



P R E S T A N D O C O N T A S



Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

Relatório Anual
2004

Relatório Anual
2004

Ouvidoria Geral
do Município de São Paulo

São Paulo, fevereiro de 2005



Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo apresenta seu Relatório Anual 2004 com a satisfação de ter se consolidado, nos últimos quatro anos, como um canal legítimo do cidadão que não obteve resposta imediata por parte do poder público local

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, em seu quarto ano de atuação, apresenta o Relatório Anual 2004, cumprindo determinação legal estabelecida no inciso VIII, artigo 2º, da Lei Municipal 13.167, de 5 de julho de 2001.

Passada a fase inicial da sua implantação, é oportuno melhor compreender seu papel institucional. A partir dos resultados preliminares alcançados nestes quatro anos, a Ouvidoria Geral deve ser avaliada sob a ótica, que já se esboça, de sua real importância e efetiva contribuição para o fortalecimento da cidadania e o aperfeiçoamento e melhoria da qualidade dos serviços públicos municipais.

De outro lado, o relacionamento e o intercâmbio estabelecidos com outras Ouvidorias da esfera pública, que se intensificaram a partir da instituição da Ouvidoria da República, na Controladoria Geral da União, e da implantação de Ouvidorias em outros órgãos da administração, têm possibilitado a compreensão mais coletiva das Ouvidorias Públicas, agora com a possibilidade de troca de experiências e de um espaço de formulação e construção dos ideais e perspectivas que devem nortear a atuação desses órgãos.

É possível compreender a própria missão e o “olhar a si próprio”, referenciado a partir das suas e das demais vivências, nos outros cantões do serviço público. Com particular orgu-

lho e satisfação, a Ouvidoria Geral apresenta-se como portadora de significativos avanços que começam a ser estabelecidos como paradigmas para o fortalecimento das demais Ouvidorias em toda as esferas públicas. Cabe lembrar que a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, instituída por lei municipal, goza de necessárias autonomia e independência para atuar junto aos órgãos da municipalidade, acompanhando e fiscalizando a ação de seus agentes.

Canal legítimo e já expressivo de acesso do cidadão aos emaranhados da administração municipal, a parcela dos paulistanos que já se utilizou do órgão começa a ter expressão estatística. O registro de quase 200 mil munícipes que, de alguma forma, trouxeram à Ouvidoria Geral assuntos para os quais não encontraram as devidas ressonâncias em outros guichês, é de grande importância. Os 30 mil processos instaurados internamente obtiveram, em sua maioria, soluções adequadas.

Por outro lado, a inibição de práticas de irregularidades e a punição aos agentes públicos que nelas insistiram têm significado pedagógico. Mais de 160 servidores do quadro efetivo tiveram consumadas suas cassações definitivas da administração pública. O inter-relacionamento com outros órgãos de apuração e fiscalização (Ministério Público Federal, Ministério Público Estadual, Tribunal de Contas do Município, Secretaria de Estado da Segu-

rança Pública, Procuradoria Geral do Município, entre outros) teve caráter de ajuda mútua.

Como órgão que recomenda e propõe ações efetivas para o aprimoramento da máquina administrativa, os resultados alcançados nesses quatro anos também são significativos. A Ouvidoria mantém comunicação efetiva com todos os órgãos municipais, o que constitui verdadeira via de mão dupla: muitas questões não só relacionadas a denúncias de irregularidades, mas também sobre aspectos dos serviços, têm sido discutidas conjuntamente. Essa ampla troca agiliza o trato das questões e, conseqüentemente, aumenta o grau de satisfação e confiabilidade dos munícipes na administração municipal.

Por fim, as conquistas e avanços também se fazem sentir internamente. A adequação do espaço físico e das equipes de trabalho; a implantação do 0800 e sua integração com a Central de Atendimento 156; a criação e implantação de um sistema único informatizado de informações, cadastramento, andamento e atualização de processos, disponível on-line internamente, constituem realizações que também melhoraram a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

Elci Pimenta Freire
Ouvidor Geral do Município



Sumário

Ouvidoria pública - instrumento de cidadania	7
A ouvidoria pública no Brasil	11
A consolidação do acesso à cidadania	13
A Via Rápida e o combate à corrupção	15
Servidores que perderam a função pública	19
Subprefeituras: portas do poder público	23
Secretarias, empresas e autarquias	33
Casos e recomendações	43
Legislação	57

Equipe e expediente

Ouvidor Geral	Elci Pimenta Freire	Expediente e Arquivo	Claudia Possan Foschiera (coordenação) Ana Paula Lupo Neme Júlio Cirullo Júnior Larissa Lopes B. Ayres Marcelo Alves de Abreu Márcia de Souza Rodrigo José Epifânio de Faria Basílio Sônia Cristina Ferreira Santos
Chefe de Gabinete	Laura Bernardes	Apoio Financeiro	Maria Aparecida Monteiro (coordenação) Maria Aparecida Rezende de Camargo
Chefe da Equipe Técnica	Magali Aparecida Gallelo	Apoio Administrativo – GCM	Éder Freitas Souza Geaze Farias de Lira Marcelino de Barros Lúcio Marco Aurélio da Silva Pedro Luiz da Silva
Secretárias	Patrícia Freire da Silva Luciana Cury Casella	Estagiários	Marco Tomohito Rato Priscila Paolla Cassia Dezena
Assessoria Técnica	Célia Andrade dos Santos Célia Maria Ribeiro Ramos Daniela Linhares Imajó Karina Alves Martinho Luiz Alexandre Lara Maria de Fátima Carqueijo de Sousa Marco Antonio Barbosa da Costa Paulo Fernando Bom de Camargo Jorge Alberto Barreto Rogério Seiji Guibu Rosali da Conceição Conde Willian de Martini	Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	Avenida São João, 473, 16º e 17º andares CEP 01035-000 - São Paulo - SP Tel.: 0800-175717
Assessoria de Apuração	Maria Laura Conti Nunes Michele Paola de Oliveira Florentino	Informações à Imprensa	(11) 3334-7122
Assessoria de Comunicação	Edson Monteiro	Projeto Gráfico	Luiz Alexandre Lara
Assessoria de Informação	Luis Arthur Tavares Sobral	Diagramação e Arte-final	Jorge H. Monge
Atendimento 0800	Carla Maia Claudia Regina Almeida Bonilha Cleide Maria Silva de Araújo Daniele Santos Lopes Karen Bella de Oliveira Laurinete Maria Gomes Luciana da Silva Silveira Marli de Jesus Ferreira Thiago Aparecido Batista Chimato	Revisão	Eva Célia Barbosa
		Impressão e Acabamento	Ravach Artes Gráficas & Produções
		Tiragem	1.000 exemplares



Ouvidoria pública Instrumento de cidadania

É dever do Ouvidor Público a defesa intransigente dos direitos do cidadão, apontando as falhas e cobrando eficiência da administração. Em 2004, mais de 60 mil munícipes procuraram esta Ouvidoria, encontrando um atendimento adequado

O atual processo de construção e implantação de Ouvidorias no âmbito do Poder Público tem incentivado estudos e discussões acerca de sua concepção e finalidade, indicando caminhos para a formação consolidada de uma identidade própria, tornando-as, cada vez mais, instrumentos de promoção da cidadania.

Entendemos ser um dever do Ouvidor Público trabalhar nessa direção, seja na defesa intransigente dos direitos do cidadão, ao apontar falhas e cobrar eficiência do serviço público, seja no desempenho do papel de mediador e facilitador da comunicação e diálogo entre os cidadãos e o Poder Público.

Neste sentido, podemos, a partir das experiências concretas que chegam ao conhecimento do órgão ouvidor, por meio de denúncias e reclamações, contribuir para o aprimoramento e organização da máquina administrativa e para a melhoria dos serviços prestados, na busca da almejada ação eficiente do Estado.

As Ouvidorias Públicas podem e devem atuar como instrumento de apoio ao planejamento do órgão ao qual se vinculam, pois são canais privilegiados de informação devido ao seu relacionamento com a popu-

lação que, a partir de alguma necessidade concreta de ação do Estado, não encontrou tratamento adequado pelas vias normais da estrutura burocrática.

E essa relação do cidadão com o órgão ouvidor pressupõe a consciência do direito e do papel pró-ativo na busca de uma solução individualizada que, tratada pela Ouvidoria, passa a ser uma solução institucionalizada, beneficiando a coletividade.

“ Uma vez escolhido, o Ouvidor exercerá mandato de dois anos, podendo ser reconduzido ao cargo por igual período.”

Assim é que, diante da constatação da ineficiência do serviço reclamado, a recepção pelo órgão ouvidor, devidamente estruturado e minimamente capacitado para seu tratamento, a torna “singular” para o gestor. Isso significa que a Ouvidoria organiza, sistematiza e

transforma o caso concreto em material que oriente o planejamento de novas ações e aperfeiçoe os serviços existentes. E esse tratamento é que qualifica o papel de uma Ouvidoria para o órgão gestor.

Para bem funcionar, portanto, a Ouvidoria Pública deve ter autonomia e independência em relação ao órgão ao qual se vincula. Esses requisitos garantem profundidade e abrangência da análise crítica e do papel fiscalizador que consubstanciam as suas competências.

A Ouvidoria do Município de São Paulo, criada em 12 de janeiro de 2001, portanto, imediatamente após a posse da prefeita Marta Suplicy, é regulamentada pela lei municipal 13.167/2001, que traz expressas, em seu primeiro artigo, duas das características abordadas anteriormente. É um órgão autônomo e independente: sem qualquer relação hierárquica de subordinação nem de dependência orçamentária, garante os recursos para a sua manutenção por meio de dotações públicas específicas. É também um órgão fiscalizador das ações e omissões dos agentes públicos, de vez que a lei lhe impõe a obrigação de “(...) assegurar, de modo permanente e eficaz, a pre-

servação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência (...)” dos agentes da administração direta e indireta da municipalidade.

A independência e a autonomia do Ouvidor Geral em relação à própria estrutura administrativa da máquina pública, no caso de São Paulo, são reforçadas pelo tratamento dado à investidura no cargo e mandato. Por determinação legal, o Ouvidor Geral deve ser escolhido com a participação da sociedade civil, com representação no Conselho Municipal de Defesa dos Direitos Humanos, que elabora lista tríplice e a encaminha ao chefe do Executivo. Uma vez escolhido, o Ouvidor exercerá mandato de dois anos, podendo ser reconduzido ao cargo por igual período.

O desempenho da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Os resultados obtidos pela Ouvidoria Geral do Município de São Paulo são bastante representativos. Em 2004, mais de 60 mil munícipes a procuraram, gerando quase 10.600 protocolos de apuração sobre reclamações, sugestões ou denúncias. O órgão já concluiu 18.571 protocolos, o que representa 65% do total de mais de 28 mil abertos. O prazo médio para a solução dos casos caiu de cinco meses, quando da criação da Ouvidoria, para pouco mais de 40 dias, no ano que se passou.

A Ouvidoria e a apuração de denúncias

A instituição da Ouvidoria, nos primeiros dias de 2001, foi fortemente marcada por um período no qual as denúncias de corrupção na Prefeitura de São Paulo eram

“Da abertura de 669 processos de apuração de irregularidades graves em 2001, reduziu-se esse número para 181 casos no ano que passou.”

freqüentes. O debate eleitoral que marcou o processo sucessório no ano anterior e a opinião pública, de maneira geral, apontavam para a necessidade de investigações e adoção de medidas urgentes.

A lei de criação da Ouvidoria, por esses motivos, atribuiu-lhe, de maneira contundente, a fiscalização dos atos dos agentes públicos, de modo a preservar os princípios da legalidade e moralidade.

Foram mais de 160 servidores efetivos que perderam suas funções públicas a partir das apurações de denúncias na Ouvidoria. Sugerimos a adoção de instrumentos de controle que possibilitassem mais transparência aos atos e ações do governo, interagimos com

outros órgãos de correição e investigação, entre eles o Ministério Público, e registramos significativa redução de denúncias nesse intervalo de tempo.

Da abertura de 669 processos de apuração de irregularidades graves em 2001, reduziu-se esse número para 181 casos no ano que passou.

A análise dos dados indica que a queda das denúncias se deveu principalmente à atuação do órgão. Dentre as medidas adotadas, destaca-se a mudança na legislação, o que proporcionou maior celeridade na apuração de irregularidades praticadas por agentes públicos municipais.

O projeto de lei proposto pela Ouvidoria e implementado pela lei 13.519, de maio de 2003, conhecida como Via Rápida, agilizou, disciplinou e priorizou as apurações dos casos considerados de maior gravidade junto à Procuradoria Geral do Município.

A Via Rápida incluiu e reforçou o caráter investigatório da Ouvidoria no Estatuto dos Servidores Públicos Municipais, possibilitando requisitar documentos e informações aos órgãos municipais, bem como concluir processos de apuração em curtíssimo tempo.

Hoje, constata-se que a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo cumpriu importante papel ao dedicar-se prioritariamente, de início, ao combate à corrupção. A avaliação positiva das ações propostas lhe garantiram

a possibilidade de, em uma segunda fase, cuidar principalmente dos assuntos que motivaram a maior procura pelo órgão, no período: a busca pela qualidade dos serviços públicos prestados à população.

Eficiência e eficácia nas ações de governo

Com a busca do aprimoramento e eficiência da gestão dos órgãos aos quais se vinculam, o fortalecimento das Ouvidorias Públicas possibilita uma efetiva avaliação deles próprios, tanto no que diz respeito à prestação de serviços como na consecução de seus próprios objetivos, quais sejam, as conseqüências e os impactos na melhoria da qualidade de vida da população.

No Município de São Paulo, a Ouvidoria participou ativamente, nos últimos quatro anos, da reorganização da máquina administrativa. Atenta ao processo de descentralização, iniciado com a implantação de 31 subprefeituras, a Ouvidoria organizou sua equipe para acompanhar estreitamente as atividades ligadas à manutenção urbana e ao uso do espaço urbano, como o comércio e as obras irregulares, à perturbação do silêncio etc.

Para inibir práticas de irregularidades e corrupção, incentivou a transparência das ações da administração, meio que tem se mostrado o mais eficaz. São vários os exemplos que atestam essa convicção, como é o caso do Departamento de Rendas Mobiliárias da Se-

cretaria de Finanças. Após investigações sobre procedimentos ilegais de funcionários que buscavam obter vantagens, o departamento passou por um processo de informatização e colocou à disposição dos munícipes, pela internet, as solicitações de alguns serviços, como certidões negativas de débito, com a conseqüente queda de denúncias recebidas pela Ouvidoria.

Outro destaque refere-se à aprovação e à fiscalização de obras, atividade relacionada ao uso e ocupação do solo. Além de ser uma das principais áreas que motivaram reclamações, as denúncias e investigações de práticas de corrupção, em sua maioria, recaíam freqüentemente sobre a atividade.

A Ouvidoria, que sempre trabalhou com o intuito de analisar, criticar e fazer recomendações sobre a adoção de novos instrumentos de gestão, apoiou e estimulou o desenvolvimento do programa de aprovação de plantas pela internet, o Plantas On-Line, que criou uma nova relação entre o munícipe e o Poder Público.

A informatização completa da área de supervisão de uso e ocupação do solo, contemplando a fiscalização, é uma das recomendações desta Ouvidoria, a exemplo do seu propósito de atuar como um instrumento de apoio e contribuição na busca da eficiência e aprimoramento do serviço público.



A Ouvidoria Pública no Brasil

Fragments da palestra proferida no 1º Fórum Nacional de Ouvidorias Públicas por Rubens Pinto Lyra, doutor em Direito (Universidade de Nancy/França) e professor dos cursos de pós-graduação em Sociologia e em Direito da Universidade Federal da Paraíba

A multiplicação das Ouvidorias está estreitamente relacionada à nova sociabilidade política que se expandiu em todo o País, nos anos 80 e 90, construída a partir da resistência de setores da sociedade brasileira ao regime militar. Estes fizeram transportar as experiências societárias da participação cidadã para o ordenamento jurídico-institucional, enquanto instrumentos inéditos de participação popular (...)

No que se refere à Ouvidoria pública, ela se apresenta como um autêntico instrumento da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração. Este, por meio da Ouvidoria, nela ganha voz ativa, na medida em que suas críticas, denúncias ou sugestões são acolhidas pela administração, contribuindo, dessarte, para a correção e o aprimoramento dos atos de governo (...)

O primeiro requisito para a autonomia do Ouvidor é de caráter político. Quer dizer, diz respeito à relação de poder entre o titular desse órgão e a instituição que fiscaliza. Relação que se expressa, como vimos, na atribuição de mandato certo e escolha do Ouvidor por um colegiado independente (...)

É indispensável, porém, que outros requisitos de ordem administrativa assegurem ao Ouvidor, na prática, a sua efetiva autonomia. Primeiro, é necessário que o ato normativo que rege a Ouvidoria garanta a obrigação do dirigente da instituição em que atua o Ouvidor de responder, em prazo curto, à interpelação do Ouvidor, sob pena de responsabilidade. Com efeito, não é incomum o gestor não se sentir à vontade com a Ouvidoria (...)

Outro requisito essencial para a autonomia da Ouvidoria diz respeito ao sigilo que deve ser assegurado aos usuários do órgão, que podem, eventualmente, sofrer prejuízos se identificados pelo reclamado (...)

É também imprescindível que as Ouvidorias (todas as suas modalidades, sem exceção) possam ter acesso às informações que necessitem para o encaminhamento de suas demandas (...)

Para que a autonomia não seja uma palavra vã, é igualmente necessário que as normas que regem o funcionamento das Ouvidorias prevejam expressamente a obrigação, sob pena de responsabilidade, de o dirigente institucional garantir os meios materiais e os recursos necessários ao seu funcionamento regular (...)

Uma das atribuições essenciais do Ouvidor é o poder de investigar. Na maioria dos casos, é suficiente garantir aos seus titulares a possibilidade de realizar investigações preliminares, cabendo-lhes requerer ao órgão competente de sua instituição a realização de sindicância, quando houver indícios de irregularidades administrativas ou de ilegalidade (...)

Não é despiciendo acrescentar que os Ouvidores independentes, ao fazer recomendações no sentido da melhoria do funcionamento da administração, de suas normas e práticas, estão realizando um controle preliminar da legalidade ou da qualidade dos atos da administração (...)

