



Selecione o período

01/12/2024 31/12/2024

Selecione a Mesorregião Geográfica / Município

Todos

Qtde. de órgãos com manifestações protocoladas

1

Tempo Médio de Respostas EM DIAS

11,4

Selecione a situação da manifestação:

Finalizado

Não Finalizado

8

Manifestações protocoladas

Gráfico 1: Qtd. de Manifestações por Órgão



Gráfico 2: Qtd. de Manifestações por Assunto

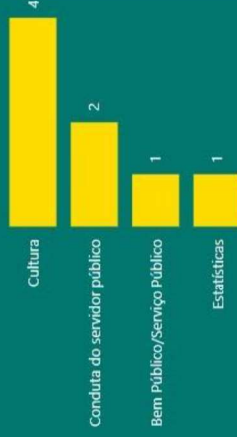


Gráfico 3: Qtd. de Protocolos por Subassunto

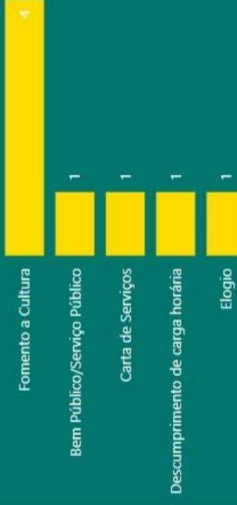


Gráfico 4: Qtd. de Protocolo por Tipo de Manifestação

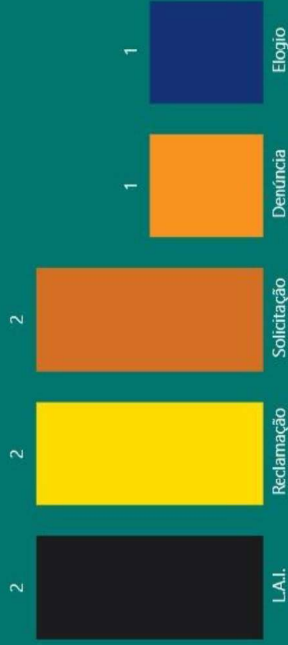


Gráfico 5: Quantidade de Manifestações por Mês e Ano





Selecione o período

01/12/2024 31/12/2024

8

Qtde. de Manifestações Protocoladas

Tempo Médio de Respostas EM DIAS

11,4

Selecione o Tipo de manifestação

Todos

Selecione o Órgão

SECULT

Selecione o Assunto

Todos

Selecione o Subassunto

Todos

Selecione a Mesorregião Geográfica / Município

Todos

Gráfico 1: Qtde. de protocolos por assunto

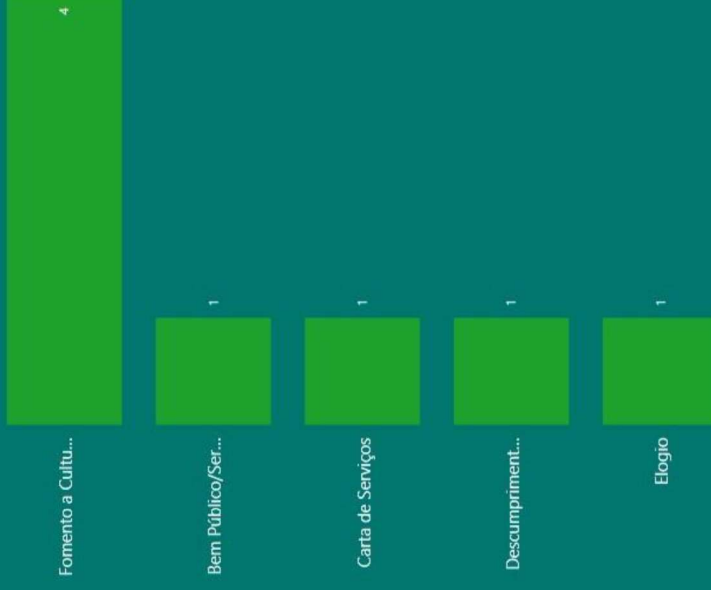


