

RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA SECULT 2022/2023

SECULT
Secretaria de Estado
da Cultura

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO



Manifestações
Registradas

168

Ano Anterior:

103

Tempo Médio
de Resposta

8,4

Ano Anterior:

11,0

%
Resolutividade

60%

Ano Anterior:

60%

Nota de
Recomendação

8,0

Ano Anterior:

7,9

% Pesquisas
Respondidas

17,9%

Ano Anterior:

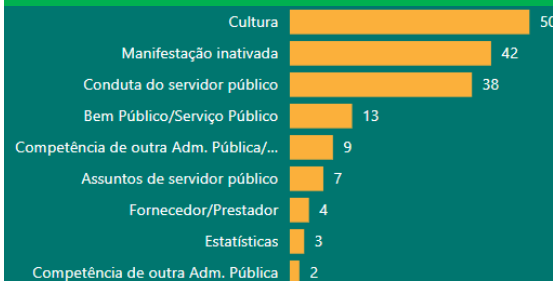
30,4%

Distribuição por tipo de manifestação

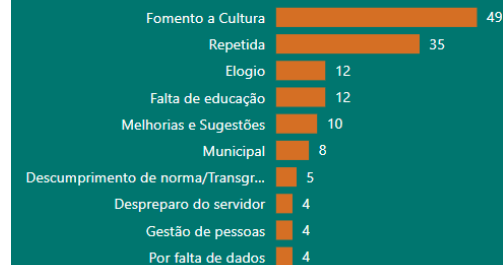
manifestação



Manifestações por assunto



Manifestações por Subassunto top 10



Manifestações
Finalizadas

168

Manifestações em
aberto

0

Manifestações com
mais de 30 dias

3

Manifestações
inativadas

42

Respostas
Insatisfatórias

4

Pesquisas
Respondidas

25



- ❖ **Tempo Médio de Resposta:** Média dos dias de vida de cada manifestação, no período.
- ❖ **% Resolutividade:** Considera o percentual de "sim" e "parcialmente" respondidos pelo cidadão/usuário, na pergunta: "Sua demanda foi resolvida?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria.
- ❖ **Nota de Recomendação:** Considera a média das notas dadas pelos manifestantes, numa escala de 0 a 10, na pergunta: "Você recomendaria esta Ouvidoria?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria
- ❖ **Manifestações Registradas:** Número de manifestações registradas no período.
- ❖ **Manifestações Finalizadas:** Número de manifestações finalizadas no período.
- ❖ **Manifestações em aberto:** Número de manifestações em aberto no período.
- ❖ **Manifestações Inativadas:** Número de manifestações que foram inativadas no período.
- ❖ **Respostas Insatisfatórias:** Número de respostas insatisfatórias no período.
- ❖ **Pesquisas Respondidas:** Número de pesquisas de satisfação respondidas no período.