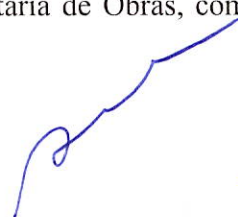
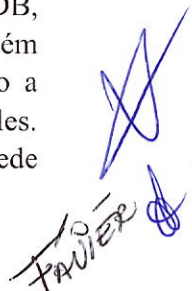


1 **ATA DA 3ª (TERCEIRA) REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO**
2 **MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS (COMUSP) DE**
3 **GUARAREMA REALIZADA NO DIA 28 DE MAIO DE 2024.**

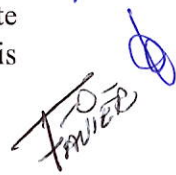
4 Aos vinte e oito dias do mês de maio de 2024, às dezessete horas e quinze minutos, em
5 primeira chamada e às dezessete horas e trinta minutos, em segunda chamada, no NEA
6 Sinhô Muniz - Núcleo de Educação Ambiental, no Parque Municipal Ilha Grande, situado
7 à Praça Lydia Custódio Dominguez, Centro, Guararema/SP, sob a Presidência da Senhora
8 **Fernanda Maria Favier** e com a presença dos seguintes conselheiros, entre titulares e
9 suplentes, **Representantes da Sociedade Civil:** Eliana Ramos dos Santos, Regina
10 Lourdes Naked, Samara Vezzano Dutra, Adriana Freitas Ramires de Souza, Maíra
11 Moreno Lemes Nogueira e Henrique Schiavo; **Representantes do Poder Público:**
12 Simone Regina de Freitas, Rafael Augusto Bispo, Claudia Souza Guidi Diogo, Maria
13 Francisca de Jesus do Nascimento e Fernando Cubas de Sousa Marcondes de Arruda; e
14 **Convidados:** Dayse Anne Heringer Dourado, Rosangela Devidé e Geraldo Ferrão;
15 realizou-se a 3ª (terceira) Reunião Ordinária do Conselho Municipal de Usuários dos
16 Serviços Públicos (COMUSP) de Guararema, com a seguinte pauta, a saber: I.
17 Verificação de quórum e abertura da reunião; II. Deliberação e Aprovação da ata da 2ª
18 Reunião realizada em 27 de março de 2024; III. Apresentação da sra. Ouvidora de
19 Relatório de Atendimento 2024 da Ouvidoria; IV. Acessibilidade: adequação do site E-
20 ouve para deficientes visuais; V. Disponibilização de vagas Educação na rede pública e a
21 LDB; VI. Encaminhamentos; VII. Avisos e Comunicados. A Presidente, seguindo ao item
22 primeiro da Pauta, declarou aberta a presente Reunião Ordinária. A seguir, passou ao item
23 segundo da Pauta, colocando em aprovação a Ata da 2ª (segunda) Reunião Ordinária
24 realizada no dia 27 de março de 2024, enviada, anteriormente, aos membros do conselho,
25 no grupo de whatsapp do COMUSP. Não sendo apresentada qualquer impugnação, a Ata
26 foi declarada aprovada. A seguir, a Presidente passou ao item terceiro da Pauta que versa
27 acerca da apresentação da sra. Ouvidora de Relatório de Atendimento 2024 da Ouvidoria;
28 sendo convidada a Ouvidora Dayse Anne Heringer Dourado que disponibilizou um
29 boletim informativo para acompanhamento de todos, projetado em tela; iniciou dizendo
30 que já foi publicado no site da Prefeitura o que é exigido em Lei, que é o relatório anual
31 de gestão 2023, onde é feito o levantamento das maiores demandas do ano anterior para
32 apresentar para a população. Explicou aos Conselheiros o fluxo da Ouvidoria, do início
33 com o recebimento da manifestação até a devolutiva ao interessado. Saliu que às
34 vezes não é a resposta que a pessoa quer receber, mas que, seguindo o princípio da
35 legalidade, as questões são analisadas com muito cuidado, para a solução da melhor
36 forma. Pontuou que a Ouvidoria é esse meio de campo, que existe como forma de
37 participação popular, sem juízo de mérito, sendo mediadora, garantindo que as demandas
38 sejam ouvidas e os gestores conheçam os problemas. Citou os dados dos dois primeiros
39 bimestres, solicitados anteriormente, sendo em janeiro 106 manifestações, em fevereiro
40 114, em março 93 e em abril 104, totalizando 417 manifestações, divididas em:
41 denúncias - 9%; elogios - 1%; sugestões - 4%; informações - 12%, solicitações - 24%;
42 reclamações - 50%. Demonstrou os índices das manifestações por secretarias, ficando
43 claro que a maior demanda é para a Secretaria de Obras, com 65% das demandas, na



