

# Relatório de Ouvidoria

## CETESB

### 2º semestre de 2024

# Ouvidoria - Relatório 2º Semestre de 2024



927

Total de manifestações

82,93%

Resolutividade

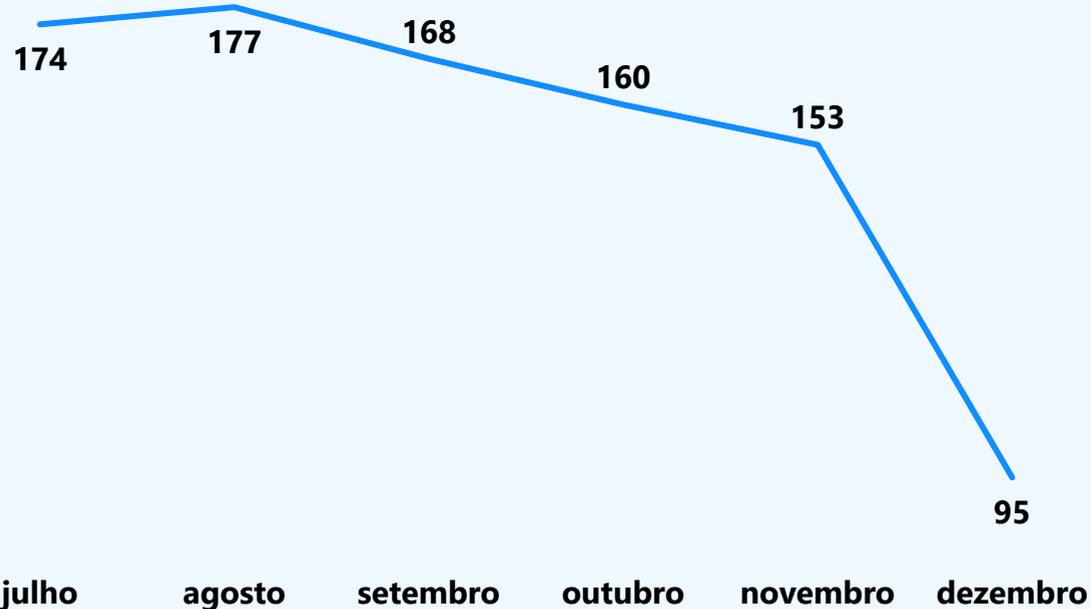
61,49%

Índice de satisfação

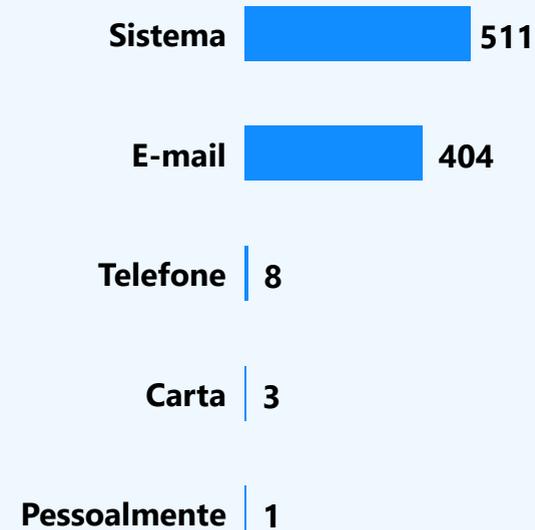
25,36

Média de Tempo em dias

