

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



Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

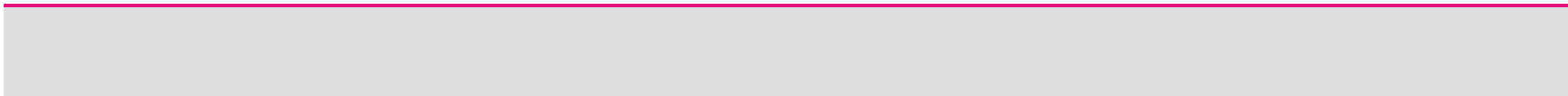
Relatório Anual
2005

Relatório Anual

2005

Ouvidoria Geral
do Município de São Paulo

São Paulo, fevereiro de 2006



Apresentação

Há pouco mais de cinco anos, no dia 12 de janeiro de 2001, era instituída a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, um canal independente de comunicação direta da população com o Poder Público local.

Criada pelo Decreto 40.248 e ratificada meses depois pela Lei 13.167, de 5 de julho de 2001, a Ouvidoria de São Paulo foi implantada com autonomia administrativa, orçamentária e funcional, o que lhe garantiu a credibilidade e a confiabilidade necessárias ao cidadão paulistano.

Ao longo desses anos, a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo foi se consolidando como referência para o cidadão que não é atendido prontamente pelo Poder Público Municipal ou que ainda é alvo da má conduta de servidores, apesar das ações de combate à corrupção já implementadas desde a sua criação.

Prova disso é o número de procedimentos instaurados pela Ouvidoria, a partir de reclamações e de denúncias, que passou de 7.472, em 2001, para 17.763 no último ano. Um aumento de 138%.

Por esta razão, mais do que cumprir a disposição do artigo 2º da Lei 13.167 e prestar contas à população paulistana, este Relatório Anual 2005 da Ouvidoria também cumpre a função de registrar um trabalho que tem se fortalecido e ampliado nos últimos cinco anos.

Este ano, um novo Ouvidor será escolhido para um mandato de dois anos, renovável por mais dois, a partir de lista triplíce apresentada pela Comissão Municipal de Direitos Humanos ao Prefeito, para dar continuidade e garantir o cumprimento das competências deste órgão.

Apenas para destacar alguns de seus aspectos, a missão da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo implica:

- garantir o acesso do cidadão aos órgãos e serviços públicos;
- promover a transparência da gestão administrativa;
- mediar conflitos;
- analisar e propor mudanças em relação aos procedimentos e normas no âmbito do Município, quando for o caso.

Essas ações impõem a este órgão, na maioria das vezes, confrontar-se com culturas administrativas já sedimentadas em atos daqueles que têm por obrigação servir ao público, além do dever de apurar responsabilidades e promover encaminhamentos para aplicação de punições a agentes públicos que comprovadamente praticaram atos ilícitos.

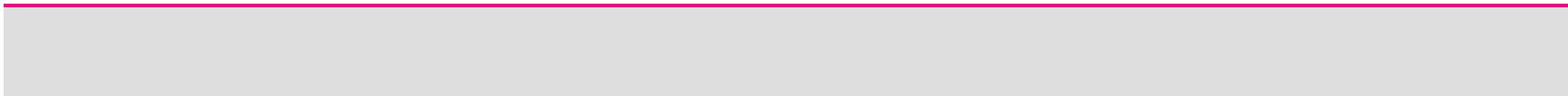
No decorrer desta publicação, o leitor terá informações e estatísticas sobre as reclamações, denúncias, sugestões e elogios que fizeram com que mais de 200 mil pessoas recorressem a este ainda recente espaço institucional para tratar de suas demandas ou obter informações sobre os

serviços públicos municipais. São cidadãos que compareceram pessoalmente em nossas instalações no Largo do Paissandu, região central da cidade, enviaram-nos cartas, documentos e solicitações por escrito e, principalmente, entraram em contato por meio da central de atendimento 0800.

Este Relatório Anual 2005 também destaca alguns dos casos exemplares de irregularidades na fiscalização do uso e ocupação do solo. Questões que foram amplamente debatidas com a Administração Municipal e levadas ao conhecimento do Ministério Público do Estado de São Paulo, da Câmara Municipal, do Tribunal de Contas e do Poder Judiciário. O mesmo capítulo também destaca as mais recentes propostas da Ouvidoria para coibir tais irregularidades, em discussão por uma comissão instituída pela Secretaria de Coordenação das Subprefeituras a partir dessas recomendações.

Logo a seguir, traçamos um breve histórico das Ouvidorias Públicas no Brasil e os avanços obtidos nas experiências mais recentes, caso desta instituição paulistana, considerada modelo de autonomia e organização, que vem inspirando outras administrações inclinadas a estabelecer um canal independente de comunicação com seus cidadãos.

Elci Pimenta Freire
Ouvidor Geral do Município de São Paulo



Sumário

I Ouvidorias: transparência e eficiência na Administração.....	9
II Dados, análises e estatísticas das reclamações.....	21
III Cinco anos inibindo a prática da corrupção.....	37
IV Irregularidades no uso e ocupação do solo: problema histórico e sem solução à vista.....	43



Expediente

Prefeito José Serra

Ouvidor Geral Elci Pimenta Freire

Chefe de Gabinete Laura Bernardes

Chefe da Equipe Técnica Magali Aparecida Gallelo

Secretárias

Luciana Cury Casella

Larissa Lopes B. Ayres

Assessoria Técnica

Rosali da Conceição Conde

Michele Paola de Oliveira Florentino

Lucimeire Crema

Célia Maria Ribeiro Ramos

Rogério Seiji Guibu

Rafael Rodrigues Bernardi

Pedro Rocha Filho

Paulo Fernando Bon de Camargo

Marco Antônio Barbosa da Costa

Luiz Alexandre Lara

Jorge Alberto Barreto

Assessoria de Apuração

Álvaro Luiz Travassos de Azevedo Gonzaga

Karina Alves Martinho

Maria Laura Conti Nunes

Assessoria de Comunicação

Edson Monteiro

Assessoria de Informação

Luís Arthur Tavares Sobral

Rodrigo José Epifânio de Faria Basílio

Atendimento 0800

Carla Maia

Claudia Regina Almeida Bonilha

Cleide Maria Silva de Araújo

Karen Bella de Oliveira

Thiago Aparecido Batista Chimato

Atendimento Direto

Maria de Fátima Carqueijo de Sousa

Assessoria Administrativa

Claudia Possan Foschiera (Coordenação)

Ana Paula dos Santos

Éder Freitas Souza

Geaze Farias de Lira

Julio Cirullo Júnior

Marcelino de Barros Lúcio

Marcelo Alves de Abreu

Marco Aurélio da Silva

Marli de Jesus Silva Ferreira

Patrícia Freire da Silva

Pedro Luiz da Silva

Sonia Campos

Sonia Cristina Ferreira Santos

Assessoria Financeira

Maria Aparecida Monteiro

Maria Aparecida Rezende de Camargo

Estagiários

Amanda Chamusca de Carvalho

Cintia Tair Andrade dos Santos

Debora Cristiane Ferreira

José Esaú da Silva Júnior

Renata Vasconcelos

Patricia Miquelim Silvério

Tatiana Gusukuma Marcondes

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Avenida São João, 473, 16º e 17º andares,

CEP 01035-000 - São Paulo - SP - 3334-7100

<http://portal.prefeitura.sp.gov.br/ouvidoria>

Central de Atendimento

0800-175717

Logomarca

Elifas Andreato

Projeto Gráfico e Fotos

Luiz Alexandre Lara

Diagramação e Arte-final

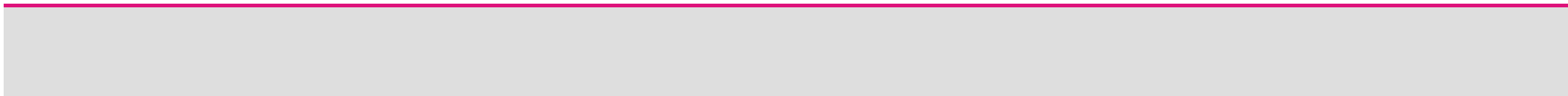
Miranda Porto

Impressão e Acabamento

Famagraph Indústria Gráfica e Editora

Tiragem

1.000 exemplares



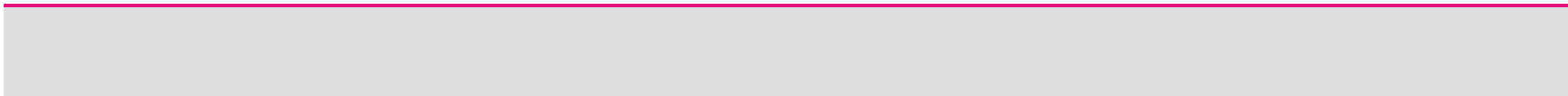
Ouvidorias: transparência e eficiência na Administração

1



"A Ouvidoria não serve ao governo senão pelo fato de ajudar a abrir os olhos onde há cegueira...
A Ouvidoria serve ao povo de São Paulo."
Mario Covas

A origem
Experiências que consagram um modelo
Fundamentação legal
A evolução das Ouvidorias Públicas no Brasil
Sobre Ouvidorias
A Associação Nacional de Ouvidores Públicos
A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo
O sistema de informação e documentação da Ouvidoria
Tramitação dos processos pela Ouvidoria
Lei Municipal 13.167, de 5 de julho de 2001



A origem

Historicamente, o conceito de Ouvidor (ombudsman) ganhou notoriedade na Suécia, no início do século 19, criado pelo Parlamento, com a finalidade de ser o elo entre o governo e a população, bem como para fortalecer os direitos dos cidadãos. A iniciativa se espalhou pelo mundo e, no Brasil, surgiu como uma espécie de “juízo do povo”, ainda no Império.

Tendo caído no esquecimento por um longo período, seu ressurgimento aconteceu com o restabelecimento da democracia no país, a partir da década de 1980, e, juntamente com a criação e consolidação de vários outros organismos de defesa dos direitos humanos e de cidadania, vem assumindo cada vez mais o papel de instrumento de promoção de direitos.

As cidades de Curitiba (1986) e de Santos (1994) foram as primeiras a instituírem suas Ouvidorias. Atualmente, centenas delas atuam em vários órgãos das Administrações direta e indireta, em todas as esferas do Estado, em autarquias e empresas públicas, universidades e fundações.

A instituição de Ouvidorias/Ombudsman também é prática adotada por vários segmentos da iniciativa privada e de veículos da imprensa no país.

Em 12 de janeiro de 2001, o Município de São Paulo ganhou a sua Ouvidoria. O perfil dessa instituição sofreu constantes alterações nesses cinco anos: inicialmente focada no combate à corrupção, a Ouvidoria paulistana se consolidou também como um canal para o cidadão que não foi devidamente atendido.

Experiências que consagram um modelo

Diante das diferenças e especificidades de cada instituição ou ente do aparelho estatal, as recém-criadas Ouvidorias vêm definindo suas próprias competências e prerrogativas, estabelecendo maneiras particulares de agir e de se institucionalizar, com o objetivo de se constituírem em organismos de defesa dos interesses do cidadão junto aos órgãos aos quais se vinculam. Mas é o grau de independência que acaba por estabelecer a diferença nas suas formas de atuação.

Há vários modelos e iniciativas de implementação de Ouvidorias atualmente na esfera pública: Ouvidorias criadas por lei, por decreto ou por portaria, formalmente constituídas ou simplesmente atuando a partir da delegação do gestor. Há Ouvidores Públicos com ou sem mandato previamente definido, nomeados para cargos formalmente criados ou apenas designados para o exercício da função, escolhidos por meio de consulta

popular, por indicação ou designação de autoridade, ou por órgãos de representação da sociedade, atuando com equipe e recursos técnicos suficientes, com estrutura e ferramentas adequadas de trabalho, ou ainda atuando de maneira isolada e solitária dentro da estrutura administrativa respectiva. Há Ouvidorias com atuação voltada para o público ou atendendo demandas internas da própria instituição; com autonomia administrativa, orçamentária e funcional ou vinculadas e dependentes de outros órgãos da administração.

São muitas as formas de atuação das Ouvidorias Públicas atualmente existentes no país. Todas, entretanto, firmes no propósito e no exercício de construção e consolidação de um modelo de instituição que efetivamente se afirme enquanto um novo espaço de cidadania e como instrumento de inovação e de aperfeiçoamento da gestão pública.

Fundamentação legal

A Constituição Federal, com a redação dada ao § 3º pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998, estabelece a participação do usuário na Administração Pública:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

(...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na

administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- I. as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento aos usuários e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade de serviços;
- II. acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;
- III. a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo do cargo, emprego ou função na administração pública.



Vigia a economia colonial e o modelo das capitanias hereditárias quando chegam os primeiros grupos de escravos trazidos da África para trabalhar nas lavouras de algodão, tabaco e cana-de-açúcar.



Em 1549, Tomé de Sousa toma posse como primeiro governador geral do Brasil. Salvador torna-se a 1ª capital brasileira, sede do governo, quando chegam as primeiras missões de jesuítas portugueses. Além do catolicismo procuram passar princípios da civilização européia aos índios brasileiros.



Em 1822 é proclamada Independência do Brasil. Em 29 de abril de 1823, barcos brasileiros partem do Rio de Janeiro para combater os portugueses na Bahia. A esquadra portuguesa é derrotada pela frota brasileira comandada por Thomas Cochrane.



O presidente José Sarney lança o Plano Cruzado.

A Volkswagen anuncia o fim da produção do Fusca em nosso país.



RIO-92 - O encontro entre 179 países resultou na assinatura da Agenda 21, que preconiza um planeta ambientalmente sustentado.

PM paulista massacra presos durante rebelião na penitenciária do Carandiru.

Em 2 de outubro de 1992, a Câmara dos Deputados impõe o afastamento do presidente Fernando Collor.



Morte do compositor e maestro Antônio Carlos Brasileiro de Almeida Jobim.

O presidente Itamar Franco lança o Real e institui novo padrão monetário do país.



Morte do sociólogo brasileiro Florestan Fernandes.

O primeiro ministro de Israel, Yitzhak Rabin, é morto durante comício pela paz em Tel Aviv.

1538

Nomeado o primeiro Ouvidor da Coroa Portuguesa no Brasil, Antônio de Oliveira, cumulando o cargo com o de capitão-mor da Capitania de São Vicente

1548

Com a criação do Governo geral do Brasil, surge a figura do Ouvidor Geral, com a função de Corregedor Geral da Justiça em todo o território colonizado.

1823

A Ouvidoria era tida como juízo do povo. As queixas deveriam ser encaminhadas "ex-officio" à Corte por aquele Juiz/Ouvidor; até o ano anterior quando foi proclamada a Independência do Brasil.

1986

A Prefeitura de Curitiba, no Estado do Paraná, cria a Ouvidoria Municipal.

1992

É criada a Ouvidoria Geral da República, na estrutura regimental do Ministério da Justiça. Desenvolveu atividades de Ouvidoria entre 1996 e 1998.

1994

A Prefeitura de Santos, no Estado de São Paulo, cria a Ouvidoria Municipal, estabelecendo mandato de dois anos para o seu titular.

1995

É criada a Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo.

A evolução das Ouvidorias Públicas no Brasil

Apresentamos aqui os principais momentos da instituição das Ouvidorias Públicas no Brasil e alguns acontecimentos, no país e no mundo, em cada um desses instantes.

Sindicato dos Jornalistas de SP



ANOP
ASSOCIAÇÃO
NACIONAL DE
OUVIDORES
PÚBLICOS

Comissão Especial dos Desaparecidos Políticos reconhece assassinato de Vladimir Herzog.

O filme *Central do Brasil* ganha o prêmio de melhor filme no festival de Cinema de Berlim.

Fernando Henrique Cardoso é reeleito presidente da República.

Ministério Público denuncia 17 pessoas, acusadas de participar da "máfia dos fiscais" da Prefeitura de São Paulo.

Em 11 setembro acontece o ataque terrorista que destruiu as torres gêmeas do World Trade Center, em Nova York.

Kofi Annan, secretário geral da Organização das Nações Unidas, é escolhido para receber o Prêmio Nobel da Paz.

Luiz Inácio Lula da Silva toma posse como presidente da República.

O presidente dos EUA, George W. Bush, inicia a invasão do Iraque, sem o aval da ONU.

Depois de 27 anos de pontificado, morre o papa João Paulo II.

O governo brasileiro salda a dívida do país com o Fundo Monetário Internacional.

1996

1998

1999

2001

2003

2005

É criada a Ouvidoria da Universidade de Juiz de Fora, Minas Gerais.

É criada a Ouvidoria da Imprensa Oficial do Estado de São Paulo.

É criada a Ouvidoria da Previdência Social.

A lei de proteção ao usuário do serviço público determina a criação de Ouvidorias em todos os órgãos estaduais do país.

É criada a Ouvidoria da cidade de Santo André, no Estado de São Paulo.

O decreto nº 40.248, de 12 de janeiro de 2001, institui a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo. Em 5 de julho de 2001 é promulgada a Lei Municipal nº 13.167, que institui e

regulamenta as funções do órgão. A Ouvidoria paulistana é referência em termos de concepção e dos procedimentos para a criação de outras Ouvidorias Públicas por todo o país.

A Lei nº 10.683 de 2003, transforma a Corregedoria Geral da União em Controladoria Geral da União, com função, entre outras, de Ouvidoria Geral.

É criada a Associação Nacional de Ouvidores Públicos.

Sobre Ouvidorias

A Ouvidoria não serve ao governo senão pelo fato de ajudar a abrir os olhos onde há cegueira... A Ouvidoria serve ao povo de São Paulo.

Governador Mario Covas
Relatório Anual 2000

Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo

O papel da Ouvidoria não é apenas servir de conduíte. A agregação e análise das reclamações recebidas devem servir de base para dois procedimentos igualmente importantes: informar a estrutura gerencial do organismo público pertinente sobre padrões de incidência de problemas para que os responsáveis pela gestão introduzam alterações destinadas a evitar a repetição daqueles tipos de reclamações; e informar o público sobre o agregado das reclamações e sobre as mudanças introduzidas na estrutura como resultado de sua atividade.

Cláudio W. Abramo e Helena Petridis
Ouvidorias do Estado de São Paulo
Transparência Brasil

As Ouvidorias inserem-se como promotoras e agentes de mudanças capazes de favorecer uma gestão pública flexível e centrada na satisfação das necessidades de seus cidadãos. (...) Demora, procrastinação, indiferença, tratamento rude, negligência, arbitrariedade, comportamento opressivo, arrogante e ilegítimo podem ser problemas estruturais de todas as hierarquias nas quais os subordinados recebem ordens, poderes e recompensas derivadas dos escalões superiores. Fundamental ao conceito do Ouvidor, no Brasil, é sua habilidade de inverter a atenção da burocracia na direção do indivíduo, ao qual tem o dever de servir.

Profa. Daisy de Asper y Valdés
Participação e Cidadania:
elementos essenciais, desafios comuns

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.

Prof. Dr. Rubens Pinto Lyra
I Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas
Brasília, 2003

O Gabinete de Controle Interno deverá comunicar à Secretaria do Planejamento e Desenvolvimento qualquer tramitação de processo de despesa em descumprimento às presentes normas, cabendo àquela a suspensão imediata, no SIOFINET, do órgão, da entidade ou do fundo especial que vier a descumpri-las. Parágrafo único. Aplica-se o disposto no caput deste artigo aos órgãos e entidades que descumprirem os prazos determinados para atendimento das demandas de informações e esclarecimentos emanadas da Ouvidoria Geral do Estado.

Marconi Perillo
Governador do Estado de Goiás
Decreto nº 6.116, de 4 de abril de 2005

No desempenho de sua missão, a Ouvidoria Geral procede ao acompanhamento de todas as manifestações recebidas, buscando sempre o adequado atendimento ao cidadão, a solução das questões levantadas e o aprimoramento do processo de prestação do serviço público.

