

Selecione o período

01/02/2025 28/02/2025

Selecione a Mesorregião Geográfica / Município

Todos

Qtde. de órgãos
com
manifestações
protocoladas

1

Tempo Médio
de Respostas
EM DIAS

3,9

Selecione a situação da
manifestação:

Finalizado Não Finalizado

21

Manifestações protocoladas

Gráfico 1: Qtd. de Manifestações por Órgão

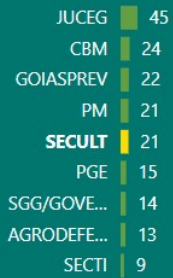


Gráfico 2: Qtd. de Manifestações por Assunto



Gráfico 3: Qtde. 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

01/02/2025 28/02/2025



21

Qtde. de Manifestações Protocoladas

Tempo Médio
de Respostas
EM DIAS

3,9

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 2: Qtde. de protocolos por subassuntos

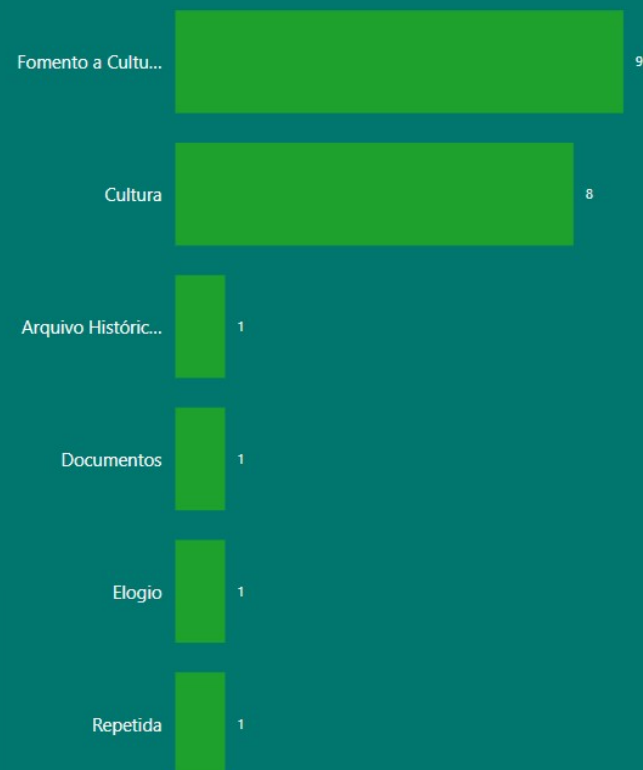


Gráfico 3: Qtde. de protocolos por Mês e Ano

21

fevereiro



Selecione o período

01/02/2025 28/02/2025

21

Quantidade de manifestações protocoladas

Tempo Médio
de Respostas
EM DIAS

3,9

Selecione o Órgão

SECULT

Selecione o Tipo de Manifestação

Todos

Selecione o Assunto

Todos

Selecione o Subassunto

Todos

Selecione a Mesorregião Geográfica / Município

Todos

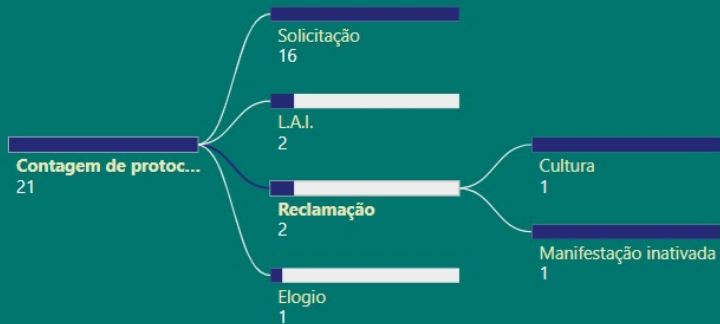
Tipo de manif...

Reclamação

Assunto

Plano de Saúde do Ser...

