

# Balanço 2024

# Ouvidoria

**CETESB**

1969

Total de manifestações

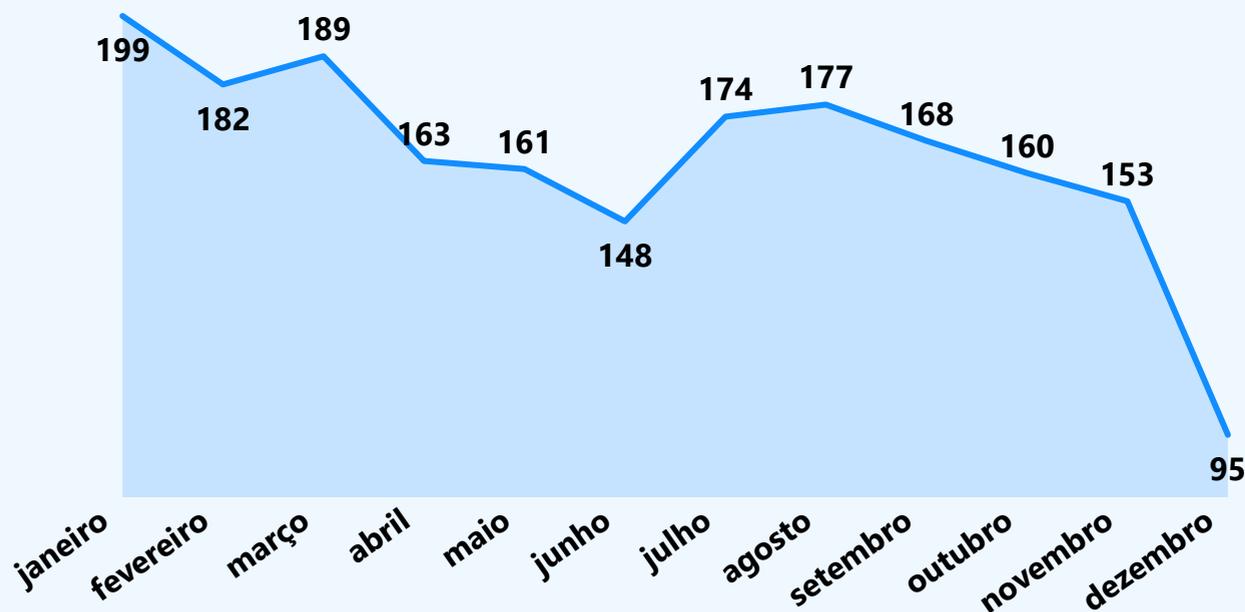
94,31%

Resolutividade

26,14

Média de Tempo em dias

## Manifestações recebidas por mês



## Forma de Contato

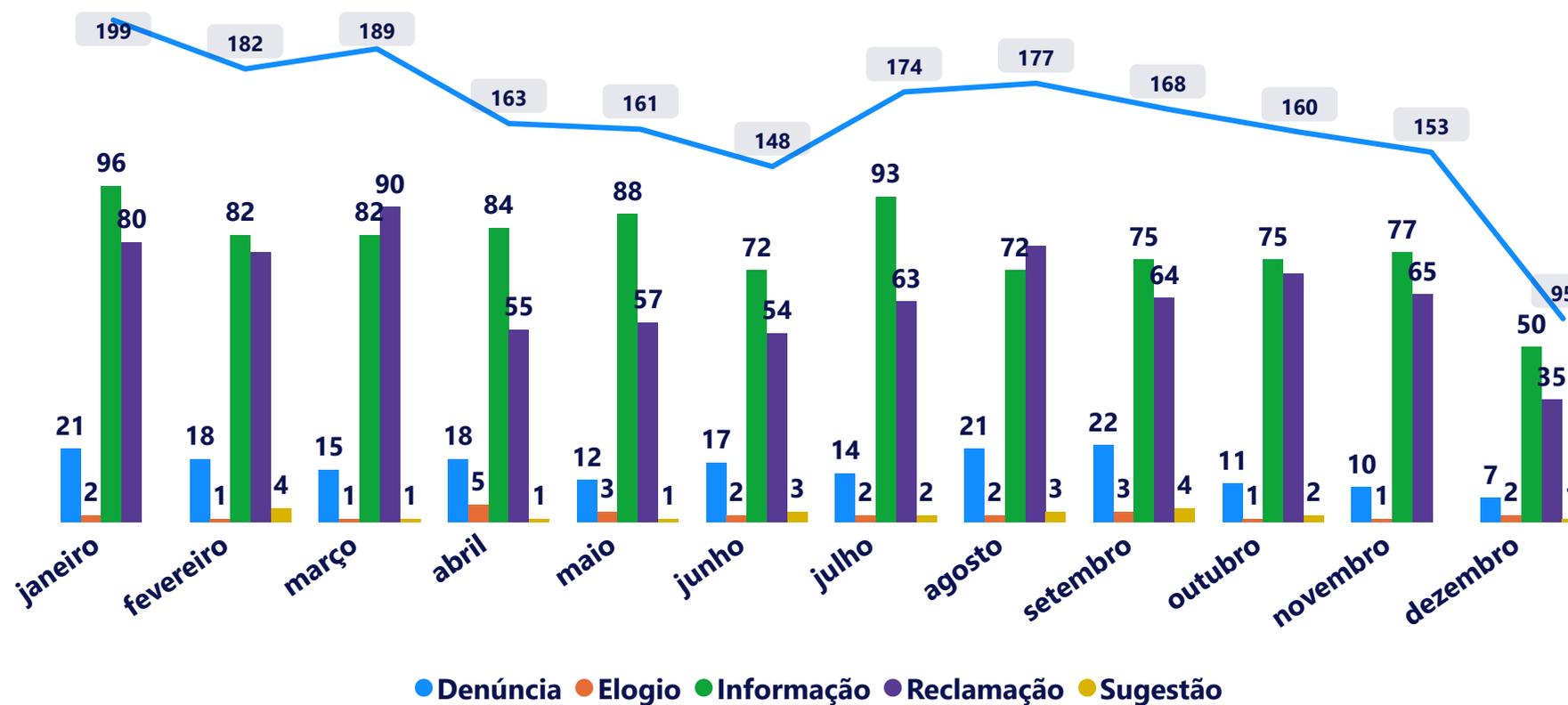


