



Governo do Estado de São Paulo
Procuradoria Geral do Estado
OUVIDORIA DA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Expediente de atendimento
PGE-EXP-2023/01149

Data de Produção	13/01/2023
-------------------------	------------

Interessado	Ouvidoria PGE
Assunto	Relatório da Ouvidoria PGE - referência 2º semestre de 2022

REGINA MARIA SARTORI
PROCURADOR DO ESTADO ASSESSOR
OUVIDORIA DA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO



Assinado com senha por REGINA MARIA SARTORI - 13/01/2023 às 15:39:28.
Documento Nº: 62441745-6839 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=62441745-6839>

<i>Classif. documental</i>	006.01.10.004
----------------------------	---------------



PGEEXP202301149A



Governo do Estado de São Paulo
Procuradoria Geral do Estado
OUVIDORIA DA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Despacho

Interessado: Ouvidoria PGE

Assunto: Relatório da Ouvidoria PGE - referência 2º semestre de 2022

**EXCELENTÍSSIMA SENHORA PRESIDENTE DO CONSELHO DA PROCURADORIA
GERAL DO ESTADO**

Referência: RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA PGE

REGINA MARIA SARTORI, Procuradora do Estado, reconduzida à função de Ouvidora da Procuradoria Geral do Estado em 02 de julho de 2021, considerando o parágrafo único, artigo 69, da Lei Complementar nº 1270/2015, vem apresentar o anexo RELATÓRIO de atividades da Ouvidoria da PGE, pertinente ao segundo semestre de 2022.

Nestes termos,

Pede deferimento.

São Paulo, 13 de janeiro de 2023.

REGINA MARIA SARTORI
PROCURADOR DO ESTADO ASSESSOR
OUVIDORIA DA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Classif. documental

006.01.10.004





PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DO PROCURADOR GERAL

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DA PGE 2º 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 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.

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	164
Elogio	19
Outros	817
Reclamação	1762
Informação	3905
Sugestões	4
Total	6671

2. Forma de contato / Quantidade

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	95	35	2	32	0	164
Elogio	0	10	6	0	3	0	19
Outros	0	656	109	1	51	0	817
Reclamação	8	1452	175	0	127	0	1762
Solicitação de Informação	8	3145	507	1	244	0	3905
Sugestão	0	3	0	0	1	0	4
Total	16	5361	832	4	458	0	6671

3. Tema Geral/Sistema Ouvidorias



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

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Atendimento	0	1	2	2	6	0	11
Competência de outro órgão	7	0	25	4	25	1	62
Comunicação	0	0	0	0	1	0	1
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	0	1	0	2
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	1	0	1
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	5	2	0	7
Outros	1	0	5	3	3	0	12
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	2	1	0	3
Procedimentos	0	0	0	5	2	0	7
Taxas/Pagamentos	1	1	18	82	218	0	320
Total	10	2	50	103	260	1	426

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	3	4	1	2	22	0	32
Elogio	2	0	0	0	1	0	3
Outros	14	12	1	23	3	0	53
Reclamação	47	43	0	12	32	1	135
Solicitação de Informação	114	114	3	27	8	2	268
Sugestão	0	0	0	1	0	0	1
Total	180	173	5	65	66	3	492





PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
GABINETE DO PROCURADOR GERAL

5. Dados Semestrais Quantitativos Comparativos (Semestres Anteriores)

Tipo de Manifestação	2º Semestre de 2021	1º Semestre de 2022	2º Semestre de 2022
Denúncia	247	181	164
Elogio	16	15	19
Outros	706	390	817
Reclamação	1504	2009	1762
Informação	4409	4127	3905
Sugestões	4	1	4
Total	6886	6723	6671

6. Outras manifestações

Atividade	Quantidade
FOCCOSP (denúncias recebidas)	573
Ofícios expedidos	1
Sanções administrativas registradas - BEC	13
SIC	113
Fale Conosco (Casa Civil- GRS)	4





PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DO PROCURADOR GERAL

7. Três manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes

- I- Usuários reclamaram da Declaração feita pela PGE à Receita Federal. A alegação é de que o Imposto de Renda não era devido. Os usuários foram encaminhados para atendimento da Assessoria de Precatórios.
- II- Contribuintes que não conseguiram emitir GAREs para pagamento de parcela do acordo de parcelamento da transação por edital foram orientados a emitir as guias sem a necessidade de senha para acesso ao *site* da transação.
- III- A Ouvidoria ainda recebeu muitas reclamações em razão das disposições do Código Brasileiro de Trânsito e da Portaria Detran-SP - PRE 175/2021, de 23 de dezembro de 2021, que impossibilitou o licenciamento de veículos nos casos em que o IPVA inscrito é objeto de parcelamento. Foi necessário esclarecer que o licenciamento só poderá ser liberado após a liquidação total das dívidas.

