



Secretaria de Infraestrutura e
Meio Ambiente

Balanço 2021

Ouvidoria

CETESB

Dados coletados em 31/01/2022

Ouvidoria - Balanço 2021

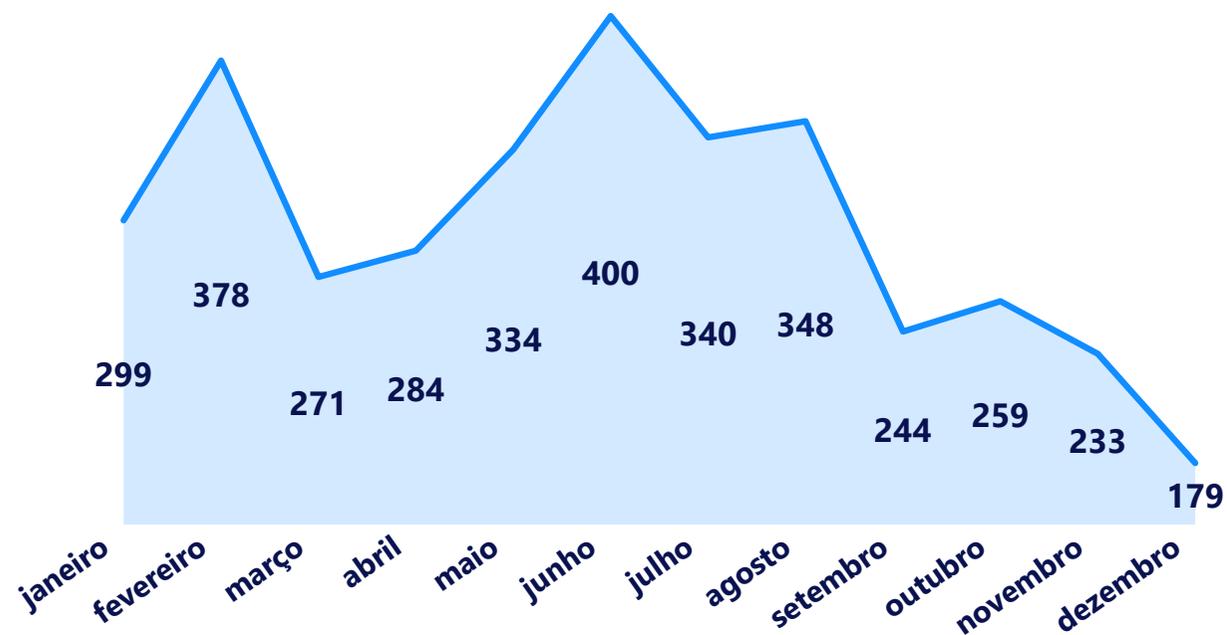


3569
Total de manifestações

