

Balanço 2025

Ouvidoria

CETESB

1793

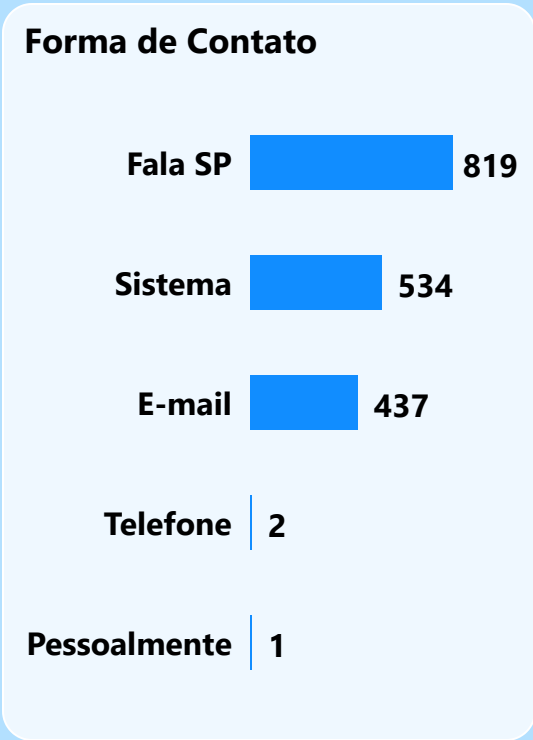
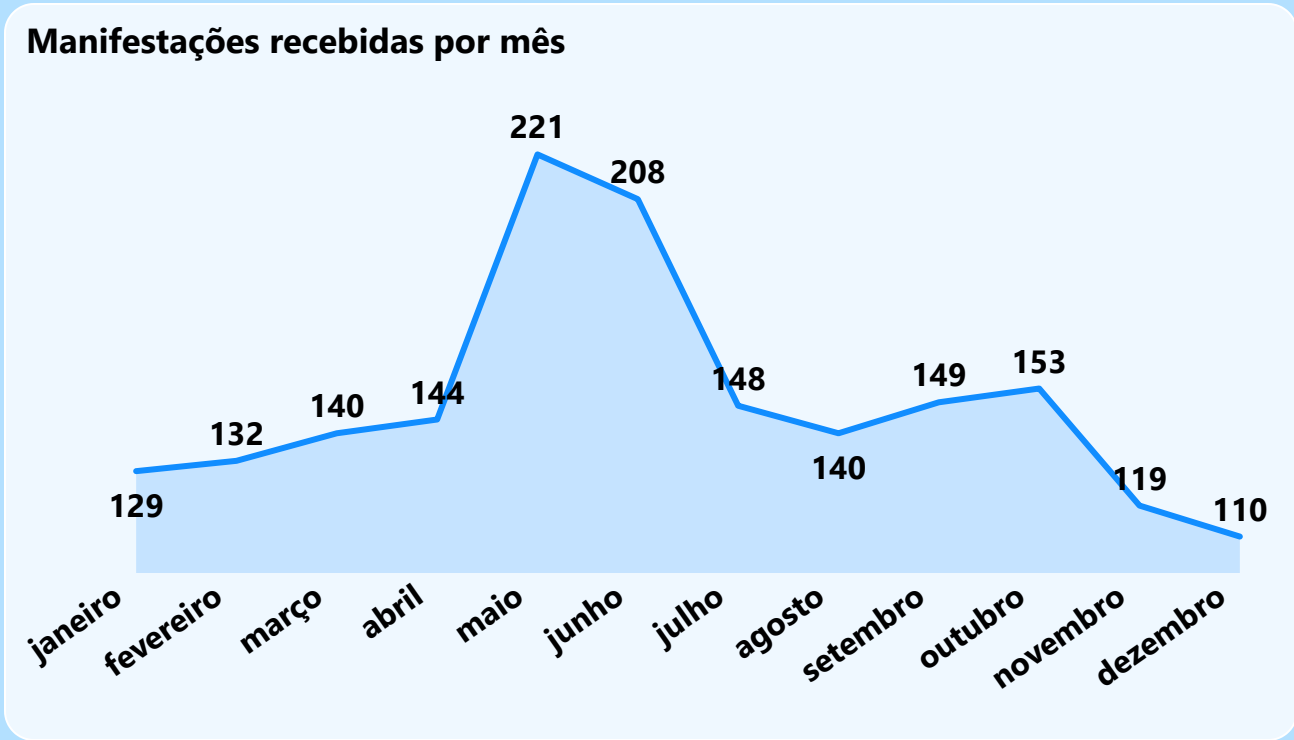
Total de manifestações

