

Balanço 2023

Ouvidoria

CETESB

1984

Total de manifestações

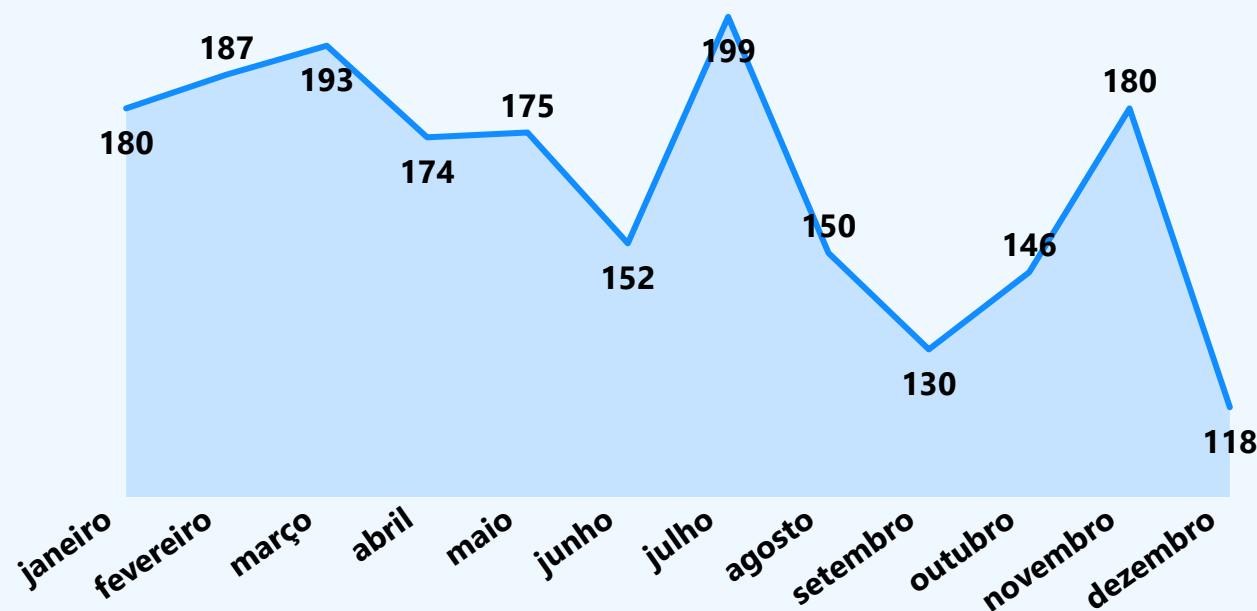
93,34%

Resolutividade

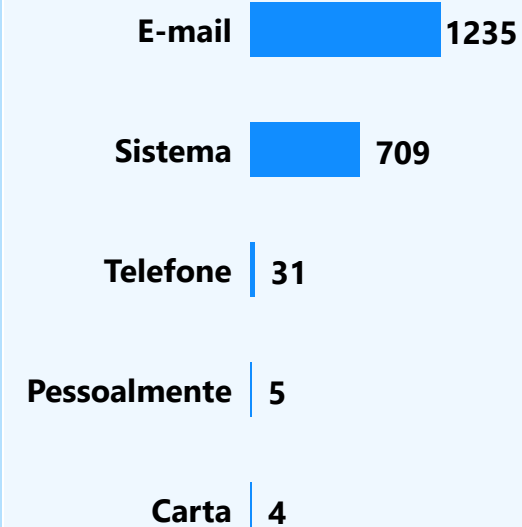