Mas a eficácia da ação da Ouvidoria e, portanto, a efetividade da sua ação pública depende, em grande medida, do processo de aprofundamento da democracia, e de uma reforma do Estado orientada para a mudança nas suas relações com a sociedade. Dessarte, afirmar a ação da Ouvidoria, enquanto mecanismo de democratização nas relações Estado-Sociedade, pode contribuir para assegurar a cidadania plena a todos os brasileiros, garantindo a vigência de seus direitos.



A consolidação do acesso à cidadania

Em quatro anos de existência, 18.571 protocolos foram resolvidos, ou 65% dos mais de 28 mil abertos. E o prazo médio para solução dos casos caiu de cinco meses, em 2001, para pouco mais de 40 dias em 2004

A cada dia, cerca de 280 cidadãos são atendidos pela Ouvidoria Geral do Município de São Paulo. São munícipes que procuram reforçar um pedido de atendimento não cumprido pela administração municipal, solicitar informações ou denunciar irregularidades cometidas por servidores públicos.

Como entram as reclamações e denúncias

A maior parte dos atendimentos dá-se pelo serviço de atendimento gratuito **0800-175717** e, os demais, por fax, e-mail, carta ou pessoalmente.

Meio	Percentual
Telefone	79,1%
Pessoalmente	6,8%
Carta	1,8%
Fax	1,2%
Outros (e-mail, ofícios, etc.)	11,1%

Procura recorde

Em 2004, foram gerados 10.595 protocolos de apuração, o maior número desde a implantação da Ouvidoria, em 2001. Nesses quatro anos de atuação, foram concluídos 18.571 protocolos, ou 65% do total de 28.524 que foram abertos. Cada protocolo pode demandar a abertura de mais de um procedimento de apuração.

Protocolos abertos e procedimentos de apuração instaurados

	2001	2002	2003	2004	Total
Protocolos	7.472	6.462	3.995	10.595	28.524
Procedimentos	8.140	7.782	4.245	16.358	36.525

Protocolos abertos e solucionados

Abertos	Solucionados	Percentual	Pendentes
28.524	18.571	65%	9.953

Queda no prazo médio para solução dos casos

O prazo médio para solução dos casos caiu de cinco meses, quando da implementação da Ouvidoria, para pouco mais de 40 dias, em 2004.

Distribuição dos casos pelos órgãos da Prefeitura de São Paulo

Dos 10.595 protocolos gerados em 2004, 4.919 se referem às subprefeituras, incluindo os 874 do Psiu (Programa de Fiscalização do Silêncio Urbano), que foi descentralizado em 2003, e 5.676 são relativos às secretarias, empresas e autarquias. A maior parte é referente ao Ilume (Departamento de Iluminação Pública), ligado à Secretaria de Infra-estrutura Urbana, que recebeu 3.876 reclamações.

Endereço das reclamações	Quantidade
Subprefeituras (inclui o Psiu)	4919
Secretarias, empresas e autarquias (inclui o Ilume)	5.676
TOTAL	10.595

Como os reclamantes tomam conhecimento da Ouvidoria

Meio	Percentual
Informado pela própria administração	54,8%
São Paulo Atende	11,4%
Pela internet (Portal da Prefeitura)	4,6%
Veículo de comunicação (jornal, TV, rádio etc.)	1,3%
Visualização de cartaz da Ouvidoria	1,2%
Por outro munícipe	0,6%
Praça de Atendimento	0,6%
Câmara Municipal	0,9%
Sem informação	13,6%
Outros meios	11%

Perfil escolar do munícipe que procura a Ouvidoria

Escolaridade	Percentual
Analfabeto	0,1%
Sem instrução	0,1%
Ensino fundamental incompleto	5,7%
Ensino fundamental completo	7,0%
Ensino médio incompleto	4,0%
Ensino médio completo	29,6%
Ensino superior incompleto	6,5%
Ensino superior completo	25,1%
Não informou	21,9%



A Via Rápida e o combate à corrupção

Tanto a criação desta Ouvidoria como a implementação da Via Rápida, mecanismo legal que permite acelerar o processo de investigação e punição de funcionários corruptos, são resultados de um esforço da administração para moralizar o serviço público municipal

Implementada pela lei municipal 13.519, de 23 de julho de 2003, a Via Rápida é produto de um trabalho iniciado em 2001 que resultou na implantação de diversos mecanismos de combate à corrupção e de moralização do serviço público municipal, dentre eles esta Ouvidoria Geral do Município.

O primeiro passo foi dar continuidade, a partir do Executivo, às apurações e punições dos servidores envolvidos nos casos de corrupção levantados, no final dos anos 90, durante a chamada CPI da Máfia dos Fiscais, ou CPI da Máfia Municipal, termo que compreende a amplitude das ligações entre a fiscalização corrompida, os mandatários da administração e ocupantes de cargos legislativos e a pequena parcela do setor privado que se beneficiava das “vistas grossas” ou “facilitações” proporcionadas por esses maus agentes públicos, em detrimento de pequenos comerciantes e proprietários de imóveis, da administração pública e, por conseqüência, de toda a população.

A criação da Ouvidoria Geral do Município, por meio do Decreto 40.248, de 12 de janeiro de 2001, legitimada pela Câmara Municipal, com a aprovação

da Lei 13.167, de 5 de julho do mesmo ano, teve papel fundamental nesse processo inédito na cidade de São Paulo.

“Em quatro anos, 164 servidores efetivos da administração direta tiveram suas aposentadorias cassadas ou foram demitidos a bem do serviço público.”

Em quatro anos, 164 servidores efetivos da administração direta tiveram suas aposentadorias cassadas ou foram demitidos, a bem do serviço público, após seus atos ilícitos terem sido investigados, respeitados os princípios da ampla defesa e do contraditório, e comprovados. Outras demissões foram processadas nas autarquias e empresas municipais e centenas de trabalhadores com contratos temporários foram demitidos após confirmação de denúncias de irregularidades.

Inquéritos concluídos	Servidores punidos
Cassações de aposentadorias	18
Demissões	134
Dispensas de servidores estáveis*	12
Total	164

(*) Aplicada a servidores que se tornaram estáveis após a Constituição de 1988.

Vários desses servidores foram demitidos ou tiveram suas aposentadorias cassadas, em processos relativamente rápidos e a um custo menor para a administração. Decisões tomadas graças a uma lei, que introduziu mudanças no Estatuto do Servidor Público Municipal, conhecida como Via Rápida, cuja iniciativa partiu da Ouvidoria Geral do Município, com o objetivo de acelerar a apuração e a punição de irregularidades graves cometidas por servidores municipais.

A alteração no Estatuto tornou-se possível também com o respaldo da Câmara Municipal, que aprovou as propostas do Executivo por dois terços dos vereadores.

dores. Entre outras modificações, o Estatuto do Servidor Público agora também reconhece as atribuições da Ouvidoria.

Como funciona a Via Rápida

Uma das principais mudanças na legislação está no prazo para a conclusão dos inquéritos administrativos, limitado a 60 dias, prorrogáveis por mais 60 dias, no máximo. Anteriormente, o prazo era de 90 dias, sem limite para a prorrogação.

A tramitação pela Via Rápida ocorre apenas em casos previstos no artigo 189 do Estatuto, como prisão em flagrante, ou preventiva, de servidor, além das infrações como a prática de crimes hediondos, crimes contra a administração pública e corrupção, entre outros. Esses casos são tratados em comissões processantes específicas, que viabilizam a conclusão mais rápida dos processos.

Há duas comissões processantes formadas na Procuradoria Geral do Município para atender a esses casos e também o Grupo de Atuação em Procedimentos Especiais (Gape), que dá respaldo às comissões, localizando indiciados ou testemunhas, efetuando sua citação ou intimação e realizando diligências necessárias à instrução do processo.

Além disso, a partir dessa lei, o Estatuto do Servidor Público Municipal incorporou e consolidou várias das

atribuições que já vinham sendo desempenhadas pela Ouvidoria do Município, como a requisição de documentos e convocação de depoentes, além dos pedidos de afastamento preventivo dos servidores denunciados quando necessário e nas hipóteses legalmente previstas. Os órgãos passaram a ser obrigados, por lei, a atender tais pedidos prontamente, o que facilita a apuração preliminar.

“Entre outras modificações, o Estatuto do Servidor Público agora também reconhece as atribuições da Ouvidoria.”

Também foi estabelecido o prazo de 24 horas para atendimento das solicitações das comissões processantes envolvidas na apuração das infrações, o que obriga um esforço conjunto de todos os órgãos do governo municipal para a rápida instrução dos processos, sob pena de responsabilização nos termos da lei.

Outras demissões

Além dos 164 servidores do quadro da administração direta que perderam sua função pública, outras cente-

nas de funcionários foram demitidos, por envolvimento em irregularidades, nas empresas municipais, no Serviço Funerário e na fiscalização do comércio ambulante.

A Anhembi Turismo, por exemplo, demitiu, somente nos três primeiros meses de 2001, 347 dos 823 funcionários da empresa, depois de apuradas diversas situações de irregularidade, como duplicidade de vínculo, ausência sistemática no trabalho, caracterizando que o funcionário era “fantasma”, etc. Esses desligamentos representaram uma redução de quase 50% nos gastos da empresa, com folha de pagamentos. O Serviço Funerário Municipal demitiu 56 servidores, exonerou 2 e suspendeu outros 60, após realizar inquéritos administrativos internos. A Subprefeitura da Sé demitiu, somente em 2004, 297 fiscais contratados para inibir o comércio ambulante irregular no centro, por envolvimento em corrupção.

Inquéritos concluídos no Serviço Funerário - 2001 a 2004

Tipo de pena	
Demissões	56
Exonerações	2
Suspensões	60
Absoluções	43
Total de inquéritos concluídos	161

Fonte: SFM

O combate à corrupção inibiu a prática

Em 2004, o total das denúncias de corrupção e de outras práticas de crimes de servidores municipais recebidas pela Ouvidoria caiu 13,4%, em relação ao ano anterior, e 72,9% em relação a 2001, primeiro ano de funcionamento do órgão.

No ano passado, 181 expedientes foram protocolados para tratar desse tipo de delito, ou somente 1,7% do total de 10.595 casos cadastrados. Em 2003, foram abertas 209 apurações de denúncias de corrupção, que representam 5,2% do total de 3.995 casos. Já em 2001, foram abertos 669 protocolos referentes a irregularidades graves cometidas por servidores, ou 8,2%, do total de 7.472.

Não obstante o aumento da procura pela Ouvidoria, em 2004, reflexo de seu reconhecimento como organismo de acesso à cidadania, houve expressiva queda no número de denúncias de irregularidades graves cometidas por servidores, não somente na análise dos percentuais, como também em números absolutos.

A análise dos dados indica que a queda de denúncias resulta, em parte, da própria criação da Ouvidoria, com o objetivo prioritário de combater a corrupção. O trabalho de recebimento e apuração das denúncias, sempre priorizando os assuntos mais graves, possibilitou a punição de servidores corruptos e o afastamento preventivo de funcionários das atividades que poderiam facilitar novos delitos, o que impediu efetivamente a ocorrência de muitos casos.

Esses afastamentos foram amparados inicialmente pela Ordem Interna 4/2002, expedida pela então prefeita Marta Suplicy, por sugestão da Ouvidoria, e que trata especificamente de providências da administração relativas a condutas irregulares ou criminais de servidores. Hoje, o afastamento preventivo, cujo pedido compete ao secretário de Negócios Jurídicos e ao Ouvidor Geral, está previsto na Lei da Via Rápida e foi incorporado ao Estatuto do Servidor Público.

Além disso, foram abertos procedimentos administrativos contra todos os suspeitos, com o objetivo de investigar responsabilidades e punir os culpados. A pu-

blicidade dada às ações da Ouvidoria e demais medidas de combate à corrupção, com divulgação pelos vários órgãos de imprensa e pelos meios de comunicação interna da Prefeitura e da Ouvidoria, certamente inibiram outras práticas da mesma natureza.

Após o processo de apuração preliminar desenvolvido diretamente pela Ouvidoria, uma relação de servidores sobre os quais havia indícios de envolvimento na prática de ilícitos foi encaminhada à Procuradoria Geral do Município, para instauração de sindicâncias e inquéritos administrativos. Outra medida adotada pela Ouvidoria, em alguns casos, foi recomendar a abertura de averiguação preliminar no próprio órgão de lotação dos servidores denunciados, o que contribuiu para melhorar a instrução probatória nas situações mais complexas.

Atualmente, mais de 98% dos casos tratados pela Ouvidoria referem-se a queixas relacionadas a deficiências e morosidade dos serviços municipais e ao mau funcionamento da máquina administrativa. Menos de 2% deles tratam de irregularidades graves.

Modernização da gestão

Em uma ampla investigação realizada em 2002, a Ouvidoria constatou o desaparecimento de mais de 43 mil processos das antigas administrações regionais, e boa parte daqueles localizados posteriormente estava relacionada à prática de corrupção.

Ano	2001	2002	2003	2004
Processos de irregularidades graves	669	344	209	181
Total de protocolos abertos	7.472	6.462	3.995	10.595
Percentual de irregularidades graves	9,0%	5,3%	5,2%	1,7%
Redução em relação a 2001	—	48,6%	68,8%	72,9%

Em atendimento às recomendações da Ouvidoria, foi editada a Portaria 382/2002, da Secretaria de Gestão Pública, que criou novos procedimentos para indicar exatamente a última tramitação dos processos pelo sistema, citando o nome do servidor responsável. Com isso, estabeleceu-se maior controle, possibilitando inclusive a responsabilização do servidor identificado na tramitação, nas hipóteses de irregularidade, o que inibiu a prática de novos delitos.

O conjunto das ações de descentralização administrativa, a informatização da prefeitura e a criação de novos órgãos de controle têm se mostrado o caminho mais eficaz para combater a corrupção no âmbito municipal, uma vez que estabelece um novo patamar de transparência para a sociedade sobre o funcionamento dos serviços.

Também no setor de fiscalização, identificado como um dos principais focos de corrupção, várias medidas foram adotadas. A principal delas é o vínculo do agente de fiscalização a uma determinada região, o que impede sua ação em outros locais e facilita a identificação do autor de autuações suspeitas que vierem a ser denunciadas.

O programa de aprovação de plantas pela internet visa garantir a transparência a uma parte dos processos relativos ao uso e ocupação do solo. Concebido e desenvolvido pela Secretaria Municipal da Habitação, em parceria com órgãos de representação do setor

privado, o programa Plantas On-line ainda está restrito a processos aprovados na Secretaria da Habitação (construções com áreas acima de 250 metros quadrados), mas sua implantação nas subprefeituras pode inibir de vez qualquer vício que porventura ainda exista na aprovação de projetos.



Servidores que perderam a função pública

Confira abaixo e nas páginas seguintes a relação dos 164 servidores efetivos da administração direta que foram demitidos (134), dispensados (12) ou tiveram suas aposentadorias cassadas (18) após seus atos ilícitos terem sido investigados e comprovados

Demissões

	Iniciais	D.O.M.
1	A.A.A.	11-jan-03
2	A.A.C.	05-out-02
3	A.B.P.	05-mar-02
4	A.C.	02-ago-01
5	A.C.L.S.	05-jul-03
6	A.C.M.	12-abr-03
7	A.C.R.	16-mar-01
8	A.C.S.	20-jul-02
9	A.D.	09-abr-04
10	A.F.	02-nov-02
11	A.F.S.	09-abr-04
12	A.J.S.J.	02-ago-02
13	A.L.C.P.	28-ago-02
14	A.O.	20-mar-02
15	A.P.R.	02-out-02
16	C.H.B.L.	18-jan-02
17	C.M.G.F.F.	02-ago-01
18	C.P.T.	08-mai-03
19	C.S.C.	05-jul-03
20	C.S.N.	29-jun-02

(continua)

Demissões

(continuação)

	Iniciais	D.O.M.
21	D.B.M.	06-out-02
22	D.D.U.	09-jan-02
23	D.L.T.	25-mai-03
24	D.N.P.	09-fev-02
25	D.R.P.	02-ago-01
26	D.V.	25-mai-01
27	E.A.M.	05-out-01
28	E.A.S.	05-set-01
29	E.C.K.O.	17-dez-03
30	E.F.S.L	*
31	E.V.M	20-ago-04
32	F.A.S.	19-abr-02
33	F.B.	23-out-01
34	F.B.N.	27-mai-03
35	F.L.N.	27-abr-02
36	F.M.G.L.	16-mar-01
37	G.A.N.	30-mai-02
38	G.A.P.F.	*
39	G.D.S.	04-out-03
40	G.G.Q.	27-out-01

(continua)

Demissões

(continuação)

	Iniciais	D.O.M.
41	G.H.	22-dez-03
42	G.P.R.S.	24-out-01
43	G.T.	25-jan-03
44	H.G.	04-set-01
45	I. B.	02-ago-02
46	I. S.	05-jun-03
47	I.G.C.	11-fev-02
48	I.S.S.	23-fev-02
49	I.T.	*
50	J.A.C.L.	24-out-01
51	J.A.F.G.	25-jan-03
52	J.A.P.	04-ago-04
53	J.A.S.	01-ago-03
54	J.A.S.	16-ago-03
55	J.A.T.R.	30-jun-04
56	J.C.A.	12-abr-03
57	J.C.R.	24-jun-04
58	J.C.S	25-jan-03
59	J.F.S.M.	06-set-02
60	J.L.	*

(continua)

Demissões

(continuação)

	Iniciais	D.O.M.
61	J.P.	22-jun-01
62	J.R.P.F.	09-abr-04
63	J.R.S.	15-out-02
64	J.S.	29-mai-03
65	J.S.	30-jun-04
66	J.S.C.N	25-jun-03
67	J.S.K.	06-out-02
68	J.W.S.	05-set-01
69	L.A.B.	21-jun-01
70	L.A.F.	07-nov-03
71	L.B.V.	31-out-01
72	L.C.F.P.	25-mai-01
73	L.C.R.S	09-fev-02
74	L.H.R.	24-jun-04
75	L.M.S.	02-ago-02
76	L.S.C.R.	12-nov-02
77	M.A.O.	11-set-03
78	M.B.N.	15-set-01
79	M.B.S.M	*
80	M.C.	16-out-04
81	M.C.S.	05-out-02
82	M.J.	*
83	M.L.	05-set-01
84	M.L.C.	08-ago-03
85	M.L.S.C.	24-ago-02