Gráfico 3: Qtde. de protocolos por Mês e Ano

8

dezembro

Gráfico 2: Qtde. de protocolos por subassuntos



Selecione o período

01/12/2024 31/12/2024



8

Quantidade de manifestações protocoladas

Tempo Médio de Respostas EM DIAS

11,4

Selecione o Órgão
SECLT

Selecione o Tipo de Manifestação
Todos

Selecione o Assunto
Todos

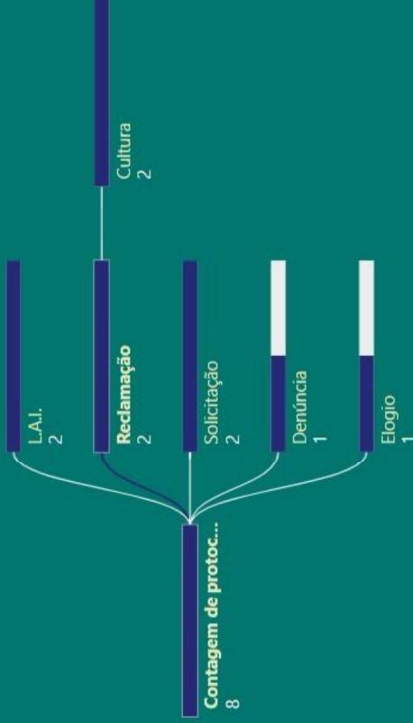
Selecione o Subassunto
Todos

Selecione a Mesorregião Geográfica / Município
Todos

Tipo de manif...
Reclamação

Assunto
Plano de Saúde do Ser...

Subassunto



Selecione o período

01/12/2024

31/12/2024



Tempo Médio
de Respostas
EM DIAS

11,4

8

Qtde. de manifestações protocoladas

Selecione o Órgão

SECULT

Selecione o Tipo de Manifestação

Todos

Selecione a Mesorregião Geog. / Município

Todos

Gráfico 1: Qtde. de manifestações por tipo de manifestação



Gráfico 2: Qtde. de manifestações por Assunto

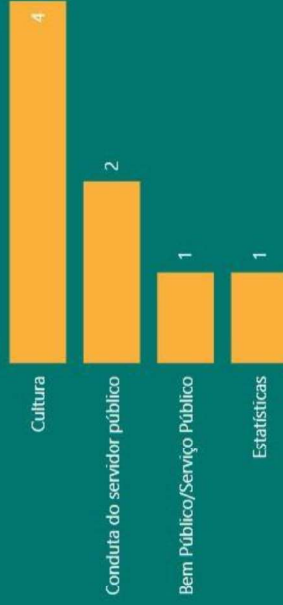


Gráfico 3: Qtde. de manifestações por Subassunto

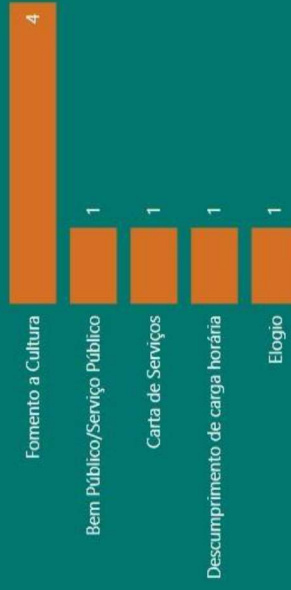
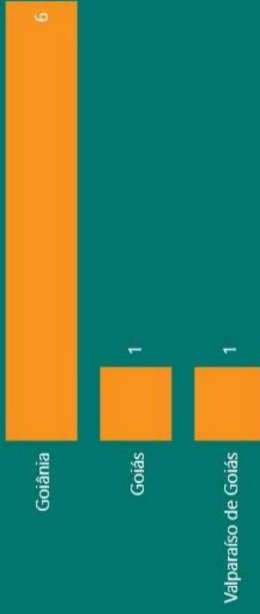


