

# Relatório de Ouvidoria

## CETESB

### 2º semestre de 2023

# Ouvidoria - Relatório 2º Semestre de 2023



923

Total de manifestações

91,22%

Resolutividade

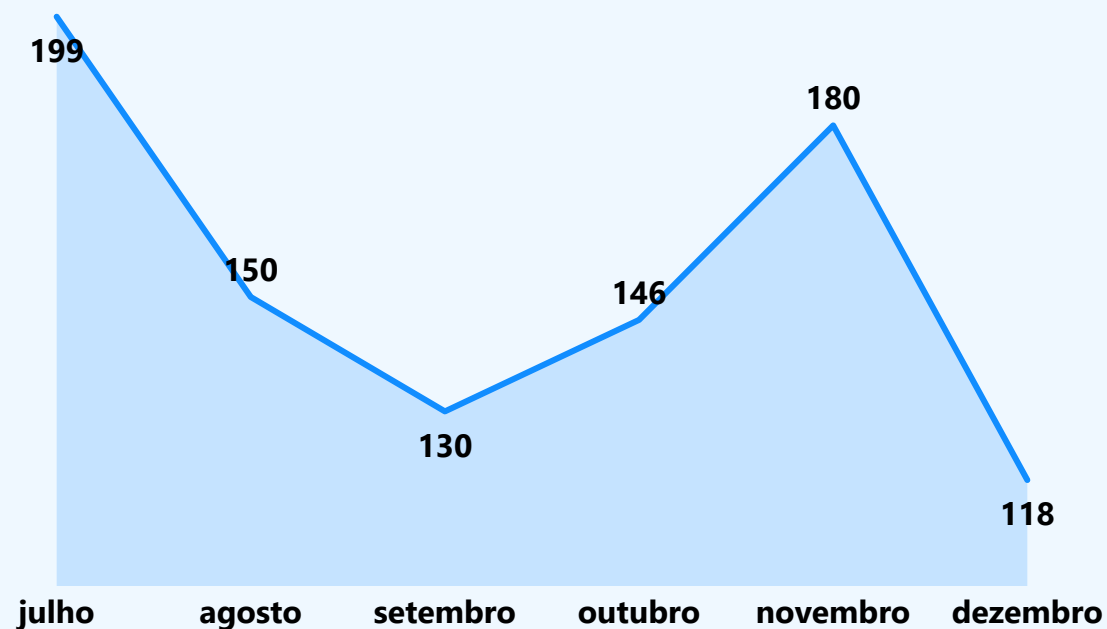
73,53%

Índice de satisfação

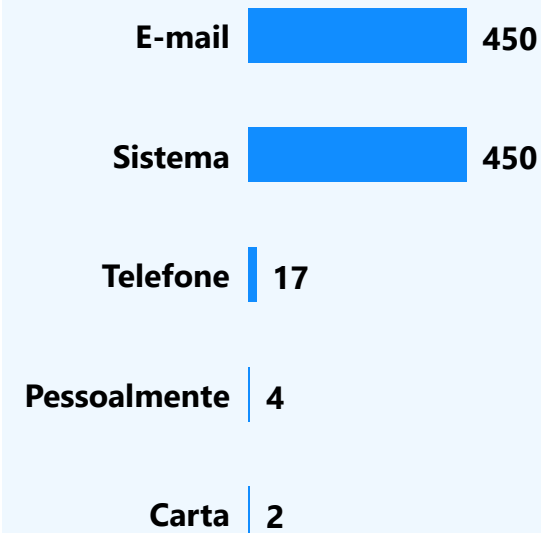
21,66

Média de Tempo em dias

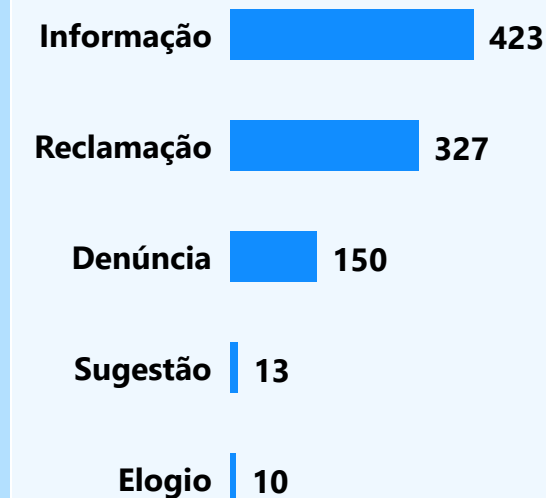
