

Relatório de Ouvidoria

CETESB

2º semestre de 2025

819

Total de manifestações

95,00%

Resolutividade

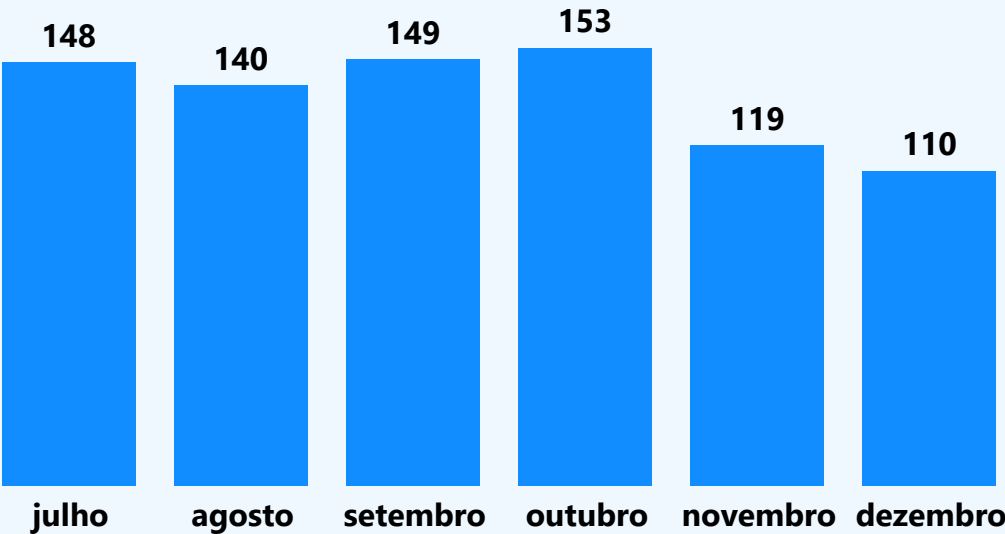
61,49%

Índice de satisfação

20,42

Média de Tempo em dias

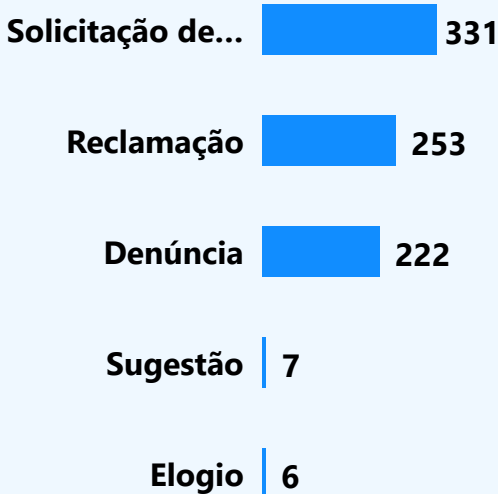
Manifestações recebidas por mês