Gráfico 4: Qtde. de manifestações por Município





Tipo de Manifestação

Todos

Selecione o órgão

SECULT

Selecione a Mesorregião Geográfica / Município

Todos

Selecione o período

01/12/2024

31/12/2024



1

Nº de Pesquisas Respondidas

100%

Índice de Resolutividade

Gráfico 1: Média de resolutividade por Ano e Mês

Média: 100%

100,0%

dezembro

10,0

Nota Média de Recomendação

Média: 10,00

10,0

dezembro

12,5%

Manifestação com pesquisa

Gráfico 2: % de manifestações respondidas por Ano e Mês

Média: 12,50%

12,5%

dezembro

Gráfico 4: Qte. de manifestações com pesquisa por situação de Finalização por Ano e Mês

Finalizacao

sim

0

1

2

1

dezembro



Seleção o período

01/12/2024 31/12/2024



Seleção a Mesorregião Geográfica / Município

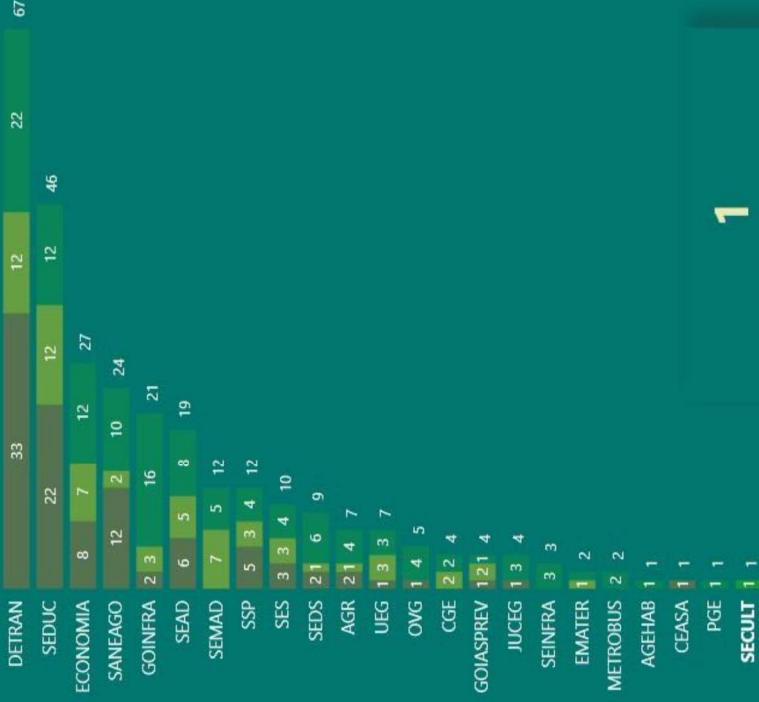
Todos

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – Por Finalização



Gráfico 2: Qtde. de Pesquisa por Órgão e Finalização

Finalização ● Não ● Parcialmente ● sim



1

Qtde. Total de Pesquisas

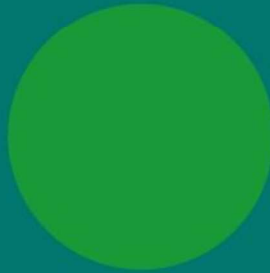
Gráfico 3: % de Pesquisa por Tipo de Manifestação e Finalização