Controladoria Geral da União
Ouvidoria Geral da União
Orientações para Implantação de Unidade de Ouvidorias

A Associação Nacional de Ouvidores Públicos

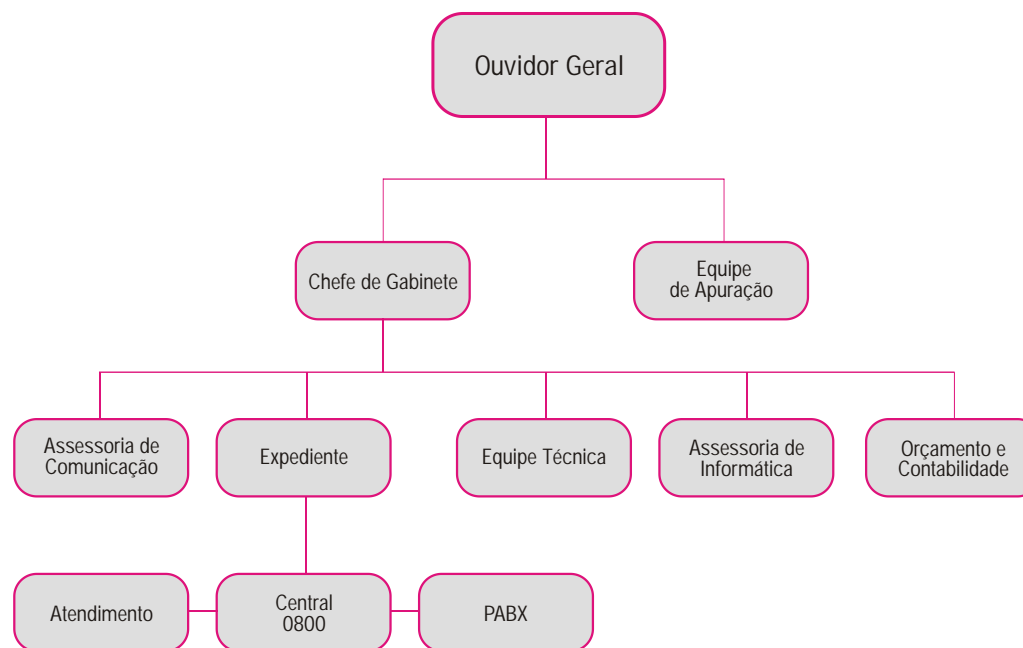
Ouvidores Públicos apostam em uma entidade para fomentar a cultura especializada e disseminar a criação de Ouvidorias em entidades públicas, nas três esferas. Assim nasceu a ANOP (Associação Nacional de Ouvidores Públicos), fundada dia 9 de junho, em Brasília, durante o 4º Fórum Global de Combate à Corrupção.

A ANOP reúne Ouvidoras e Ouvidores Públicos das três esferas de governo (federal, estadual e municipal), da Administração direta e indireta, dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, tendo como membros fundadores representantes de Ouvidorias de destacados órgãos nacionais (Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Petrobrás, Transpetro, Petros, BNDES, Ibama, Radiobrás, Imprensa Oficial, DAC e Fiocruz), de ministérios (Desenvolvimento Social, Esportes e Cultura) e de Agências Reguladoras (Anatel, Anvisa e Ancine), além de Ouvidores estaduais e municipais.

Entre os objetivos da nova entidade estão o de estimular a implantação de sistemas de Ouvidorias em todos os órgãos públicos e o aprimoramento da atuação das já existentes. Estima-se que atualmente menos de 5% dos municípios possuam Ouvidorias, por isso é tarefa da associação estimular cada vez mais os agentes políticos locais a disponibilizarem a todos os cidadãos essa importante ferramenta de acesso à cidadania.

Criar uma identidade própria dos Ouvidores Públicos, contribuir para a formação de uma cultura de Ouvidoria voltada para a defesa dos direitos humanos, da ética, da justiça social e da cidadania são finalidades da ANOP. A construção de um código de ética e normas de conduta é tarefa primordial para que os órgãos ouvidores possam, cada vez mais, se apresentar como verdadeiros instrumentos de promoção da cidadania, contribuindo para a garantia da total transparência dos atos e ações públicas e a busca da qualidade e eficiência dos serviços, como estabelece a Constituição Federal.

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo



Estabelece a Lei Municipal nº 13.167, de 5 de julho de 2001:

Marta Suplicy, Prefeita do Município de São Paulo, no uso de suas 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 da legalidade, da 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.

Considerando que a iniciativa é datada de 12 de janeiro do mesmo ano, pela edição do Decreto 40.248/2001, instituindo provisoriamente a Ouvidoria Geral do Município no Gabinete da Prefeita, o órgão completou, em janeiro de 2006, cinco anos de atuação.

Neste período de funcionamento, é possível avaliar que a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo vem cumprindo o seu papel, cujos resultados organizamos no presente Relatório:

- acolheu e tratou as demandas trazidas por mais de 100 mil cidadãos paulistanos que não tiveram êxito em suas solicitações à Administração;
- recebeu e apurou denúncias de irregularidades cometidas por agentes públicos, o que resultou em centenas de exonerações de servidores que comprovadamente cometeram ilícitos (*veja relação de servidores afastados no Capítulo III, à página 41*);
- encaminhou suas ações ao Ministério Público e à Justiça, para imputação de penas pelos eventuais crimes cometidos;
- recebeu e encaminhou elogios e sugestões trazidas por munícipes para os mais diferentes órgãos e serviços da Administração;
- elaborou pareceres, com o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento da máquina administrativa e com

a busca da eficiência nas ações do Poder Público Municipal, e encaminhou as recomendações aos gestores, muitas delas acolhidas e implementadas;

- sugeriu e fez proposituras para edição e reformulação de leis, atos normativos e mudanças de procedimentos, com especial destaque à Lei do Via Rápida, que reformulou os procedimentos para apuração de irregularidades graves e infrações disciplinares, tendo motivado alterações no Estatuto do Servidor Público e no Departamento de Procedimentos Disciplinares da Procuradoria Geral do Município.

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo não possui relação de subordinação com os demais órgãos da Administração Municipal, havendo previsão legal para que a instituição atue com condições de autonomia e independência.

Exemplo dessas garantias pode ser observado no fato de os recursos financeiros necessários ao seu funcionamento serem estabelecidos no Orçamento Municipal. No mesmo sentido, podemos citar a existência de uma equipe técnica constituída a partir da criação de cargos de livre provimento, mediante escolha do Ouvidor, garantindo

assim a independência em relação à Prefeitura que fiscaliza; e a instituição de mandato de dois anos para o Ouvidor, nomeado por ato do Executivo a partir de uma lista tríplice formada pela CMDH (Comissão Municipal de Defesa dos Direitos Humanos), criada pela Lei Municipal nº 13.292, de 14 de janeiro de 2001.

A CMDH é integrada por seus membros natos e eleitos, sendo esses últimos representantes de conselhos e entidades privadas com atividades relacionadas à defesa dos direitos humanos. *Veja abaixo a relação dos integrantes da comissão.*

Prevê a lei que o Ouvidor Geral poderá ser reconduzido ao cargo uma única vez, por igual período, e que só poderá ser destituído por iniciativa do Chefe do Executivo, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de conduta incompatível com o exercício do cargo, devidamente comprovada, com a anuência da Comissão Municipal de Direitos Humanos.

No exercício de 2005, as despesas decorrentes do funcionamento da Ouvidoria foram de R\$ 1.733.954, e para o ano de 2006 foram alocados recursos idênticos no Orçamento Municipal aprovado pela Câmara.

Composição da Comissão Municipal de Direitos Humanos

Lei Municipal 13.292, de 2002, e Artigo 238 da Lei Orgânica do Município de São Paulo

Membros natos

Secretário de Negócios Jurídicos
Ouvidor Geral do Município
Presidente da Seccional Paulista da OAB
Presidente do Sindicato dos Jornalistas de São Paulo
Presidente da Comissão de Direitos Humanos e Cidadania da Câmara Municipal

Membros eleitos

Representante do Conselho Estadual de Direitos Humanos;
Representante da Comissão de Direitos Humanos da Assembléia Legislativa;
Representante de entidade privada com atividades relacionadas à defesa dos direitos da criança e do adolescente;
Representante de entidades privadas com atividades relacionadas ao combate ao racismo;
Representante de entidades privadas com atividades relacionadas à defesa dos direitos indígenas;
Representante de entidades privadas com atividades relacionadas à defesa dos direitos dos idosos;
Representante de entidades privadas com atividades relacionadas à defesa dos direitos das mulheres;
Representante de entidades privadas com atividades relacionadas à defesa dos direitos dos negros;
Representante de entidades privadas com atividades relacionadas à defesa dos direitos de portadores de deficiência;
Representante de entidades privadas com atividades relacionadas à defesa dos direitos das minorias sexuais.

O sistema de informação e documentação da Ouvidoria

A necessidade de organizar e sistematizar o grande volume de dados gerados a partir das informações trazidas pelos munícipes e pela própria Administração Municipal torna imprescindível a existência de uma ferramenta capaz de orientar o fluxo de trabalho e manter o registro dos casos tratados.

A Ouvidoria, em parceria com a FESPSP (Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo), desenvolveu e implantou o SIDOGM (Sistema de Informação e Documentação da Ouvidoria Geral do Município), que vem garantindo o cumprimento dos objetivos mencionados, bem como a confiabilidade das informações geradas.

Desde a entrada da reclamação ou denúncia na Ouvidoria, o assunto ganha uma identificação e um número de protocolo, sendo acompanhado até sua completa solução, ao final informada ao munícipe. Depois de solucionados, os processos permanecem arquivados, sendo preservados todos os seus registros no sistema, para futuras consultas e tratamento estatístico.

Além de facilitar o acompanhamento da tramitação do processo pelo interessado, a organização deste sistema de informações impôs a necessidade de uma revisão e redefinição de todo o fluxo de trabalho da equipe interna da Ouvidoria, pois cada processo passou a ser acompanhado eletronicamente, com distribuição prévia a cada integrante da equipe técnica, conforme a competência por assunto e por órgão, todos com prazos rigorosamente observados.

A partir da implementação do sistema, sensíveis mudanças puderam ser percebidas pelas pessoas atendidas, pelos órgãos municipais e pela própria equipe da Ouvidoria. Os prazos de cada etapa da tramitação dos processos caíram em média pela metade, conferindo celeridade no encaminhamento das demandas aos órgãos, bem como a possibilidade de mais controle e cobrança, pela Ouvidoria, de solução das reclamações aos órgãos demandados.

Com isso, melhorou a qualidade do atendimento prestado ao munícipe, tendo aumentado também o grau

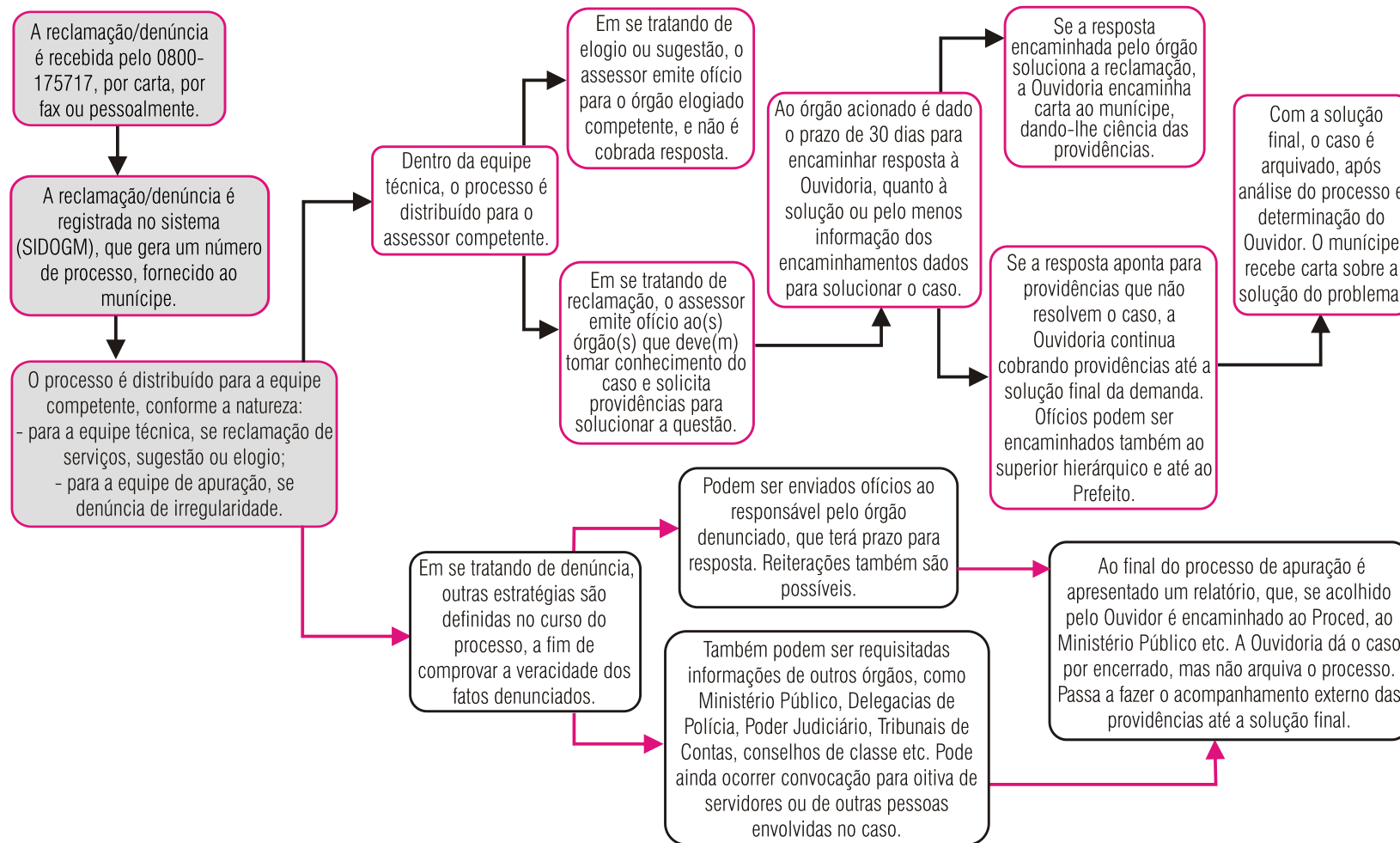
de desempenho e eficiência da equipe da Ouvidoria, que hoje se comunica com mais agilidade não apenas com os órgãos municipais, mas também com o Ministério Público, o Poder Judiciário, o Tribunal de Contas e os veículos de imprensa.

De maior importância, no entanto, é o acompanhamento da tramitação de cada reclamação ou denúncia junto às secretarias municipais, subprefeituras e demais órgãos da Administração Municipal.

A providência reclamada é solicitada de imediato e, quando não há resposta do órgão competente, as cobranças são reiteradas. O sistema pressupõe ainda o adequado funcionamento de toda a logística necessária à movimentação de documentos, como a contratação de serviços de moto-frete e correios.

A implementação do sistema de informação e documentação garante ainda que todos os casos tratados estejam disponíveis e possam ser consultados sempre que necessário.

Tramitação dos processos pela Ouvidoria



Lei Municipal 13.167, de 5 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 SUPLICY, 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 correições preliminares nos órgãos da Administração;

IV - Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias, 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 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 tripla 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 comprovada, 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 Município 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 subsequentes, 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 SUPPLY, 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

Dados, análises e estatísticas das reclamações

2



O número de denúncias, reclamações, sugestões e elogios apresentados pelos cidadãos à Ouvidoria Geral do Município de São Paulo cresceu 138% entre 2001 e 2005, passando de 7.472 para 17.763. Esse crescimento se deu apesar das dificuldades encontradas pelos munícipes para se comunicar com a instituição. Com uma Central 0800 projetada para 12 atendentes, a Ouvidoria contou com apenas 5 no ano que se passou.

Evolução do número de reclamações e processos

Os assuntos que mais motivaram reclamações em 2005

Número de reclamações cresceu em 2005

Acesso restrito: atendimento insatisfatório na Central 0800

Os dados de entrada

Reclamações registradas e solucionadas em 2005

Secretarias, empresas e autarquias

Subprefeituras

Iluminação pública: a cidade às escuras

PSIU: Perturbação do silêncio configura prática de crime

Buracos e jardinagem lideram reclamações nas subprefeituras



Evolução do número de reclamações e processos

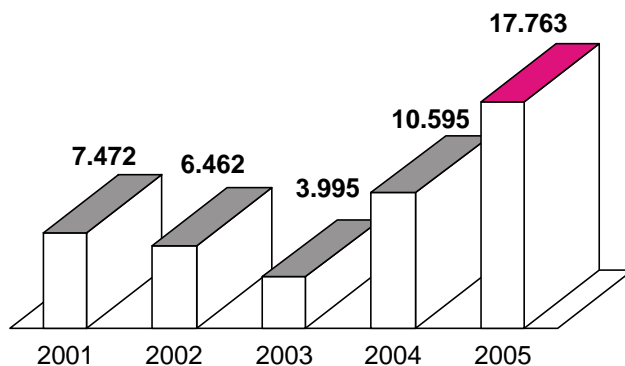
Apesar das dificuldades no atendimento, 17.763 reclamações, denúncias, sugestões e elogios foram recebidos na Ouvidoria em 2005, o que equivale a um crescimento de 138% em relação às 7.472 registradas em 2001, ano de criação deste órgão, e 68% a mais que em 2004, quando foram protocoladas 10.595 reclamações. A queda em 2003, em relação ao ano anterior, se deveu a procedimentos adotados naquele ano pela Ouvidoria, como exigir protocolo do SAC

(Serviço de Atendimento ao Cidadão) para o recebimento de reclamações sobre serviços não realizados pela Administração.

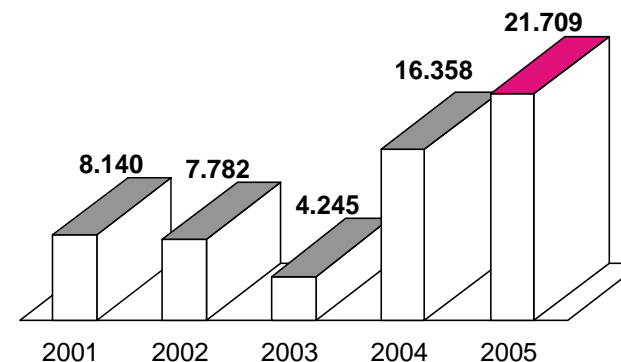
Os números de reclamações aqui apresentados não representam o total de processos de apuração instaurados na Ouvidoria, pois em muitos dos casos, a solução de uma única reclamação depende da competência de mais de um órgão da Administração Municipal e do conseqüente

acionamento dos mesmos. Portanto, uma reclamação pode gerar dois ou mais processos de apuração. Como conseqüência natural do aumento das reclamações, o número de processos de apuração abertos pela Ouvidoria cresceu 167% nos últimos quatro anos, passando de 8.140 em 2001 para 21.709 em 2005. Em relação a 2004, quando foram abertos 16.358 processos, o aumento foi de 32,7%.