## Manifestações recebidas por mês



## Forma de Contato



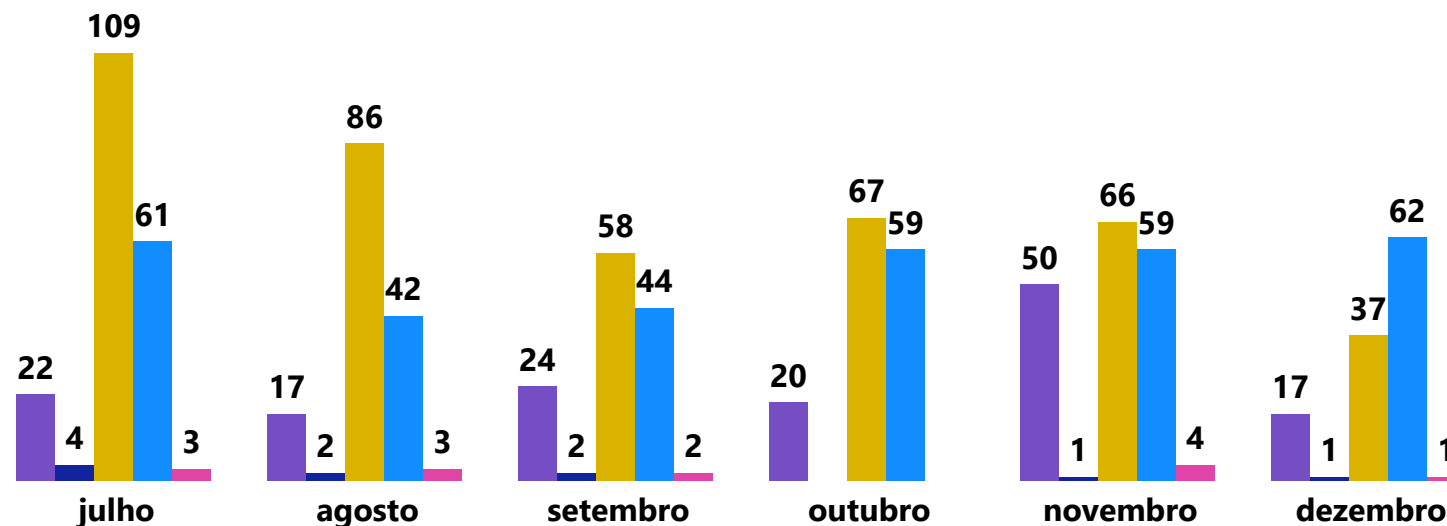
## Característica das manifestações



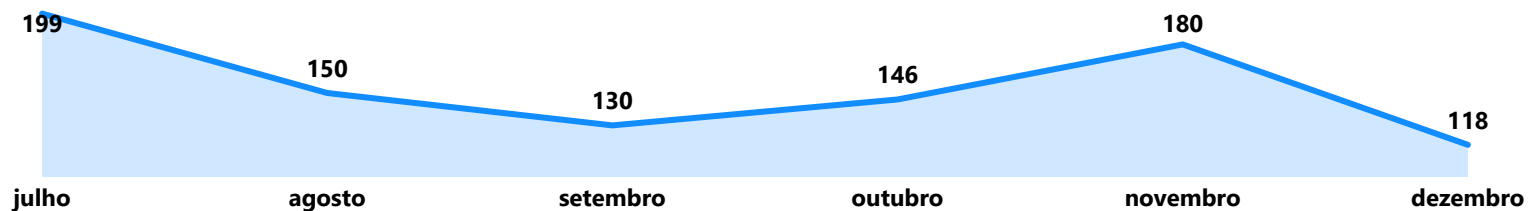
## Tipo de manifestação

Categoria	Quantidade
Informação	423
Reclamação	327
Denúncia	150
Sugestão	13
Elogio	10
<b>Total</b>	<b>923</b>