Finalização ● sim



Elogio

Gráfico 1: Média de Recomendação por Finalização



Finalização ● sim



Seleção o Órgão

SECVLT

Seleção o período

01/12/2024

31/12/2024



● SECVLT

Seleção a Mesorregião Geográfica / Município

Todos

Gráfico 1: Média de Recomendação por Finalização



Gráfico 4: Média de Recomendação por Tipo Manifestação e Finalização

Finalização ● sim

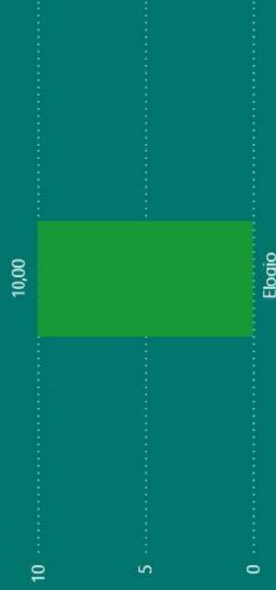
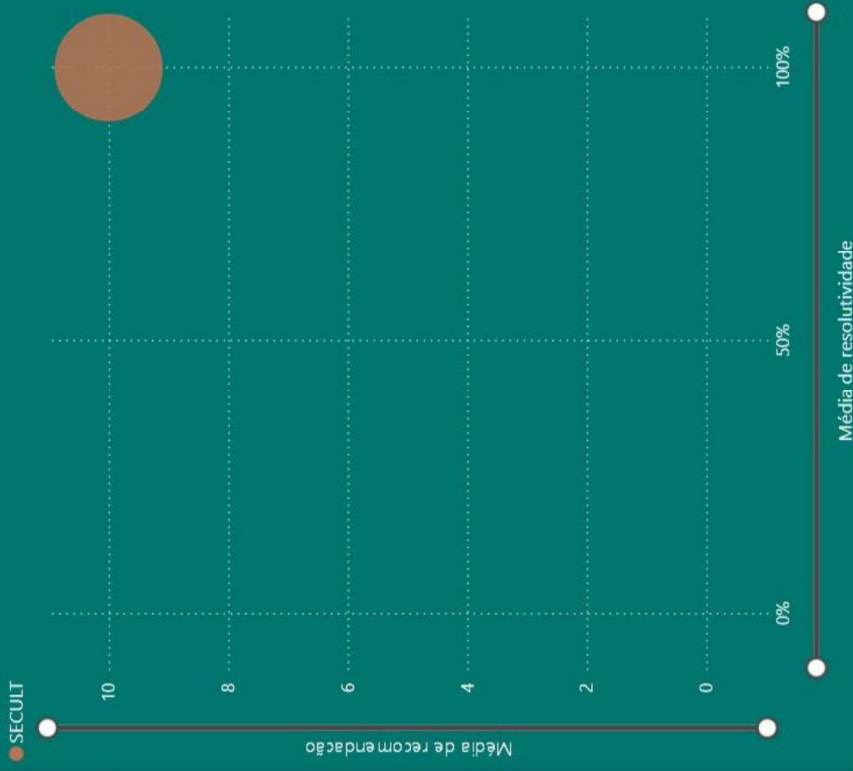


Gráfico 2: Média de Resolutividade por Tipo Manifestação



Gráfico 3: Média de Resolutividade e de Recomendação e quant. de Manifestações por Órgão



PESQUISA DE SATISFAÇÃO – Por Recomendação





8

Contagem de protocolo

Tempo Médio de Respostas EM DIAS

11,4

Clique para acessar

Seleção o período

01/12/2024 31/12/2024



Gráfico 1: Qtde. de protocolos por prazo e situação de finalização

Até 30 dias



Seleção a Mesorregião Geog...

Todos

Seleção o Tipo de Manifestação

Todos

Seleção o Assunto

Todos

Seleção o Subassunto

Todos

Gráfico 3: Tempo médio de Resposta por Mês e Ano (em dias)