(continua)

Demissões

(continuação)

	Iniciais	D.O.M.
86	M.M.A.C.C.	16-jun-03
87	M.N.Q.M.	05-jul-03
88	M.P.S.	23-fev-02
89	M.R.C.	16-mar-01
90	M.R.M.	27-mai-03
91	M.S.R.	19-nov-03
92	M.S.R.S.	06-jan-04
93	M.T.V.	23-ago-01
94	M.V.T.	20-jul-02
95	N.F.P.S.B.	03-jun-03
96	O.C.	11-jan-03
97	O.D.	29-jun-02
98	O.J.S.	11-jan-02
99	O.M.B.	*
100	O.O.	30-nov-02
101	O.S.S.	09-fev-02
102	P.N.A.J.	22-fev-02
103	P.R.M.	04-ago-01
104	P.R.T.	13-set-02
105	R.A.S.	25-jun-03
106	R.B.S.	16-out-03
107	R.C.P.	23-dez-03
108	R.C.S.D.	13-fev-04
109	R.FP	16-out-04
110	R.FP.	09-mar-02

(continua)

Demissões

(continuação)

	Iniciais	D.O.M.
111	R.J.L.	29-mai-03
112	R.M.G.	24-ago-02
113	R.O.B.	29-mai-03
114	R.R.R.	07-nov-02
115	R.T.B.G.	02-dez-13
116	S.A.D.	18-mai-02
117	S.A.M.	09-dez-03
118	S.C.	19-abr-02
119	S.F.	09-abr-04
120	S.J.M.C.	20-mai-03
121	S.L.S.	19-abr-02
122	S.L.S.	*
123	S.L.S.F.	19-abr-02
124	S.R.G.C.	19-abr-02
125	S.R.M.	*
126	S.S.F.	05-jul-02
127	V.A.L.	05-jun-02
128	V.D.	11-jul-03
129	V.J.	23-dez-03
130	V.M.F.	24-out-01
131	W.B.	20-jul-02
132	W.G.	23-out-01
133	W.J.F.	09-fev-02
134	W.M.L.	20-mar-02

Cassações de aposentadoria

	Iniciais	D.O.M.
1	A.B.	09-abr-04
2	A.P.	20-set-02
3	B.A.G.	25-mai-01
4	E.D.R.	25-mai-02
5	E.O.	22-set-01
6	E.P.	23-dez-03
7	E.P.B.	24-ago-02
8	J.L.A.	*
9	L.G.C.	20-set-02
10	M.A.R.R.	*
11	M.D.R.	27-abr-02
12	M.G.L.	*
13	M.K.T.	04-ago-04
14	M.T.R.A.F.C.	24-ago-01
15	O.M.C.	*
16	P.A.S.	23-ago-02
17	R.G.S.	*
18	V.V.O.	01-abr-03

Dispensas

	Iniciais	D.O.M.
1	A.J.P.S.	21-jun-01
2	D.F.	11-jan-03
3	E.B.	05-abr-01
4	J.A.F.	15-nov-03
5	J.B.C.B.	05-abr-02
6	M.E.K.	26-mar-03
7	P.L.S.	05-jul-02
8	R.N.	11-jan-03
9	S.L.P.	06-mar-02
10	S.S.	01-nov-03
11	V.A.G.O.	20-mai-03
12	W.M.	02-out-01

(*) Sem informação da data de publicação no D.O.M.



Subprefeituras: portas do poder público

Dos 10.595 protocolos de denúncias e reclamações abertos em 2004, 4.919 referem-se a assuntos de competência das subprefeituras, responsáveis pela maior parte dos serviços relacionados à manutenção urbana e às atividades de zeladoria da cidade

O presente levantamento aponta o registro de denúncias e reclamações que motivaram a instauração de procedimentos de apuração na Ouvidoria, a partir das dificuldades encontradas pelos munícipes para a solução e/ou acolhimento de suas demandas junto às subprefeituras.

Em sua maioria, por tratar-se de reclamações de serviços, foram precedidos de protocolos de atendimento no Sistema 156 (número de telefone do Serviço de Atendimento ao Cidadão), cujos prazos de solução não foram obedecidos.

Dentre os 10.595 casos protocolados no ano de 2004, 4.919 (incluindo os 874 do Psiu) referiram-se a assuntos de competência das subprefeituras, responsáveis pela maioria dos serviços relacionados à manutenção urbana. Excluindo-se os assuntos referentes à iluminação pública, tratados à parte neste Relatório, as reclamações pertinentes aos serviços prestados pelas subprefeituras representaram 73% do total de procedimentos abertos.

A análise das reclamações tratadas em 2004 apontou diversas mudanças em relação aos anos anteriores, dentre as quais destaca-se a alteração de suas naturezas.

Reclamações sobre comércio irregular e construções e reformas em desobediência à legislação, que lideraram a procura pela Ouvidoria em 2001, 2002 e 2003, em-

“As reclamações pertinentes aos serviços prestados pelas subprefeituras representaram 73% do total de procedimentos abertos.”

bora ainda com bastante recorrência, foram superadas pelas reclamações relacionadas a jardinagem (corte de mato, poda de árvore, manutenção de praças e jardins) e manutenção das vias e dos logradouros (buracos em vias, manutenção e ampliação de pavimentos, reparos e conservação das galerias pluviais).

Os assuntos relacionados à ineficiência/ausência da fiscalização, de competência das áreas de uso e ocupação do solo, compuseram a maioria das denúncias de irregularidades investigadas pela Ouvidoria. Quando vinculados a combate de corrupção, apuração de irregulari-

dades de natureza grave e prática de crimes contra a administração, foram tratados pela Assessoria Especial de Apuração da Ouvidoria, em capítulo à parte.

Os dados revelam que a corrupção no serviço público municipal, se não foi debelada, ao menos foi controlada e já apresenta redução. Os dados mostram, ainda, a consolidação das subprefeituras como porta de entrada do cidadão que precisa dos serviços do poder público municipal e que já percebe nesses órgãos – e também nesta Ouvidoria, à qual recorreram – o seu canal de comunicação com a prefeitura.

Programa de Fiscalização do Silêncio Urbano - Psiu

Desde o ano de 2003, a Divisão Técnica de Fiscalização do Silêncio Urbano (Psiu) vem passando por reformulações. Anteriormente, as reclamações referentes à perturbação do silêncio eram tratadas por um único departamento, na Secretaria Municipal de Abastecimento. Atualmente, são tratadas em seis núcleos descentralizados, vinculados à Secretaria Municipal das Subprefeituras.

Ao tomar como referência o ano anterior, observa-se um aumento significativo das reclamações em 2004. A Ouvidoria constatou que os estabelecimentos que motivam as reclamações de perturbação do silêncio, na sua maioria, também são irregulares. A maior parte deles não possui Licença ou Alvará de Funcionamento, gerando dupla frente de apuração: junto ao Psiu e junto à subprefeitura. A fiscalização desenvolve-se, nesses casos, com o objetivo de inibir a atividade irregular, culminando com a interdição do estabelecimento.

No tratamento das denúncias, a Ouvidoria constatou que ainda há deficiências na estruturação dos núcleos, que não possuem equipamentos em quantidades suficientes (decibelímetros e viaturas), e falta pessoal, impossibilitando que alguns deles (Pinheiros e Penha) consigam atender a demanda dos moradores da sua região.

O prazo de 30 dias para efetuar a fiscalização nos locais reclamados é considerado excessivo por parte dos munícipes. Além disso, em muitos casos ainda não é cumprido, o que motiva a reclamação na Ouvidoria, que instaurou 874 procedimentos de apuração sobre essa questão em 2004.

Reclamações de perturbação do silêncio recebidas na Ouvidoria

2001	2002	2003	2004
358	421	249	874

Quantidade de reclamações por núcleo e por subprefeitura

Núcleos	Subprefeituras	Registros/Respostas	N.º de reclamações
Sé	Lapa	111 / 74	36
	Sé		75
Santana	Casa Verde	153 / 69	31
	Freguesia / Brasilândia		32
	Perus		7
	Santana / Tucuruvi		34
	Tremembé / Jaçanã		18
	Vila Maria / Vila Guilherme		31
Santo Amaro	Campo Limpo	187 / 66	21
	Capela do Socorro		27
	Cidade Ademar		25
	Ipiranga		39
	Jabaquara		11
	M'Boi Mirim		12
	Parelheiros		4
	Santo Amaro		48
	Pinheiros		Butantã
Pinheiros		63	
Vila Mariana		40	
Mooca	Aricanduva / Vila Formosa	154 / 95	27
	Cidade Tiradentes		2
	Mooca		69
	São Mateus		26
	Vila Prudente		30
Penha	Ermelino Matarazzo	135 / 24	16
	Guaianases		4
	Itaim Paulista		17
	Itaquera		33
	Penha		38
	São Miguel Paulista		27
TOTAL			874

Quadro geral de reclamações, por subprefeitura

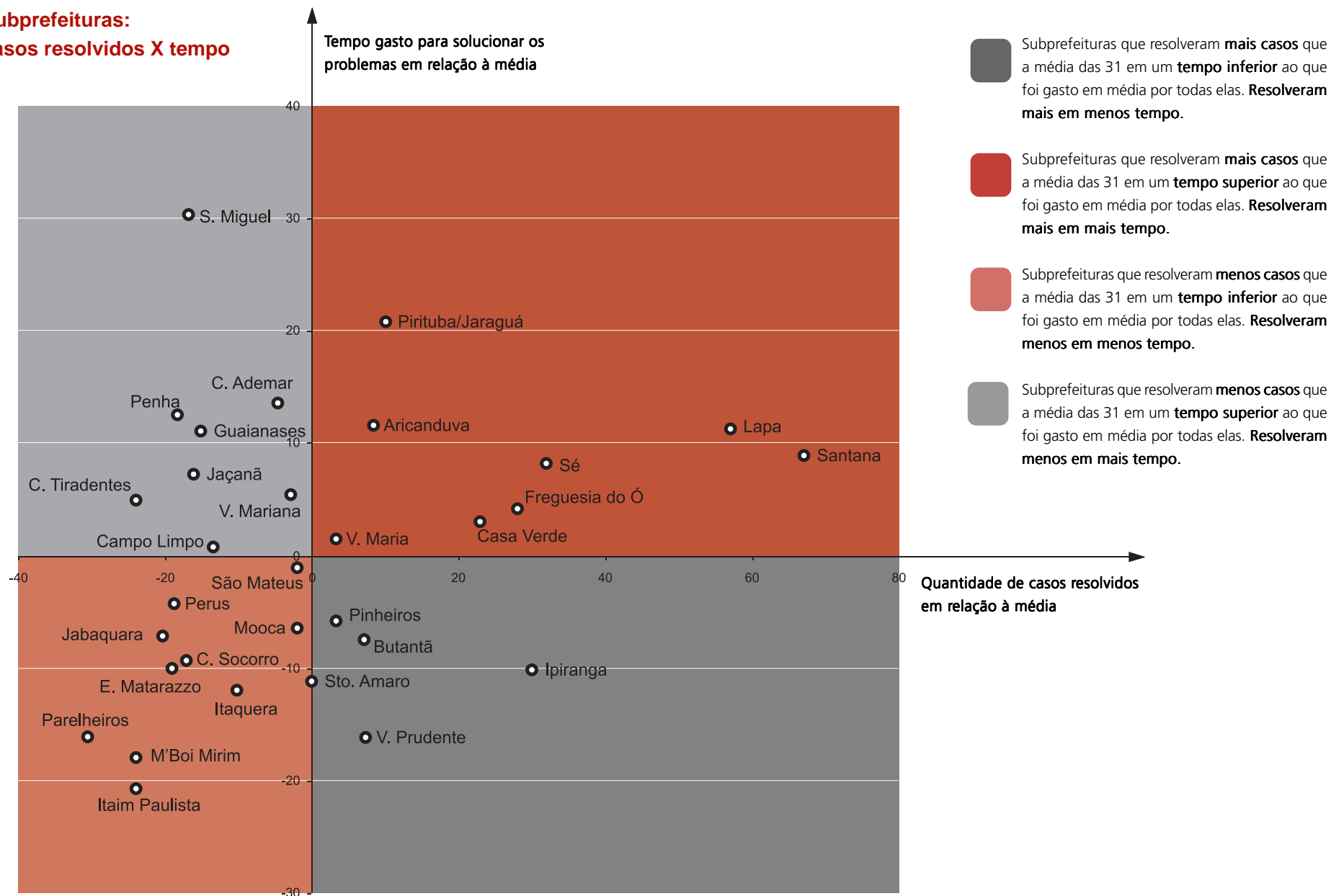
Natureza	Sé	Campo Limpo	Penha	Santo Amaro	Lapa	Vila Mariana	Santana/Ricuruvi	Capela do Socorro	Pinheiros	Freguesia do Ó	Vila Prudente	Mobça	Butantã	Pirituba/Jaraguá	Cidade Ademar	Itaquera	Ipiranga	V. Maria/V. Guilh.	São Miguel	Jacana/Memembé	São Mateus	Jabaquara	Guaianasas	Casa Verde	Perus	Itaim Paulista	Aricanduva	Emelino Matarazzo	Paraisópolis	Cid. Tiradentes	M. Boi Mirim	TOTAL	PERCENTUAL				
Abuso de poder/arbit.	2				1								1													1						6	0,2%				
Albergue					2																												2	0,1%			
Animais									1						1												1						2	0,1%			
Áreas municipais				1																										1			4	0,1%			
Banca de jornal	3							1						1																				5	0,1%		
Biblioteca																																		1	0,0%		
Bueiros/galerias/água pluvial	3	7	3	13	1		5	19	2	2	6	3	3	11	19	12	1	1	1	15	2	1	4	5	10	3	1			1	20	174	4,6%				
Buraco em via pública	5	35	12	31	1	9	47	37	3	35	43	30	56	53	8	45	10	1	6	52	6		2	42	1	13	7	9	4		68	671	17,6%				
Calamidade									2																									5	0,1%		
Camelôs/ambulantes	47	3	1	5	8	6	10		12	1	11	2	2			2	3	1		1		2	3			2	1				3	126	3,3%				
Comércio irregular	43	18	17	17	16	22	16	11	25	15	10	29	11	12	9	10	14	14	12	7	4	1	1	9	2	2	30	7	4		12	400	10,5%				
Construção de passarela			1																															5	0,1%		
Construção irregular	9	12	10	13	14	18	14	7	33	8	4	14	20	4	7	1	6	7	7	2	2	3	10	1	4	8	3	1	1	4	253	6,6%					
Córrego		2			2	3	2		2	1				4	1																		33	0,9%			
Cultura	1																																	1	0,0%		
Dano					1		1																											4	0,1%		
Denunciados nominalmente	1		5		4		3	3			2	1	2	2	3	1			3	2									1	2	37	1,0%					
Desvio de materiais						1																												3	0,1%		
Elogio																																			2	0,1%	
Enriquecimento ilícito																																			2	0,1%	
Esgoto a céu aberto		3	1		1	2	1		3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	5	4				1	2						4	39	1,0%			
Extravio, sonegação de documentos																													1						1	0,0%	
Favorecimento			1																																1	0,0%	
Feira livre/sacolão	1			1	2		1	1	1	1	1	1										1	2		2		1		1				19	0,5%			
Fiscalização ausente	18	3	5	4	4	13	3	1	7	1	3	8	8	6	1	2	4	3					1	4									103	2,7%			
Guias e sarjetas			1	3		1	1	6	2	8	2			2																		3	45	1,2%			
Infração disciplinar									1							1																		3	0,1%		
Impostos e taxas				1													1																		2	0,1%	
Improbidade administrativa			1																			1												5	0,1%		
Invasão de área pública	6	7	7	3	1	2	4	6	1	6	3	6	3	6	2	2	1																	83	2,2%		
Jardinagem	27	21	12	87	89	46	71	10	65	7	10	12	36	33	27	9	64	14	2	12	18	6	2	12	1	20	20	15		16	764	20,0%					
Limpeza em instrumento público	1	3	1	1	9	1	2	3	1	7	4	3	7	4	11	11	6	1	1	10	3		2	3			7						2	104	2,7%		
Limpeza em terreno particular	5	7	10	2	1	5	5	9		3	2	2	11	10	5	9	1	3	3	7	3	1		7			4	5	2	1	9	132	3,5%				
Limpeza pública	2	14	4	5	5	3	8	10	2	8	6	3	7	9	5	22	6	1				7	4	2	2	2	3	4			4	13	168	4,4%			
Mudança nome logradouro					1	1																													0	0,0%	
Multas						1																													4	0,1%	
Obras	1	1		1																														1	11	0,3%	
Outras denúncias de irreg. grave	1	1					1																												1	6	0,2%
Outras reclamações	5	4	4	3	11	6	15	1	4	11	1	3	8	4	5	6	2	8	2	6	3	1	4	8	2	2	6	1	1		2	139	3,6%				
Passeio público	1	1	3	2	4	4	1			1	4	1		7	5	3	2	1	1		2	1	3										2	53	1,4%		
Pavimentação	5	5	7	2	6	4	12	15	1	10	9	10	10	20	13	21	2	3	4	3	8	1	7	7	8	11	8				4	14	231	6,1%			
Peculato																																				1	0,0%
Poluição	1		1		2				1						2																					7	0,2%
Praça pública		1	1	1			1		1		1																									11	0,3%
Propina	3			1																																7	0,2%
Qualidade no atendimento	1	3	4	1	4	8	5	5	8	3	1	3	7	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	4	1	4	3	1	2	2	2	91	2,4%				
Qualidade no serviço	1			2	4	2	2			1		1	2				1	1					1	1	1						1	2	23	0,6%			
Remoção de veículos			1			2											4																		2	10	0,3%
Segurança em edificação						1		1																												2	0,1%
Sugestão	2					1																														4	0,1%
Terreno		1	3												1																					5	0,1%
Trânsito				1																																2	0,1%
TOTAIS	195	152	116	201	179	168	233	151	176	136	108	150	201	190	134	163	136	68	54	148	64	21	43	129	22	87	111	55	20	12	189	3812	100,0%				

Dados atualizados até 15/12/2004

Principais reclamações por subprefeitura

Subprefeitura	1ª reclamação	2ª reclamação	3ª reclamação
Aricanduva	Comércio irregular	Jardinagem	Construção irregular
Butantã	Buraco em via pública	Jardinagem	Construção irregular
Campo Limpo	Buraco em via pública	Jardinagem	Comércio irregular
Capela do Socorro	Buraco em via pública	Bueiros/galerias	Pavimentação
Casa Verde	Buraco em via pública	Jardinagem	Construção Irregular
Cidade Ademar	Jardinagem	Bueiros/galerias	Pavimentação
Cidade Tiradentes	Limpeza pública	Qualidade no atendimento	Bueiros/galerias
Ermelino Matarazzo	Jardinagem	Buraco em via pública	Comércio irregular
Freguesia do Ó	Buraco em via pública	Comércio irregular	Outras reclamações
Guaianases	Pavimentação	Limpeza pública	Buraco em via pública
Ipiranga	Jardinagem	Comércio irregular	Buraco em via pública
Itaim Paulista	Jardinagem	Buraco em via pública	Bueiros/galerias
Itaquera	Buraco em via pública	Limpeza pública	Pavimentação
Jabaquara	Jardinagem	Construção irregular	Passeio público
Jaçanã/Tremembé	Buraco em via pública	Bueiros/galerias	Jardinagem
Lapa	Jardinagem	Comércio irregular	Construção Irregular
M'Boi Mirim	Buraco em via pública	Bueiros/galerias	Jardinagem
Mooca	Buraco em via pública	Comércio irregular	Construção Irregular
Parelheiros	Buraco em via pública	Comércio irregular	Pavimentação
Penha	Comércio irregular	Jardinagem	Buraco em via pública
Perus	Pavimentação	Comércio irregular	Limpeza Pública
Pinheiros	Jardinagem	Construção irregular	Comércio irregular
Pirituba/Jaraguá	Buraco em via pública	Jardinagem	Pavimentação
Santana/Tucuruvi	Jardinagem	Buraco em via pública	Comércio irregular
Santo Amaro	Jardinagem	Buraco em via pública	Comércio irregular
São Mateus	Jardinagem	Pavimentação	Buraco em via pública
São Miguel Paulista	Comércio irregular	Construção irregular	Buraco em via pública
Sé	Camelôs	Comércio irregular	Jardinagem
Vila Maria/Vila Guilherme	Jardinagem	Comércio irregular	Outras reclamações
Vila Mariana	Jardinagem	Comércio irregular	Fiscalização ausente
Vila Prudente	Buraco em via pública	Jardinagem	Comércio irregular

**Subprefeituras:
casos resolvidos X tempo**



Aricanduva/Vila Formosa

Houve um aumento significativo no número de reclamações abertas na Ouvidoria: de 33, em 2003, para 133, em 2004, sendo que os itens comércio irregular e construção irregular se mantêm como principais problemas em Aricanduva, acompanhados de questões relacionadas à jardinagem. Não houve melhoria do desempenho da subprefeitura em 2004.