20,41

Média de Tempo em dias

Manifestações recebidas por mês



Forma de Contato

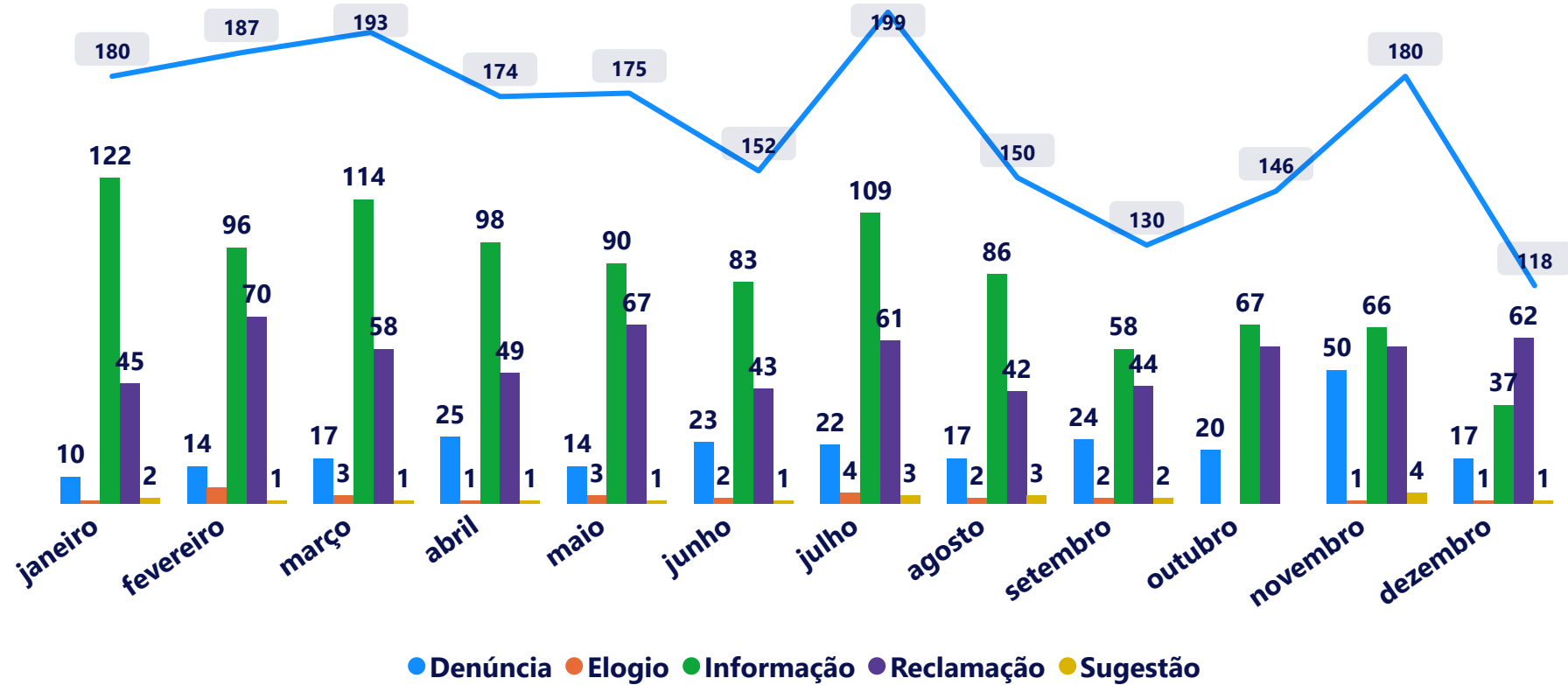


Característica das manifestações