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

Sugestão acatada pela Procuradoria da Dívida Ativa para que fosse informado no *site* do contribuinte www.dividaativa.pge.sp.gov.br que as guias para pagamento do parcelamento da transação deveriam ser emitidas no *site* <https://www.dividaativa.pge.sp.gov.br/transacao/loginInternet.jsf?param=4304>

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 Sistema.





PROCURADORIA GERAL DO ESTADO GABINETE DO PROCURADOR GERAL

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) 3372-6405/6406

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: 13 de janeiro de 2023.





Governo do Estado de São Paulo
Procuradoria Geral do Estado
CONSELHO DA PGE-CONSELHO

Despacho

Interessado: Ouvidoria da PGE
Assunto: Relatório da Ouvidoria PGE
Número de referência: 2º semestre de 2022

Submeto o presente expediente à d. Chefia de Gabinete da Procuradoria Geral do Estado.

São Paulo, 16 de janeiro de 2023.

MARCIA LUCIA FERREIRA
CHEFE I
CONSELHO DA PGE-CONSELHO





Governo do Estado de São Paulo
Procuradoria Geral do Estado
GABINETE DO PROCURADOR GERAL - GPG

Despacho

Interessado: Ouvidoria PGE

Assunto: Relatório da Ouvidoria PGE - referência 2º semestre de 2022

PGE-EXP-2023/01149

Encaminhem-se os autos à Secretaria do e. Conselho da Procuradoria Geral do Estado, para distribuição nos termos regimentais.

São Paulo, 16 de janeiro de 2023.

ERIC RONALD JANUARIO
PROCURADOR DO ESTADO CHEFE GABINETE
GABINETE DO PROCURADOR GERAL - GPG





Governo do Estado de São Paulo
Procuradoria Geral do Estado
CONSELHO DA PGE-CONSELHO

Despacho

Interessado: Ouvidoria da PGE
Assunto: Distribuição de Processo

Processo: **PGE-EXP-2023/01149**

Assunto: Relatório da Ouvidoria PGE - referência 2º semestre de 2022

Relatora: Conselheira Ana Paula Vendramini

São Paulo, 18 de janeiro de 2023.

MARCIA LUCIA FERREIRA
CHEFE I
CONSELHO DA PGE-CONSELHO



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

CONSELHO DA PGE-CONSELHO

Termo de Desentranhamento

Documento: PGE-CAP-2023/09239 1º Volume

Responsável: ANA PAULA VENDRAMINI

Certifico que, nesta data, desentranhei deste documento PGE-EXP-2023/01149-A as folhas 12 a 16 correspondente ao documento PGE-CAP-2023/09239-A.

Motivo: Juntado por equívoco.

São Paulo, 27 de janeiro de 2023.

**ANA PAULA VENDRAMINI
PROCURADORA DO ESTADO
CONSELHO DA PGE-CONSELHO**



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DE SÃO PAULO CONSELHO

PGE-EXP-2023/01149

Interessado: CONSELHO DA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Assunto: RELATÓRIO DA OUVIDORIA PGE – referência 2º semestre de 2.022.

Senhora Presidente,
Senhores Conselheiros,

Trata-se de expediente do Relatório Semestral da Ouvidoria da PGE, relativo ao 2º semestre de 2022, apresentado para fins de atendimento do quanto disposto no parágrafo único do art. 69 da Lei Complementar Estadual nº 1.270/2015, que assim preconiza: “*A Ouvidoria apresentará ao Conselho da Procuradoria Geral do Estado relatório semestral das atividades do órgão, sugestões e propostas para o aprimoramento do serviço público*”

A Ouvidoria da Procuradoria Geral do Estado está prevista no artigo 69 da LOPGE, tendo por precípua finalidade a proteção e a defesa do usuário dos serviços públicos prestados pela Procuradoria Geral do Estado.

