

MACEDO CHIARABA PERES

ADVOGADOS

A

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SOROCABA – SP

Assunto: Representação administrativa acerca de irregularidades no atendimento da Casa do Cidadão, obstrução ao exercício do direito de petição, burocratização indevida de protocolo administrativo e possível infração funcional.

RICARDO PEREIRA CHIARABA, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 172.821, sócio do escritório MACEDO CHIARABA PERES – Advogados, sociedade de advogados inscrita na OAB/SP sob o nº 6.616 e no CNPJ sob o nº 04.962.564/0001-66, com escritório profissional situado na Rua Rudolf Darfferner, nº 1050, salas 214/216/218, Edifício Roma, Alto da Boa Vista, Sorocaba/SP, local onde recebe intimações e notificações, vem respeitosamente à presença desta Ouvidoria apresentar a presente **REPRESENTAÇÃO ADMINISTRATIVA**, em razão de fatos ocorridos durante atendimento realizado na unidade denominada Casa do Cidadão do Município de Sorocaba, que revelam falhas relevantes no atendimento ao cidadão, excessiva burocratização dos procedimentos administrativos e condutas incompatíveis com os princípios que regem a Administração Pública.

Os fatos tiveram início no dia 06 de março de 2026, quando compareci pessoalmente à Secretaria da Fazenda do Município de Sorocaba – SEFAZ, oportunidade em que fui exemplarmente atendido pelos servidores daquela secretaria, que prestaram todas as orientações necessárias para a formalização de procedimentos administrativos relacionados ao pedido de revisão de lançamento de IPTU, bem como quanto à necessidade de juntada de documentos técnicos, incluindo fotografias, documentos comprobatórios e planta topográfica.

Considerando que parte significativa da documentação era composta por arquivos técnicos e imagens, cuja impressão integral se mostrava pouco eficiente e desnecessariamente onerosa, fui orientado pelos próprios servidores da Secretaria da Fazenda de que a abertura do procedimento poderia ser encaminhada por meio do endereço eletrônico utilizado pela Casa do Cidadão, sendo informado o endereço eletrônico institucional utilizado para essa finalidade, qual seja: casadocidadao.unidades@gmail.com.

Seguindo rigorosamente as orientações recebidas pela própria Administração Pública, no dia 10 de março de 2026 encaminhei ao referido endereço eletrônico toda a documentação necessária para a formalização dos requerimentos administrativos. Entretanto, no dia 11 de março de 2026 recebi resposta informando que o procedimento não seria recepcionado por e-mail, sob a alegação de que o protocolo deveria ocorrer exclusivamente de forma presencial.

Na resposta encaminhada pela própria unidade administrativa foi informado que o atendimento on-line seria destinado exclusivamente a munícipes que residem fora do município de Sorocaba, sendo consignado que os moradores da cidade deveriam realizar suas solicitações de forma presencial em uma das unidades da Casa do Cidadão, a fim de permitir maior agilidade no atendimento, conferência documental adequada e melhor encaminhamento das demandas.

Diante dessa negativa, e considerando que o prazo administrativo para apresentação dos pedidos se encerraria no dia 12 de março de 2026, não restou alternativa senão comparecer pessoalmente à unidade da Casa do Cidadão, munido de toda a documentação impressa, bem como com parte da documentação armazenada em mídia digital (pen drive), justamente em razão da natureza técnica de parte dos arquivos apresentados.

MACEDO CHIARABA PERES

ADVOGADOS

Ao chegar à unidade, por volta das 14 horas do dia 12 de março de 2026, fui inicialmente informado pela atendente de que não poderia ser atendido, sob a justificativa de que o atendimento somente seria realizado mediante agendamento prévio. Naquele momento esclareci que tal situação era absolutamente incompatível com a realidade do caso concreto, uma vez que o prazo administrativo para protocolo dos requerimentos expirava exatamente naquele dia, sendo evidente que eventual negativa de atendimento acarretaria prejuízo irreparável ao exercício do direito de defesa administrativa.