Butantã

Na Subprefeitura do Butantã, evidencia-se o crescimento (da ordem de 70%) no número de reclamações em relação ao ano de 2003, com predominância de buraco em via pública e jardinagem (incluindo poda, remoção de árvores, neutralização de raízes das plantas, entre outros serviços). As falhas na fiscalização das obras e construções irregulares são o terceiro item mais citado.

Campo Limpo

A subprefeitura apresentou, em 2004, aumento geral na quantidade de reclamações, merecendo atenção especial os assuntos referentes a construção irregular e comércio irregular, que nos anos anteriores apresentaram redução significativa e que, agora, voltaram a patamares mais altos, o que sugere a necessidade

de mais atenção na área de fiscalização por parte da Supervisão de Uso e Ocupação do Solo.

Capela do Socorro

A Subprefeitura da Capela do Socorro mantém como principais reclamações zeladoria e infra-estrutura urbana (jardinagem, bueiros, galerias e pavimentação), o que já vinha sendo apontado no relatório de 2003, evidenciando que a situação manteve-se inalterada.

Casa Verde

Apesar de aparecerem como principais reclamações buraco em via pública e jardinagem, observa-se um aumento significativo em dois itens que apontavam, nos anos anteriores, tendências de diminuição: comércio irregular e construção irregular, assuntos da Supervisão de Uso e Ocupação do Solo. No geral, houve um aumento significativo no total geral de reclamações, saltando de 58 casos abertos em 2003, para 129, em 2004.

Cidade Ademar

Observa-se aumento significativo das reclamações em relação a 2003, destacando-se os assuntos relacionados a zeladoria e manutenção da infra-estrutura urbana, como jardinagem, bueiros/galerias e pavimen-

tação. O tratamento das reclamações não recebeu a devida atenção por parte da Subprefeitura de Cidade Ademar, que está entre as que mantêm os maiores índices de casos não resolvidos.

Cidade Tiradentes

Trata-se de uma região eminentemente residencial, que passou a contar efetivamente com a atenção do poder público somente após a implantação da subprefeitura, há um ano e meio. Por isso, apresenta o menor índice de reclamações na Ouvidoria (12), a maioria voltada à limpeza pública.

Ermelino Matarazzo

O número de reclamações apresentou crescimento no último ano. As principais denúncias, em 2003, referiram-se a construção irregular e comércio irregular. Já em 2004, jardinagem e buraco em via pública lideraram o ranking de queixas.

Freguesia do Ó/Brasilândia

Comércio irregular é uma das principais reclamações na região (15 casos), sendo que, em 2003, houve apenas 4 casos. As reclamações sobre buraco em via pública foram de 4, em 2003, para 35, em 2004.

Guaianases

Em 2004, o número de queixas cresceu, com destaque para as questões de infra-estrutura urbana e jardinagem. Aparecem como principais reclamações assuntos relacionados a pavimentação e a limpeza pública, seguidos de questões como poda de árvore e limpeza de bueiros e galerias.

Ipiranga

O número de reclamações mais que dobrou de 2003 para 2004, principalmente nas questões de zeladoria, com 64 queixas sobre jardinagem, além de uma quantidade expressiva de reclamações sobre buracos em via pública e construção irregular. Apesar das iniciativas da Subprefeitura do Ipiranga para ampliar e melhorar a gestão dos contratos de poda de árvore, tais ações não implicaram a redução do número de reclamações. Ressalta-se a dificuldade desta Ouvidoria em obter informações de processos que se encontram na Supervisão de Uso e Ocupação e Solo da subprefeitura.

Itaim Paulista

As reclamações cresceram substancialmente em relação ao ano anterior, com maior número de queixas sobre serviços de jardinagem, buraco em via

pública e bueiros e galerias. Paralelamente, registra-se a inexistência de tratamento adequado às reclamações encaminhadas pela Ouvidoria Geral do Município, o que dificulta a interlocução com os municípios.

Itaquera

A tendência de crescimento, apontada no Relatório da Ouvidoria de 2003, para as reclamações relacionadas à manutenção e infra-estrutura urbana (pavimentação, buraco em via pública e limpeza pública), consolidou-se, no ano de 2004, com um aumento significativo no número de reclamações.

Jabaquara

Observa-se uma redução de aproximadamente 40% no número de reclamações, em relação a 2003. Trata-se de uma tendência desde 2001. Em 2004, a maior incidência de queixas recai sobre jardinagem com 6 registros; construção irregular e passeio público, ambas com 2 reclamações cada.

Jaçanã/Tremembé

As principais reclamações registradas em 2004 referem-se a ausência de fiscalização, funcionamento de

comércio irregular e qualidade no atendimento. Também é necessário aprimorar as atividades de manutenção da infra-estrutura urbana relacionadas a buraco em via pública, jardinagem, e limpeza de bueiros e galerias.

Lapa

As reclamações quanto à prestação de serviços mantiveram-se inalteradas em comparação com os registros de 2003. Jardinagem, comércio irregular e construção irregular continuam figurando como os principais problemas, havendo, porém, uma tendência de queda no número de reclamações referentes a construção irregular e comércio irregular.

M'Boi Mirim

Houve um crescimento significativo no número de reclamações, se comparado ao ano de 2003. Ressalte-se, porém, que essa subprefeitura foi criada há um ano e meio, o que impossibilita uma análise mais detalhada de seu desempenho. Em 2004, as principais reclamações dizem respeito a zeladoria, como buracos em via pública e limpeza de bueiros e galerias. Por outro lado, a Subprefeitura de M'Boi Mirim destaca-se pela organização interna e pela agilidade em dar resposta para as demandas da população encaminhadas pela Ouvidoria.

Mooca

O número de queixas sobre construção irregular e comércio irregular voltou a crescer no ano de 2004, interrompendo uma tendência de queda que vinha sendo verificada em anos anteriores envolvendo essas questões. A principal reclamação, em 2004, porém, refere-se a buraco em via pública.

Parelheiros

A Subprefeitura de Parelheiros aparece com um dos menores índices de reclamações dos expedientes abertos nesta Ouvidoria, provavelmente devido ao fato de ela ser uma das três subprefeituras criadas recentemente. De um total de 20 expedientes, 4 versam sobre ausência de pavimentação. As outras reclamações também se referem a zeladoria e a infra-estrutura urbana, como esgoto a céu aberto, jardinagem e limpeza pública, além de comércio irregular.

Penha

Nos números relativos à Subprefeitura da Penha, observa-se um aumento substancial de reclamações sobre comércio irregular. De 7 reclamações registradas em 2003, o número elevou-se para 17, em 2004. Aumentaram também as reclamações relativas a fiscalização ausente/ineficaz. Outros itens que se mantiveram estáveis em relação a 2003 são

jardinagem e buraco em via pública, assuntos relacionados a zeladoria. Cabe ressaltar que os últimos itens já tinham sido apontados no relatório de 2003 como insatisfatórios.

Perus

Pavimentação é a principal reclamação dos moradores da Subprefeitura de Perus à Ouvidoria. Não se trata da necessidade de manutenção, como nas outras subprefeituras, e sim da ausência de asfalto e do processo de implantação e execução do Plano de Pavimentação Urbana Comunitária (PPUC), envolvendo vários loteamentos. Em 2004 moradores, associações de bairros e entidades que reivindicam moradia recorreram à Ouvidoria para esclarecer dúvidas sobre o programa, seja em relação aos contratos entre a empreiteira e os moradores, seja na execução dos serviços. Por iniciativa da Ouvidoria, foram promovidas reuniões na sede da subprefeitura, com a participação da Secretaria de Infra-estrutura Urbana, das empresas executoras, da Pastoral da Moradia, dos representantes dos loteamentos e dos moradores em geral.

Pinheiros

O número de queixas subiu de 130, em 2003, para 176, em 2004, revertendo uma tendência de queda que foi observada em anos anteriores. Como na maioria das subprefeituras, as principais reclamações re-

caem sobre poda de árvore, construção irregular e comércio irregular.

Pirituba/Jaraguá

Houve um avanço no desempenho da fiscalização de construção irregular e comércio irregular, se comparados os dados de 2003 e 2004. Os principais motivos de reclamações passaram a ser buraco em via pública e jardinagem, entre outros problemas de infraestrutura urbana.

Santana/Tucuruvi

Houve um significativo aumento do número de reclamações da Subprefeitura de Santana/Tucuruvi. Em 2003, foram abertos 107 processos na Ouvidoria e, em 2004, esse número saltou para 233. Mantiveram-se como principais reclamações jardinagem e buraco em via pública.

Santo Amaro

Em 2004 constatou-se um aumento significativo no número de reclamações referentes a jardinagem, tema já destacado no relatório de 2003. Diante do número excessivo de solicitações não atendidas de poda de árvore, a subprefeitura argumenta falta de estrutura suficiente para atender o déficit de mais de 10 mil

solicitações antigas. Também cresceram as reclamações sobre manutenção das vias públicas. O comércio irregular permanece como uma das principais reclamações dos moradores da região.

São Mateus

A Subprefeitura de São Mateus conseguiu reduzir significativamente a quantidade de queixas sobre a qualidade no atendimento e comércio irregular, que apareciam no topo da lista de reclamações em 2003. Em

2004 destacam-se jardinagem, pavimentação e buraco em via pública.

São Miguel Paulista

Houve pequena elevação no número de reclamações em relação ao ano de 2003. Entretanto, reduziram-se as reclamações sobre pavimentação. Um aspecto relevante foi o sensível aumento das reclamações referentes a construção irregular e buraco em via pública.

Sé

A Subprefeitura da Sé mantém como principal reclamação o comércio ambulante (*leia texto nesta página*). O registro positivo apontado no ano de 2004 é a redução significativa do número de ocorrências sobre construção irregular (apenas 9 casos). Em contrapartida, houve um aumento expressivo de casos sobre jardinagem. Constatou-se uma diminuição significativa (20%) no total de reclamações em 2004, se comparado ao ano de 2003.

Comércio ambulante

Em agosto de 2004, a atividade de fiscalização do comércio ambulante na área da Subprefeitura da Sé passou a ser compartilhada com a Secretaria Municipal de Segurança Urbana, por meio da Guarda Civil Metropolitana, criando-se uma Superintendência de Fiscalização do Comércio Ambulante.

A ação fiscal para coibir o comércio ilegal (mercadorias com origem irregular e comerciantes sem autorização) começou a mostrar seus primeiros resultados já no segundo semestre, provocando um aumento de reclamações à Ouvidoria por parte dos ambulantes que tiveram mercadorias apreendidas.

A nova estrutura da fiscalização teve por objetivo restringir a atividade irregular, de modo a permitir somente a permanência dos 1.245 comerciantes autorizados a operar na região central, conforme ação acompanhada pelo Ministério Público Estadual.

No tratamento dos assuntos trazidos à Ouvidoria Geral do Município, registrou-se um esforço da Subprefeitura da Sé para alocar os permissionários legalizados em seus pontos de origem, bem como implantar sistemas de controles mais eficientes com relação à guarda das mercadorias apreendidas em seu depósito.

Vale lembrar que, conforme relatado no capítulo “A Via Rápida e o combate à corrupção”, somente em 2004 quase 300 funcionários da fiscalização do comércio ambulante, contratadas temporariamente, tiveram seus contratos rescindidos por suposto envolvimento em cobrança de propina e/ou outras irregularidades.

Em dezembro de 2004, decidiu-se manter como oficiais apenas os Termos de Permissão de Uso (TPUs) regulares em seus respectivos pontos previstos originalmente, mantendo-se a fiscalização para impedir alterações nessa configuração.

Vila Mariana

O número de queixas sobre fiscalização de construções e comércio irregular cresceu no ano de 2004, se comparado ao ano anterior. Também houve crescimento de reclamações sobre a necessidade de poda de árvores.

Vila Maria/Vila Guilherme

As reclamações sobre jardinagem aparecem no topo da lista, pela primeira vez em quatro anos. As queixas sobre comércio irregular, que lideravam o ranking em anos anteriores, agora aparecem em segundo lugar, porém cresceram significativamente em relação ao ano anterior.

Vila Prudente

A subprefeitura tem apresentando eficiência na fiscalização do comércio irregular e das construções irregulares. Houve, porém, um aumento substancial no número de reclamações ligadas a manutenção e infra-estrutura urbana (buracos em via pública e jardinagem).



Secretarias, empresas e autarquias

Nas reclamações trazidas à Ouvidoria destacam-se a insatisfação sobre a qualidade dos serviços, a falta de informação, a insuficiência de equipes e o despreparo do funcionalismo público municipal para o atendimento adequado das demandas do cidadão

As especificidades das ações das secretarias, empresas e autarquias municipais exigem que os números de processos de apuração instaurados na Ouvidoria sejam analisados separadamente, sem que seja possível estabelecer comparações sobre o desempenho delas.

Em sua maioria, a exemplo do que acontece nas subprefeituras, também referem-se a solicitações de serviços que não foram executados e atendimentos que não puderam ser prestados, após frustradas tentativas de munícipes que recorreram diretamente aos órgãos ou por meio da Central de Atendimento – Sistema 156.

Nas reclamações trazidas à Ouvidoria destacam-se a insatisfação sobre a qualidade dos serviços, a falta de informação, a insuficiência de equipes e o despreparo para o adequado atendimento ao cidadão.

Secretaria de Abastecimento e Projetos Especiais

As reclamações referentes à Semab reduziram-se significativamente em 2004, em relação a 2003 devido, basicamente, à transferência, para as Subprefeituras, da competência para licenciar e fiscalizar feiras livres e artesanais, bem como fiscalizar o cumprimento da Lei do Silêncio.

	2003	2004
Desvio de verba	0	0
Fiscalização ausente/ineficaz	15	0
Comércio irregular	44	0
Abuso de poder / arbitrariedade	2	0
Infração disciplinar	4	0
Propina	1	0
Qualidade no atendimento	7	2
Qualidade do serviço	3	1
Outras denúncias	3	0
Limpeza em instrumento público	1	0
Perturbação do silêncio	249	*
Outras reclamações	29	3
TOTAL	358	6

(*) Transferidas para as subprefeituras

Secretaria da Assistência Social

O número de reclamações sobre a SAS cresceu 17% em relação a 2003. Dos 35 expedientes abertos, 5 referem-se à morosidade para realocar moradores de rua. As demais reclamações referem-se a desvio de cestas básicas e qualidade dos serviços de albergues. Após verificação, não foram consideradas procedentes.

	2003	2004
Desvio de verba	0	1
Fiscalização ausente/ineficaz	1	2
Desvio de material	0	0
Abuso de poder/arbitrariedade	0	1
Infração disciplinar	2	0
Favorecimento	0	1
Albergues	0	1
Qualidade no atendimento	4	8
Qualidade do serviço	6	6
Ameaça	1	0
Limpeza em instrumento público	1	0
Outras denúncias	2	0
Outras reclamações	13	15
TOTAL	30	35

Secretaria de Comunicação

A SMCIS teve registradas 56 reclamações na Ouvidoria em 2004, contra 33 no ano anterior. Observa-se que cerca de 30% dos protocolos abertos referem-se a inexistência de equipamentos e manutenção ineficiente dos já disponíveis nos Telecentros, 15% das queixas são referentes ao atendimento dispensado ao munícipe e outras 15% tratam da falta de informações ou de informações incorretas prestadas pela Central 156. Foram recebidas apenas 3 reclamações, todas em setembro, acerca da dificuldade de acesso ao serviço 156, sendo que, à época, a secretaria informou que o sistema da Central estava em manutenção para incorporar também o recebimento das comunicações de emergências e informações de trânsito, referentes à Companhia de Engenharia de Tráfego.

