

Relatório de Ouvidoria

CETESB

1º semestre de 2025

Ouvidoria - Relatório 1º Semestre de 2025



974

Total de manifestações

82,93%

Resolutividade

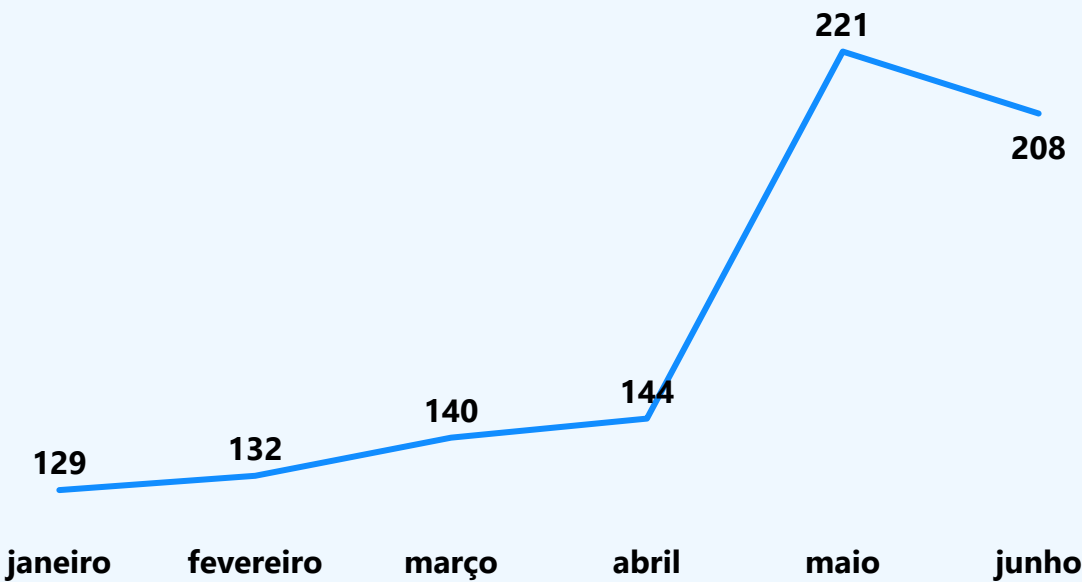
61,49%

Índice de satisfação

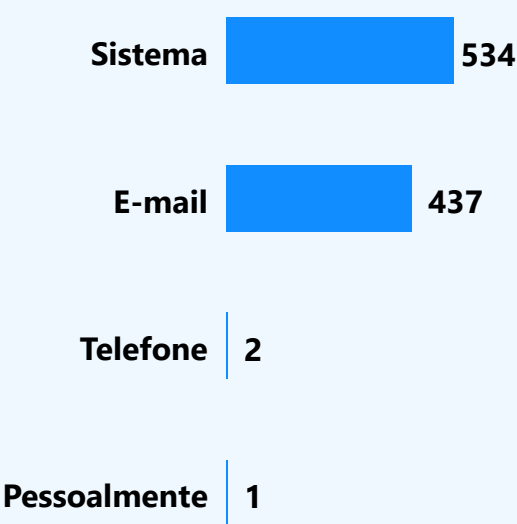
22,64

Média de Tempo em dias

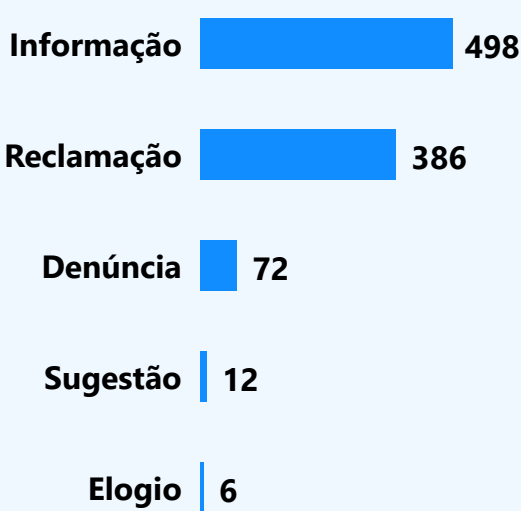
