



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

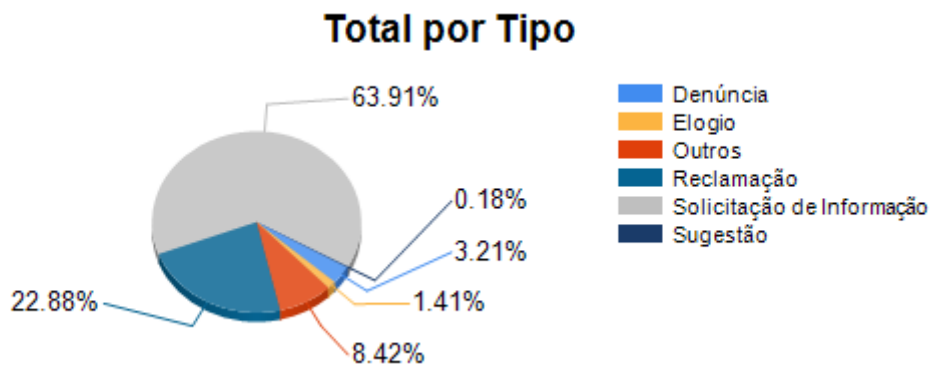
Formulário para Relatório Semestral por Órgão ou Unidade
De 1 de julho a 31 de dezembro de 2023

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	182
Elogio	80
Outros	478
Reclamação	1.299
Informação	3.628
Sugestões	10
Total	5.677

*Extração dos dados realizada no dia 15/01/24



2. Forma de contato / Quantidade

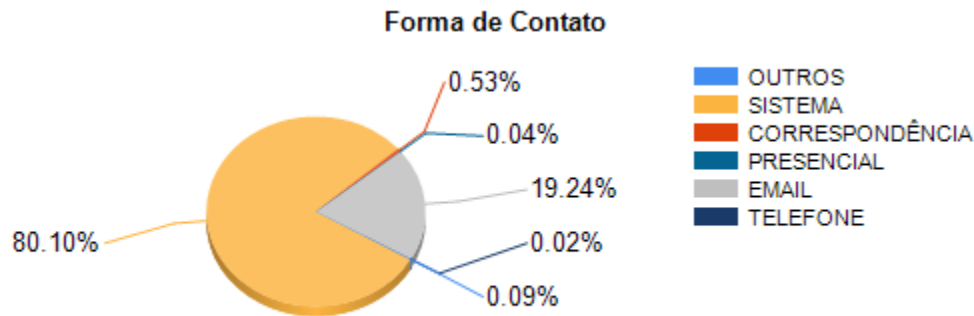
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Outros**	Total*
Denúncia	0	0	17	0	165	0	182
Elogio	1	0	20	28	27	4	80
Outros	0	0	26	1	451	0	478
Reclamação	1	0	80	1	1.216	1	1.299
Informação	0	1	949	0	2.678	0	3.628
Sugestão	0	0	0	0	10	0	10
Total	2	1	1.092	30	4.547	5	5.677

*Extração dos dados realizada no dia 15/01/24

** Mídias Sociais



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

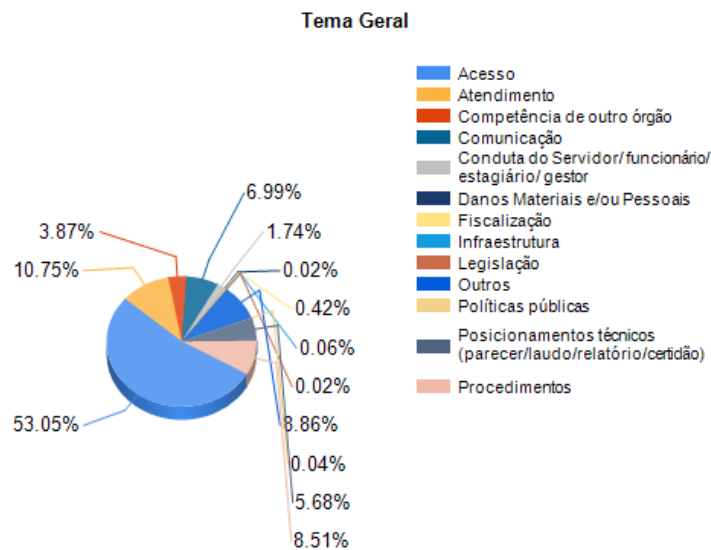


3. Tema Geral

Tipo de Manifestação	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total*
Acesso	1	0	1	143	2.748	0	2.893
Atendimento	0	0	2	352	232	0	586
Competência de outro órgão	0	0	31	0	180	0	211
Comunicação	135	0	1	1	243	1	381
Conduta do Servidor	8	78	0	5	4	0	95
Danos Materiais ou Pessoais	0	0	0	0	0	1	1
Fiscalização	1	0	0	19	3	0	23
Infraestrutura	0	0	0	3	0	0	3
Legislação	0	0	0	0	1	0	1
Outros	4	0	434	10	34	1	483
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	1	0	0	1	0	2
Posicionamentos técnicos	0	0	0	288	22	0	310
Procedimentos	0	0	1	340	121	2	464
Total	149	79	470	1.161	3.589	5	5.453**

*Extração dos dados realizada no dia 15/01/24

** Não são contabilizados os protocolos encaminhados a outras Ouvidorias





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	135	0	13	1	33	0	182
Elogio	75	0	0	0	2	3	80
Outros	88	0	381	1	8	0	478
Reclamação	421	148	232	347	138	13	1.299
Informação	3.474	25	67	22	39	1	3.628
Sugestão	3	1	0	1	5	0	10
Total	4.196	174	693	372	225	17	5.677

*Extração dos dados realizada no dia 15/01/24

Conclusão

