

# Relatório de Ouvidoria

## CETESB

### 1º semestre de 2023

# Ouvidoria - Relatório 1º Semestre de 2023



**1061**

Total de manifestações

**90,83%**

Resolutividade

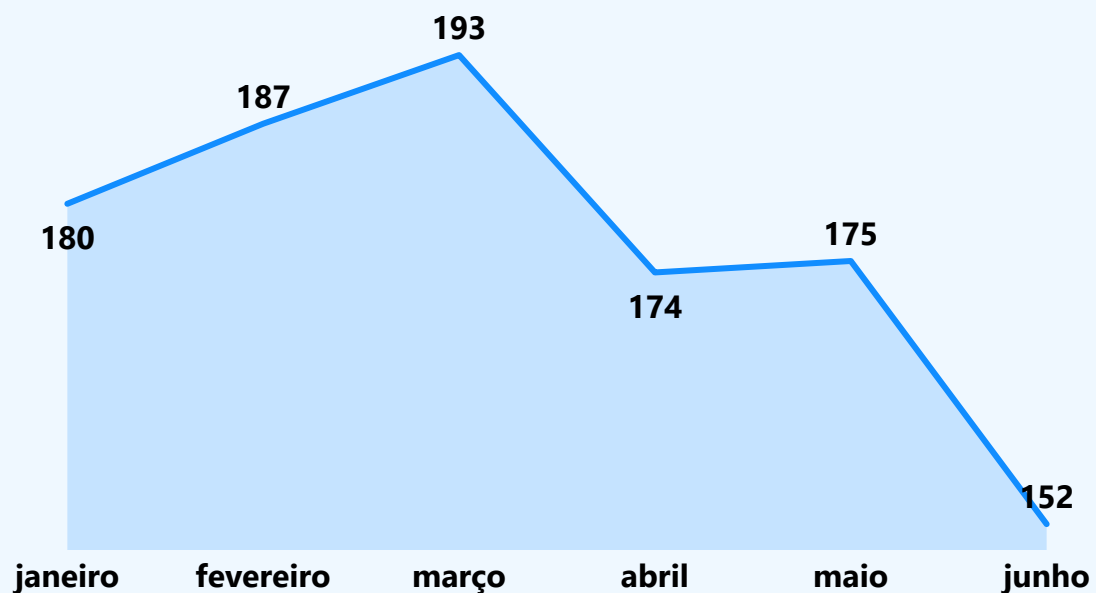
**61,17%**

Índice de satisfação

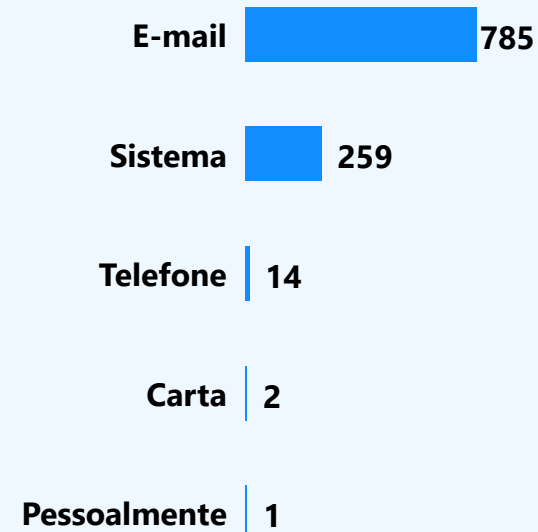
**15,09**

Média de Tempo em dias