90,83%
Resolutividade

17
Tempo de resposta (dias)

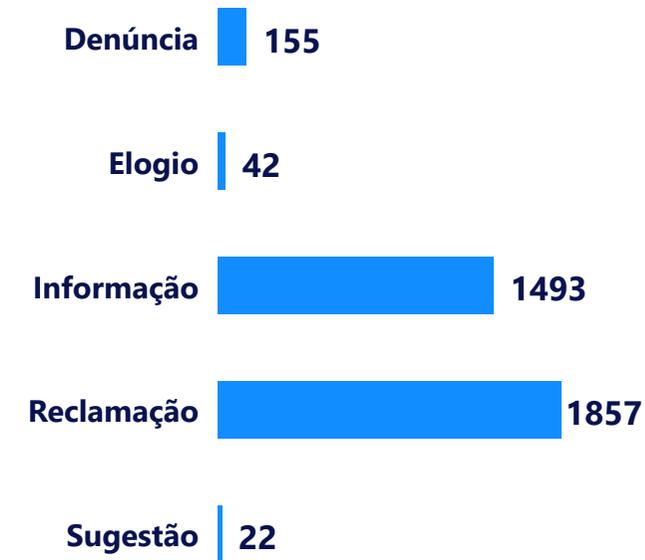
Manifestações recebidas por mês



Forma de Contato

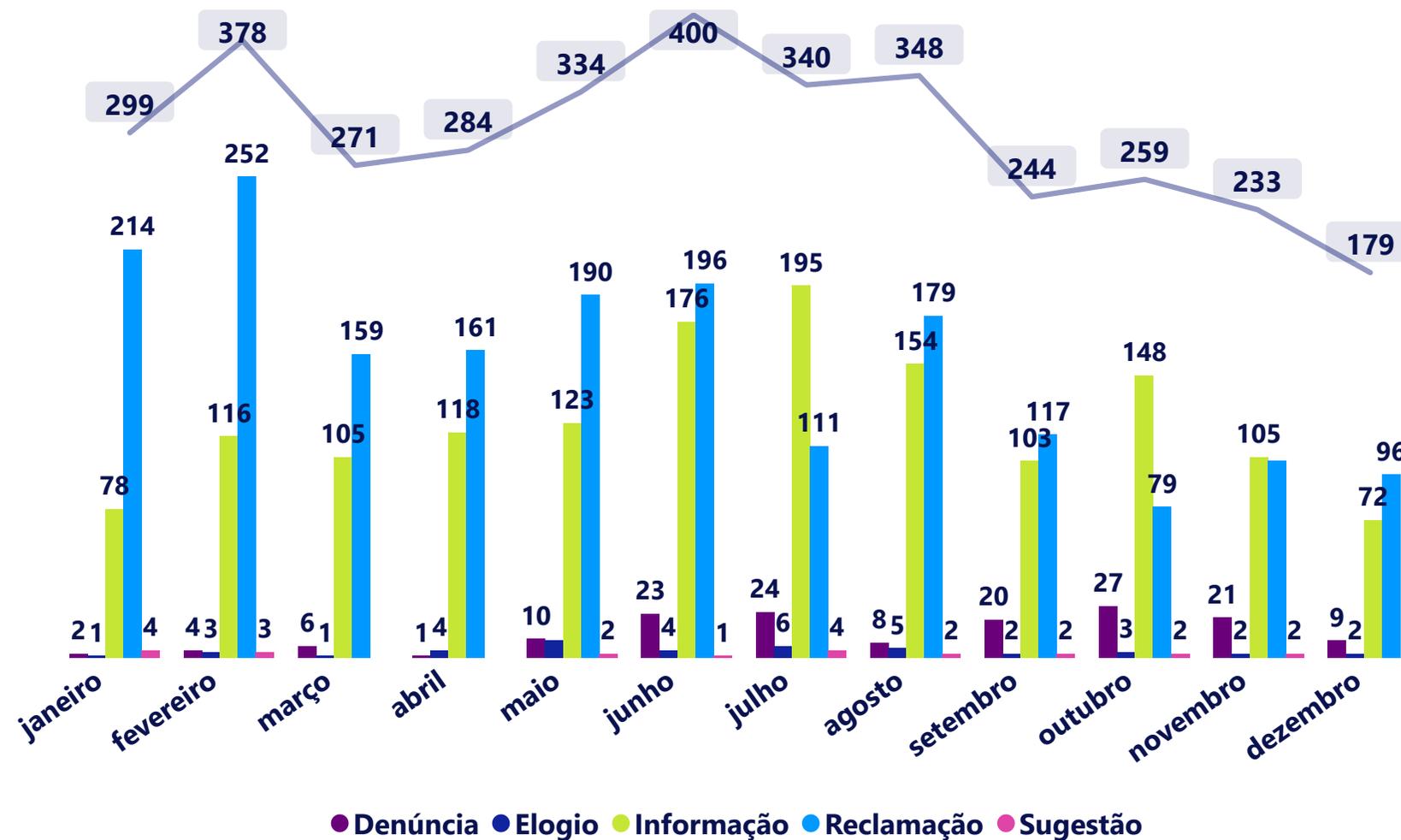


