@santos.sp.gov.br

Rua 10 - Pantanal II, 0 - Morro Santa Maria

Não Avaliado



O atendimento será a domicilio ou necessitará comparecer a unidade?



PREFEITURA DE
Santos

OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

Realizações COMUS

- **Análise da Carta de Serviços da Secretaria de Segurança, Secretaria de Saúde, Desenvolvimento Social e Cultura**



COMUS

CARTA DE SERVIÇOS - SAÚDE



Saúde

Alimentação Hospitalar

Serviços administrativos, gerenciamento de Ata/Contrato de Refeição, dietas enterais líquidas e em pó, suplementos, fórmulas infantis, estocáveis, descartáveis e materiais de limpeza que são utilizados nas copas das unidades e para pacientes atendidos pela rede. Temos estoque com os insumos e os itens citados acima. Fornecimento de fórmula infantil para as Unidades

Principais etapas para a prestação do serviço

Aquisição dos insumos, envio dos mesmos para suprir as unidades, através do auxílio de uma viatura e motorista disponibilizados pelo SETRANS/SMS, assim como a aquisição das dietas e suplementos para as unidades específicas. Serviço de copa nas unidades de saúde com pacientes internados e semi-internados com servidores no preparo de café, chás, achocolatados, sucos, pães e bolachas e distribuição de almoço e jantar. Disponibilização de fórmulas infantis para a rede por parte das Unidades Básicas de Saúde na SENUTRI-SMS.

Previsão de tempo de espera para atendimento

Imediato

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Imediato

Forma de prestação do serviço

Fornecimento de café da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia para os pacientes internados e semi-internados nas unidades da Secretaria de Saúde do Município. Fornecimento de dietas e suplementos para os hospitais, Seção de Atendimento Domiciliar e Seção de Atenção Especializada em DST/AIDS - SAE Adulto. Fornecimento de fórmula infantil para as Unidades Básicas de Saúde, Seção de Atenção Especializada em DST/AIDS - SAE Criança/Adolescente e Maternidade Zona norte.

Quanto Custa ?

Gratuito

Prioridades de atendimento

Não se aplica

Formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado

Não se aplica

É um serviço prestado
indiretamente ao usuário e por
isso esta Carta de Serviços
deveria ser eliminada



PREFEITURA DE
Santos

OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

Realizações COMUS

- Sugestões de propostas ao orçamento de 2022

Arquivo Ferramentas Modo de Exibição Sugestões para o Orçamento de 2022.docx - Word



Foto 2. Área em frente a Escola Leonor Mendes de Barros que alaga com frequência

3.3 avaliar o impacto da adequação do tamanho das covas das árvores para o previsto na “cartilha das calçadas” em toda a cidade, começando pelas áreas que alagam, para minorar as enchentes, reduzindo o transtorno para a população, e melhorar a saúde do vegetal.

9932/2021 - SMS
4. Implantação de um sistema de gerenciamento de consultas, marcação de exames através de aplicativos
Busca reduzir a ausência dos pacientes em consultas e exames e assim otimizando os recursos disponíveis à população

9934/2021 – SEDUC
5. Implantação de um programa de compostagem para os restos de merenda escolar.

Instalar equipamentos para compostar os restos da merenda escolar em 24 h (equipamentos de fácil operação e sem emissão de odor) com o material compostado encaminhado para a adubação de jardins da cidade e árvores. Associado a isso, as escolas deveriam ter um programa de compostagem educativo para merenda realizado pelos próprios alunos. Seriam formados grupos de alunos ou individualmente para realizar essa compostagem em garrafas pets, caixas, etc. de maneira que seja possível ser reproduzido no ambiente de uma casa e assim possam a ser incentivados a também fazê-los em sua residência. Todo o processo de compostagem seria como o realizado em casa com todos os cuidados diários necessários sob a orientação de professores que explicam o processo e os ganhos ambientais. Assim, haverá a redução do lixo orgânico coletado na cidade, redução na emissão de CO2 nos aterros sanitários e aumento da vida útil deles.

9936/ 2021 – SESEG
6. Estande de tiro virtual.
A aquisição de estande de tiro virtual para o treinamento dos guardas municipais. Atenderia a Lei Federal 10.826/2003 Estatuto do Desarmamento, que obriga a que todo guarda tenha de praticar anualmente tiro ao alvo. Seria prático, barato e iria facilitar o treinamento. Os preços variam conforme as suas características. Pesquisando via que Foz do Iguaçu comprou um por R \$165.000.00. O equipamento seria de muita utilidade para a guarda.

