



**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
 GABINETE DA PROCURADORA GERAL**

**RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DA PGE
 2º 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 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 e pelo portal 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. As sanções são individualmente cadastradas no nome de cada um dos condenados, pessoas físicas ou jurídicas, com indicação dos respectivos

a





**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
GABINETE DA PROCURADORA GERAL**

CPFs/CNPJs, endereço, teor da determinação judicial, dados do processo, além 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	51
Elogio	26
Outros	213
Reclamação	1188
Informação	4278
Sugestões	13
Total	5769

2. Forma de contato / Quantidade

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	-	1	6	1	43	0	51
Elogio	-	12	7	-	7	0	26
Outros	-	155	15	2	41	0	213
Reclamação	3	827	142	-	216	0	1188
Solicitação de Informação	6	3177	313	-	782	0	4278
Sugestão	-	9	2	-	2	0	13
Total	9	4181	485	3	1091	0	5769





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	2	4	0	6
Atendimento	0	3	1	0	12	0	16
Competência de outro órgão	13	1	2	45	35	1	97
Comunicação	0	0	0	1	0	0	1
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	2	0	0	2	1	0	5
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	2	0	0	0	2
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	7	6	0	13
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	1	0	1
Legislação	0	0	0	1	1	0	2
Outros	0	0	3	1	6	0	10
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	3	6	1	10
Procedimentos	0	0	0	0	10	0	10
Taxas/Pagamentos	2	3	28	128	684	0	845
Total	17	7	36	190	766	2	1018

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	1	11	26	0	43
Elogio	5	0	1	1	0	0	7
Outros	23	2	1	10	5	0	41
Reclamação	69	40	2	77	25	3	216
Solicitação de Informação	551	165	6	42	16	2	782
Sugestão	1	0	0	1	0	0	2
Total	653	208	11	142	72	5	1091

Rua Pamplona, 227 - 18º andar- Bela Vista - 01405-902 - Fone (11) 3372-6405- Fax (11) 3372-64056
 www.pge.sp.gov.br





PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
GABINETE DA PROCURADORA GERAL

5. Dados Semestrais Quantitativos Comparativos (Semestres Anteriores)

Tipo de Manifestação	2º Semestre de 2019	1º Semestre de 2020	2º Semestre de 2020
Denúncia	58	70	51
Elogio	18	10	26
Outros	175	377	213
Reclamação	2592	1369	1188
Informação	4145	3945	4278
Sugestões	4	7	13
Total	6992	5778	5769

6. Outras manifestações

Atividade	Quantidade	Observação
FOCCOSP (denúncias recebidas)	671	-
Ofícios expedidos/cartas	5	
Sanções administrativas registradas	27	Número de processos
SIC	17	Apenas os atendidos
Fale Conosco	8	-

α





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, 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.
- II- Também em razão da pandemia, recebemos muitos pedidos para volta do atendimento presencial nas unidades.
- III- A Ouvidoria, apesar da instalação do "Fale Conosco" no *site* do contribuinte, ainda é bastante procurada para orientação quanto à celebração de parcelamentos por meio do referido *site*. Muitos contribuintes têm dificuldade para operar o sistema e a Ouvidoria da PGE tem oferecido a necessária orientação.

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

- I. Recomendamos a correção de algumas informações no "Perguntas e respostas" do *site* do contribuinte, em razão de algumas inconsistências, tais como qual seria prazo máximo para atraso no pagamento das parcelas em acordos, sem que o parcelamento seja rompido.
- II. Aviso na GARE e também no *site* do contribuinte de que a primeira parcela do acordo de parcelamento deve ser paga de forma antecipada, quando seu vencimento cair em dia não útil.
- III. Inserção de manual e modelo de requerimento para transação no *site* do contribuinte.

✕





PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
GABINETE DA PROCURADORA GERAL

Todas as recomendações foram acolhidas.

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

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: 12 de janeiro 2020.