Manifestações recebidas por mês



Forma de Contato



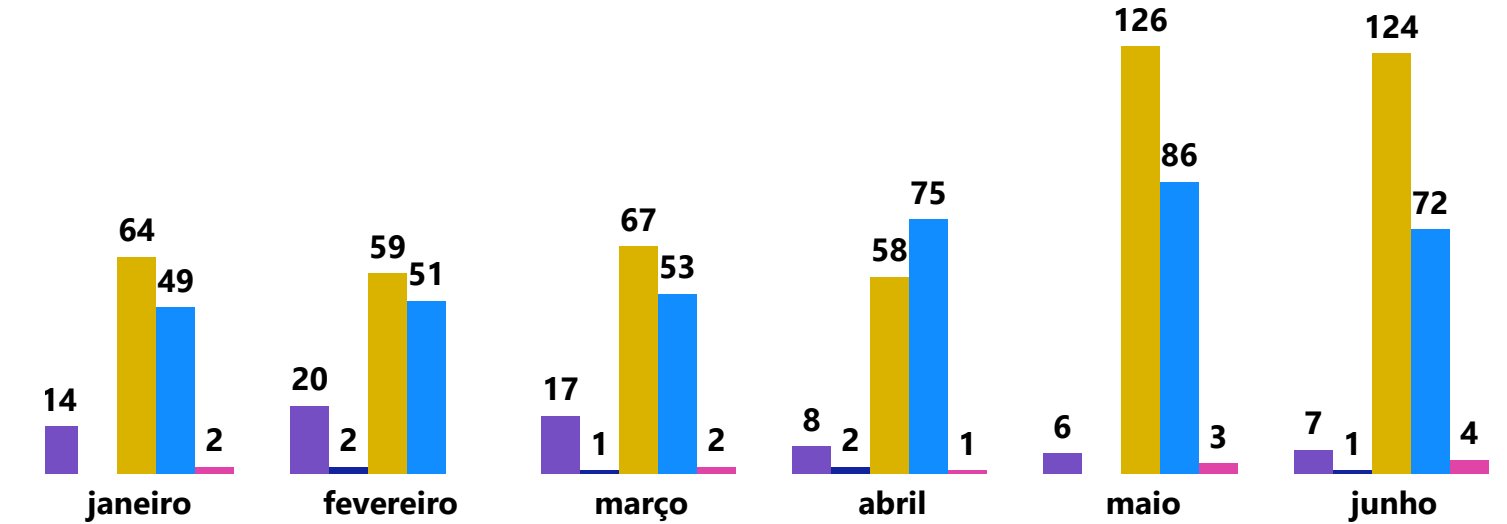
Característica das manifestações



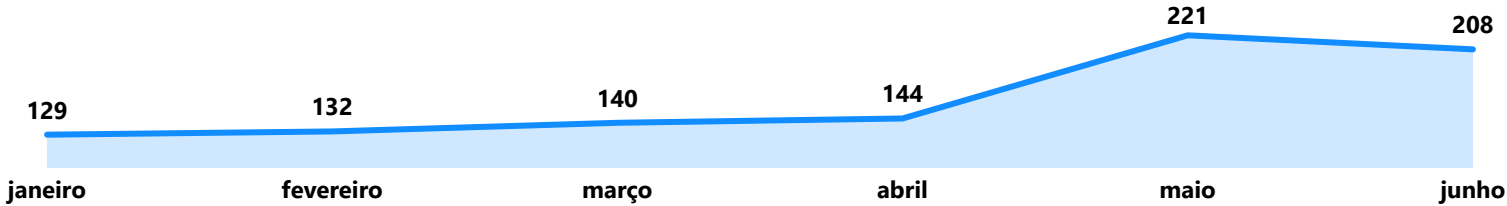
Tipo de manifestação

● Denúncia ● Elogio ● Informação ● Reclamação ● Sugestão

Categoria	Quantidade
Informação	498
Reclamação	386
Denúncia	72
Sugestão	12
Elogio	6
Total	974



