



**Governo do Estado de São Paulo
Procuradoria Geral do Estado
OUVID-PGE**

DESPACHO DE ENCAMINHAMENTO

Nº do Processo: 023.00010402/2023-68

Interessado: OUVID-PGE

Assunto: Relatório da Ouvidoria PGE - referência 1º semestre de 2023

**RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DA PGE
1º SEMESTRE DE 2023**

ESTRUTURA E ATIVIDADES

A Ouvidoria da PGE, durante o primeiro semestre deste ano, foi 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 (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 e “Fale Conosco” do Grupo de Relacionamento com a Sociedade, do Governo do Estado de São Paulo.

Por fim, a Ouvidoria também foi responsável pelo registro de sanções administrativas judicialmente impostas no sistema www.bec.sp.gov.br, até a edição do Decreto n. 67.684, de 03 de maio de 2023, que transferiu tal responsabilidade à Controladoria Geral do Estado.

1 . REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES (E-MAIL, SISTEMA OUVIDORIAS E atendimento pelas funcionárias da Ouvidoria)

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	113
Elogio	6
Outros	248
Reclamação	1752
Informação	4435
Sugestões	4
Total	6558

2. Forma de contato / Quantidade

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	30	0	83	0	113
Elogio	0	0	5	0	1	0	6
Outros	0	0	150	0	98	0	248
Reclamação	5	1397	184	0	166	0	1752
Solicitação e Informação	3	3635	560	0	237	0	4435
Sugestão	0	0	2	0	2	0	4
Total	8	5032	931	0	587	0	6558

3. Tema Geral/Sistema Ouvidorias

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	3	0	3
Atendimento	0	0	0	3	1	0	4
Competência de outro órgão	7	0	73	9	26	0	115
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	2	1	0	7	2	0	12
Descumprimento de ordem judicial	0	0	1	7	1	0	9
Outros	0	0	4	1	5	1	11
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	2	2	6	0	10
Taxas/Pagamentos	3	0	13	100	176	0	292
Total	12	1	93	129	220	1	456

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	3	0	6	71	0	83
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Outros	11	10	1	71	4	1	98
Reclamação	37	68	5	19	37	0	166
Solicitação de Informação	113	67	4	35	17	1	237
Sugestão	1	0	0	0	1	0	2
Total	166	148	10	131	130	2	587

5. DADOS SEMESTRAIS QUANTITATIVOS COMPARATIVOS (SEMESTRES Anteriores)

Tipo de Manifestação	1º Semestre de 2022	2º Semestre de 2022	1º Semestre de 2023
Denúncia	181	164	113
Elogio	15	19	6
Outros	390	817	248
Reclamação	2009	1762	1752
Informação	4127	3905	4435
Sugestões	4	1	4
Total	6723	6671	6558

6. Outras manifestações

Atividade	Quantidade
FOCCOSP (denúncias recebidas)	584
Ofícios expedidos	0
Sanções administrativas registradas - BEC	18
SIC	96
Fale Conosco (Casa Civil-GRS)	14

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 e foram orientados a emitir as guias sem a necessidade de senha para acesso ao *site* da transação.

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

8 . RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA ENCAMINHADAS AOS DIRIGENTES DO ÓRGÃO, INFORMANDO SE FORAM OU NÃO acatadas e respectivo motivo.

Sem recomendações no período.

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.

10. Contatos

a) Dados do Ouvidor até 2 de julho de 2023.

Nome da Ouvidora: Regina Maria Sartori

Endereço: Rua Pamplona, 227 – 18º andar

Email: rsartori@sp.gov.br

Telefone: (11) 3372-6405/6406

Dados do atual Ouvidor:

Nome do Ouvidor: Eduardo Jose Fagundes

Endereço: Rua Pamplona, 227 – 14º andar

Email: efagundes@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: 19 de julho de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **Regina Maria Sartori**,
Procurador do Estado, em 19/07/2023, às 20:26, conforme
horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual](#)
[nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
[http://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](#), informando o
código verificador **2981760** e o código CRC **D33DEEB5**.