94,59%

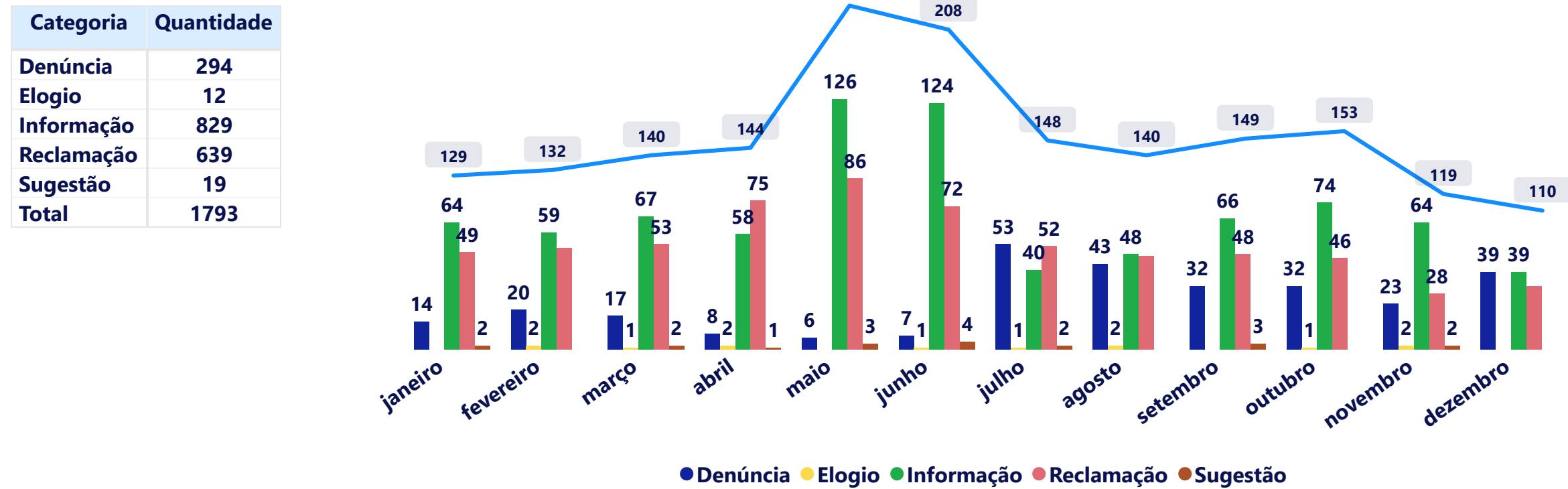
Resolutividade

32,67

Média de Tempo em dias

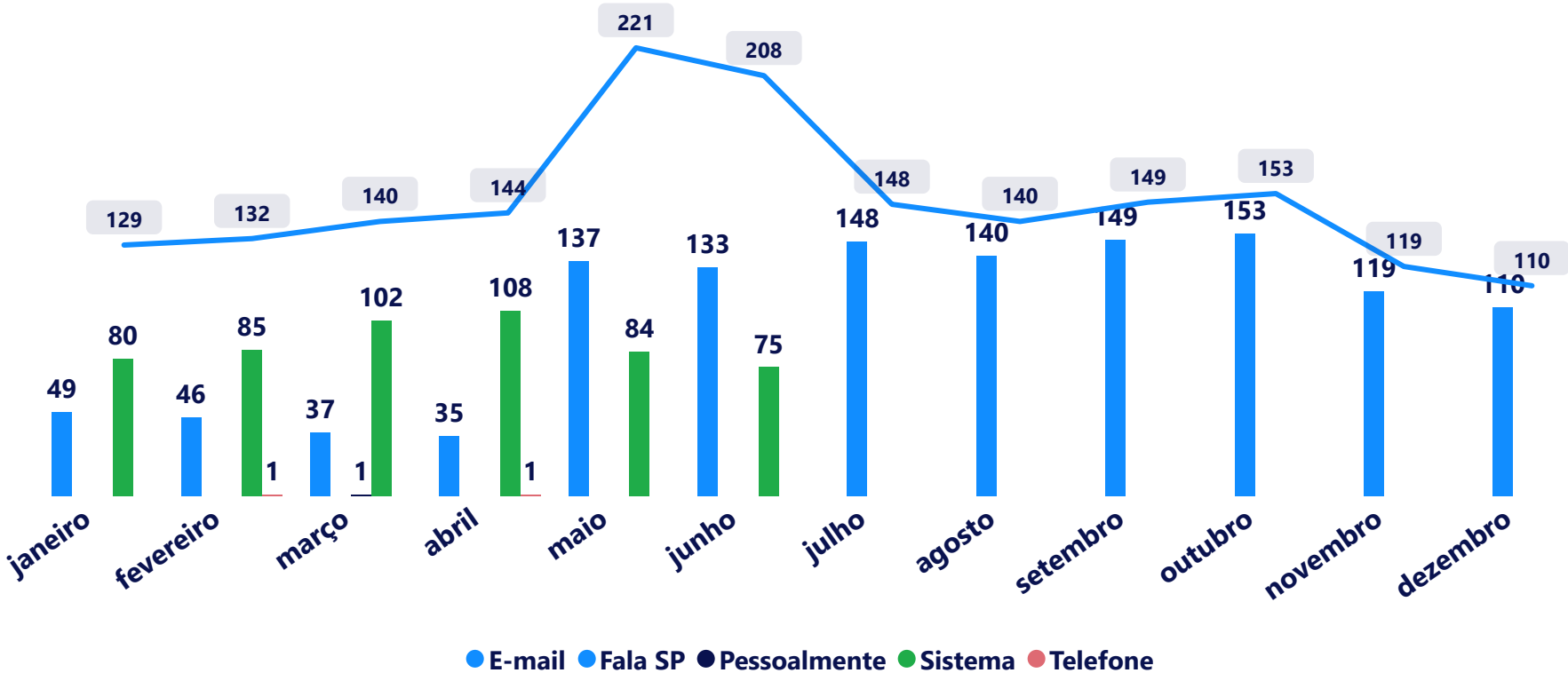


Tipo de manifestação



Meio de recebimento

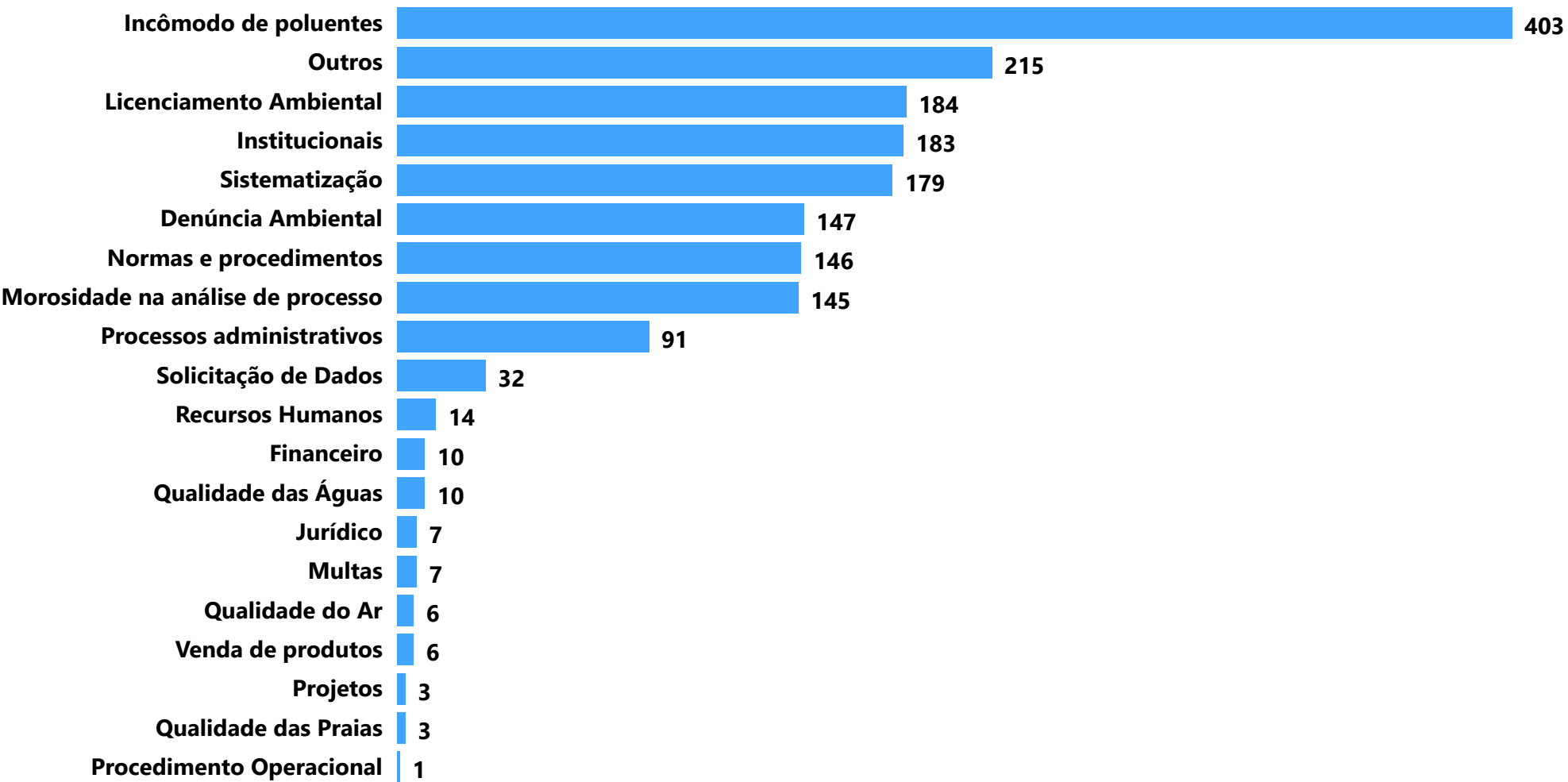
Forma de contato	Quantidade
E-mail	437
Fala SP	819
Pessoalmente	1
Sistema	534
Telefone	2
Total	1793



Tema Geral

Classificação técnica	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Total
Acesso			14	1	1	16
Atendimento	2	6	80	25		113
Competência de outros órgãos	71		22	57		150
Comunicação	3	3	22	10	6	44
Conduta do servidor/ funcionário/estagiário/gestor	4			1		5
Danos Materias e ou pessoais			1			1
Fiscalização	40		11	18		69
Fornecimento de produtos/materiais/insumos	1				1	2
Infraestrutura			5	1		6
Legislação			6			6
Outros	7		26	9	2	44
Políticas Públicas			2		2	4
Posicionamentos técnicos (parecer/ laudo/ relatório/certidão)			7	5		12
Procedimento Operacional	165	3	615	504	6	1293
Taxas/ pagamentos	1		18	8	1	28
Total	294	12	829	639	19	1793

Serviços



Conclusão das manifestações

Status	Quantidade
Em análise	370
Encaminhada para outro órgão	69
Encerrada	182
Improcedente	8
Solucionada	908
Solucionada parcialmente	256
Total	1793