Crescimento do número de reclamações



Crescimento do número de processos



Distribuição dos casos entre secretarias e subprefeituras

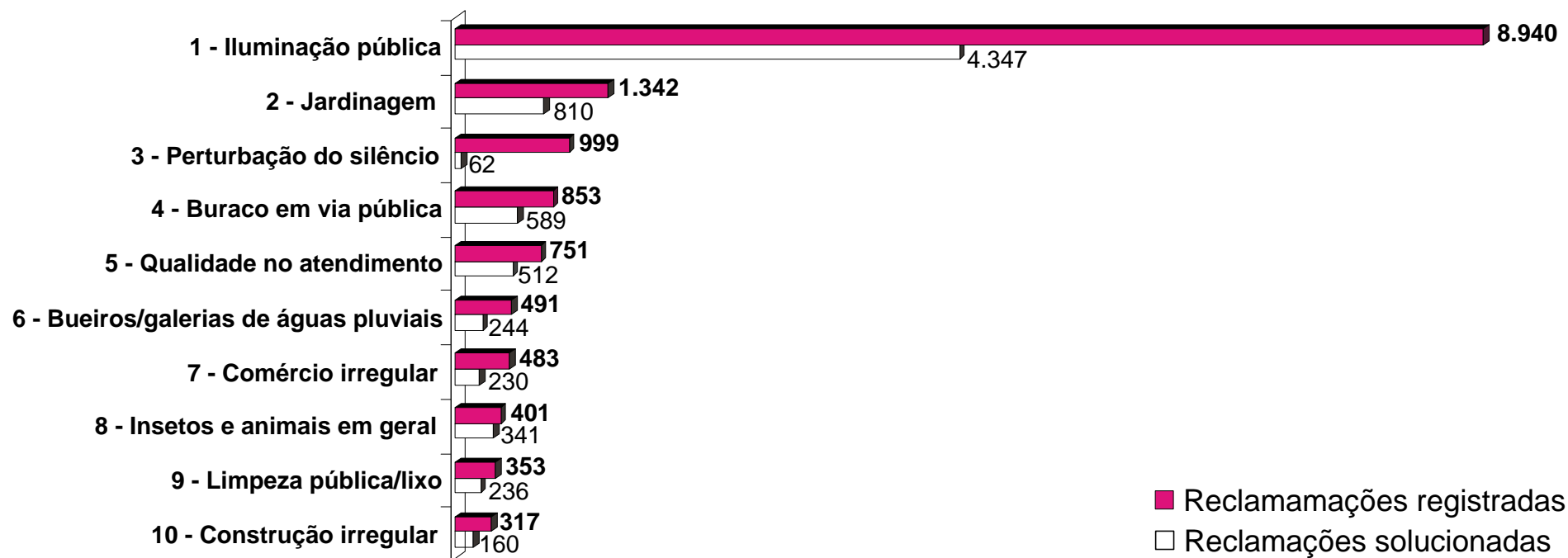
Subprefeituras	5.367 (inclui PSIU)
Secretarias, empresas e autarquias	12.396 (inclui ILUME)
Total	17.763

Os assuntos que mais motivaram reclamações em 2005

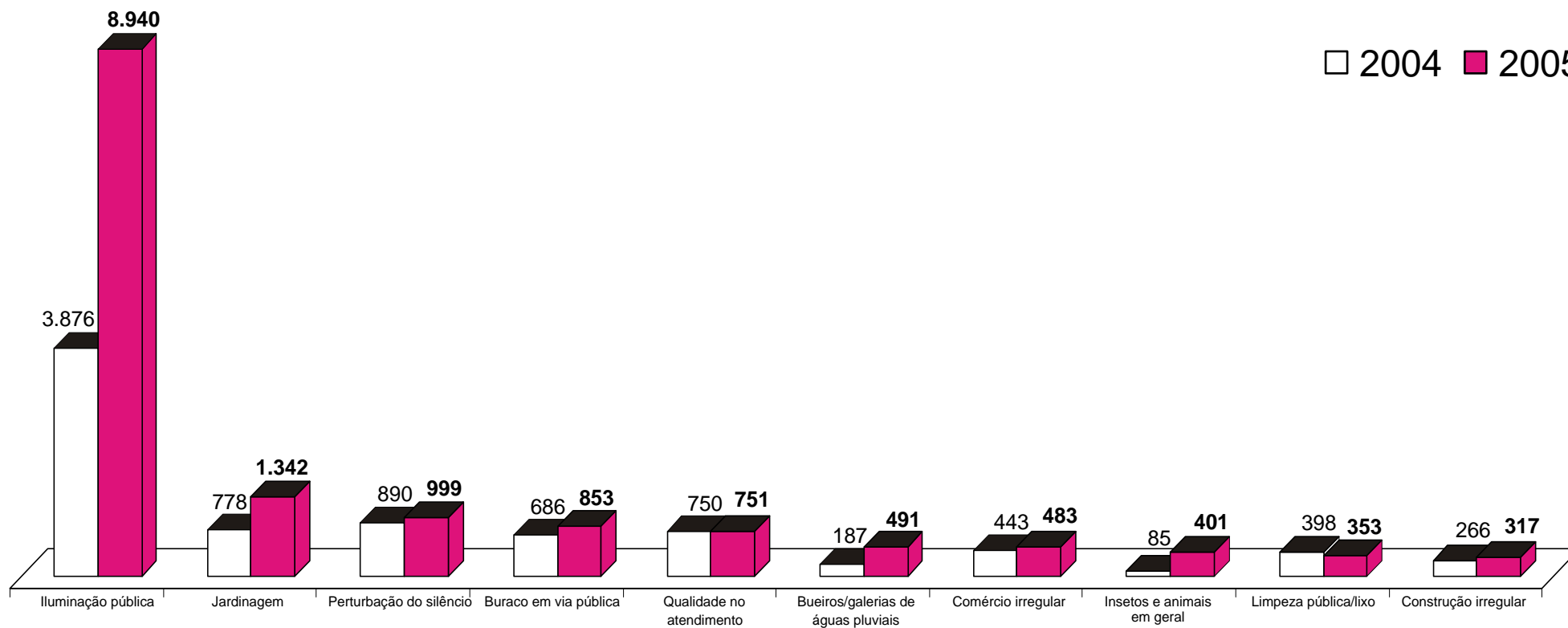
As 8.940 reclamações referentes a falta de iluminação na cidade representam mais da metade das queixas recebidas em 2005. Um aumento de 131% em relação ao ano de 2004, quando foram registradas 3.876 reclamações sobre o assunto. As questões ligadas a jardinagem (pedidos não atendidos de poda de árvore e corte de mato, principalmente) ficaram em segundo lugar no ranking das

reclamações da Ouvidoria, com 1.342 protocolos abertos, ou 73% a mais que em 2004 (778). A perturbação do silêncio também ecoou nas estatísticas, ocupando o terceiro lugar no ranking dos problemas que mais motivaram reclamações: em 2005 foram 999 queixas ao órgão ouvidor, um acréscimo de 12% em relação a 2004 (890). E somente 9 desses

estabelecimentos foram fechados administrativamente, ou 0,1% do total. Os buracos em via pública foram o quarto tipo de problema que mais motivaram a procura pela Ouvidoria, com 853 reclamações, contra 686 em 2004, um aumento de 24%. O número de queixas referentes a qualidade no atendimento se manteve estável entre 2004 (750) e 2005 (751).



Número de reclamações cresceu em 2005



Acesso restrito: atendimento ainda é insatisfatório na Central 0800 da Ouvidoria

As 31 subprefeituras receberam mais de 400 mil solicitações de municípios no ano de 2005, segundo dados do SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão) da Secretaria de Coordenação das Subprefeituras.

O total de reclamações que motivaram a abertura de procedimentos de apuração interna na Ouvidoria sobre os serviços não executados expressa apenas uma pequena amostragem desta demanda: no mesmo período foram recebidas 17.763 reclamações.

Entretanto, vale considerar a diferença fundamental que há entre as reclamações recebidas pelo SAC e pela Ouvidoria. As reclamações trazidas pelo município a este órgão consubstanciam aquelas que continuaram sem atendimento ou solução definitiva após terem sido registradas pelo SAC.

Sendo assim, no que diz respeito às reclamações sobre serviços não executados pelos órgãos do Município, SAC e Ouvidoria configuram canais distintos de reclamação e, até mesmo por essa razão, os números que expressam devem ser analisados sob diferentes perspectivas e pautados em parâmetros diversos.

Do exposto, decorrem duas considerações. A primeira é que as reclamações providas da Ouvidoria merecem tratamento diferenciado, pois referem-se a reclamações sobre serviços que deixaram de ser atendidos por meio de SACs, na primeira solicitação do município. Ou seja, as subprefeituras deveriam priorizar o atendimento das reclamações feitas à Ouvidoria, considerando que a solicitação expressa em nossos ofícios já indica uma

expectativa frustrada de atendimento da demanda do município.

A outra consideração, como decorrência inclusive da anterior, é que a Ouvidoria, no cumprimento de seu objetivo primordial de fortalecer a cidadania, não pode restringir o acesso do município aos canais de comunicação com este órgão, dada a grande importância de que se revestem as demandas apontadas pelos mesmos também para a Administração.

A Central de Atendimento 0800 da Ouvidoria foi planejada considerando os aspectos acima tratados, visando facilitar o contato através de ligação gratuita, com suporte técnico e sistema informatizado, apto a colher e proporcionar tratamento adequado às chamadas, além de ter que contar com uma equipe de atendentes devidamente capacitada para receber as reclamações dos municípios que, pela insistência e necessidade, querem ter garantidos os seus direitos à prestação regular de serviços públicos essenciais.

Mas esses objetivos não foram atendidos em 2005: dados dos registros telefônicos apontam que a Central 0800 da Ouvidoria não conseguiu atender de imediato a cerca de um terço das ligações que recebeu, embora muitos desses cidadãos tenham conseguido registrar suas reclamações ou denúncias numa segunda ou terceira tentativa de discagem. Por outro lado, não há como apurar o número de municípios que desistiram de reclamar. O total de ligações perdidas corresponde a 36% do número total de municípios que procuraram a Ouvidoria Geral do Município. Em 2005, foram 72.544 ligações perdidas.

Durante todo o ano de 2005, a Ouvidoria cobrou medidas do governo municipal para que a equipe de atendentes da Central 0800 fosse recomposta conforme o plano original, garantindo-se o número de 12 atendentes, revezando-se em dois turnos, contra o número atual de apenas 6 atendentes.

A Ouvidoria alocou recursos orçamentários para dar suporte às necessárias nomeações, desenvolveu um sistema modelo de informação, adquiriu os equipamentos necessários e fez reiteradas solicitações de ampliação do quadro. Todavia encerrou o exercício de 2005 ainda com uma equipe incompleta e a impossibilidade de garantir o atendimento de todas as chamadas dirigidas à Central.

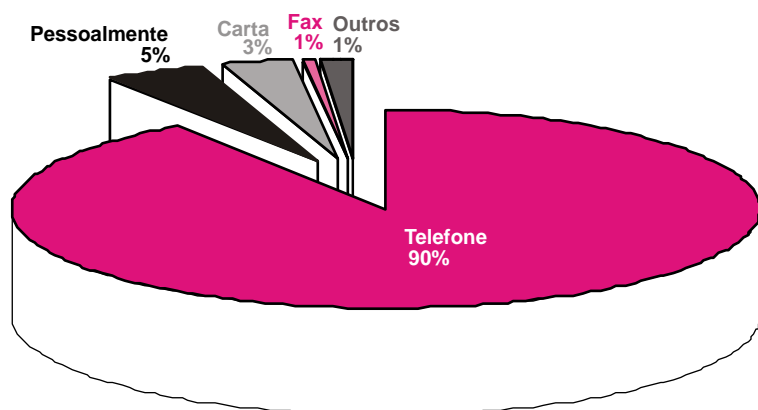
A Central era bem avaliada no começo de 2005, como mostrou reportagem publicada pelo jornal *Agora São Paulo*, no dia 13 de fevereiro. Se uma reportagem-teste como aquela fosse realizada nos dias atuais, certamente o resultado não seria tão positivo.

A entrada em funcionamento do novo sistema de informação da Ouvidoria, ocorrida no segundo semestre de 2004, e os ajustes de horários impostos à defasada equipe da Central 0800, com a concentração de atendentes nos momentos de maior procura, das 10h às 14h, contribuiu para que um número maior de cidadãos pudesse registrar suas reclamações e denúncias na Ouvidoria em 2005, apesar da falta de providências, por parte da Administração Municipal, para recompor o quadro de atendentes.

Os dados de entrada

A maior parte das reclamações e denúncias (90%) tem entrada pelo serviço de atendimento gratuito 0800-175717. Os outros meios possíveis são fax, carta ou pessoalmente.

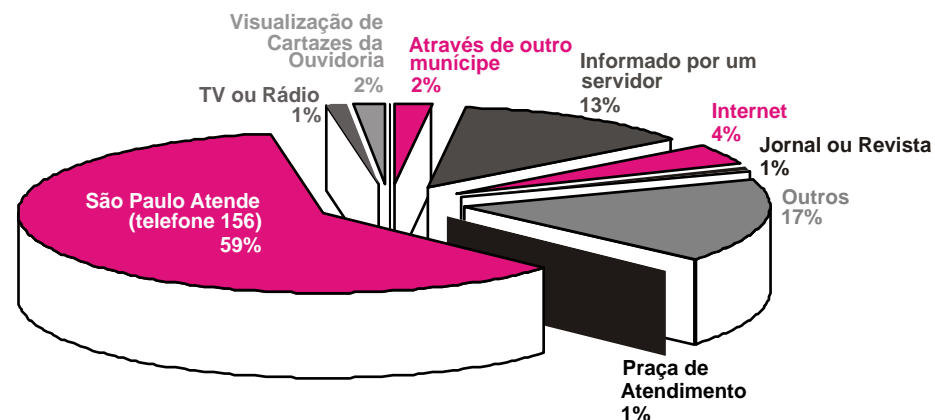
Como o munícipe chega à Ouvidoria



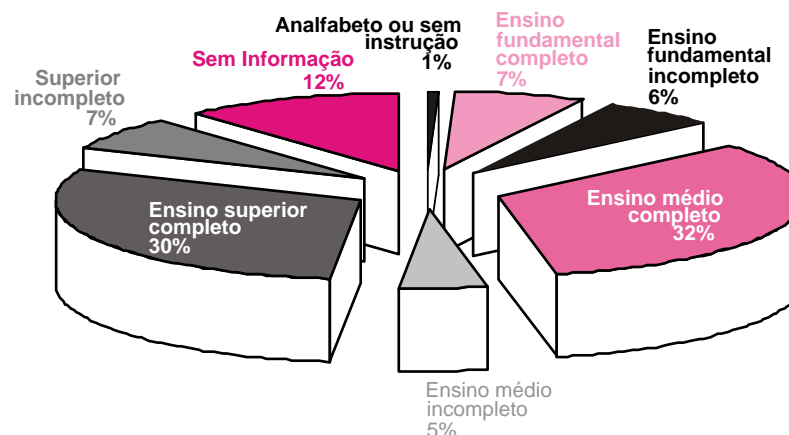
Os dados demonstram a importância de uma boa estrutura de atendimento telefônico e a necessidade de ampliar o número de atendentes do 0800.

Visando aprimorar o atendimento ao cidadão, a Ouvidoria desenvolveu, em parceria com a Secretaria Executiva de Comunicação e a Prodram (Companhia de Processamento de Dados do Município), o atendimento pela internet. Entretanto, a implementação dessa nova porta de entrada para reclamações e denúncias só será possível com a ampliação do quadro de atendentes.

Forma de conhecimento da Ouvidoria



Escolaridade



Reclamações registradas e solucionadas em 2005

Natureza	Abertos	Solucionados
Iluminação pública	8.940	4.347
Jardinagem	1.342	810
Perturbação do silêncio	999	62
Buraco em via pública	853	589
Qualidade no atendimento	751	512
Bueiros/galerias de água pluvial	491	244
Comércio irregular	483	230
Insetos e animais em geral	401	341
Limpeza pública/lixo	353	236
Construção irregular	317	160
Fiscalização ausente ou ineficaz	256	155
Outras reclamações	248	195
Transporte público	235	193
Irregularidade de natureza grave	238	76
Trânsito	191	153
Limpeza em terreno particular	186	104
Pavimentação	183	80
Comércio ambulante	112	67
SUGESTÃO	111	108
Limpeza em equipamento público	98	61
Construção e manutenção de passeio público	92	52
Invasão de área pública	86	37
Córregos (limpeza e canalização)	83	45
Inspeção de alimentos	81	65
Reparos e manutenção de guias/sarjetas	72	41
Impostos e taxas	64	55
Esgoto a céu aberto	62	30
Administração/equipamento escolar	37	21
Aplicação irregular de multas	36	26
Manutenção de praças públicas	36	14

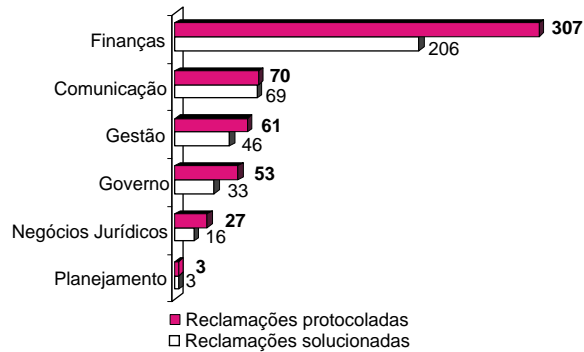
(continua)

(continuação)

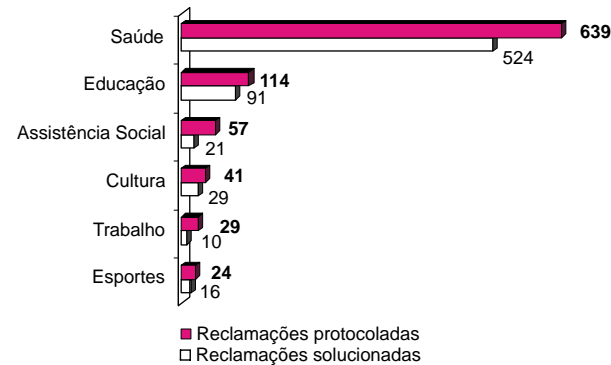
Natureza	Abertos	Solucionados
Remoção de veículos	34	21
Serviços da área de saúde	27	13
Combate à dengue	26	19
Poluição em geral	23	15
Feira livre	20	7
Limpeza de terrenos	19	6
Atendimento/funcionamento de biblioteca	18	14
Atendimento/funcionamento de albergues	16	8
Programas de transferência de rendas	16	3
ELOGIO	14	14
Obras públicas	14	5
Moradia popular	13	6
Áreas municipais	12	10
Administração/funcionamento de clubes e CDMs	12	5
Administração/funcionamento de creches	11	9
Construção de passarelas	8	1
Guarda Civil Metropolitana	7	3
Segurança em edificações	7	3
Enchentes/calamidades	5	3
Administração/funcionamento de parques	5	4
Banca de jornal	4	4
Intoxicação alimentar	4	4
Programa Leve-Leite	3	2
Merenda escolar	3	2
Acessibilidade	2	0
Água em vias públicas	2	0
Eventos culturais	1	0
TOTAL GERAL	17.763	9.290