44 questão de infraestrutura da cidade e em segundo lugar, a Secretaria de Saúde com 14%,
45 o Gabinete com 3%, a Secretaria de Administração com 2%, de Assuntos Jurídicos com
46 1%, a Secretaria de Emprego e Desenvolvimento Econômico com 1%, Secretaria de
47 Educação com 5%, Secretaria de Desenvolvimento Social e Habitação com 2%, , a
48 Secretaria de Esportes e Lazer com 1%, Secretaria de Finanças e Tributação com 1% e a
49 Secretaria de Cultura e Turismo 2% das demandas; o restante é de demandas híbridas, ou
50 seja, passam por mais de uma secretaria para solução. Pontuou que a Ouvidoria não age
51 como auditor e sim como intermediador, para garantir que os usuários tenham suas
52 demandas ouvidas, registradas e consideradas pela administração pública e que todas as
53 demandas são respondidas, em seguida, deu por finalizada sua apresentação. A
54 conselheira Regina perguntou à Ouvidora se o COMUSP poderia usar o canal da
55 Ouvidoria para alinhar pequenos percalços que precisam ser revistos no Plano Diretor do
56 Município, sendo respondida que as Leis e os Planos servem como um norte, de como o
57 gestor naquela área específica, deve agir, o usuário que entender que isso não está sendo
58 cumprido, pode acessar a Ouvidoria, citar qual dispositivo ou qual a parte que não está
59 sendo cumprida para que possa ser mostrada para a Secretaria responsável e assim fazer
60 as mudanças necessárias. Salientou que o Plano Diretor é discutido com a população,
61 através de chamamento público. Na sequência, o conselheiro Henrique também
62 perguntou à Ouvidora sobre as concessionárias de água, esgoto e energia elétrica e se a
63 iluminação pública não era de uma concessionária e sim uma terceirizada, sendo lhe
64 respondido que é uma empresa terceirizada; o conselheiro Henrique disse que se lembra
65 que em alguma parte da Lei, trata-se sobre tecnologia social, perguntou então se isso é
66 utilizado na Ouvidoria, sendo respondido pela Ouvidora que não; explicou que a Lei fala
67 que a ouvidoria tem que se valer de meios que facilitem o acesso do usuário a chegada
68 das manifestações no órgão público, então, não necessariamente, é uma tecnologia social.
69 Perguntou ainda se dentro do eOuve, já foi pensado algum canal para desenvolvedores,
70 sendo explicado pela Ouvidora que esse sistema tem um canal de suporte que a atende
71 quando necessário. Foi perguntado pela Presidente, se a iluminação pública era
72 acompanhada pelo Fernando, representante da Secretaria de Obras, sendo lhe respondido
73 que sim, que existe um gestor que acompanha esses serviços. A Presidente explicou a
74 diferença entre concessionária e empresa terceirizada, respondendo a uma dúvida
75 levantada. A conselheira Regina disse já ter sugerido fazer o workshop trabalhando cada
76 uma das dificuldades para se entender o que pode ser melhorado porque até então, não
77 sabe qual o papel do COMUSP, se é só de fiscalização. A Ouvidora salientou que são
78 necessárias sugestões porque as atribuições do COMUSP estão determinadas, conforme
79 a Lei Federal, que é acompanhar o trabalho do Ouvidor, no sentido de verificar o que está
80 sendo feito, quais as demandas, sugerir melhorias de prestação de serviços e acompanhar
81 a prestação de serviços, para justamente sugerir essas mudanças, que poderão ser levadas
82 ao conhecimento do Prefeito, através do Conselho, para que os serviços possam melhorar
83 gradativamente. A seguir, a Presidente, alterando a ordem da pauta, passou ao item quinto
84 que versa acerca da disponibilização de vagas Educação na rede pública e a LDB,
85 passando a palavra para a conselheira Eliana, que começou sua fala dizendo que também
86 quer entender nosso papel para poder sugerir a melhoria dos serviços, pontuando a
87 existência de muitos problemas no Município e a necessidade de se conversar sobre eles.
88 Citou como exemplo o caso de uma funcionária da escola, que tem uma filha na rede



