



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

GABINETE DA PROCURADORA GERAL

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DA PGE

1º SEMESTRE DE 2020

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 horas e o atendimento pessoal das 9:00 às 17:00 horas, com intervalo entre 12:00 e 13:00 horas.

Este ano, em razão da pandemia da COVID-19, o atendimento presencial ficou suspenso entre os dias 09 de abril e 22 de junho, passando a ser totalmente remoto no período, realizado através de transferência de chamadas telefônicas e e-mail.

No momento, o atendimento presencial foi retomado, mas deve ser previamente agendado.

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

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.

Por fim, o setor também é responsável pelo registro de sanções administrativas judicialmente impostas no sistema www.bec.sp.gov.br. As



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DA PROCURADORA GERAL

sanções são individualmente cadastradas no nome de cada um dos condenados, pessoas físicas ou jurídicas, com indicação dos respectivos CPFs/CNPJs, endereço, teor da determinação judicial, dos dados do processo judicial, inclusive com informação da data do trânsito em julgado da sentença ou Acórdão.

1. Registro de Manifestações (e-mail, Sistema Ouvidorias e atendimento pelas funcionárias da Ouvidoria)

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	70
Elogio	10
Outros	377
Reclamação	1369
Informação	3945
Sugestões	7
Total	5778

2. Forma de contato / Quantidade

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	15	0	55	0	70
Elogio	0	0	6	0	4	0	10
Outros	0	302	26	0	49	0	377
Reclamação	28	960	124	3	254	0	1369
Solicitação de Informação	86	2736	549	0	574	0	3945
Sugestão	0	0	2	0	5	0	7
Total	114	3998	722	3	941	0	5778



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DA PROCURADORA GERAL

3. Tema Geral/Sistema Ouvidorias

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	5	3	0	8
Atendimento	0	2	0	1	11	0	14
Competência de outro órgão	11	0	4	46	30	1	92
Comunicação	0	0	0	0	2	0	2
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	2	0	0	2	1	1	6
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	6	7	0	13
Fiscalização	2	0	0	0	0	0	2
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Outros	5	0	10	7	39	0	61
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	3	0	3
Procedimentos	0	0	0	1	12	0	13
Taxas/Pagamentos	3	2	30	148	457	1	641
Total	23	4	44	217	566	3	857

4. Conclusão das Manifestações / Quantidade (Sistema Ouvidorias)

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	4	1	0	18	32	0	55
Elogio	4	0	0	0	0	0	4
Outros	22	2	0	19	5	1	49
Reclamação	63	37	9	104	37	7	257
Solicitação de Informação	392	86	5	79	11	4	577
Sugestão	1	1	0	1	2	0	5
Total	486	127	14	221	87	12	947



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DA PROCURADORA GERAL

5. Dados Semestrais Quantitativos Comparativos (Semestres Anteriores)

Tipo de Manifestação	1º Semestre de 2019	2º Semestre de 2019	1º Semestre de 2020
Denúncia	62	58	70
Elogio	22	18	10
Outros	373	175	377
Reclamação	3194	2592	1369
Informação	6225	4145	3945
Sugestões	10	4	7
Total	9886	6992	5778

6. Outras manifestações

Atividade	Quantidade	Observação
FOCCOSP (denúncias recebidas)	238	-
Ofícios expedidos/cartas	3	-
Sanções administrativas registradas	40	Número de processos
SIC	28	-



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DA PROCURADORA GERAL

7. Três manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes

- I- Em razão do reconhecimento da prescrição de cerca de 930.000 (novecentos e trinta mil) débitos de IPVA - exercício de 2015 - a comunicação da prescrição aos Cartórios não foi imediata, gerando uma grande quantidade de solicitações para que o contribuinte pudesse pagar as custas do Cartório e cancelar o protesto. Levamos a demanda à Procuradoria da Dívida Ativa, que prontamente solucionou os casos urgentes e, posteriormente, logrou efetivar a comunicação de baixa relativamente a todas as dívidas.
- II- Em razão da pandemia da COVID-19, constatamos um aumento no número de demandas de contribuintes que solicitam prorrogação do vencimento das parcelas de seus acordos de parcelamento ou mesmo a concessão de descontos de juros e multa.
- III- No primeiro semestre de cada ano é grande o número de pessoas que procura a Ouvidoria com a finalidade de obter o informe de rendimentos relativo ao recebimento de OPV (Obrigação de Pequeno Valor), para declaração do Imposto de Renda. Tais informes estão disponíveis no "Portal dos Precatórios". Assim, ao invés de fornecermos tal documento, como vinha ocorrendo, a Ouvidoria passou a orientar os usuários a lerem as instruções constantes do manual disponibilizado no Portal dos Precatórios ou, para os usuários com maior dificuldade, foi dada orientação por telefone.



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DA PROCURADORA GERAL

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

- I. Sugerimos à Assessoria de Precatórios a inserção do “manual do credor” no Portal dos Precatórios, de modo a diminuir a demanda em busca de informações acerca dos OPVs e “informes de rendimentos”. A proposta foi acatada.
- II. Esta Ouvidoria propôs a inserção de tabela, no *site* da PGE, com todos os e-mails institucionais para contato e protocolo eletrônico. Proposta foi acolhida.

9. Dificuldades na atuação da Ouvidoria

- I. As mensagens redirecionadas por e-mail pelo “ Sistema de Ouvidorias Públicas” 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.
- II. Dificuldade para anexar documentos nas respostas enviadas através do “Sistema Ouvidorias”.

10. Contatos

a) Dados do Ouvidor

Nome da Ouvidora: Regina Maria Sartori

Endereço: Rua Pamplona, 227 – 18º andar

Email: rsartori@sp.gov.br

Telefone: (11) 3372-6682



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DA PROCURADORA GERAL

b) Forma de Contato do Cidadão com a Ouvidoria:

Comparecimento: Rua Pamplona, 227 - 1º andar - Bela Vista - CEP: 01405-902 – Capital/SP (atendimento por agendamento, em razão da pandemia de Covid-19).

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

email: pgeouvidoria@sp.gov.br

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

Preenchido por: Regina Maria Sartori

Data: 13 de julho de 2020