Secretarias, empresas e autarquias: protocolos abertos e solucionados em 2005

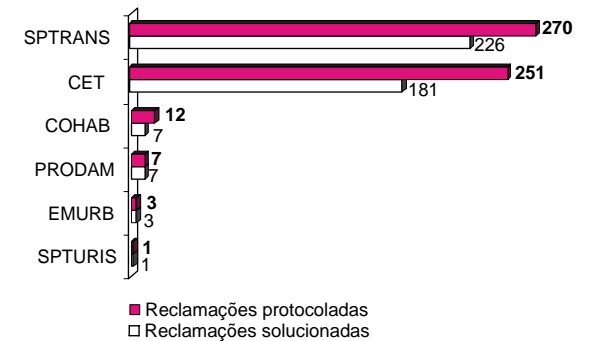
Secretarias de planejamento e gestão



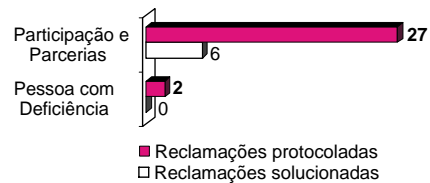
Secretarias sociais



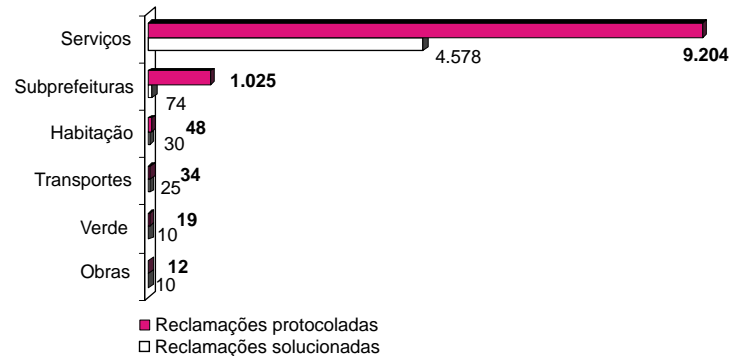
Empresas



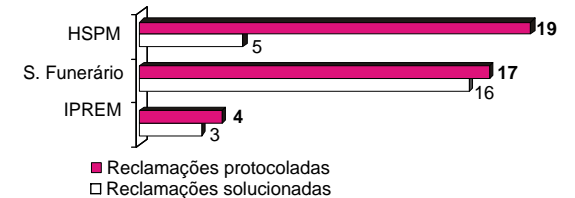
Secretarias especiais



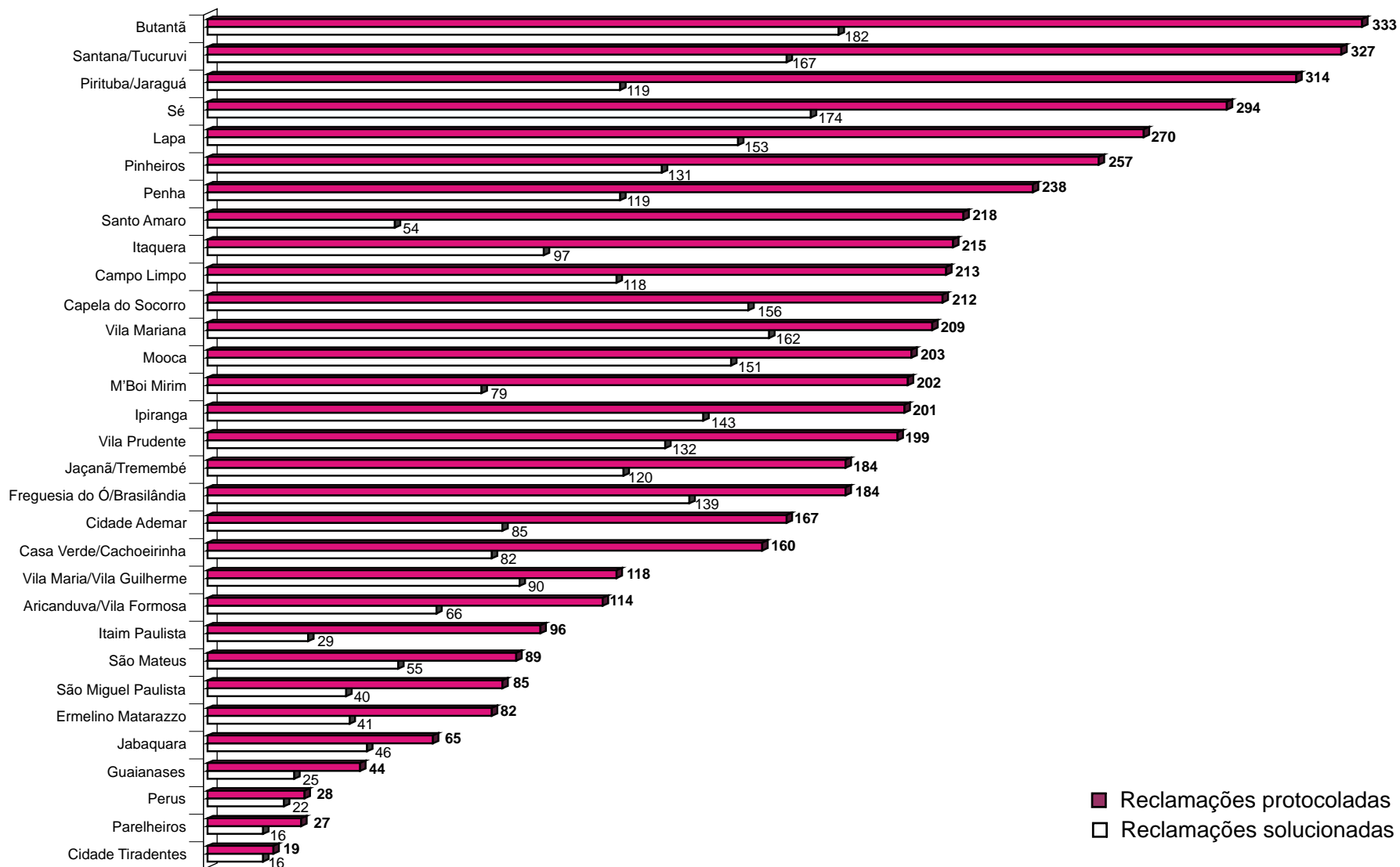
Secretarias de infra-estrutura



Autarquias



Subprefeituras: protocolos abertos e solucionados em 2005



Subprefeituras: reclamações em 2005

	ARICANDUVA	BUTANTÃ	CAMPO LIMPO	CAFELA DO SOCORRO	CASA VERDE/CX/DEIRINHA	CIDADE ADEMAR	CIDADE TIRADENTES	ERMEZINHO MATARAZZO	FREGUESINHA/RASILÂNDIA	GUAMANAES	IPIRANGA	ITAIM PAULISTA	ITAQUERA	JABAQUARA	JACANA/TREMEMBÉ	LAPA	M BO/MIRIM	MOÓCA	PARCELHEIROS	PEVISA	PERUS	FINHEIROS	PIRITUBA	SANTANA/TUCURUVI	SANTO AMARO	SÃO MATEUS	SÃO MIGUEL	SE	VILA MARIA/VILA GUILHERME	VILA MARANA	VILA PRUDENTE/SARPEMBA	Totais	
Acessibilidade																		1													1		
Água em vias públicas																	1								1							2	
Insetos e animais em geral			4		3	1	1				3		1	1	1	1				4		2		4	3	3	5	2	2	4	5	50	
Áreas municipais		1						1								1				1			1						1	1		9	
Banca de Jornal		1																									2	1				4	
Atendimento/funcionamento de bibliotecas			1					1								1							1	1								5	
Bueiros/galerias água pluvial	10	18	21	32	22	30	2	7	16	5	2	25	40	1	24	11	53	11		11		14	45	19	4	1	6	21	7	8	21	487	
Buraco em via pública	8	123	44	51	26	38	1	13	53	2	5	9	22	4	45	2	59	18	3	25	1	13	78	82	27	10	4	7	1	13	65	852	
Enchentes/calamidades		2																		1												4	
Comércio ambulante			1	1		2			2		3	1		2		16	2	17		2		3		2	6			30	1	3	1	95	
Administração/funcionamento de clube/CDM																1		1														2	5
Comércio irregular	14	17	11	14	19	11	2	9	10	5	17	2	16	9	9	19	7	32		19	4	33	21	19	25	12	19	56	12	20	8	471	
Construção de passarelas					1								1				1						1	1							1	7	
Construção irregular	7	13	17	8	9	4	1	7	7	2	18	7	6	6	11	26	8	14		9	1	20	6	21	15	3	5	13	8	23	14	309	
Córregos (limpeza e canalização)		4	5	3	3	4		3	3	3	2	1	2	4	10		4			1	2		5	6	3		6			3	77		
Combate dengue			1																													7	
ELOGIO											1											1										4	
Administração/equipamento escolar	1																								1						1	3	
Esgoto a céu aberto	1		1	3	2	3		7	1	3	1	4	1	2	2	1				4		4	4	2	4	1	3	3				59	
Feira livre	1	1		1				3												2		1		1		2		1		1		15	
Fiscalização ausente/inefcaz	1	5	9	10	5	5	1		5		13	1	15	3	6	10			8		9	20	7	9	8	1	1	26	4	9	8	199	
Reparos e manutenção de guias/sarjetas	6	1	4	1	1	4		1	6	2		2	5		4	1	1	2		2	2	6	2	5		1		7		6	72		
Impostos e taxas												1				1				1											1	5	
Inspeção de alimentos																			1														1
Invasão de área pública		12	9	2		4		2	1		3	1	8	3	2	2	3		2	1	7		7	2	1	3	3		4	1	2	1	86
Jardinação	45	70	32	31	34	22	4	16	27	2	90	23	32	12	34	126	18	53	3	72	6	101	72	100	76	25	13	51	34	74	34	1.332	
Limpeza em equipamento público		11	3	7	2	1	2	1	6	2	1	2	8		2	3	2			5			8	3		1	5	1	1	3	5	85	
Limpeza em terreno particular	2	7	7	3	7	5		1	7		8	5	11	2	6	4	2	2	1	6		5	9	2	2	4		2	1	2	3	116	
Limpeza pública/lixo	5	11	24	16	6	4	1	4	4	2	11	7	18	5	6	10	10	5		18	1	4	15	14	6	8	4	7	8	4	9	247	
Moradia popular																	1																2
Aplicação irregular de multas			1								1																						3
Obras públicas				2								1											2	3							3		11
Denúncia de irregularidade grave	2	3	1	1	4	2	1	2	3		1		1	1	1	2	2	1		7	2	4	4	4	3			4	2	6		64	
Outras reclamações		6			2	6		4	6	6			3	2	4	6	13	11	2	6	4	2		6	3	2	2	35	5	8		144	
Administração/funcionamento de parques																																	2
Construção e manutenção de passeios		4	1	3	3	5		2	2	2	1		5	3	1	6	1	3		5		9	3	3	4		1	9	4	5	4	89	
Pavimentação	4	8	5	12	1	8	3	2	13	6	2	5	4	2	7	3	10	2	16	4	4		13	10	2	6	3		10	4	6	175	
Polição em geral			2	1					1							1		1			1	3			5						5	20	
Manutenção de praças públicas	3	4	1	3	1	1					1	1	2	1		2		2		2	1		4	2	1	1	1	1				35	
Qualidade no atendimento	4	7	2	2	5	4		2	2	3	8	1	9	2	6	12	2	7	1	7	1	6	5	7	6	1	5	13	4	3	1	138	
Remoção veículo		2	1	1	1	3			2		4					1		2		3		3	1	2	2						1	3	33
Segurança em edificações												1											1				1		2				6
SUGESTÃO		1		1	1						1								1		1		1			2			1	1			11
Limpeza de terrenos		1	2	2	2			1					1	2			1		1					1		1			1	1			18
Trânsito		3	1								1															1							7
Total por subprefeitura	114	333	213	212	160	167	19	82	184	44	201	96	215	65	184	270	202	203	27	238	28	257	314	327	218	89	85	294	118	209	199	5.367	

Iluminação pública: a cidade às escuras

Mais de 300 mil munícipes ligaram para a Central de Atendimento da Prefeitura - Sistema 156 - em 2005, para solicitar reparos na iluminação pública ou para pedir implantação de novos pontos. No mesmo período, uma parte considerável destes paulistanos (8.940), registrou reclamação junto à Ouvidoria Geral do Município para apontar que o ILUME (Departamento de Iluminação Pública), ligado à Secretaria de Serviços, não havia executado o reparo ou havia deixado de cumprir os prazos prometidos. As reclamações sobre iluminação pública lideraram as queixas na Ouvidoria durante todos os meses do ano que se passou.

A deficiência dos serviços de iluminação afeta principalmente parcela da população que mora nas periferias e onde a iluminação pública ainda não é um serviço público à disposição dos moradores. Além da falta de reparos e do descumprimento de prazos, quantidade significativa de queixas registradas na Ouvidoria diz respeito à morosidade e até mesmo à inexistência de previsões para ampliação do programa de iluminação.

Número de reclamações aumentou 131% em 2005

Período	Quantidade	Média mensal
2004	3.876	323
2005	8.940	745

Uma parcela considerável das 500 mil luminárias da cidade permanece constantemente apagada. Dados da Central de Atendimento 156 revelam que somente no mês de julho foram recebidas 33.470 ligações, e em agosto esse número passou de 40 mil. Somente no dia 26 de julho, uma terça-feira, 2.629 paulistanos solicitaram ao 156 a reparação de um ponto de luz.

Sociabilidade, conforto e segurança urbana

Com a privatização desses serviços ocorrida no final dos anos 90, os municípios receberam a incumbência de garantir a iluminação nas ruas, praças e demais espaços públicos destinados à sociabilidade de seus habitantes. O crescimento da população, com maior incidência nos grandes centros urbanos, a ocupação desordenada e o crescimento da violência urbana tornaram imperiosa esta necessidade.

É nas grandes cidades que a segurança pública é mais afetada: somam-se às conhecidas ações dos infratores, muitos se aproveitando da falta de iluminação para prática de delitos, a ocorrência de furtos de cabos nas ruas, túneis e avenidas, em plena "luz do dia", assunto que chegou ao conhecimento desta Ouvidoria sob a forma de denúncias registradas e de notícias veiculadas na imprensa, tornando-se objeto de apuração.

A municipalização dos serviços, a cobrança da COSIP ou "taxa de luz" e a necessidade de manutenção preventiva

O município de São Paulo iniciou a gestão direta do serviço de iluminação pública em 2001, em meio à crise energética do país, o chamado "apagão", obrigando-se a assumir a prestação de serviço e reduzindo o número de lâmpadas na cidade, um terço do parque instalado.

Posteriormente, aderiu ao programa RELUZ, de iniciativa federal, recebendo recursos para substituição das lâmpadas existentes por outras mais econômicas e, como

a maioria dos mais de 5.000 municípios brasileiros, passou a discriminar a cobrança destes serviços sob a forma de contribuição de iluminação pública, a "taxa de luz", como ficou conhecida, antes embutida no IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano).

Desde 2004, conforme apontado nos relatórios da Ouvidoria, a iluminação pública é o principal motivo de reclamações da população. No ano de 2005 foram quase 9.000 processos abertos, depois de os munícipes já terem dirigido suas solicitações, sem sucesso, ao Departamento de Iluminação Pública.

Perto de 20% dessas reclamações referem-se à implantação de novos pontos e não foram solucionadas. "Necessidade de revisões contratuais", "encerramento do contrato de ampliação de novos pontos", "atrasos de pagamentos" e "falhas das operadoras", entre outras, foram as respostas obtidas para os encaminhamentos, recomendações, cobranças de solução e de implementação de medidas para melhoria de desempenho e eficácia do órgão. Por essas razões apontadas pelo departamento, a maioria das solicitações deixou de ser atendida.

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo continua recomendando, como tem feito até o momento, objetivando a melhoria do serviço, a segurança urbana e a satisfação dos munícipes, que a manutenção da rede (substituição de lâmpadas e reparos das instalações) deve ser equacionada de forma mais eficiente e em caráter preventivo, de modo que os serviços executados a partir da reclamação do munícipe possam ser tratados como situações ocasionais.

PSIU: perturbação do silêncio configura prática de crime

Não é de hoje que a perturbação do silêncio é causa de conflitos e problemas entre os estabelecimentos comerciais que emitem ruídos e munícipes que residem próximos àqueles locais. A questão da perturbação do silêncio também é causa de preocupação das autoridades municipais, responsáveis pela fiscalização das atividades em sua área geográfica.

Prevê a legislação municipal que os estabelecimentos comerciais e templos religiosos em atividade no Município devem respeitar os níveis de produção de ruídos socialmente toleráveis. Assim, as atividades artísticas, a reprodução sonora feita por qualquer equipamento, bem como outros ruídos gerados no interior destes estabelecimentos pressupõem o necessário controle da poluição sonora, através de tratamento acústico ou enquadramento do barulho aos limites estabelecidos para cada caso.

A Lei Municipal 11.804, de 19 de junho de 1995, dispõe sobre a avaliação da aceitabilidade de ruídos, visando o conforto da comunidade. A Lei 13.190, de 19 de maio de 2001, dispõe sobre o controle da poluição sonora emitida nos templos de culto religioso. Leis complementares, decretos e outros atos normativos regulamentam o assunto, estabelecem horários de funcionamento de bares, restaurantes e casas de espetáculo. E há a lei municipal que instituiu o Programa de Fiscalização do Silêncio Urbano, o PSIU.

Em 2005, o barulho excessivo e o desrespeito às normas sobre ruído ocuparam o terceiro lugar no total de reclamações, sendo superadas apenas pela falta de

reparos e necessidade de manutenção na rede de iluminação pública e por pedidos de poda de árvore e corte de mato. Quase 1.000 munícipes registraram suas reclamações na Ouvidoria depois de não obterem solução para as solicitações dirigidas ao PSIU por meio da Central 156, SACs eletrônicos e praças de atendimento das

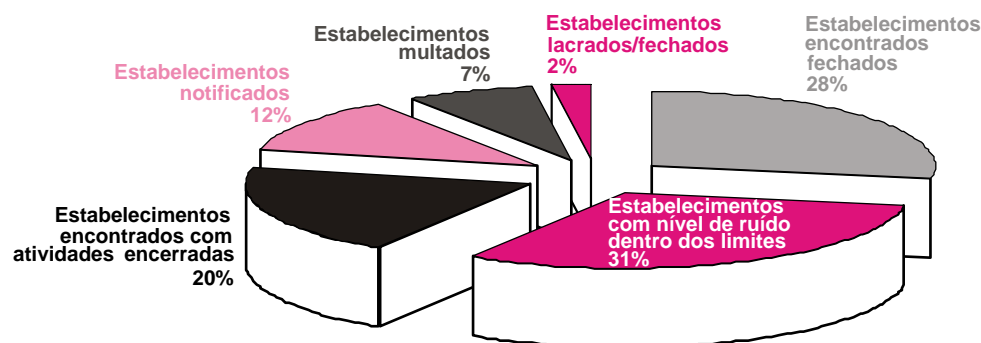
subprefeituras. Entretanto, das 999 reclamações sobre perturbação do silêncio recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas ao PSIU, apenas 40,6% do total tiveram vitorias do órgão municipal ao estabelecimento denunciado. Segundo o PSIU, 9 desses 406 estabelecimentos visitados foram fechados.

Protocolos abertos na Ouvidoria x estabelecimentos vistoriados

Número de reclamações à Ouvidoria	999
Número de estabelecimentos vistoriados pelo PSIU	406
Percentual de estabelecimentos vistoriados em relação às reclamações	40,6%

Elaboração: Ouvidoria Geral do Município

Ações do PSIU nas vitorias realizadas



Fonte: PSIU, com elaboração da Ouvidoria Geral do Município

Dentre as dificuldades em solucionar o problema (eliminação do ruído excessivo ou isolamento acústico) constatamos que a maioria dos estabelecimentos reclamados sequer possui alvará com licença de funcionamento. Muitas vezes a concessão desses alvarás está pendente de solução, aguardando deliberações dos próprios órgãos da Administração, o que acaba por dificultar a própria ação fiscalizatória.

Ademais, as vistorias realizadas pelas equipes do PSIU, como relatam vários reclamantes, nem sempre coincidem com os horários ou dias de maior incidência do barulho e, quando detectado o excesso de ruído e tipificada a infração, os inúmeros procedimentos burocráticos e formais acabam permitindo que os infratores permaneçam descumprindo a legislação.

Nesse sentido, a apresentação do alvará de funcionamento pode ser substituída pela simples exibição de protocolos (números de processo administrativo ou de termos de consulta, que nem sempre resultam na efetiva emissão do alvará).

Outra situação bastante recorrente e que permite burla à legislação condiz com a necessidade de os autos de multas e embargos serem precedidos de notificações e de concessão de prazos para adoção de medidas corretivas, por exemplo, quando a situação permite que haja aplicação de medidas mais efetivas e contundentes, como a lacração e interdição dos estabelecimentos infratores. Os estabelecimentos acabam simplesmente por ignorar as notificações e por não adotar medida corretiva alguma, não sendo raros os casos em que nesse lapso de tempo ainda obtêm liminares judiciais que

autorizam a continuidade de seu funcionamento e obstam o prosseguimento de outras medidas fiscalizatórias.

Há também os casos em que o estabelecimento, no curso do processo fiscalizatório, promove um “fechamento fictício”, alterando sua razão social, mas curiosamente reabrindo com a mesma atividade e até o mesmo quadro societário. A mudança do nome do estabelecimento faz com que seja arquivado o processo em curso, sendo necessária nova reclamação do munícipe para que se inicie



um novo processo de fiscalização, acarretando novas vistorias, novos prazos etc.

E, por fim, mencionamos ainda os casos em que a vistoria não é realizada por ausência de reforço policial.

