

---

# **SERVIÇOS PÚBLICOS I:**

**SANEAMENTO BÁSICO,  
TRANSPORTE PÚBLICO  
E ENERGIA ELÉTRICA**

---

# **SERVIÇOS PÚBLICOS I:**

**SANEAMENTO BÁSICO,  
TRANSPORTE PÚBLICO  
E ENERGIA ELÉTRICA**

SÃO PAULO  
2012

Apoio da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República SDH/PR

**Fundação São Paulo - FUNDASP**  
mantenedora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP

**Grão Chanceler**

Dom Odilo Pedro Scherer

**Secretário Executivo da Fundação São Paulo**

José Rodolpho Perazzolo

**Secretário Executivo da Fundação São Paulo**

João Júlio Farias Júnior

**Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP**

**Reitor**

Prof. Dr. Dirceu de Mello

**Vice-Reitor**

Antônio Vico Mañas

**Diretor da Faculdade de Direitos da PUC-SP**

Prof. Dr. Marcelo Figueiredo

**Coordenador do Curso de Direito da PUC-SP**

Roberto Dias

**Núcleo de Prática Jurídica**

**Escritório Modelo "Dom Paulo Evaristo Arns" da Faculdade de Direito**

**Coordenadores Acadêmicos**

Profa. Me. Celeste Maria Gama Melão

Profa. Me. Michele Kakon e Prof. Dr. Nelson Saule Júnior

**Gestores**

Julia Moretti, Luis Felipe Massola e Rita de Cássia Carvalho Pimenta

**Equipe do Projeto Balcão de Direitos - Ano: 2009-2012**

**Supervisão:** Nelson Saule Júnior

**Coordenação:** Rosângela Maria Rivelli Cardoso

**Sociólogo:** Edson Rildo Penha de Alencar

**Advogados(as) Orientadores:** Camila Guelfi de Freitas,

Cristiane França Vergílio, Daniela de Melo Custódio, Gabriel de Carvalho Sampaio, Karen Cristina Cruz Alvez, Marly Moreira Del Castilho Couto e Renata Djehizian Mazzini

**Assistentes Sociais:** Francisca Francineide dos Reis,

Liliana Millan de Brito e Marcia Conceição Rossatti de Carvalho

**Instrutores:** Adriana Pádua Borghi, Delana Cristina Corazza

Beatriz Molinari Vido Coslovic Ruffato, Cibele Cristina Baldassa Muniz, Diana Jaqueira Fernandes, Liliana Millan de Brito, Maira Mendes Clini, Patricia Cobianchi Figueiredo, Renato Rochwerger, Renata Ghisleni de Oliveira e Rosemeire dos Santos

**Estagiários de Direito:** Alipe Rodrigues Barbosa, Fernanda Galvão Amaral, Flávia Cieplinki, Guilherme Prescott Monaco, Guilherme Serapicos Rodrigues Alves, Henrique Iglecio Fernandes, Izadora Martinatti Penna, João Francisco Meirelles Pessini, Leonardo Monsur Lunardi Danesi, Melissa Berggun Martins, Natalia Megume Tsukamoto, Paola Ricco Della Santa e Vanessa Koetz

**Secretaria de Direitos Humanos  
da Presidência da República - SDH/PR**

Setor Comercial Sul - B, Quadra 9, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate,  
Torre "A", 10º andar, Brasília, Distrito Federal, Brasil

Copyright © 2012

Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República - SDH/PR

A reprodução do todo ou parte deste documento  
é permitida somente para fins não lucrativos  
e com autorização prévia e forma da Secretaria  
de Direitos Humanos da Presidência da República - SDH/PR,  
desde que citada a fonte.

**Título:**

Serviços Públicos I: saneamento básico, transporte público e energia elétrica

**Obra realizada com apoio financeiro da:**

Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República - SDH/PR

**Disponível também em:**

<http://www.sedh.gov.br>

<http://www.pucsp.br>

<http://www.escriitoriomodelo.pucsp.br/>

**Tiragem:**

1ª edição - 2012 - 1.250 exemplares

Impresso no Brasil

Distribuição gratuita

**artgraph**  
SERVIÇOS GRÁFICOS LTDA

**Capa:** Artgraph

**Editoração Eletrônica:** Artgraph

**Impressão e Acabamento:** Artgraph

Rua Alexandre Levi, 183 - Cambuci  
CEP 01520-000 - São Paulo - SP - Brasil  
Tels: 11 3399-2272 / 3271-3831 / 3275-3193  
[artgraph@artgraph.net](mailto:artgraph@artgraph.net)    [www.artgraph.net](http://www.artgraph.net)

Serviços Públicos I: saneamento básico, transporte público e energia elétrica  
Rivelli Cardoso, Rosângela Maria  
Saule Júnior, Nelson [et al.]. - São Paulo: 2012.