89 municipal de Guararema e que após comprar um apartamento no Botujuru, mesmo ela e
90 o marido trabalhando em Guararema, através de uma denúncia dizendo que ela não
91 morava em Guararema, morava em Mogi, a criança perdeu a vaga na escola municipal.
92 A funcionária sentiu-se invadida quando soube na Secretaria de Educação que usariam as
93 câmeras para provar que ela não morava em Guararema, pelas suas saídas e entradas da
94 cidade, entrando, assim, com uma manifestação junto à Ouvidoria, sendo-lhe respondido
95 que a Secretaria poderia fazer uso das imagens. Entrou com recurso no Ministério
96 Público, onde o promotor pediu para a Secretaria de Educação, baseado na Lei, dar a vaga
97 para a menina, porém a Secretaria entrou com recurso alegando que não havia vaga. A
98 conselheira mencionou sua indignação quanto aos critérios usados querendo saber quais
99 são eles e questionou também a mediação da Ouvidoria. A Ouvidora pediu a palavra para
100 dizer que a resposta veio pela Secretaria de Educação, mas antes tinha passado pelo setor
101 jurídico, dando esse parecer. A conselheira Maria Francisca, representante da Secretaria
102 de Educação disse ter acompanhado esse caso, que foram feitas várias visitas, em diversos
103 horários e não encontraram a família no local; mencionou a legislação, onde a criança
104 precisa estar na escola mais próxima de sua residência. Pontuou que muitos outros casos
105 desses acontecem, principalmente nas divisas com Santa Isabel. Explicou que são feitas
106 visitas, quando recebem denúncias, pois em muitos casos são feitas declarações falsas de
107 residência na cidade e que até onde sabe, as Secretarias não podem prestar serviços para
108 morador de outra cidade; disse que nesse caso específico, realmente o setor jurídico deu
109 parecer afirmativo para acesso às câmeras e que depois da manifestação do Ministério
110 Público foi ofertada uma vaga para criança, cumprindo-se a determinação, mas não na
111 escola que ela estudava antes, em outras escolas mais próximas ao Município de
112 residência dela, que é Mogi das Cruzes e que o critério é básico, a criança só precisa ser
113 moradora de Guararema, a partir disso, todas as crianças são matriculadas e que em
114 questão de creche, no site da Prefeitura é possível verificar que não existe demanda
115 reprimida. A conselheira Eliana pediu a palavra para complementar, que a questão do
116 atendimento da creche foi solucionada porque é meio período, não tem o período integral
117 100% para as crianças. A conselheira Regina se posicionou dizendo que o sistema
118 educacional de Guararema é muito bom, assim como a saúde e moradia, que a demanda
119 está aumentando, mas que a Municipalidade precisa prover mais bases, estendendo aos
120 funcionários que passam mais de 8 horas por dia, atendendo aos avós que participam da
121 educação das crianças, por exemplo. Entende que a solução é aumentar o número de vagas
122 e que precisamos entender todas as situações e vir com as soluções. A conselheira Maria
123 Francisca pontuou que especificamente, no caso de Santa Isabel, foram feitos estudos de
124 quilometragens, estudos de mapas, pensando nesses casos que só aumentam, sugerindo-
125 se uma alternativa a esse Município, seria um convênio para que passe o recurso
126 necessário que atenda essas crianças, porém não houve acordo, sendo sugerido, então,
127 pela conselheira Regina, que a Municipalidade, tendo posse de dados, se mobilize para
128 tentar resolver através do Ministério Público. A Presidente perguntou qual o critério em
129 relação ao transporte escolar, pois sabia de um caso, onde haviam liberado apenas o
130 transporte de ida para a escola, sendo respondido pela conselheira Maria Francisca que
131 existe o setor de transporte na Secretaria que cuida disso e deve ser procurado para
132 resolver esses casos. Em relação ao item IV da pauta - Acessibilidade: adequação do site
133 E-ouve para deficientes visuais, será enviada a solicitação através de ofício, que depois