A necessidade de maior rigor na aplicação de medidas que efetivamente tragam avanços na fiscalização das atividades geradoras de poluição sonora é imprescindível. Sendo assim, na opinião da Ouvidoria, alguns aspectos a que a Administração, nesta matéria, deveria se ater são:

- 1) a ampliação das equipes de fiscalização do Programa do Silêncio Urbano, bem como a compra de equipamentos e o reforço das equipes com policiais e de guardas civis metropolitanos;
- 2) a imediata conclusão da análise dos processos de anistia (Lei 13.558/2003) referentes à regularização de edificações com funcionamento de estabelecimentos comerciais e templos religiosos, para posterior deliberação sobre a concessão dos alvarás de funcionamento a estes vinculados;
- 3) o prosseguimento da ação fiscal para os infratores que aguardam conclusão de processos de anistia referentes à regularização de edificação, quando comprovada a perturbação do silêncio nos termos da lei (em estrita obediência ao artigo 30, parágrafo 1º, incisos II e III do Decreto 43.383 e da Lei 13.558/2003);
- 4) a abertura de inquérito policial para os casos de comprovada desobediência aos autos de embargo, para que haja o cumprimento real da ordem de embargo;

5) o encaminhamento, do PSIU ao Ministério Público, dos casos que se enquadrem no artigo 54 da Lei de Crimes Ambientais que absorve o artigo 42 do Decreto 3.668/41, a fim de que os responsáveis pela perturbação respondam na esfera administrativa e em âmbito penal;

6) em razão de a emissão excessiva de ruídos configurar crime ambiental e de que muitas vezes o munícipe aciona

a polícia para a fiscalização dos estabelecimentos infratores, a definição de mecanismos e ferramentas de fiscalização conjuntas, a instauração do competente procedimento policial e penal para esses casos, considerando ainda o uso de decibelímetros (aparelho para medir o nível de ruído) pela autoridade policial quando acionada e a comunicação à Administração dos casos em que for instaurado procedimento nessa esfera;

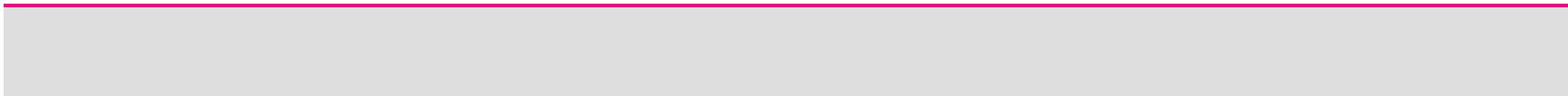
7) a criação e manutenção de um sistema de processamento de dados, pelas 31 subprefeituras, com o cadastro dos estabelecimentos comerciais de sua região, e uma centralização das informações sobre toda a cidade, de modo que seja possível identificar quais os estabelecimentos teriam a vigência de seus Alvarás de Funcionamento e/ou de suas Licenças de Localização e Funcionamento próximas do término legal.

Buracos e jardinagem lideram reclamações nas subprefeituras

As reclamações sobre os serviços de jardinagem e eliminação de buracos em vias públicas ocuparam, respectivamente, o 2º e o 4º lugares dentre os mais reclamados junto à Ouvidoria. Mais de 160 mil paulistanos formalizaram suas solicitações pelo SAC em 2005, para conserto de buracos em vias públicas ou serviços de jardinagem (poda de árvore, corte de mato, manutenção em praças etc.). Destes, 2.195 registraram

reclamações na Ouvidoria por falta de atendimento. Informações prestadas pela Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras apontam que 595 mil buracos foram eliminados em 2005, e 94,41% das mais de 80 mil solicitações de jardinagem foram atendidas no mesmo período. Por outro lado, dentre os 2.195 processos de reclamações abertos na Ouvidoria, apenas 1.389 tiveram solução, representando 63% do total.

Natureza	Processos abertos	Solucionados	Percentual
Serviços de jardinagem	1.342	810	60%
Buracos	853	589	69%



Cinco anos inibindo a prática da corrupção

3



A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo instaurou, nos últimos cinco anos, 1.671 processos de apuração de irregularidades graves, e 230 servidores efetivos perderam a função pública. Quase 100 servidores investigados pela Ouvidoria e denunciados por cobrança de propina tiveram que prestar contas à Receita Federal, para dar explicações sobre movimentações financeiras incompatíveis com seus salários na Prefeitura, e agora respondem por crime de sonegação.

Ouvidoria instaura 1.671 processos de irregularidades graves
Aperfeiçoamento dos mecanismos de controle
Denunciados respondem por crime contra a ordem tributária
Servidores que perderam a função pública em 2005

Ouvidoria instaura 1.671 processos para apurar irregularidades graves

Em cinco anos de existência, a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo instaurou 1.671 processos de apuração de irregularidades graves, o que resultou na perda da função pública por 230 servidores efetivos, ao final exonerados, demitidos a bem do serviço público ou com aposentadorias cassadas. Cerca de outros 500, com contratos temporários ou que trabalhavam em órgãos da Administração Indireta, também foram demitidos por envolvimento em algum tipo de irregularidade.

Apenas no ano de 2005, foram desligados 64 servidores dos quadros funcionais da Prefeitura e outros 2 tiveram suas aposentadorias cassadas.

Os números acima revelam a efetividade da Lei da Via Rápida, que resultou na alteração do Estatuto do Servidor, garantindo celeridade na tramitação e decisão dos processos disciplinares, criando, por exemplo, comissões específicas no PROCED (Departamento de Procedimentos Disciplinares) para instruí-los em prazos menores, adotando medidas preventivas de afastamento do servidor denunciado, e medidas que garantem o rápido retorno das informações solicitadas, durante a fase de instrução do processo.

As denúncias trazidas ao conhecimento da Ouvidoria em 2005 implicam uma elevação de 31,5% em comparação ao ano de 2004, porém, se considerada a evolução dos números de denúncias desde a implantação da Ouvidoria, em 2001, a redução é significativa.

Considerados os cinco anos de existência da Ouvidoria, é possível observar que a implementação das medidas relatadas dificultou e inibiu a prática de atos de corrupção e de outras irregularidades na Administração.

Em 2001, a Ouvidoria iniciou suas atividades em meio a um contexto em que fervilhavam na mídia inúmeras notícias de corrupção deflagrada nas gestões dos ex-prefeitos Paulo Maluf e Celso Pitta.

Naquele ano, a Ouvidoria assumiu os processos da extinta Corregedoria. Ao todo, foram 1.512 funcionários denunciados, o que resultou em 699 processos de apuração, dos quais 677 foram encaminhados ao PROCED, resultando em averiguações preliminares, sindicâncias, inquéritos administrativos, procedimentos sumários e ações no Poder Judiciário. Foram aplicadas 288 punições, e 41 funcionários perderam a função pública.

Destaca-se ainda o caso da Anhembi Turismo, hoje SPTuris, que demitiu 42% de seus empregados, reduzindo seu quadro de pessoal de 823 para 476.

Em 2002, foram instaurados 344 processos de apuração, observando-se uma queda em relação ao período anterior. Nesse ano, 98 servidores foram afastados de suas atividades, e 17 perderam a função pública.

Por recomendação da Ouvidoria, foi editada a Ordem Interna nº 04/2002, posteriormente regulamentada por lei, que possibilitou o afastamento dos servidores envolvidos em denúncias de irregularidades. Essa medida foi aplicada com rigor a partir de sua publicação e mostrou-se eficiente para garantir a continuidade das atividades sem reiteração da irregularidade e para viabilizar a instrução dos processos.

A análise dos dados permite concluir que a atuação da Ouvidoria mostrou-se eficaz não apenas em apurar as irregularidades como também em inibir sua prática na Administração Municipal.

Em 2003, a aprovação da Lei 13.519, conhecida como Via Rápida, foi um avanço qualitativo para o desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria, tendo alterado o Estatuto dos Funcionários Públicos do Município de São Paulo e a Lei Orgânica do Município, conferindo à Ouvidoria prerrogativas como as que possibilitam solicitar suspensão preventiva de servidores sobre os quais recaiam indícios de culpabilidade durante a apuração dos fatos na Ouvidoria e posteriormente durante todo o processo disciplinar no PROCED. A

Punições	Servidores punidos
Cassações de aposentadorias	20
Demissões	198
Dispensa de servidores estáveis*	12
Total	230**

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

(**) Punição aplicadas **exclusivamente** a servidores efetivos/estáveis, da Administração Direta

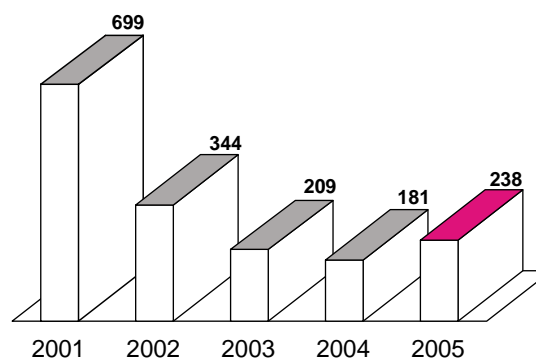
Ouvidoria, que inicialmente exercia predominantemente um trabalho de natureza investigativa, agrega agora um trabalho, também, avaliativo e propositivo. No ano de 2003, 61 servidores efetivos perderam a função pública.

No ano de 2004, o número de denúncias continuou a cair: foram abertos 181 procedimentos. Além disso, 56 servidores da Superintendência do Serviço Funerário perderam a função pública dentre os 161 inquéritos concluídos.

A confiabilidade da Ouvidoria se consolidou, resultando na queda do número de denúncias anônimas, com o aumento do comparecimento de munícipes no Órgão e a requisição constante de informações por parte do Ministério Público, Poder Judiciário, Secretária Estadual de Segurança Pública e imprensa.

Em 2005, um processo instaurado mereceu destaque sob a aplicação da Lei da Via Rápida. Trata-se do caso do ex-servidor L.C.A., flagrado em reportagem jornalística recebendo propina para permitir anúncios temporários na Subprefeitura do Jabaquara. A Ouvidoria investigou e relatou o caso em um prazo de 48 horas, pediu a instauração de inquérito administrativo e a suspensão preventiva do servidor. As recomendações foram acolhidas pela Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos, e o processo disciplinar culminou com a exoneração do servidor. A repercussão do caso provocou a edição do Decreto nº 46.321/2005, que suspendeu por prazo indeterminado a expedição de autorizações para exposição dos anúncios temporários, pois além dos danos à paisagem urbana, ficou nítida a fragilidade do controle e da fiscalização da atividade.

Evolução do número de processos instaurados



A apuração dessas práticas de irregularidades, tidas como de natureza grave, após suas conclusões, na forma de relatórios finais, são encaminhadas ao Departamento de Procedimentos Disciplinares da Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos, ao Ministério Público, ao Poder Judiciário, Delegacias de Polícia, Conselhos Regionais de Classe (CRM, CREA, OAB, entre outros), e constitui uma particularidade desta Ouvidoria, consubstanciada em prerrogativas e atribuições dadas pela Lei Municipal 13.167, de 2001, que a instituiu.

O que estabelece a lei

O artigo 1º estabelece que o órgão terá 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 (...)”. E para alcançar este fim, o inciso I do artigo 2º dá competência à Ouvidoria para “receber e apurar denúncias (...) sobre atos considerados ilegais, arbitrários ou

desonestos, ou que contrariem o interesse público (...)”

A Lei 13.519, de 2003, que instituiu a Via Rápida e modificou o Estatuto dos Funcionários Públicos do Município de São Paulo, além de dar competência à Ouvidoria Geral para requerer suspensão preventiva de servidor demandado em processo disciplinar, incluiu o procedimento de investigação deste órgão entre os procedimentos disciplinares previstos no estatuto:

Art. 199 - O funcionário poderá ser suspenso preventivamente, até 120 (cento e vinte) dias, desde que o seu afastamento seja necessário para assegurar a averiguação da infração a ele imputada ou para inibir a possibilidade de reiteração da prática de irregularidade.

§ 1º - A suspensão preventiva poderá ser aplicada nos seguintes momentos procedimentais.

II - quando se tratar de procedimento de investigação da Ouvidoria Geral do Município, após a oitiva do funcionário a ser suspenso.

O decreto 43.233/2003, que regulamenta a Via Rápida, em seu artigo 2º, inciso I, alínea 'c', reforçando o texto da lei, classifica o procedimento de investigação da Ouvidoria como procedimento disciplinar. E ainda, nos artigos 108 a 111, regulamenta esse procedimento, prevendo-lhe a aplicação subsidiária e complementar do Código Penal e das regras previstas para o procedimento de apuração preliminar e sindicância.

Recebendo e apurando denúncias acerca de atos lesivos aos interesses públicos, a Ouvidoria Geral do Município

atua de forma conjunta ou subsidiariamente aos órgãos constitucionalmente previstos para a defesa de tais interesses na esfera judicial, auxiliando no controle interno da Administração Pública Municipal. Por outro lado, ao evidenciar atos lesivos, irregularidades, ilegalidades e pleitear a anulação/revogação dos mesmos, a Ouvidoria também subsidia a Administração em seu dever de rever os próprios atos, a autotutela, de maneira a impedir a concretização de atos manifestamente ilegais.

São inúmeros os exemplos de denúncias de irregularidades. De vícios em processos administrativos,

como no caso da concessão do alvará de aprovação e execução de obra para construção de edifício localizada na Rua Tutóia, no Paraíso, à utilização de um alvará de 1939 pelo Bar e Mercearia Adamastor, no Sumaré, que se vale indevidamente da Lei da Anistia para justificar uma obra lá realizada, bem como sua atividade desenvolvida, há diversos casos que se destacam e para os quais não só a Administração, como o Ministério Público e a imprensa voltam suas atenções, como se verá no próximo capítulo deste relatório.

Sobre essa atuação conjunta entre a Ouvidoria Geral e órgãos de outras esferas, merece destaque a ação do

Ministério Público e da Justiça Federal, que investigam a movimentação financeira de 95 servidores públicos municipais (alguns já demitidos ou afastados da Administração) envolvidos no esquema de corrupção que ficou conhecido como a “máfia dos fiscais” ou “máfia municipal”, termo este que oferece melhor compreensão quanto ao envolvimento de autoridades. A ação na Justiça teve início a partir do encaminhamento dos relatórios e demais documentos que instruem o processo aberto na Ouvidoria depois de denúncia feita no órgão. Atualmente a Ouvidoria tem comparecido em juízo, sendo o Ouvidor intimado como testemunha nas ações judiciais em andamento.

Aperfeiçoamento dos mecanismos de controle

Ações desenvolvidas no decorrer destes cinco anos, considerando o período de funcionamento da Ouvidoria, demonstram um aperfeiçoamento dos mecanismos de apuração, com a efetividade das punições aos servidores que comprovadamente cometeram irregularidades.

A quantidade de servidores que perderam a função pública neste período, além de ser um fato inédito na história do combate à corrupção no serviço público, demonstra, por outro lado, que os mecanismos de controle e acompanhamento das ações dos agentes públicos no município eram e ainda continuam sendo frágeis e insuficientes. No ano de 2005, as denúncias

mantiveram os patamares alcançados nos anos anteriores e as áreas de maior incidência, quase todas vinculadas a atividades de fiscalização, continuaram apontadas como suscetíveis para estas ocorrências.

Por outro lado, a Ouvidoria Geral do Município aponta que o enfrentamento deste vício presente na máquina pública, a redução efetiva da prática de irregularidades por parte de agentes públicos, a eliminação de culturas arraigadas em alguns segmentos corporativos, o verdadeiro “combate à corrupção” dependem mais da adoção de mecanismos de controle e de vigilância permanente, tanto dos gestores como da sociedade, para seu êxito.

A total transparência dos atos e ações de cada agente, a disponibilização de toda informação, seja atualmente pelas facilidades e universalização do acesso à internet, seja por todos os meios de comunicação pública, é essencial para este acompanhamento e fiscalização. É a adoção de procedimentos facilitadores e desburocratizados, como a proposta de reformulação da área de fiscalização das Subprefeituras formuladas pela Ouvidoria (veja Capítulo 4) bem como a implementação de ferramentas modernas de gestão, disponíveis em vários segmentos da iniciativa privada, por exemplo, que garantirão a implantação de um novo modelo eficiente, eficaz e com transparência.

Denunciados respondem por crime contra a ordem tributária

Quase 100 servidores investigados pela Ouvidoria Geral do Município e denunciados por cobrança de propina tiveram de prestar contas à Receita Federal, para dar explicações sobre movimentações financeiras incompatíveis com seus salários na Prefeitura e agora respondem por crime de sonegação na Justiça Federal. As investigações iniciaram-se em 2002, quando a Ouvidoria enviou ao Ministério Público Federal a relação de servidores que respondiam a inquéritos administrativos na época, para apuração de denúncias de cobrança de propina. Muitos desses inquéritos já foram concluídos, resultando na responsabilização administrativa dos denunciados e muitos foram exonerados ou tiveram suas aposentadorias cassadas (*veja relação dos servidores*

exonerados). Paralelamente, o Ministério Público Federal iniciou suas investigações e, por meio dos levantamentos da Receita Federal, apurou indícios de movimentação financeira incompatíveis com os salários recebidos. A partir da formulação de denúncias à Justiça Federal, muitos desses servidores municipais passaram à condição de réus em ações penais abertas pela Justiça. Desde o ano passado o Ouvidor Geral tem participado de audiências na condição de testemunha de acusação, e vários destes denunciados já foram ouvidos, a maioria, ex-servidores da área de fiscalização: engenheiros, arquitetos e agentes vistoristas. Com a medida, a Ouvidoria Geral do Município entende estar cumprindo com todas as iniciativas necessárias à responsabilização dos servidores públicos

envolvidos em práticas de irregularidades no município. Desde a implantação do órgão, em 2001, considerando a natureza da irregularidade, a Ouvidoria entende que a apuração não se esgota nos inquéritos administrativos realizados pela Procuradoria Geral do Município, mesmo quando estes resultam na exclusão do servidor corrupto do quadro funcional da Prefeitura. Além da responsabilização civil, os casos também ensejam responsabilização criminal. Os processos de apuração de denúncias de irregularidades de natureza grave foram encaminhados ao Ministério Público e, no caso acima, as medidas tomadas pela Ouvidoria possibilitaram a apuração de crimes como sonegação fiscal e outros contra a ordem tributária.