32 p.; 148 x 210 mm.

Demais autores: Núcleo de Prática Jurídica - Escritório Modelo "Dom Paulo Evaristo Arns" da  
Faculdade de Direito da PUC-SP - Equipe Projeto Balcão de Direitos

Supervisor: Nelson Saule Júnior

Trabalho realizado no âmbito do Convênio nº 0700797/2008 - Projeto Balcão de Direitos - Ano: 2009-2012  
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP  
Núcleo de Prática Jurídica - Escritório Modelo "Dom Paulo Evaristo Arns" da Faculdade de Direito

ISBN: 978-85-62882-06-7

Resumo da obra: 1. Serviços Públicos 2. Saneamento Básico, Transporte Público e  
Energia Elétrica 3. Assistência Jurídica e Social e Acesso à Justiça 4. Direitos Humanos  
5. Clínica de Direitos Humanos e Escritório Modelo de Assistência Jurídica

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	7
1 - O QUE É SERVIÇO PÚBLICO?.....	9
2 - DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	10
3 - COMO FISCALIZAR OS SERVIÇOS?.....	11
4 - SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS.....	12
4.1. Saneamento básico.....	14
4.1.1. Água e esgoto .....	14
4.1.2. Coleta de lixo.....	17
4.1.3. Transporte Público.....	18
4.1.4. Energia Elétrica.....	20
5 - ÓRGÃOS FISCALIZADORES.....	22
5.1. Conselhos Municipais.....	22
5.2. Ministério Público.....	25
5.3. Defensoria Pública.....	25
5.4. Sociedade Civil.....	27
6 - COMO A SUA COMUNIDADE PODE INICIAR UMA ORGANIZAÇÃO POPULAR.....	28

---



## APRESENTAÇÃO

O Escritório Modelo “Dom Paulo Evaristo Arns” integra o Núcleo de Prática Jurídica da Faculdade de Direito da PUC-SP e sintetiza sua experiência acumulada numa relevante história de mobilização e ação em defesa da dignidade humana.

Desde 2006, com o apoio do programa do Balcão de Direitos da Secretaria de Direitos Humanos (SDH), o Escritório Modelo funciona como importante “braço” da Extensão da PUC-SP, totalmente voltado ao atendimento da população e grupos sociais vulneráveis através da prestação de serviços de assessoria jurídica popular, assistência jurídica gratuita e mediação de conflitos.

Contamos com profissionais das áreas do Direito, Serviço Social, Sociologia e Psicologia e, alunos da PUC-SP, em especial os estudantes do curso de Direito, visando proporcionar uma formação profissional comprometida com a promoção dos Direitos Humanos e da justiça social.

São desenvolvidos projetos de natureza jurídica e social que atuam fortemente em diversas comunidades na defesa de direitos individuais e coletivos que devem ser assegurados através do desenvolvimento de políticas públicas com inclusão social. Trata-se de um trabalho de intervenção e diálogo com o Poder Público, com ações voltadas a atender os objetivos expressos do Plano Nacional de Direitos Humanos PNDH-3.

O objetivo é promover a construção de uma maior compreensão das pessoas sobre as possibilidades oferecidas no campo legal e jurídico das políticas públicas, potencializando o exercício da cidadania, a capacitação e o fortalecimento político e cultural das comunidades atendidas, por meio de um espaço de formação e de trocas de vivências e experiências.

À população atendida, prestamos orientação e assistência jurídica gratuita, oferecendo atendimentos socioassistenciais, realizando mediação de conflitos, bem como disseminando informações em Direitos Humanos e Cidadania.

Para a efetivação deste objetivo, o projeto disponibiliza cartilhas relacionadas ao tema Direitos Humanos, realiza oficinas, boletins, vídeos e vinhetas de rádio, sobre assuntos diversos, de interesse comum, de cada comunidade, a fim de capacitar a população.

## **1 - O QUE É SERVIÇO PÚBLICO?**

Serviço Público é a atividade prestada direta ou indiretamente pelo Poder Público, em todas as suas esferas, Federal, Estadual e Municipal, que tem como objetivo garantir à população o acesso aos direitos e garantias constitucionais, a fim de assegurar sua qualidade de vida com dignidade.

A Constituição Federal em seu art. 5º garante a todos os cidadãos o direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade. Por isso, a prestação de Serviços Públicos, como fornecimento de energia elétrica, saneamento básico, transporte público, educação de qualidade, cultura e lazer, são direitos fundamentais que, se não forem devidamente prestados, podem ser cobrados na Justiça. Conhecendo seus direitos, é possível cobrar qualidade e eficácia do serviço prestado.

