

# RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA SECULT 2023/2024

SECULT  
Secretaria de Estado  
da Cultura



Manifestações Registradas  
98  
Ano Anterior:  
168

Tempo Médio de Resposta  
7,7  
Ano Anterior:  
8,4

% Resolutividade  
46%  
Ano Anterior:  
60%

Nota de Recomendação  
6,8  
Ano Anterior:  
8,0

% Pesquisas Respondidas  
14,3%  
Ano Anterior:  
17,9%

## Distribuição por tipo de manifestação

Gráfico 1: Qtde. de manifestações por tipo de manifestação



## Manifestações por assunto

Gráfico 2: Qtde. de manifestações por Assunto



## Manifestações por Subassunto top 10

Gráfico 3: Qtde. de manifestações por Subassunto



Manifestações Finalizadas

98

Manifestações em aberto

0

Manifestações com mais de 30 dias

2

Manifestações inativadas

10

Respostas Insatisfatórias

4

Pesquisas Respondidas

14



- ❖ **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.