## Característica das manifestações



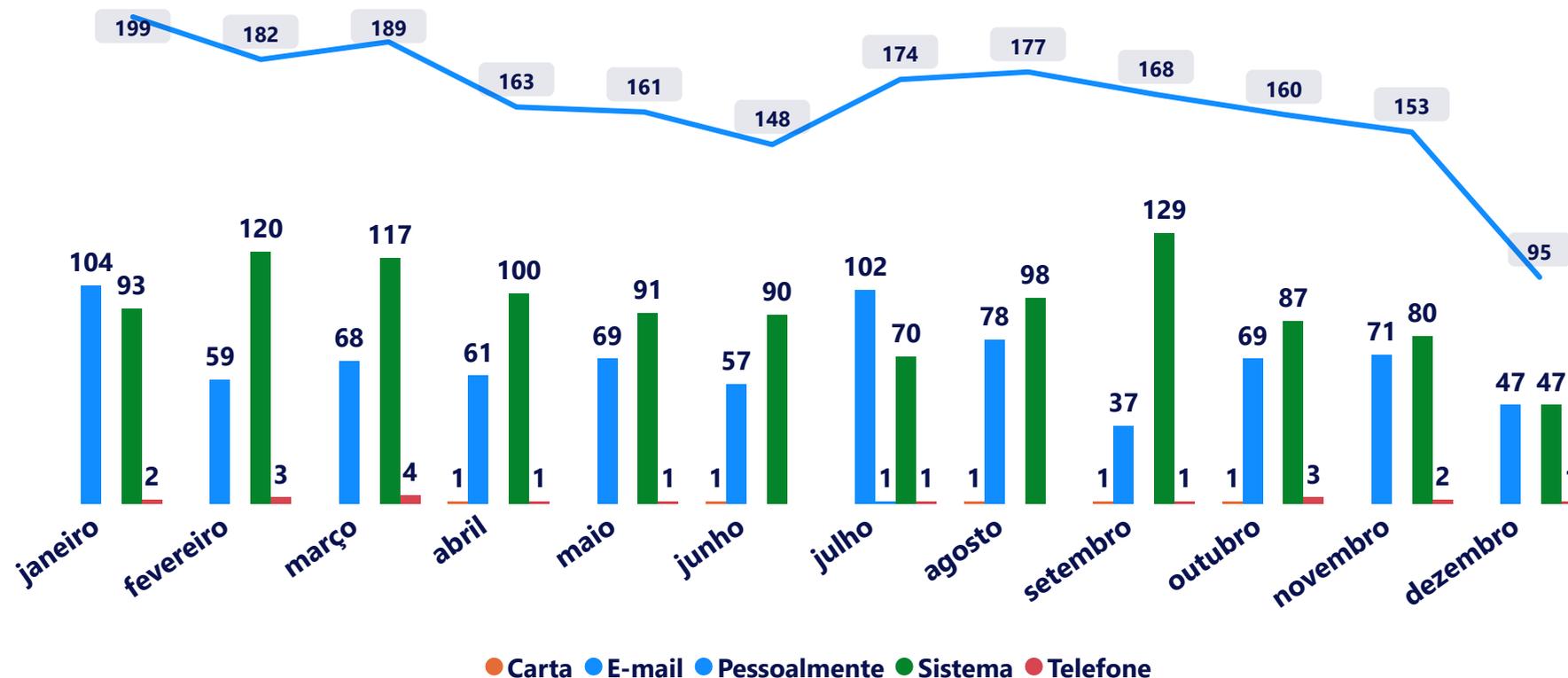
## Tipo de manifestação

Categoria	Quantidade
Denúncia	186
Elogio	25
Informação	946
Reclamação	790
Sugestão	22
<b>Total</b>	<b>1969</b>