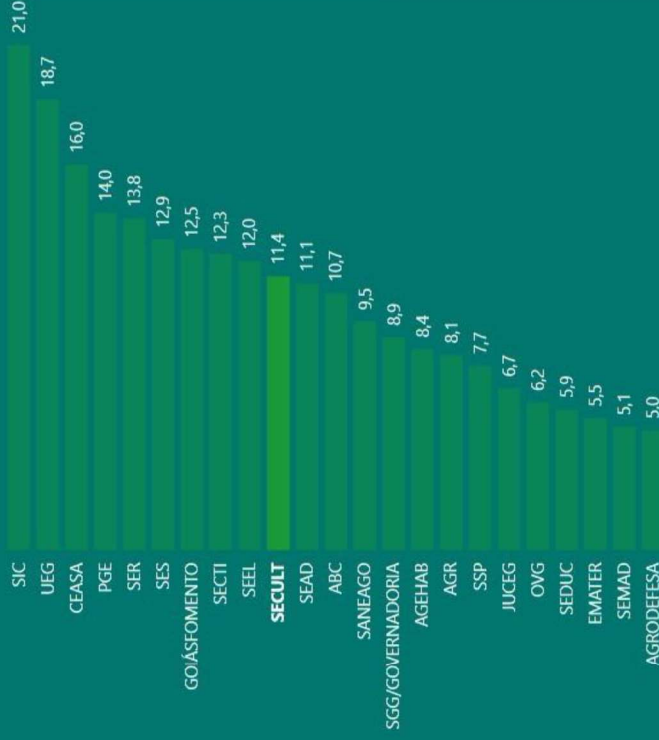
11,4

dezembro

Órgão

Assunto

Gráfico 2: Tempo médio de Resposta (em dias) por Órgão





Selecione o período

01/12/2024 31/12/2024

Selecione a situação da manifestação:

Finalizado

Não Finalizado

Tempo Médio de Respostas EM DIAS

11,4

Selecione a Mesorregião Geográfica / Município

Todos

Tabela com Estatísticas por Órgão

Órgão / Sigla	Qtd.	Média Resultado (em dias)	Mediana	Desvio padrão
SEDS	80	3,63	0	8,15
GOINFRA	64	3,97	3	4,48
CGE	45	3,80	1	4,26
OVG	39	6,15	7	4,32
UEG	39	18,74	16	9,67
JUCEG	31	6,74	6	5,78
GOIASPREV	22	4,41	1	6,41
CEASA	13	16,00	18	6,18
SECTI	10	12,30	12	7,77
SER	9	13,78	15	8,34
SECULT	8	11,38	11	3,35
SEINFRA	8	2,38	2	2,39
METROBUS	7	3,29	1	3,73
SGG/GOVERNADO RIA	7	8,86	8	8,61
EMATER	6	5,50	4	4,89
AGRODEFESA	4	5,00	5	2,24
Total	2958	7,18	6	7,34

Gráfico 1: Tempo de Resposta por Tipo de Manifestação

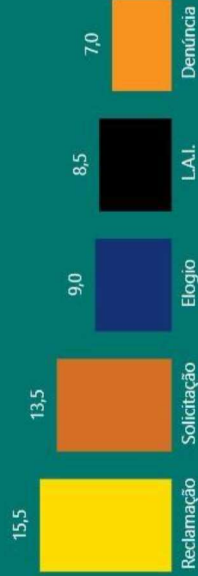


Gráfico 3: Tempo de Resposta por Assunto

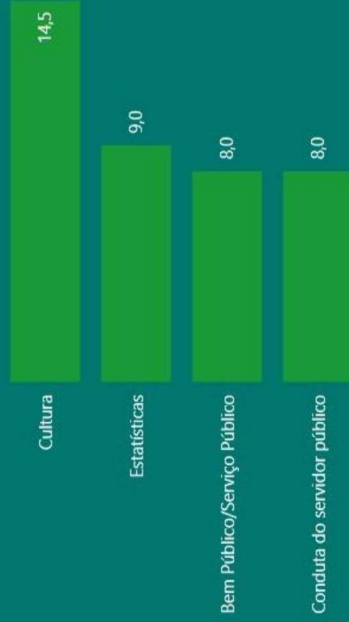
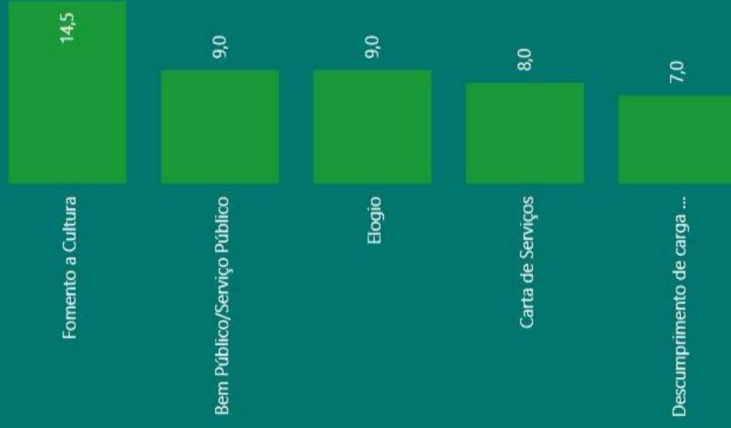