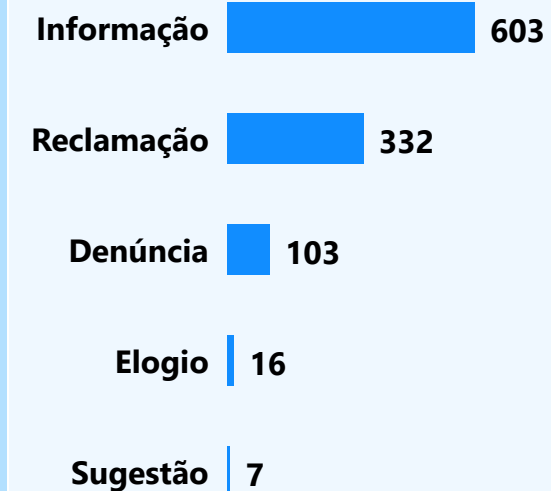
## Manifestações recebidas por mês



## Forma de Contato



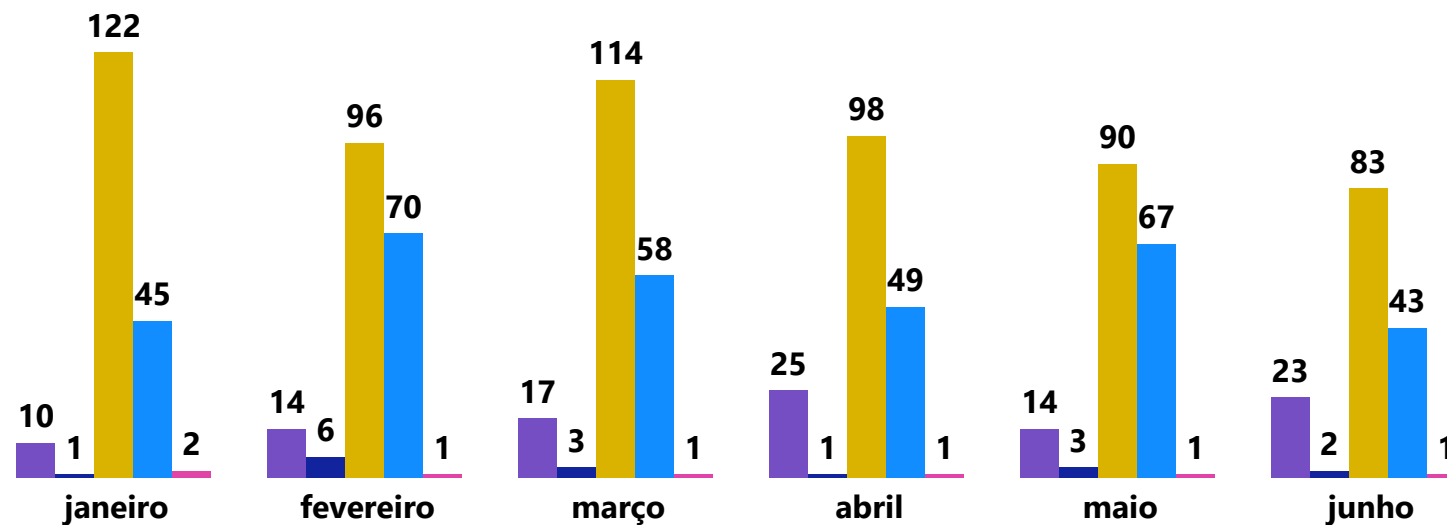
## Característica das manifestações



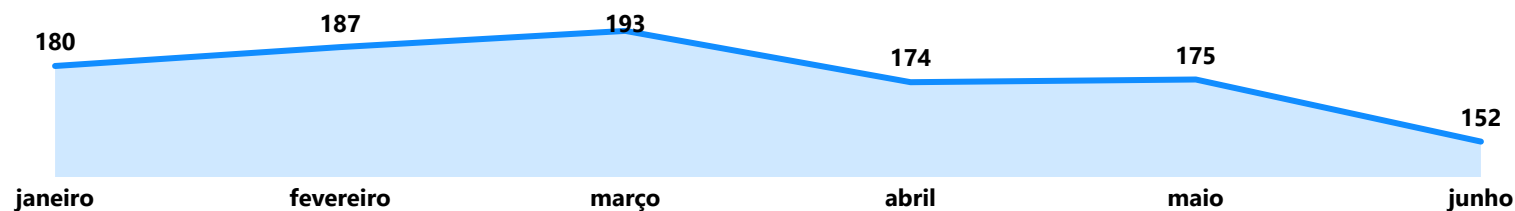
## Tipo de manifestação

Categoria	Quantidade
Informação	603
Reclamação	332
Denúncia	103
Elogio	16
Sugestão	7
<b>Total</b>	<b>1061</b>

