

Ouvidoria do Ministério Público

Número de Atendimento: 0739.0005414/2026

Canal de Atendimento: Atendimento ao Cidadão - Ouvidoria

Tipo de Atendimento: Denúncia

MANIFESTAÇÃO IDENTIFICADA

Nos termos da Lei nº 13.709/2018, o manifestante concordou com o encaminhamento de seus dados pessoais para outros Órgãos da Instituição ou outros Órgãos Públicos.

Manifestante:

Nome.....: QUIROA LOPEZ MACHADO DIAS

Nome social.:

CPF.....: 226.104.118-71

RG.....: 32373912

UF do RG....: SP

Órgão Exped.: SSP

Nascimento...: 16/09/1982

Gênero.....: Masculino

Telefone.....: (15) 99716-9496

E-mail.....: quiroadias@gmail.com

Endereço do manifestante:

CEP.....: 18052-744

Logradouro...: Rua Rosário Fernando Arcuri, 2200, S-10 - Parque Ecoresidencial
Fazenda Jequitibá. Sorocaba/SP. CEP: 18052-744

Complemento.: S-10

Bairro.....: Parque Ecoresidencial Fazenda Jequitibá

Município....: Sorocaba

UF.....:

Ponto de referência:

Data da ocorrência: 05/02/2026

Endereço do fato:

CEP.....: 18080-070

Logradouro...: Rua Frei Galvão, 229 - Vila Santana. Sorocaba/SP. CEP: 18080-070
- Ponto de Referência: Concilia Sorocaba (Centro Municipal de Prevenção e

Conciliação de Conflitos)

Complemento.:

Bairro.....: Vila Santana

Município....: Sorocaba

UF.....:

Ponto de referência: Concilia Sorocaba (Centro Municipal de Prevenção e
Conciliação de Conflitos)

Envolvidos:

Pessoa física - Vítima - Quiroã Lopez Machado Dias - - 226.104.118-71

Pessoa física - Reclamado (Autor do fato) - Carlos Gleison Souza da Silva - -

Pessoa jurídica - Reclamado (Autor do fato) - Ouvidoria Geral do Município da Prefeitura Municipal de Sorocaba - -

Manifestação: 1. Dos fatos comuns às duas frentes

O representante solicitou ao Concilia Sorocaba a discriminação detalhada dos débitos de IPTU/2025 para fins de quitação integral.

Foi fornecido apenas boleto com valor global, sem memória de cálculo nem discriminação detalhada do que compõe a dívida.

Registrou-se manifestação [anexo 1] na Ouvidoria do Município sob o nº 1564010612026, em 05/02/2026 às 12:49h, título “CONDUTA FUNCIONAL”, encerrada sem solução administrativa eficaz.

A ausência da discriminação impede a quitação e provoca incidência contínua de juros e encargos.

1 – ATUAÇÃO DO CONCILIA SOROCABA

Inconsistência procedimental e negativa indevida de informação

O Concilia recusou a discriminação detalhada sob alegação de proteção de dados e sigilo fiscal, afirmando inexistir comprovação inequívoca de legitimidade do solicitante [anexos 2 e 3].

Contudo, no mesmo canal de atendimento e sem procedimento adicional de verificação de identidade, foi encaminhado ao representante boleto [anexo 4] contendo seus dados pessoais e valor consolidado do débito (nome completo, CPF, endereço completo, nº de inscrição do imóvel).

Essa conduta evidencia:

- aplicação contraditória do dever de cautela;
- ausência de procedimento claro de validação de identidade do titular;
- negativa de informação essencial ao exercício de obrigação tributária.

Em tese, há:

- falha na prestação do serviço público e omissão administrativa indevida;
- violação aos princípios do art. 37 da Constituição Federal, especialmente eficiência, publicidade, razoabilidade e motivação.

2 – ATUAÇÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Falha no dever de eficiência e de orientação ao cidadão

A Ouvidoria confirmou a negativa com fundamentação genérica em sigilo e proteção de dados, sem indicar procedimento viável para validação de identidade e obtenção da informação necessária à quitação.

A resposta limitou-se à negativa, sem encaminhamento administrativo eficaz, perpetuando a situação que gera prejuízo financeiro ao contribuinte.

Em tese, há:

- prestação administrativa inadequada do serviço de ouvidoria;
- violação aos princípios da eficiência, razoabilidade e motivação (art. 37, CF), por ausência de solução ou orientação operacional ao administrado.

O que deseja do MP: Pedidos Concilia Sorocaba:

- a) Apuração da atuação do Concilia Sorocaba;
- b) Garantia de acesso imediato à discriminação detalhada do débito;
- c) Recomendação de suspensão de juros e encargos enquanto perdurar a impossibilidade de pagamento por falta de informação adequada.

Pedidos Ouvidoria Geral do Município de Sorocaba

- a) Apuração da atuação da Ouvidoria Municipal no caso concreto;

- b) Recomendação para que a Ouvidoria adote procedimento de orientação efetiva, indicando meios claros de validação de identidade e acesso à informação necessária à quitação de débitos;
- c) Demais providências administrativas cabíveis

Anexos:

- [1] Gmail - Aviso de Conclusão da Solicitação - Protocolo_ 1564010612026.pdf
- [2] Gmail - Re_ Quitar débito IPTU 2025.pdf
- [3] Gmail - Re_ Quitar débito IPTU 2025.pdf
- [4] GuiaDam - 2026-02-05T083210.410.pdf