

Relatório de Ouvidoria

CETESB

2º semestre de 2024

Ouvidoria - Relatório 2º Semestre de 2024



927

Total de manifestações

82,93%

Resolutividade

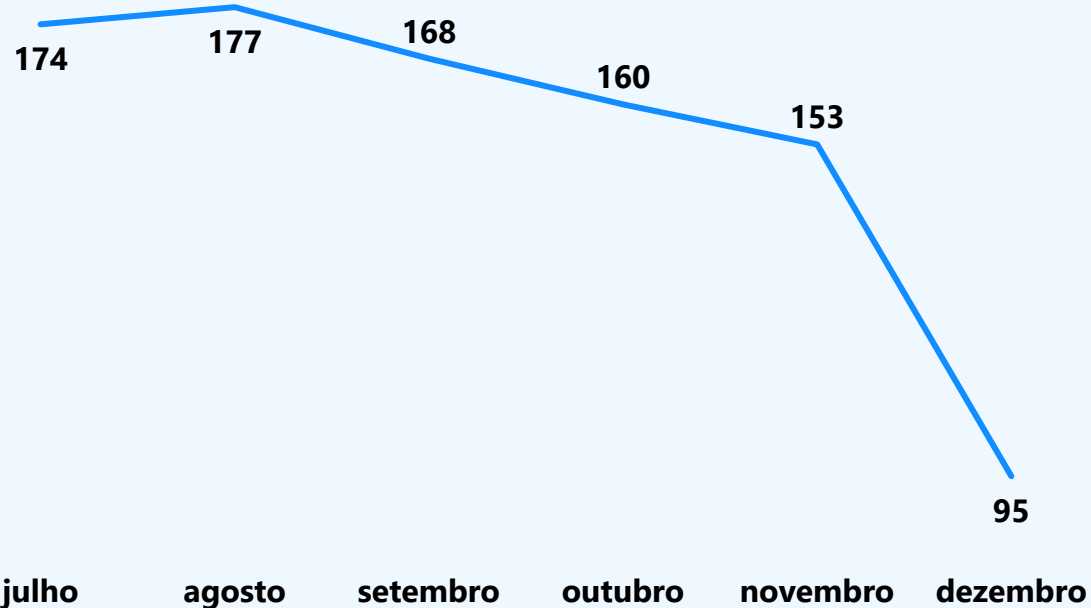
61,49%

Índice de satisfação

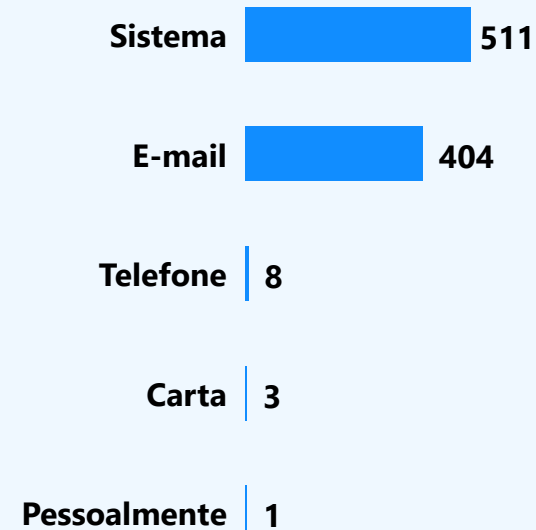
25,36

Média de Tempo em dias

