

Relatório de Ouvidoria

CETESB

1º semestre de 2024

Ouvidoria - Relatório 1º Semestre de 2024



1042

Total de manifestações

91,22%

Resolutividade

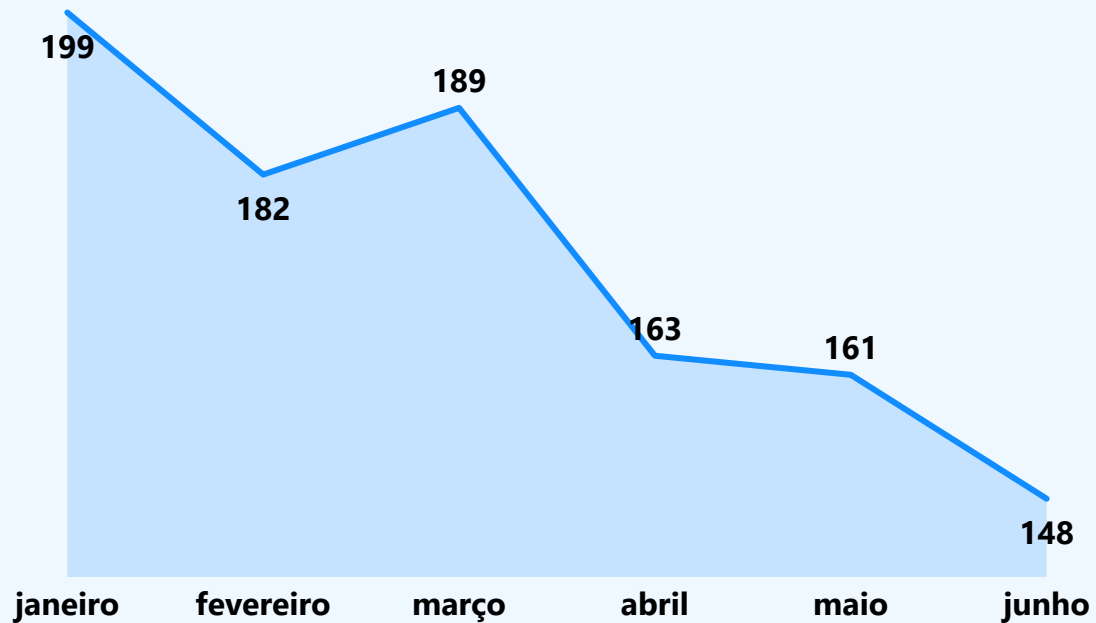
61,49%

Índice de satisfação

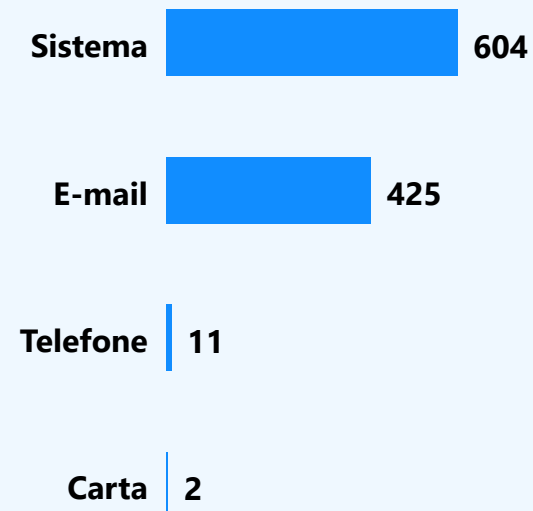
19,92

Média de Tempo em dias