## Meio de recebimento

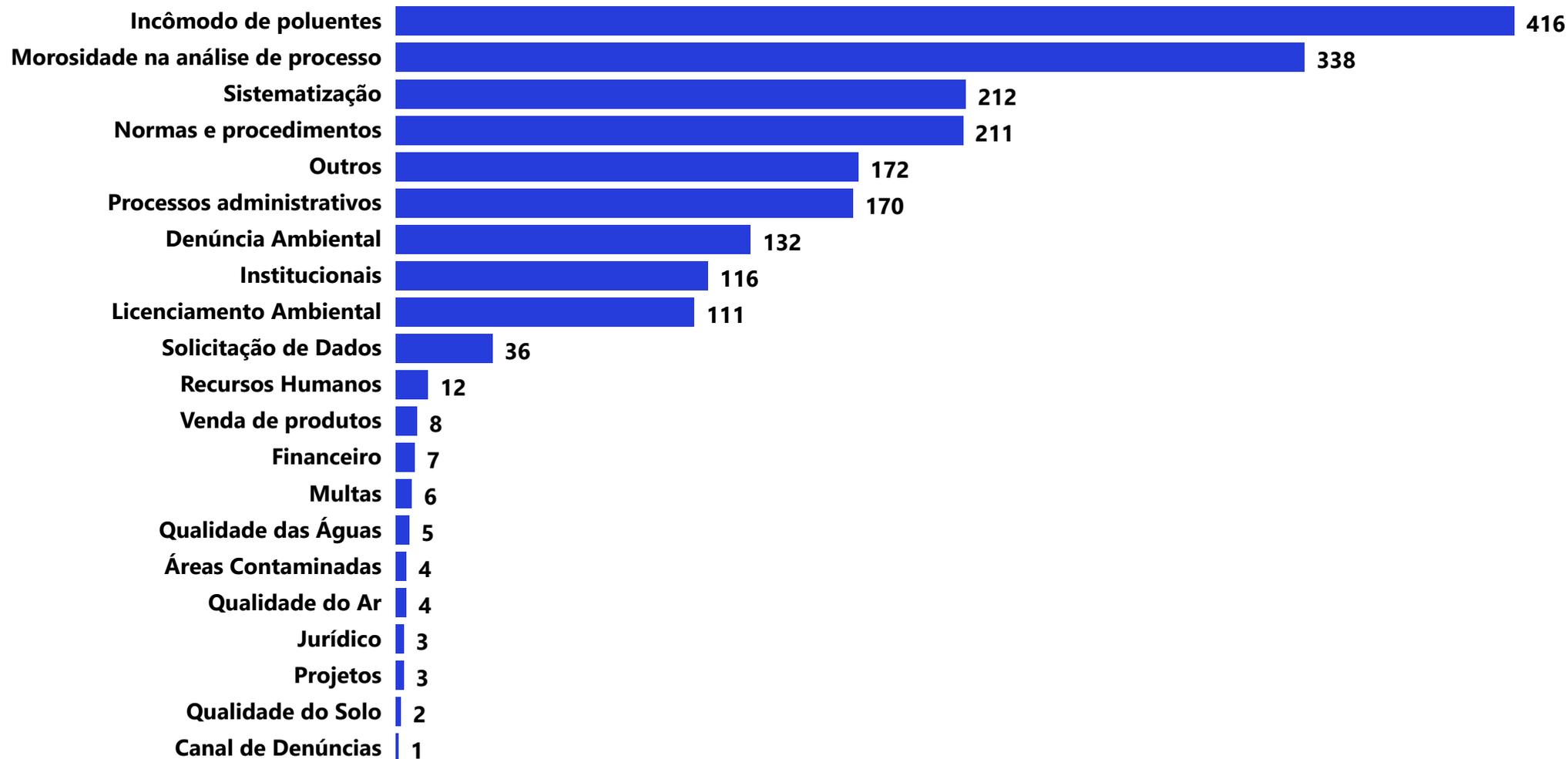
Forma de contato	Quantidade
Carta	5
E-mail	822
Pessoalmente	1
Sistema	1122
Telefone	19
<b>Total</b>	<b>1969</b>



## Tema Geral

Classificação técnica ▲	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Total
Acesso			4	1		5
Atendimento		6	22	2	2	32
Competência de outros órgãos	3		11	8	1	23
Comunicação		10	25	3	4	42
Conduta do servidor/ funcionário/estagiário/gestor	7			8		15
Fiscalização	18		5	12	1	36
Fornecimento de produtos/materiais/insumos			1		1	2
Infraestrutura		1	1			2
Irregularidades (projetos obras contratos licitações)	1					1
Legislação			1			1
Outros	3	1	27	13	4	48
Políticas públicas			1			1
Posicionamentos técnicos (parecer/ laudo/ relatório/ certidão)			6			6
Procedimento operacional	153	7	828	739	9	1736
Taxas/ pagamentos	1		14	4		19
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>25</b>	<b>946</b>	<b>790</b>	<b>22</b>	<b>1969</b>

## Serviços



## Conclusão das manifestações

Status	Quantidade
Em análise	111
Encaminhada para outro órgão	124
Encerrada	364
Improcedente	16
Solucionada	1100
Solucionada parcialmente	254
<b>Total</b>	<b>1969</b>