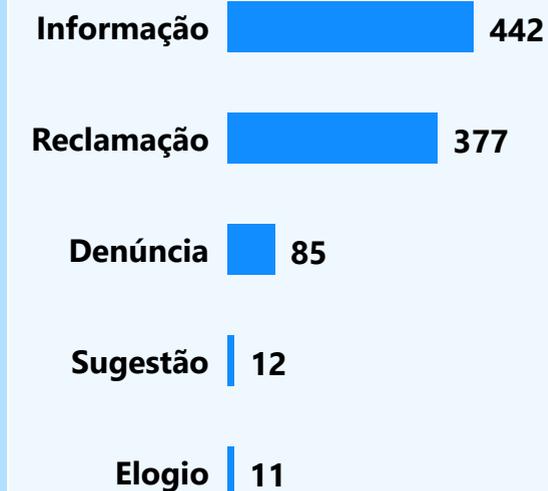
## Manifestações recebidas por mês



## Forma de Contato



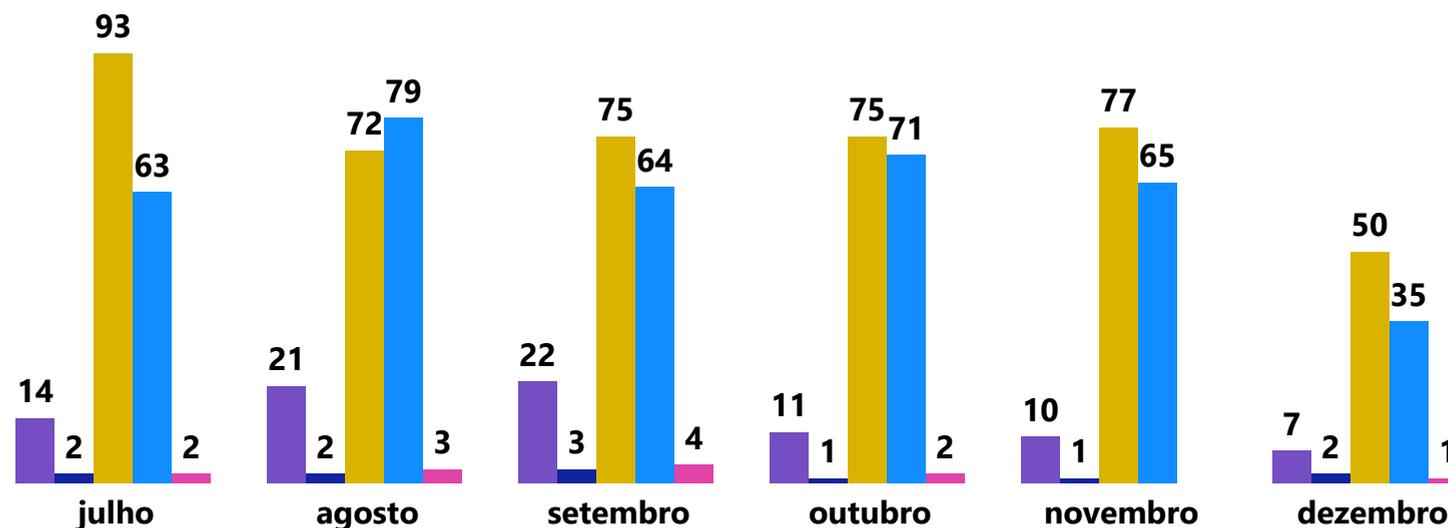
## Característica das manifestações



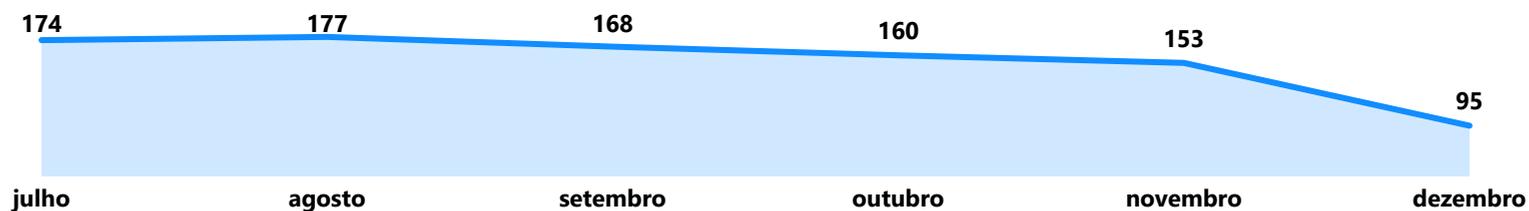
## Tipo de manifestação

Categoria	Quantidade
Informação	442
Reclamação	377
Denúncia	85
Sugestão	12
Elogio	11
Total	927