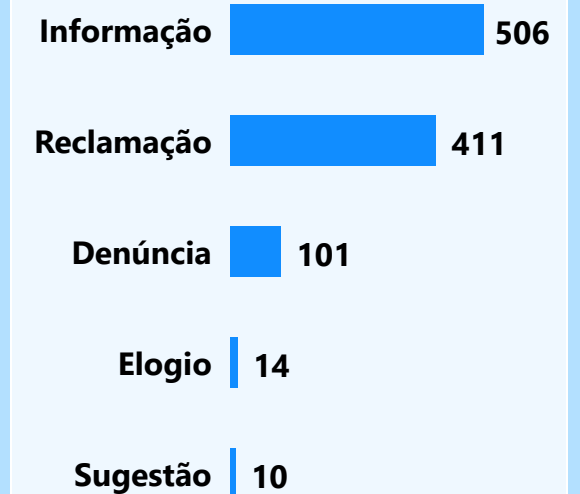
Manifestações recebidas por mês



Forma de Contato



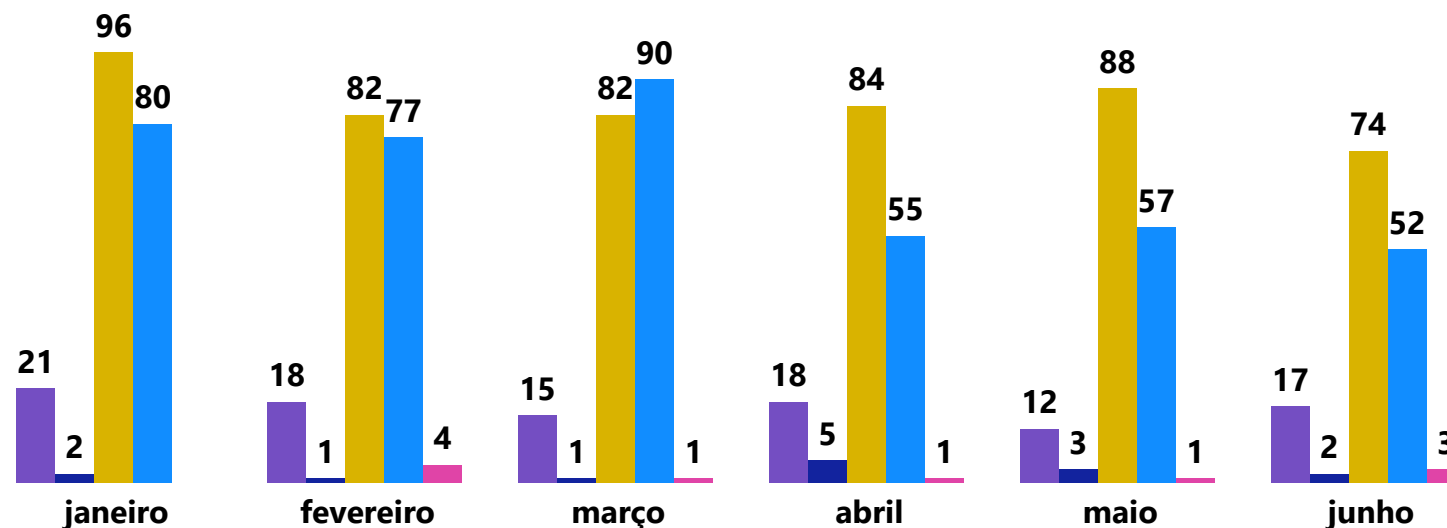
Característica das manifestações



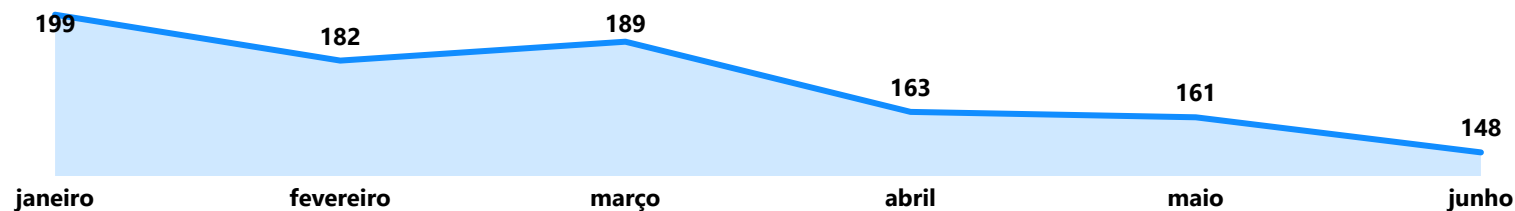
Tipo de manifestação

Categoria	Quantidade
Informação	506
Reclamação	411
Denúncia	101
Elogio	14
Sugestão	10
Total	1042