	2003	2004
Infração disciplinar	1	2
Propina	0	1
Qualidade no atendimento	19	13
Qualidade do serviço	8	7
Reclamação de natureza indefinida	0	1
Outras reclamações	5	14
Sugestão	0	18
TOTAL	33	56

Secretaria da Cultura

Em 2004, foram 39 as reclamações, em sua maioria, sobre o mau atendimento nas bibliotecas, a necessidade de mais cuidado com a manutenção, a falta de equipamentos (computadores) e carência de acervo atualizado.

	2003	2004
Propina	0	1
Infração disciplinar	3	0
Qualidade no atendimento	6	6
Qualidade do serviço	1	6
Perturbação do silêncio	0	1
Ameaça	0	1
Biblioteca	0	7
Outras denúncias	1	0
Outras reclamações	13	15
Sugestão	0	2
TOTAL	24	39

Secretaria do Trabalho

Não houve alterações significativas na natureza das reclamações sobre a secretaria, porém o número delas mais que triplicou em 2004, na comparação com 2003. A maioria das reclamações está relacionada à inscrição e à classificação nos programas sociais. Os reclamantes alegam erro no preenchimento das fichas cadastrais, falta de segurança na fidelidade dos dados fornecidos, além da falta de clareza do órgão público quanto aos motivos pelos quais seus cadastros não foram confirmados. Consta-se a necessidade de melhor formulação de modelos, clareza nos resultados da análise, e melhor qualificação dos servidores que lidam diretamente com os usuários dos programas sociais.

	2003	2004
Desvio de material	1	1
Fiscalização ausente/ineficaz	0	1
Qualidade no atendimento	4	9
Qualidade do serviço	0	8
Outras reclamações	7	19
TOTAL	12	38

Secretaria de Educação

Há 72 reclamações e 1 elogio relacionados à Secretaria de Educação em 2004. A maioria refere-se a ausência de professor, devido ao grande número de afastamentos médicos, além de quantidade ainda insuficiente de profissionais para as atividades em sala de aula, apesar da contratação de 17.184 novos professores, nos últimos quatro anos.

	2003	2004
Desvio de verba	0	1
Desvio de material	4	1
Abuso de poder/arbitrariedade	4	1
Infração disciplinar	10	1
Improbidade administrativa	0	1
Favorecimento	1	0
Leve-Leite	0	1
Qualidade no atendimento	5	4
Qualidade do serviço	4	12
Reclamação de natureza indefinida	0	2
Professores que faltam/vaga para transferência	0	16
Procura por vaga em creche	0	9
Merenda escolar	0	1
Uso de documento falso	0	2
Ameaça	1	0
Outras denúncias	6	2
Outras reclamações	42	16
Sugestão	0	2
TOTAL	77	72

Secretaria de Esportes

Os dados aferidos quanto às reclamações contra a Secretaria de Esportes revelam que não houve alteração significativa quanto aos números e quanto à natureza delas. Sendo assim, 36% das reclamações recaem sobre a qualidade dos serviços e do atendimento, e 36% sobre a estrutura e funcionamento dos Centros Desportivos Municipais (CDMs), que têm gestão compartilhada com a sociedade civil. As irregularidades apontadas, nesses casos, referem-se a falta de manutenção, baixa qualidade do serviço e falta de segurança.

	2003	2004
Desvio de verba	1	0
Infração disciplinar	1	1
Improbidade administrativa	2	0
Qualidade no atendimento	2	2
Qualidade do serviço	0	6
Superfaturamento	1	0
Clubes desportivos municipais	0	8
Outras denúncias	2	0
Outras reclamações	11	4
Sugestão	0	1
TOTAL	20	22

Secretaria de Finanças

Em 2004 foram abertos 389 protocolos (incluindo 2 elogios) contra 80 em 2003, o que representa um aumento de 384%. Do total de protocolos, 6,5% refere-se a emissão do boleto de cobrança da taxa do lixo e inadequação do procedimento do lançamento dos processos de revisões, demora para tramitação de processos administrativos, principalmente os relacionados a baixa de débitos quitados, e emissão de certidões negativas. Entre as reclamações relativas à qualidade do serviço e do atendimento, destacam-se as que versam sobre a Praça de Serviços Rápidos, denominada PraServir (*leia mais no capítulo "Casos e recomendações"*).

	2003	2004
Desvio de verba	0	1
Fiscalização ausente/ineficaz	0	14
Abuso de poder/arbitrariedade	1	2
Infração disciplinar	1	0
Favorecimento	1	0
Propina	2	2
Qualidade no atendimento	23	44
Qualidade do serviço	25	263
Reclamação de natureza indefinida	0	1
Extravio de documentos	0	1
Supressão de documento	0	2
Impostos e taxas	0	12
Multas	0	1
Outras reclamações	27	35
Sugestão	0	9
TOTAL	80	387

Secretaria de Gestão Pública

Na Secretaria de Gestão Pública, o volume de queixas e reclamações manteve-se estável, em 2004 (18 protocolos, em 2003, e 10, em 2004), destacando-se a morosidade no atendimento das reclamações sobre concessão de auxílio funeral. A Ouvidoria apurou que, para determinados casos, a secretaria levava mais de seis meses para efetuar o pagamento. A pasta informou que a concessão dos pedidos depende de liberação de recursos por parte da Secretaria das Finanças, o que contribuiu para a ampliação dos prazos. No restante, contabilizou um elogio e também uma denúncia, esta última sobre utilização de diplomas falsos para nomeação, caso acompanhado também pela Secretaria Municipal da Educação.

	2003	2004
Infração disciplinar	2	0
Qualidade no atendimento	3	2
Qualidade do serviço	8	5
Outras denúncias	1	0
Outras reclamações	4	3
TOTAL	18	10

Secretaria do Governo

A análise dos dados registrados nesta Ouvidoria indica que o número de reclamações contra essa secretaria permanece o mesmo em relação ao ano anterior. Vale ressaltar que as atribuições da pasta não estão relacionadas ao atendimento direto ao munícipe, de forma que as reclamações estão vinculadas à insatisfação no que se refere a problemas não resolvidos em outras instâncias e à qualidade do atendimento na recepção da sede da prefeitura.

	2003	2004
Qualidade do atendimento	4	1
Qualidade do serviço	0	2
Reclamação de natureza indefinida	0	1
Outras reclamações	6	4
Sugestão	0	2
TOTAL	10	10

Secretaria da Habitação

O número de reclamações envolvendo a Secretaria de Habitação caiu 44%. Acompanhando a tendência do ano anterior, a maioria das reclamações concentra-se na morosidade da análise de processos e na qualidade do atendimento, sendo seguida pela falta de informações. A redução das queixas e reclamações deve ser atribuída ao processo de descentralização administrativa, que redirecionou para as subprefeituras os processos referentes a imóveis de até 250 m², bem como todos os processos fiscalizatórios. Contribuiu também para essa redução a implantação do programa Plantas On-Line, que moderniza, simplifica e proporciona maior celeridade na aprovação de projetos de construção e reforma para as edificações mais complexas.

	2003	2004
Fiscalização ausente/ineficaz	5	4
Desvio de material	1	0
Infração disciplinar	3	0
Construção irregular	6	0
Propina	1	0
Qualidade no atendimento	7	3
Qualidade do serviço	6	7
Outras denúncias	2	0
Moradia popular	0	1
Outras reclamações	12	9
TOTAL	43	24

Companhia Municipal de Habitação - Cohab

Acompanhando a tendência do ano anterior, 36% das reclamações concentram-se na qualidade do atendimento, que está diretamente relacionada à demora para obtenção da escritura e hipoteca, e à falta de informação, por parte dos servidores, sobre as atividades de atendimento ao público. O número de denúncias caiu 52%, em relação ao ano anterior.

	2003	2004
Fiscalização ausente/ineficaz	0	1
Qualidade no atendimento	5	5
Qualidade do serviço	9	1
Moradia popular	0	1
Outras reclamações	15	5
Sugestão	0	1
TOTAL	29	14

Secretaria de Infra-estrutura Urbana

De acordo com os dados registrados em 2004 pela Ouvidoria, observa-se que o desempenho dessa secretaria, no que diz respeito à quase totalidade dos indicadores de análise, melhorou significativamente, à exceção das atividades do Departamento de Iluminação Pública (Ilume), tratado separadamente.

	2003	2004
Favorecimento	1	0
Propina	1	0
Qualidade no atendimento	8	0
Qualidade do serviço	2	0
Pavimentação	1	0
Outras reclamações	8	2
Subtotal	21	2
Ilume		
Manutenção e implantação de pontos de iluminação	348	3.876
TOTAL	369	3.878

O elevado crescimento de reclamações quanto aos serviços prestados pelo **Ilume (Departamento de Iluminação Pública)** foi motivado pela inadequação do procedimento estabelecido pelo departamento junto à Central de Atendimento 156, garantindo prazo de 48 horas aos munícipes para solução dos serviços reclamados.

Esgotadas as 48 horas, o munícipe apresentava reclamação na Ouvidoria, sendo certo que, na maioria das vezes, o problema era solucionado no mesmo dia do registro dos dados, antes mesmo que a Ouvidoria oficiasse o Ilume.

Esta distorção foi apontada pela Ouvidoria, mas não resultou em mudança no procedimento pelo órgão, ou ampliação do prazo informado pela Central do 156, sob a alegação de que as quase 4.000 reclamações pouco representavam em relação aos 450 mil atendimentos de solicitações de serviço por meio do 156.

A Ouvidoria aponta a necessidade de reformulações na sistemática de atendimento para a manutenção da iluminação pública, considerando o registro de cerca de 2.000 atendimentos/dia no Sistema 156, as mudanças estruturais ocorridas no setor desde a sua municipalização, os efeitos da redução e normalização do sistema provocados pelo "apagão", o aumento das ocorrências de roubos de cabos nas vias públicas, bem como o aumento da demanda e da exigência dos munícipes em razão do aumento da violência urbana e da instituição da taxa de iluminação pública para financiamento do setor.

Secretaria dos Negócios Jurídicos

A análise indica um aumento considerável de reclamações no ano de 2004, quando também foi contabilizado 1 elogio. Do total dos protocolos, 87,5% refere-se ao Departamento Fiscal (Fisc). Esse aumento justifica-se, em parte, pela greve dos bancários, ocorrida no ano passado, que gerou dificuldades para o pagamento de acordos. Por outro lado, o aumento das reclamações nos meses de julho e agosto é relativo à demora no atendimento do departamento. O Fisc informou que o aumento da demanda se deveu à expedição, pelo Poder Judiciário, de mais de 150 mil cartas de citação. A Procuradoria Geral do Município não foram objeto de reclamações à Ouvidoria.

	2003	2004
Qualidade no atendimento	3	13
Qualidade do serviço	1	12
Reclamação de natureza indefinida	0	1
Impostos e taxas	0	3
Improbidade administrativa	1	0
Outras reclamações	6	2
Sugestão	0	7
TOTAL	11	38

Secretaria da Saúde

Em 2004, o número de reclamações caiu 25%, mantendo-se a natureza e houve 1 elogio. As principais deficiências são demora na liberação de senhas para atendimento e falta de médicos, que desencadeiam queixas sobre a morosidade para agendar consultas e exames, longo tempo de espera para atendimento nas Unidades Básicas de Saúde, deficiências na marcação de consulta com especialistas e de exames laboratoriais e dificuldades no acesso a equipamentos de alta tecnologia (tomografia, ecocardiografia etc.). Há ainda as reclamações referentes a eventual falta de medicamentos e demora na manutenção de equipamentos danificados. A Ouvidoria registrou também solicitações para ampliação da cobertura do Programa de Saúde da Família, bem como a necessidade de mais agilidade da Vigilância Sanitária, que, devido à municipalização dos serviços, totalizou 23,5% das reclamações da SMS. Os dados das Autarquias Hospitalares estão incluídos no quadro geral da secretaria e, separadamente, resultam em 29 casos instaurados pela Ouvidoria.

	2003	2004
Desvio de verba	0	1
Fiscalização ausente/ineficaz	12	11
Abuso de poder/arbitrariedade	4	0
Infração disciplinar	15	2
Favorecimento	2	0
Propina	0	1
Qualidade no atendimento	39	26
Qualidade do serviço	33	36
Reclamação de natureza indefinida	0	10
Dificuldades na relação médico-paciente	0	4
Improbidade administrativa	1	0
Desvio de material	1	0
Inspeção de alimentos	0	12
Outras denúncias	6	2
Outras reclamações	95	50
Sugestão	0	2
TOTAL	208	157

Centro de Controle de Zoonoses

As reclamações relativas ao CCZ sofreram redução de 47% em 2004, em relação a 2003, devido à migração de assuntos, como a criação inadequada de animais, maus-tratos e excesso de número de animais em residência, para as coordenadorias de saúde das subprefeituras. As reclamações sobre desinsetização com caminhão de fumaça também foram descentralizadas para as coordenadorias de Butantã, Pinheiros, Santo Amaro e Capela do Socorro, áreas de principal incidência de pernilongos. Nas coordenadorias regionais de saúde, a principal queixa é a desratização, que corresponde a 51% do total. A coordenadoria mais reclamada foi a da Penha.

	2003	2004
Fiscalização ausente/ineficaz	7	6
Infração disciplinar	3	0
Propina	1	0
Qualidade no atendimento	19	10
Qualidade do serviço	20	23
Reclamação de natureza indefinida	0	2
Limpeza em terreno particular	4	0
Limpeza pública	3	0
Animais	0	14
Outras reclamações	64	8
Sugestão	0	2
TOTAL	121	65

Secretaria de Segurança Urbana

O número de protocolos abertos em 2004 cresceu substancialmente, em relação ao ano de 2003, cabendo lembrar que a secretaria, por meio da Guarda Civil Metropolitana (GCM), passou a coordenar as atividades de fiscalização do comércio ambulante na região central da cidade. Assim, todos os pedidos de retirada de ambulantes foram direcionados à Superintendência de Fiscalização do Comércio Ambulante e Atividades Afins, Mediação de Conflitos e Gerenciamento de Crises, subordinada ao Comando da GCM. Dos protocolos abertos, 50% referem-se a reclamações sobre a atividade (pedidos de retirada de ambulantes, pedidos de fiscalização de mercadorias, queixas de ambulantes sobre apreensão de mercadorias e emissão de Termos de Permissão de Uso). A outra metade dos protocolos versa sobre críticas à conduta de guardas civis. Eles foram encaminhados à Corregedoria da Guarda Civil, para apuração e providências cabíveis. Um elogio foi registrado em 2004.

	2003	2004
Ameaça	0	1
Abuso de poder/arbitrariedade	2	4
Infração disciplinar	1	0
Comércio ambulante	1	15
Propina	0	1
Reclamação de natureza indefinida	0	1
Outras denúncias	1	1
Outras reclamações	4	2
TOTAL	9	25

Secretaria de Serviços e Obras

O número de reclamações referentes a essa secretaria concentra-se nas atividades relacionadas à limpeza pública, de responsabilidade do **Limpurb (Departamento de Limpeza Urbana)**. Houve um aumento de 255% no número de queixas entre 2003 e 2004.

	2003	2004
Limpeza em instrumento público	1	11
Fiscalização ausente/ineficaz	3	5
Infração disciplinar	1	0
Limpeza em terreno particular	1	0
Propina	1	0
Qualidade no atendimento	2	2
Qualidade do serviço	2	4
Reclamação de natureza indefinida	0	4
Jardinagem	0	4
Animais	0	4
Limpeza pública/lixo	52	211
Outras denúncias	1	1
Outras reclamações	11	8
TOTAL	75	254

Secretaria dos Transportes

Praticamente não houve alteração no volume e na natureza das reclamações e denúncias relacionadas à Secretaria dos Transportes, entre 2003 e 2004.

	2003	2004
Fiscalização ausente/ineficaz	1	1
Desvio de material	0	2
Abuso de poder/arbitrariedade	1	1
Infração disciplinar	2	0
Propina	1	0
Qualidade no atendimento	6	2
Qualidade do serviço	6	2
Reclamação de natureza indefinida	0	3
Elogio	0	0
Outras denúncias	0	2
Outras reclamações	18	16
Sugestão	0	4
TOTAL	35	33

São Paulo Transportes - SPTrans

As reclamações protocoladas estão diretamente vinculadas ao processo de implantação do novo sistema de transportes, com a criação do Bilhete Único e dos Passa-Rápido, e às mudanças de pontos, itinerários e linhas, que geraram desinformação dos usuários no período de adaptação. Nas demais questões, houve redução do número de reclamações, como as denúncias envolvendo perueiros. Em 2004 foi contabilizado 1 elogio à SPTrans.

	2003	2004
Desvio de verba	0	1
Fiscalização ausente/ineficaz	6	8
Desvio de material	0	1
Abuso de poder/arbitrariedade	2	0
Infração disciplinar	0	3
Improbidade administrativa	0	0
Transporte público	0	75
Qualidade no atendimento	22	47
Qualidade do serviço	35	55
Reclamação de natureza indefinida	0	37
Propina	12	1
Limpeza pública/lixo	0	1
Favorecimento	0	1
Iluminação pública	1	0
Denúncia envolvendo perueiros	8	0
Outras denúncias	4	1
Outras reclamações	66	91
Sugestão	0	4
TOTAL	156	326

Companhia de Engenharia de Tráfego - CET

Os dados da CET revelam um crescimento significativo das reclamações, com maior incidência sobre a ausência de fiscalização e transtornos causados pela quantidade de obras implementadas nas vias públicas a partir de 2003. Em geral, os munícipes reclamaram da má qualidade no atendimento e dos serviços prestados pela Companhia.

	2003	2004
Dificuldade de estacionamento	0	1
Fiscalização ausente/ineficaz	17	10
Abuso de poder/arbitrariedade	1	1
Infração disciplinar	2	1
Favorecimento	1	0
Propina	1	1
Qualidade no atendimento	9	16
Qualidade do serviço	14	22
Outras denúncias	0	3
Iluminação pública	1	0
Desvio de material	0	1
Trânsito	0	31
Improbidade administrativa	1	0
Enriquecimento ilícito	1	0
Outras reclamações	45	48
Sugestão	0	2
TOTAL	93	137

Secretaria do Verde e do Meio Ambiente

Comparando os dados de 2004 com os do ano anterior, constata-se que o número de reclamações manteve-se no mesmo patamar, com menos de 20 procedimentos instaurados. Um elogio foi registrado.