● Denúncia ● Elogio ● Informação ● Reclamação ● Sugestão



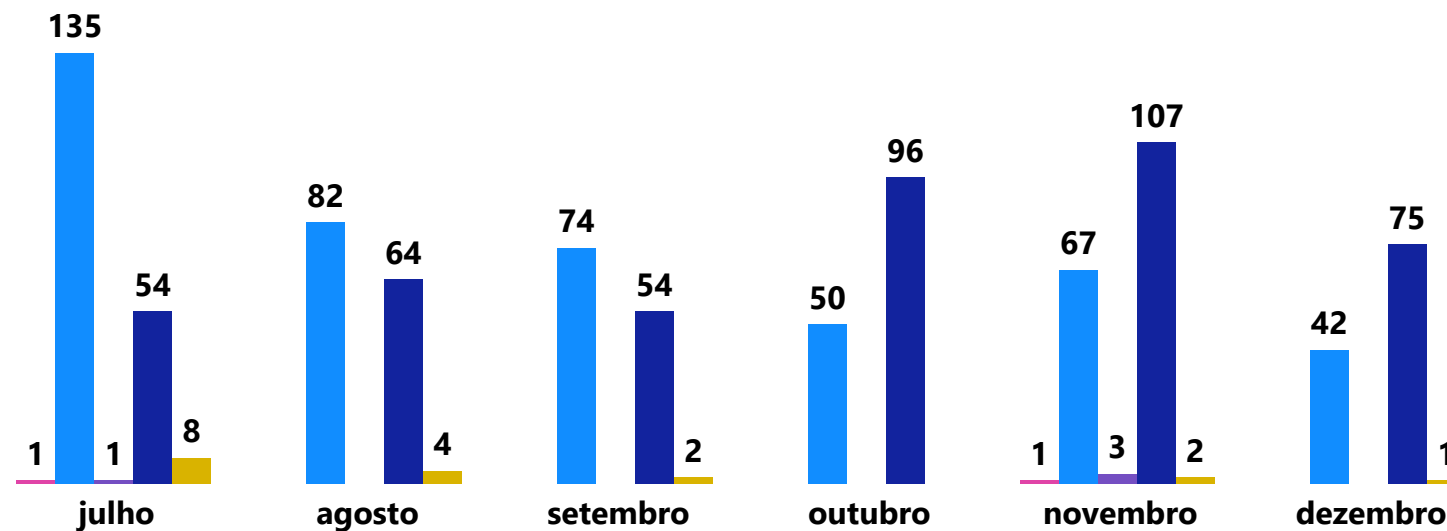
## Demandas recebidas por mês



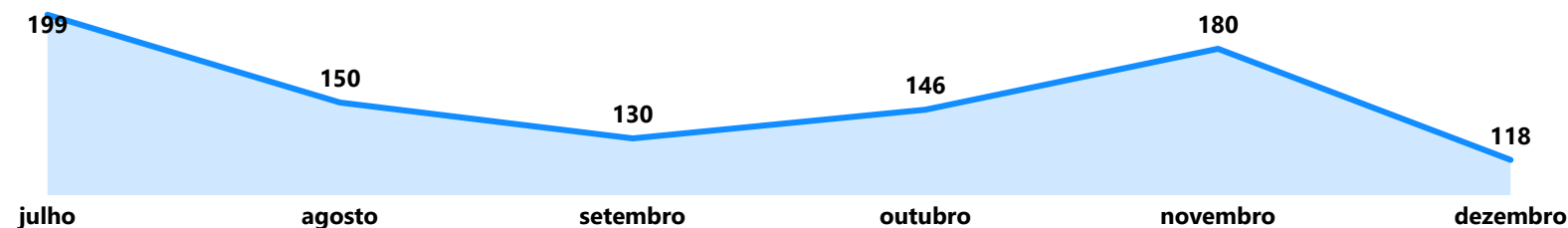
## Meio de recebimento

Forma de contato	Quantidade
Carta	2
E-mail	450
Pessoalmente	4
Sistema	450
Telefone	17
<b>Total</b>	<b>923</b>