A prestação dos Serviços Públicos é feita através de órgãos públicos, empresas públicas ou até mesmo empresas privadas que são contratados para efetuar essa prestação de serviços, quando o Governo não consegue fazê-la diretamente.

Vamos analisar aqui os serviços públicos urbanos básicos, como saneamento, transporte e energia elétrica, abordando os órgãos fiscalizadores desses serviços.

## 2 - DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### **Quem são os usuários dos serviços públicos?**

Os usuários dos serviços públicos são **todos os cidadãos brasileiros ou que adquiriram a nacionalidade brasileira**, que têm o direito de receber o serviço prestado de maneira adequada, – regular, contínua, segura, eficaz, atual e igual para todos –, conforme garantido na Constituição Federal.

É importante saber que serviço público prestado atualmente deve acompanhar o desenvolvimento tecnológico, sendo realizado com equipamentos modernos e instalações adequadas, passando por constante melhoria e ampliação para atender à população.

### **O que é Serviço Público Adequado?**

O serviço público adequado é aquele eficaz e seguro, sem qualquer risco para os usuários, fornecido, segundo sua função, à sociedade. Temos como serviços adequados: a energia elétrica fornecida para todos e a água para ser utilizada por todos. Se isso for negado, o usuário tem o direito de reclamar e exigir que o atendimento cumpra os requisitos que lhe competem.

Prestar um serviço adequado aos usuários não é um favor, mas um dever do Estado e do servidor que o representa.

Quanto à continuidade e regularidade dos serviços, significa dizer que, como tais serviços são de importância essencial para a vida dos cidadãos, não podem ser interrompidos sem justificativa por parte do Poder Público, sob pena de ser ele, responsabilizado por eventuais danos causados aos usuários. Exemplos de serviços contínuos são: transporte público, energia elétrica, saneamento básico, entre outros.

### 3 - COMO FISCALIZAR OS SERVIÇOS?

A população pode **e deve** fiscalizar os serviços através dos órgãos competentes. A mobilização da população **é uma forma** de garantir o acesso aos serviços públicos **com qualidade**. Isso pode ser feito por meio de abaixo-assinados, manifestações **coletivas** e, até mesmo, procurando ajuda da Defensoria Pública ou do Ministério Público para entrar com ação judicial exigindo os direitos garantidos.

• **No Município de São Paulo**, o usuário pode recorrer à Ouvidoria quando não estiver satisfeito com os serviços prestados pela Prefeitura. Os canais para isso são:

**156:** É o número de telefone de informações da Prefeitura. Os atendentes recebem solicitações e informam sobre endereços e serviços da administração municipal esclarecendo as dúvidas da população.

**SAC: Serviço de Atendimento ao Cliente** - Para encaminhar solicitações para a administração, o munícipe pode acessar a página eletrônica do SAC (<http://sac.prefeitura.sp.gov.br>) onde poderá registrar seu pedido para que ele possa ser encaminhado até o órgão responsável. A solicitação será identificada por um número que permite ao munícipe acompanhar o andamento da sua solicitação a qualquer momento.

- **Governo do Estado de São Paulo** - as reclamações podem ser feitas das seguintes formas:

**Página da ouvidoria:**

<http://www.ouvidoria.sp.gov.br>

**Pessoalmente:** das 10h às 17h, de 2ª a 6ª feira - no Pátio do Colégio, 148 - Sala 15 - São Paulo/SP

**Por Telefone:** das 10h às 17h, de 2ª a 6ª feira - (11) 3291.2621 ou (11) 3291.2617

**Por carta:** Endereçada para Pátio do Colégio, 148 - Sala 15 - Centro - São Paulo/SP - CEP: 01016-040

- **Governo Federal** - existem duas formas de entrar em contato:

**E-mail:** [cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br) com preenchimento de formulário eletrônico.

**Envio de correspondência:** Para o endereço da Controladoria Geral da União e Ouvidoria Geral da União: SAS Quadra 01, Bloco A, 8º and., Edifício Darcy Ribeiro, CEP: 70070-905 - Brasília/DF

#### **4 - SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS**

Considera-se como Serviço Público Essencial os que são essenciais à vida e desenvolvimento do cidadão, são eles: saneamento básico, transporte público, energia elétrica, saúde, assistência social, previdência social, educação e cultura.

Apesar do Poder Público ser obrigado a prestar esses serviços, em alguns casos, pode terceirizar e contratar empresas privadas para prestá-lo. Nesse caso, o Poder Público terá o dever de fiscalizar o trabalho da empresa contratada, pois continua sendo o responsável pelo serviço prestado aos usuários.