Forma de Contato



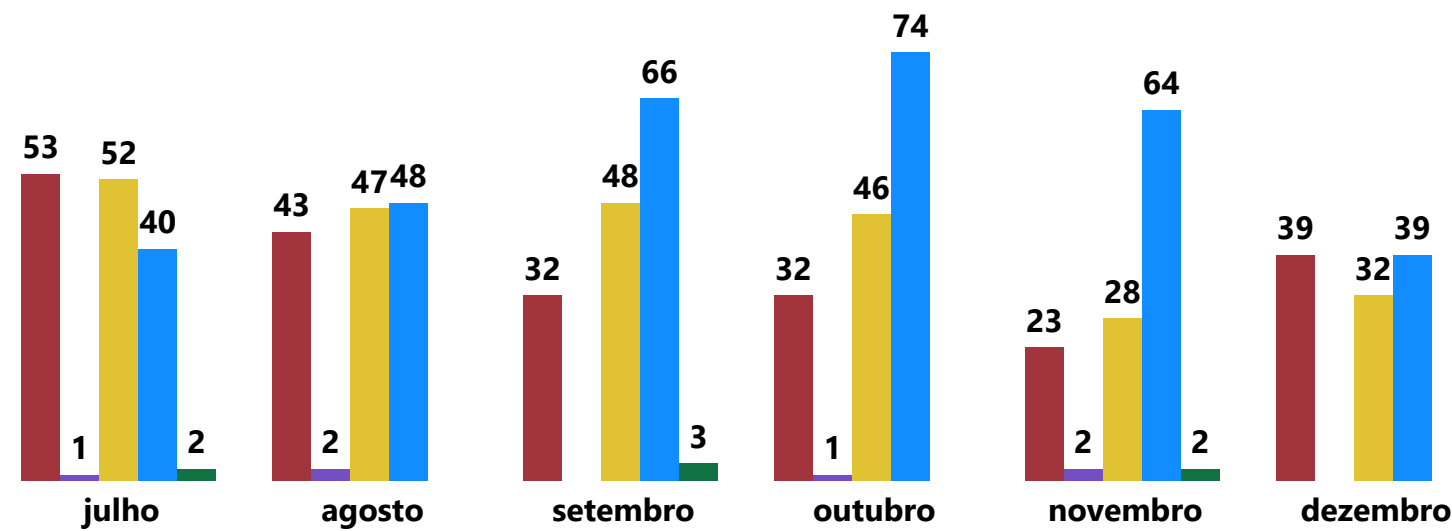
Característica das manifestações



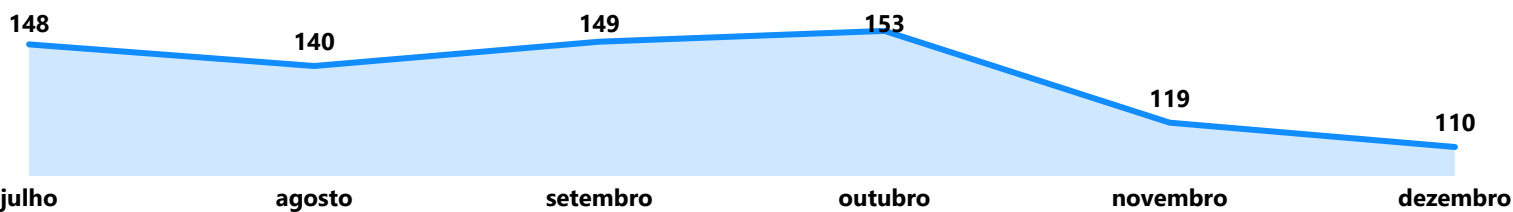
Tipo de manifestação

Categoria	Quantidade
Solicitação de Providência	331
Reclamação	253
Denúncia	222
Sugestão	7
Elogio	6
Total	819