● Denúncia ● Elogio ● Informação ● Reclamação ● Sugestão



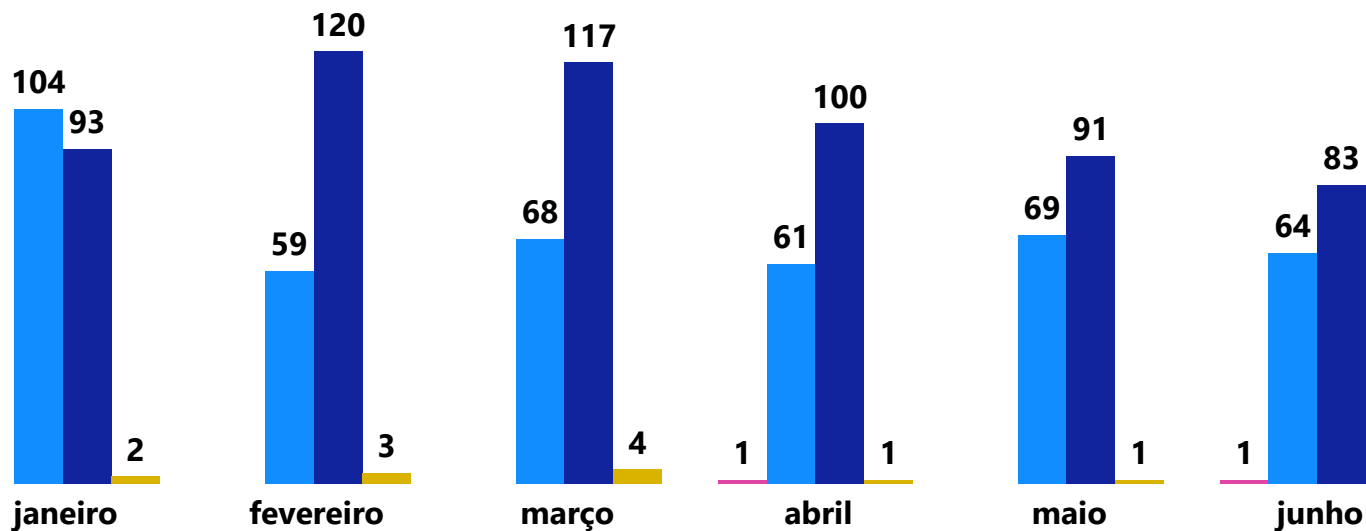
Demandas recebidas por mês



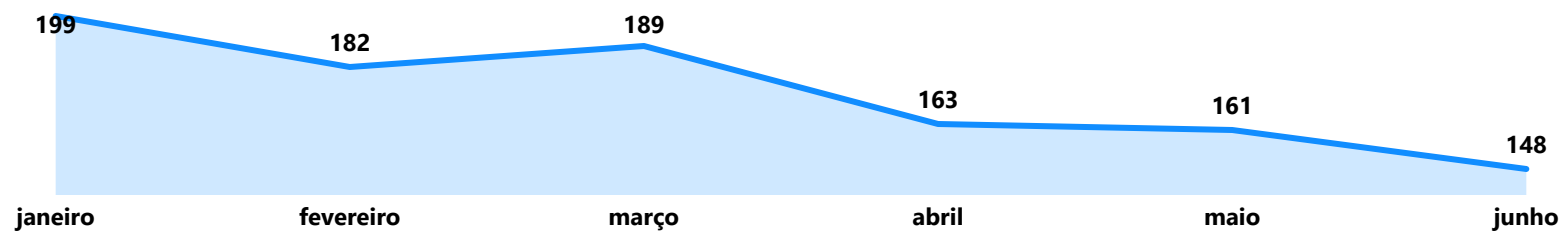
Meio de recebimento

● Carta ● E-mail ● Sistema ● Telefone

Forma de contato	Quantidade
Carta	2
E-mail	425
Sistema	604
Telefone	11
Total	1042