Subassunto





Selecione o período

01/02/2025

28/02/2025



Tempo Médio
de Respostas
EM DIAS

3,9

21

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

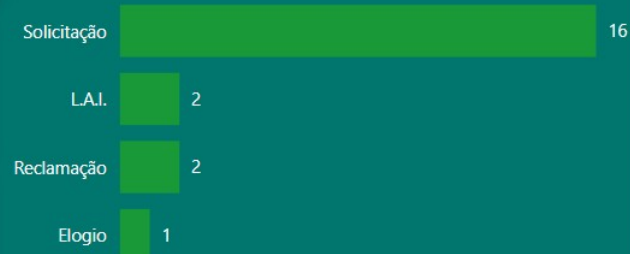


Gráfico 2: Qtde. de manifestações por Assunto



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

01/02/2025

28/02/2025

Gráfico 1: Média de resolutividade por Ano e Mês

2

Nº de Pesquisas Respondidas

100%

Índice de Resolutividade

Média: 100%

100,0%

fevereiro

Gráfico 2: % de manifestações respondidas por Ano e Mês

Média: 9,52%

9,5%

fevereiro

Gráfico 3: Média de recomendação por Ano e Mês

10,0

Nota Média de Recomendação

Média: 10,00

10,0

fevereiro



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

Finalizacao ● sim

3

2

1

2

fevereiro

9,5%

Manifestação com pesquisa



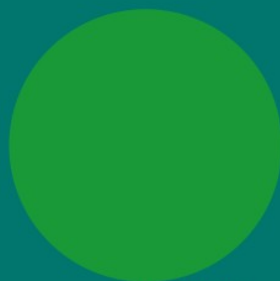
Selecione o período

01/02/2025 28/02/2025

Selecione a Mesorregião Geográfica / Município

Todos

Gráfico 1: Média de Recomendação por Finalização



Finalização ● sim

Gráfico 2: Qtde. de Pesquisa por Órgão e Finalização

Finalização ● Não ● Parcialmente ● sim

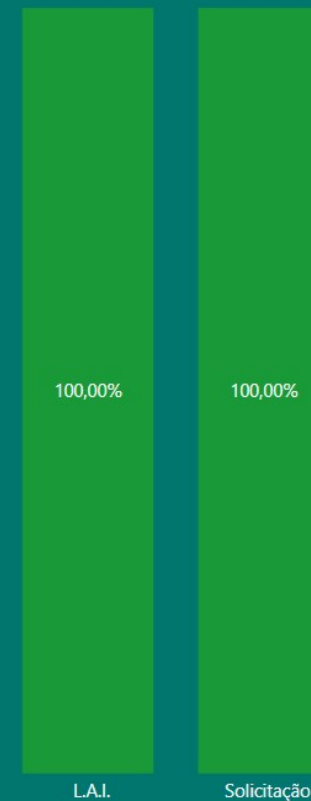
AGR	2	12	15
SEMAD	8	6	15
GOINFRA	2	4	12
SES	2	4	11
PC	6	2	8
JUCEG	3	3	7
SSP	2	4	7
GOIASPREV	2	3	6
CGE	3	1	4
UEG	3	1	4
AGEHAB	2	1	3
DGPP	3	0	3
OVG	2	1	3
SEDS	2	1	3
CBM	2	0	2
PGE	2	0	2
SECULT	2	0	2
SGG/GOVERNADORIA	2	0	2
AGRODEFESA	1	0	1
CEASA	1	0	1
PM	1	0	1
PREVCOM-BrC	1	0	1
SECC	1	0	1
SECTI	1	0	1
SER	1	0	1
SERINT	1	0	1

