

Balanço 2022

Ouvidoria

CETESB

Ouvidoria - Balanço 2022



2399

Total de manifestações

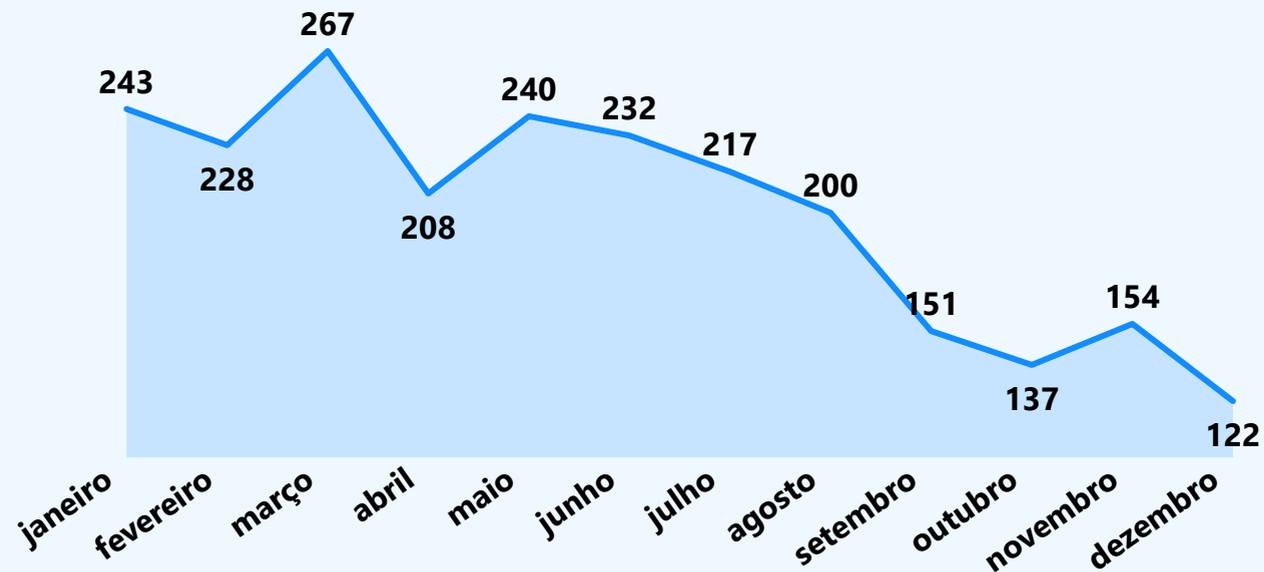
89,29%

Resolutividade

18,14

Média de Tempo em dias

Manifestações recebidas por mês



Forma de Contato