Conforme Relatório apresentado, em termos de estrutura, a Ouvidoria atualmente conta com uma Ouvidora, dois Subouvidores (que atuam apenas quando do afastamento da titular) e duas servidoras.

A equipe presta o atendimento das demandas dos usuários dos serviços público da PGE, bem como desempenha as seguintes atividades:

- i) Participação no Fórum de Combate à Corrupção e Lavagem de Dinheiro – FOCCOSP, tomando ciência de todas as denúncias apresentadas pelos cidadãos;





PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DE SÃO PAULO CONSELHO

- ii) Encaminhamento de resposta 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;
- iii) Registro de sanções administrativas judicialmente impostas no sistema WWW.bec.sp.gov.br.

Durante o 2º semestre de 2022 foram recebidas 6.671 manifestações. O número mantém a média do semestre anterior na qual foram recebidas 6.723 manifestações. Denota-se ainda uma ligeira tendência de queda em comparação com os dois semestres anteriores.

O relatório apresentado evidencia ainda que o acionamento da Ouvidoria é maciçamente realizado por ligação telefônica, sendo que das 6.723, 5.361 foram realizadas desta forma. De se ressaltar que Ouvidoria possui, apesar de preferência dos cidadãos pela ligação telefônica, meios diversificados de atendimento, como presencial, e-mail, correspondência e via sistema.

O relatório evidencia ainda que os pedidos de informação são o mais frequentes acionamentos da Ouvidoria, consubstanciando 3.905 dos 6.671 atendimentos realizados.

Ainda, o documento traz as quantidades das outras manifestações de incumbência da Ouvidoria da Procuradoria Geral do Estado.

Por fim, relatou-se dificuldade já presente no Relatório Semestral anterior concernente ao Sistema Ouvidoria, que não permite que se cole “prints” e apresenta óbices à anexação de documentos. Assim, as demandas requerem envio de e-mail fora do sistema.

Não consta em relatório sugestões, propostas ou questões a serem debatidas no âmbito deste Colegiado.

Entendo que o relatório informa de modo claro e adequado as atividades do órgão durante o segundo semestre de 2022, propondo que:

- i) Seja o Relatório levado a conhecimento dos demais conselheiros e divulgado na área restrita;





PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DE SÃO PAULO CONSELHO

- ii) Se possível, seja atendida a questão da Ouvidora para a melhoria do Sistema Ouvidoria;
- iii) a sistematizado das informações que são amplamente solicitadas na Ouvidoria da Procuradoria Geral do Estado para encaminhamento aos órgãos interessados com eventual sugestão de alterações de *sites*, comunicados, correspondências e atendimento dos órgãos do Estado de São Paulo visando a sua maior clareza ao usuário do serviço público.

É como voto, submetendo-o à discussão e votação em Plenário.

São Paulo, 27 de janeiro de 2023.

Ana Paula Vendramini
Procuradora do Estado
Conselheiro – Nível II
Relatora



EXTRATO DA ATA DA 2ª SESSÃO ORDINÁRIA – BIÊNIO 2023/2024
DATA DA REALIZAÇÃO: 31/01/2023

DELIBERAÇÃO CPGE N.º 003/01/2023 - O Conselho aprovou, por unanimidade, o Calendário proposto para as sessões do Conselho para o ano de 2023, biênio de 2023-2024 (art. 12, inciso I, Regimento Interno do Conselho – Deliberação CPGE 25, de 14 de abril de 1993), com alteração do horário de início para às 09h30min.

EXTRA PAUTA

Processo: PGE-EXP-2023/01149

Interessado: Ouvidoria da Procuradoria Geral do Estado

Assunto: Relatório da Ouvidoria PGE – referência 2ª Semestre de 2022

Relatora: Conselheira Ana Paula Vendramini

DELIBERAÇÃO CPGE N.º 004/01/2023 - O Conselho deliberou, por unanimidade, nos termos do voto da Relatora, pelo encaminhamento do Relatório da Ouvidoria aos demais Conselheiros e sua divulgação na área restrita do site da PGE.

Afastamentos por meio eletrônico:

Requerimento n.º 001/2023

Interessado: Centro de Estudos (ELIANA DE FATIMA UNZER, LEYDSLAYNE ISRAEL LACERDA, MILENA CARLA AZZOLINI PEREIRA DA ROSA e RENATO MANENTE CORREA).