● Denúncia ● Elogio ● Informação ● Reclamação ● Sugestão



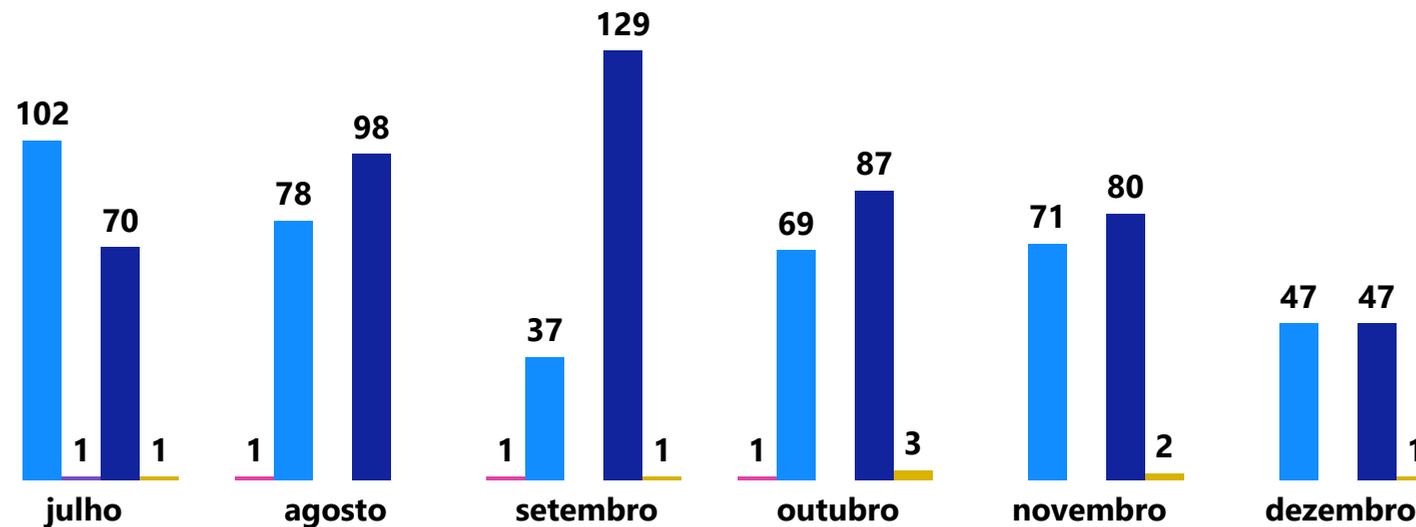
## Demandas recebidas por mês



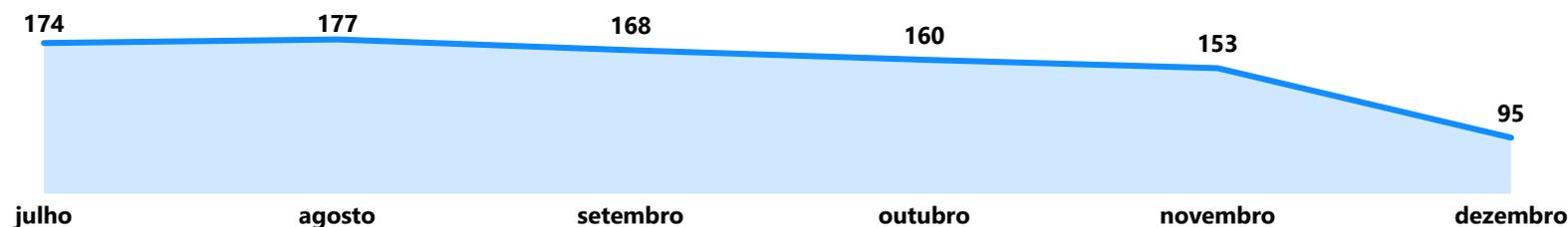
## Meio de recebimento

● Carta ● E-mail ● Pessoalmente ● Sistema ● Telefone

Forma de contato	Quantidade
Sistema	511
E-mail	404
Telefone	8
Carta	3
Pessoalmente	1
<b>Total</b>	<b>927</b>