Denúncia Elogio Reclamação Solicitação de Providência Sugestão



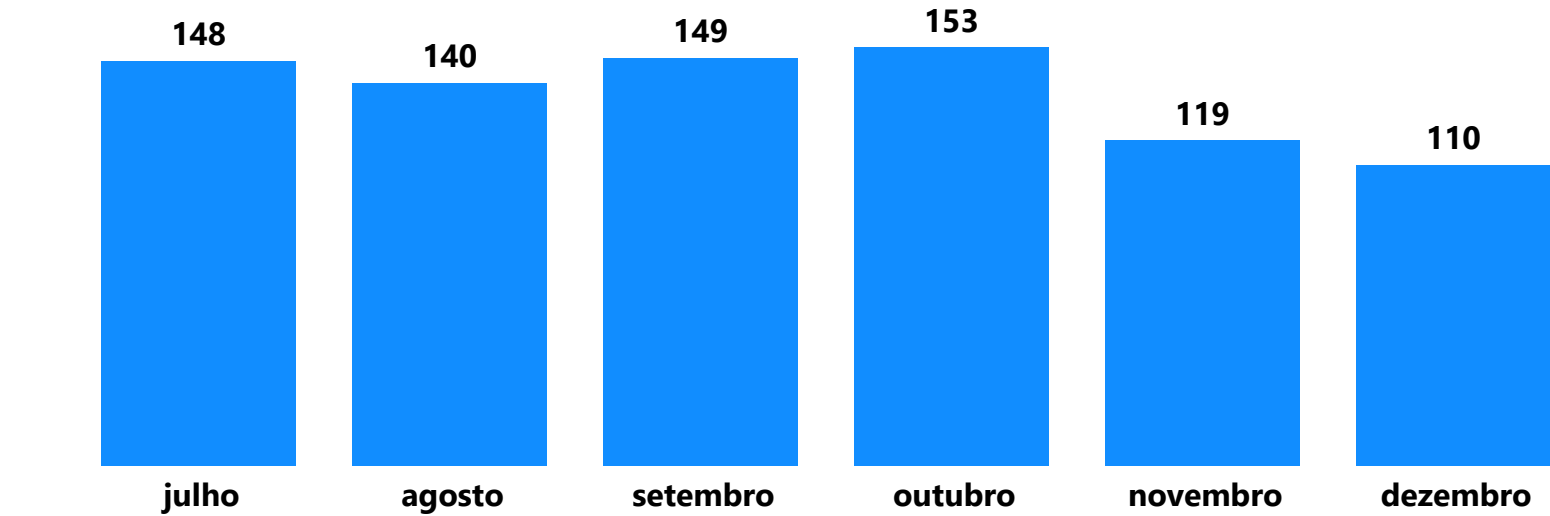
Demandas recebidas por mês



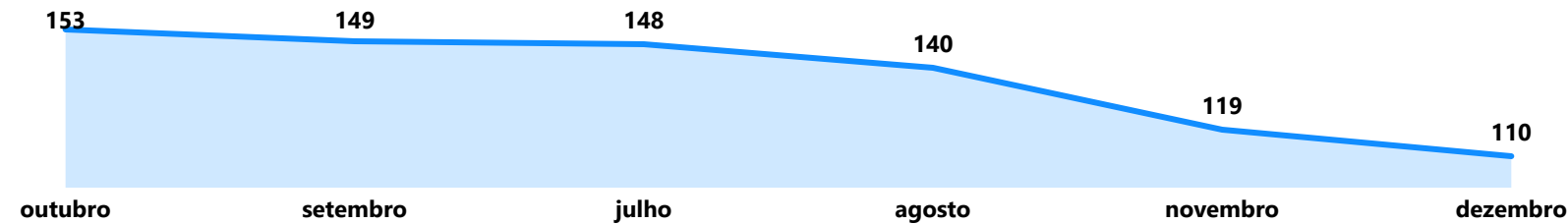
Meio de recebimento

Tipo de Recebimento	Quantidade
Fala SP	819

Fala SP



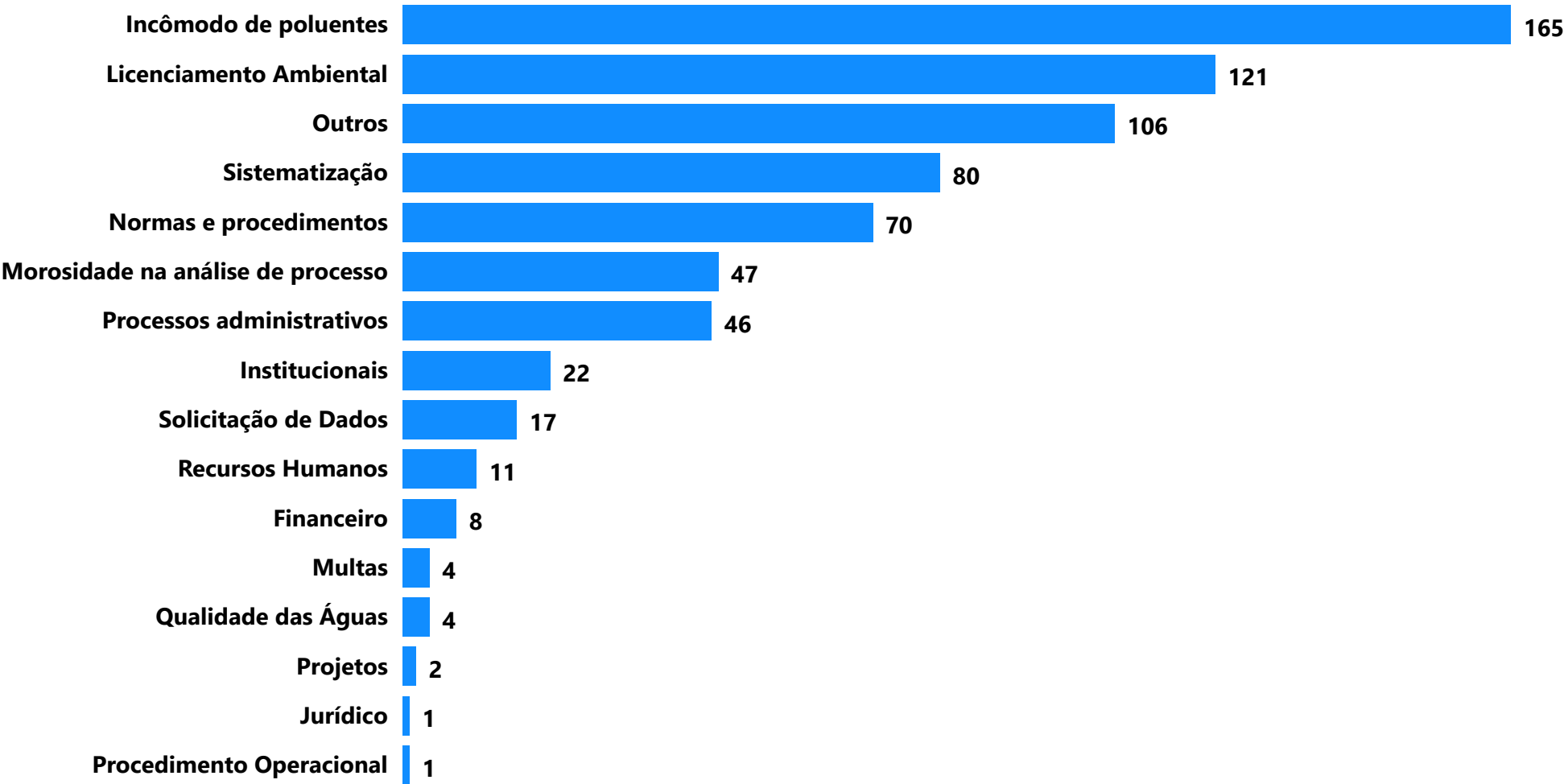
Demandas recebidas por mês



Tema Geral