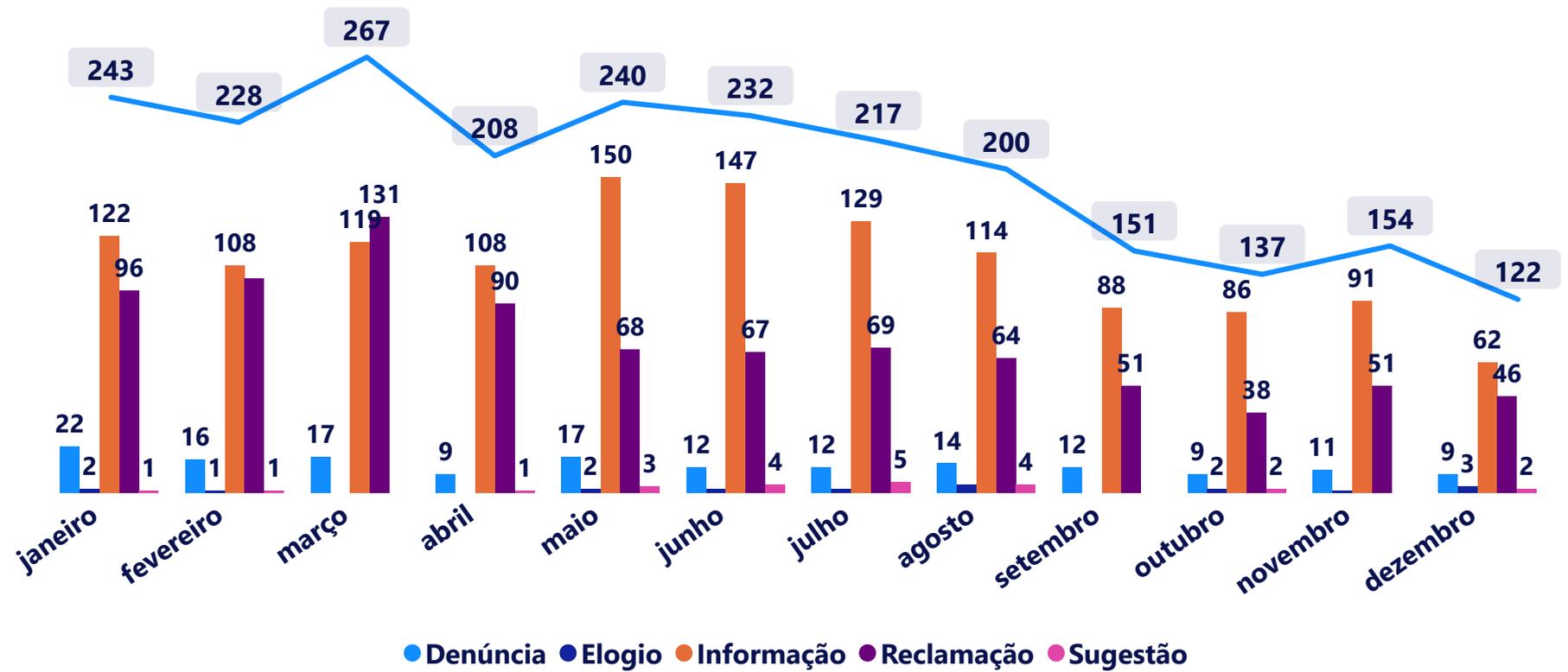


Característica das manifestações



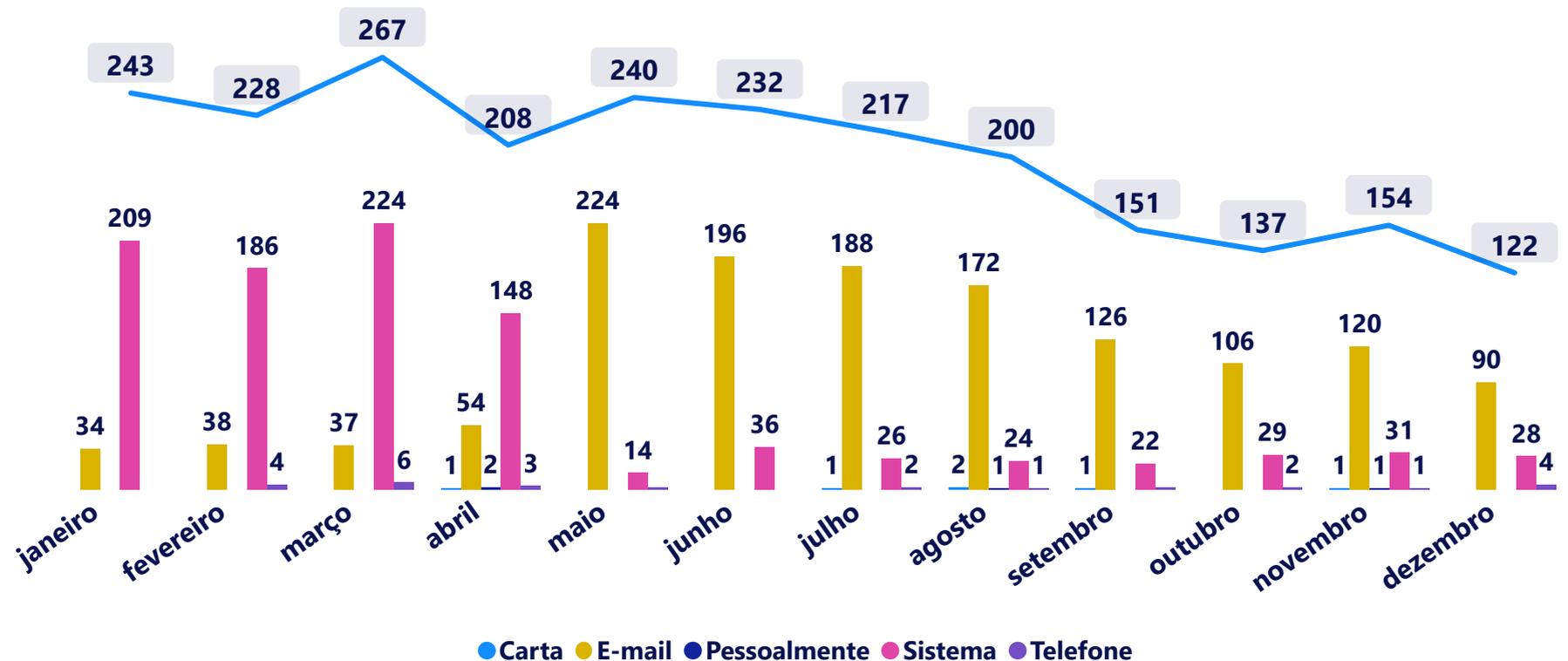
Tipo de manifestação

Categoria	Quantidade
Denúncia	160
Elogio	19
Informação	1324
Reclamação	873
Sugestão	23
Total	2399