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



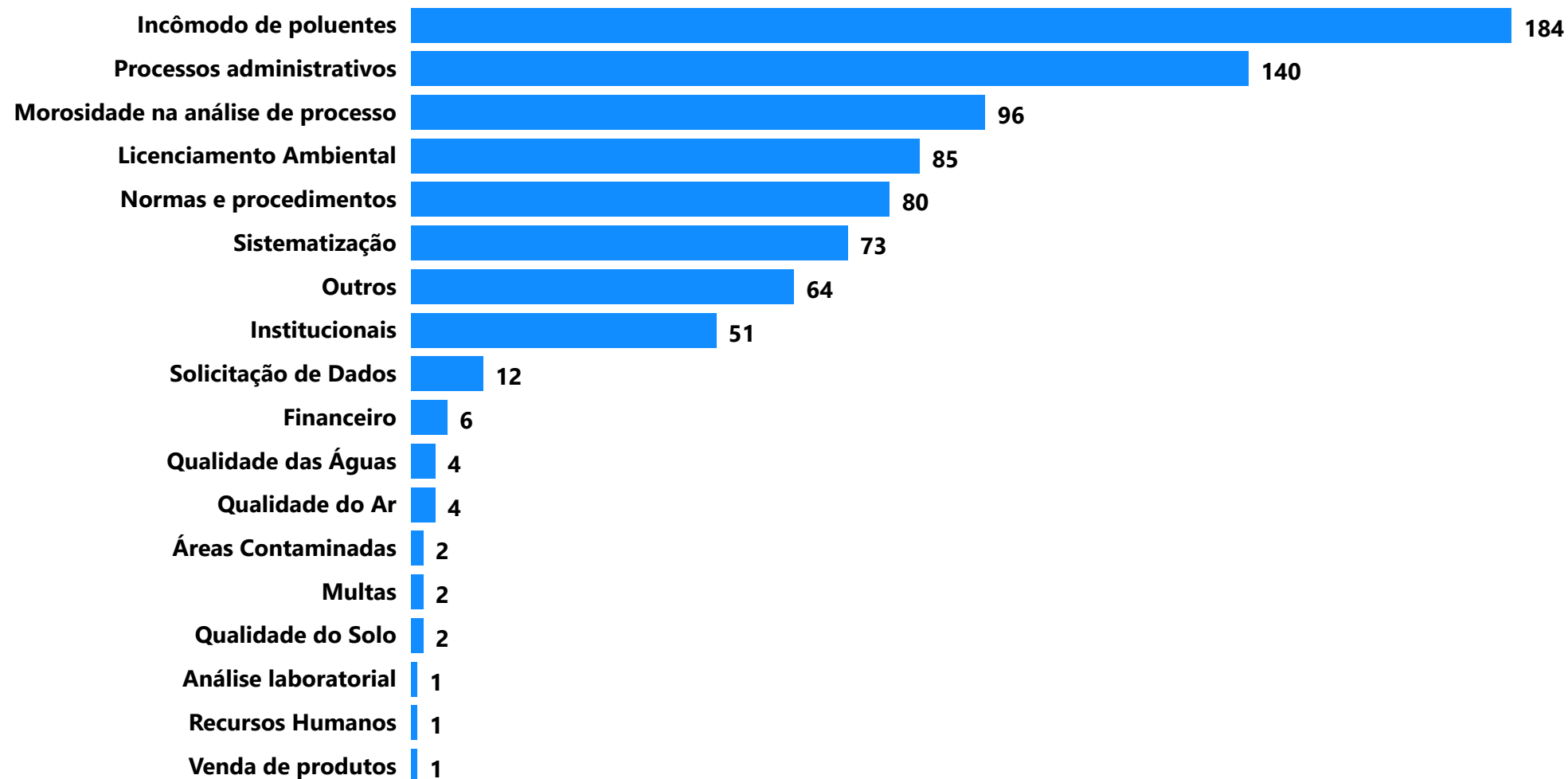
## Demandas recebidas por mês



## Tema Geral

Classificação técnica	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Total
Taxas/ pagamentos			3	2		5
Procedimento operacional	92	1	377	294	11	775
Posicionamentos técnicos (parecer/ laudo/ relatório/ certidão)			1	1		2
Outros	12		1			13
Legislação			6			6
Irregularidades (projetos obras contratos licitações)	1					1
Infraestrutura					1	1
Fornecimento de produtos/materiais/insumos			2		1	3
Fiscalização	32		5	14		51
Conduta do servidor/ funcionário/estagiário/gestor	7			3		10
Comunicação			7			7
Competência de outros órgãos	5		8	13		26
Atendimento	1	9	11			21
Acesso			2			2
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>10</b>	<b>423</b>	<b>327</b>	<b>13</b>	<b>923</b>