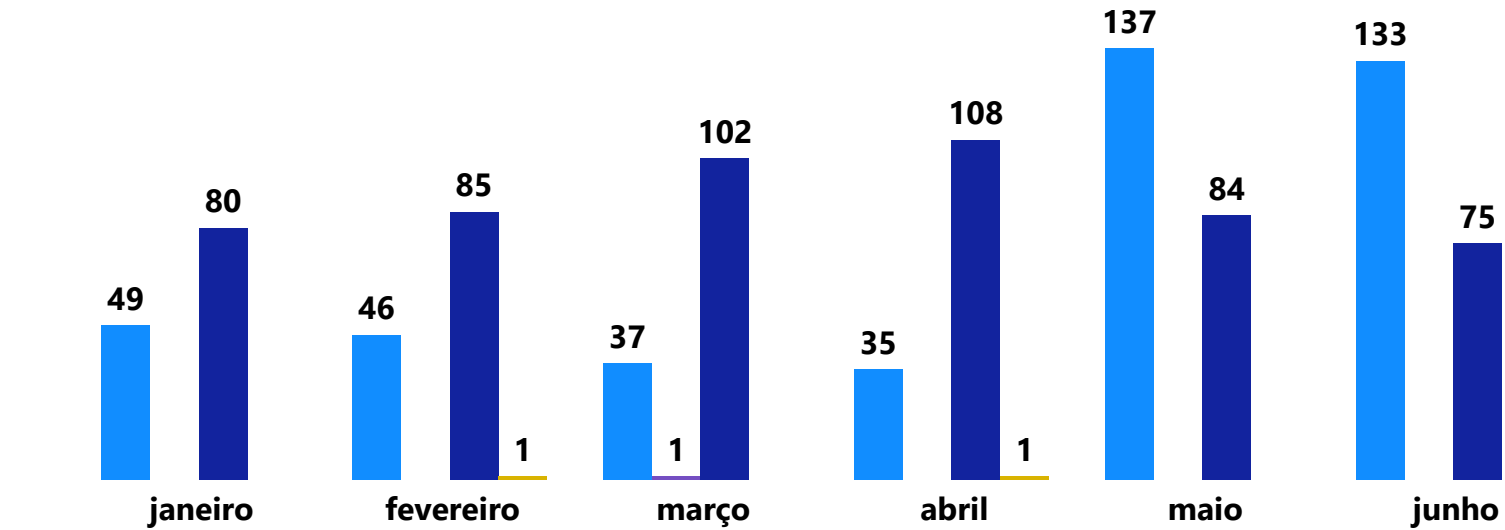
Manifestações recebidas por mês



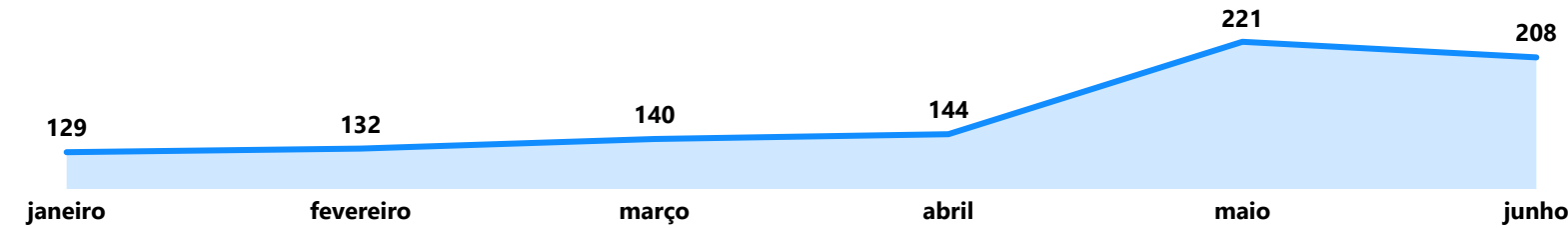
Meio de recebimento

E-mail Pessoalmente Sistema Telefone

Forma de contato	Quantidade
Sistema	534
E-mail	437
Telefone	2
Pessoalmente	1
Total	974



