



# PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

## GABINETE DA PROCURADORA GERAL

### RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DA PGE

#### 1º SEMESTRE DE 2021

#### 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 presencial das 9:00 às 17:00 horas, com intervalo entre 12:00 e 13:00 horas. Porém, em razão da pandemia da COVID-19, o atendimento presencial, atualmente, necessita de agendamento prévio.

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 (Sem Papel).

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.

O setor responde, ainda, às solicitações enviadas ao Sistema Integrado de Informações ao Cidadão – SIC e “Fale Conosco” do Grupo de Relacionamento com a Sociedade do Governo do Estado de São Paulo.

Por fim, a Ouvidoria 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, teor da determinação judicial, dados do processo, além da data do trânsito em julgado da sentença ou Acórdão.



## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DA PROCURADORA GERAL

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

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	91
Elogio	11
Outros	69
Reclamação	1166
Informação	5332
Sugestões	12
<b>Total</b>	<b>6681</b>

### 2. Forma de contato / Quantidade

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	-	-	20	2	69	0	91
Elogio	-	5	4	-	2	0	11
Outros	-	-	32	-	37	0	69
Reclamação	3	815	109	-	239	0	1166
Solicitação de Informação	6	4088	387	-	851	0	5332
Sugestão	-	4	3	-	5	0	12
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>4912</b>	<b>555</b>	<b>2</b>	<b>1203</b>	<b>0</b>	<b>6681</b>



## 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	0	6	0	6
Atendimento	0	1	2	5	28	0	36
Competência de outro órgão	24	0	4	62	71	0	161
Comunicação	0	0	1	0	4	0	5
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	6	0	0	2	1	0	9
Descumprimento de ordem judicial	0	0	2	4	3	0	9
Outros	1	0	3	0	19	0	23
Políticas públicas	0	0	0	0	0	1	1
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	8	1	9
Procedimentos	0	0	3	1	13	0	17
Taxas/Pagamentos	2	1	25	167	755	1	951
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>241</b>	<b>908</b>	<b>3</b>	<b>1227</b>

### 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	11	5	1	15	36	1	69
Elogio	2	0	0	0	0	0	2
Outros	26	9	0	5	5	0	45
Reclamação	119	49	14	57	43	6	288
Solicitação de Informação	625	244	3	35	20	2	929
Sugestão	3	0	0	0	2	0	5
<b>Total</b>	<b>786</b>	<b>307</b>	<b>18</b>	<b>112</b>	<b>106</b>	<b>9</b>	<b>1338</b>



## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DA PROCURADORA GERAL

### 5. Dados Semestrais Quantitativos Comparativos (Semestres Anteriores)

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>1º Semestre de 2020</b>	<b>2º Semestre de 2020</b>	<b>1º Semestre de 2021</b>
Denúncia	70	51	<b>91</b>
Elogio	10	26	<b>11</b>
Outros	377	213	<b>69</b>
Reclamação	1369	1188	<b>1166</b>
Informação	3945	4278	<b>5332</b>
Sugestões	7	13	<b>12</b>
<b>Total</b>	<b>5778</b>	<b>5769</b>	<b>6681</b>

### 6. Outras manifestações

<b>Atividade</b>	<b>Quantidade</b>
FOCCOSP (denúncias recebidas)	395
Ofícios expedidos/cartas	2
Sanções administrativas registradas - BEC	21
SIC	267
Fale Conosco (Casa Civil- GRS)	30



## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DA PROCURADORA GERAL

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

I- Em razão da pandemia da COVID-19, as 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 continuaram neste semestre. Com a abertura de transação para o pagamento do IPVA, esse tipo de demanda deve diminuir.

II- Solicitação de informe de rendimentos relativo ao pagamento de OPV (Obrigação de Pequeno Valor), para declaração de Imposto de Renda. A Ouvidoria tem orientado os usuários para a obtenção dos informes através do *site* da PGE (Portal dos Precatórios).

III- Houve aumento de pedidos de informação sobre a transação para débitos de IPVA. A Ouvidoria tem prestado informações sobre como aderir à transação.

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

I- A Ouvidoria observou que o *site* da PGE apresentava algumas inconsistências, *links* que levavam a locais sem qualquer informação. O problema foi corrigido com a exclusão desses locais até a inserção de informações corretas.

II- A Ouvidoria verificou que, no Portal dos Precatórios, as informações e orientações iniciais haviam sido retiradas, dificultando a consulta pelos usuários. O problema foi corrigido.

III - Sugerimos à Procuradoria da Dívida Ativa que fossem inseridas algumas informações no manual do passo a passo da transação. As sugestões foram acolhidas.

### 9. Dificuldades na atuação da Ouvidoria

Dificuldade para anexar documentos nas respostas enviadas através do “Sistema Ouvidorias”, o que faz com que um outro e-mail tenha que ser encaminhado fora do Sistema.



## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DA PROCURADORA GERAL

### 10. Contatos

#### a) Dados do Ouvidor

Nome da Ouvidora: Regina Maria Sartori

Endereço: Rua Pamplona, 227 – 18º andar

Email: [rsartori@sp.gov.br](mailto: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 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](mailto:pgeouvidoria@sp.gov.br)

**Sistema das Ouvidorias:** [www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)

**Preenchido por:** Regina Maria Sartori

**Data:** 12 de julho de 2021.