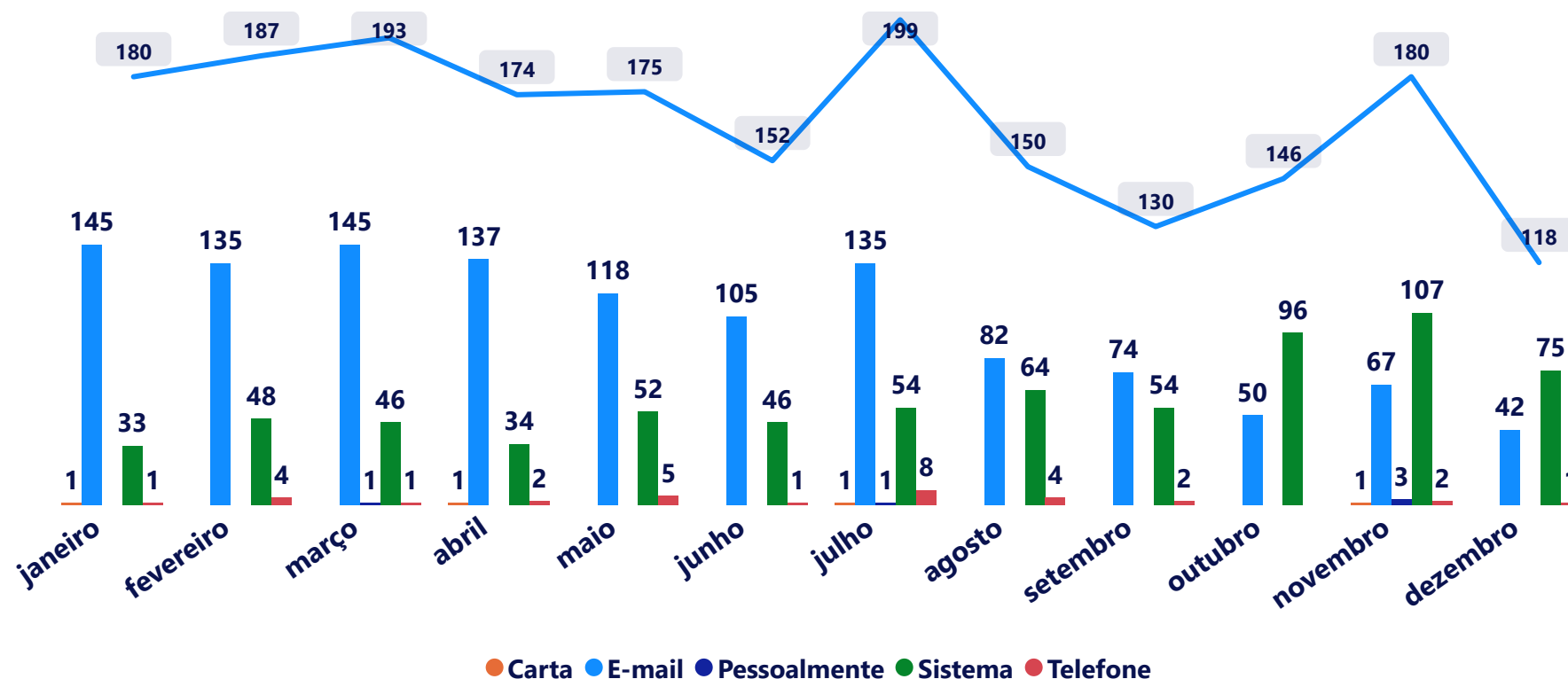
Tipo de manifestação

Categoria	Quantidade
Denúncia	253
Elogio	26
Informação	1026
Reclamação	659
Sugestão	20
Total	1984