Demandas recebidas por mês

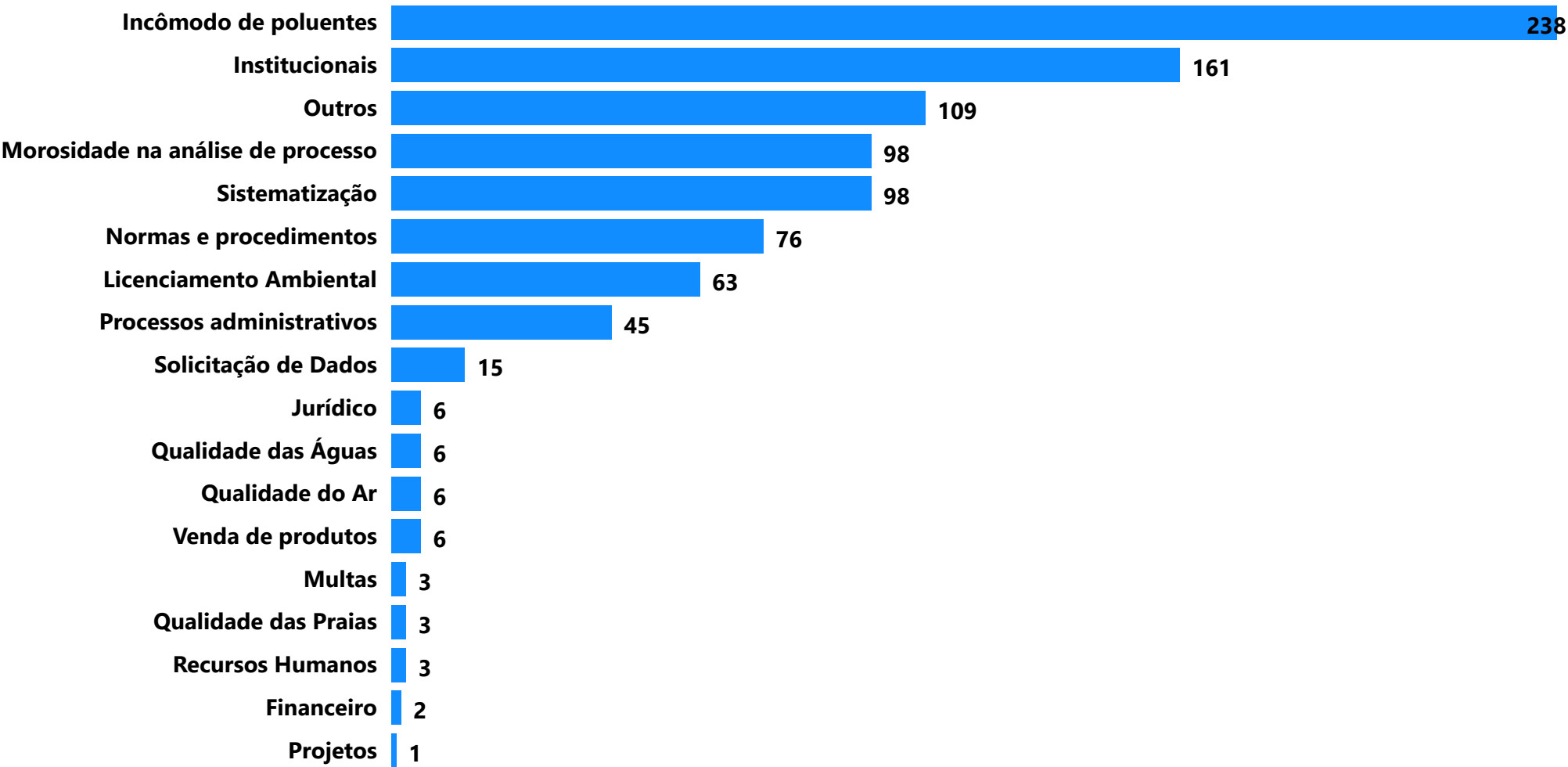




Tema Geral

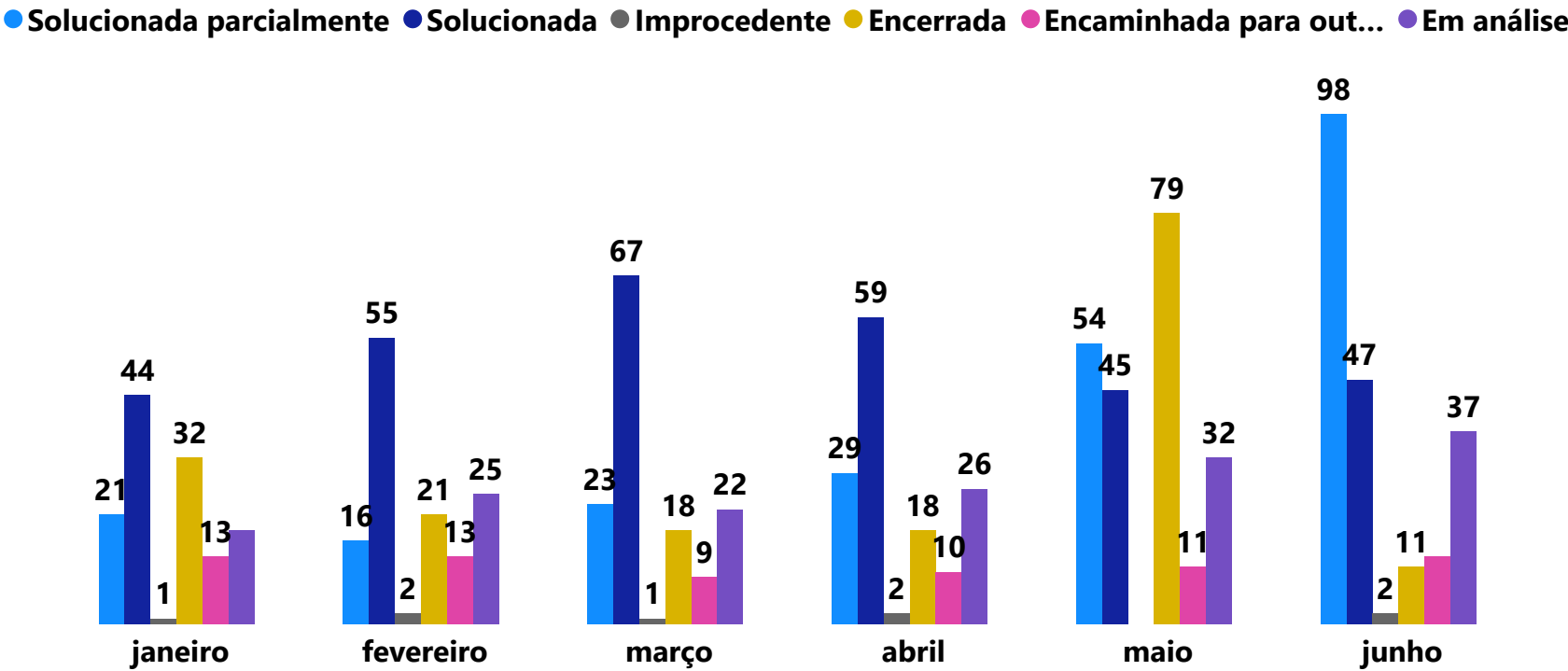
Classificação técnica	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Total
Taxas/ pagamentos			12	4	1	17
Procedimento operacional	55	3	378	330	4	770
Posicionamentos técnicos (parecer/ laudo/ relatório/ certidão)			2			2
Políticas públicas			1			1
Outros	6		25	8	1	40
Legislação			2			2
Infraestrutura			1			1
Fornecimento de produtos/materiais/insumos					1	1
Fiscalização	7		6	9		22
Conduta do servidor/ funcionário/estagiário/gestor				1		1
Comunicação			18	5	5	28
Competência de outros órgãos	4		13	20		37
Atendimento		3	35	8		46
Acesso			4	1		5
			1			1
Total	72	6	498	386	12	974