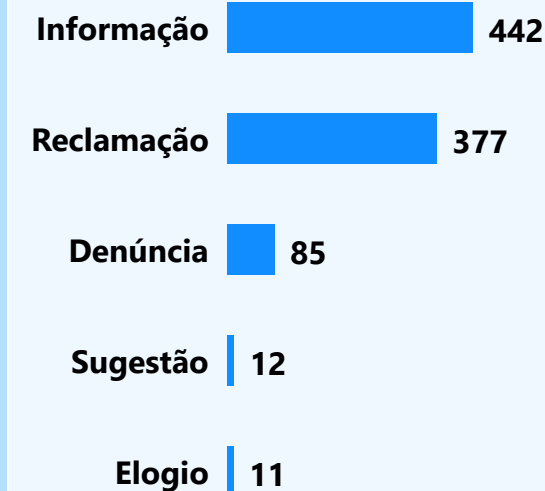
Manifestações recebidas por mês



Forma de Contato



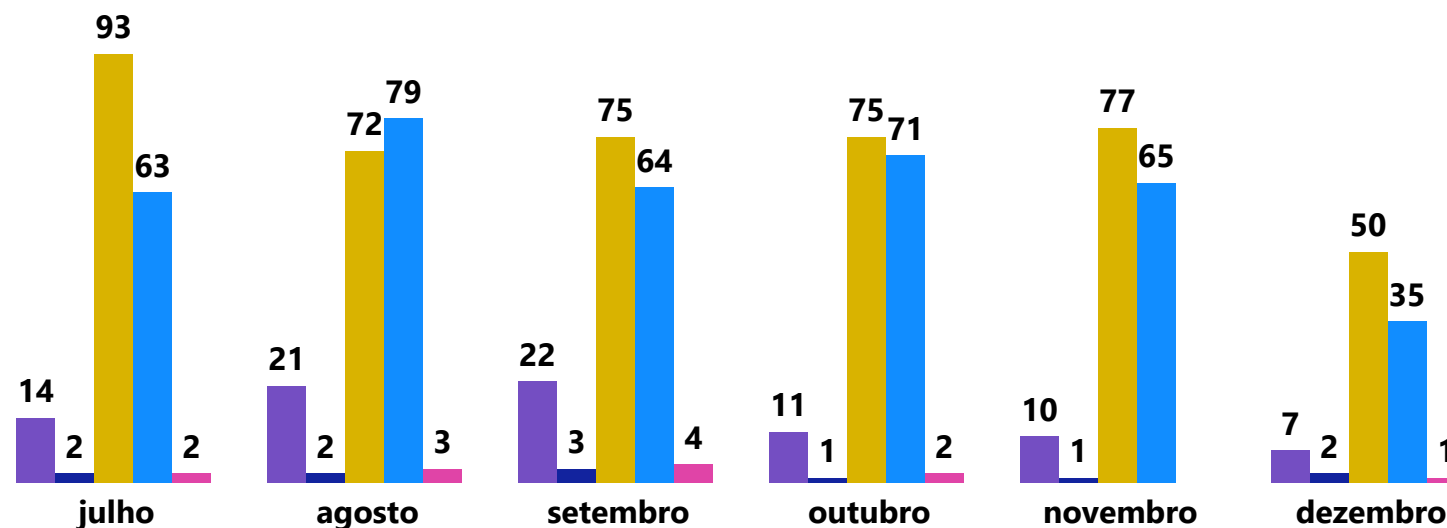
Característica das manifestações



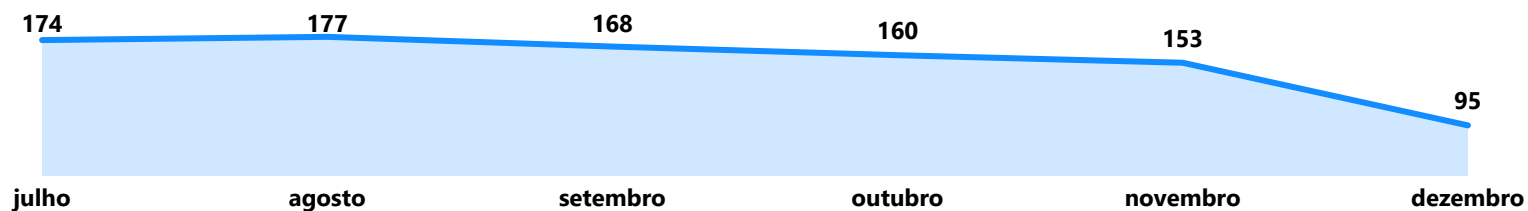
Tipo de manifestação

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