Meio de recebimento

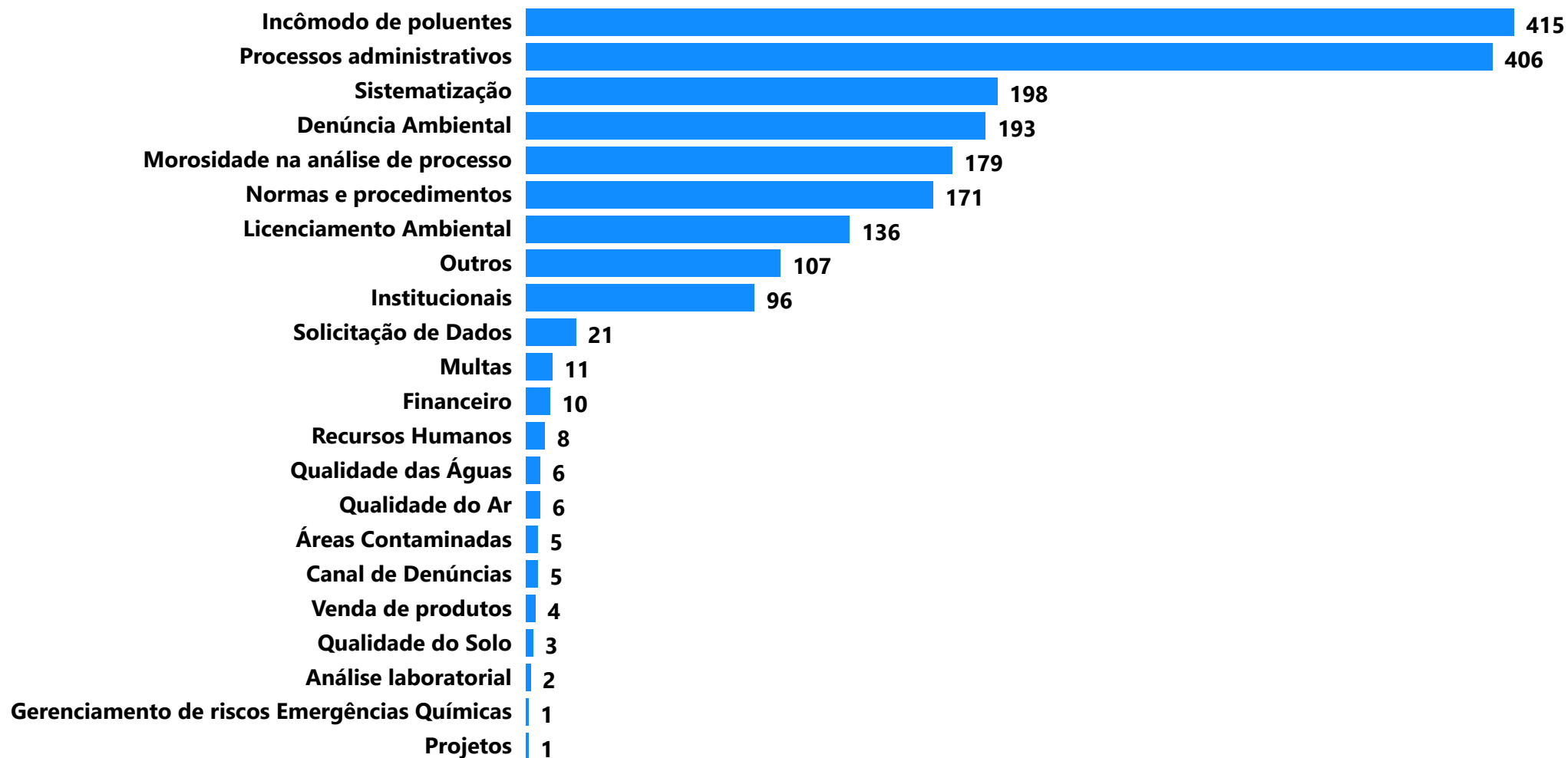
Forma de contato	Quantidade
Carta	4
E-mail	1235
Pessoalmente	5
Sistema	709
Telefone	31
Total	1984



Tema Geral

Classificação técnica	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Sugestão	Total
▲ Acesso			5			5
Atendimento	1	21	25	4	1	52
Competência de outros órgãos	9		9	16		34
Comunicação		2	10	1	2	15
Conduta do servidor/ funcionário/estagiário/gestor	12		3	9		24
Fiscalização	36		5	18		59
Fornecimento de produtos/materiais/insumos			5	1	2	8
Infraestrutura	1	1	5		2	9
Irregularidades (projetos obras contratos licitações)	1					1
Legislação			7			7
Outros	15		7	4		26
Posicionamentos técnicos (parecer/ laudo/ relatório/ certidão)	1		6	3		10
Procedimento operacional	177	2	930	594	13	1716
Taxas/ pagamentos			9	9		18
Total	253	26	1026	659	20	1984

Serviços



Conclusão das manifestações

Status	Quantidade
Em análise	132
Encaminhada para outro órgão	54
Encerrada	271
Improcedente	8
Solucionada	1487
Solucionada parcialmente	32
Total	1984