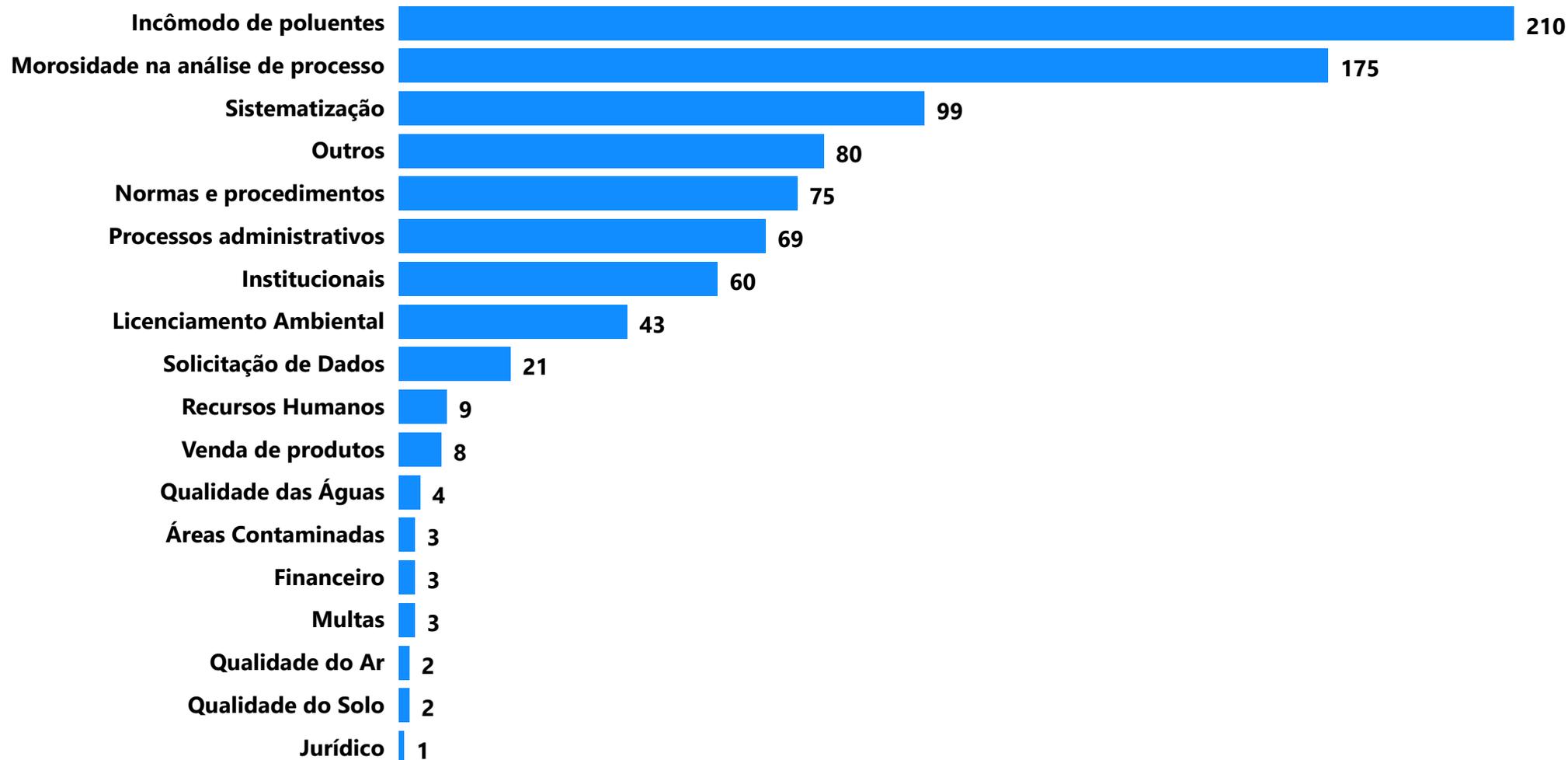
## Demandas recebidas por mês



## Tema Geral

Classificação técnica	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Total
Taxas/ pagamentos			7	2		9
Procedimento operacional	75	4	383	356	3	821
Posicionamentos técnicos (parecer/ laudo/ relatório/ certidão)			2			2
Outros	2		16	4	4	26
Legislação			1			1
Irregularidades (projetos obras contratos licitações)	1					1
Infraestrutura		1				1
Fornecimento de produtos/materiais/insumos					1	1
Fiscalização	5		3	4		12
Conduta do servidor/ funcionário/estagiário/gestor	1			4		5
Comunicação		5	13	1	3	22
Competência de outros órgãos	1		3	4		8
Atendimento		1	12	1	1	15
Acesso			2	1		3
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>11</b>	<b>442</b>	<b>377</b>	<b>12</b>	<b>927</b>