2

Qtde. Total de Pesquisas

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

Finalização ● sim





Selecione o Órgão

SECULT

Selecione o período

01/02/2025

28/02/2025

Selecione a Mesorregião Geográfica / Município

Todos

Gráfico 1: Média de Recomendação por Finalização



Gráfico 4: Média de Recomendação por Tipo Manifestação e Finalização

Finalização ● sim

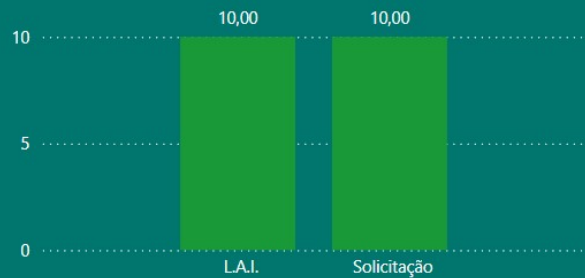


Gráfico 2: Média de Resolutividade por Tipo Manifestação

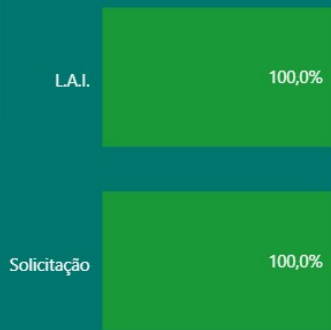
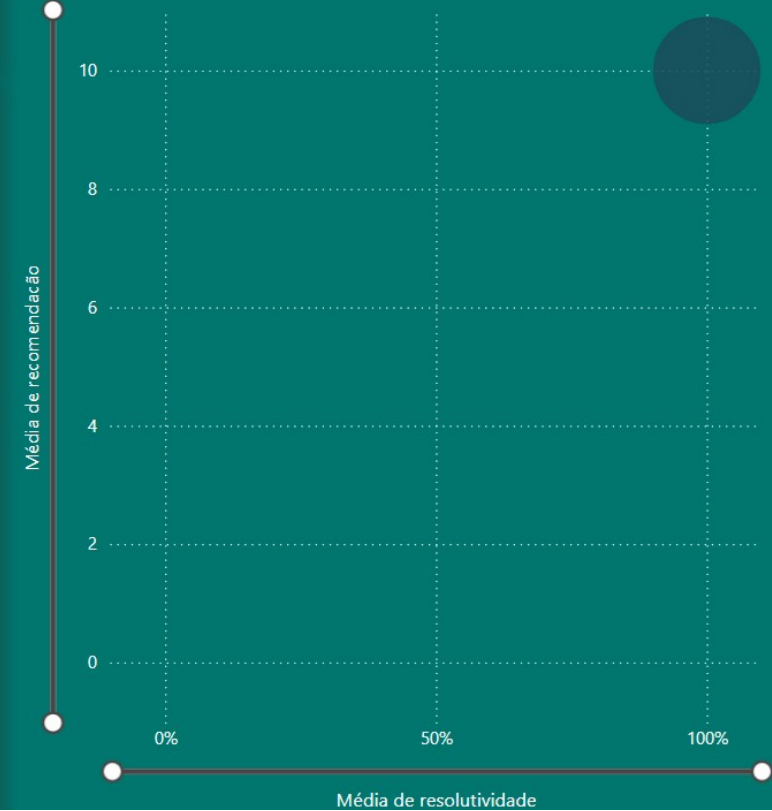


Gráfico 3: Média de Resolutividade e de Recomendação e quant. de Manifestações por Órgão

SECULT





21

Contagem de protocolo

Tempo
Médio de
Respostas
EM DIAS

3,9

Clique
para
acessar

Órgão

Tipo de Manifestação

Assunto

Subassunto

Selecione o período

01/02/2025

28/02/2025

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

● Até 30 dias

100,00%

Finalizado

Selecione a Mesorregião Geog...