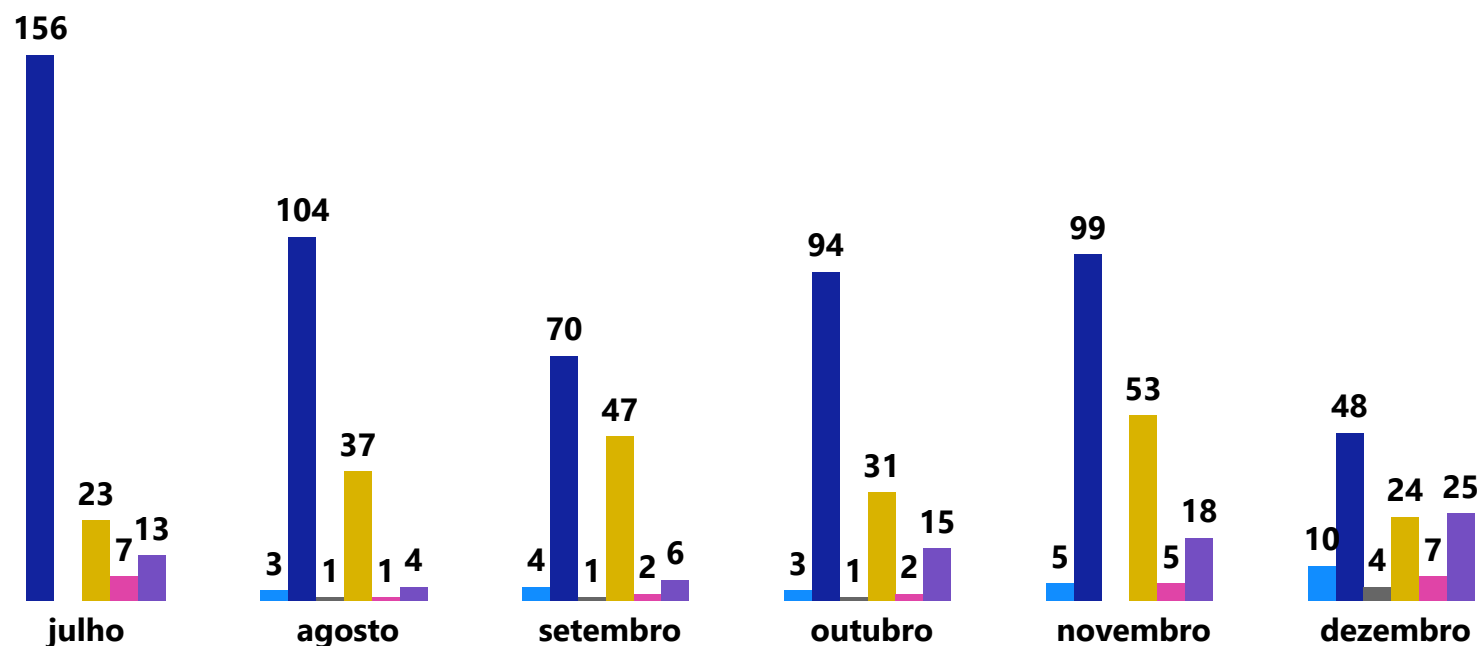
## Serviços



## Conclusão das manifestações

Status	Quantidade
Solucionada parcialmente	25
Solucionada	571
Improcedente	7
Encerrada	215
Encaminhada para outro órgão	24
Em análise	81
<b>Total</b>	<b>923</b>