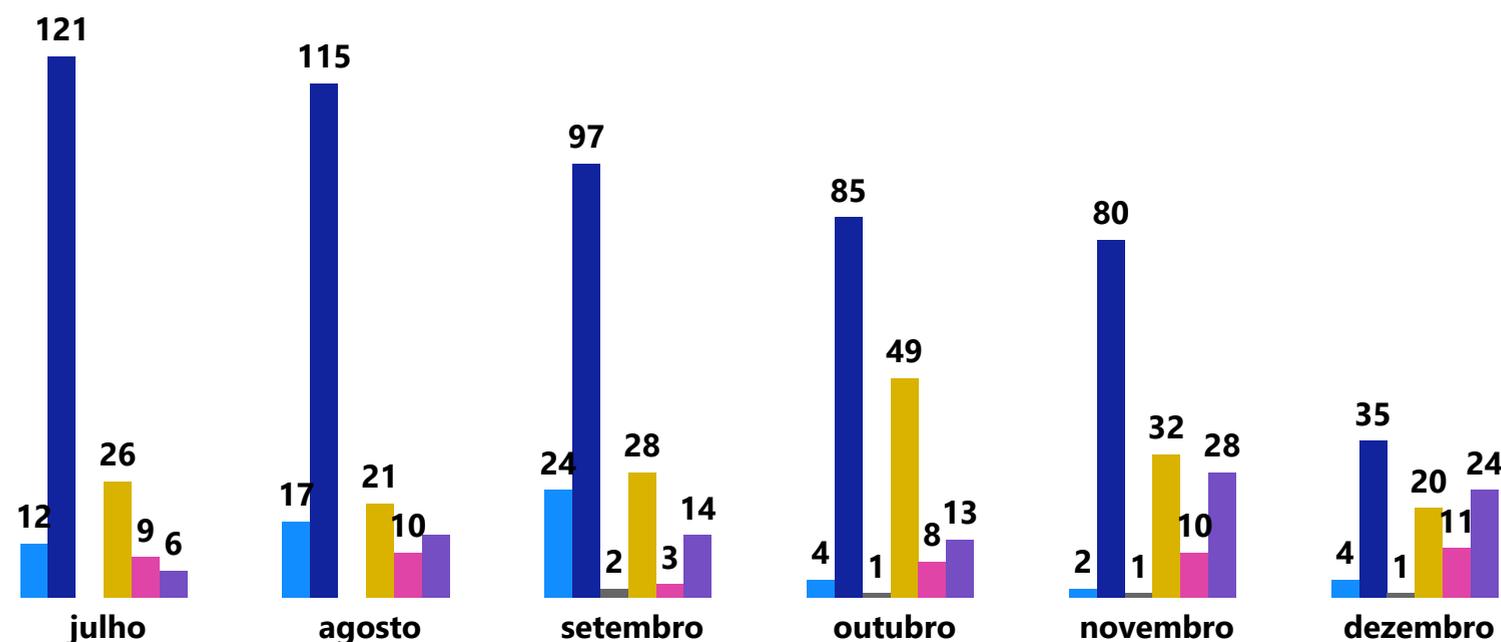
## Serviços



## Conclusão das manifestações

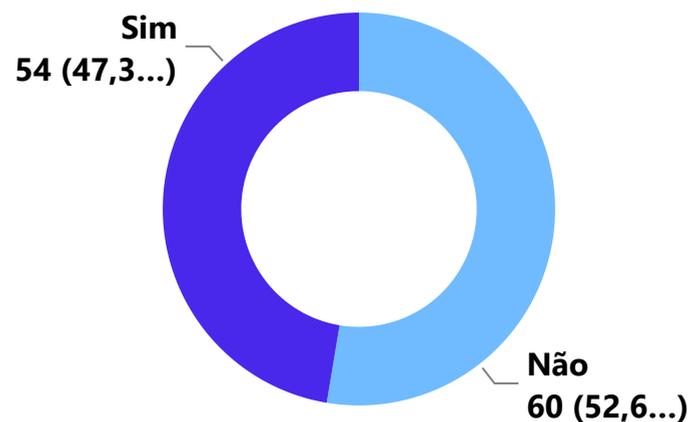
Status	Quantidade
Solucionada parcialmente	63
Solucionada	533
Improcedente	5
Encerrada	176
Encaminhada para outro órgão	51
Em análise	99