● Denúncia ● Elogio ● Informação ● Reclamação ● Sugestão



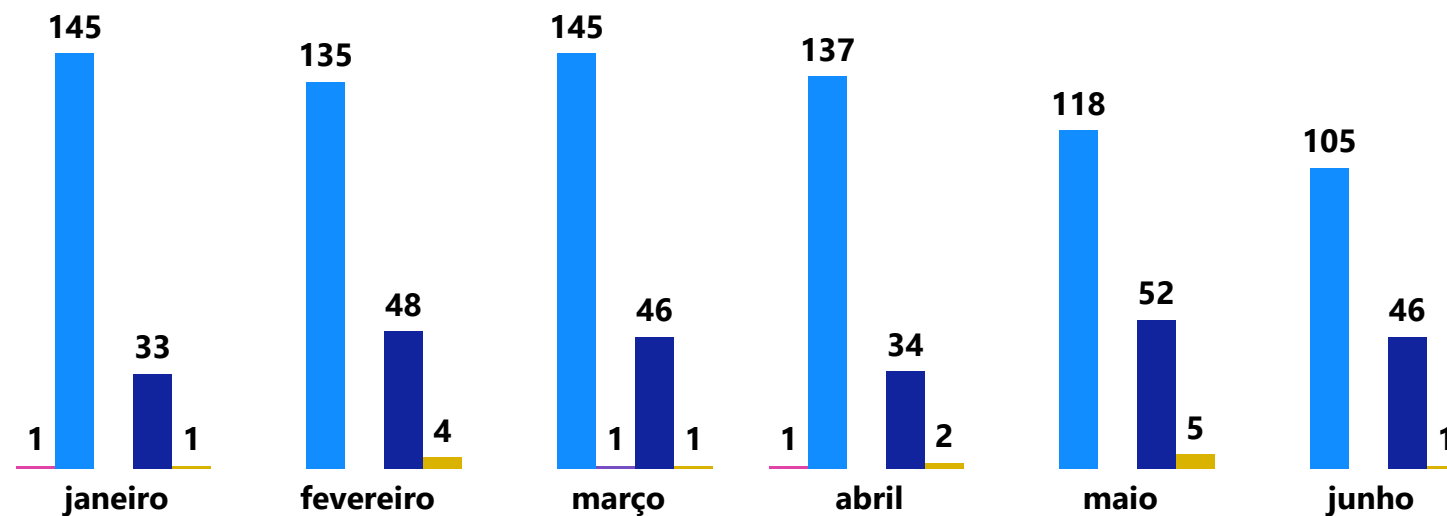
## Demandas recebidas por mês



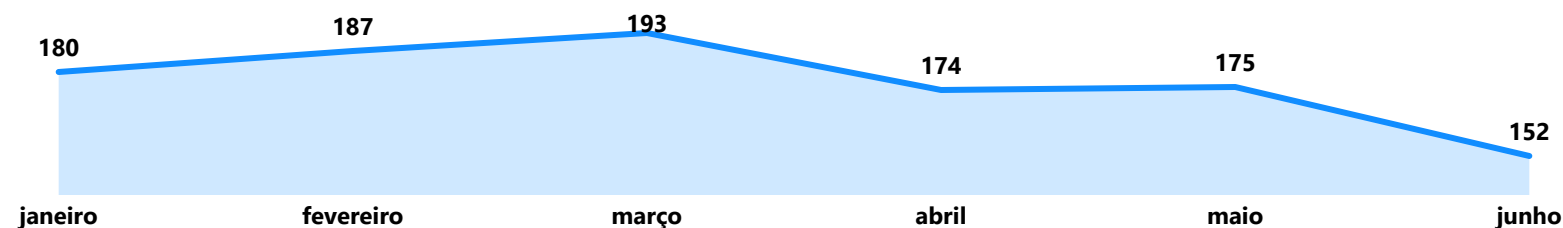
## Meio de recebimento

Forma de contato	Quantidade
Carta	2
E-mail	785
Pessoalmente	1
Sistema	259
Telefone	14
<b>Total</b>	<b>1061</b>

