CETESB

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório de Ouvidoria

CETESB

1º semestre de 2026

Dados coletados em 15/07/2026

Ouvidoria - Relatório 1º Semestre de 2026

CETESB

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

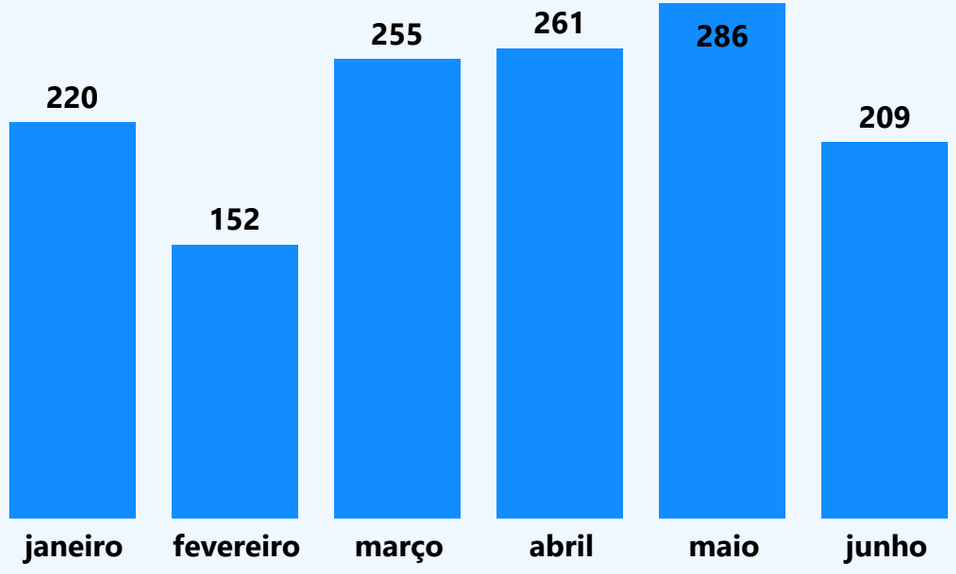
1383
Total de manifestações

96,53%
Resolutividade

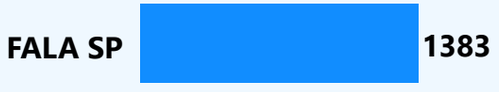
4,50%
Índice de satisfação

12,90
Média de Tempo em dias

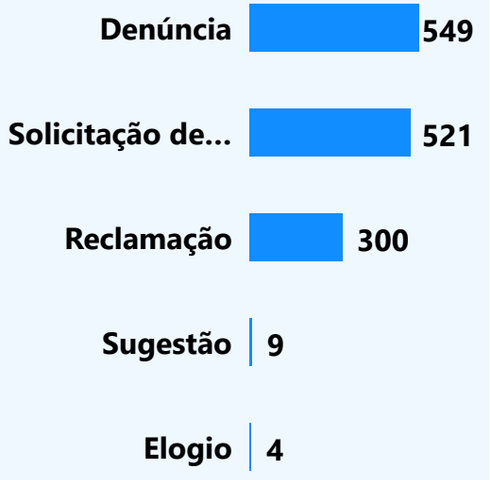
Manifestações recebidas por mês



Forma de Contato



Característica das manifestações

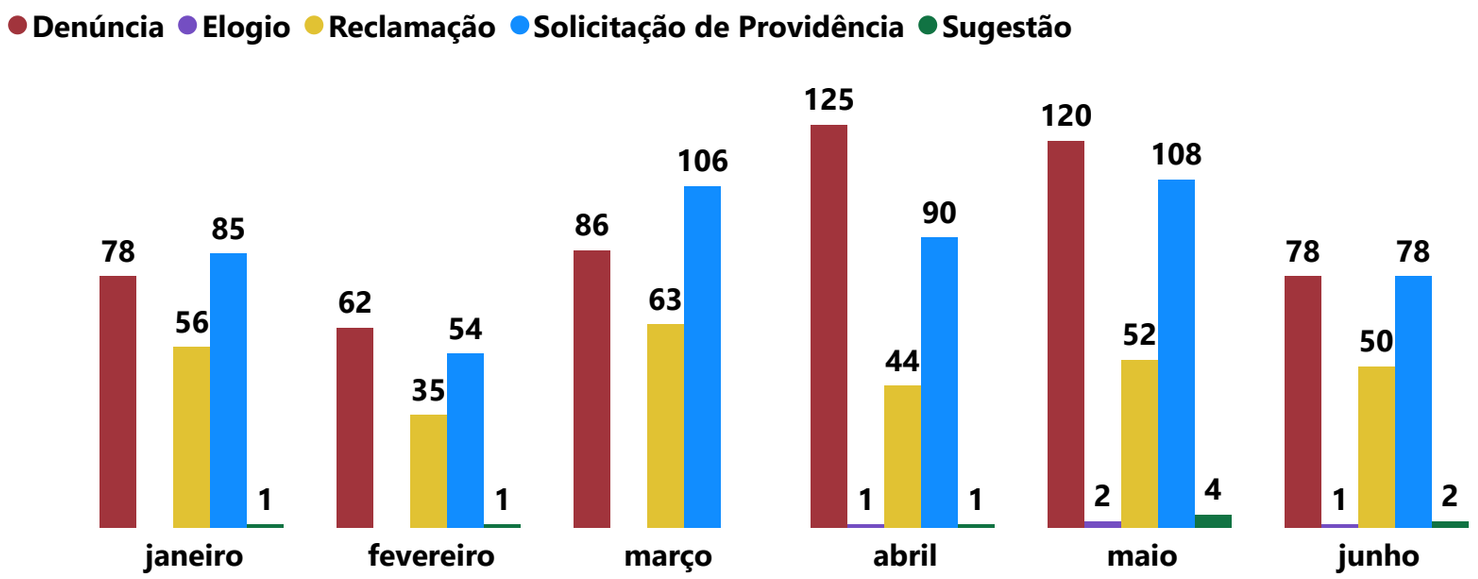


CETESB

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tipo de manifestação

Categoria	Quantidade
Denúncia	549
Solicitação de Providência	521
Reclamação	300
Sugestão	9
Elogio	4
Total	1383