<b>Total</b>	<b>927</b>

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

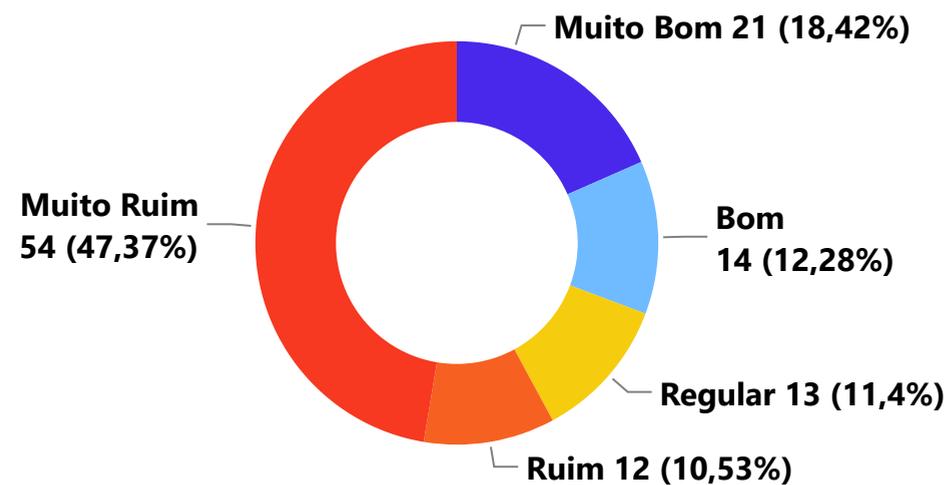


## Pesquisa de satisfação

Teve dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria?	Quantidade
Não	60
Sim	54
<b>Total</b>	<b>114</b>

