

12

**EXCELENTÍSSIMA SENHORA PRESIDENTE DO CONSELHO DA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

Referência: RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA PGE

LÚCIA DE FARIA FREITAS, Procuradora do Estado
Assessora, designada Ouvidora da Procuradoria Geral do Estado em 04 de
janeiro de 2018, considerando o parágrafo único, artigo 69, da Lei
Complementar nº 1270/2015, apresentar o anexo RELATÓRIO de atividades
da Ouvidoria da PGE pertinente ao primeiro semestre de 2019.

Nestes termos,

Pede deferimento.

São Paulo, 01 de julho de 2019.


LÚCIA DE FARIA FREITAS

Procuradora do Estado



02

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DO PROCURADOR GERAL

ESTRUTURA E ATIVIDADES

A Ouvidoria da PGE é atualmente constituída pela Ouvidora e duas funcionárias, que realizam grande parte dos atendimentos presenciais e telefônicos em sala própria no 1º andar da sede da PGE (telefones: 3272-6405 e 3272-6406).

O atendimento telefônico é efetuado das 8:00 às 18:00 e o atendimento pessoal das 9:00 às 17:00, com intervalo entre 12:00 e 13:00.

A Ouvidoria recebe mensagens eletrônicas pelo email pgeouvidoria@sp.gov.br e pelo portal www.ouvidoria.sp.gov.br, bem como correspondências dos usuários e requerimentos protocolados na PGE.

Mensagens enviadas ao “Fale Conosco” do Governo do Estado de São Paulo são redirecionadas à Ouvidoria quando o assunto tratado é de competência da Procuradoria Geral do Estado.

A Ouvidoria da PGE participa do Fórum de Combate à Corrupção e Lavagem de Dinheiro – FOCCOSP, sendo cientificada de todas as denúncias de âmbito estadual apresentadas pelos cidadãos.

A Ouvidoria responde, ainda, às solicitações enviadas ao Sistema Integrado de Informações ao Cidadão – SIC.

O setor também é responsável pelo registro de sanções administrativas judicialmente impostas no sistema www.bec.sp.gov.br. As sanções são individualmente cadastradas no nome de cada um dos condenados, pessoas físicas ou jurídicas, com indicação dos respectivos CPFs/CNPJs, endereço, do teor da determinação judicial, dos dados do processo judicial, inclusive com informação da data do trânsito em julgado da sentença ou Acórdão.

Por fim, há o recebimento de demandas originalmente encaminhadas pelos cidadãos à Casa Civil do Governo do Estado de São Paulo pelo “Sistema de Demandas”, redirecionadas a essa Ouvidoria quando o tema veiculado é de competência da PGE.



04

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DO PROCURADOR GERAL

Relatório Semestral da Ouvidoria da PGE De 01 de janeiro a 30 de junho de 2019

Órgão / Unidade:	Geral
Secretaria:	Procuradoria Geral do Estado

1. Registro de Manifestações (Notes, Aplicativo Ouvidoria e atendimento pelas funcionárias da Ouvidoria)

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	62
Elogio	22
Outros	373
Reclamação	3194
Informação	6225
Sugestões	10
Total	9886

2. Forma de contato / Quantidade

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email (contato eletrônico)	Correspondência (ofício, fax, carta, formulário)	Sistema Ouvidorias	Total
Denúncia	-	-	1	-	61	62
Elogio	-	-	15	-	7	22
Outros	-	-	4	-	369	373
Reclamação	244	1692	671	-	587	3194
Informação	55	1983	3606	-	581	6225
Sugestão	-	-	1	-	9	10
Total	282	3963	1423	-	1084	9886



05

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
GABINETE DO PROCURADOR GERAL

3. Conclusão das Manifestações / Quantidade (Sistema Ouvidorias)

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Total
Denúncia	2	3	53	4	62
Elogio	21	0	1	0	2
Outros	95	35	209	34	373
Reclamação	155	129	224	110	619
Informação	797	117	254	45	1214
Sugestão	1	0	9	0	10
Total	1056	284	750	193	2285

4. Dados Semestrais Quantitativos Comparativos (Semestre Anterior)

Tipo de Manifestação	1º Semestre de 2018	2º Semestre de 2018
Denúncia	49	40
Elogio	38	19
Outros	1138	48
Reclamação	2217	2832
Informação	4084	3802
Sugestões	7	11
Total	6533	6752

5. Três manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes

I- Até 09/12/2018 não havia possibilidade legal de parcelamento ordinário dos débitos relativos a IPVA inscritos no Sistema da Dívida Ativa. Os devedores solicitavam constantemente a abertura de Programa de Parcelamento de Débitos ou a mudança da legislação, para que fosse possível parcelar esse tipo de débito.



