

RELATÓRIO SEMESTRAL

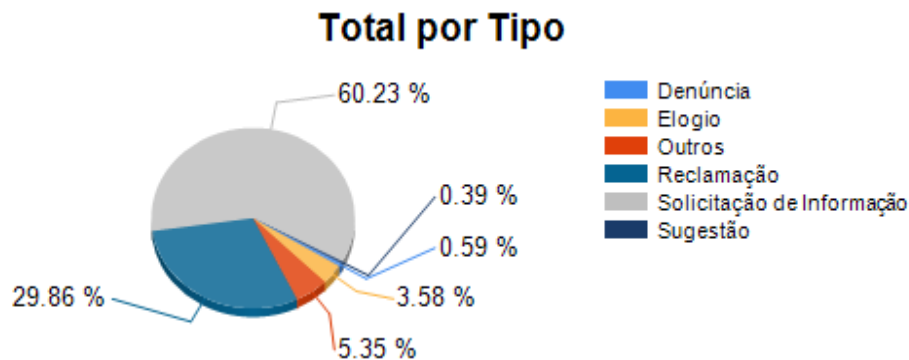
De 1º de julho a 31 de dezembro de 2019

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	21
Elogio	127 ↓
Outros	103 ↑
Reclamação	1060 ↓
Informação	2138 ↑
Sugestões	14 ↓
Total	3550 ↑

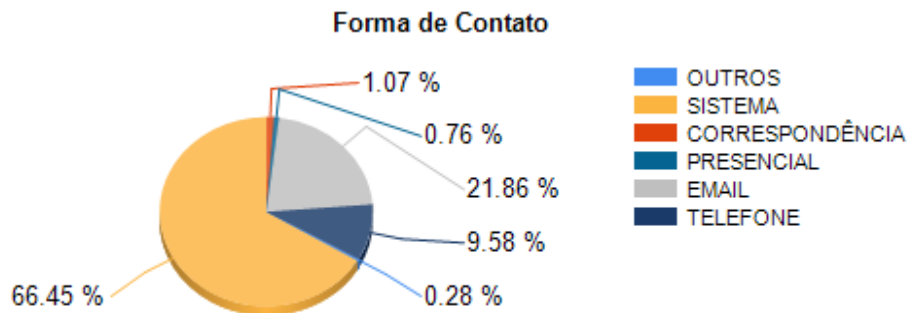
*Extração dos dados realizada no dia 13/01/20



2. Forma de contato / Quantidade

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros	Total*
Denúncia	1	1	3	3	12	1	21
Elogio	7	16	58	20	22	4	127
Outros	2	9	42	1	136	0	190
Reclamação	15	282	142	10	606	5	1060
Informação	2	30	530	4	1572	0	2138
Sugestão	0	2	1	0	11	0	14
Total	27	340	776	38	2359	10	3550

*Extração dos dados realizada no dia 13/01/20

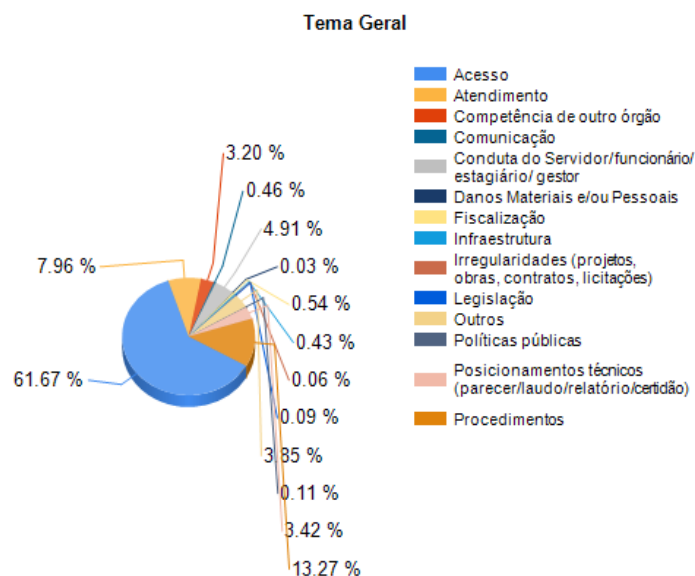


3. Tema Geral

Tipo de Manifestação	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total*
Acesso	0	0	9	184	1967	1	2161
Atendimento	0	0	4	236	39	0	279
Competência de outro órgão	0	0	45	1	66	0	112
Comunicação	0	0	0	13	2	1	16
Conduta de funcionários	12	122	1	36	1	0	172
Danos Materiais ou Pessoais	0	0	1	0	0	0	1
Fiscalização	0	0	0	14	5	0	19
Infraestrutura	0	0	0	11	1	3	15
Irregularidades	1	0	0	1	0	0	2
Legislação	0	0	0	0	2	1	3
Outros	1	1	121	5	6	1	135
Políticas públicas	0	3	0	0	1	0	4
Posicionamentos técnicos	0	0	2	102	15	1	120
Procedimentos	2	1	2	425	30	5	465
Total	16	127	185	1028	2135	13	3504**

*Extração dos dados realizada no dia 13/01/20

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



4. Conclusão das Manifestações / Quantidade

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento	Total*
Denúncia	8	1	1	5	5	1	21
Elogio	126	0	1	0	0	0	127
Outros	49	2	128	6	5	0	190
Reclamação	458	257	73	226	32	14	1060
Informação	2103	7	19	3	3	3	2138
Sugestão	6	4	1	1	1	1	14
Total	2750	271	223	241	46	19	3550

*Extração dos dados realizada no dia 13/01/20

Conclusão

