



Ata da Reunião do Conselho Municipal de Turismo - COMTUR, de 30 de outubro de 2019, de acordo com a Lei nº 635/97, regulamentada pelo Decreto nº 218/97, alterado pelo Decreto nº 449/16.

Aos trinta dias do mês de outubro de dois mil e dezenove, às 16h00min, os membros do Conselho Municipal de Turismo – COMTUR do poder público e da Sociedade Civil, reuniram-se na sala de reuniões da Secretaria de Turismo – SETUR, localizada na Av. Dr. Arthur Costa Filho, 25 – Centro, na cidade de Caraguatubá, no estado de São Paulo, para discutir e resolver diversos assuntos. Iniciados os trabalhos, a Presidente do Conselho, senhora Sandra Abril, abre a reunião. O assunto em pauta é: Projeto 156. Foi dado início a reunião às 16h17, a Sr^a. Sandra Abril inicia falando que o Projeto 156 é um novo serviço implantado pela Prefeitura de Caraguatubá e salienta que não será uma votação por não ter uma relação direta com o Turismo e a Sr^a. Alessandra comenta que a intenção é buscar uma parceria com o Comtur para divulgação a pedido do Prefeito Aguilar Junior, pois é um dos projetos que ele colocou em prática e informa que a gerente do 156 está visitando várias Secretarias, para explicar o funcionamento. O Sr. Josinaldo diz que conheceu 156 através da Associação dos Quiosques e que orientou uma moradora do bairro da Cocanha a fazer uma denuncia, pois o procurou para reclamar de ônibus que não tinham autorização. Afirma que a moradora não conseguiu entrar em contato e não conseguiu também baixar o aplicativo. A Sr^a. Sandra passa a palavra a Sr^a. Iácara – Gerente da Central 156, que inicia dizendo que estão trabalhando nesse projeto junto com a Prefeitura desde fevereiro e que para o cidadão o serviço começou em junho. Explica que o 156 é um canal de comunicação do cidadão com a Prefeitura e vice-versa. Nessa comunicação possui três canais, por telefone, aplicativo para celular e portal na web, onde o cidadão consegue fazer qualquer tipo de solicitação, pedido de informação, denuncia, reclamação, elogios e sugestões. Para isso foi feito um trabalho de mapeamento, ou seja, identificar tudo que a Prefeitura oferece e isso significa que foram em cada Secretaria, em cada departamento e com seus responsáveis, para saber detalhadamente o que cada um oferece de serviço. Esse canal de comunicação oferece a Prefeitura à gestão dos serviços com indicadores que ajudam no planejamento e plano de ação das secretarias ao longo do tempo. Com relação ao atendimento se for pelo aplicativo, à pessoa faz um pré-cadastro e ela pode escolher sua opção dentre os 15 temas principais ou tema outros. Esse pedido é encaminhado para a central, onde faz a análise e verifica se é demanda da Prefeitura, sendo da Prefeitura, abre-se um protocolo e em seguida



o cidadão recebe a notificação através do celular ou e-mail, informando o número do protocolo e o prazo de atendimento. A cada análise e status, a pessoa é comunicada até o final do atendimento. Explica que tem uma equipe que faz a gestão dos protocolos. Eles olham o cumprimento do prazo efetivo, auxilia no entendimento do que está sendo pedido, qual o tipo de solução, acompanha as respostas, porque o 156 garante a resposta ao cidadão. Trabalham também com a satisfação do solicitante e acompanham o trabalho interno das secretarias. Mensalmente fazem reunião com todas as secretarias para mostrar os indicadores delas. Esses indicadores são: o que está sendo atendido, qual é o tipo de serviço mais solicitado, como está sendo com relação aos prazos e se a secretaria está conseguindo atender nesses prazos, qual a resposta, a satisfação do cidadão com essa resposta. Quando é encerrado um pedido, o solicitante é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação. O funcionamento é de segunda a sexta, das 8h00 as 20h00 e aos sábados 8h00 as 14h00. Na segunda dão andamento aos pedidos efetuados no final de semana, que foram feitos fora desses horários. A Sr^a. Alessandra disse que com esse trabalho do 156, as ligações para a Secretaria de Mobilidade e Trânsito diminuíram muito e esse projeto veio para ajudar. A Sr^a. Iácara comenta que esse é o intuito do Projeto 156, facilitando o trabalho para o servidor no dia a dia, podendo o mesmo se dedicar a outros trabalhos internos. Segue dizendo que o importante também é a padronização da informação, pois quando estavam fazendo o levantamento, perceberam um conflito de alguns serviços oferecidos por três secretarias. Dá como exemplo a planta popular que é de responsabilidade da Secretaria de Urbanismo, mas quando a pessoa vai até a prefeitura pode obter a informação ou até mesmo na Secretaria de Habitação e a equipe do projeto fez esse exercício e obtiveram as informações simplificadas e que pelo 156 a informação será dada de forma completa ao cidadão. Com relação às etapas do projeto, conta que a primeira foi a sensibilização das autoridades em reunião com o Prefeito, Secretários e gestores da Prefeitura para que eles entendessem o impacto desse projeto tanto para a Prefeitura quanto para a sociedade. Com a implantação do 156 a sociedade solicita os serviços e cobra da prefeitura e caso não tenha o devido retorno e atenção, isso se reverte negativamente, bem como a importância para o cidadão, pois poderá fazer seu pedido da sua casa, evitando assim a locomoção. Depois tiveram a etapa de quase três meses do mapeamento de todas as secretarias. Todos os gestores públicos e as pessoas que atendem o 156 passaram por treinamento e puderam se sensibilizar da importância do 156 e hoje já contam com 300 (trezentos) servidores treinados. A quarta etapa foi a operação da central em forma de teste e sem a liberação do