Expliquei à atendente que a exigência de agendamento prévio, embora possa eventualmente servir como instrumento de organização administrativa, não pode ser utilizada como mecanismo de restrição ao exercício de direitos fundamentais, sobretudo quando se trata de protocolo de manifestação administrativa sujeita a prazo fatal. Ressaltei que eventual recusa de atendimento configuraria verdadeira obstrução ao direito de petição, direito assegurado pelo artigo 5º, inciso XXXIV, da Constituição Federal, bem como afrontaria o direito ao contraditório e à ampla defesa nos processos administrativos, garantido pelo artigo 5º, inciso LV da Constituição Federal.

Após alguma insistência e esclarecimentos acerca da urgência do caso, o atendimento acabou sendo realizado, ainda que de forma extremamente dificultada e permeada por obstáculos que se mostraram desnecessários ao longo de todo o procedimento.

Durante o atendimento, foi possível observar prática administrativa bastante preocupante. A atendente passou a realizar verdadeira análise prévia da documentação apresentada, questionando o conteúdo das petições, os documentos anexados e até mesmo a forma de assinatura eletrônica constante na procuração apresentada. Tal conduta demonstra evidente equívoco quanto às atribuições do setor de protocolo, cuja função administrativa se limita à recepção, registro e encaminhamento dos documentos ao setor competente, não lhe cabendo exercer qualquer espécie de análise de mérito ou juízo de admissibilidade documental.

Ainda assim, o protocolo continuou sendo reiteradamente dificultado. Em determinado momento foi exigida a apresentação de relatório de conformidade da assinatura eletrônica GOV.BR constante na procuração apresentada, exigência absolutamente descabida, uma vez que a própria assinatura eletrônica da plataforma GOV.BR possui mecanismo público de validação integrado ao documento. Esclareci ainda que, na qualidade de advogado, mesmo que houvesse eventual questionamento quanto à representação processual, a legislação assegura a possibilidade de juntada posterior da procuração, não podendo tal circunstância servir de obstáculo ao protocolo da manifestação administrativa.

Não bastasse tal situação, fui ainda obrigado a preencher manualmente formulários internos da unidade administrativa. Inicialmente foi solicitado o preenchimento de documento denominado "Solicitação para juntada de documentos" e, posteriormente, após contato da atendente com a chefia da unidade, fui informado de que aquele não seria o formulário correto, sendo necessário preencher outro documento denominado "Solicitação para assuntos diversos do cadastro tributário mobiliário". Importa registrar que todas as informações solicitadas nesses formulários já constavam integralmente nas petições apresentadas, o que torna tal procedimento claramente redundante e gerador de retrabalho administrativo desnecessário.

Outro fato que merece destaque foi a recusa da unidade em fornecer número de protocolo no momento da entrega da documentação, sendo informado que tal informação seria posteriormente encaminhada por e-mail pela Secretaria da Fazenda. Tal prática fragiliza a segurança jurídica do administrado, uma vez que o protocolo administrativo constitui justamente o

MACEDO CHIARABA PERES

ADVOGADOS

instrumento destinado a comprovar a tempestividade da manifestação e a formalização do procedimento administrativo.

Após aproximadamente três horas de permanência na unidade, tendo chegado por volta das 14 horas e deixado o local apenas após as 17 horas, para a realização de atos meramente protocolares, solicitei falar diretamente com a chefe de seção da unidade, Sra. Lilian Aparecida da Costa Araujo, com o objetivo de relatar os fatos ocorridos durante o atendimento e buscar esclarecimentos quanto aos procedimentos adotados.

Para minha surpresa, a atendente retornou informando que a referida servidora havia se recusado taxativamente a realizar o atendimento, afirmando que não iria me receber e que, caso o assunto fosse aquele que eu havia mencionado, ou seja, relatar os problemas ocorridos durante o atendimento, eu deveria tomar as medidas que entendesse cabíveis ou formalizar eventual reclamação diretamente junto à Ouvidoria do Município.

Tal postura revela situação extremamente grave sob a perspectiva administrativa, pois servidor público investido em função de chefia não pode simplesmente se recusar a ouvir relato de irregularidade ocorrida dentro da unidade sob sua responsabilidade, sobretudo quando se trata de situação envolvendo possível violação a direitos do administrado e falhas no atendimento ao público.