Serviços



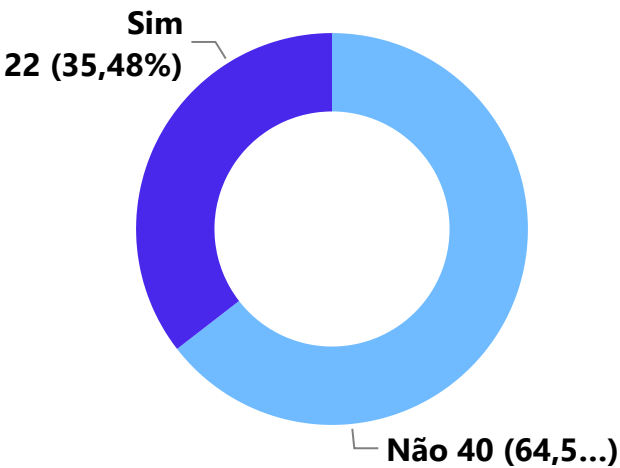
Conclusão das manifestações

Status	Quantidade
Solucionada parcialmente	241
Solucionada	317
Improcedente	8
Encerrada	179
Encaminhada para outro órgão	69
Em análise	160
Total	974

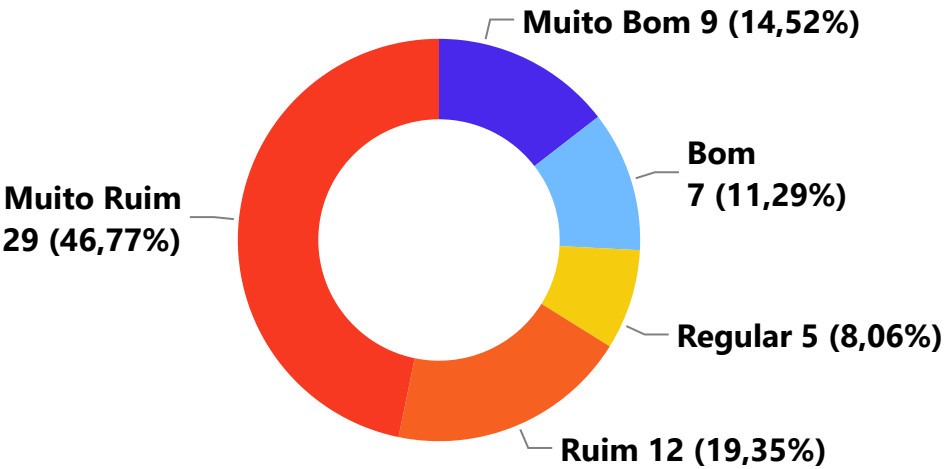


Pesquisa de satisfação

Teve dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria?	Quantidade
Não	40
Sim	22
Total	62

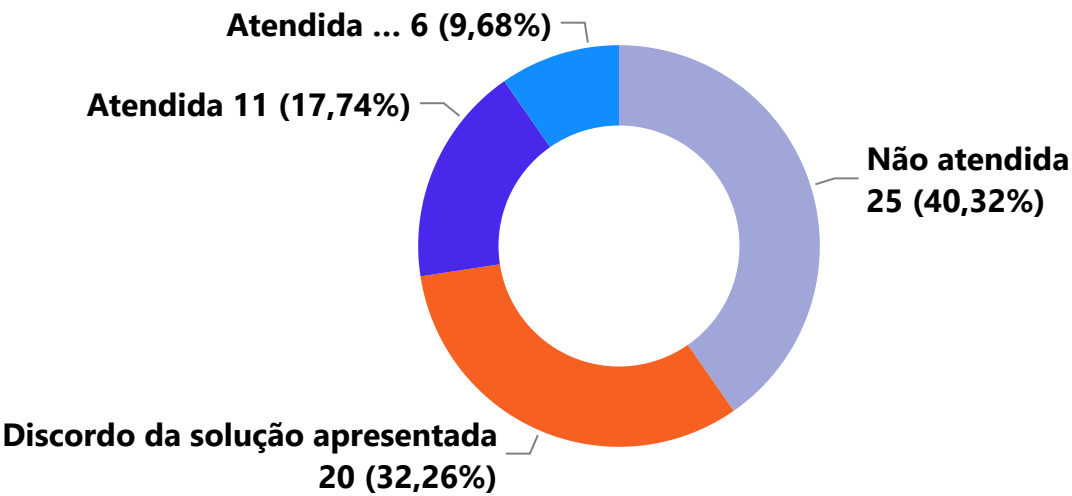


Considera o atendimento recebimento na Ouvidoria:	Quantidade
Muito Bom	9
Bom	7
Regular	5
Ruim	12
Muito Ruim	29
Total	62