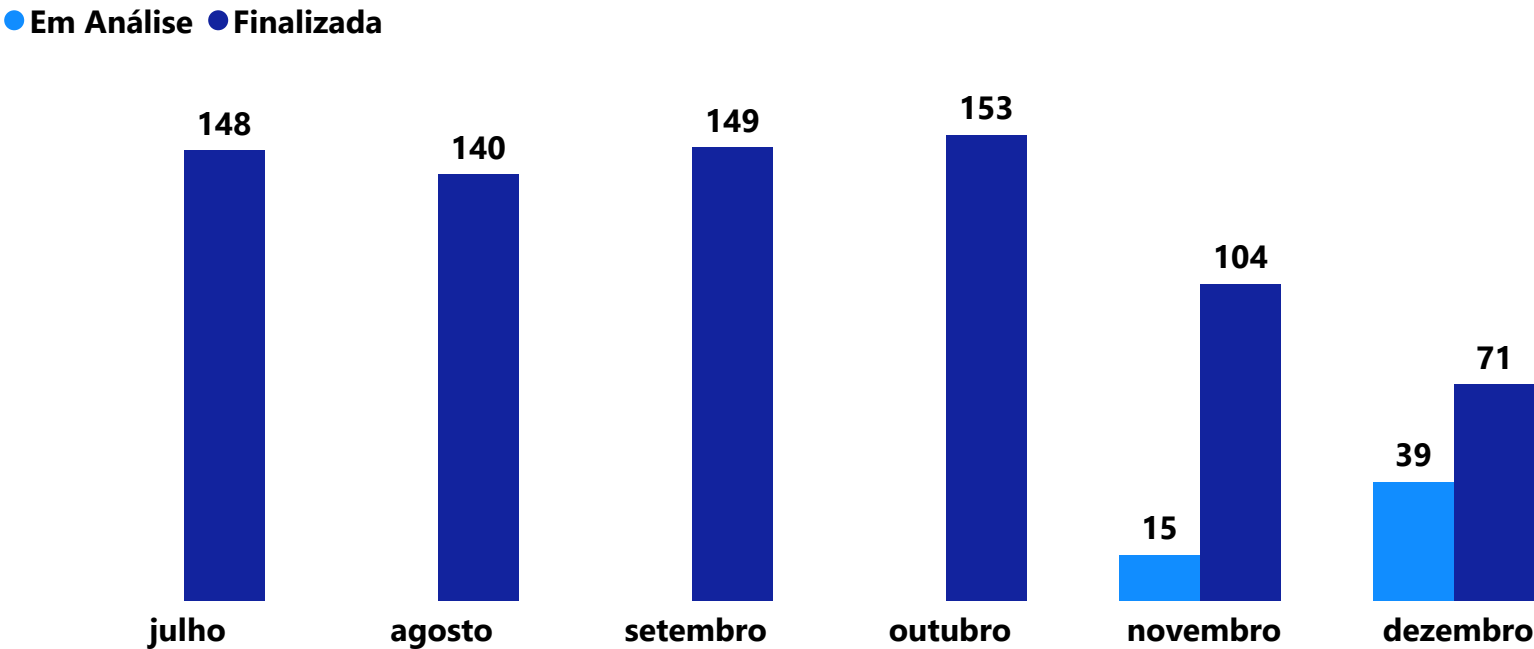
Classificação técnica	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação de Providência	Sugestão	Total
Taxas/ pagamentos	1		4	6		11
Procedimento Operacional	110		174	236	2	522
Posicionamentos técnicos (parecer/ laudo/ relatório/certidão)			5	5		10
Políticas Públicas				1	2	3
Outros	1		1	1	1	4
Legislação				4		4
Infraestrutura			1	4		5
Fornecimento de produtos/materiais/insumos	1					1
Fiscalização	33		9	5		47
Danos Materias e ou pessoais				1		1
Conduta do servidor/ funcionário/estagiário/gestor	4					4
Comunicação	3	3	5	4	1	16
Competência de outros órgãos	67		37	9		113
Atendimento	2	3	17	45		67
Acesso				10	1	11
Total	222	6	253	331	7	819