Característica das manifestações



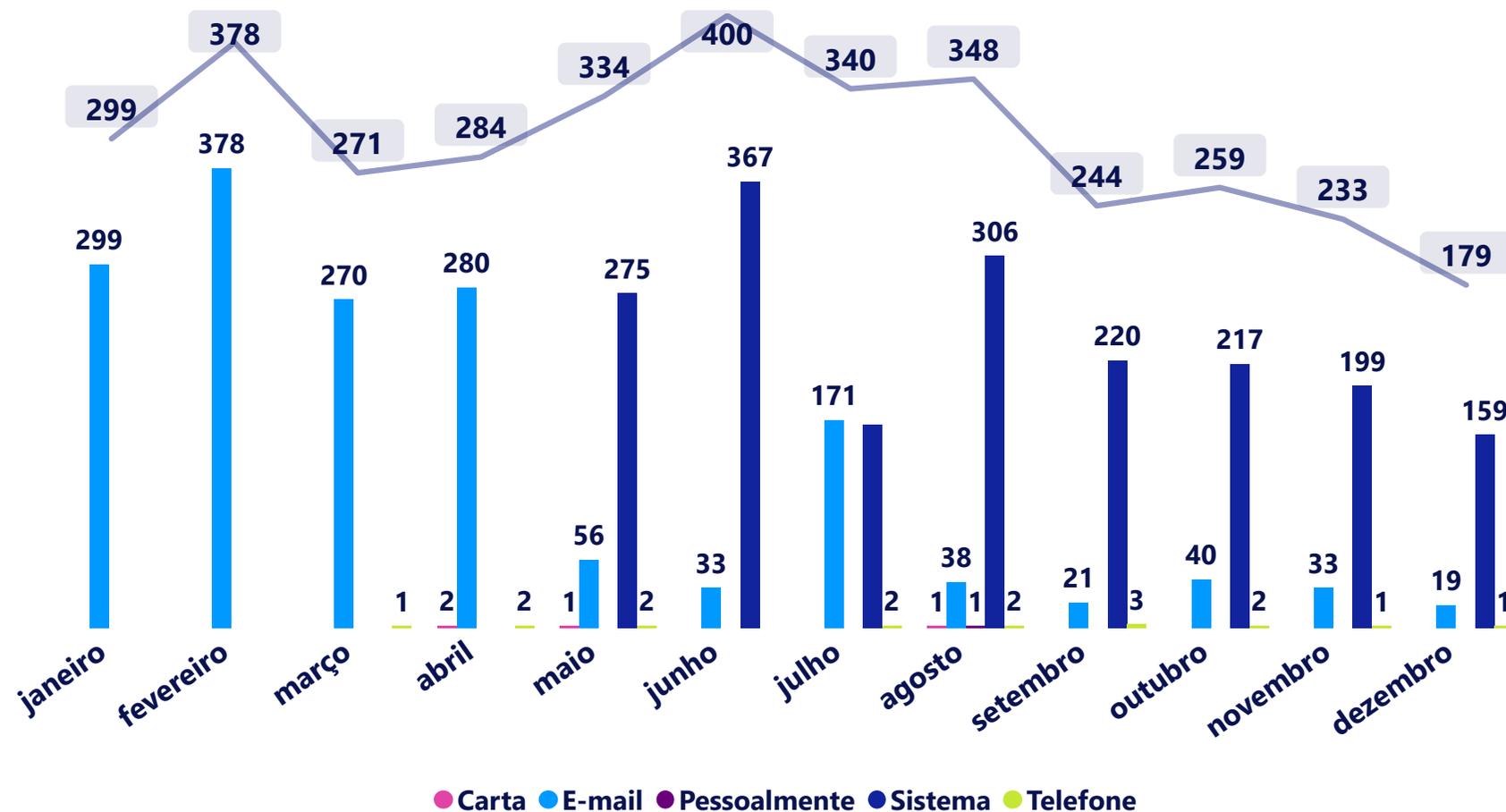
Tipo de manifestação

Categoria	Quantidade
Denúncia	155
Elogio	42
Informação	1493
Reclamação	1857
Sugestão	22
Total	3569