Dentro desse quadro, analisaremos aqui, com mais profundidade, alguns Serviços Públicos Urbanos essenciais, quais sejam, o saneamento básico, transporte público e energia elétrica, abordando os órgãos fiscalizadores desses serviços.

- **Como esses serviços são financiados (pagos)?**

A maioria dos Serviços Públicos Essenciais é financiada pelos impostos que pagamos. Todos pagam impostos direta ou indiretamente, ou seja, quando não pagamos através de salário ou outro rendimento ou algum tipo de recolhimento, pagamos quando adquirimos algum bem ou mesmo quando nos alimentamos, já que os impostos estão embutidos em tudo aquilo que compramos. Ao recolher o imposto, o Poder Público direciona verbas para as diversas áreas. Parte do dinheiro vai para a Saúde, parte para a Educação entre outras destinações, e é distribuído de acordo com as normas estabelecidas pela Constituição Federal e orçamento aprovado pelo Poder Legislativo. Independente da quantidade de imposto que pagamos, todos temos direitos aos serviços essenciais gratuitos. No entanto, alguns dos Serviços Públicos Essenciais, como o de transporte público, por exemplo, estão sujeitos à pagamento para serem utilizados. Esse pagamento é a tarifa: valor que o usuário do serviço paga e em troca recebe o serviço público.

## **4.1. Saneamento Básico**

Consideram-se Saneamento Básico os seguintes serviços:

- A coleta e o tratamento do esgoto;
- A coleta, o tratamento e o transporte do lixo (resíduos sólidos), tanto o doméstico quanto o industrial e hospitalar;
- A coleta de águas da chuva, para evitar enchentes e poças de água que atrapalhem a vida das pessoas;
- O controle de doenças transmissíveis causadas por animais, como cães, ratos e insetos (doenças graves, mas fáceis de serem prevenidas, como a dengue e a leptospirose).

### **4.1.1. Água e Esgoto**

A água e o esgoto enquadram-se como saneamento básico essencial para a saúde e vida dos seres humanos, que têm o direito a água tratada e esgoto coletado no local em que moram. Assim, é dever do Poder Público (governo federal, estados e municípios) garantir esse acesso através de um planejamento urbano de qualidade, tendo como prioridade o uso da água para o consumo humano, além da preservação das fontes de água (mananciais) disponíveis, lembrando a responsabilidade de todo cidadão em evitar o desperdício.

No estado de São Paulo, a empresa que presta a maior parte dos serviços de saneamento básico, responsável pelo

fornecimento de água, coleta e tratamento de esgotos é a Sabesp. São 27,1 milhões de pessoas atendidas. É uma empresa de economia mista (recebe dinheiro público e privado) e que recebe a maior parte de sua verba do Governo do Estado de São Paulo. A Sabesp informa que atende 364 cidades do estado de São Paulo, das quais 112 estão com atendimento de água e esgoto universalizado<sup>1</sup>.

A água utilizada nas atividades diárias forma o esgoto. Os resíduos que vêm das casas formam o esgoto doméstico, os que vêm das fábricas formam o esgoto industrial, já os das águas da chuva formam o esgoto pluvial.

Esta diferenciação é importante pois recebem tratamentos específicos, conforme as substâncias e resíduos que o compõem. “Normalmente, o esgoto não tratado contém muitos transmissores de doenças, micro-organismos, resíduos tóxicos e nutrientes que provocam o crescimento de outros tipos de bactérias, vírus ou fungos. Os sistemas de coleta e tratamento de esgotos são importantes para a saúde pública, porque evitam a contaminação e transmissão de doenças, além de preservar o meio ambiente”. (Sabesp).

### • Tarifas

Segundo a operadora do sistema, os usuários são classificados em categorias: residencial, comercial, industrial e pública, e para cada uma delas há uma tabela com valores estabelecidos para consumo. No caso da tarifa residencial social e residencial favelas, existem 5 (cinco) faixas de consumo, dependendo da quantidade de água utilizada.

---

<sup>1</sup> <http://site.sabesp.com.br/site/interna/Default.aspx?secaoId=3>. Acesso em: 27.02.2012

Há uma conta mínima mensal com faixa de **até 10m<sup>3</sup>**, que tem a finalidade de estabelecer condições para a manutenção da infraestrutura de atendimento, operação e a manutenção básica dos sistemas de abastecimento de água e de esgoto sanitário.

Aos consumidores residenciais de menor poder aquisitivo, existe a possibilidade de serem inscritos na categoria **residencial social**, desde que se enquadrem em algumas condições fixadas pela Sabesp, bem como entidades assistenciais sem fins lucrativos<sup>2</sup>.