● Denúncia ● Elogio ● Informação ● Reclamação ● Sugestão



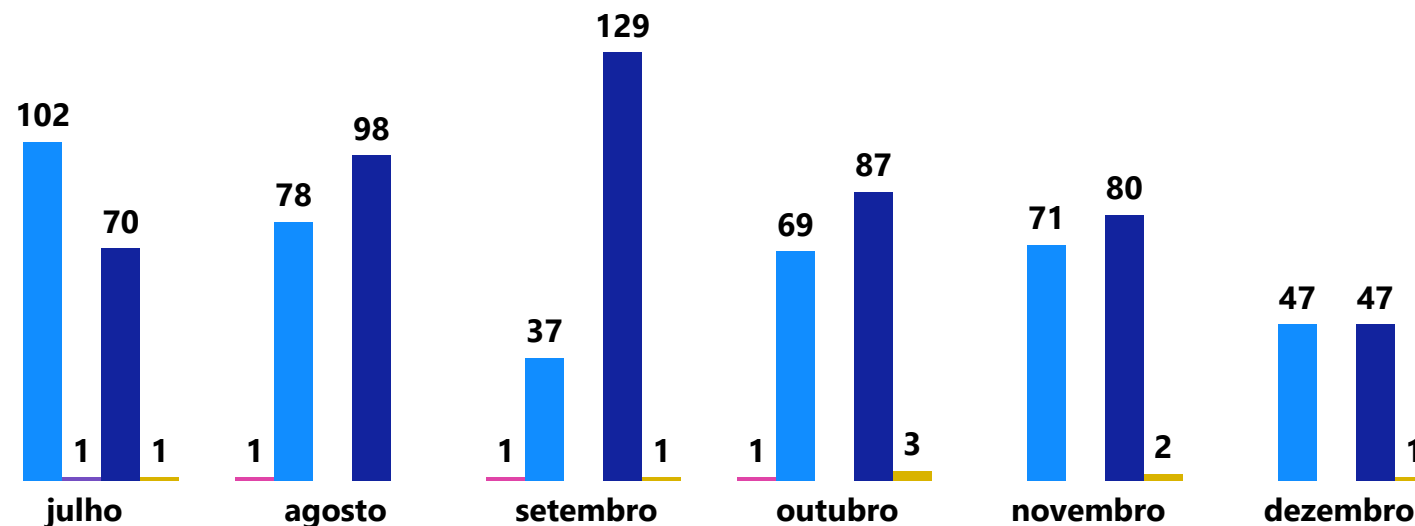
Demandas recebidas por mês



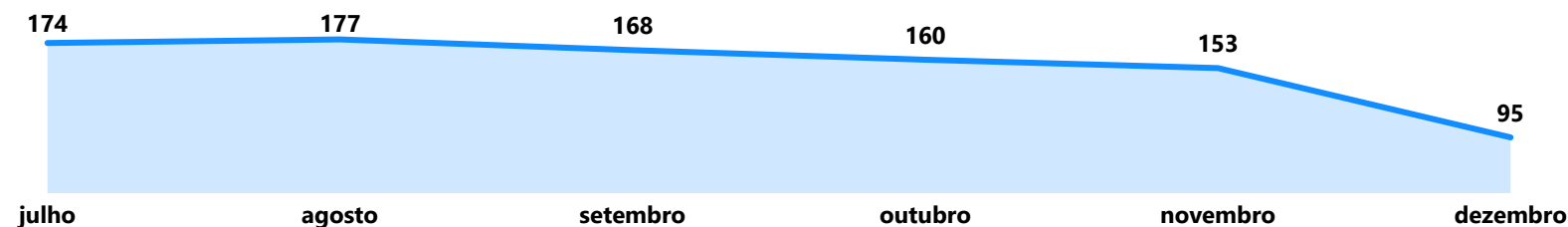
Meio de recebimento

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

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