Meio de recebimento

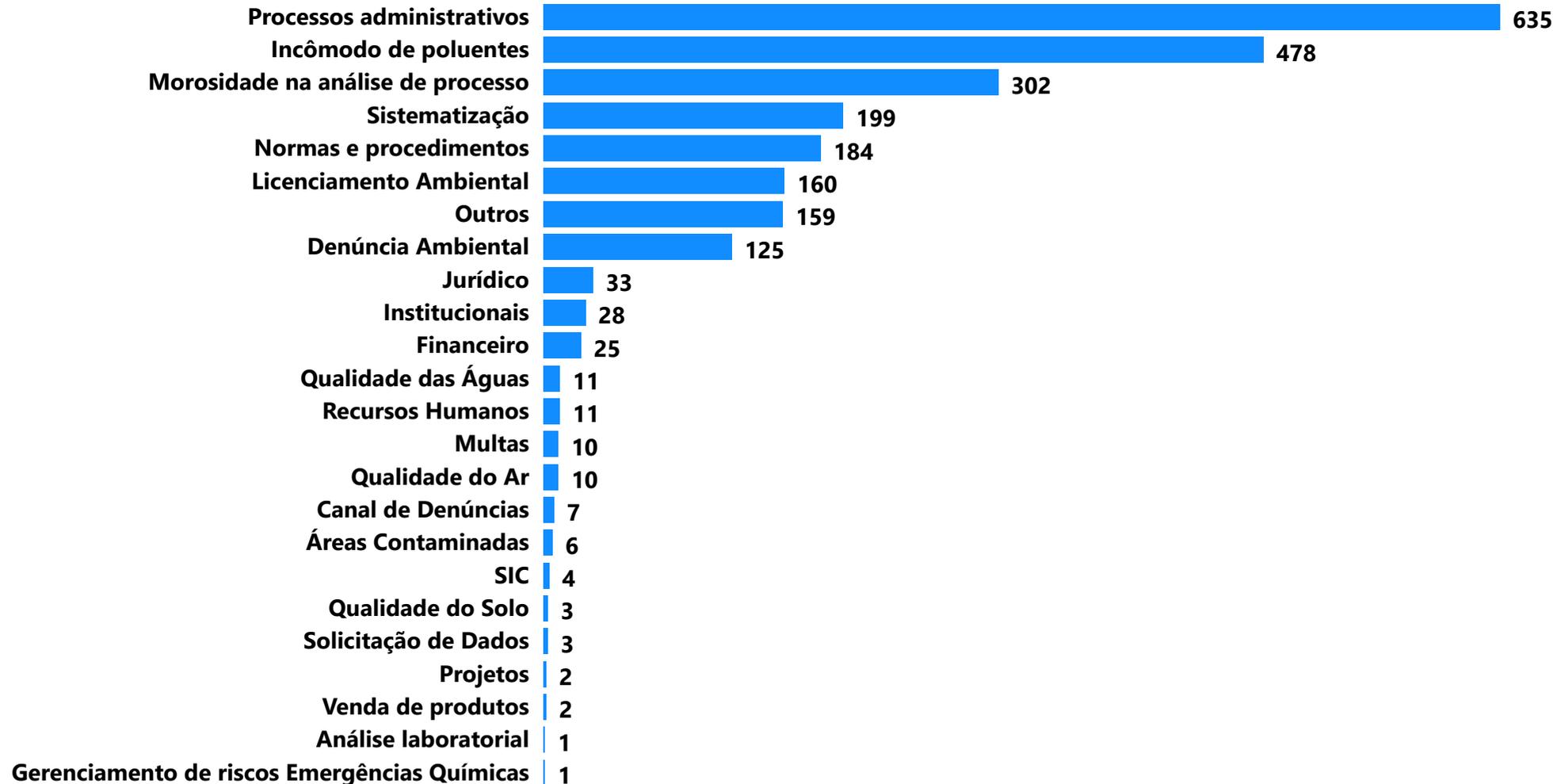
Forma de contato	Quantidade
Carta	6
E-mail	1385
Pessoalmente	4
Sistema	977
Telefone	27
Total	2399



Tema Geral

Classificação técnica	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Total
Acesso			3	3		6
Atendimento		11	42	15	2	70
Competência de outros órgãos	1		7	8	1	17
Comunicação			6			6
Conduta do servidor/ funcionário/estagiário/gestor	4			7		11
Descumprimento de ordem judicial			1	1		2
Fornecimento de produtos/materiais/insumos			2			2
Infraestrutura		4	8			12
Irregularidades (projetos obras contratos licitações)	1			1		2
Legislação			2			2
Outros	1		8	1		10
Políticas públicas			3		1	4
Posicionamentos técnicos (parecer/ laudo/ relatório/ certidão)	3		19	6	1	29
Procedimento operacional	150	4	1187	828	17	2186
Taxas/ pagamentos			36	3	1	40
Total	160	19	1324	873	23	2399

Serviços



Conclusão das manifestações

Status	Quantidade
Em análise	128
Encaminhada para outro órgão	55
Encerrada	138
Improcedente	9
Solucionada	2060
Solucionada parcialmente	9
Total	2399