Serviços



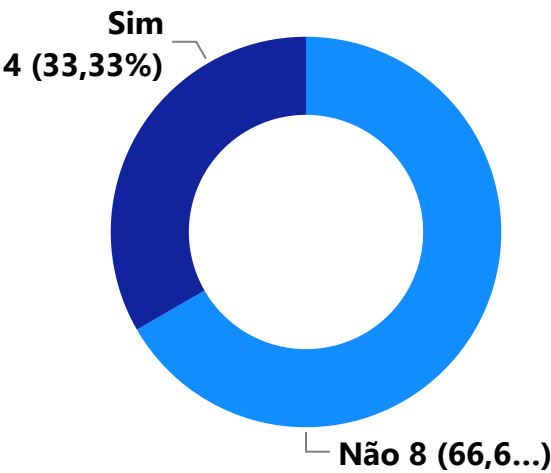
Conclusão das manifestações

Status	Quantidade
Finalizada	765
Em Análise	54
Total	819

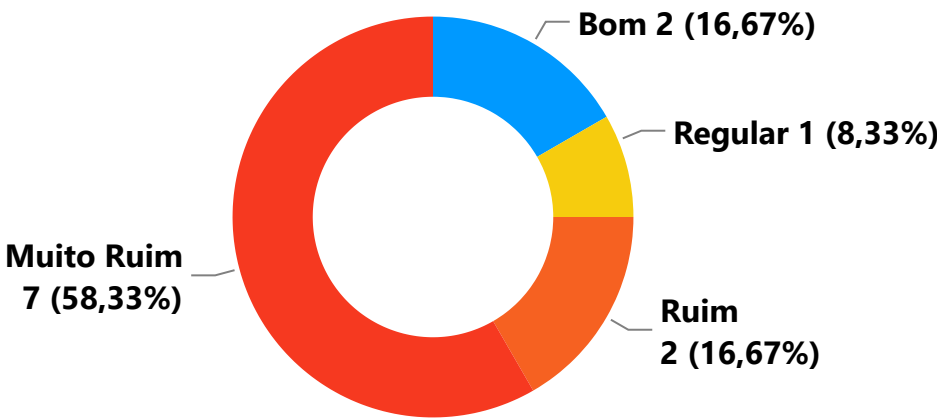


Pesquisa de satisfação

Teve dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria? Quantidade	
Não	8
Sim	4
Total	12

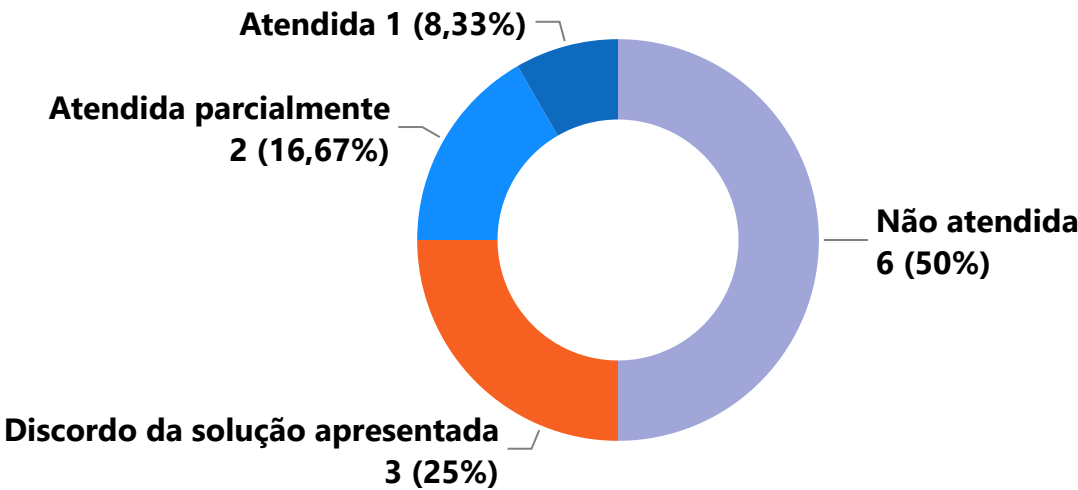


Considera o atendimento recebimento na Ouvidoria: Quantidade	
Bom	2
Regular	1
Ruim	2
Muito Ruim	7
Total	12