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



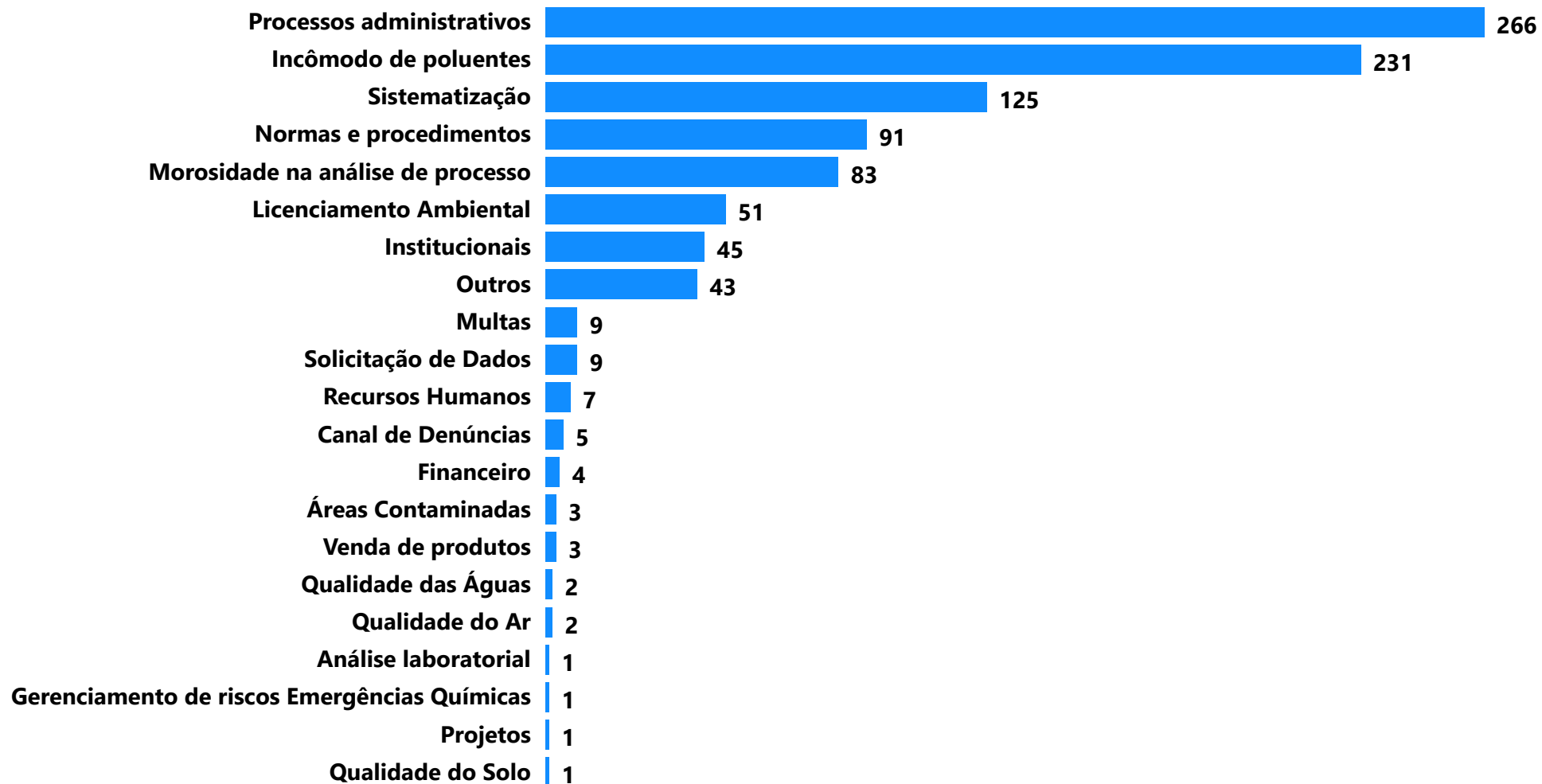
## Demandas recebidas por mês



## Tema Geral

Classificação técnica	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Total
Acesso			3			3
Atendimento		12	14	4	1	31
Competência de outros órgãos	4		1	3		8
Comunicação		2	3	1	2	8
Conduta do servidor/ funcionário/estagiário/gestor	5		3	6		14
Fiscalização	4			4		8
Fornecimento de produtos/materiais/insumos			3	1	1	5
Infraestrutura	1	1	5		1	8
Legislação			1			1
Outros	3		6	4		13
Posicionamentos técnicos (parecer/ laudo/ relatório/ certidão)	1		5	2		8
Procedimento operacional	85	1	553	300	2	941
Taxas/ pagamentos			6	7		13
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>16</b>	<b>603</b>	<b>332</b>	<b>7</b>	<b>1061</b>