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

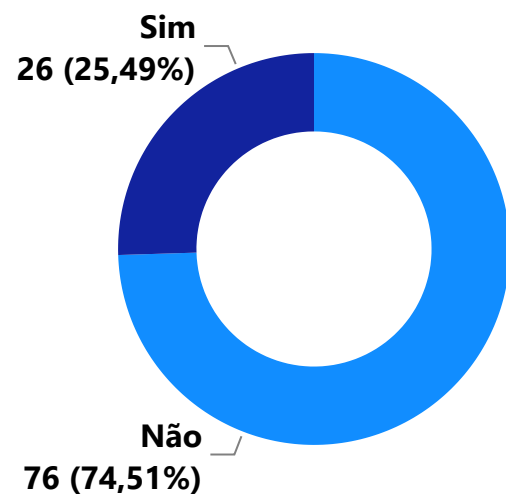




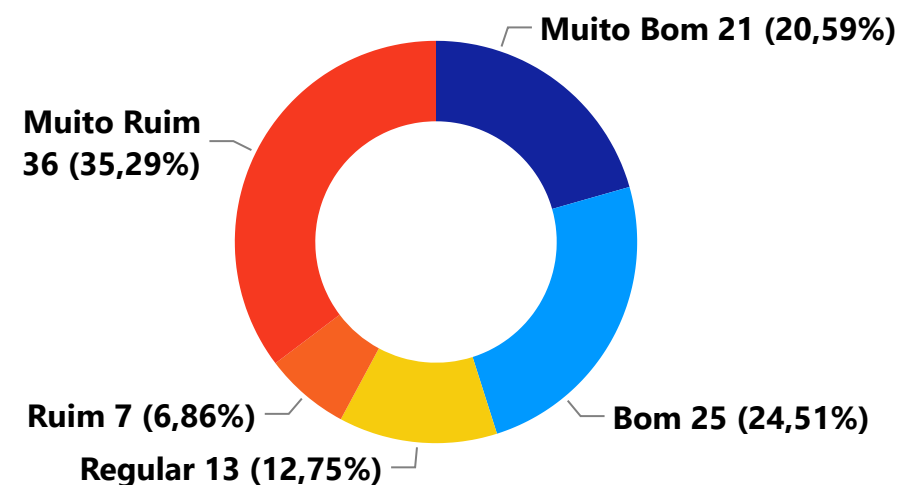


## Pesquisa de satisfação

Teve dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria?	Quantidade
Não	76
Sim	26
<b>Total</b>	<b>102</b>