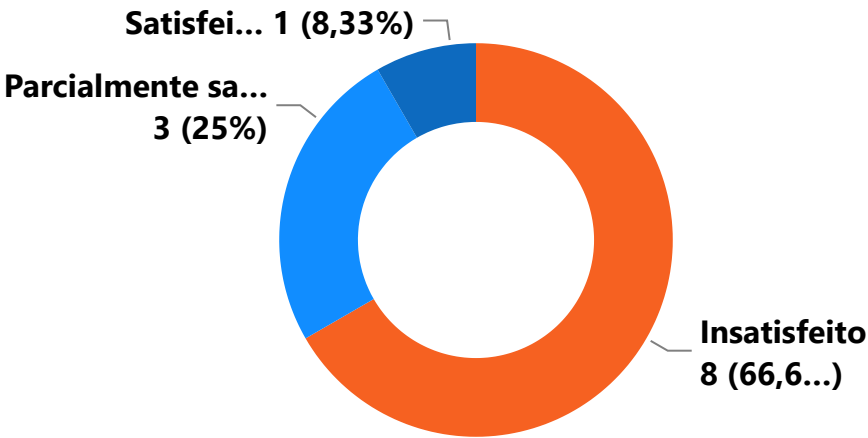


Pesquisa de satisfação

A sua manifestação foi:	Quantidade
Não atendida	6
Discordo da solução apresentada	3
Atendida parcialmente	2
Atendida	1
Total	12

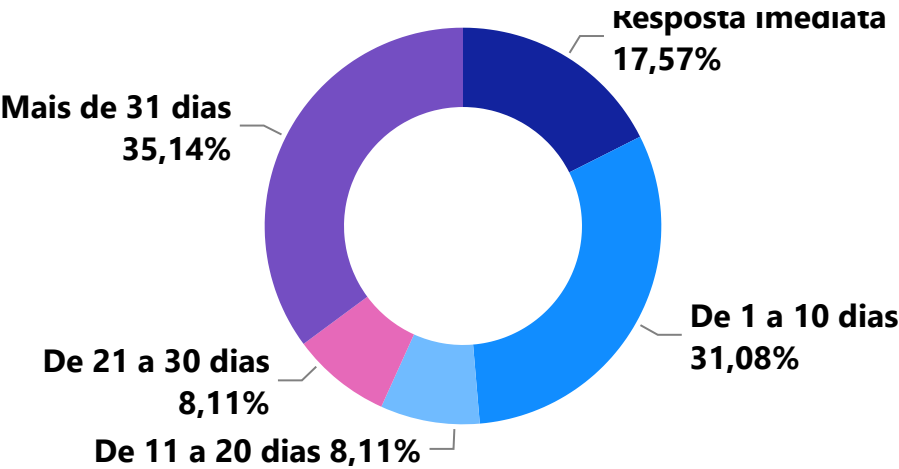


Com relação à resposta ficou:	Quantidade
Satisfeito	1
Parcialmente satisfeito	3
Insatisfeito	8
Total	12

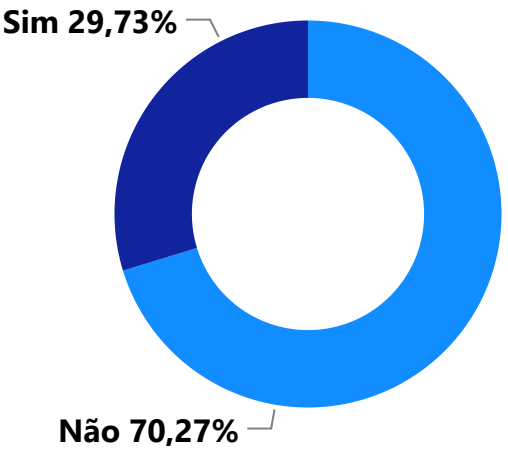


Pesquisa de satisfação

Quanto tempo demorou para receber resposta?	Quantidade
Mais de 31 dias	6
De 1 a 10 dias	5
De 11 a 20 dias	1
Total	12



A atuação da Ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?	Quantidade
Não	9
Sim	3
Total	12



Utilizaria a Ouvidoria novamente?	Quantidade
Não	7
Sim	5
Total	12

