



**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](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

*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)**

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Quantidade</b>
Denúncia	51
Elogio	26
Outros	213
Reclamação	1188
Informação	4278
Sugestões	13
<b>Total</b>	<b>5769</b>

**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
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>4181</b>	<b>485</b>	<b>3</b>	<b>1091</b>	<b>0</b>	<b>5769</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	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
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>190</b>	<b>766</b>	<b>2</b>	<b>1018</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	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
<b>Total</b>	<b>653</b>	<b>208</b>	<b>11</b>	<b>142</b>	<b>72</b>	<b>5</b>	<b>1091</b>

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)**

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

**6. Outras manifestações**

<b>Atividade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Observação</b>
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.