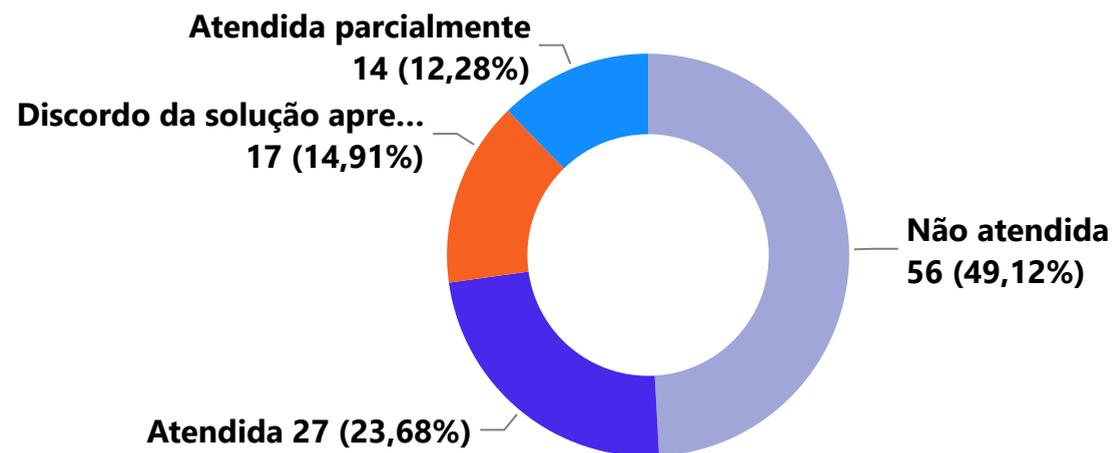


Considera o atendimento recebido na Ouvidoria:	Quantidade
Muito Bom	21
Bom	14
Regular	13
Ruim	12
Muito Ruim	54
<b>Total</b>	<b>114</b>

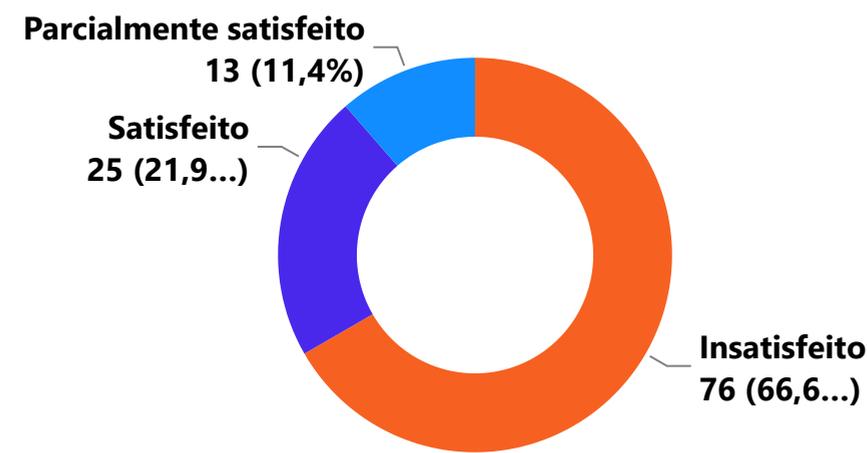


## Pesquisa de satisfação

A sua manifestação foi:	Quantidade
Atendida	27
Atendida parcialmente	14
Discordo da solução apresentada	17
Não atendida	56
<b>Total</b>	<b>114</b>



Com relação à resposta ficou:	Quantidade
Insatisfeito	76
Parcialmente satisfeito	13
Satisfeito	25
<b>Total</b>	<b>114</b>



## Pesquisa de satisfação

Quanto tempo demorou para receber resposta?	Quantidade
Mais de 31 dias	45
De 1 a 10 dias	41
De 11 a 20 dias	11
Resposta imediata	10
De 21 a 30 dias	7
<b>Total</b>	<b>114</b>

A atuação da Ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?	Quantidade
Sim	39
Não	75
<b>Total</b>	<b>114</b>

Utilizaria a Ouvidoria novamente?	Quantidade
Não	57
Sim	57
<b>Total</b>	<b>114</b>