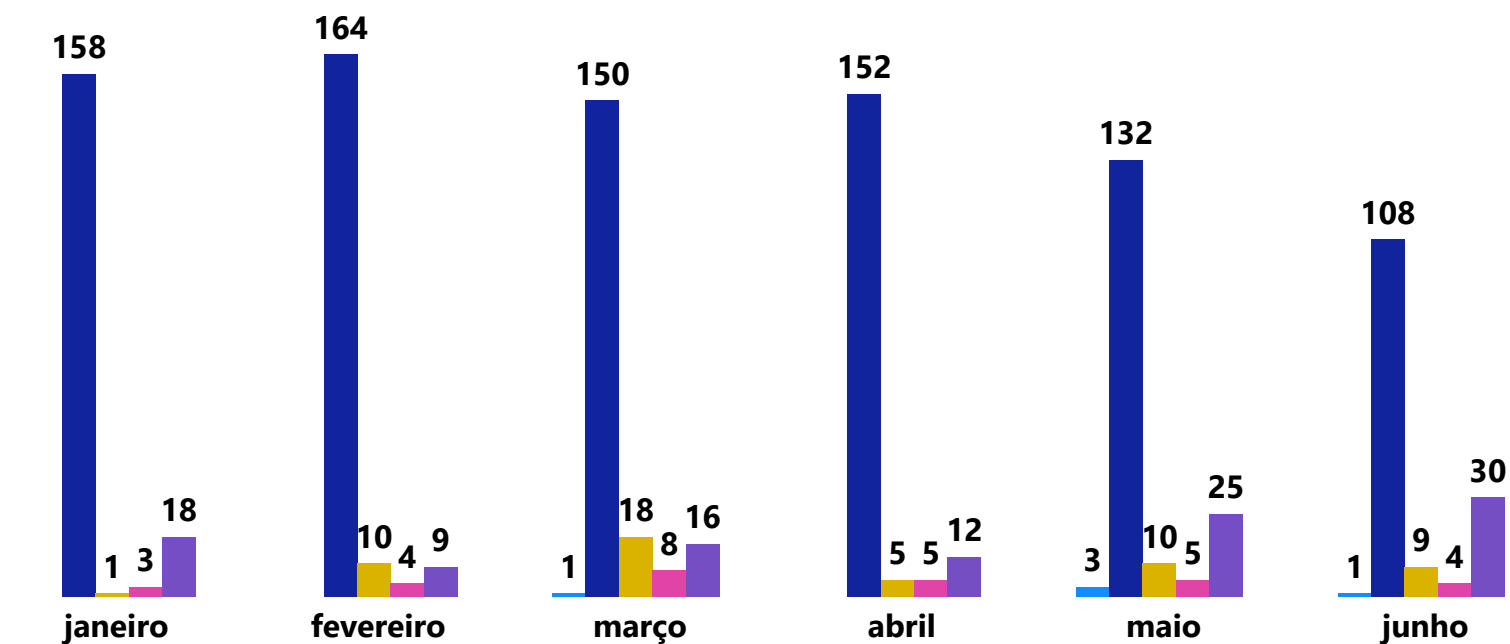
## Serviços



## Conclusão das manifestações

Status	Quantidade
Em análise	110
Encaminhada para outro órgão	29
Encerrada	53
Solucionada	864
Solucionada parcialmente	5
<b>Total</b>	<b>1061</b>

● Solucionada parcialmente ● Solucionada ● Encerrada ● Encaminhada para outro órgão ● Em análise

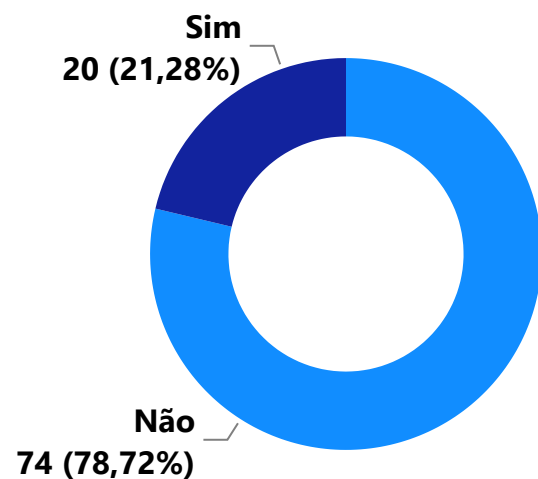




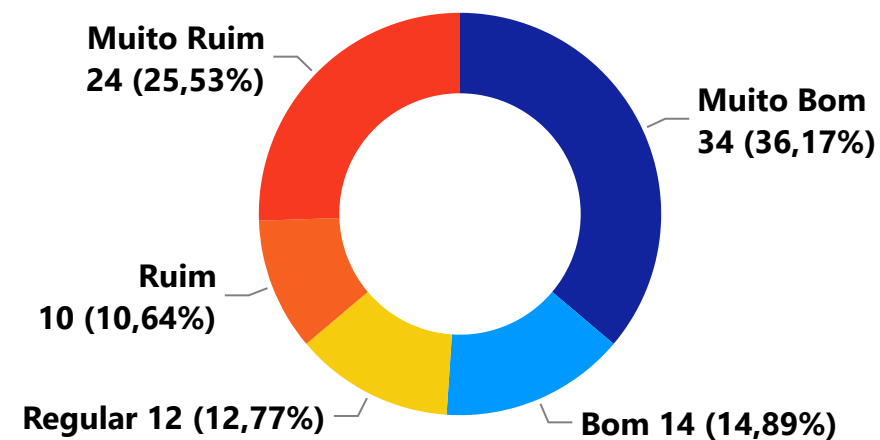


## Pesquisa de satisfação

Teve dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria?	Quantidade
Sim	20
Não	74
<b>Total</b>	<b>94</b>