Todos

Selecione o Tipo de Manifestação

Todos

Selecione o Assunto

Todos

Selecione o Subassunto

Todos

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

JUCEG	6,9
CEASA	6,9
SEDS	6,8
SSP	6,8
SEAD	6,8
SEDUC	6,5
SERINT	6,5
GOIASPREV	6,5
OVG	6,2
ABC	6,0
SGG/GOVERNADORIA	5,5
AGRODEFESA	5,0
DGPP	4,7
SECULT	3,9
ECONOMIA	3,8
GOINFRA	3,8
SEAPA	3,0
SEMAD	3,0
DETRAN	2,7
METROBUS	2,2
SECAMI	2,0
CGE	1,9
GOIÁSFOMENTO	1,5

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

3,9

fevereiro



Selecione o período

01/02/2025 28/02/2025



Selecione a situação da manifestação:

Finalizado

Não Finalizado

Tempo
Médio de
Respostas EM
DIAS

3,9

Gráfico 2: Tempo de Resposta por Subassunto



Selecione a Mesorregião Geográfica / Município

Todos

Tabela com Estatísticas por Órgão

Órgão / Sigla	Qtd.	Média Resultado (em dias)	Mediana	Desvio padrão
OVG	47	6,23	7	3,53
CGE	45	1,93	0	3,83
JUCEG	45	6,87	6	6,15
CBM	24	7,83	7	4,06
GOIASPREV	22	6,45	2	6,85
PM	21	10,19	11	5,32
SECULT	21	3,90	3	2,97
PGE	15	8,47	3	8,66
SGG/GOVERNADO RIA	14	5,50	6	2,69
AGRODEFESA	13	5,00	3	4,66
SECTI	9	8,67	7	5,31
CEASA	7	6,86	7	6,36
METROBUS	6	2,17	1	2,34
SERINT	6	6,50	6	3,82
GOIASGÁS	5	0,00	0	0,00
SEEL	5	14,80	12	5,31
Total	4172	6,36	5	6,74

Gráfico 1: Tempo de Resposta por Tipo de Manifestação



Gráfico 3: Tempo de Resposta por Assunto



Relatório da Ouvidoria Setorial SECULT referente ao mês de fevereiro de 2025.

Esclarecemos que no mês de fevereiro/25 tivemos duas pesquisas de satisfação respondida pelo usuário.

Protocolo	Data manifestação	Data finalização	Data revisão	Sigilo	Prazo interno	Prazo externo	Dias vida	Dias reativação	Tipo manifestação	Município	Tipificação	Sub tipificação	Área técnica	Finalização	Recomendaria	Motivo	Data resposta pesquisa
2025.....33	01/02/25	06/02/25	06/02/25	NÃO	05	0	05	-	LAI	Santa Maria	Cultura	Arquivo Histórico Estadual de Goiás	CAHEG	SIM	10	-	07/02/2025
2025.....48	11/02/25	12/02/25	13/02/25	NÃO	01	0	01	-	Solicitação	Goiânia	Estatísticas	Cultura	SGI	SIM	10	-	13/02/2025

(Nº DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO RESPONDIDAS* – 2(DUAS) - SIM, 2 (DUAS) - 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 janeiro/2025 que estava em 9,0 dias diminuiu para 3,9 dias em fevereiro/2025. Baseando-se no "tempo médio em dias" de respostas ao cidadão no ranking estadual no mês de fevereiro/2025 que é de 6,4 dias, a média da SECULT está abaixo 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 de 100% nas respostas da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Setorial da Secult. A média do Estado é de 58%, no mês de fevereiro/25.

A média de manifestação com pesquisa na Ouvidoria Setorial da Secult no mês de fevereiro/25 foi de 9,5 %. A média do Estado é de 8,4%.

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), em função das respostas na Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Setorial da Secult. A média do Estado de recomendação é de 7,5.

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

A porcentagem de respostas insatisfatórias (incluindo recursos LAI) foi de 4,75% (quatro inteiros e setenta e cinco centésimos por cento).

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

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWJyYVQ0NDg2Ny04MWJjLWQ0MzNTYyMjBiNTZkNCJ9>