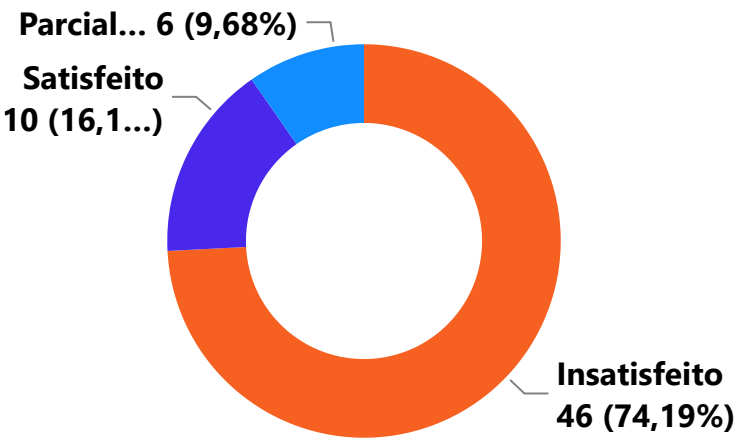


Pesquisa de satisfação

A sua manifestação foi:	Quantidade
Atendida	11
Atendida parcialmente	6
Discordo da solução apresentada	20
Não atendida	25
Total	62

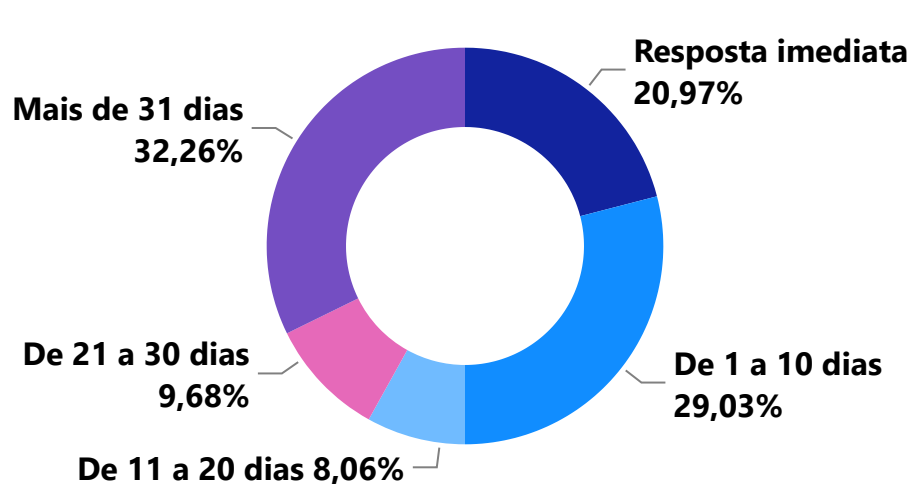


Com relação à resposta ficou:	Quantidade
Insatisfeito	46
Parcialmente satisfeito	6
Satisfeito	10
Total	62

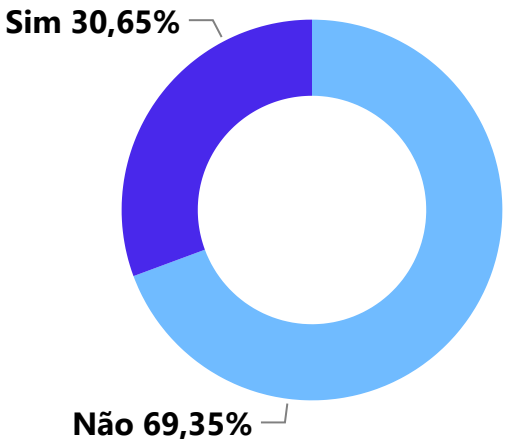


Pesquisa de satisfação

Quanto tempo demorou para receber resposta?	Quantidade
Mais de 31 dias	20
De 1 a 10 dias	18
Resposta imediata	13
De 21 a 30 dias	6
De 11 a 20 dias	5
Total	62



A atuação da Ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?	Quantidade
Sim	19
Não	43
Total	62



Utilizaria a Ouvidoria novamente?	Quantidade
Não	31
Sim	31
Total	62