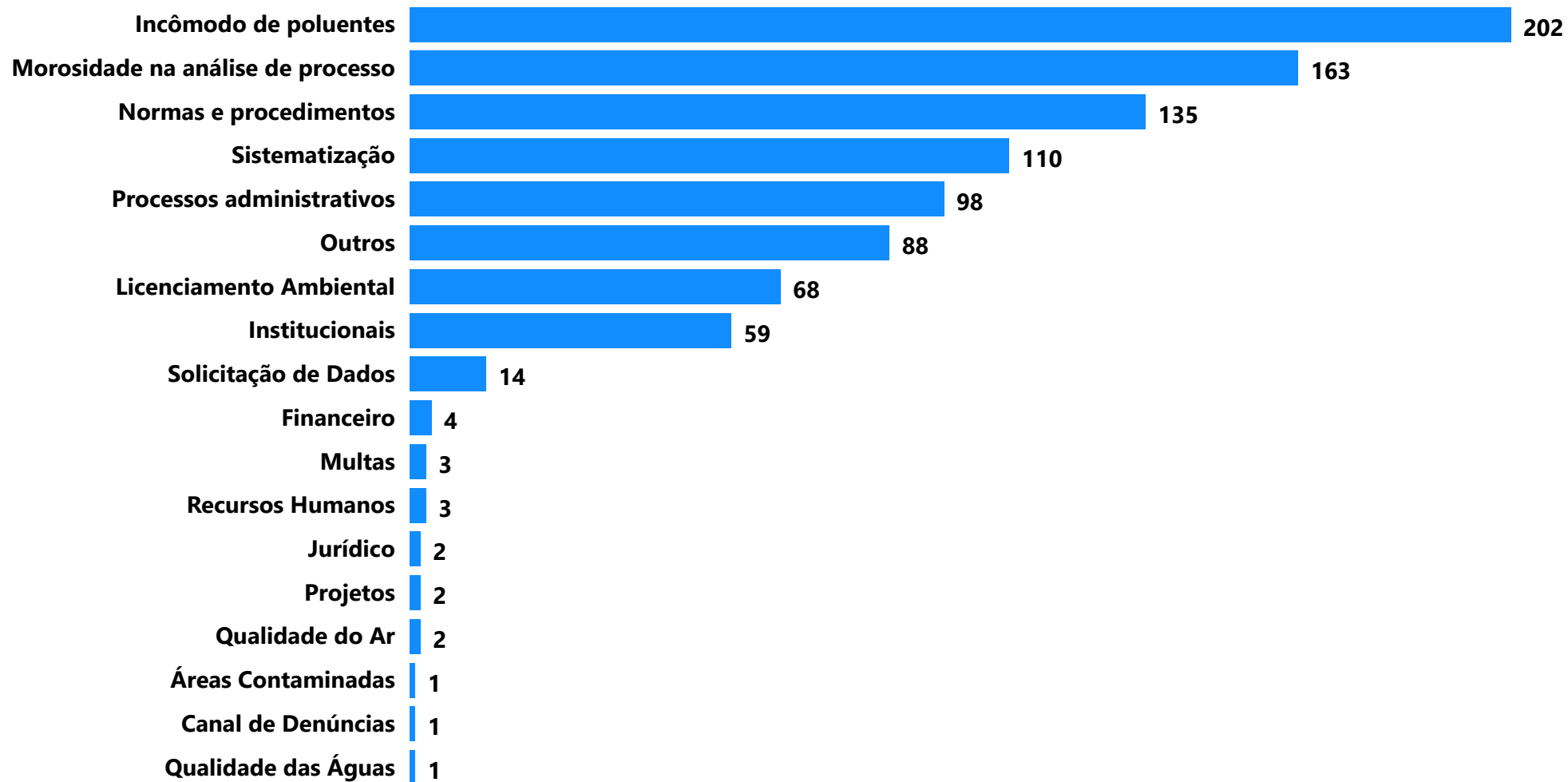
Demandas recebidas por mês



Tema Geral

Classificação técnica	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Total
▲ Acesso			2			2
Atendimento		5	10	1	1	17
Competência de outros órgãos	2		8	4	1	15
Comunicação		5	12	2	1	20
Conduta do servidor/ funcionário/estagiário/gestor	6			4		10
Fiscalização	13		2	8	1	24
Fornecimento de produtos/materiais/insumos			1			1
Infraestrutura			1			1
Outros	1	1	11	9		22
Políticas públicas			1			1
Posicionamentos técnicos (parecer/ laudo/ relatório/ certidão)			4			4
Procedimento operacional	78	3	447	381	6	915
Taxas/ pagamentos	1		7	2		10
Total	101	14	506	411	10	1042