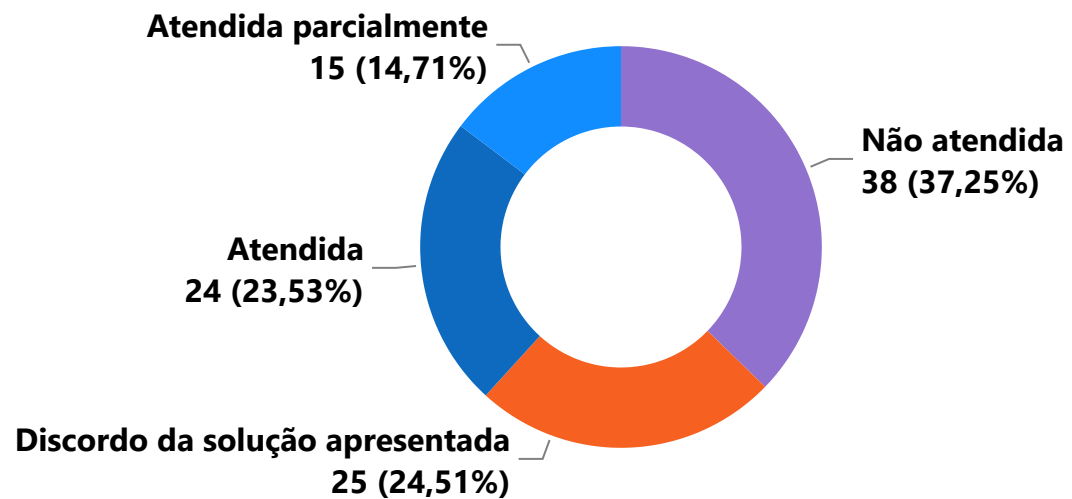


Considera o atendimento recebido na Ouvidoria:	Quantidade
Muito Bom	21
Bom	25
Regular	13
Ruim	7
Muito Ruim	36
<b>Total</b>	<b>102</b>

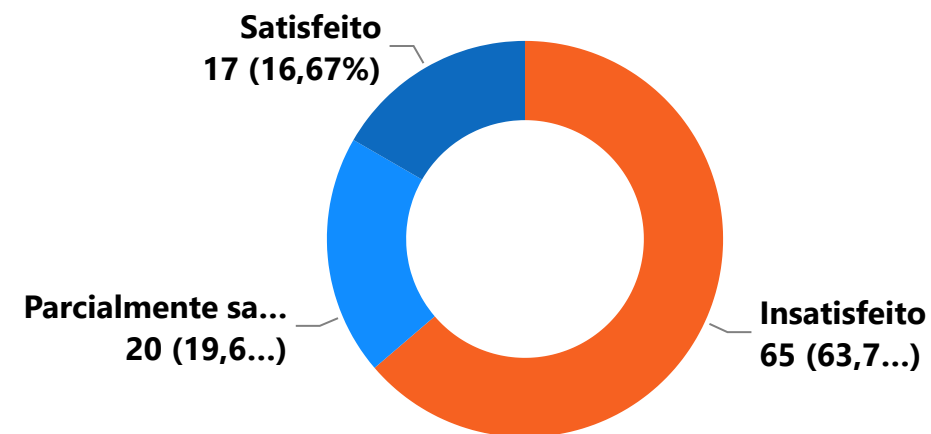


## Pesquisa de satisfação

A sua manifestação foi:	Quantidade
Atendida	24
Atendida parcialmente	15
Discordo da solução apresentada	25
Não atendida	38
<b>Total</b>	<b>102</b>



Com relação à resposta ficou:	Quantidade
Satisfeito	17
Parcialmente satisfeito	20
Insatisfeito	65
<b>Total</b>	<b>102</b>



## Pesquisa de satisfação

Quanto tempo demorou para receber resposta?	Quantidade
De 1 a 10 dias	39
Mais de 31 dias	29
Resposta imediata	13
De 21 a 30 dias	13
De 11 a 20 dias	8
<b>Total</b>	<b>102</b>

A atuação da Ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?	Quantidade
Sim	44
Não	58
<b>Total</b>	<b>102</b>

Utilizaria a Ouvidoria novamente?	Quantidade
Sim	67
Não	35
<b>Total</b>	<b>102</b>

