



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DO PROCURADOR GERAL

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DA PGE 1º SEMESTRE DE 2022

ESTRUTURA E ATIVIDADES

A Ouvidoria da PGE é atualmente constituída pela Ouvidora, dois Subouvidores, que atuam apenas em caso de afastamento da Ouvidora e duas Servidoras, 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.

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 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 DO PROCURADOR GERAL**

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

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	181
Elogio	15
Outros	390
Reclamação	2009
Informação	4127
Sugestões	1
Total	6723

2. Forma de contato / Quantidade

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	58	35	2	86	0	181
Elogio	0	12	2	0	1	0	15
Outros	0	231	96	1	62	0	390
Reclamação	0	1450	162	0	397	0	2009
Solicitação de Informação	0	2875	498	1	753	0	4127
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
Total	0	4626	793	4	1300	0	6723





PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DO PROCURADOR GERAL

3. Tema Geral/Sistema Ouvidorias

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	1	0	0	1
Atendimento	0	1	0	5	11	0	17
Competência de outro órgão	7	0	31	36	39	0	113
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	4	3	0	8
Danos Materiais e/ou Pessoais	4	0	2	4	1	0	11
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	7	2	0	9
Infraestrutura	0	0	0	1	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	1	0	4	0	5
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	1	0	5	0	6
Procedimentos	0	0	0	2	4	0	6
Taxas/Pagamentos	32	0	20	238	670	0	960
Total	44	1	55	298	740	0	1138

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	15	6	11	12	42	0	86
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	17	5	0	33	7	0	62
Reclamação	79	45	110	63	99	1	397
Solicitação de Informação	433	183	66	56	13	2	753
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1
Total	545	239	187	164	162	3	1300





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

5. Dados Semestrais Quantitativos Comparativos (Semestres Anteriores)

Tipo de Manifestação	1º Semestre de 2021	2º Semestre de 2021	1º Semestre de 2022
Denúncia	91	247	181
Elogio	11	16	15
Outros	69	706	390
Reclamação	1166	1504	2009
Informação	5332	4409	4127
Sugestões	12	4	1
Total	6681	6886	6723

6. Outras manifestações

Atividade	Quantidade
FOCCOSP (denúncias recebidas)	732
Ofícios expedidos	6
Sanções administrativas registradas - BEC	23
SIC	177
Fale Conosco (Casa Civil- GRS)	28





PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DO PROCURADOR GERAL

7. Três manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes

- I- Foram encaminhados para a Ouvidoria da PGE inúmeros pedidos para reconhecimento da prescrição do IPVA/2017, até o final do mês de abril, quando o Sistema da Dívida Ativa automaticamente baixa as dívidas por prescrição. Foi necessário esclarecer que a baixa é realizada automaticamente, sem a necessidade de formalização de pedido administrativo.
- II- Em razão das disposições do Código Brasileiro de Trânsito e da Portaria Detran-SP - PRE 175/2021, de 23 de dezembro de 2021, o licenciamento passou a ser permitido somente após a liquidação total das dívidas de IPVA. A Ouvidoria recebeu muitas reclamações, pois, anteriormente à referida Portaria DETRAN, o licenciamento era possível a partir do pagamento da primeira parcela dos acordos de parcelamento. A Ouvidoria teve que esclarecer e orientar os contribuintes em razão da alteração.
- III- A Ouvidoria ainda recebeu, neste primeiro semestre de 2022, denúncias de contribuintes que foram vítimas de estelionatários, que por meio de *site* falso, muito semelhante ao *site* do contribuinte da PGE, oferecem descontos e guias falsas para pagamento. Muito embora a PGE tenha tomado providências para alertar os contribuintes sobre o golpe, seja por aviso no *site* da PGE, seja por alertas na mídia em geral, os casos ainda são relatados, ainda que em menor número. A Ouvidoria orientou as vítimas a lavrarem Boletim de Ocorrência e apresentarem Representação em uma Delegacia de Polícia.

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

Houve sugestão para correção de informação disponível no *site* do contribuinte (item 34 do “perguntas e respostas”). A sugestão foi acatada pela Procuradoria da Dívida Ativa.





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

9. Dificuldades na atuação da Ouvidoria

Há dificuldade para anexar documentos e impossibilidade de colar *print* de tela nas respostas enviadas através do "Sistema Ouvidorias". Essa limitação operacional demanda o envio de e-mail fora do referido sistema.

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: 21 de julho de 2022.