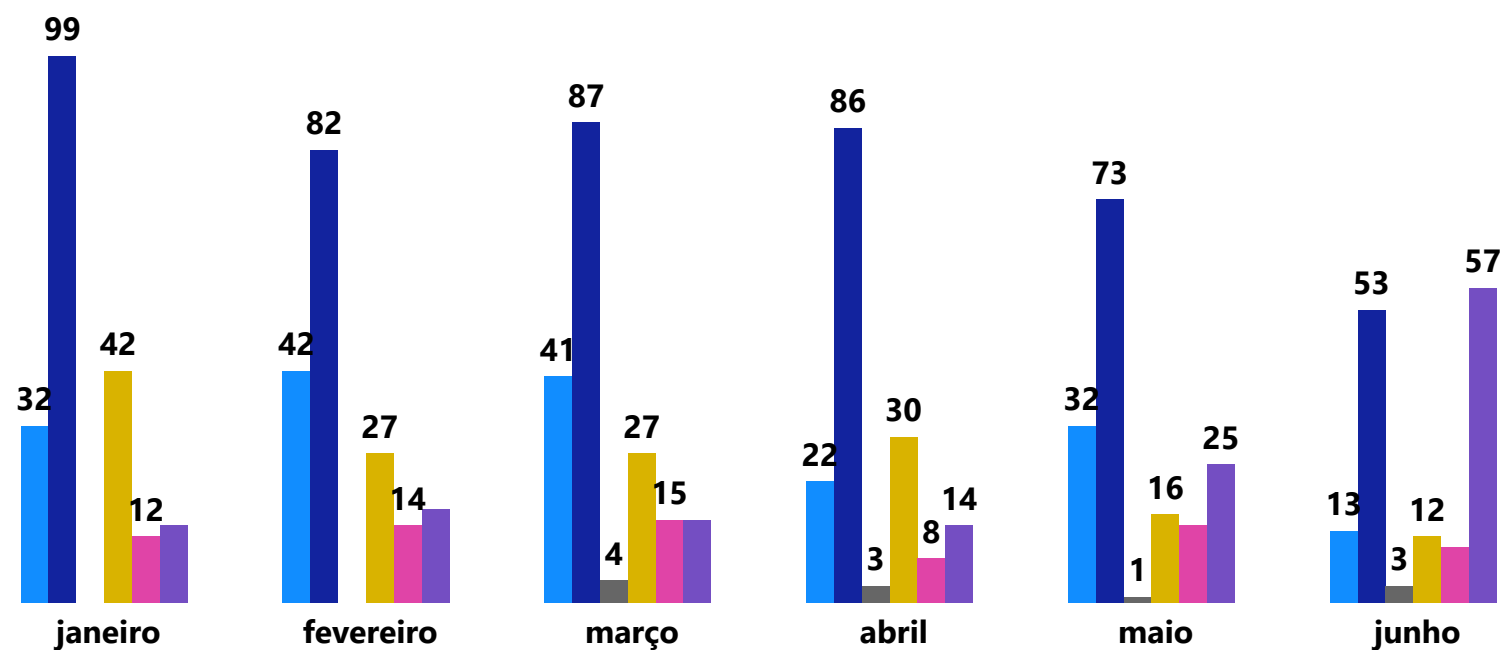
Serviços



Conclusão das manifestações

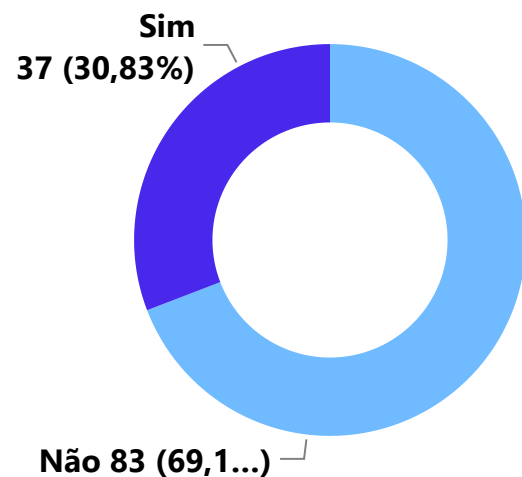
Status	Quantidade
Solucionada	480
Solucionada parcialmente	182
Encerrada	154
Em análise	142
Encaminhada para outro órgão	73
Improcedente	11
Total	1042

● Solucionada parcialmente ● Solucionada ● Improcedente ● Encerrada ● Encaminhada para out... ● Em análise

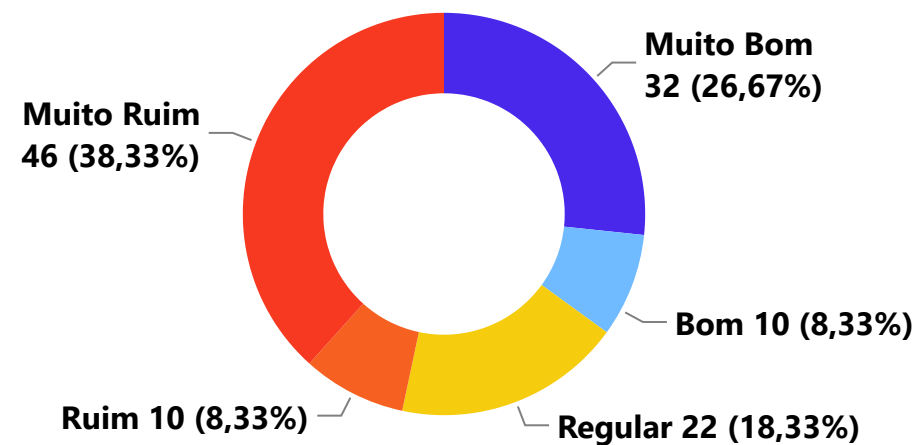


Pesquisa de satisfação

Teve dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria?	Quantidade
Não	83
Sim	37
Total	120