Servidores que perderam a função pública em 2005

Iniciais do ex-servidor	Função que exercia	Pena	Data da publicação em D.O.
1 D.I.B.L.	Assistente de políticas públicas	Demissão	07-jan-05
2 G.A.S.F.	GCM	Demissão	07-jan-05
3 M.F.R.	GCM	Demissão	07-jan-05
4 L.C.F.	Agente de apoio	Demissão	08-jan-05
5 L.H.R.S	Agente de apoio	Demissão	08-jan-05
6 O.B.F.	Motorista	Demissão	08-jan-05
7 R.Z.	Enfermeiro	Demissão	14-jan-05
8 L.S.S.	Agente de apoio	Demissão	21-jan-05
9 R.L.O.	Agente escolar	Exonerado	21-jan-05
10 J.S.S.	Oficial de máquinas	Demissão	27-jan-05
11 F.T.O.M	Secretária escolar	Demissão	02-fev-05
12 R.P.A.	Agente de apoio	Demissão	11-fev-05
13 J.B.S.F.	Engenheiro	Cassação de aposentadoria	26-fev-05
14 A.R.S.	Agente de apoio	Demissão	05-mar-05
15 A.E.A.E.	Agente de serviços gerais	Demissão	11-mar-05
16 A.H.M.	Agente escolar	Demissão	31-mar-05
17 J.B.S.	Auxiliar técnico de educação	Exonerado	06-abr-05
18 M.G.S.R.	Auxiliar de desenvolvimento infantil	Demissão	06-abr-05
19 J.N.S.	Agente administrativo de vigilância	Exonerado no interesse	14-abr-05
20 J.O.S.	Agente de apoio	Demissão	07-mai-05

Continua

	Iniciais do ex-servidor	Função que exercia	Pena	Data da publicação em D.O.
21	J.R.O.	Auxiliar de enfermagem	Exonerado	07-mai-05
22	N.A.	Agente de apoio	Exonerado	07-mai-05
23	A.G.F.	Auxiliar de enfermagem	Exonerado	14-mai-05
24	M.A.I.	Agente escolar	Exonerado	14-mai-05
25	W.R.S	Auxiliar de enfermagem	Exonerado	14-mai-05
26	N.I.S.	Agente administrativo de vigilância	Demissão	08-jun-05
27	C.A.V.	Arquiteto	Cassação de aposentadoria	16-jun-05
28	R.M.O.	GCM	Demissão	16-jun-05
29	E.J.R	Professor adjunto de Emei	Demissão	25-jun-05
30	J.J.M.	Auxiliar técnico de saúde	Demissão	25-jun-05
31	M.A.C.	Agente de apoio	Exonerado	25-jun-05
32	D.M.S.	Agente escolar	Exonerado	26-jun-05
33	A.S.	Professor de desenvolvimento infantil	Demissão a bem do serviço público	02-jul-05
34	C.A.M.R.	Agente de apoio	Demissão	02-jul-05
35	E.N.T.	Auxiliar de desenvolvimento infantil	Demissão a bem do serviço público	02-jul-05
36	E.P.S.	Auxiliar de desenvolvimento infantil	Demissão a bem do serviço público	02-jul-05
37	I.S.	Agente de apoio	Demissão	02-jul-05
38	R.M.S.	Auxiliar de desenvolvimento infantil	Demissão a bem do serviço público	02-jul-05
39	G.R.S.R.	Professor adjunto de Emei	Demissão	07-jul-05
40	J.P.D.	Agente de apoio	Demissão	07-jul-05
41	C.P.	Agente de serviços gerais	Demissão	19-jul-05
42	W.L.	Inspetor GCM	Demissão	19-jul-05
43	J.M.O.J.	Agente administrativo de vigilância	Demissão	29-jul-05
44	R.N.	Agente de apoio	Exonerado	05-ago-05
45	V.M.D.	Agente de apoio	Dispensa	05-ago-05
46	C.A.M.	Agente vistor	Demissão	11-ago-05
47	J.V.S.	Professor adjunto de Emei	Demissão	13-ago-05
48	A.A.S.	GCM	Demissão	17-ago-05
49	M.G.A.	Agente de apoio	Demissão	17-ago-05
50	M.C.S.G.	Auxiliar de desenvolvimento infantil	Demissão	30-ago-05
51	T.R.A.P.	Arquiteto	Demissão	10-set-05
52	C.M.A.	Inspetor de alunos	Demissão	17-set-05
53	S.D.F.	Auxiliar de enfermagem	Exonerado	17-set-05
54	R.S.E.	Assistente de políticas públicas	Demissão	27-set-05
55	E.C.A.	Auxiliar de desenvolvimento infantil	Demissão	28-set-05
56	J.T.N.J.	Médico	Demissão	04-out-05
57	M.C.P.J.	Professor de desenvolvimento infantil	Demissão	12-out-05
58	W.L.G.	Agente de apoio	Demissão	15-out-05
59	F.A.	Agente de apoio 1	Exonerado	18-out-05
60	G.D.B.	Agente vistor	Demissão a bem do serviço público	12-nov-05
61	J.P.L.	Diretor de escola	Demissão a bem do serviço público	12-nov-05
62	L.C.A.	Agente de apoio	Dispensa	12-nov-05
63	A.V.	Médico	Demissão	17-nov-05
64	G.M.	Agente de apoio	Demissão	17-nov-05
65	M.D.L.S	Auxiliar de enfermagem	Demissão	17-nov-05
66	M.G.G.	Agente escolar	Demissão	17-nov-05

Irregularidades no uso e ocupação do solo: problema histórico e sem solução à vista

4



Empresas que erguem condomínios com metragem e até pavimentos inteiros "não contabilizados" na planta; construtoras que perfuram o subsolo do entorno sem autorização e causam rachaduras nas casas vizinhas; servidores que perseguem munícipes com ações fiscalizatórias suspeitas; "hotel" com área construída superior ao permitido pelo zoneamento e pedido irregular de anistia; bar irregular e barulhento que não é fechado; remembramento irregular de lotes para construção de edifício. Esses seis casos, detalhados mais adiante, demonstram a fragilidade do Poder Público Municipal para controlar o uso e ocupação do solo. Propostas da Ouvidoria já foram implementadas em anos anteriores, mas os avanços ainda não foram suficientes para coibir as irregularidades, e novas proposições desta instituição ainda estão em debate.

Alertas à Administração e ao Ministério Público
Histórico das ações de combate às irregularidades
Propostas da Ouvidoria ainda não implementadas
Casos e recomendações

Alertas à Administração e ao Ministério Público

Durante o ano de 2005, a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo levou ao conhecimento da Administração e do Ministério Público do Estado de São Paulo uma série de irregularidades cometidas na área de fiscalização do uso e ocupação do solo.

A partir dos relatórios trimestrais da Ouvidoria, que foram enviados às autoridades competentes e disponibilizados no site deste órgão, o Ministério Público solicitou mais informações e abriu procedimentos para investigar os casos apontados.

Já o governo municipal, se de um lado criou comissões e grupos de trabalho para debater propostas destinadas a coibir tais irregularidades, de outro, como veremos nos

casos relatados mais adiante, ainda não tomou as necessárias providências na maior parte dos casos apontados pela Ouvidoria.

O destaque positivo do ano de 2005 ficou por conta da ação da Promotoria da Habitação e Urbanismo do Ministério Público do Estado de São Paulo e da Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos, que, a partir das informações da Ouvidoria, estão em vias de assinar um TAC (Termo de Ajustamento de Conduta) para obrigar as construtoras de grandes edifícios a obter a anuência dos vizinhos antes de perfurar o subsolo de suas moradias para a colocação dos chamados tirantes (estruturas de concreto armado que servem para conter as paredes da área escavada

em que será feita a fundação do futuro prédio, mas que chegam a causar rachaduras nas edificações já existentes).

Tanto a questão do emprego de tirantes como os demais casos de irregularidades apontadas nos relatórios parciais serão apresentados neste capítulo, na forma de Casos e Recomendações. A seguir, serão detalhados os trabalhos destinados a dar continuidade à criação de mecanismos de gestão voltados a coibir as irregularidades, bem como listados os avanços já conseguidos até o momento, como a implantação do programa Plantas On-Line, na Secretaria de Habitação, e a instituição da Lei do Via Rápida, que permite agilidade nos procedimentos disciplinares e nas soluções, que podem chegar à exoneração de servidores comprovadamente envolvidos em corrupção.

Histórico das ações de combate às irregularidades

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

Por real necessidade, desconhecimento da legislação, normas e procedimentos, decretos e portarias ou simples rotinas que “regulam” a matéria ou, simplesmente, por “interesses”, constrói-se, no município de São Paulo, na maioria das vezes, à revelia da legislação, do interesse da cidade e 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 infrator, especulador e desse(s) próprio(s) agente(s).

Preceitua a legislação municipal que projetos para obras com áreas superiores a 250 m² devem ser autorizados pela Secretaria de Habitação, pois até este limite podem ser aprovados pela própria subprefeitura. Mas a mesma legislação permite que o munícipe ou o empreendedor, passados alguns 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 conhecimento prévio da obra, seja uma reforma de pequena monta ou até a realização de um grande empreendimento tratado na secretaria. Entretanto, sob a velha alegação de “falta de pessoal”, as obras não precisam necessariamente ser fiscalizadas nem quando da concessão do “Habite-se”, bastando a declaração do interessado de que tudo foi feito conforme o projeto.

O resultado dessa situação é o desrespeito sistemático das normas que deveriam reger o ordenamento das construções. Muito se falou e se fez nos últimos anos, desde o início do funcionamento da Ouvidoria, mas o velho tema que dominou o noticiário na gestão do ex-prefeito Celso Pitta, com a prisão de vários integrantes da chamada “máfia municipal”, ainda não é um problema equacionado.

Ações implementadas

Diversas ações vêm sendo implementadas desde 2001, ano da criação da Ouvidoria, na tentativa de reduzir as irregularidades que envolvem servidores da área de uso e ocupação do solo, dentre as quais se destacam:

1) a criação de Coordenadorias de Planejamento e Obras nas 31 subprefeituras e a reformulação das supervisões descentralizadas e da Supervisão Geral, na Secretaria de Coordenação das Subprefeituras;

2) a ampliação por concurso do quadro de agentes vistoristas, acompanhada de requalificação funcional e salarial;

3) reformulações de procedimentos, visando maior efetividade na responsabilização do agente na ação fiscalizatória, com controle dos autos expedidos de forma mais eficiente;

4) a implementação do Plantas On-line para modernizar o sistema de análise e promover a transparência e a celeridade de processos que tratam de obras de grande porte;

5) a criação de comissões e grupos de trabalho para revisão e reformulação dos procedimentos, aperfeiçoando-se os instrumentos de controle.

Em 2005, a Administração procurou dar respostas para casos isolados levantados pela imprensa, bem como iniciar um debate, a partir de propostas da Ouvidoria, para implementar modelos de atendimento e gestão dos processos administrativos que dificultem a ação irregular dos agentes públicos.

Os limites da zona urbana

A legislação municipal deve ser atualizada para que a chamada “cidade legal” seja adequada à “zona urbana para fins tributários”. O Código Tributário Nacional, Lei Federal nº 5.172, de 1966, estipulou os critérios para a caracterização da zona urbana para efeito da incidência do IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano), o que significa mapear as áreas da cidade que recebem benfeitorias e serviços por parte do Poder Público, tais como: tratamento de água, rede de esgoto, pavimentação, drenagem, iluminação, coleta de lixo etc.

A Lei Municipal nº 6.989, também de 1966, ratificou estes critérios, e o Decreto Municipal nº 8.586, de 1969, fixou, pela última vez, os limites da zona urbana do município, em conformidade com as disposições das leis citadas. Isso coloca a cidade de São Paulo em uma situação irreal, em que grandes porções territoriais encontram-se sem o devido cadastramento urbanístico e, portanto, sem oficialização de logradouros, o que conseqüentemente afeta a arrecadação de tributos e também o avanço de benfeitorias.

A Lei Municipal nº 9.195, de 1980, abriu a possibilidade de que áreas de expansão localizadas fora do perímetro da zona urbana pudessem ser consideradas urbanas, mediante o atendimento de alguns requisitos. Por outro lado, a redefinição desse traçado deve ser feita considerando os critérios fixados no Código Tributário Nacional, o que exige a edição de nova lei municipal.

A definição do perímetro da zona urbana para efeitos tributários deve procurar se coadunar com o novo Plano Diretor Estratégico do Município de São Paulo, cuja lei foi

promulgada em 2004. A incorporação de loteamentos irregulares, no campo tributário, deve acarretar um tratamento específico do ponto de vista da regularização fundiária, para a adequada identificação de novas vias e outros espaços públicos, informações e ações coordenadoras estabelecidas na SEHAB (Secretaria Municipal de Habitação) e na PGM (Procuradoria Geral do Município).

Com a redefinição do perímetro da zona urbana, deveriam ser procedidos estudos, por parte do Departamento de Rendas Imobiliárias da SF (Secretaria de Finanças), para a redefinição das zonas fiscais, que são subdivisões da zona urbana. Essas zonas fiscais podem ser adequadas ao zoneamento de uso e às áreas de proteção ambiental. Tais considerações revelam a importância da gestão comum ou compartilhada da informação, essencial no planejamento e implementação de ações e de políticas públicas que ordenem o território e organizem a interface entre os espaços público e privado. Entretanto, atualmente os diversos departamentos e secretarias alimentam seus respectivos bancos de dados sem se comunicarem, o que faz com que a cidade tenha várias bases específicas e setoriais de informações gerenciais.

A atualização e a formação de um cadastro geral do Município pressupõe uma linguagem única, a fim de estabelecer uma gestão comum da informação, para consulta interna e da população, o que é imprescindível para a modernização da Administração, aproximando assim a cidade legal da cidade real.

Propostas da Ouvidoria ainda não implementadas

A Ouvidoria Geral do Município integra o Grupo de Trabalho constituído, a partir da Portaria nº 57, publicada pela Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, na edição de 25 de agosto de 2005 do Diário Oficial da Cidade de São Paulo, para debater e implementar propostas destinadas a dar mais transparência e eficiência às ações de fiscalização do uso e ocupação do solo, de modo a coibir possíveis irregularidades na atuação dos agentes públicos.

Das 16 propostas contidas na portaria, 14 foram apresentadas por esta Ouvidoria à Secretaria de Coordenação das Subprefeituras em março de 2005, com o fito de dar seqüência ao programa de elaboração e implementação de mecanismos institucionais voltados ao combate a irregularidades no uso e ocupação do solo.

Entre as propostas, uma delas trata da ampliação de procedimentos do programa Plantas On-Line para a

aprovação de todas as obras, incluindo as de menor porte, cujos processos têm tramitação nas subprefeituras.

No início de 2006, quando da confecção deste Relatório Anual, a comissão estava ainda sistematizando as propostas apresentadas.

Leia abaixo as propostas da Ouvidoria em debate:

O que propõe a Ouvidoria para reformular o setor de uso e ocupação do solo

A) REFORMULAÇÃO COMPLETA

1 - Todas as competências da referida área deverão ser avocadas pelos respectivos subprefeitos, que passarão a ordenar *ad hoc* ações pontuais de fiscalização, estabelecidas por amostragem e/ou a partir de denúncias, a serem executadas por força-tarefa constituída por mini-equipe composta de servidores sob os quais não pesem quaisquer denúncias, acusações e/ou suspeições de atos de irregularidades;

2 - Constituição de Grupo de Trabalho para elaboração de proposta de completa reformulação da área, com prazo de 90 dias, redefinindo-se competências, estruturas e procedimentos.

B) REFORMULAÇÃO GRADUAL

1 - Estabelecimento, nas subprefeituras, de "PORTA ÚNICA" para entrada de assuntos relativos ao uso e ocupação do solo, obedecendo-se exclusivamente ao critério geográfico;

2 - A análise dos processos de maior complexidade será remetida, pela subprefeitura aos demais órgãos da Administração, conforme competências;

3 - Os prazos para concessão dos alvarás serão rigorosamente obedecidos, contados a partir de sua protocolização na respectiva subprefeitura;

4 - As atividades de APROVAÇÃO e FISCALIZAÇÃO terão subordinação administrativo-hierárquica distintas junto às coordenações das subprefeituras;

5 - As subprefeituras adotarão procedimentos já instituídos no "Plantas on-line" da SEHAB;

6 - O atendimento ao público será garantido nas Praças de Atendimento, e não em áreas restritas, das respectivas subprefeituras;

7 - Os agentes vistoros serão identificados pela sua área geográfica de atuação, com ampla publicidade, em *Diário Oficial* e em cartazes afixados nas subprefeituras;

8 - Durante a análise das solicitações de alvarás de obras e reformas, será expedido, quando necessário, um único "COMUNIQUE-SE", contemplando as necessidades de todas as correções do projeto sob questão;

9 - Os "COMUNIQUE-SE" terão seus teores publicados em *Diário Oficial*;

10 - Todos os despachos e demais atos referentes a determinado processo/obra serão devidamente atualizados no SIMPROC (Sistema Municipal de Acompanhamento de Processos Administrativos), para ampla consulta;

11 - Não será concedido "Habite-se" sem prévia fiscalização da obra executada;

12 - Serão garantidos procedimentos hoje não obedecidos, para os quais já existe amparo legal:

- indeferimento sumário das solicitações de anistia para obras denunciadas e/ou em execução;

- garantia das ações fiscais para processos com expedientes meramente protelatórios;

13 - "Aposentadoria compulsória" dos servidores lotados na SUOS que já possuem esse direito, com o tempo suficiente de trabalho já exercido;

14 - Edição de normas e procedimentos rígidos de controle e acompanhamento dos atos oriundos das ações fiscais, notificações, autos de multas e embargos, com elaboração de planilhas diárias e relatórios semanais a serem enviados à SMSP;

15 - Para garantia de seus efeitos, os autos de multas e embargos expedidos nas ações fiscais deverão constituir PAs (processos administrativos) específicos, com prazo máximo de 48 horas para sua abertura e autuação após ação fiscal;

16 - Reformulação dos procedimentos para análise de recursos, cujas decisões e encaminhamentos serão realizados em audiências públicas semanais, nas sedes das subprefeituras, em dias certos e/ou previamente divulgados.

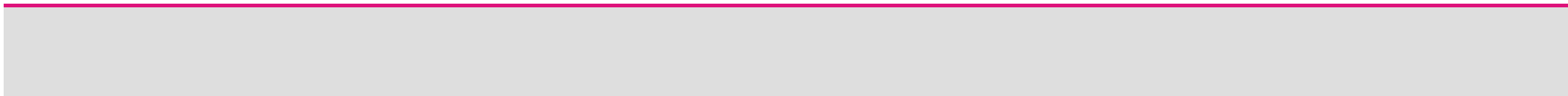
Casos e recomendações

A seguir apresentamos seis casos exemplares de irregularidades no uso e ocupação do solo. Os dois primeiros não tratam de uma obra específica, mas de procedimentos usados em larga escala pelos empreendedores e que terminam por lesar, em um caso, os vizinhos da obra, e, em outro, toda a municipalidade.

O primeiro deles, sobre o uso de tirantes para a realização da fundação de grandes edifícios, está em vias de ser solucionado, com a assinatura de um Termo de Ajustamento de Conduta por parte da Prefeitura, junto ao Ministério Público.

O segundo (“O caso do sótão fantasma”) ficou evidente no final de 2005 como uma prática sistemática de construtoras para driblar o zoneamento e construir pequenas mansões com área além do permitido em regiões de grande especulação imobiliária. A Ouvidoria chegou a apresentar dois desses casos, durante os relatórios trimestrais de 2005, e concluiu tratar-se de uma prática comum, com maior incidência na região da Subprefeitura de Santo Amaro.

Por fim, retomamos os outros quatro casos exaustivamente divulgados pela Ouvidoria, mas que ainda não foram resolvidos pela Administração.



Rachaduras em casas vizinhas a obras de edifícios novos

Investigações da Ouvidoria chegam ao Ministério Público, e Prefeitura deve assinar Termo de Ajustamento de Conduta

A reportagem "Ouvidoria diz que rachadura pode ser causada por tirante", publicada na edição de 29 de setembro de 2005 do *Diário de S. Paulo* e reproduzida neste relatório, tornou público um problema que esta Ouvidoria Geral do Município vem tratando desde o segundo semestre de 2004.

O caso específico, que levou o jornal a fazer uma reportagem sobre o tema, ainda não era de conhecimento da Ouvidoria até dois dias antes da publicação, quando outro periódico, *O Estado de S. Paulo*, trouxe reportagem sobre rachaduras em casas vizinhas a dois prédios localizados na rua Divino Salvador, em Moema, um em obras e outro já concluído, com os apartamentos sendo entregues aos compradores.

Os munícipes prejudicados não tinham trazido o problema aos técnicos da Ouvidoria, que ao tomarem conhecimento da reportagem de *O Estado de S. Paulo*, estiveram no local e constataram a presença de tirantes em pelo menos uma das obras. Fotos anexadas a um processo judicial que corre na 12ª Vara Cível da Capital comprovam o uso irregular da técnica construtiva.

Tanto este caso, agora o quinto em apuração neste órgão ouvidor, como os demais suscitaram uma discussão iniciada pela Ouvidoria Geral do Município em 2004, envolvendo a Administração Municipal, o Ministério Público do Estado de São Paulo e o setor da construção civil a respeito do tema.

O primeiro resultado prático desse alerta da Ouvidoria para o problema já começa a ser desenhado: um TAC (Termo de Ajustamento de Conduta) a ser assinado pela Prefeitura de São Paulo com o Ministério Público, determinando o cumprimento do que já estabelece o Código de Obras e Edificações do Município de São Paulo, além de norma da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) que obriga as construtoras a apresentar ao Poder Público Municipal, antes do início da obra, a autorização dos vizinhos para a perfuração do subsolo de suas residências e a colocação dos tirantes.

Em ofício enviado ao prefeito no dia 15 de setembro de 2005, o Ministério Público propõe a assinatura do TAC porque "teoricamente essa técnica é utilizada para evitar desmoronamento das paredes de terra da escavação e garantir a integridade das construções vizinhas", mas "na prática, o que está sendo constatado é exatamente o contrário". E o MP prossegue: "A técnica dos tirantes está muito bem explicada no parecer técnico contido no Relatório Anual (de 2004) da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, em suas páginas 45/46."