Os requisitos para ter direito à tarifa social de água são:

- Residência que não ultrapasse 60 m<sup>2</sup> de área construída;
- Consumo de energia elétrica de até 170 kWh/mês;
- Renda familiar de até 3 salários-mínimos;
- Estar desempregado, sendo que o último salário seja de, no máximo, 3 (três) salários-mínimos. Neste caso, o tempo máximo será de 12 meses, não podendo ser renovado.

As habitações consideradas sociais, tipo cortiços e verticalizadas, como a Unidade Social Verticalizada resultante do processo de urbanização de favelas, deverão ser cadastradas na tarifa social.

O benefício concedido é renovável a cada ano quando a pessoa atende aos requisitos acima e não tenha contas em

<sup>2</sup> [http://site.sabesp.com.br/uploads/file/clientes\\_servicos/comunicado\\_07\\_2011.pdf](http://site.sabesp.com.br/uploads/file/clientes_servicos/comunicado_07_2011.pdf). Acesso em 27.02.2012

débito. Aqueles que se enquadram nas exigências, devem procurar o atendimento em uma das unidades da Sabesp e apresentar RG, as últimas contas de água e energia elétrica, comprovante de renda familiar (holerite) e carnê do IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano). Neste último caso, quando essa apresentação não for possível (imóvel irregular), deve-se solicitar a vistoria do local.

#### **4.1.2. Coleta de Lixo**

A coleta de lixo é serviço que deve ser oferecido pelo Município. Em São Paulo, atualmente, existem duas concessionárias que prestam este serviço; a EcoUrbis e a Loga.

A coleta realizada se refere aos resíduos domésticos, coleta seletiva e resíduos hospitalares. O ideal seria que a coleta de resíduos domésticos fosse integralmente seletiva, permitindo a reciclagem da maior parte do material que é encaminhado aos aterros sanitários no entorno da cidade, os quais estão quase que constantemente sendo desativados e realocados, pois atingem rapidamente sua capacidade máxima de armazenamento<sup>3</sup>.

#### **Telefones úteis:**

**SABESP:**

Horário de funcionamento: de 2<sup>a</sup> à 6<sup>a</sup> feira: das 7h às 21h,  
sábados: das 8h às 17h e domingos: das 10h às 16h.

Tel.: 0800 0119911 (somente para Região Metropolitana de São Paulo)

Serviços emergenciais - Tel.: 195

---

<sup>3</sup> <http://portal.prefeitura.sp.gov/secretarias/servicoseobras/coletadomiciliar/0001>

**LOGA:** Central de atendimento: Tel.: 0800 770 1111  
(horário: 6h às 18h)

**EcoUrbis:** Central de Atendimento: Tel.: 0800 772 7979  
(horário: 8h às 20h)

### 4.1.3. Transporte Público

Nos dias de hoje, o transporte público é um instrumento indispensável para milhões de pessoas e para o próprio funcionamento das cidades, que, por serem muito grandes, obrigam seus cidadãos a percorrerem trajetos longos de suas casas para as suas escolas ou seus trabalhos.

O transporte público é um serviço essencial e de responsabilidade do Município (ônibus) e Governo do Estado (metrô e trem). Porém, o Município e o Estado podem transferir a execução desses serviços a uma empresa particular através de licitações públicas para a concessão do serviço público. Essa empresa, concessionária do serviço público, passa a ser responsável pela prestação do serviço e tem a obrigação de prestá-lo com eficiência e qualidade.

E nesse caso, o Município e o Estado ficam encarregados de fiscalizar esses serviços, garantindo assim que todas as pessoas possam ter acesso a eles.

A população que usa esses serviços também deve exercer um papel fiscalizador, no caso do serviço prestado não atender às necessidades da população ou não for eficiente, devendo denunciar e relatar tal situação. No caso de transporte de ônibus, deve-se procurar o Poder Público, por meio de reclamação em órgão próprio.

Em São Paulo, quando a reclamação se tratar de serviço de ônibus, deve-se reclamar na SPTrans. Em relação ao

metrô, registrar reclamação diretamente no Metrô, na CPTM para a CPTM, empresas responsáveis pelo transporte público na cidade de São Paulo. Caso não seja suficiente para resolução da questão, ainda é possível contato com a imprensa, pleiteando reuniões coletivas com participação da Secretaria de Transportes da Prefeitura de São Paulo.

Caso as reivindicações não sejam atendidas, a comunidade deve mobilizar-se fazendo abaixo-assinados, manifestações e, até mesmo, procurando ajuda da Defensoria Pública ou do Ministério Público<sup>4</sup> para entrar com ação judicial, ou seja, uma ação civil pública, que é o meio eficiente para se exigir políticas públicas em prol de uma coletividade contra o órgão público responsável, exigindo o direito ao transporte público eficiente.