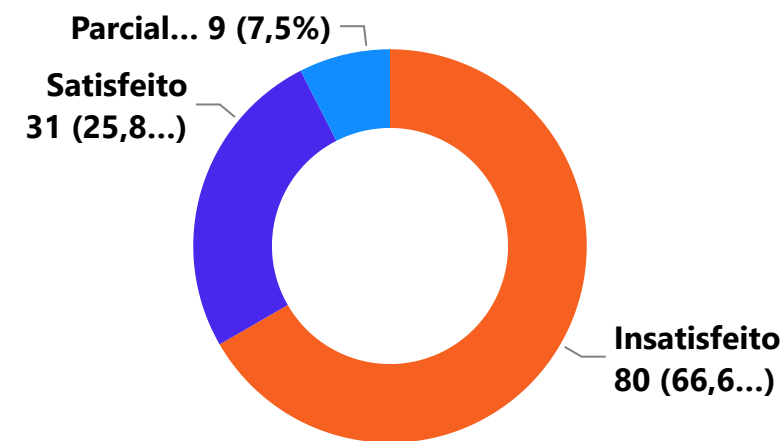
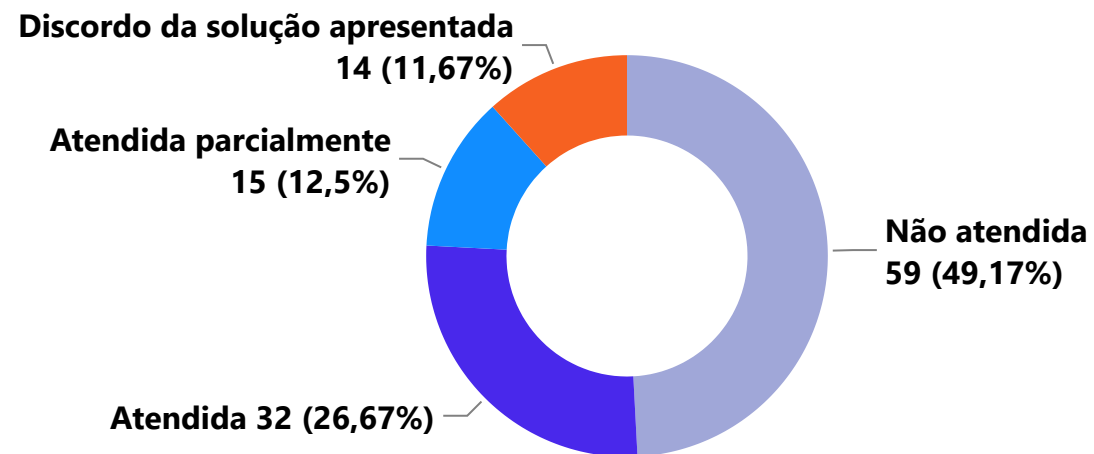
Considera o atendimento recebido na Ouvidoria:	Quantidade
Muito Bom	32
Bom	10
Regular	22
Ruim	10
Muito Ruim	46
Total	120



Pesquisa de satisfação

A sua manifestação foi:	Quantidade
Atendida	32
Atendida parcialmente	15
Discordo da solução apresentada	14
Não atendida	59
Total	120

Com relação à resposta ficou:	Quantidade
Insatisfeito	80
Parcialmente satisfeito	9
Satisfeito	31
Total	120



Pesquisa de satisfação

Quanto tempo demorou para receber resposta?	Quantidade
De 1 a 10 dias	56
Mais de 31 dias	26
Resposta imediata	16
De 11 a 20 dias	14
De 21 a 30 dias	8
Total	120

A atuação da Ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?	Quantidade
Sim	51
Não	69
Total	120

Utilizaria a Ouvidoria novamente?	Quantidade
Sim	67
Não	53
Total	120