134 será disponibilizado ao Conselho, pois o Plenário entende ser uma ferramenta necessária.
135 A conselheira Regina perguntou se o Regimento Interno seria aprovado nessa reunião e
136 lhe foi respondido pela Presidente, que não, pois não estava na pauta. A conselheira Máira
137 pediu a palavra para dizer que buscou em site o Plano Diretor 2020 e encontrou o Índice
138 de Efetividade da Gestão Municipal de 2022, com pontos de atenção, inclusive que fala
139 da Ouvidoria e que vai disponibilizar no grupo de whatsapp para consulta., sendo sugerido
140 que o assunto seja pauta da próxima reunião. Os demais assuntos da pauta ficaram para
141 uma reunião oportuna devido ao pouco tempo restante para abordá-los. Nada mais
142 havendo a tratar, a Presidente, declarou encerrada a presente Reunião às dezoito horas e
143 quarenta minutos. E, para os efeitos legais, lavrou-se a presente Ata que, depois de
144 aprovada, segue assinada pela Presidente, pela Vice-Presidente e pela Secretária.

145

146

147

148

149


150

151

152

153


Fernanda Maria Favier
Presidente


Silvia Aparecida Feijó Sutério
Vice-Presidente


Claudia Souza Guidi Diogo
Secretária



**COMUSP**CONSELHO MUNICIPAL DE
USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOSMunicípio de
Guararema**LISTA DE PRESENÇA - 28/05/2024****3º REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

CONSELHEIROS TITULARES		
NOME	REPRESENTANTE DE:	ASSINATURA
Renata Gomes de Brito	SE	AUSENTE
Vinicius Ferreira da Silva	SO	AUSENTE
Simone Regina de Freitas	SS	Simone R. Freitas
Rafael Augusto Bispo	SEDS	Rafael Augusto Bispo
Claudia Souza Guidi Diogo	GAB	Claudia Souza Guidi Diogo
Eliana Ramos dos Santos	Educação	Eliana Ramos dos Santos
Regina Lourdes Naked	Arquitetura/Engenharia	Regina Lourdes Naked
Samara Vezaro Dutra	Saúde	Samara Vezaro Dutra
Silvia Aparecida Feijó Sutério	Assistência Social/ Psicologia	AUSENTE
Fernanda Maria Favier	Amigos de Bairro/ Associações de Moradores/ Entidades Representativas de Movimentos Sociais	FE FAVIER

CONSELHEIROS SUPLENTES		
NOME	REPRESENTANTE DE:	ASSINATURA
Maria Francisca de Jesus do Nascimento	SE	Maria Francisca de Jesus do Nascimento
Fernando Cubas de Sousa Marcondes de Arruda	SO	Fernando
Andreia Coutinho Tavares	SS	AUSENTE
Tamires dos Santos Soares	SEDS	AUSENTE
Milena Aguilar Barbosa dos Santos	GAB	AUSENTE
Yuri Arbelli Segura	Educação	AUSENTE