Gráfico 2: Tempo de Resposta por Subassunto



Relatório da Ouvidoria Setorial SECULT referente ao mês de dezembro de 2024.

Esclarecemos que no mês de dezembro tivemos uma pesquisa de satisfação respondida pelo usuário.

Protocolo	Data manifestação	Data finalização	Data revisão	Sigilo	Prazo interno	Prazo externo	Dias reativação vida	Dias reativação	Tipo manifestação	Município	Tipificação	Sub tipificação	Área técnica	Finalização	Recomendaria	Motivo	Data resposta pesquisa
2024xx62	30/12/2024	08/01/2025	09/01/2025	NÃO	09	0	09	-	Elogio	Cidade de Goiás	Conduta do servidor público	Elogio	SUPHIA	SIM	10	-	08/01/2025

(Nº DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO RESPONDIDAS* - 1 (uma) - SIM, 0 (zero) - NÃO, 0 (zero) - PARCIALMENTE)

Lembramos que o usuário do serviço de Ouvidoria não tem obrigatoriedade em responder a pesquisa de satisfação.

Prazo Médio de Resposta

Importante ressaltar que, o "tempo médio de resposta em dias" das áreas técnicas da SECULT ao cidadão, comparando -se o mês de novembro/2024 que estava em 10,0 dias aumentou para 11,4 dias em dezembro/2024. Baseando-se no "tempo médio em dias" de respostas ao cidadão no ranking estadual no mês de dezembro/2024 que é de 7,2, a média da SECULT está acima da média geral do Estado.

Porcentual de Resolutividade das Respostas

Este indicador avalia a porcentagem de respostas "sim" à pergunta "Sua demanda foi resolvida?" na Pesquisa de Satisfação. O resultado obtido foi 100%, pois não houve respostas na Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Setorial da Secult. A média do Estado é de 54%.

A média de manifestação com pesquisa na Ouvidoria Setorial da Secult no mês de dezembro foi de 12,5%. A média do Estado é de 9,8%.

Nota Média dos Usuários sobre a Confiabilidade da Ouvidoria

A média das notas dos usuários para a pergunta "Você recomendaria esta Ouvidoria?" foi 10 (dez), pois não houve respostas na Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Setorial da Secult. A média do Estado é de 6,9.

Porcentual de Respostas "Atende", "Atende Parcialmente" e "Não Atende".

Este indicador avalia a qualidade das respostas fornecidas, de acordo com a classificação dos revisores da CGE. Das respostas analisadas, 100% foram classificadas como "Atende", não havendo respostas classificadas como "Atende Parcialmente" ou "Não Atende". Das respostas revisadas 100% foram consideradas como adequadas.

Porcentual de Respostas Insatisfatórias

Não houve nenhuma resposta insatisfatória 0%

Obs.: Os dados dos gráficos do IMB estão disponíveis no link:

<https://app.powerbi.com/view?e=evJrIjoiNmRhN2MzMmYmIWMZkMf00ODdmLWJhNGQyTjlkODcwNDJlMTU4JiwidCI6JjY3ZmO0MzFjLWVYWOtNDzNv04MWJlLW03NTYyMjBNTZkNCj9>