



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

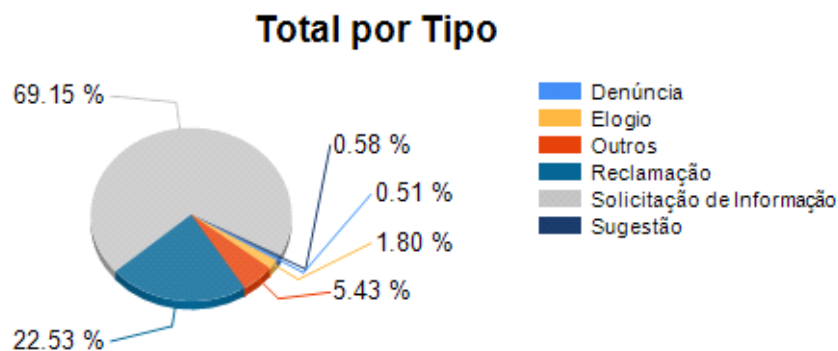
Formulário para Relatório Semestral por Órgão ou Unidade
De 1º de janeiro a 30 de junho de 2020

Órgão / Unidade	Fundação Procon-SP (Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor)
Secretaria	Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo

1. Registro de Manifestações

Tipo de Manifestação	Quantidade*
Denúncia	23
Elogio	81
Outros	244
Reclamação	1013
Informação	3109
Sugestões	26
Total	4496

*Extração dos dados realizada no dia 11/07/20



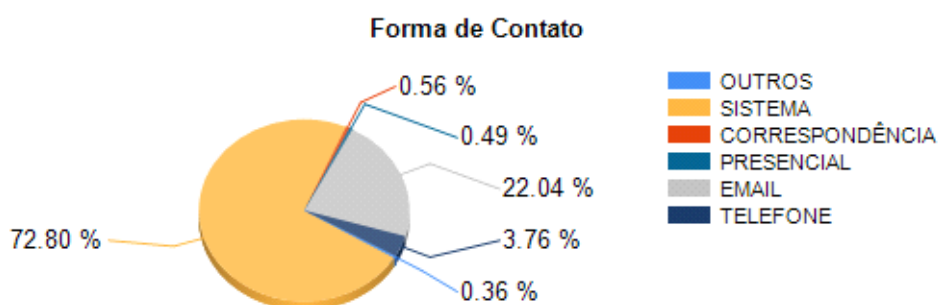
2. Forma de contato / Quantidade

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total*
Denúncia	1	2	3	6	11	0	23
Elogio	15	5	23	13	18	7	81
Outros	0	1	51	0	191	1	244
Reclamação	5	153	109	5	737	4	1013
Informação	0	6	801	1	2297	4	3109
Sugestão	1	2	4	0	19	0	26
Total	22	169	991	25	3273	16	4496

*Extração dos dados realizada no dia 11/07/20



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

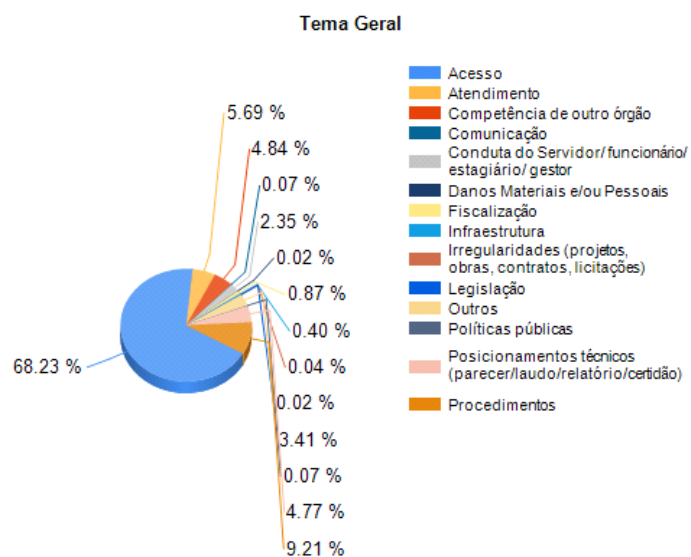


3. Tema Geral

Tipo de Manifestação	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total*
Acesso	0	0	6	185	2854	1	3046
Atendimento	1	0	8	194	51	0	254
Competência de outro órgão	0	0	92	1	122	1	216
Comunicação	0	0	0	2	0	1	3
Conduta do servidor	11	78	0	15	1	0	105
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	1	0	0	1
Fiscalização	1	0	0	27	8	3	39
Infraestrutura	2	0	1	11	2	2	18
Irregularidades	0	0	0	2	0	0	2
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	0	132	8	9	3	152
Políticas públicas	0	3	0	0	0	0	3
Posicionamentos técnicos	2	0	0	201	10	0	213
Procedimentos	2	0	2	352	46	9	411
Total	19	81	241	999	3104	20	4464**

*Extração dos dados realizada no dia 11/07/20

** Não são contabilizados os protocolos encaminhados a outras Ouvidorias Estaduais





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

4. Conclusão das Manifestações / Quantidade

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento	Total*
Denúncia	8	3	1	7	4	0	23
Elogio	81	0	0	0	0	0	81
Outros	49	0	188	3	3	1	244
Reclamação	411	188	85	292	14	23	1013
Informação	3062	7	25	8	5	2	3109
Sugestão	9	3	3	3	7	1	26
Total	3620	201	302	313	33	27	4496

*Extração dos dados realizada no dia 11/07/20

Conclusão