O que não pode ocorrer nessa parceria – empresa particular/Poder Público - é que haja a simples busca pelo lucro, justamente porque estamos tratando de um serviço essencial ao cidadão.

### Telefones úteis:

**SPTrans:** Horário de funcionamento: 24 horas - Tel.: 156

**Imprensa SPTrans:** Tels.: (11) 3396.7802 - 3396.7803 - 3396.7804

**Secretaria Municipal de São Paulo:** Tel.: (11) 3396.6800

**EMTU** (Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos):  
Tel.: 0800 7240555

**CPTM:** de 2<sup>a</sup> à 6<sup>a</sup> feira, das 5h às 22h e sábados, das 6h às 18h - Tel.: 0800 0550121

**METRÔ:** Tel.: 0800 7707722

---

<sup>4</sup> Esta ajuda pode ser buscada na Defensoria Pública do Estado de São Paulo - Rua Liberdade, 32 - Centro

#### **4.1.4. Energia Elétrica**

O fornecimento de energia elétrica é um dos serviços essenciais para a vida humana, pois é necessária para se fazer a maior parte das tarefas diárias das pessoas. Por essas razões, ele é um serviço indispensável para qualquer ser humano e é obrigação do governo federal garanti-lo, ou por mecanismos governamentais ou por transmissão desse serviço a uma empresa particular, que deverá prestá-lo de forma adequada, com qualidade e eficiência. O Poder Público, nesse caso, fica obrigado a exercer um papel fiscalizador, ou seja, garantir que esse serviço seja prestado de maneira correta.

Em razão da conta de luz ter um peso muito grande no orçamento das famílias de baixa renda, existe a Lei da Tarifa Social (Lei nº 12.212/10) que beneficia as famílias carentes.

#### **Tarifa Social**

As famílias que usarem até certa quantia de energia elétrica (220 kWh/mês – valor descrito como consumo na conta de energia) pagarão à concessionária do serviço uma tarifa diferenciada daqueles que consomem acima deste limite. Quanto menor o gasto de energia, maior será o desconto concedido pela tarifa.

Em relação às comunidades indígenas e quilombolas que consomem até 50 kWh/mês não será cobrado o uso da energia.

Para obter o desconto, a família deverá preencher um dos seguintes requisitos:

- Consumo de no máximo 220 kWh/mês;
- Família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), com renda mensal inferior ou igual a  $\frac{1}{2}$  salário-mínimo por pessoa;
- Famílias que recebam o Benefício da Prestação Continuada da Assistência Social;
- Famílias inscritas no CadÚnico, com renda mensal de até três salários-mínimos, desde que tenha entre os membros da família um portador de doença, cujo tratamento médico necessite do uso contínuo de aparelhos ou equipamentos que precisam de energia elétrica para funcionar.

### **Como posso ter desconto na minha conta de luz?**

Solicite o cadastramento na Tarifa Social de Baixa Renda na concessionária mais próxima de sua residência.

A Concessionária na cidade de São Paulo é a Eletropaulo.

É necessária a apresentação dos seguintes documentos:

- Conta de energia elétrica;
- CPF e RG do titular da conta (documentos originais).

Se você ainda não tem o cartão do Programa Bolsa Família e também não está inscrito no Cadastro Único, mas atende a todos os critérios exigidos pelo Governo Federal para receber o benefício, poderá se cadastrar, provisoriamente, para ter o desconto na tarifa de energia elétrica. Para isso, você deve preencher o Formulário de Autodeclaração, disponível nas Lojas de Atendimento da AES Eletropaulo.

## Telefones úteis

### **ELETROPAULO:**

Atendimento de emergência 24horas: Tel.: 0800 7272196

Central de atendimento 24horas: Tel.: 0800 7272120

## 5 - ÓRGÃOS FISCALIZADORES

### 5.1. Conselhos Municipais

O Poder Público nem sempre toma decisões sozinho, sendo importante que a população também emita sua opinião sobre as ações que vão interferir diretamente em suas vidas. Uma das formas disso ocorrer é pela valorização da participação do cidadão como agente, colaborador, gestor e fiscalizador das atividades do Poder Público.

Graças à Constituição Federal e a necessidade do Estado efetivar as políticas sociais, foram criadas essas formas de participação democrática da população. Podemos usar como exemplo de uma forma de participação, a obrigação do Poder Público de criar Conselhos com finalidades e áreas de atuação próprias, em que a população dá a sua opinião e determina os rumos da atuação do Poder Público. Essa forma de gestão democrática permite que a atuação do Poder Público seja feita de acordo com as prioridades sociais.

