



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Gabinete da Procuradora Geral

OUVIDORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DA PGE

1º SEMESTRE DE 2024

ESTRUTURA E ATIVIDADES

A Ouvidoria da PGE, durante o primeiro semestre de 2024, foi integrada pelo Ouvidor, por 2 Subouvidores (que atuam apenas em caso de afastamento por férias/licença do Ouvidor) e por 2 servidoras, as quais realizam a maioria 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 9h às 18h e o atendimento presencial das 9h às 17h, com intervalo entre 12h e 13h.

A Ouvidoria recebe mensagens eletrônicas pelo e-mail pgeouvidoria@sp.gov.br, pelo www.ouvidoria.sp.gov.br (até maio/2024) e pelo portal FALA.SP, bem como correspondências dos usuários e requerimentos protocolados na PGE (*SEI*).

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 (integrado ao portal FALA.SP) e “Fale Conosco” do Grupo de Relacionamento com a Sociedade, do Governo do Estado de São Paulo.



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO Gabinete da Procuradora Geral OUVIDORIA

Por fim, a Ouvidoria também é responsável pelo registro de sanções administrativas judicialmente impostas no sistema www.bec.sp.gov.br.

1. REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES (E-MAIL, SISTEMA OUVIDORIAS, FALA.SP E ATENDIMENTO PELAS FUNCIONÁRIAS DA OUVIDORIA)

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	132
Elogio	4
Outros	108
Reclamação	2017
Informação	4558
Sugestões	3
Total	6822

2. ATENDIMENTO TELEFÔNICO E PRESENCIAL

ATENDIMENTO DÍVIDA ATIVA	3239
PRECATÓRIOS	392
ORIENTAÇÃO SOBRE INFORME DE RENDIMENTOS	253
INFORMAÇÕES GERAIS	1125
ATENDIMENTO PRESENCIAL	9
RECLAMAÇÃO SOBRE ATENDIMENTO DE SETORES DA PGE	236
TOTAL DE LIGAÇÕES/1º SEMESTRE DE 2024	5254



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Gabinete da Procuradora Geral

OUVIDORIA

3. FORMA DE CONTATO / QUANTIDADE

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Carta	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	7	0	125	0	132
Elogio	0	0	3	0	1	0	4
Outros	0	0	87	0	21	0	108
Reclamação	8	1557	218	0	234	0	2017
Solicitação de Informação	1	3697	612	0	248	0	4558
Sugestão	0	0	0	0	3	0	3
Total	9	5254	927	0	632	0	6822

4. TEMA GERAL/SISTEMA OUVIDORIAS

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	1	0	0	13	25	0	39
Atendimento	0	0	0	13	28	0	41
Competência de outro órgão	9	1	13	24	17	0	64
Comunicação	3	0	0	2	5	1	11
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/ gestor	2	0	0	0	0	0	2
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	1	2	0	3
Infraestrutura	1	0	0	0	0	0	1
Legislação	0	0	0	0	1	0	1



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
Gabinete da Procuradora Geral
OUVIDORIA

Outros	0	0	1	0	2	0	3
Patrimônio Público	1	0	0	2	0	0	3
Políticas Públicas	0	0	0	1	0	0	1
Procedimentos	0	0	0	0	1	0	1
Taxas/Pagamentos	5	0	1	94	150	1	251
Total	22	1	15	150	231	2	421

5. 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	16	0	4	1	104	0	125
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	6	1	6	2	6	0	21
Reclamação	142	0	8	0	86	0	236
Solicitação de Informação	224	0	6	0	19	1	250
Sugestão	2	0	0	0	1	0	3
Total	391	1	24	3	216	1	636



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Gabinete da Procuradora Geral

OUVIDORIA

6. Dados Semestrais Quantitativos Comparativos (Semestres Anteriores)

Tipo de Manifestação	1º Semestre de 2023	2º Semestre de 2023	1º Semestre de 2024
Denúncia	113	105	132
Elogio	6	5	4
Outros	248	105	108
Reclamação	1752	1994	2017
Informação	4435	4753	4558
Sugestões	4	2	3
Total	6558	6964	6822

7. OUTRAS MANIFESTAÇÕES

Atividade	Quantidade
FOCCOSP (denúncias recebidas)	551
Ofícios expedidos	0
Sanções administrativas registradas - BEC	18
SIC	68
Fale Conosco (Casa Civil-GRS)	05



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Gabinete da Procuradora Geral

OUVIDORIA

8. Três manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes.

I - Usuários reclamaram da Declaração do Imposto sobre a Renda Retido na Fonte (DIRF) encaminhada pela PGE à Receita Federal do Brasil - RFB. A alegação é de que o Imposto de Renda não era devido, diante da natureza indenizatória das verbas recebidas. Os usuários foram orientados a contatar o atendimento da Assessoria de Precatórios.

II- Contribuintes que formalizaram parcelamento de débitos inscritos de IPVA mas não conseguiram licenciar o veículo após o pagamento da primeira parcela da avença. O parágrafo segundo do artigo 131 do Código Nacional de Trânsito determina que somente após a liquidação integral do IPVA há possibilidade de liberação do licenciamento do veículo, norma essa não compreendida pelos contribuintes, o que tem gerado centenas de demandas.

III- Reclamação sobre a falta de atendimento por telefone e presencial nas Unidades da PGE.

9. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA ENCAMINHADAS AOS DIRIGENTES DO ÓRGÃO, INFORMANDO SE FORAM OU NÃO ACATADAS E RESPECTIVO MOTIVO.

Sem recomendações no período.

10. DIFICULDADES NA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Há impossibilidade de colar *print* de tela nas respostas enviadas através do portal FALA.SP. Essa limitação operacional demanda a transcrição e ajuste do texto/tela consultados para envio ao Demandante.



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Gabinete da Procuradora Geral

OUVIDORIA

11. CONTATOS

a) Dados do Ouvidor até 31.12.2023

Nome do Ouvidor: Eduardo Jose Fagundes

Endereço: Rua Pamplona, 227 – 1º andar

Email: efagundes@sp.gov.br

Telefone: (11) 3372-6405/6406

b) Forma de Contato do Cidadão com a Ouvidoria:

Comparecimento presencial: Rua Pamplona, 227 - 1º andar - Bela Vista
- CEP: 01405-902 – Capital/SP (atendimento por agendamento).

Telefones: (11) 3372-6405/6406 (atendimento das 9h às 18h)

email: pgeouvidoria@sp.gov.br

Sistema das Ouvidorias: FALA.SP

Preenchido por: Eduardo José Fagundes – 15.07.2024

São Paulo, 15 de julho de 2024.

EDUARDO JOSÉ FAGUNDES

Procurador do Estado

Ouvidor/PGE