06
c

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DO PROCURADOR GERAL

Esclareço que o licenciamento do veículo permanecia bloqueado até final pagamento da dívida. Em caso de parcelamento é possível o respectivo licenciamento após o recolhimento da primeira parcela.

O cancelamento do protesto somente ocorria após a liquidação do débito e o pagamento das custas do protesto ao Tabelionato. O parcelamento permite o pagamento das custas do protesto após o recolhimento da primeira prestação e, assim, o rápido cancelamento do protesto.

Nos termos da Resolução Conjunta SP/PGE nº 02, de 23/11/2018, os débitos de IPVA referentes aos anos de 2017 e anteriores passaram a poder ser parcelados em até 10 prestações, a partir de 10/12/2018.

Neste semestre houve inúmeras demandas relativas à solicitação/celebração do parcelamento de IPVAs, ao pagamento das parcelas, ao licenciamento do veículo e cancelamento do protesto em virtude da celebração do parcelamento.

II- Há muitos casos de pessoas que descobrem, casualmente, terem sido protestadas em decorrência de débitos de IPVA provenientes de veículos adquiridos em seu nome mediante estelionato/fraude.

Oriento o interessado a enviar à Ouvidoria Boletim de Ocorrência do qual conste o relato da fraude/estelionato, bem como os dados do veículo, para que seja possível a suspensão da cobrança dos débitos no Sistema da Dívida Ativa e o cancelamento dos protestos.

Há necessidade de abertura de processo administrativo para o cancelamento dos débitos, na unidade da PGE responsável pela cobrança.

III- Neste semestre recebemos muitas demandas solicitando a baixa dos débitos de IPVA pela prescrição. Em geral, os débitos de IPVA prescrevem em 5 anos, contados do fato gerador, que é a propriedade do veículo no dia 01 de janeiro de cada ano. Há vários casos em que o prazo prescricional recomeça a ser contado: rompimento de parcelamento, pagamento parcial, ajuizamento da execução fiscal, etc.



Of
c

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
GABINETE DO PROCURADOR GERAL

6. Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão, informando se foram ou não acatadas e respectivo motivo

Não houve o envio de recomendações formais pela Ouvidoria aos dirigentes da PGE.

7. Dificuldades na atuação da Ouvidoria

As mensagens redirecionadas pelo sistema "Fale Conosco" não indicam os dados pessoais dos interessados, tornando muitas vezes necessário o envio de novas mensagens para esclarecimentos, a fim de que a Ouvidoria reúna elementos para prestar as informações solicitadas ou atender às reclamações dos usuários.

Os usuários muitas vezes encaminham à Ouvidoria da PGE problemas completamente alheios à nossa atuação, pois desconhecem as competências da Procuradoria Geral do Estado.

Muitas vezes os anexos enviados aos usuários por esse sistema não são por eles recebidos; em outras ocasiões não é possível abrir os arquivos anexados pelos interessados.

8. Contatos

a) Dados do Ouvidor

Nome do Ouvidor: **Lúcia de Faria Freitas** (até 01/07/2019).

Endereço: Rua Pamplona, 227 – 15º andar

Email: lfreitas@sp.gov.br

Telefone: (11) 3372-6682

b) Forma de Contato do Cidadão com a Ouvidoria:

Comparecimento: Rua Pamplona, 227 - 1º andar - Bela Vista - CEP: 01405-902 – Capital/SP (atendimento das 09:00 às 12:00 – das 13:00 às 17:00)

Telefones: (11) 3372-6405/6406 (atendimento das 08:00 às 18:00)



08
c

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
GABINETE DO PROCURADOR GERAL

email: pgeouvidoria@sp.gov.br

Sistema das Ouvidorias: www.ouvidoria.sp.gov.br

Preenchido por: Lúcia de Faria Freitas

Data: 01/07/2019.

(Assinatura manuscrita em azul)