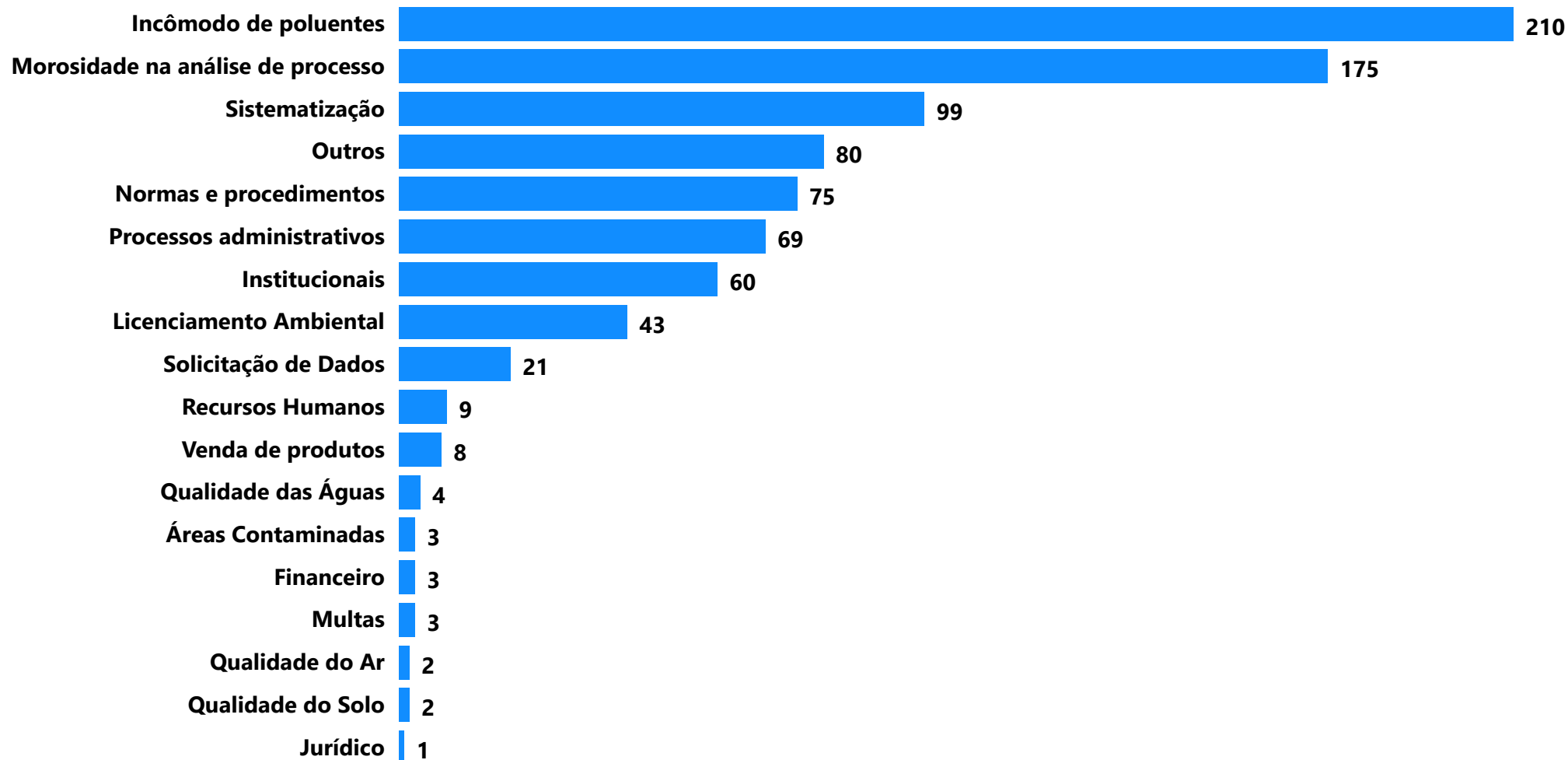
Demandas recebidas por mês



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
Total	85	11	442	377	12	927

Serviços



Conclusão das manifestações

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

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