telefone, que só foi liberado em julho. A quinta etapa é constante, que é entender como está funcionando 156. Com encontros realizados mensalmente com indicadores de cada secretaria e uma reunião com o Prefeito para apresentar como está a prefeitura no geral. Sr^a. Sandra comenta que não se trata apenas de um auxílio a população como também ao Prefeito. Sr^a. Iácara passa a expor os indicativos do 156 desde a sua implantação. Até 30 de setembro, teve mais de 2.444 (dois mil, quatrocentos e quarenta e quatro) protocolos e que já está perto de 3.500 (três mil e quinhentos), em junho no MultiAção a demanda foi pequena, julho – 761 (setecentos e sessenta e um), agosto – 769 (setecentos e sessenta e nove), setembro - 788 (setecentos e oitenta e oito) e outubro – perto de 1000 (um mil). Acrescenta que a demanda só vem crescendo. Com relação ao quadro geral, 74 (setenta e quatro) protocolos foram cancelados, ou seja, cancelado pelo sistema por duplicidade ou o próprio solicitante cancelou. Protocolos pendentes até esse período são de 554 (quinhentos e cinquenta e quatro), desses 37% (trinta e sete por cento), ainda estão no prazo e 63% (sessenta e três por cento) fora do prazo e esse último é um indicador que a Prefeitura está trabalhando para diminuir. Foram 1.816 (Um mil oitocentos e dezesseis) protocolos atendidos (77%) e a meta do projeto é de 80% (oitenta por cento), deixando a prefeitura muito perto da meta. Sr. Reinaldo comenta sobre a importância do 156, bem como a cobrança pelo serviço e a solicitação não atendida. A Sr^a. Iácara explica que se atrasou um dia na resposta, o sistema manda um alerta, passando dois dias sem a resposta, o sistema notifica o funcionário e o Chefe Imediato (Diretor ou Coordenador), persistindo, cobra-se o ponto focal que é a matéria. Se o ponto focal não resolver, notifica-se o Secretário e também não resolvendo, notifica-se o Prefeito. Segue informando que tem um vídeo institucional, uma nova versão do aplicativo podendo anexar até quatro fotos e vídeos de até 5 segundos, da ocorrência. Nesses três meses de 156 a comunicação foi tímida porque era preciso que a Prefeitura absorvesse esse impacto de mudanças internas que o projeto trouxe. A partir de agora terá uma ação efetiva da comunicação. Conta que fizeram uma reunião com os professores para explicar sobre o sistema e que eles iriam repassar essas informações aos pais. Disse que estão conversando com a Associação Comercial e diversos conselhos como o Comtur, para buscar ajuda na divulgação do 156, ideias e sugestões de como divulgar para a população. A Sr^a. Alessandra dá a sugestão em levar folhetos nos comércios e nos quiosques. Sr^a. Gláucia Fernandes sugeriu fazer a divulgação nas TVs de anúncio (display), em casas loterias, rodoviárias e postos de saúde. A Sr^a. Sandra solicita o envio da arte do 156 para divulgar via whatsapp. A Sr^a. Iácara agradece a oportunidade e encerra sua



explicação. A Sr^a. Sandra começa a falar sobre uma proposta que o Sr. Luciano apresentou, que diz sobre um aterro para proporcionar campeonatos de surf no município e todos os presentes concordaram em colocar em pauta para a próxima reunião, quando o mesmo está presente. Nada mais havendo a tratar, a Presidente Sandra Abril encerra os trabalhos às 17h45min, lavrando a ata juntamente com Gláucia Costa Fernandes, que secretariou a reunião. Assim que lida e achada conforme, a ata há de ser assinada pelos conselheiros presentes.

Caraguatatuba, trinta de outubro de dois mil e dezenove.

Os presentes:

Sandra Abril;

Maria Aparecida Alves;

Maria Fernanda Galter Reis;

Ari Carlos Barbosa;

Reinaldo Gomes D.Santo;

Luiz Vicente Tammaro;

Ricardo Jeremias Ferraz;

Mara Cirino;

Alessandra C.M. S. Mapelli;

Josinaldo Gomes da Silva;