	2003	2004
Fiscalização ausente/ineficaz	2	2
Infração disciplinar	4	0
Iluminação pública	1	0
Qualidade no atendimento	2	4
Qualidade do serviço	3	0
Reclamação de natureza indefinida	0	2
Crime ambiental	2	0
Comércio irregular	0	1
Poluição	0	2
Outras reclamações	4	4
Sugestão	0	3
TOTAL	18	18

Serviço Funerário Municipal

De acordo com as reclamações, há falta de segurança em cemitérios, demora na remoção de árvores, omissão no atendimento ao munícipe e falta de informação. No entanto, o número é pouco expressivo, em relação ao universo atendido. Em 2004, houve uma única denúncia de cobrança de propina, em apuração, relativa ao SFM, órgão da administração que foi alvo de muitas denúncias no passado.

	2003	2004
Propina	0	1
Qualidade no atendimento	0	2
Qualidade do serviço	1	1
Outras reclamações	2	5
TOTAL	3	9

Hospital do Servidor Público Municipal

As principais reclamações referem-se à qualidade do atendimento prestado pelos servidores da unidade. Em comparação com o número de reclamações registrado no ano de 2003, verifica-se que houve aumento significativo em 2004.

	2003	2004
Abuso de poder/arbitrariedade	1	0
Infração disciplinar	0	1
Qualidade no atendimento	2	7
Qualidade do serviço	1	0
Outras reclamações	1	3
TOTAL	5	11

Instituto de Previdência do Município

Em 2004, o Iprem continuou apresentando tendência de redução do número de reclamações. Foram abertos apenas quatro protocolos sobre a autarquia, sendo um deles relativo à concessão irregular de benefício, improcedente.

	2003	2004
Qualidade no atendimento	0	2
Qualidade do serviço	1	2
Outras reclamações	4	0
TOTAL	5	4

Prodam

A Ouvidoria registrou a abertura de nove protocolos de reclamações, em 2004, para a Companhia de Processamento de Dados (Prodam), devido ao maior número de Telecentros implantados, o que aumentou a demanda por manutenção dos equipamentos de informática.

	2003	2004
Propina	0	1
Qualidade no atendimento	1	0
Qualidade do serviço	1	3
Outras reclamações	0	4
Sugestão	0	1
TOTAL	2	9



Casos e recomendações

Aqui há exemplos de questões tratadas por esta Ouvidoria Geral, com destaque para as graves e/ou mais recorrentes, que comprometem o bom funcionamento da máquina administrativa, trazendo prejuízos ao poder público e, por consequência, à população

Aprovação e fiscalização de obras: indefinição de competências e interesses diversos favorecem a corrupção

Na cidade de São Paulo, a descentralização de competências e o fortalecimento das estruturas locais das subprefeituras não foram ainda suficientes para a necessária reformulação da área de uso e ocupação do solo.

Preceitua a conduta municipal que projetos para obras com áreas superiores a 250 m² devem ser autorizados pela Secretaria de Habitação, por meio do APROV, órgão interno daquela secretaria, pois até este limite podem ser aprovados pela própria subprefeitura.

A mesma legislação também permite que o município ou empreendedor, passados alguns poucos dias do protocolo de seus projetos, possa dar início à sua obra ou reforma sem a autorização da prefeitura, assumindo a responsabilidade por seu andamento.

Os projetos aprovados pela Secretaria de Habitação devem ser fiscalizados pelas subprefeituras, mesmo que estas não tenham tido conhecimento prévio da

obra, seja uma reforma de pequena monta ou até a realização de um grande empreendimento tratado na secretaria.

Sob a velha alegação de “falta de pessoal”, as obras não precisam necessariamente ser fiscalizadas nem

“Sob a velha alegação de falta de pessoal, as obras não precisam necessariamente ser fiscalizadas nem quando da concessão do habite-se.”

quando da concessão do “habite-se”, bastando a declaração do interessado de que tudo foi feito conforme o projeto aprovado.

Daí que, por verdadeiras necessidades, desconhecimento desse emaranhado de procedimentos, normas, leis, portarias decretos ou simples rotinas que “regu-

lam” a matéria ou, simplesmente, por “má-fé”, constrói-se, no município de São Paulo, na maioria das vezes, à revelia da legislação e do interesse comum de seus habitantes.

Cria-se, então, um clima propício para repercutir uma das mais antigas práticas de corrupção deste país: a ação do(s) agente(s) público(s) com vistas à defesa do interesse, não necessariamente do cidadão, mas do especulador e, certamente, desse(s) próprio(s) agente(s).

No Relatório Anual de 2003 da Ouvidoria Geral do Município, esse assunto dominou o capítulo “Combate à Corrupção”. No registro de servidores que perderam suas funções públicas, com exonerações e/ou cassações de aposentadorias, 50% exerciam ou exerceram suas atividades na área de uso e ocupação do solo.

Muito se falou e se fez nos últimos quatro anos, período de funcionamento da Ouvidoria, mas o velho tema que dominou o noticiário policial da gestão do ex-prefeito Celso Pitta, com a prisão de vários integrantes da Máfia Municipal, ainda não está equacionado.

Diversas ações foram implementadas, sem sucesso, na tentativa de reduzir as denúncias sobre irregularidades dos servidores de Uso e Ocupação do Solo.

Dentre essas ações, destacam-se: 1) a criação de uma nova Coordenadoria de Planejamento e Obras, nas subprefeituras; 2) a ampliação do quadro de agentes vistoristas, com diversas outras melhorias (a atividade do agente ficou mais prestigiada, com reclassificação funcional e aumento real de salário); 3) vários processos de capacitação e treinamento; 4) reformulações de procedimentos, como a responsabilização do agente pela fiscalização de uma determinada área da sua circunscrição; e 5) maior controle dos talonários para emissão de autos de multas e embargos de obras.

A Secretaria de Habitação, em parceria com entidades empresariais e de classe, desenvolveu o programa chamado Plantas On-line para modernizar o sistema e promover a transparência e a celeridade de processos que tratam de obras de grande porte, entre tantas outras medidas de controle da gestão e eficiência da ação. Mas muito há que se fazer, como, por exemplo, adotar o Plantas On-line nas subprefeituras, conforme já sugerido pela Ouvidoria no Relatório de 2003.

A organização da cidade, o seu crescimento planejado e a manutenção e melhoria permanente das edificações, sejam simples residências ou condomínios de luxo, um pequeno estabelecimento comer-

cial ou um moderno e complexo centro comercial ou empresarial, não podem ser tratados sem o cuidado e a observância às normas de regulação do interesse coletivo, sem um acompanhamento mais próximo e efetivo por parte do poder público mu-

“É necessário adotar o Plantas On-line nas subprefeituras, conforme já sugerido no Relatório 2003.”

nicipal, sob pena de prevalência dos interesses que se manifestam através de guichês historicamente comprometidos pela burocracia, pelo tráfico de influência e pela interlocução direta, “particular” ou prepotente, muitas vezes insinuosas, de alguns agentes públicos, em prováveis conluíus para o flagrante desrespeito à lei e ao interesse da cidade. A seguir, alguns casos ilustram o problema da aprovação e fiscalização de obras.

CASO 1 - Nova técnica de construção de prédios provoca rachaduras em casas vizinhas

Uma técnica adotada a partir de meados dos anos 90 pelas construtoras para acelerar o ritmo das construções na etapa de escavação para a fundação de grandes edifícios, vem causando rachaduras nos imóveis vizinhos a esses canteiros de obras.

Trata-se de uma forma de conter as paredes da área escavada nos limites do terreno em que o prédio será erguido, de modo a evitar deslizamentos de terra e o desmoronamento das construções vizinhas.

Para isso, durante a escavação, são perfuradas as seções do terreno e introduzidas barras de ferro, ancoradas em concreto armado, perpendiculares às paredes da área escavada, que nada mais são do que o subsolo dos terrenos laterais, dos fundos e da rua. Introduzidas essas barras, conhecidas como tirantes, a parede é concretada.

Para que os tirantes sejam introduzidos, é necessária uma perfuração no subsolo dos terrenos vizinhos, com uma broca que chega a 12 cm de diâmetro, o que, em muitos casos, provoca rachaduras nas edificações preexistentes, seja por atingir a fundação do imóvel, seja devido ao impacto nos lençóis freáticos, causando “vazios” que levam, muitas vezes, a um rebaixamento do solo.



Escavação para fundação de prédio na região de Pinheiros que foi denunciada por provocar rachaduras nas construções lindeiras. As rachaduras foram provocadas pelo uso de tirantes, as estacas cujas pontas aparecem nas paredes da área escavada

A técnica, oriunda das obras de “amarração do solo” para a contenção de encostas em estradas e em áreas de risco, nos assentamentos urbanos precários, permite acelerar o ritmo das obras, visto que a escavação para construir a fundação e os estacionamentos do subsolo dos novos edifícios pode ser feita de uma só vez.

Anteriormente, a escavação era feita por partes: um pequeno trecho era escavado, o concreto armado da fundação era introduzido (no próprio local, sem per-

furar o subsolo além dos limites da obra) e o material, por si só, já garantia a estabilidade do próprio terreno e, conseqüentemente, dos terrenos vizinhos.

Lei e argumentos

O Código de Obras e Edificações (lei municipal 11.228, de 25 de junho de 1992), em seu Anexo I, Capítulo 9 (Componentes - Materiais, Elementos Construtivos e Equipamentos), item 9.2.1, estabelece que: “as fun-

dações e estruturas deverão ficar situadas inteiramente dentro dos limites do lote e considerar as interferências para com as edificações vizinhas, logradouros e instalações de serviços públicos”. No entendimento desta Ouvidoria Geral do Município, os tirantes, incrustados no subsolo dos vizinhos laterais, de fundos e mesmo da rua, não estão circunscritos aos limites da obra.

No entanto, as construtoras vêm alegando, em processos administrativos e judiciais, que os tirantes, apesar de localizados fora dos limites da obra, não fazem parte dela, uma vez que são estruturas independentes da fundação e que podem, inclusive, ser removidas após o término da obra, uma vez que a fundação do edifício, quando concluída, já fará a contenção das paredes escavadas.

O mesmo Código de Obras e Edificações, datado do início dos anos 90, tem resposta para essa alegação, em seu Anexo I, Capítulo 9, item 9.1.2: “A PMSP poderá desaconselhar o emprego de componentes considerados inadequados, que possam vir a comprometer o desempenho desejável, bem como referendar a utilização daqueles cuja qualidade seja notável”.

E também, mais adiante, no item 9.1.4: “As edificações deverão observar os princípios básicos de conforto, higiene e salubridade de forma a não transmitir aos imóveis vizinhos e aos logradouros públicos ruídos, **vibrações** e temperaturas em níveis superiores aos previstos nos regulamentos oficiais próprios” (grifo nosso).

Considerando que o item está especificado no capítulo Componentes, Materiais, **Elementos Construtivos** e Equipamentos (grifo nosso), é certo que o legislador se referia também ao período construtivo da edificação, inclusive o de escavação e fundação da obra.

“Os tirantes, incrustados no subsolo dos vizinhos, não estão circunscritos aos limites da obra.”

Dois casos, duas decisões distintas

No caso que envolve a construção de edifício na rua Gomes de Carvalho, região da Subprefeitura de Pinheiros, a Prefeitura de São Paulo embargou a obra, após denúncia de um munícipe à Ouvidoria, mas a construtora obteve liminar judicial para dar prosseguimento à empreitada, com o auxílio do parecer de um servidor municipal.

Em caso semelhante, na rua Mário Ferraz, também na área da Subprefeitura de Pinheiros, outra construtora não teve êxito na Justiça, ao tentar obter liminar para dar continuidade à construção, embargada pela prefeitura também após denúncia de um vizinho da obra à Ouvidoria. Em sua petição inicial ao juiz, a construtora afirma ter sido

multada em R\$ 3.258,16, pelo poder público municipal, por ter desrespeitado o embargo à obra.

Para justificar o uso dos tirantes, a incorporadora afirma ainda, à Justiça, que mais de 40 obras recentes na cidade estão usando o método construtivo e cita nominalmente seis obras que estariam sendo tocadas, com a referida técnica, por empresas de renome no mercado imobiliário.

O juiz não concedeu a liminar e a incorporadora recorreu à segunda instância, sem também ter conseguido derrubar o embargo à obra.

Recomendação da Ouvidoria

Para que casos como esses não fiquem anos tramitando na Justiça, período em que os proprietários de imóveis situados próximo aos atuais e aos futuros canteiros de obras de grandes edifícios estarão sujeitos a danos muitas vezes irreversíveis às suas casas, a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo aponta a necessidade de o poder público municipal observar mais atentamente o atual Código de Obras e Edificações, bem como a importância do Projeto de Lei 822/2003, que tramita na Câmara Municipal de São Paulo, que “dispõe sobre a proibição de rebaixamento do lençol freático, da lavagem de via pública por particulares, **da proibição do uso do subsolo para ancoragens**, e dá outras providências” (grifo nosso).

CASO 2 - Ouvidoria inibe anistia fraudulenta em prédio irregular de servidora municipal

A agente vistora Clarice Bonfim Mello ergueu um prédio de sete andares fora dos padrões estabelecidos no Código de Obras e Edificações, sem Alvará de Construção, e tentou regularizá-lo com base na Lei de Anistia. As obras foram iniciadas após a promulgação da lei, que só beneficiava construções anteriores à sua publicação, e não houve ação fiscal por parte da Subprefeitura da Penha.

A servidora chegou a obter, em 1992, o auto de regularização para um prédio de três pavimentos, localizado na parte da frente do terreno, na Rua Pacarana, 190, Cidade A E Carvalho (Subprefeitura da Penha) e deu entrada no pedido de regularização para os três primeiros andares do novo prédio, nos fundos, em 31 de outubro de 1994, com base na Lei de Anistia promulgada naquele ano.

Mas os documentos necessários só foram apresentados em 24 de abril de 1998, quase quatro anos depois de protocolado o pedido. Um forte indício de que, ao dar entrada, ela ainda estava com o prédio “no chão”, e apenas procurou garantir um número de protocolo para, posteriormente, obter a anistia do imóvel.

Para isso, Clarice contou certamente com a conivência de outros servidores, tanto na Subprefeitura como na Secretaria de Habitação, pois ficou comprovado

que a autuação e a tramitação de processo se deram de maneira irregular.

O processo de regularização chegou a ser indeferido, em 11 de outubro de 2002, mas a agente vistora conseguiu que um engenheiro da empresa responsável pela realização de uma foto aérea, datada de 1994, atestasse a existência da construção de três pavimentos no local. Ao emitir o laudo, o engenheiro

“ A obra não respeitava o recuo obrigatório, provocando rachaduras nos prédios vizinhos.”

ro afirma que “a indicação da localização do imóvel é de responsabilidade exclusiva do requerente”. Após a apresentação desse atestado, a mesma funcionária da Secretaria da Habitação que havia negado o auto de regularização voltou atrás e concedeu o documento, em 16 de dezembro de 2002. No entanto, ela não deixa claro, no novo despacho, qual o motivo da decisão.

Foto aérea do local, também de 1994, fornecida à Ouvidoria pela mesma empresa, a Base Aerofotogrametria e Projetos S.A., mostra que naquela data não havia o prédio dos fundos no local.

A Ouvidoria Geral do Município passou a investigar o caso no final de março de 2003, após um munícipe denunciar que a obra não tinha os alicerces necessários e que estava sendo construída nas divisas do terreno, sem respeitar o recuo obrigatório, provocando umidade e rachaduras nos prédios vizinhos.

Foram realizadas duas vistorias no local, por técnicos da Ouvidoria e da Subprefeitura da Penha, durante as quais foram verificadas as irregularidades. Ainda assim, a servidora deu entrada, em 2003, em um novo pedido de anistia, com base em lei aprovada naquele ano. Nesse caso, o processo nem chegou a tramitar, devido à ação fiscalizatória da Ouvidoria.

Foi comprovado que a ação fiscal no imóvel ficou paralisada após o processo passar para a responsabilidade do ex-agente vistor Valentin Vieira de Oliveira. O servidor, que teve sua aposentadoria cassada em março de 2003 devido ao seu envolvimento em um caso de cobrança de propina, negou ter “ajudado” a colega Clarice, mas admitiu ter sido procurado por ela.

A apuração da Ouvidoria foi remetida, em fevereiro de 2004, ao Departamento de Processos Disciplinares da Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos, para abertura de inquérito administrativo contra a agente vistora e de sindicância, com o objetivo de concluir as apurações e punir os demais servidores envolvidos. O Ministério Público Estadual também foi comunicado para agilizar possíveis ações de responsabilidade civil e criminal.

CASO 3 - Prédio fantasma em Santo Amaro é descoberto e Ouvidoria breca construção

Durante as apurações do desaparecimento de mais de 43 mil processos nas subprefeituras, em 2002, um dos casos que chamou a atenção da equipe da Ouvidoria foi a tramitação fraudulenta de um pedido de regularização para um prédio de nove pavimentos, no Campo Belo, que ainda nem existia.

O terreno onde o prédio seria construído fica na rua Vieira de Moraes, 1.017, na área da Subprefeitura de Santo Amaro, e seu proprietário, Américo de Souza Pereira, havia entrado com um pedido de anistia do



Ao fundo do posto, o local em que o prédio ainda seria construído, em data na qual já constava pedido de regularização para o futuro edifício

imóvel, ainda na planta, com base em lei que possibilita apenas a regularização de imóveis já construídos.

Na prática, assim como no caso do prédio erguido por uma servidora municipal na área da Subprefeitura da Penha, o que ele pretendia era apenas ter um número de protocolo para poder regularizar, ilegalmen-



A estrutura do prédio, em foto do dia 21 de janeiro último: as obras estão embargadas pela prefeitura

te, depois de pronto, o futuro edifício, localizado atrás de um posto de gasolina, no mesmo terreno, mas sem o devido parcelamento do lote e com área construída maior que a permitida pela Lei de Zoneamento. Conforme classificou o jornal "Folha de S. Paulo", ao reportar o caso, "uma fraude".

O proprietário entrou com o pedido no dia 14 de março de 2002, e, no mesmo dia, constava do Sistema de Movimentação de Processos da Prefeitura (Simproc), que a documentação havia sido enviada do setor de autuação para o setor de cadastro, quando, na verdade, havia seguido diretamente para o Setor de Fiscalização da Supervisão de Uso e Ocupação do Solo, onde foi localizado, no meio de outros 3.000 processos, por uma servidora da então Regional de Santo Amaro.