Os Municípios devem criar Conselhos que tenham como objetivo a busca de uma sociedade mais justa, melhorando, dessa maneira, a vida de todos. Esses Conselhos devem ter uma gestão democrática representada pela sociedade (cidadãos brasileiros), em conjunto com representantes do órgão público (funcionários do Município), para criação de

políticas públicas (conjunto de ações coletivas para garantir os direitos sociais).

Assim, na cidade de São Paulo, foram criados diversos Conselhos em diversas áreas de atuação dos quais destacamos:

- **Conselho Municipal da Habitação (CMH):** atribuição de caráter consultivo, fiscalizador e deliberativo da política habitacional da cidade de São Paulo, para garantir a todos condições dignas de moradia;
- **Conselho Municipal de Política Urbana:** tem por objetivo debater a política urbana do Município, propor e executar diretrizes, planos e projetos para áreas públicas municipais de interesse para o desenvolvimento urbano e ambiental. Atentar para a análise das questões relativas à aplicação do Plano Diretor Estratégico e dos Planos Regionais. Acompanhar a aplicação dos recursos do Fundo de Desenvolvimento Urbano (fundo financeiro com a destinação da verba ao desenvolvimento urbano do Município);
- **Conselho Municipal do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (CADES):** objetivo deste Conselho, é criar uma maior conscientização ambiental para promover a mudança de hábitos e de comportamentos, com o fim de melhorar a qualidade ambiental e recuperação dos danos ambientais;
- **Conselho Municipal de Trânsito e Transportes:** formular as políticas públicas do setor de trânsito e transporte municipal; acompanhar e fiscalizar o exercício do serviço de Transporte Coletivo Público de Passageiros, devendo

sugerir alterações na regulamentação; acompanhar as ações de fiscalização e criação de normas para o trânsito, sugerindo modificações para contribuir com a eficiência do setor e, apurar e solucionar, junto aos órgãos competentes, as reclamações provenientes da inadequação da prestação de serviços de transporte e trânsito à população.

A cidade de São Paulo também possui os seguintes Conselhos: Conselho Municipal de Saúde; Conselho Municipal das Drogas e Álcool (COMUDA); Conselho Municipal da Assistência Social (COMAS); Conselho Municipal da Educação (CME); Conselho Municipal dos Direitos Humanos (CMDH); Conselho Municipal de Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA); Conselho Municipal do Idoso; Conselho Municipal dos Deficientes Físicos (CMDP); Conselho Municipal do Turismo (COMTUR); Conselho Municipal da Cultura (CMC); Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental (CONPRE); Conselho Municipal de Inclusão Digital (CMID) e Telecentros; Conselho Municipal da Informática (CMI); e Conselho Municipal de Tributos (CMT).

Para se obter os endereços ou telefones dos Conselhos Municipais é só acessar o site da Prefeitura da Cidade de São Paulo ([www.prefeitura.sp.org.br](http://www.prefeitura.sp.org.br)) ou procurar a Subprefeitura mais próxima de sua residência.

Todos os cidadãos brasileiros podem participar destes Conselhos em suas respectivas cidades, mediante candidatura ao cargo e ser eleito, ou até manifestando sua opinião ou apresentando os problemas que enfrentam. Logo, sua opinião – participação – é muito importante para

construção de Políticas Públicas Sociais e de um Brasil mais justo para todos os brasileiros.

## **5.2. Ministério Público**

O Ministério Público (MP) é uma instituição permanente e essencial à Justiça, composto de promotores de justiça que entram no cargo por meio de concurso público.

A Constituição Federal de 1988 determina como DEVER do MP a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais de todos. É imprescindível a proteção dos interesses difusos e coletivos, ou seja, proteção dos direitos que não se dividem e que se relacionam com pessoas nas mesmas situações, como, o direito do consumidor, o direito da criança e do adolescente, o direito do idoso, entre outros.

O Ministério Público é instituição responsável para verificação do cumprimento da lei, tendo ampla autonomia para denunciar, tanto junto à Administração Pública quanto ao Poder Judiciário, qualquer desrespeito à lei, inclusive quando esse desrespeito estiver relacionado com a prestação dos serviços públicos para a população.

## **5.3. Defensoria Pública**

A Defensoria Pública é a instituição que presta serviços de assistência jurídica gratuita para a população sem condições financeiras para arcar com as despesas de um advogado particular. Atua na prestação de serviços para a garantia e efetivação de direitos da população de baixa renda. Não são todos os estados da nação que possuem uma Defensoria Pública, apesar da garantia constitucional.

Ela é criada por lei estadual, com orçamento e regimento próprios.

Em São Paulo, a Defensoria Pública foi instituída em 2006 pela Lei Complementar Estadual nº 988, de 9 de janeiro de 2006, e conta hoje com 433 Defensores Públicos no Estado, atuando em 23 diferentes cidades.