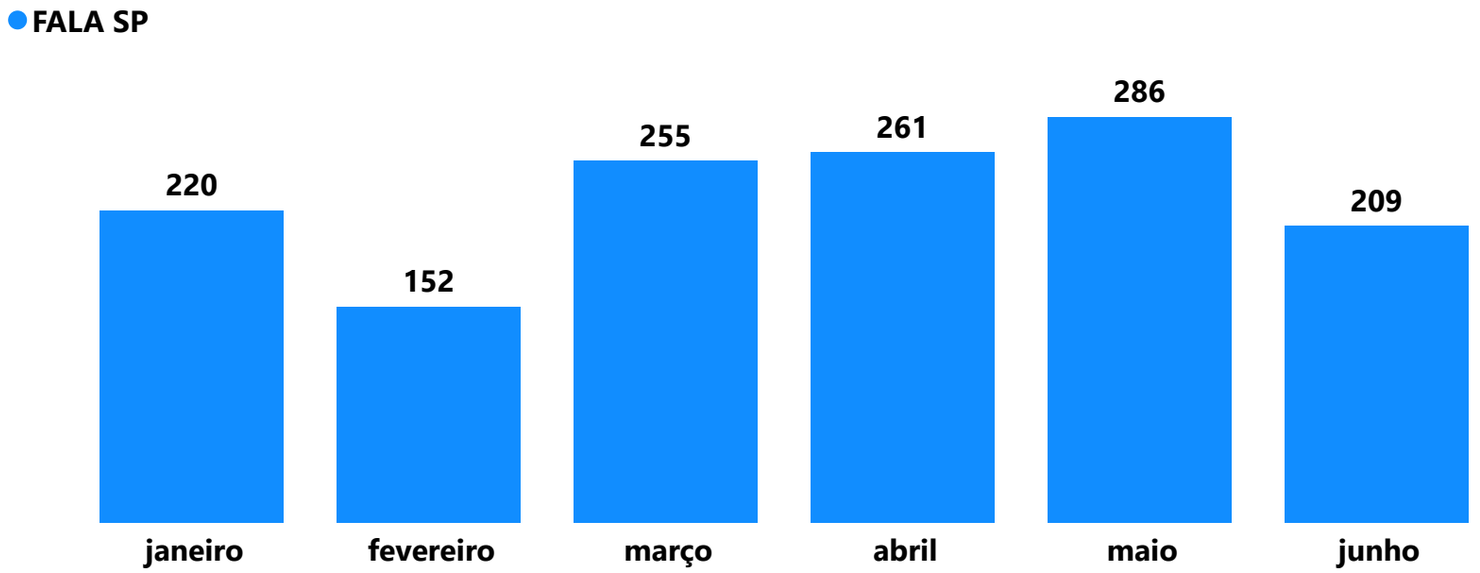
Demandas recebidas por mês

CETESB

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Meio de recebimento

Tipo de Recebimento	Quantidade
FALA SP	1383



Demandas recebidas por mês

CETESB

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tema Geral

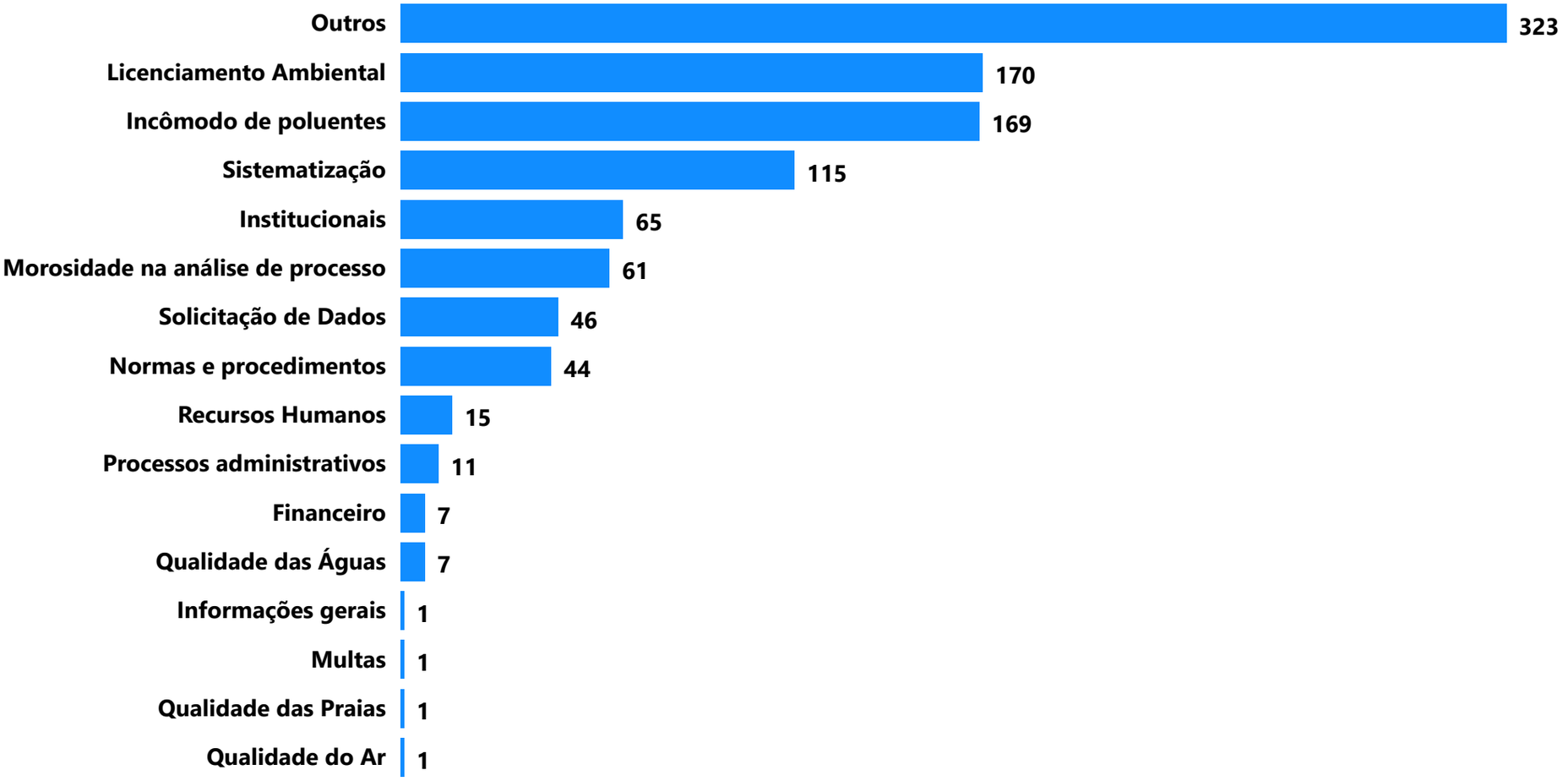
Classificação técnica	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação de Providência	Sugestão	Total
Taxas e pagamentos			2	2		4
Procedimento Operacional	41		74	68	1	184
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	5		4	17		26
Outros					2	2
Legislação				1		1
Infraestrutura			1	1		2
Fornecimento de produtos/materiasi/insumos	1					1
Fiscalização	221		51	36	1	309
Conduta do servidor,funcionário, estagiário, gestor	19		3	2		24
Comunicação	33	2	21	28	2	86
Competência de Outros órgaos	184		68	65		317
Atendimento	44	2	70	231	2	349
Acesso	1		6	70	1	78
Total	549	4	300	521	9	1383