Na operação que fraudou o sistema de processos foi usada a senha da chefe do setor de informática, Queller Cristina Hilário. Em depoimento à Ouvidoria, a servidora negou ter feito a movimentação, mas, sim, fornecido sua senha para outra funcionária, Ana Cristina Lopes da Silva. Esta última disse não ter passado a senha para qualquer outra pessoa e também negou ter feito a movimentação. Queller afirmou que deixava a repartição às 18 horas e a movimentação foi feita às 18h51.

O caso foi relatado em junho de 2002 e encaminhado aos órgãos competentes para providências, inclusive à Secretaria de Estado da Segurança Pública e ao Ministério Público Estadual.

No dia 13 de janeiro de 2003, cerca de sete meses depois, a Ouvidoria recebeu nova denúncia sobre o “prédio fantasma”, desta vez dando conta de sua rápida construção, quando eventuais obras deveriam estar embargadas devido à fraude. No mesmo dia, foi realizada uma vistoria no local, que confirmou a denúncia.

Novamente, foram solicitadas providência e explicações da Subprefeitura de Santo Amaro, que informou ter multado o proprietário em R\$ 98.560,98 e embargado a obra.

Ao fazer reportagem sobre o caso, publicada no dia 24 de janeiro de 2003, o jornal “Folha de S. Paulo” procurou o proprietário e acabou entrevistando seu

advogado, Antônio Mendes do Nascimento. Ele afirmou que foi feita uma solicitação para a construção à prefeitura, para a qual não foi fornecida a resposta no prazo de 30 dias, o que, de acordo com a legislação vigente, permite ao proprietário iniciar a obra. A Secretaria da Habitação informou ao jornal que, apesar de já estar conseguindo atender às solicitações com mais rapidez, ainda não conseguia dar resposta em 30 dias.

As novas informações sobre o caso foram remetidas à Secretaria de Estado da Segurança Pública e ao Ministério Público Estadual, o qual deveria entrar com ação demolitória. No dia 21 de janeiro de 2005, o esqueleto do prédio continuava no local, mas as obras não foram continuadas.

Placas, faixas, anúncios e propagandas

Quanto o município arrecada com a permissão para utilizar o espaço público para a exposição de propagandas em placas, tabuletas, faixas e distribuição de folhetos de propaganda? Qual é a normatização para essa prestação de serviços?

Como a prefeitura fiscaliza e quais os malefícios trazidos pela colocação desordenada de placas e faixas e a distribuição de folhetos em cruzamentos de vias, nos semáforos, postes de iluminação, muros, árvores e praças da cidade?

Algumas denúncias trazidas à Ouvidoria dão conta da utilização de espaço público para colocação de outdoors, da poluição visual generalizada, das disputas de espaços por empresas concorrentes e da fiscalização ineficiente da atividade.

A lei municipal 13.525/2003, bem como sua regulamentação por meio do decreto 44.015/2003, não prescinde da edição de novos atos normativos e portarias para autorizações de anúncios específicos, estabelecimento de prazos e definição dos

documentos necessários para a obtenção das licenças, como a uniformização dos procedimentos fiscalizatórios.

A falta de estrutura das equipes responsáveis pela fiscalização do uso do solo, particularmente em finais de semana, quando a atividade publicitária é intensificada, e a necessidade de revisão das normas regularizadoras contribuem tanto para a informalidade da prestação desse serviço como para o aumento da poluição visual na cidade.

Contratos da varrição precisam de mudanças

Ao apurar a veracidade de denúncias referentes aos contratos de varrição e serviços complementares de limpeza firmados pelo Departamento de Limpeza Urbana (Limpurb) com três empresas (Vega Ambiental, Queiroz Galvão e Cliba), a Ouvidoria concluiu que o sistema em vigência permitia a adulteração das planilhas de controle e, mais do que isso, que toda a estrutura para a fiscalização era fornecida pelas próprias empresas cujo trabalho era objeto da ação fiscalizatória.

Na primeira etapa do procedimento de investigação instaurado na Ouvidoria, em 19 de maio de 2004, cinco servidores tiveram seu afastamento preventivo solicitado, o que foi atendido pelo Limpurb.

Havia fortes indícios do envolvimento desses servidores, encarregados da fiscalização da varrição, na substituição e falsificação de Boletins de Inspeção de Serviço (BIS) ou de Ordens de Serviço (OS) que atestariam supostas irregularidades na prestação dos serviços capazes de levar as empreiteiras a ter que pagar multas contratuais.

Durante as primeiras apurações, foram encontradas as seguintes irregularidades: 1) boletins assinados por servidores diversos apresentavam a mesma caligrafia; 2) boletins assinados por um mesmo servidor apresentavam caligrafias variadas; 3) boletins assinados por um mesmo servidor, num intervalo de tempo insuficiente

para ele ter se locomovido entre os locais supostamente fiscalizados; e 4) boletins previamente preenchidos em posse de empreiteira (conforme autenticação em cartório feita por um funcionário da empresa) e que autorizaram pagamentos à empresa após a assinatura do servidor.

“O plano de trabalho da varrição deve ser descentralizado e apontado em mapas atualizados. E a estrutura para fiscalização não deve ser fornecida pela própria empreiteira, mas garantida pela prefeitura por meio de contrato específico.”

A maior parte dos BIS e OS emitidos irregularmente era de 2001 e somente um era de 2003. Os servidores Mário Sérgio Monteiro, José Scaramelli Neto, Roberto Koiti Isome, Priscila Martins Cerqueira e Gabriel Haddad foram afastados preventivamente e atualmente respondem a sindicância no âmbito do Departamento de Procedimentos Disciplinares (Proced), ligado à Secretaria de Negócios Jurídicos.

Outros seis servidores tiveram seu afastamento solicitado pela Ouvidoria, entretanto, na seqüência, foram instaurados sindicância e inquéritos administrativos e o Limpurb afastou esses funcionários da fiscalização por ato próprio.

Ao final da primeira fase de apurações, a Ouvidoria solicitou a abertura de inquérito administrativo para quatro servidores (André Calixto, Gabriel Pereira de Souza Filho, Laurita Kimiyo Tamashiro e Rosemary Silva Ramalho) e sindicância para oito funcionários, incluindo os cinco que tinham sido afastados preventivamente mais Mírian Fontana, Rosely Mary Gomes e Antônio Carlos Dias de Oliveira.

Num segundo momento, a Ouvidoria passou a analisar o teor dos contratos e a emitir uma série de recomendações, encaminhadas à prefeita, que prontamente encaminhou a questão ao Limpurb e, posteriormente, à Secretaria das Subprefeituras, onde tramitava a licitação para os atuais contratos de varrição e serviços complementares (capinação, limpeza de córregos etc.).

As principais recomendações foram:

- 1) Atualização e descentralização do Plano de Trabalho para as subprefeituras, de modo que o mapa atualizado dos serviços passe a integrar o processo de licitação e contratação, determinando tanto os locais exatos a receberem tais serviços como sua própria

freqüência. A medida ainda permitirá o estabelecimento de melhores condições para a fiscalização;

- 2) Realização de auditoria interna no Limpurb, proposta que foi acatada de pronto pelo órgão;
- 3) Revisão dos procedimentos de fiscalização em curso, alterando os então futuros editais de licitação, de modo que os equipamentos necessários à fiscalização (veículos, radiocomunicadores etc.) não mais fossem fornecidos pelas empresas contratadas para a limpeza urbana, mas providenciados pela própria administração em empresas especializadas (de aluguel de frota, de radiocomunicação etc.);
- 4) Revisão dos contratos em vigência, de modo a atender imediatamente à recomendação anterior, proposta não acatada pelo Limpurb, que alegou a proximidade do término dos contratos em vigor, mas que sugeriu o encaminhamento da sugestão à Secretaria das Subprefeituras, na qual tramitava a nova licitação, providência tomada pela Ouvidoria;
- 5) Alteração na forma de produção do material gráfico destinado à fiscalização, de modo que passasse a ser atribuição da prefeitura e não mais das empresas que seriam objeto da ação fiscalizatória, como vinha ocorrendo até então, sugestão acatada pelo departamento;
- 6) Aperfeiçoamento dos processos de fiscalização,

sugestão para a qual o Limpurb editou 11 manuais no sentido de aprimorar a ação fiscalizatória, como a proibição de rasuras, a realização de sorteios para a distribuição dos boletins a serem preenchidos pelos fiscais e a criação de um protocolo, de modo que o superior do fiscal não possa alterar as anotações daquele;

- 7) Afixação de placas nas ruas, dando a devida publicidade às informações sobre dias e horários em que as varrições devem ser feitas, de modo que a própria população possa fiscalizar a prestação do serviço, sugestão que o departamento chegou a informar que seguiria, com a afixação de cartazes em postes e a distribuição de panfletos, bem como com a disponibilização dos dados por meio do portal da prefeitura, na internet;
- 8) Articulação da fiscalização dos serviços com os Conselhos de Representantes das subprefeituras, hoje garantidos por lei aprovada na Câmara Municipal, mas ainda não efetivamente implantados.

O caso foi relatado no âmbito da Ouvidoria, em 17 de setembro de 2004, e todas as informações foram enviadas ao Limpurb, às secretarias de Serviços e Obras e de Negócios Jurídicos e às subprefeituras, para a eventual punição dos responsáveis e para que os procedimentos fossem aprimorados nos futuros contratos, bem como ao Ministério Público Estadual, que já vinha apurando as mesmas irregularidades.

Extração de águas subterrâneas

Estimativas iniciais feitas pelo Instituto de Geociências da Universidade de São Paulo (USP) sobre o volume total explorável de água subterrânea na Bacia Hidrográfica do Alto Tietê indicam mudança significativa no perfil dos usuários dos recursos hídricos subterrâneos.

O crescimento do uso residencial passou de 12% para 35% entre 1980 e 1990, mantendo-se assim até 2000. Outros segmentos, como o industrial, de lazer, serviços e abastecimento público, mantiveram-se em patamares estáveis, entre 2% e 5% cada. O segmento “outros” teve queda de 18% para 3% no período.

O estudo em questão comenta que o uso não controlado do recurso e do território causa problemas da superexploração dos recursos, desequilíbrio ou exaustão do aquífero, pela retirada maior que a capacidade de recarga, gerando rebaixamentos no depósito subterrâneo. O problema é de âmbito regional, o que torna necessária uma compreensão metropolitana para o seu enfrentamento.

Segundo o estudo, o preço praticado pela concessionária de água (Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp), de R\$ 1,33/m³, está fazendo com que um poço de 200m, por exemplo, seja amortizado entre cinco e sete meses, induzindo

o aumento de 400 poços/ano na bacia. O impacto virá com a redução da produtividade aquífera, associada à superexploração do recurso hídrico subterrâneo, e conseqüente abandono de poços.

A perda desse recurso fará com que o usuário migre das águas subterrâneas para a rede pública, uma vez que a maioria está conectada a ela. Esse serviço está operando próximo do limite de sua capacidade. Essa migração de usuários poderá causar o colapso do sistema público de distribuição.

O estudo defende uma exploração sustentada dos aquíferos subterrâneos e sugere um Plano de Ação que envolva o Departamento de Águas e Energia Elétrica (DAEE), a Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental (Cetesb) e a Secretaria da Saúde, argumentando ser de interesse do Estado. As ações seriam no sentido de fortalecer a fiscalização, buscando o cumprimento da lei e o pagamento do uso do serviço de esgotamento sanitário.

O cadastramento dos poços com expedição da outorga permitirá o controle da extração, de modo que a concessionária possa cobrar pelo serviço de tratamento de esgoto. Por fim, o estudo deixa claro que a identificação da potencialidade aquífera da bacia, associada à análise de demanda, permitirá incrementar o uso da água subterrânea, reduzindo o consumo, otimizando o uso do sistema público e os custos da água.

Em nenhum momento do estudo ou do Plano de Ação está citada a competência do poder público municipal para tratar o assunto, visto que o aquífero se localiza no subsolo. Porém o usuário, o explorador desse recurso, o veículo transportador do recurso, as vias e logradouros, onde se dão tais atividades, estão em solo urbano, sem um arcabouço que regulamente a atividade e sem que haja uma compreensão comum entre os órgãos e entre os entes da federação para tanto.

“Constatada a irregularidade, e por recomendação da Ouvidoria, muitas delas tiveram que encerrar suas atividades, a partir da emissão dos Autos de Embargo, pelas subprefeituras correspondentes.”

Há indícios de serem mais de 10 mil os poços de extração de água na cidade de São Paulo. Água potável ou mineral, ou simplesmente água, em sua maioria imprópria para o consumo humano. Há água de poço, de superfície, ou profundo, de mina, de bica e de todo tipo de fonte alternativa, mas sem o necessário rigor da fiscalização e controle das autoridades sanitárias e dos responsáveis pela fiscalização dos demais códigos

de posturas governamentais, seja no âmbito do município ou das demais esferas de governo.

A Sabesp, concessionária de serviços de água e saneamento, admite, em estatísticas oficiais, serem cerca de 30 mil os domicílios sem abastecimento de água, na capital, o que corresponderia a pouco mais de 100 mil habitantes, que não estão uniformemente distribuídos nos 1.500 km² da extensão territorial o que, de certa forma, contribuiria para a universalização do acesso a este bem vital, nas condições minimamente seguras de potabilidade.

Mas, se considerarmos que a água não é consumida apenas nos domicílios, nossa preocupação se estende ao consumo no comércio, em indústrias, hotéis e toda sorte de estabelecimentos, em particular naqueles cuja atividade é a própria produção e/ou comercialização de gêneros alimentícios, muitos deles na atividade informal, presentes nos mais diferentes ambientes de vivência de 10,5 milhões de pessoas residentes e outros tantos itinerantes ou simples visitantes.

A Ouvidoria Geral do Município começou a atentar para a gravidade do problema a partir de reclamações de munícipes que de uma hora para outra começaram a ser importunados pelo barulho de bombas que funcionavam 24 horas por dia, agravado pelo tráfego pesado de caminhões-pipa que quebravam a rotina de algumas vielas e bairros predominantemente residenciais. A investigação interna, ainda no seu

início, apontou o tema como de natureza grave e complexa, pois as irregularidades transcendiam a esfera da simples fiscalização da postura municipal.

O levantamento realizado pela Ouvidoria nas subprefeituras comprovou a existência de inúmeras empresas em atividade, dentre elas 34 com processos de “extração, comercialização e distribuição de água potável” em larga escala. Supõe-se que seus principais clientes sejam redes de supermercados, restaurantes, hotéis e rede de motéis, postos de gasolina, além da venda direta ao consumidor. Um fato grave, observado a partir desse levantamento preliminar, é a confirmação de que essas empresas, em sua maioria, funcionavam sem o devido Alvará de Funcionamento, cuja concessão restringe-se unicamente à lei de zoneamento. Constatada a irregularidade, e por recomendação da Ouvidoria, muitas delas tiveram que encerrar suas atividades, a partir da emissão dos Autos de Embargo, pelas subprefeituras correspondentes.

A Ouvidoria Geral do Município entende que a legislação que regulamenta o assunto precisa ser atualizada, considerando a obediência às leis de zoneamento territorial e de uso do solo na cidade, bem como a exigência de estudo de impacto no sistema viário próximo ao empreendimento, levando em conta a compatibilidade entre veículos e capacidade das vias em torno. É necessário também que a concessão do alvará de funcionamento

seja precedida de observância da legislação de concessão da lavra, da outorga para exploração do subsolo, atualmente de competência de órgãos do governo do Estado que concentram sua análise nas questões específicas da atividade extrativista. E, ainda, a autorização dos órgãos responsáveis pela vigilância sanitária e pela fiscalização da questão sócioambiental.

“Há indícios de haver mais de 10 mil poços de extração de água no município de São Paulo.”

Em 2004, a discussão sobre o tema tornou-se mais ampla, com a criação da Agência da Bacia do Alto Tietê e a realização de fóruns (palestras e encontros com especialistas) com a participação de representantes do DAEE, das vigilâncias sanitárias do Estado e dos municípios, da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, entre outros. Nesses encontros, ficou evidenciada a necessidade de troca e uniformização das informações, com vistas à urgente elaboração de um levantamento preciso da situação para a propositura de ações conjuntas e integradas.

Denúncia de pavimento deteriorado revela irregularidades em Aricanduva

Ao receber denúncia de descolamento do pavimento em uma rua da Subprefeitura de Aricanduva/Vila Formosa, no final de 2002, a Ouvidoria Geral do Município colheu informações da subprefeitura e da Secretaria de Infra-estrutura Urbana, solicitou análises de amostras do asfalto desta e de outras quatro ruas pavimentadas por meio do mesmo contrato e fez vistorias na área.

Apurou-se que, nas ruas, a camada de asfalto tinha até a metade da espessura, em relação à espessura contratada com a construtora, além de outras irregularidades, como a ausência de bota-fora (local para depósito de terra retirada do local da obra), o que significa que não houve a troca do antigo solo (supostamente ruim) por um novo (supostamente de melhor qualidade para receber a pavimentação), serviço previsto contratualmente e que foi pago pela Prefeitura de São Paulo.

A rua Pastor Waldemar Rodrigues da Silva e as outras quatro foram pavimentadas em 1996 e 1997, por meio do contrato 031/SVP/96, firmado entre o ex-secretário de Vias Públicas, Reynaldo de Barros, e a construtora Vicente Matheus. O contrato, no valor inicial de R\$ 503.430,76 (sem os aditivos), previa o asfaltamento de 20 ruas.

Mais do que isso, o contrato fazia parte de um lote de 500 km de pavimentação, com valor previsto de

R\$ 4,4 milhões, e que teve a licitação iniciada sem os projetos executivos para as obras, com a autorização do ex-prefeito Paulo Salim Maluf, a pedido do então secretário Reynaldo de Barros. Na mesma ocasião, em 26 de outubro de 1994, o ex-prefeito aprovou o início de outros 11 processos de licitação da Secretaria de Vias Públicas, no valor de R\$ 33 milhões.

O projeto executivo detalha como será realizada a construção, criando condições de acompanhamento e controle da obra por parte do Poder Público e da sociedade.