Dentre as áreas de sua atuação, destacamos as seguintes:

**a) Cível:** Trata-se de extenso campo que compreende ações na área do Direito Civil, Direito de Família e das Sucessões (direitos hereditários), Direito do Consumidor, Direito Urbanístico, Direito Ambiental, Direito à Saúde, Garantias Constitucionais, entre outras.

**b) Tutela Coletiva:** Defensoria Pública possui a prerrogativa legal de oferecer ações civis públicas na defesa coletiva dos cidadãos carentes. Esse instrumento pode ser manejado em diversas áreas do Direito, tais como, Habitação, Urbanismo, Saúde, Meio Ambiente e Defesa do Consumidor, além de uma ação efetiva nas questões penais e da criança e do adolescente.

A Defensoria Pública, além da sua atuação direta, faz convênios com outras instituições, pois a procura da população pelos serviços prestados é maior que o número de defensores para executar os trabalhos disponíveis.

Essa parceria ou convênio se dá com escritórios modelos de universidades, organizações não governamentais, entre outros estabelecidos no regimento interno da instituição.

## **5.4. Sociedade Civil**

A Constituição Federal prevê, no artigo 5º, inciso XVII que todos os cidadãos brasileiros podem reunir-se e associar-se livremente para se organizarem em defesa de seus interesses desde que para fins lícitos, ou seja, que não sejam contrários às leis brasileiras. A criação da Associação não precisa de autorização do governo federal, estadual ou municipal, e, estes, não poderão interferir no seu funcionamento, exceto se verificado que o fim é contrário às leis brasileiras.

Os Movimentos Sociais são formas da população se organizar para lutar diretamente por seus direitos. Tais movimentos articulam os moradores – no campo ou na cidade, inclusive comunidades carentes – vítimas da opressão e da injustiça social no nosso país para lutarem pela melhoria e regularização da sua situação de moradia.

Certamente, é pela reivindicação dos Movimentos Sociais que, praticamente, todos os nossos direitos foram conquistados e garantidos na Constituição Federal de 1988. Apesar de escritos em lei, alguns direitos não são efetivos e respeitados. Assim, é essencial a continuidade da luta pela efetivação deles!

A organização das pessoas pode acontecer por associações de bairro. Essas associações representam os moradores da região. É importante que, se possível, ela seja formalmente constituída, com um estatuto claro que estabeleça a atuação e o papel das pessoas envolvidas. Essa associação

poderá participar de processos, como o de regularização fundiária e, possivelmente, em reivindicações de ausência de obras, como saneamento básico, de obras mal feitas ou inacabadas. É a associação que acompanhará todas as etapas dos processos e participará diretamente das decisões a serem tomadas.

Além das associações, existem as Organizações Não Governamentais (ONG's) que podem fazer parte dessa luta.

## **6 - COMO A SUA COMUNIDADE PODE INICIAR UMA ORGANIZAÇÃO POPULAR?**

A comunidade poderá se organizar através da criação de uma associação para o fim a que destina, ou seja, se na defesa de rio, da moradia, de um direito, etc.

O primeiro passo fundamental da comunidade para a criação de uma associação é a de se organizar, pois ela poderá se tornar rapidamente uma referência a todos na comunidade, atraindo a participação dos cidadãos e mobilizando a comunidade por melhorias como um todo (saúde, educação, moradia, entre outros) na sua região.

A associação não pode se fechar apenas para os interesses de uma parte dos cidadãos, ou a interesses político-partidários que tirem o espaço da verdadeira razão da organização da comunidade.

Toda e qualquer decisão tomada deve respeitar a opinião de cada participante, prevalecendo a vontade da maioria. Todos devem estar preparados para ter suas ideias aceitas ou não, porém isso não deve desestimular a participação

das pessoas na associação. Todos aprendemos uns com os outros e precisamos respeitar a decisão da maioria.

É de fundamental importância estar aberto a novos integrantes para compor a força coletiva, mantendo sempre a comunidade organizada e mobilizada, durante todos os processos de reivindicações, para incentivar a luta e acompanhar as modificações necessárias para a garantia de uma vida digna.

Portanto, a união da comunidade e a inclusão de cada um é imprescindível para a vitória, porque elas constituem a força atuante que pressiona o sistema.

**Participe! A sua presença é essencial para que os direitos sejam conquistados e efetivados!**





**artgraph**  
serviços gráficos ltda.

Rua Alexandre Levi, 183 - Cambuci  
CEP 01520-000 - São Paulo - SP  
Tels: 11 3399-2272 / 3271-3831 / 3275-3193  
artgraph@artgraph.net  
www.artgraph.net