Assunto: Afastamento para participar do "Curso de Verão - Temas Atuais da Advocacia Pública" – no período de 02/02/2023 a 04/02/2023 na cidade do Rio de Janeiro/RJ. **Relator:** Conselheiro Danilo Barth Pires

DELIBERAÇÃO CPGE-e n.º 001/01/2023 - O Conselho deliberou, por unanimidade, nos termos do voto do Relator, opinar favoravelmente ao pedido.





Governo do Estado de São Paulo
Procuradoria Geral do Estado
CONSELHO DA PGE-CONSELHO

Despacho

Interessado: Ouvidoria da PGE
Assunto: Deliberação do Conselho

Em face de Deliberação do Conselho CPGE nº 004/01/2023, publicada no DOE de 01/02/2023, submeto os autos à d. Chefia de Gabinete da Procuradoria Geral do Estado.

São Paulo, 01 de fevereiro de 2023.

NATHALIE DRESSELT ZUCCHERATTO
DIRETOR I
CONSELHO DA PGE-CONSELHO





Governo do Estado de São Paulo
Procuradoria Geral do Estado
GABINETE DO PROCURADOR GERAL - GPG

Despacho

Interessado: Ouvidoria PGE

Assunto: Relatório da Ouvidoria PGE - referência 2º semestre de 2022

PGE-EXP-2023/01149

Encaminho à Ouvidoria da Procuradoria Geral para ciência da deliberação do Conselho da PGE e eventuais.

São Paulo, 01 de fevereiro de 2023.

ERIC RONALD JANUARIO
PROCURADOR DO ESTADO CHEFE GABINETE
GABINETE DO PROCURADOR GERAL - GPG





Governo do Estado de São Paulo
Procuradoria Geral do Estado
OUVIDORIA DA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Despacho

Assunto: Relatório da Ouvidoria PGE - referência 2º semestre de 2022

À D. Chefia de Gabinete.

Ciente do aqui processado, esclareço o que segue:

1. As observações relativas às dificuldades de uso do "Sistema Ouvidorias" já são de conhecimento da Ouvidoria Geral do Estado, uma vez que tais observações são inseridas em Relatório produzido dentro do sistema, que é gerido pela O.G.E..

2. Quanto à modificação de *sites* e melhora no atendimento, recorro que o assunto vem sendo tratado em reuniões promovidas por esse d. GPG.

Assim, creio que não há providências a serem tomadas no âmbito deste procedimento e, nesse passo, proponho o seu arquivamento.

São Paulo, 02 de fevereiro de 2023.

REGINA MARIA SARTORI
PROCURADOR DO ESTADO ASSESSOR
OUVIDORIA DA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO



PGEDES202307826A

Classif. documental

006.01.10.004





Governo do Estado de São Paulo
Procuradoria Geral do Estado
GABINETE DO PROCURADOR GERAL - GPG

Despacho

Interessado: Ouvidoria PGE

Assunto: Relatório da Ouvidoria PGE - referência 2º semestre de 2022

PGE-EXP-2023/01149

À vista do despacho da d. Ouvidoria desta PGE (fl. 24), e por não vislumbrar a necessidade de providências adicionais no âmbito deste GPG, encaminho os autos à Seção de Expediente para arquivamento.

São Paulo, 02 de fevereiro de 2023.

ERIC RONALD JANUARIO
PROCURADOR DO ESTADO CHEFE GABINETE
GABINETE DO PROCURADOR GERAL - GPG





Governo do Estado de São Paulo
Procuradoria Geral do Estado
GABINETE DO PROCURADOR GERAL DO ESTADO - GPG

Termo de encerramento

Nesta data, atendendo à solicitação de **Dr. Eric Ronald Januário, Procurador do Estado Chefe de Gabinete, do Gabinete do Procurador Geral do Estado**, encerrou-se o documento nº PGE-EXP-2023/01149 após atestado que todas as decisões e providências esperadas em relação ao seu objeto foram tomadas e registradas.

São Paulo, 02 de fevereiro de 2023.

SYLVIA KOGA TAKEDA
CHEFE I
GABINETE DO PROCURADOR GERAL DO ESTADO - GPG



Assinado com senha por SYLVIA KOGA TAKEDA - 02/02/2023 às 18:04:22.
Documento Nº: 64137534-5007 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=64137534-5007>

Classif. documental

001.01.01.001



PGETER202303646A