

RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA SECULT

2º SEMESTRE 2024

SECULT
Secretaria de Estado
da Cultura



Tempo Médio de Resposta*



7,7 dias

*Considerando os últimos 6 meses

Manifestações Registradas

43

Manifestações Finalizadas

43

Manifestações em aberto

0

%Manifestações Inativadas

7%

%Respostas Insatisfatórias

4,8%

Pesquisas Respondidas

05

%Pesquisas Respondidas

11,6%

%Resolutividade

60%

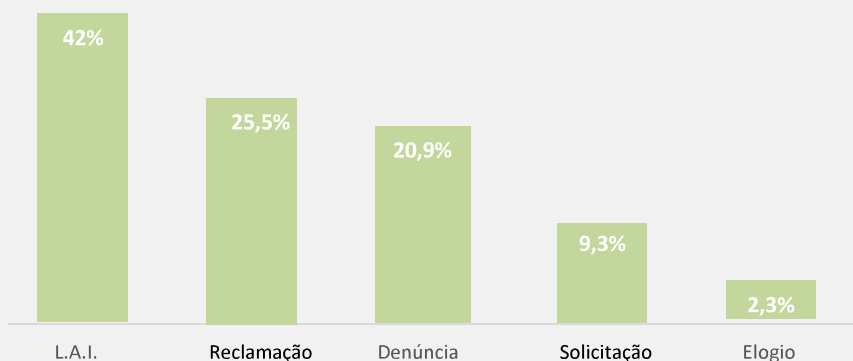


*Considerando os últimos 6 meses

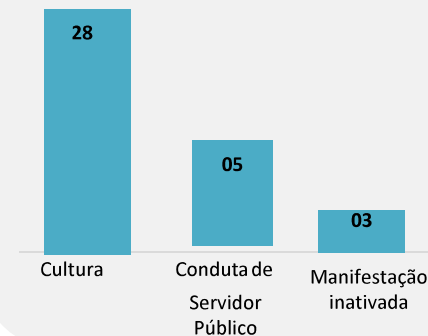
Nota de Recomendação

6,8

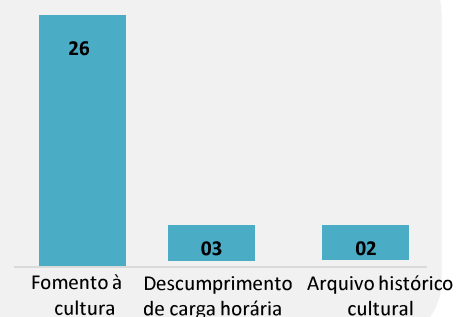
Distribuição por tipo de manifestações



Top 3 Principais Assuntos



Top 3 principais sub assuntos



RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA CGE

Notas Explicativas

SECULT
Secretaria de Estado
da Cultura



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: Percentual de manifestações que foram inativadas no período.

%Respostas Insatisfatórias: Percentual de respostas insatisfatórias no período.

Pesquisas Respondidas: Número de pesquisas respondidas no período.

%Pesquisas Respondidas: Percentual de pesquisas respondidas no período.