Meio de recebimento

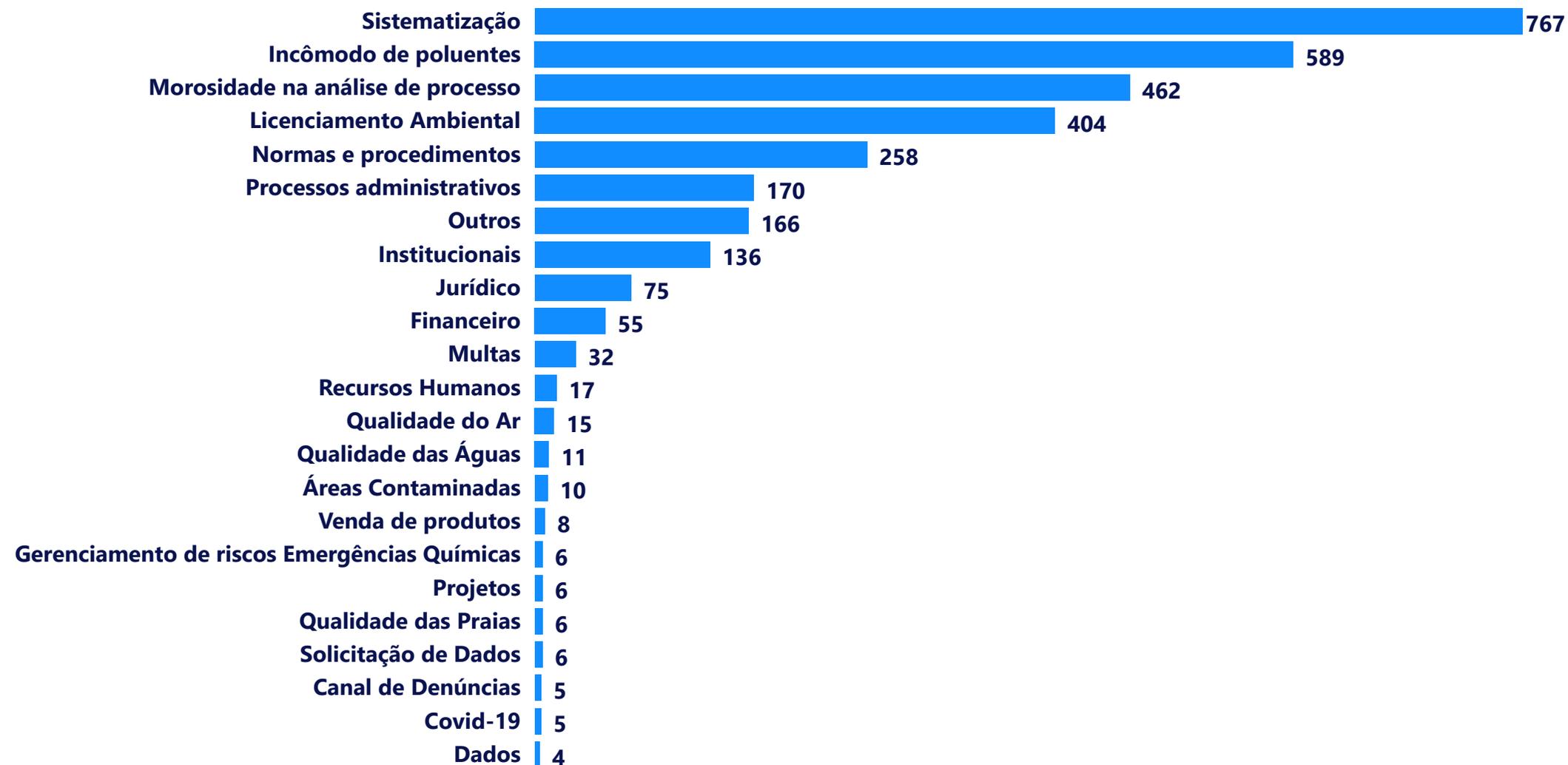
Forma de contato	Quantidade
Carta	4
E-mail	1638
Pessoalmente	1
Sistema	1910
Telefone	16
Total	3569



Tema Geral

Classificação técnica	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Total
Acesso		1	1	2		4
Atendimento	1	20	41	80		142
Competência de outros órgãos	2		7	23		32
Comunicação			1			1
Conduta do servidor/ funcionário/estagiário/gestor	5	5		16		26
Covid-19			3			3
Danos Materiais e/ou Pessoais				1		1
Fiscalização	2			4		6
Fornecimento de produtos/materiais/insumos			4	1	1	6
Infraestrutura		6	15	3	1	25
Irregularidades (projetos obras contratos licitações)	6		9	63		78
Legislação			4	3		7
Outros	1		17	9		27
Patrimônio público			1	1		2
Políticas públicas			1			1
Posicionamentos técnicos (parecer/ laudo/ relatório/ certidão)	2		36	9		47
Procedimento operacional	136	10	1324	1634	20	3124
Taxas/ pagamentos			29	8		37
Total	155	42	1493	1857	22	3569

Serviços (Principais)



Conclusão das manifestações

Status ▲	Quantidade
Em análise	89
Encaminhada para outro órgão	121
Encerrada	181
Solucionada	3135
Solucionada parcialmente	43
Total	3569