9945/2021 – FPTs e SEECTUR
7. Criação de um Programa de Apoio a criação de Start UPs.
Tecnologia - com um programa de apoio a startups para atender 20 projetos, caso 20 projetos seja considerado muito, podemos começar com 10 no primeiro ano e subir para 20 no segundo ano. Modelo da Adesampa ci-

Telas 3-4 de 5 18:09 09/06/2022

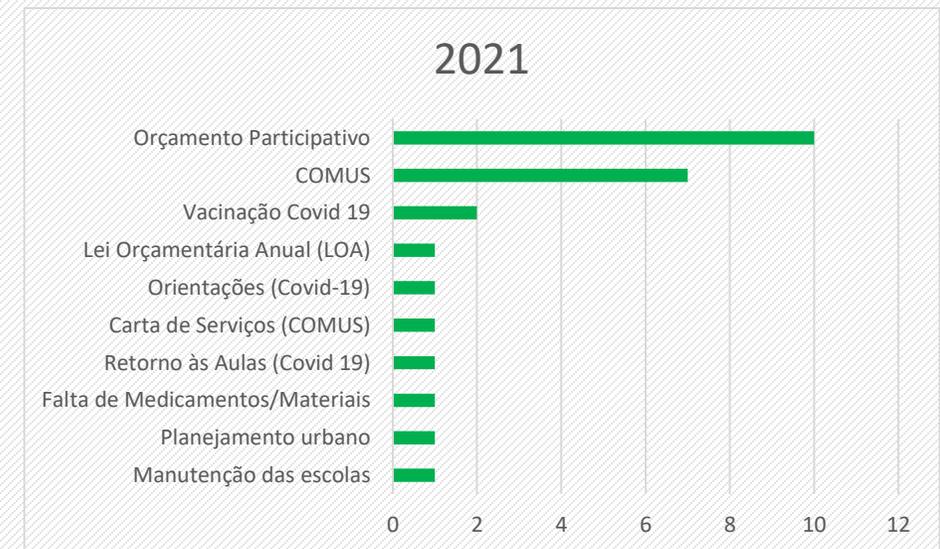
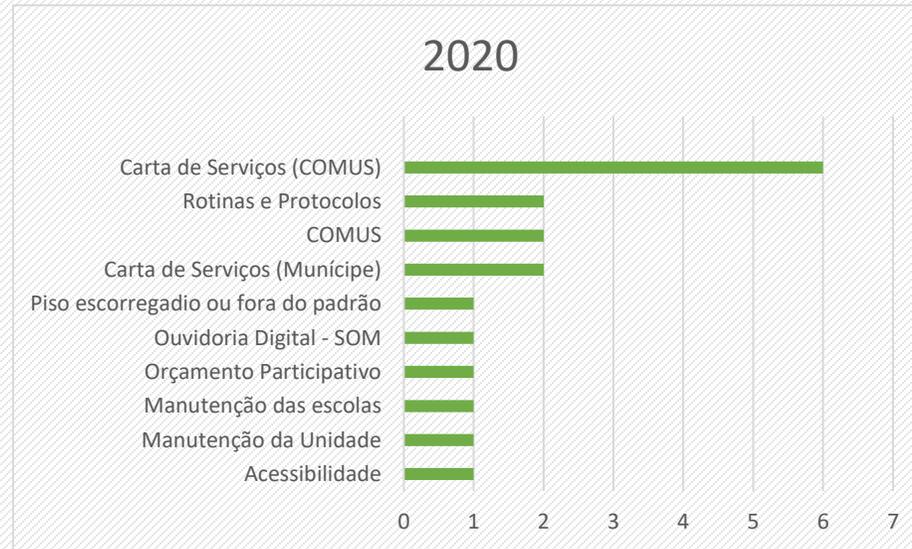


PREFEITURA DE
Santos

OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

Realizações COMUS

- Registros de **18 manifestações** em 2020 e **26** em 2021





PREFEITURA DE
Santos

OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

Realizações, Atividades e Situações COMUS

- Críticas e sugestões ao **Portal da Transparência**
- Apresentação **de Planos e políticas**
- Questionamento sobre as **atribuições e natureza** do próprio Conselho
- **Demandas pessoais**
- **Ausência de representantes** da Administração



PREFEITURA DE
Santos

OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

Atribuições COMUS

Acompanhar a prestação dos serviços

panoramas, análise carta de serviços,

Propor melhorias na prestação dos serviços

**panoramas, análise carta de serviços, apresentação
orçamento participativo, registro das manifestações**



PREFEITURA DE
Santos

OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

Atribuições COMUS

Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário

panoramas, análise carta de serviços, apresentação de planos e políticas pelas Secretarias

Participar na avaliação dos serviços

Ausência de procedimentos para avaliação de serviços de maneira individualizada



PREFEITURA DE
Santos

OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

Atribuições COMUS

Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor

Críticas e sugestões ao Portal da Transparência, Ausência de representantes da Administração



PREFEITURA DE
Santos

OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

Desafios/Melhorias

- **Plano de Trabalho**
- **Avaliação individualizada por serviço**
- **Relevância do Conselho de Usuários**



PREFEITURA DE
Santos

OTC
OUVIDORIA,
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

**DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA
OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE - OTC**

Flávio Balula

Tel: (13) 3201-5728 - (13) 98137-8679

E-mail: flaviobalula@santos.sp.gov.br