O TAC garantirá resposta para a questão, levantada na própria inicial da construtora à Justiça, sobre a existência de "mais de 40 (quarenta) obras recentes de tirantes executados (*sic*) na cidade de São Paulo", bem como para outras futuras construções, que passarão a ser fiscalizadas quanto à utilização indevida da técnica.



Reprodução de reportagem do jornal "Diário de S. Paulo"

O que são tirantes

Técnica adotada a partir de meados dos anos 90 pelas construtoras, para acelerar o ritmo das obras na etapa de escavação para a fundação de grandes edifícios, os tirantes são barras de ferro, ancoradas em concreto armado, que são introduzidas nas paredes da área escavada. Essas paredes nada mais são do que o subsolo dos terrenos laterais e dos fundos, bem como da rua. Após a introdução dessas barras, as paredes da área escavada (que no futuro será o subsolo, as garagens do prédio) são concretadas.

Para que os tirantes sejam introduzidos, é necessária uma perfuração no subsolo (na maioria das vezes nos terrenos vizinhos) com uma broca que chega a 12 cm de diâmetro, o que, em um caso verificado em Pinheiros, provocou rachaduras nas edificações preexistentes, seja por eventualmente ter atingido a fundação do imóvel, seja devido ao impacto nos lençóis freáticos, que secam, causando “vazios” que podem levar a um rebaixamento do solo.

A técnica, empregada nas obras de “amarração do solo” para a contenção de encostas em estradas e em áreas de risco, nas favelas, 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.

O que diz o Código de Obras

O Código de Obras e Edificações (Lei Municipal nº 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 fundações 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”. Portanto, os tirantes, incrustados no subsolo dos vizinhos laterais, de fundos e mesmo da rua, não estão nos limites da obra.

No entanto, uma construtora alega, em processos administrativo e judicial, 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. Isso porque a fundação do edifício, quando concluída, já fará a contenção das paredes escavadas.

O Código de Obras e Edificações tem resposta para essa alegação, em seu Anexo I, Capítulo 9, item 9.1.2: “A Prefeitura do Município de São Paulo 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” Considerando que o item está especificado no capítulo “Componentes, Materiais, Elementos Construtivos e Equipamentos”, é certo que o legislador se referia também ao período da construção da edificação, inclusive o de escavação e fundação da obra.

Um caso tratado desde 2004 pela Ouvidoria

Em 20 de outubro de 2004, após ter sido multada e ter a obra da rua Jacurici embargada, a construtora responsável entrou na Justiça para tentar derrubar o embargo. A liminar pedida em um mandado de segurança foi negada à época. No dia 9 de maio de 2005, a 4ª Vara da Fazenda Pública da Capital negou, no mérito, o pedido da construtora, mantendo assim o embargo. No entanto, a obra manteve-se em andamento, conforme mostram as fotos que constam do processo nesta Ouvidoria, aberto em 15 de setembro de 2004. Fotos de 7 de dezembro de 2004, mostravam os tirantes incrustados nas paredes do subsolo, já concretadas.

Parecer da Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos sobre o caso, datado de 8 de março de 2005 e encaminhado no dia seguinte à Procuradoria Geral do Município, relata um entendimento de que “os tirantes constituem-se de um elemento estrutural, sim, mas de uma natureza bastante complexa”. O parecer contesta a alegação da construtora de que os tirantes seriam “provisórios”, pois entendeu-se que eles seriam apenas “desarmados” após dois anos, permanecendo no subsolo do(s) terreno(s) lindeiro(s). O parecer opinou pela manutenção do embargo da obra.

No dia 5 de abril de 2005, a construtora realizou a retirada de um dos tirantes da obra em questão e solicitou o desembargo da mesma. No dia 23 de junho, a Ouvidoria recebeu ofício do Subprefeito, tendo sido informada da existência de processo administrativo que suspendeu o embargo da obra, em função do compromisso assumido e não cumprido pela construtora, razão de novo embargo. O prédio encontra-se em fase de acabamento.

O caso do sótão fantasma

Brechas na legislação e ausência de fiscalização permitem que construtoras vendam “pequenas mansões” com pavimento extra

Os relatórios trimestrais produzidos em 2005 pela Ouvidoria Geral do Município de São Paulo trataram de dois casos semelhantes, nas subprefeituras de Santo Amaro e Vila Mariana: os dois conjuntos dessas edificações continham metragem maior que o projeto aprovado e, em ambos os casos, havia um “pavimento extra” não previsto na planta apresentada à respectiva subprefeitura.

No primeiro caso, na rua Comendador Elias Zarzur, 1.090, na Chácara Santo Antonio (Santo Amaro), as oito casas têm metragem superior à da planta aprovada, e há irregularidades na tramitação do processo da obra. Lá, o terceiro pavimento, ou sótão, não está declarado na planta. No segundo, a Subprefeitura de Vila Mariana concedeu o Certificado de Conclusão (Habite-se) para um conjunto de sete casas, na rua Doutor Flaquer, 123, Paraíso, também realizado em desacordo com o projeto aprovado: áreas do térreo e terceiro pavimento não constam no projeto apresentado à Prefeitura.

Em dezembro, nova denúncia trazida à Ouvidoria mostrou que a região de Santo Amaro onde está situada a rua Comendador Elias Zarzur é um celeiro de conjuntos residenciais destinados a quem pode pagar algo entre R\$ 800 mil e R\$ 2,5 milhões por um sobrado de luxo, com direito a guarita blindada e garagem subterrânea para

até seis carros. No caso da rua Cassiano Ricardo, o terceiro pavimento “não foi contabilizado” corretamente no projeto, para usar uma expressão corrente.

Neste caso, a planta aprovada pela Prefeitura prevê um segundo pavimento com o pé direito alto, contendo, em parte do andar, um suporte para as caixas d’água, o que não configuraria uma edificação de três pavimentos, sendo permitida sua construção, desde que respeitada a altura de 9 metros para o conjunto. Ocorre que, em visita

ao local, é possível perceber que não há um pé direito alto no segundo pavimento, mas sim um terceiro pavimento, devidamente separado do segundo por uma laje.

De plantas que encobrem a altura real da construção a materiais publicitários que anunciam a venda de metros quadrados a mais, a interpretação tendenciosa da lei e a falta de fiscalização das obras permitem que as regras de zoneamento da cidade sejam ignoradas. Em consequência, surgem outros problemas relacionados a



Vista de condomínio construído irregularmente na rua Elias Zarzur, na região da Subprefeitura de Santo Amaro

sonegação de impostos e ao meio ambiente, além do desrespeito ao direito de vizinhança, tão necessário e indispensável numa cidade com o porte de São Paulo.

Decreto se sobrepõe à lei?

Até onde deve ir a trena para medir os 9 metros de altura? A Lei 11.605, de 1994, que dispõe sobre a criação de vilas e conjuntos residenciais, estabelece um limite de 9 metros entre o piso mais baixo (que pode ser o subsolo, se houver) e o topo do telhado, o que implica considerar a altura de toda a construção.

Já o Decreto 34.740, também de 1994, que deveria apenas regulamentar a lei, contradiz o texto aprovado pelo legislador quando estabelece que os 9 metros vão do piso inferior à laje do último pavimento de alvenaria. Logo, levando-se em conta convenientemente apenas o decreto, um pavimento extra, além dos 9 metros entre o solo e a laje, travestido de sótão, pode ser facilmente aprovado e não fiscalizado, como de fato ocorreu nestes casos. Para piorar a situação, o Decreto 38.058, de 1999, autoriza a concessão do Certificado de Conclusão (Habite-se) sem a necessária vistoria para atestar a realização da obra de acordo com o projeto aprovado.

Pelo menos sete casos referentes à Subprefeitura de Santo Amaro, que chegaram à Ouvidoria em dezembro de 2005, remetem a indícios de que a Lei 11.605 tenha sido posta de lado, privilegiando o Decreto 34.740 para a aprovação das plantas:

- a) Rua Senador Vergueiro, 418, PA 2002-0.230.240-3, alvará de execução, deferido em 17 de fevereiro de 2004;
- b) Rua Job Lane, 826, PA 2003-0-331.144-0, alvará de execução, deferido em 15 de outubro de 2004;
- c) Rua das Barcas, 602, PA 2003-0.074.177-0, alvará de execução, deferido em 23 de dezembro de 2003;
- d) Rua José Gambarini, 141, PA 2002-0.269.987-7, alvará de execução, deferido pela Prefeitura em 14 de agosto de 2003;



Sobrados no condomínio Le Quartier du Morais, com altura superior à permitida pela legislação

- e) Rua Conde D'Eau, 1.567, PA 2002.0.147.072-8, alvará de execução, deferido em 27 de agosto de 2003;
- f) Rua Job Lane, 811, PA 2003-0.304.740-9, alvará de execução, deferido em 5 de outubro de 2004;
- g) Rua Cassiano Ricardo, 444, PA 2003-0.018.195-3, alvará de execução, deferido em 16 de julho de 2003;
- h) Rua Roberto Cardoso Alves, nº 872, PA. 2006-0.018.510-5, Certificado de Conclusão.

Nem lei nem decreto: suite máster no telhado

Entre os oito casos listados acima, um se destaca pelo descaso para com a legislação: o do Condomínio Le Quartier du Morais, situado à rua Senador Vergueiro, 418. Segundo o prospecto oferecido aos potenciais compradores, trata-se de "um refúgio de classe e

elegância" com "7 casas de altíssimo padrão", com 420 metros privativos cada, postas à venda por R\$ 1,4 milhão.

Nesse condomínio nem o decreto é respeitado. Quem apenas olha as plantas é levado a acreditar que, apesar de a obra ter três pavimentos mais uma garagem subterrânea, o limite de 9 metros seria respeitado, ao menos segundo o decreto, devido a um recuo no terceiro e último pavimento (*veja ilustração*). Lá, o telhado praticamente inexistente, dando lugar a uma "suite máster" com dois banheiros e closet, devidamente recuada, em relação à parede da garagem subterrânea, para que o limite de altura seja, aparentemente, respeitado. Segundo a planta, a altura entre o piso da garagem e a laje do segundo pavimento é de 8,32 metros. E a altura entre o piso do primeiro pavimento (térreo) e a laje do terceiro pavimento (suite máster) é de 8,35 metros.

Entretanto, medições realizadas no local apontam uma altura aproximada de 10,48 metros, entre o piso da garagem e a laje do segundo pavimento, e de 9,58 metros, entre o piso do primeiro pavimento (térreo) e a laje do terceiro pavimento (suíte máster). Portanto, nem o subterfúgio utilizado no projeto, com um deslocamento da garagem para fora do alinhamento de parte do terceiro andar, para não caracterizar uma casa com quatro pavimentos, funcionou no caso. A altura máxima permitida de 9 metros é desrespeitada sob todos os aspectos.

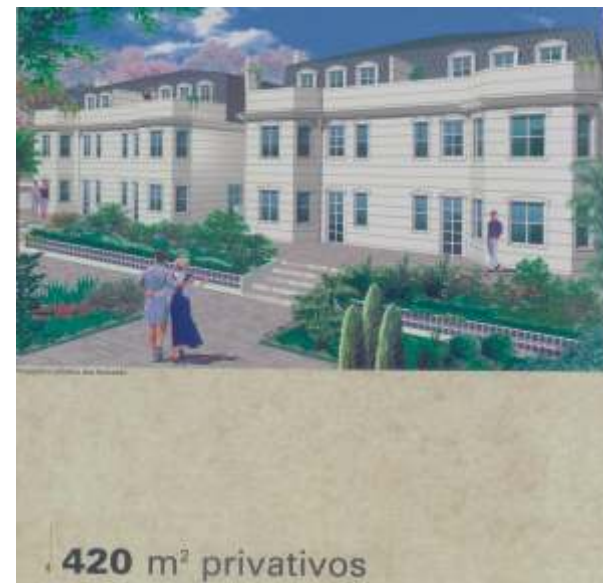
Os números que não batem

Além disso, a planta apresentada pelos construtores e aprovada pela prefeitura aponta uma área privativa de 254,07m², e não de "420m² privativos", como consta dos folhetos promocionais do empreendimento. Os resultados desta operação permitem "economias" no pagamento de tributos, taxas e emolumentos, mas,

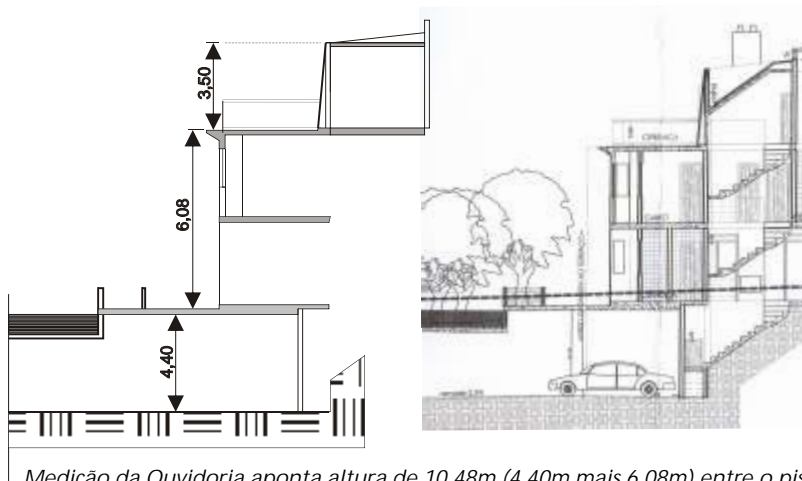
principalmente, auferir lucratividade extra advinda da utilização irregular do solo.

Para melhor compreensão deste números, cumpre esclarecer inicialmente o que diz a legislação municipal. O terreno situa-se em área Z-1 R-3, área cujo potencial construtivo é de 100%. Isso significa que um terreno com 1.883, 50m² de "área real", conforme documentação apresentada à prefeitura, teria autorização legal para comportar uma área construída com a mesma metragem e, portanto, em se tratando de um condomínio com 7 casas, cada uma delas poderia ter como "área computável" até 269,07m². No caso foram aprovados 254,07m² para cada unidade.

Considerando, portanto, o que foi apresentado oficialmente à Prefeitura, foram ultrapassados, de fato os limites legais. E para muito além da área que foi possível "enquadrar" como "área não computável", pois constou da documentação 2.509,57m² de área total construída.



Folder publicitário do condomínio Le Quartier du Morais anuncia 420 m² privativos, enquanto a planta apresentada à Prefeitura aponta uma área privativa de 254,07 m²



Medição da Ouvidoria aponta altura de 10,48m (4,40m mais 6,08m) entre o piso da garagem e a laje do segundo pavimento, ultrapassando o limite legal de 9m para o conjunto. A planta aprovada registra 3,13m no pé direito da garagem.

Comprovada a flagrante irregularidade por falta de fiscalização, a obra, que não está em consonância com o projeto aprovado, apresenta outro significativo vício de legalidade: a propaganda enganosa, que induz o futuro adquirente a erro e consolida a prática de preços abusivos, ensejando encaminhamentos por parte da Prefeitura ao Ministério Público e ao Poder Judiciário.

Leia nas próximas páginas os dois casos de pavimento extra e irregular apresentados pela Ouvidoria nos relatórios trimestrais.

Conjunto de oito casas com área maior que a autorizada e processo com irregularidades na tramitação

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo constatou irregularidades na construção de um conjunto de oito casas na rua Comendador Elias Zazur, 1.090, na região da Subprefeitura de Santo Amaro. As casas têm metragem superior à da planta aprovada e há irregularidades na tramitação do processo da referida obra.

Segundo relatório da Ouvidoria sobre o caso, o processo administrativo 2003-0.055.073, sobre o pedido de concessão do Certificado de Conclusão (Habite-se), autuado em 14 de março de 2003, foi indevidamente juntado por funcionários da Subprefeitura ao PA 2003-0.028.642-9, que trata do mesmo assunto. Qual a razão para dois processos acerca do mesmo pedido? A Ouvidoria havia solicitado o primeiro processo no dia 8 de março de 2004 e teve que esperar praticamente 9 meses pela remessa do mesmo, até 14 de janeiro de 2005. Descobriu-se que o processo solicitado havia sido juntado ao segundo no dia 16 de março de 2004, curiosamente, oito dias após a solicitação da Ouvidoria.

Do despacho proferido por um inspetor fiscal de RM-11 (Rendas Mobiliárias 11), consta que: 1) há diferenças nas áreas constantes da planta e do Certificado de Conclusão; 2) há dúvida sobre qual teria sido a área demolida; e 3) questiona-se o motivo da existência de dois processos, que tramitavam separados, para um mesmo assunto.

Ouvida pela Assessoria de Apuração da Ouvidoria, a assistente jurídica M.A.O., da Subprefeitura de Santo Amaro, disse apenas que pode ter havido erro na juntada do processo. Vale ressaltar que folhas inteiras foram riscadas no primeiro processo e que este chegou a "desaparecer", em março de 2004.

Em vistoria realizada pela Ouvidoria, foi verificado um "excesso" de 697,6 m² no sótão, na comparação entre a

planta e a área construída. Também foi verificado que a área construída no terraço é 128 m² maior que a prevista na planta. No subsolo, esse "excesso" era de 124,8 m², e "faltava" uma área permeável de 336 m².

A Ouvidoria remeteu, em fevereiro de 2005, o resultado de suas apurações ao subprefeito de Santo Amaro e ao PROCED (Departamento de Procedimentos Disciplinares), que, à época, afirmou ter aberto o processo de sindicância 2005-0.062.128-0. Em 27 de setembro último, ao responder ofício da Ouvidoria solicitando o andamento das investigações, o Departamento de Procedimentos Disciplinares informou que a sindicância encontra-se em

fase preliminar de instrução.

O caso motivou a atuação do Ministério Público do Estado de São Paulo, que solicitou, no dia 1º de setembro passado, o reenvio da apuração feita por este órgão ouvidor (que já havia remetido cópia do expediente aberto na Ouvidoria e dos documentos que o instruem em 10 de fevereiro ao MP). A solicitação foi atendida no dia 8 de setembro. No dia 15 de dezembro, o MP informou ter aberto investigações no âmbito da Promotoria de Justiça da Habitação e Urbanismo para o caso da rua Elias Zazur, bem como para todos os outros casos descritos nos relatórios trimestrais da Ouvidoria.



Terceiro andar existe (veja a grade); no entanto, o pavimento superior não foi "contabilizado" na planta aprovada

Vila Mariana: Habite-se concedido para obra em desacordo com o projeto aprovado

A Subprefeitura de Vila Mariana concedeu, no dia 16 de dezembro de 2004, o Certificado de Conclusão (Habite-se) para um conjunto de sete casas, na rua Doutor Flaquer, 123, Paraíso, realizado em desacordo com o projeto aprovado.

Denúncia protocolada junto à Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, cerca de 50 dias antes, e que foi devidamente encaminhada por este órgão à subprefeitura no dia 4 de novembro, após apuração inicial, dava conta de várias irregularidades, entre elas a existência de um quarto pavimento (solário), omitido nos projetos de aprovação e execução, e que não consta do pedido do Certificado de Conclusão.

Durante vistoria realizada por técnicos da Ouvidoria no local, comprovou-se a existência desse quarto pavimento, ligado ao restante da edificação por uma escada. Um folheto de propaganda juntado aos autos do processo aberto na Ouvidoria traz a metragem de uma das unidades, de acordo com o que foi verificado *in loco* pelos técnicos da Ouvidoria e em desacordo com o projeto aprovado. Três servidores lotados na Subprefeitura de Vila Mariana prestaram depoimento à Ouvidoria. O agente vistor M.O.J. disse ser o responsável pela fiscalização da quadra em que o conjunto está localizado e que esteve no local, devido ao ofício que a Subprefeitura recebeu “da Ouvidoria ou do Ministério Público”. Segundo seu depoimento, “a verificação se a obra está em acordo com o projeto fica a cargo do engenheiro”, para quem ele teria passado o caso.