A conduta relatada, em tese, pode caracterizar possível infração funcional, uma vez que o servidor público investido em função de chefia possui o dever institucional de zelar pelo adequado funcionamento do serviço público e pelo atendimento regular ao cidadão. A recusa deliberada em prestar atendimento diante de relato de irregularidade ocorrida dentro da própria unidade administrativa pode configurar descumprimento de dever funcional, especialmente no que se refere aos deveres de urbanidade, eficiência, zelo pelo serviço público e observância dos princípios que regem a Administração Pública.

Cumpram ainda registrar que, na condição de advogado no exercício regular da profissão, o atendimento recebido revelou-se extremamente inadequado e marcado por evidente descaso institucional. O exercício da advocacia perante repartições públicas deve ocorrer em ambiente de respeito institucional, não apenas em consideração ao profissional individualmente, mas sobretudo em respeito à própria função essencial à Justiça desempenhada pela advocacia, conforme reconhecido pelo artigo 133 da Constituição Federal.

A atuação profissional do advogado encontra proteção também no artigo 7º da Lei nº 8.906/94 do Estatuto da Advocacia, que assegura ao advogado o direito de exercer livremente sua atividade profissional perante órgãos da Administração Pública, sendo vedada qualquer forma de embaraço ou impedimento ao exercício da advocacia.

Cumpram ainda registrar que as situações relatadas revelam indícios de afronta direta a garantias constitucionais e princípios que regem a atuação da Administração Pública. A Constituição Federal assegura, em seu artigo 5º, inciso XXXIV, o direito de petição aos poderes públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder, bem como garante, no artigo 5º, inciso LV, o direito ao contraditório e à ampla defesa no âmbito dos processos administrativos. Da mesma forma, a atuação administrativa deve observar os princípios da legalidade, eficiência, razoabilidade e proporcionalidade, previstos no artigo 37 da Constituição Federal.

MACEDO CHIARABA PERES

ADVOGADOS

Registre-se, ainda, que os fatos ora relatados não se limitam a mero desconforto no atendimento ou a divergência pontual de procedimento, mas evidenciam situação que, em tese, pode indicar falhas administrativas estruturais no procedimento de recepção e protocolo de demandas adotado pela unidade da Casa do Cidadão, circunstância que justifica a presente representação administrativa para conhecimento e providências por parte da Administração Municipal.

Diante de todo o exposto, apresenta-se a presente representação administrativa, para que esta Ouvidoria tome conhecimento dos fatos relatados e promova as providências administrativas cabíveis, determinando a apuração dos atos praticados pelos servidores envolvidos, inclusive quanto à conduta adotada pela chefia da unidade ao se recusar a prestar atendimento institucional.

Requer-se ainda que sejam adotadas medidas administrativas destinadas à revisão imediata dos procedimentos atualmente praticados na unidade da Casa do Cidadão, especialmente no que se refere à recepção e protocolo de requerimentos administrativos, evitando-se a repetição de situações que resultem em restrições indevidas ao exercício do direito constitucional de petição e à ampla defesa no âmbito administrativo.

Requer-se igualmente que sejam promovidas medidas efetivas de desburocratização dos procedimentos administrativos, eliminando exigências redundantes e retrabalhos desnecessários que contribuem para tornar o atendimento mais moroso e incompatível com os princípios constitucionais da eficiência e da razoabilidade.

Requer-se também que o Município adote providências institucionais destinadas a assegurar que não haja qualquer tipo de embaraço ou impedimento ao exercício regular da advocacia perante a Administração Pública, inclusive mediante a criação de canal célere de atendimento destinado aos advogados, seja por meio de protocolo digital eficiente, seja por meio de atendimento presencial estruturado e compatível com a natureza das demandas profissionais apresentadas.

Por fim, requer-se que esta Ouvidoria adote todas as providências necessárias para o encaminhamento dos fatos relatados às Secretarias competentes da Administração Municipal, bem como, caso assim entenda pertinente, à Corregedoria do Município, para conhecimento e eventual apuração das circunstâncias narradas, a fim de que sejam avaliadas as condutas administrativas relatadas e adotadas as medidas institucionais cabíveis para o aperfeiçoamento dos procedimentos administrativos e do atendimento prestado ao cidadão e aos profissionais que atuam perante a Administração Pública Municipal.

Sorocaba/SP, 13 de março de 2026.

RICARDO CHIARABA
OAB/SP 172.821