



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

A Ouvidoria recebe mensagens eletrônicas pelo e-mail [pgeouvidoria@sp.gov.br](mailto:pgeouvidoria@sp.gov.br) e pelo portal [www.ouvidoria.sp.gov.br](http://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.

O setor também é responsável pelo registro de sanções administrativas judicialmente impostas no sistema [www.bec.sp.gov.br](http://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.

### **Relatório Semestral da Ouvidoria da PGE De 01 de julho a 31 de dezembro de 2019**

<b>Órgão / Unidade:</b>	<b>Geral</b>
<b>Secretaria:</b>	<b>Procuradoria Geral do Estado</b>





## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DO PROCURADOR GERAL

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

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	58
Elogio	18
Outros	175
Reclamação	2592
Informação	4145
Sugestões	4
<b>Total</b>	<b>6992</b>

### 2. Forma de contato / Quantidade

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email (contato eletrônico)	Correspondência (ofício, fax, carta, formulário)	Sistema Ouvidorias	Total
Denúncia	-	-	11	-	47	58
Elogio	-	-	15	-	3	18
Outros	-	-	126	-	49	175
Reclamação	201	1951	194	1	245	2592
Informação	25	2523	1062	-	535	4145
Sugestão	-	-	-	-	4	4
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>4474</b>	<b>1408</b>	<b>1</b>	<b>883</b>	<b>6992</b>

### 3. Conclusão das Manifestações / Quantidade (Sistema Ouvidorias)

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada outro Órgão	Em andamento / em Análise	Total
Denúncia	5	3	0	19	21	0	48
Elogio	3	0	0	0	0	0	3
Outros	34	5	3	9	7	0	58
Reclamação	107	55	18	64	27	2	273
Informação	494	70	14	54	21	2	655
Sugestão	2	1	0	1	0	0	4
<b>Total</b>	<b>645</b>	<b>134</b>	<b>35</b>	<b>147</b>	<b>76</b>	<b>4</b>	<b>1041</b>





## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DO PROCURADOR GERAL

### 4. Dados Semestrais Quantitativos Comparativos (Semestre Anterior)

Tipo de Manifestação	2º Semestre de 2018	1º Semestre de 2019	2º Semestre de 2019
Denúncia	40	62	<b>58</b>
Elogio	19	22	<b>18</b>
Outros	48	373	<b>175</b>
Reclamação	2832	3194	<b>2592</b>
Informação	3802	6225	<b>4145</b>
Sugestões	11	10	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>6752</b>	<b>9886</b>	<b>6992</b>

### 5. Outras manifestações

Atividade	Quantidade	Observação
FOCCOSP (denúncias recebidas)	342	-
Ofícios expedidos	20	-
Sanções administrativas registradas	21	Número de processos
SIC	125	-

### 6. Três manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes

- I- A Lei 16.498/2017 reduziu o percentual da multa moratória do IPVA para 40% do valor do imposto atrasado e, por esse motivo, há uma grande demanda de contribuintes que possuem débitos inscritos na dívida ativa de IPVA que buscam a Ouvidoria requerendo essa redução. A orientação é para que o requerimento seja protocolado na unidade da Procuradoria responsável pela cobrança (ver no site [www.pge.sp.gov.br](http://www.pge.sp.gov.br)).
- II- Com a implantação do programa **SP Sem Papel**, a Subprocuradoria do Contencioso Tributário-Fiscal editou a Portaria SubGCTF 08, de 04 de dezembro de 2019, que permite o protocolo dos requerimentos administrativos por meio de envio de e-mail. Assim, a Ouvidoria tem sido um canal para a orientação acerca da utilização desse meio, que facilita o acesso do contribuinte ao serviço. Recebemos algumas reclamações, que se devem, certamente, ao início do uso desse novo meio e que já foram comunicadas à área.





## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DO PROCURADOR GERAL

- III- Em que pese o fato de ter sido editada a Resolução Resolução Conjunta SP/PGE nº 02, de 23/11/2018, que permite o parcelamento do IPVA em até 10 parcelas, a Ouvidoria ainda recebe muitos pedidos para que seja aberto PPD ou que sejam permitidos mais de um parcelamento para a mesma dívida, o que é vedado pela referida Resolução.

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

- I. Por ocasião da atualização das “**perguntas e respostas – dúvidas frequentes**”, que constam do *site* da dívida ativa, foram feitas duas recomendações à Procuradoria da Dívida Ativa, vinculada à Subprocuradoria do Contencioso Tributário-Fiscal, que foram acolhidas, quais sejam: a) informações sobre o reconhecimento da prescrição; b) orientação sobre como fazer pedido de restituição de pagamento indevido pela via administrativa. As questões são recorrentes e não havia informações a respeito no referido *site*.
- II. Em conjunto com a Chefia de Gabinete da PGE, foram introduzidas algumas orientações no site da PGE, no campo destinado à Ouvidoria, de modo a facilitar a obtenção do informações pelo usuário, quais sejam: a) pedidos de pareceres jurídicos emitidos pela PGE deverão ser feitos diretamente à Ouvidoria da Secretaria de Estado envolvida no assunto; b) se a pergunta estiver relacionada à Dívida Ativa, consulte antes o portal [www.dividaativa.pge.sp.gov.br](http://www.dividaativa.pge.sp.gov.br); c) Antes de remeter a consulta, verificar se as respostas não constam do Portal da Transparência do Estado de São Paulo [www.transparencia.sp.gov.br](http://www.transparencia.sp.gov.br).

### 8. Dificuldades na atuação da Ouvidoria

As mensagens redirecionadas por e-mail pelo “novo 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.





**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO  
GABINETE DO PROCURADOR GERAL**

**9. 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

**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)

**email:** pgeouvidoria@sp.gov.br

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

**Preenchido por:** Regina Maria Sartori

**Data:** 10/01/2020.





**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**  
**GABINETE DO PROCURADOR GERAL**

---

---

---

---

Rua Pamplona, 227 – 17º andar- Bela Vista – 01405-902 – Fone (11) 3372-6404 – Fax (11) 3372-6403  
[www.pge.sp.gov.br](http://www.pge.sp.gov.br)



Autenticado com senha por REGINA MARIA SARTORI.  
Documento Nº: 1883765-8612 - consulta à autenticidade em  
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=1883765-8612>



PGECAP202003086A