Foram analisadas pela Superintendência da Usina de Asfalto (Spua) amostras das pavimentações das ruas Pastor Waldemar Rodrigues da Silva, Simão Bali, Bonifácio Bembo, Monteirópolis e Araguanã. Nas amostras de todas as ruas havia situações em desacordo com o projeto e mesmo com a medição final, fiscalizada, aprovada e atestada por funcionários da então Administração Regional de Aricanduva/Vila Formosa.

Na rua Pastor Waldemar Rodrigues da Silva, por exemplo, estava prevista a construção de um piso de concreto com 12 cm de espessura. Os dois furos realizados pela Spua, a pedido da Ouvidoria, revelaram espessuras de 10 cm e de 6 cm. Além disso, ficou demonstrado, no relatório da superintendência que “não houve a troca do solo nem tampouco a sua compactação”, apesar de estar prevista a remoção da antiga terra e de esta suposta remoção ter sido medi-

da e atestada pelos responsáveis da AR Aricanduva / Vila Formosa.

Na rua Monteirópolis, as irregularidades apresentaram-se mais acentuadas: além de a espessura ser menor que a prevista e de não terem sido feitas a troca nem a compactação do solo, em mais da metade da rua foi colocada somente uma camada de concreto sobre o piso de cimento, que já havia sido construído pelos próprios moradores.

“Nas amostras de todas as ruas havia situações em desacordo com o projeto e mesmo com a medição final.”

Entre junho e julho de 2004, após todas as análises necessárias, a Ouvidoria remeteu o caso para o Ministério Público Estadual, para as secretarias de Infraestrutura Urbana e de Subprefeituras e para a Subprefeitura de Aricanduva, com recomendações, a esta última, de abertura de apuração local, realização de perícia técnica em todas as ruas pavimentadas pelo contrato 031/SBP/96 e de medidas judiciais cabíveis. A subprefeitura, por sua vez, comunicou o caso à Secretaria de Negócios Jurídicos, que deverá abrir processo administrativo para apurar responsabilidades de servidores.

O necessário respeito ao munícipe: uma questão de direito!

Está fortemente presente no cotidiano dos brasileiros a idéia já cristalizada sobre a qualidade do atendimento prestado nas “repartições públicas”. Dizem que “é péssima, não funciona, muitas filas, falta de acomodação e conforto, de condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais, despreparo dos servidores, grosseria, nada sabem, não resolvem, muitos formulários, orientação para voltar outro dia, muitos carimbos, guichês escuros e inapropriados, protocolos”. Enfim, nada poderia ser igual ou pior.

Muito também já se estudou e se falou sobre esse assunto. É comum, em trabalhos e textos sobre a burocracia, a denúncia da infinidade de normas, leis e orientações inadequadas e irracionais. Condenam os baixos salários percebidos pelos servidores públicos; a estabilidade, sempre vinculada à impunidade; o excesso de garantias, afastamentos e ausência de supervisão; a falta de prioridade com a capacitação, como aprimoramento, aperfeiçoamento e atualização profissional; as inadequadas condições de trabalho; a ausência de propostas e prioridades para implantação de programas relacionados à otimização dos processos, hoje tão comuns e necessárias nas instituições privadas; a necessidade da instituição de ferramentas de controle, de valorização e reconhecimento profissional, de remuneração adequada etc., mas pouco se falou do respeito e do direito.

Respeito ao trabalhador que exerce atividade nos atendimentos ao público, ao servidor que recebe seus proventos do próprio público, do cidadão, com a finalidade de o servir adequadamente, mas também, e principalmente, o respeito necessário ao munícipe, o responsável e ao mesmo tempo beneficiário do serviço voltado à garantia dos seus próprios direitos.

Direito aos serviços públicos, ao serviço de qualidade, aos serviços básicos prestados pelo Estado, seja ele na esfera municipal, estadual ou federal, que lhe permita dignamente tratar de assuntos de sua moradia ou de seu estabelecimento comercial, quando busca pagar seus impostos; direito aos serviços públicos que o cercam, como a manutenção urbana de sua rua ou seu bairro; direito aos serviços de educação; de buscar o acesso à escola pública; de acompanhar e fiscalizar a qualidade do ensino etc.; direito aos serviços de saúde; direito ao transporte público, para sua necessidade e liberdade de se locomover; direito às atividades de recreação, de lazer e de cultura. Enfim, todo o direito que o faça procurar o serviço público e onde deverá ser atendido com dignidade e respeito.

Capacitação profissional e valorização do servidor

Para garantir os direitos do profissional que presta o atendimento (todo o tipo de atendimento, não só o protocolar) ao munícipe, a Secretaria Municipal de

Gestão Pública, bem como as secretarias-fim, implantaram, nos últimos anos, diversos tipos de programas de capacitação profissional. Também foram criados programas de evolução de cargos e salários, contra-

“ A Central 156 recebe, mensalmente, 700 mil ligações, sendo que 97% são atendidas e cadastradas em menos de um minuto.”

tados mais de 30 mil novos servidores, por concurso, principalmente para as áreas de educação, saúde, segurança e atendimento ao público, e comprados novos computadores e outros equipamentos.

Praças de Atendimento nas subprefeituras

Como forma de fortalecer as recém-criadas subprefeituras e torná-las uma referência do poder público municipal nas diversas regiões da cidade, e de, principalmente, dar um atendimento digno ao munícipe, foram criadas as Praças de Atendimento, em todas as 31 subprefeituras. Esses espaços, equipados com computadores, sinalizadores de atendimento por senha,

banheiros e cadeiras em número suficiente para uma espera mais confortável, tornaram-se a porta de acesso a uma parte considerável dos pedidos da população, relacionados à administração municipal.

Central de Atendimento 156

Na busca da melhoria da qualidade no atendimento, foi criada a Central de Atendimento 156. A central telefônica reúne todas as solicitações feitas, pelos munícipes paulistanos, aos órgãos municipais, e as direciona para providências.

Atualmente, o 156 (São Paulo Atende) presta informações e recebe solicitações dos mais variados serviços, desde assuntos relacionados a impostos, taxas e processos administrativos, até pedidos de construção de pontes, viadutos, coleta de lixo, reparos na iluminação pública.

A central funciona todos os dias da semana, 24 horas por dia. Seus atendentes têm acesso a todas as informações, por meio do portal da prefeitura de São Paulo, que é periodicamente atualizado pelos órgãos municipais. Como dado importante a ser mencionado, a Central 156 recebe, mensalmente, 700 mil ligações, sendo que, destas, 97% são atendidas e cadastradas em menos de um minuto.

Em setembro de 2004, foi delegada à Central 156 também a função de prestar informações e receber

solicitações ou reclamações direcionadas à CET, como casos de emergência no trânsito (com prioridade no atendimento), solicitação de implantação de sinalização, informações sobre rotas alternativas etc.

Mesmo com a elevação da demanda, o número de reclamações relacionadas à Central 156 não registrou aumento nesta Ouvidoria. Tanto é assim que constam apenas três reclamações em que o munícipe encontrava dificuldade de acessar a central, e todas são datadas de setembro, mês da migração do sistema da CET ao 156. Apenas uma reclamação referia-se ao fato de o sistema ter estado fora do ar quando do acesso do munícipe.

Departamento Fiscal

Também com o propósito de melhorar o atendimento prestado ao contribuinte, foi inaugurado, em dezembro de 2004, o novo setor de atendimento ao contribuinte do Departamento Fiscal, na rua Maria Paula, 136. Agora, após receber as informações iniciais acerca de seu débito, o contribuinte dirige-se às mesas de atendimento, em que todas as suas dúvidas e solicitações são resolvidas, sem a necessidade de se deslocar entre filas variadas. É de se lembrar, também, a melhoria nas instalações do prédio, que conta, agora, com painel eletrônico, ar condicionado central, cadeiras em número suficiente para a espera pelo atendimento, bem como toda a adaptação aos portadores de deficiência física.

PraServir, da Secretaria de Finanças

A Praça de Serviços Rápidos da Secretaria das Finanças – PraServir, no Vale do Anhangabaú, foi inaugurada em julho de 2004. A praça, adaptada para portadores de deficiência física e com moderno sistema de atendimento, veio substituir o antigo galpão da rua Brigadeiro Tobias, objeto de grande número de reclamações.

Houve muitas queixas sobre filas nos primeiros dias de funcionamento do setor de atendimento, problema que foi sendo superado à medida que o serviço foi se estruturando. As demais queixas recaíram sobre os prazos para obtenção de documentos, principalmente os relacionados ao Cadastro de Contribuinte Mobiliário (CCM).

A demora já é objeto de reclamação desde a inauguração do PraServir: no início de agosto de 2004 recebemos reclamações sobre a ampliação de prazo de prestação desse serviço (de 3 a 5 dias úteis para 15 dias). A secretaria alegou a necessidade de adequação dos procedimentos de inscrição e alteração da legislação. Todavia, no decorrer do próprio mês de agosto e nos meses que se seguiram, tais reclamações tornaram-se recorrentes. O prazo para realização do serviço foi alterado de 15 para 30 dias, e muitas vezes o encaminhamento não foi concluído nesse prazo. O Departamento de Rendas Mobiliárias alegou a falta de pessoal técnico especializado (inspetores fiscais e, principalmente, digitadores) e o aumento da demanda como causas, entre outras, para o aumento do prazo.

A Ouvidoria entende que a descentralização parcial de alguns serviços, anteriormente prestados nas instalações das ruas Brigadeiro Tobias e Pedro Américo, contribuiu para o agravamento da situação. As informações necessárias para determinados procedimentos tinham que ser buscadas em outros setores, tornando necessária a adoção de outros novos procedimentos burocráticos, como a introdução de alguns formulários de requerimentos antes inexistentes.

Há também queixas quanto à demora na tramitação de processos administrativos, principalmente para restituição de valores financeiros e “baixas” de débitos quitados, por exemplo. É necessário conferir agilidade à implantação do plano de modernização iniciada com o PMAT (Programa de Modernização da Administração Tributária), pois a adoção de novos procedimentos de trabalho, com a utilização de recursos mais atualizados da engenharia de dados eliminaria quase a totalidade, senão a maioria, dos assuntos reclamados. Cabe lembrar que a simples obtenção de “certidões negativas” por meio da internet (conforme recomendação desta Ouvidoria) contribuiu radicalmente para facilitar a vida do munícipe e de empresas que dependem desse documento, inibindo também o pagamento de propina, prática bastante recorrente para agilizar a obtenção de documentos pelos munícipes.



Legislação

LEI 13.167, de 05 DE JULHO DE 2001 (Projeto de Lei 285/01, do Executivo) Cria a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo e dá outras providências.

MARTA SUPPLY, Prefeita do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 30 de junho de 2001, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º - Fica criada na Prefeitura do Município de São Paulo a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, órgão independente, com autonomia administrativa, orçamentária e funcional, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Art. 2º - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo tem as seguintes atribuições:

- I - Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de São Paulo, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;
 - II - Realizar diligências nas unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;
 - III - Proceder correções preliminares nos órgãos da Administração;
 - IV - Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
 - V - Manter serviço telefônico gratuito, destinado a receber denúncias ou reclamações;
 - VI - Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
 - VII - Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;
 - VIII - Elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades;
 - IX - Realizar seminários, pesquisas e cursos versando sobre assuntos de interesse da Administração Municipal, no que tange ao controle da coisa pública.
- Art. 3º - Compete ao Ouvidor Geral do Município de São Paulo:
- I - Propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e criminal, fazendo à Polícia Civil ou ao Ministério Público ou ainda ao Poder Judiciário as devidas comunicações, quando houver indício ou suspeita de crime;
 - II - Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volumes de autos relacionados com investigações em curso;

- III - Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município de São Paulo;
- IV - Recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;
- V - Encaminhar ao Tribunal de Contas do Município notícia de fatos apurados e sua respectiva documentação, nas matérias de sua competência;
- VI - Celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

Art. 4º - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo será dirigida pelo Ouvidor Geral, que gozará de autonomia e independência, indicado em lista tríplice pela Comissão Municipal de Defesa dos Direitos Humanos e nomeado pela Prefeita para um mandato de 02 (dois) anos.

§ 1º - O Ouvidor Geral poderá ser reconduzido ao cargo uma única vez, por igual período.

§ 2º - O cargo de Ouvidor Geral será exercido em jornada completa de trabalho, vedado o exercício de qualquer outra atividade remunerada, com exceção do magistério.

§ 3º - O Ouvidor Geral somente poderá ser destituído por iniciativa da Prefeita, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de conduta incompatível com o exercício do cargo, devidamente compro-

vada, com a anuência da Comissão de Defesa dos Direitos Humanos, por deliberação da maioria absoluta dos seus membros, ouvido previamente o Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral.

Art. 5º - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo compreende:

- I - Gabinete do Ouvidor;
- II - Assessoria Técnica;
- III - Assistência Administrativa.

Parágrafo único - O Ouvidor Geral será substituído, nos seus impedimentos, pelo seu Chefe de Gabinete.

Art. 6º - Fica instituída a referência "OG", com valor correspondente àquele atribuído à referência DAS-16, passando a mesma a integrar o Anexo II, Tabela A - Cargos de Provimento em Comissão, a que se refere o artigo 6º da Lei n.º 11.511, de 19 de abril de 1994, e legislação subsequente.

Parágrafo único - Aplica-se ao cargo de Ouvidor Geral a referência "OG", ora instituída.

Art. 7º - Mantida a mesma denominação, o cargo de Ouvidor Geral, referência DAS-16, constante do Decreto n.º 40.248, de 12 de janeiro de 2001, passa a ser de livre provimento em comissão pela Prefeita, exigida a idade superior a 35 anos, quando da posse no cargo, ficando a referência alterada para "OG".

Parágrafo único - O cargo de Ouvidor Geral não poderá ser provido por servidor pertencente aos Quadros de Pessoal da Prefeitura do Município de São Paulo.

Art. 8º - Os cargos de provimento em comissão, da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, são os constantes do Anexo Único, integrante desta lei, observadas as seguintes normas:

- I - criados, os que constam na coluna "Situação Nova", sem correspondência na coluna "Situação Atual";
- II - extintos, os que figuram apenas na coluna "Situação Atual";
- III - mantidos, com alterações ocorridas, os que constam nas duas situações.

Parágrafo único - Os cargos em comissão referidos no *caput* deste artigo serão preenchidos mediante prévia indicação do Ouvidor Geral do Município de São Paulo.

Art. 9º - O cargo de Ouvidor Geral terá o mesmo nível hierárquico, as mesmas prerrogativas e atribuições do cargo de Secretário Municipal.

Art. 10º - Para a consecução de seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo atuará:

- I - Por iniciativa própria;
- II - Por solicitação da Prefeita e dos Secretários Municipais;
- III - Em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer do povo e ou de entidades representativas da sociedade.

Parágrafo único - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo poderá instalar núcleos de atendimento no município.

Art. 11 - Os atos oficiais da Ouvidoria Geral do Muni-

cípio de São Paulo serão publicados no Diário Oficial do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.

Art. 12 - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo terá um Conselho Consultivo composto de 11 (onze) membros, incluído, na qualidade de membro nato, o Ouvidor Geral, que o presidirá.

§ 1º - Os membros do Conselho serão designados pela Prefeita.

§ 2º - As funções de membro do Conselho Consultivo não serão remuneradas, sendo, porém, consideradas serviço público relevante.

Art. 13 - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo terá uma sede própria permanente, denominada "Casa da Cidadania".

Art. 14 - Para atender às despesas decorrentes desta lei no presente exercício, fica o Executivo autorizado, nos termos do artigo 42 da Lei Federal nº 4.320, de 17 de março de 1964, a abrir créditos adicionais especiais, até o valor de R\$ 447.500,00 (quatrocentos e quarenta e sete mil e quinhentos reais), criando a atividade "Administração da Ouvidoria Geral do Município".

§ 1º - O decreto que abrir os créditos adicionais de que trata o *caput* deste artigo indicará, nos termos do artigo 43 da Lei Federal nº 4.320, de 17 de março de 1964, os recursos disponíveis para acorrer às despesas.

§ 2º - Nos exercícios subseqüentes, as despesas com a execução desta lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 15 - O Poder Executivo providenciará a disponibilização dos imóveis, móveis, veículos e servidores solicitados pela Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, destinados ao cumprimento de suas funções.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16 - Ficam absorvidas pela Ouvidoria Geral do Município de São Paulo as atribuições constantes do Decreto nº 40.248, de 12 de janeiro de 2001.

Art. 17 - O primeiro Ouvidor Geral do Município de São Paulo será escolhido e nomeado pela Prefeita, aplicando-se-lhe todas as demais disposições da presente lei.

Art. 18 - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 05 de julho de 2001, 448º da fundação de São Paulo.

MARTA SUPLICY, PREFEITA

ANNA EMILIA CORDELLI ALVES, Secretária dos Negócios Jurídicos

JOÃO SAYAD, Secretário de Finanças e Desenvolvimento Econômico

HELENA KERR DO AMARAL, Secretária Municipal da Administração

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 05 de julho de 2001.

RUI GOETHE DA COSTA FALCÃO, Secretário do Governo Municipal

LEI 13.199, 30 DE OUTUBRO DE 2001

**(Projeto de Lei 183/01, do Vereador Celso Jatene - PTB)
Dispõe sobre a obrigatoriedade da afiação do número do telefone da Ouvidoria Geral do Município nos locais que especifica, e dá outras providências.**

MARTA SUPLICY, Prefeita do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal de São Paulo, nos termos do disposto no inciso I do artigo 84 do seu Regimento Interno, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º - Ficam os órgãos integrantes da Administração Direta e Indireta, obrigados a manter afixado, em local visível, o telefone da Ouvidoria Geral do Município, criada pelo Decreto nº 40.248/01.

Parágrafo único - A obrigação de que trata o *caput*, estende-se às concessionárias e permissionárias de serviços públicos municipais.

Art. 2º - O Executivo regulamentará a presente lei no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de sua publicação.

Art. 3º - As despesas decorrentes com a execução desta lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 4º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 30 de outubro de 2001, 448º da fundação de São Paulo.

MARTA SUPLICY, PREFEITA

ANNA EMILIA CORDELLI ALVES, Secretária dos Negócios Jurídicos

JOÃO SAYAD, Secretário de Finanças e Desenvolvimento Econômico

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 30 de novembro de 2001.

RUI GOETHE DA COSTA FALCÃO, Secretário do Governo Municipal



Ouvidoria Geral
do Município de São Paulo



Prefeitura de São Paulo