Outro depoente, engenheiro H.G.N. que viu, no dia 16 de dezembro de 2004, a folha do processo administrativo em que foi concedido o Habite-se para a edificação, afirmou não ser o responsável pelo processo e que só deu o visto devido a um “procedimento para a entrega da planta ao municípe”, não tendo sido ele quem fez esse despacho. Segundo ele, “quem



Cobertura de condomínio na rua Dr. Flaquer: quarto pavimento

despachou (favoravelmente à concessão do Habite-se) foi outro engenheiro”. Chamado a depor, o “outro engenheiro”, na realidade o arquiteto R.A., disse que nunca esteve no local da obra e que desconhecia “quaisquer reclamações pertinentes” a ela. Afirmou ainda que o Habite-se poderia ser cassado a qualquer momento, “desde que fosse constatada a irregularidade no projeto”.

O subprefeito da Vila Mariana foi informado em junho sobre o caso, para que pudesse tomar providências, incluindo a eventual cassação do Habite-se. Como resposta, a subprefeitura remeteu à Ouvidoria um relatório, de 24 de setembro, do arquiteto R.A. sobre o caso, acolhido pelo supervisor de Uso e Ocupação do Solo da subprefeitura no qual R.A. apenas procura se eximir de suas responsabilidades, alegando, entre outras coisas, que a Ouvidoria não havia remetido à Subprefeitura os folhetos de propaganda da empresa responsável pela venda das unidades, que comprovavam as diferenças entre o projeto aprovado e a obra concluída.

Afirmou ainda que em vistoria realizada pelo agente vistor ao local, o empreendimento foi encontrado fechado, o que impossibilitou uma vistoria interna. R.A. concluiu que “não era o caso de cassação do Certificado de Conclusão, e sim de autuação nos termos do capítulo 6 do Código de Obras e Edificações”, enviando cópias das multas lavradas para cada uma das sete unidades.

Em relatório de 2 de dezembro, a Assessoria de Apuração da Ouvidoria atentou para a inépcia do agente vistor quando da vistoria, posto que dias antes um assessor técnico da Ouvidoria havia sido atendido por uma corretora, que havia lhe fornecido o folder publicitário. Se tivesse sido “um pouco mais diligente”, certamente o agente vistor teria obtido material idêntico e poderia ter visitado a obra. No mesmo relatório, a Assessoria de Apuração traz à luz o Decreto 38.058, de 1999 (posterior ao Código de Obras e Edificações, de 1992), cujo inciso VI do artigo 8º dispõe: “os signatários (proprietário do imóvel e responsável técnico da obra) estão cientes de que a constatação de qualquer irregularidade resultará em cassação do Certificado de Conclusão, sem direito a qualquer indenização”. O Departamento de Procedimentos Disciplinares abriu sindicância.

"Hotel de turismo"

Casa noturna tem área duas vezes maior que a autorizada e pedido irregular de anistia

A partir de uma denúncia anônima envolvendo irregularidades na obra de ampliação do OMF Restaurante e American Bar Ltda., de nome fantasia Bahamas, na rua dos Chanés (área da Subprefeitura de Vila Mariana), a Ouvidoria Geral do Município analisou quatro processos administrativos que correm na Prefeitura de São Paulo, verificando que houve demora por parte de funcionários da subprefeitura para dar andamento à ação fiscalizatória, bem como outras falhas de procedimento.

Todas as falhas ou mesmo irregularidades na condução do processo na Subprefeitura da Vila Mariana e também na SEHAB (Secretaria Municipal da Habitação) permitiram que uma "área de construção projetada" de 6.415,70 m², conforme as plantas, se transformasse, na prática, em uma "área total de construção" de 15.778,06 m², conforme Alvará de Aprovação e Execução de Reforma expedido pelo APROV (Departamento de Aprovação da SEHAB).

Aparentemente, a planta foi aprovada corretamente, pois os lotes teriam 3.208,00 m², e o zoneamento (Z-2)

permite um coeficiente de aproveitamento de duas vezes a área do terreno, no caso do uso apontado pelo responsável pela obra (Edifício Flat Z2 Categoria de Uso R3.01).

Com relação ao aumento de área construída para quase 16 mil m², o Alvará de Execução de Reforma com Aumento de Área, protocolado na Sehab em 18 de agosto de 2004, com pedido de alteração da categoria de uso para S.2.5 (autorizada para o zoneamento da área), classificação correspondente a "hotel de turismo", tornaria possível a regularização da área construída pretendida, pois os "hotéis de turismo" podem ter metragem total de quatro vezes a área construída. Mas, a área mínima para "instalações hoteleiras" previstas na Lei 8006, de 1974, é de 5.000 m², e os lotes do Bahamas teriam só 3.208 m².

Outra falha cometida, desta vez por parte do supervisor de Uso e Ocupação do Solo e Licenciamentos da Vila Mariana, ocorreu em desrespeito à Lei de Anistia, de



Vista do "Hotel" Bahamas, ainda com tapumes das obras: pedido irregular de anistia

2003, que prevê a regularização de obras concluídas até 13 de setembro de 2002. Em informação prestada à Ouvidoria no dia 28 de abril de 2005, o supervisor informou que “a ação fiscal para o prédio de 12 andares no local foi suspensa em virtude do processo de anistia nº 2003-1.025.999-8”. Detalhe: a obra não estava concluída naquela data.

A subprefeitura também informou que “um outro prédio de três pavimentos é objeto de ação fiscal, tendo sido embargado; porém o embargo foi desrespeitado e foi solicitado auxílio policial para a manutenção da medida”. Em vistoria ao local e conforme as plantas existentes no processo 2004-0.203.711-8, os técnicos da Ouvidoria constataram que se trata do mesmo conjunto arquitetônico da edificação de 12 andares, supostamente embargado. Durante a vistoria, realizada no dia 1º de abril de 2005, operários foram fotografados trabalhando. Nesse sentido, o próprio embargo é suficiente para provar que a obra não está concluída e, portanto, não poderia ser objeto de anistia.

Além disso, e mais grave, o processo ficou “parado” durante 15 meses nas mãos da agente vistora M.A.T., que expediu Auto de Embargo, intimação e multa para as obras em 15 de março de 2002, por “executar edificação nova em desvirtuamento ao projeto aprovado”.

Relatório Preliminar da Assessoria Técnica da Ouvidoria, sobre o caso, elaborado em 18 de maio de 2005, foi enviado para o subprefeito da Vila Mariana. Este informou, em 24 de agosto, que “as dez suítes fazem



Obras no anexo ao Bahamas, em foto de fevereiro de 2006

parte do projeto aprovado para o hotel, edificação anexa ao OMF Restaurante American Bar Ltda.”, que não há acesso entre o hotel e a empresa e que, em 11 de março de 2005, as passagens entre as edificações estavam fechadas com alvenaria.

A subprefeitura não explicou o fato de o processo fiscalizatório ter ficado parado durante 15 meses nas mãos de uma agente vistora nem o fato de a subprefeitura considerar que as obras possam vir a ser anistiadas, ainda que a Lei de Anistia preveja a concessão do benefício apenas a proprietários de obras

concluídas até 13 de setembro de 2002. Em 29 de agosto de 2005, a Ouvidoria enviou novo ofício à subprefeitura, reiterando as solicitações.

Em resposta, a subprefeitura alegou, em 27 de setembro, que o pedido de anistia seria válido porque “entende-se por edificação concluída aquela em que a área objeto de regularização, estaria em 13/09/2002, com paredes erguidas e cobertura executada, mediante declaração do interessado em planta”. Em anexo, apresentou declaração da agente vistora M.A.T., na qual ela diz que “o volume de expedientes é muito grande em relação à quantidade de servidores existente nesta Unifis da SP-VM, bem como a (sic) área geográfica desta região, salientando que, embora todas as dificuldades, a ação fiscalizatória não deixou de ser efetuada como prova (sic) os expedientes citados anteriormente”.

A resposta da subprefeitura, assinada pelo supervisor de Uso e Ocupação do Solo de Vila Mariana, traz ainda, como anexos, cópias das multas e embargos aplicados ao longo dos anos para o local. O supervisor afirma que teria esgotado as medidas administrativas para o caso e escreve que, essas “mostram-se infrutíferas, em face (sic) da deliberada atitude do proprietário em desrespeitar a legislação e as ordens administrativas emanadas pela autoridade municipal”.

O Ministério Público abriu procedimento para investigar a questão. O caso permanece sem explicação ou argumento válido e fundamentado. A obra continua em andamento, bem como o pedido de anistia.

Edifício de luxo na rua Tutóia

Construtora obtém alvará para remembrar lotes fora de corredor de uso especial



Os responsáveis pela construção de um prédio de alto padrão com frente para a rua Tutóia, na altura do número 463, e fundos para a rua Alcino Braga, no Paraíso, tiveram o alvará de construção negado pela Secretaria Municipal da Habitação, devido ao descumprimento da Lei 8001, de 1973, mas obtiveram decisão favorável, da própria secretaria e sob o mesmo fundamento legal que embasou o indeferimento, após análise do caso pela CTLU (Câmara Técnica de Legislação Urbanística).

Para que o alvará fosse concedido, seria necessário o remembramento de todos os lotes que compõem o terreno da obra. Esses lotes são todos vizinhos entre si, mas nem todos fazem frente à rua Tutóia (que constitui corredor de uso especial). Formando uma área triangular, alguns desses lotes são lindeiros apenas à rua Alcino Braga, que não faz parte do corredor.

O Art. 19, Parágrafo 2º da Lei 8001, de 1973, prevê expressamente que apenas os lotes lindeiros a um corredor de uso especial podem ser remembrados. Logo, no entendimento da Ouvidoria Geral do Município e da diretora do APROV (Departamento de Aprovações da SEHAB), que inicialmente negou o pedido, os lotes com frente para a rua Alcino Braga (que não é um corredor de uso especial) não poderiam ter sido englobados para a construção do edifício.

A CTLU foi instada a se manifestar sobre o caso, a pedido do construtor, sob circunstâncias que não ensejariam sua manifestação (nos termos da lei, a CTLU tem competência para se manifestar em casos não expressos em lei, ou quando a lei comporta dúvidas na sua interpretação). A decisão da CTLU foi tomada durante reunião realizada em 8 de junho de 2004. A Ouvidoria foi

informada do caso em fevereiro de 2005, por um munícipe que não autorizou sua identificação. A Ouvidoria colheu informações, ouviu a chefia do APROV e remeteu, no dia 16 de junho, suas primeiras apurações à Promotoria de Justiça de Habitação e Urbanismo. Em anexo, enviou ao Ministério Público o teor de alguns questionamentos feitos na mesma data aos secretários de Habitação, de Planejamento e de Negócios Jurídicos.

Das manifestações remetidas por esses órgãos à Ouvidoria, nenhuma delas trata objetivamente da correta interpretação do art. 19, Parágrafo 2º da Lei 8001/73 e de sua possível aplicação neste caso concreto. A Secretaria de Planejamento Urbano disse em parecer que a autorização tem amparo legal, na medida em que o construtor da obra em questão optou por não se beneficiar do fato de a frente do imóvel estar em um corredor de uso especial, o que lhe permitiria adotar um potencial construtivo maior. Na opinião da Ouvidoria, o uso do menor ou maior potencial construtivo não guarda relação ou interfere na decisão de remembramento ou não dos lotes, consistindo essas duas questões em assuntos distintos e independentes.

Até o momento nenhum dos órgãos acionados ofereceu parecer que justifique estar correta a interpretação da lei de forma a autorizar o remembramento como foi feito, ainda mais considerando que a lei é clara e não suscitaria dúvidas quanto à sua aplicação. O MP informou ter oficiado as secretarias de Negócios Jurídicos e de Planejamento Urbano e o Movimento Defesa São Paulo, e que está promovendo as diligências finais para formar seu entendimento sobre o assunto, objeto da consulta feita, por ofício, pela Ouvidoria quanto à correta interpretação da lei a respeito da possibilidade de remembramento dos lotes.

Lobby no Butantã

Pressão de vizinhos sobre subprefeito pode ter gerado fiscalização abusiva

Supostos telefonemas de vizinhos de uma obra localizada na rua Enrico de Martino, na área da Subprefeitura do Butantã, para o subprefeito à época, teriam motivado uma ação fiscalizatória irregular e abusiva, por parte de funcionários públicos sob seu comando.

Apuração realizada pela Ouvidoria Geral do Município constatou que não houve denúncia formalizada pelos vizinhos (que teriam mantido contato com o subprefeito) em datas anteriormente próximas ao dia 29 de julho de 2004, quando teve início a ação fiscal sobre a obra. A ação se deveu a supostas divergências de medidas entre o projeto aprovado e as que teriam sido verificadas no local pelos técnicos da Subprefeitura do Butantã.

O pedido de Alvará de Aprovação de Reforma, apresentado em julho de 2003, foi negado em 5 de janeiro de 2004, sem justificativas, apesar de parecer pelo deferimento no processo 2003-0.174.983-0. Em 18 de agosto do mesmo ano, finalmente, foi concedido um Alvará, porem não o solicitado, o de Licença para

Residência Unifamiliar. Entretanto, duas semanas depois, no dia 1º de setembro, foi expedido um memorando interno pela Coordenadoria de Planejamento da Subprefeitura determinando o embargo da obra sob suposto desvirtuamento da licença concedida.

A Ouvidoria teve acesso, às 17h40 de 15 de setembro de 2004, a uma cópia do Auto de Multa 14-269.156-9, em que o campo “carimbo de processamento” estava em branco. Estranhamente, o original foi juntado, com carimbo datado de 5 de agosto de 2004, ao processo 2004-0.226.509-9, aberto somente em 16 de setembro.

Mas os problemas verificados nesse caso não foram apenas meramente processuais: em vistoria, a Ouvidoria verificou que a altura efetivamente adicionada durante a reforma era 4,58% maior que a declarada no pedido de aprovação da reforma, ou seja, dentro da margem de erro de 5% a que se refere o COE (Código de Obras e Edificações), o que possibilitaria, em tese, a continuidade da obra.

A Ouvidoria encaminhou o Relatório de Apuração Preliminar, concluído em 19 de janeiro de 2005, ao PROCED (Departamento de Procedimentos Disciplinares) para as providências cabíveis contra os funcionários, e aos secretários de Negócios Jurídicos e de Coordenação das Subprefeituras. O atual subprefeito do Butantã também foi informado do caso, por ofício.

O PROCED informou a Ouvidoria, em 18 de agosto, ter aberto sindicância, que está em fase de instrução. Em 27 de julho, o órgão ouvidor recebeu do PROCED uma cópia do parecer da SUGUOS (Supervisão Geral de Uso e Ocupação do Solo) da Secretaria de Coordenação das

Subprefeituras, segundo o qual houve preenchimento incorreto da documentação de solicitação da reforma por parte dos munícipes que seriam alvo dos supostos “excessos” na fiscalização.

Ainda segundo o parecer da SUGUOS, a obra não seria apenas uma reforma (o que ensejaria a solicitação de Alvará de Aprovação de Reforma, conforme foi protocolado pelos munícipes junto à Subprefeitura do Butantã), mas sim uma construção de residência unifamiliar, o que demandaria uma solicitação diferente por parte dos proprietários do imóvel. Cabe ressaltar aqui que o pedido de autorização para a reforma foi alterado para pedido de construção de residência unifamiliar, pela subprefeitura, à revelia do interessado.

Mais do que isso, a solicitação inicial do munícipe foi correta, visto que já havia dois pavimentos edificadas, e o interessado queria apenas construir um terceiro pavimento, além de reformar os demais. Segundo o COE, alvará de licença para construção de residência só é necessário no caso de a obra ser de uma edificação totalmente nova. No caso de ampliação, basta o pedido de alvará de reforma. E o desvirtuamento da solicitação se deu na subprefeitura.

Na avaliação da Ouvidoria, ainda que o documento apresentado pelos proprietários tenha sido diverso do que a situação exigiria, o que não é o caso, em nenhum momento durante a ação fiscal a subprefeitura apresentou tal alegação agora levantada pela SUGUOS, de modo que pudesse justificar os caminhos suspeitos que a ação fiscalizatória teve em seu início. O Ministério Público abriu procedimento para investigar o caso.

Bar tem pedido irregular de anistia e faz barulho

Quase um ano depois, subprefeitura e PSIU ainda não tomaram providência

O bar Merceria Adamastor, na rua Havaí, 97, Sumaré (área da Subprefeitura da Lapa), foi inaugurado às 20h30 do dia 27 de abril de 2005, com ampla divulgação no bairro e um trabalho de assessoria de imprensa que lhe rendeu pelo menos um destaque com foto no roteiro de 25 de maio da *Veja São Paulo*.

Aparentemente, apenas mais um bar barulhento. Entretanto, a Subprefeitura da Lapa havia intimado e multado os responsáveis pela obra de reforma da edificação, no dia 28 de dezembro de 2004, sem resultados práticos, e embargou a obra no dia 1º de fevereiro de 2005. A Ouvidoria Geral do Município recebeu uma denúncia sobre o caso no dia 2 de fevereiro e imediatamente acionou a Subprefeitura, que informou sobre a multa e o embargo, além da realização de nova vistoria, no dia 15 de fevereiro, na qual teria sido constatada a paralisação da reforma. Mas no dia 27 de

abril, o bar abriu as portas, em flagrante desrespeito ao Poder Público Municipal.

A Ouvidoria descobriu que seis processos sobre o local tramitam na Administração Municipal: 1) 2000-0.133.481-2, referente à concessão de alvará de conservação para duas habitações e um armazém; 2) 2002-0.100275-9, sobre um pedido de alvará de aprovação e execução de reforma, indeferido em 13 de agosto de 2002; 3) 2002-0.214.727-0, um recurso sobre a denegação do alvará de execução de reforma, também indeferido, em 13 de novembro de 2002; 4) 2004-0.280.146-2, referente a um termo de consulta de funcionamento, indeferido em 2004; 5) 2004-1-006.491-9, sobre um pedido de anistia, que está em análise na subprefeitura desde 15 de junho de 2005; e 6) 2005-0.011.504-0, sobre a falta de documentos na obra.

Vale ressaltar que o pedido de anistia, com base na Lei 13.558, de 2003, não tem amparo legal porque a obra foi concluída no início de 2005, e a lei diz, em seu artigo 1º que “poderão ser regularizadas uma ou mais edificações no mesmo lote, concluídas até 13 de setembro de 2002, desde que tenham condições mínimas de higiene, segurança de uso, estabilidade e habitabilidade”. Ora, se em dezembro de 2004 a reforma ainda estava sendo feita e sem a devida autorização, não era possível estar concluída mais de dois anos antes.

Por fim, ainda há o problema do barulho, motivo de reclamações de vizinhos à Ouvidoria, que já acionou o PSIU

(Programa de Silêncio Urbano) por seis vezes em 2005, sem que o órgão enviasse seus técnicos para constatar o barulho. Em 17 de junho de 2005, o caso foi relatado e encaminhado ao subprefeito da Lapa, por ofício e em reunião na sede desta Ouvidoria. Entretanto, a subprefeitura informou, em 20 de julho, que o estabelecimento está em processo de “Comunique-se” para regularização, com base na Lei de Anistia. Alega a Subprefeitura estar impedida de dar prosseguimento à ação fiscalizatória enquanto estiver em andamento o processo de anistia, conforme o artigo 30 da Lei 13.558, de 2003.

Além de a obra não estar concluída quando da formalização do pedido de anistia, há ainda a total inobservância do parágrafo 1º desse mesmo artigo 30, cuja redação prevê que se o estabelecimento for causador de transtornos à vizinhança, o processo de fiscalização deve prosseguir porque o pedido de anistia não o suspende. Questionada, no dia 5 de agosto, sobre a aplicação imediata do citado parágrafo 1º, a subprefeitura até o momento não se manifestou, apesar das diversas reiterações do pedido de resposta. Nesse mesmo sentido, se o PSIU constatasse a existência de barulho, o processo de anistia do imóvel seria considerado prejudicado.

Entretanto, como já informado, inexplicavelmente, o PSIU não faz a vistoria necessária para confirmar o transtorno. O caso está sendo investigado pelo Ministério Público do Estado de São Paulo.