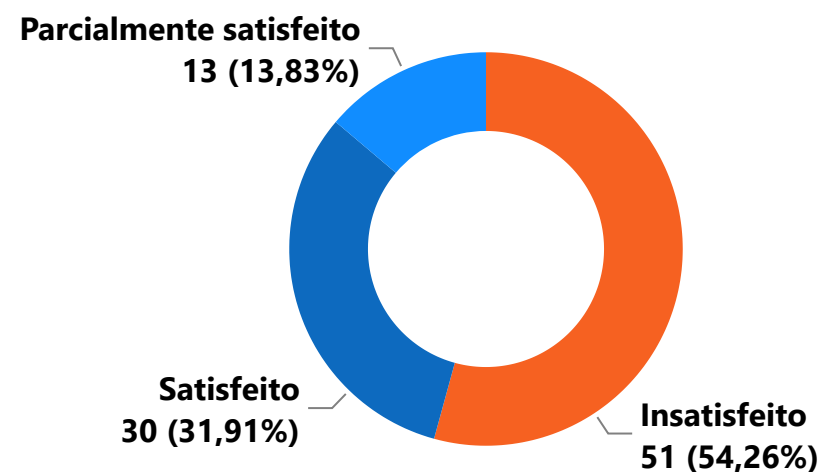
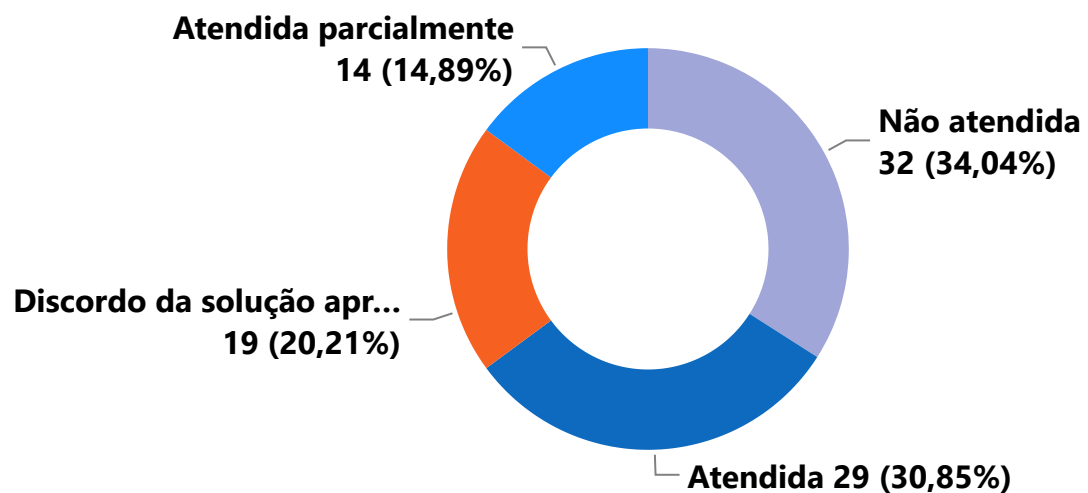
Considera o atendimento recebido na Ouvidoria:	Não	Sim	Total
Muito Ruim	12	12	24
Ruim	6	4	10
Regular	10	2	12
Bom	14		14
Muito Bom	32	2	34
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>20</b>	<b>94</b>



## Pesquisa de satisfação

A sua manifestação foi:	Quantidade
Atendida	29
Atendida parcialmente	14
Discordo da solução apresentada	19
Não atendida	32
<b>Total</b>	<b>94</b>

Com relação à resposta ficou:	Quantidade
Satisfeito	30
Parcialmente satisfeito	13
Insatisfeito	51
<b>Total</b>	<b>94</b>



## Pesquisa de satisfação

Quanto tempo demorou para receber resposta?	Quantidade
De 1 a 10 dias	39
Resposta imediata	17
Mais de 31 dias	17
De 11 a 20 dias	12
De 21 a 30 dias	9
<b>Total</b>	<b>94</b>

A atuação da Ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?	Quantidade
Não	44
Sim	50
<b>Total</b>	<b>94</b>

Utilizaria a Ouvidoria novamente?	Quantidade
Sim	69
Não	25
<b>Total</b>	<b>94</b>