Ouvidoria - Relatório 1º Semestre de 2026

CETESB

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Serviços

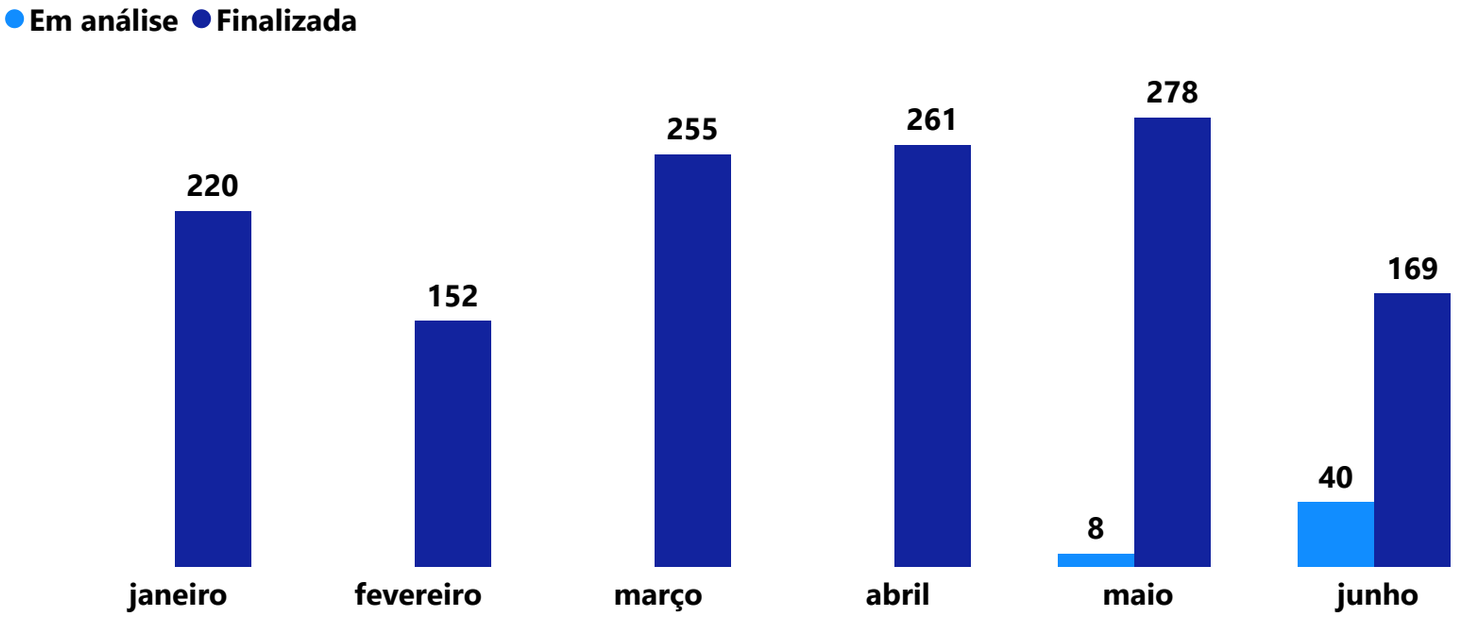


CETESB

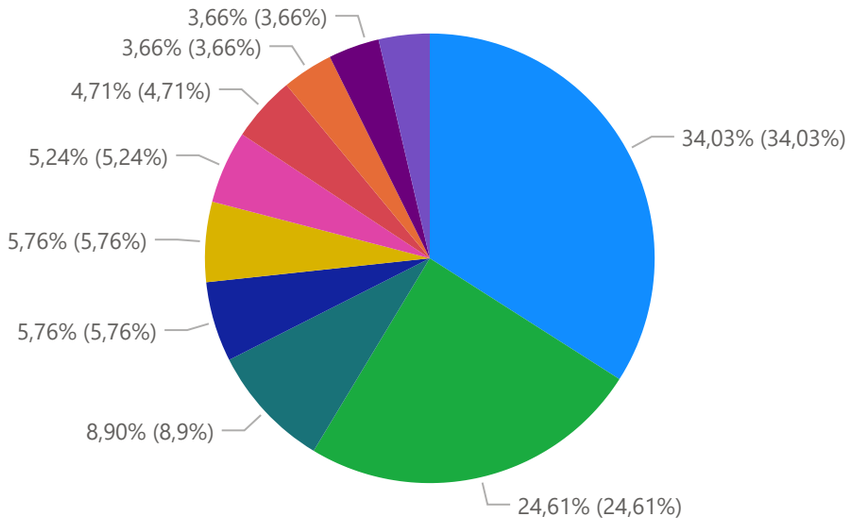
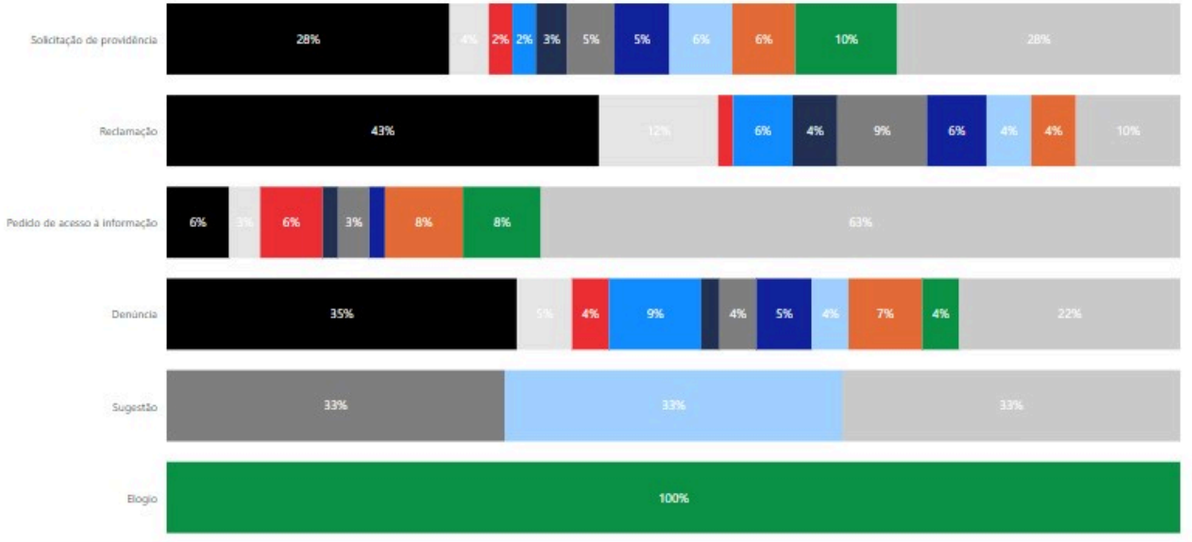
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Conclusão das manifestações

Status	Quantidade
Finalizada	1335
Em análise	48
Total	1383



CETESB

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pesquisa de satisfação