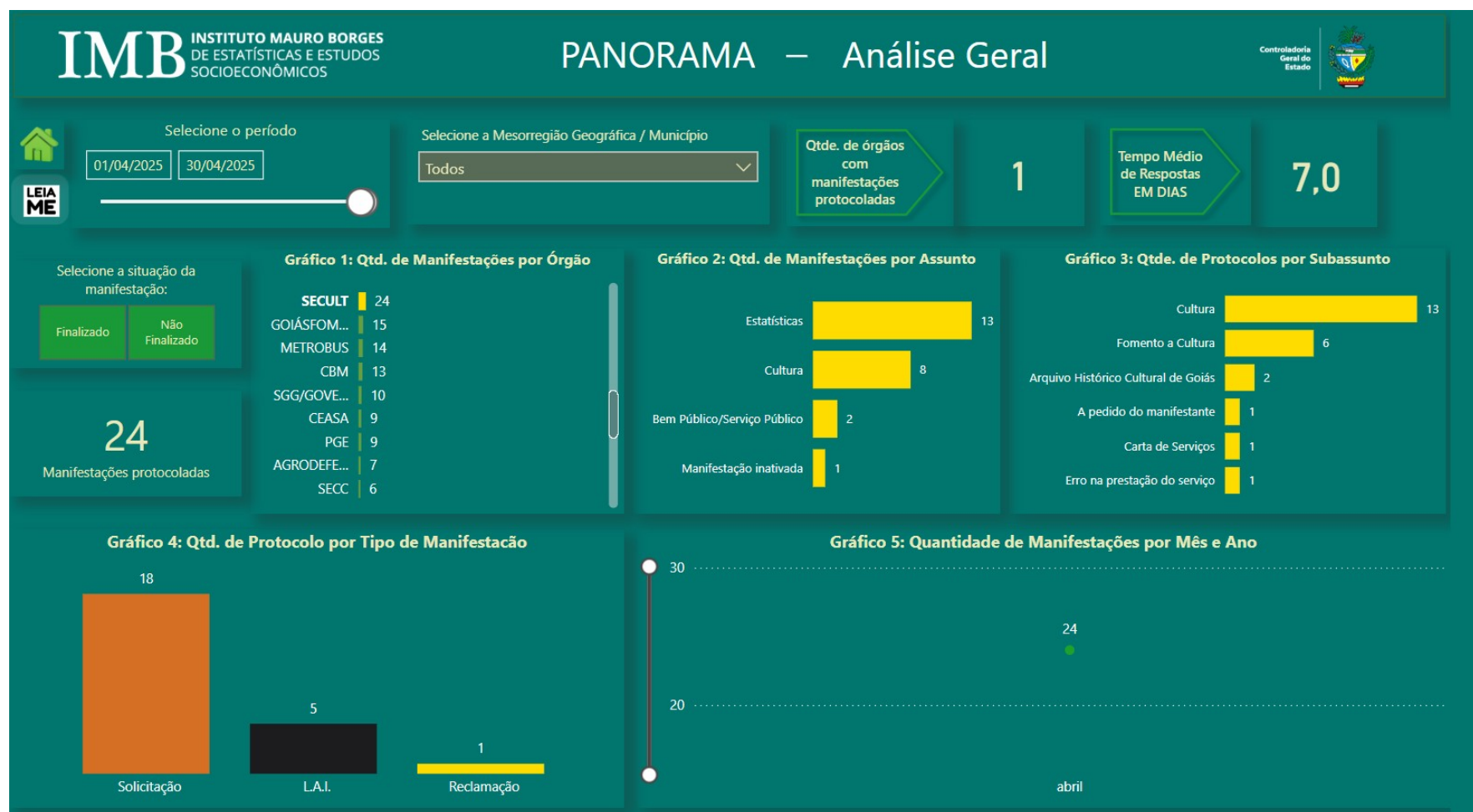


Relatório da Ouvidoria Setorial SECULT referente ao mês de abril de 2025.



Esclarecemos que, no mês de abril de 2025, foram registradas, pelos usuários, 24 (vinte e quatro) manifestações no sistema de ouvidoria, relacionadas à Ouvidoria Setorial da Secult.

¹ Gráfico 01 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQyYTkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQyNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



Selecione o Órgão

SECULT

Selecione o período

01/04/2025

30/04/2025

Selecione a Mesorregião Geográfica / Município

Todos

Gráfico 1: Média de Recomendação por Finalização



Gráfico 4: Média de Recomendação por Tipo Manifestação e Finalização

Finalização ● Não ● Parcialmente ● sim

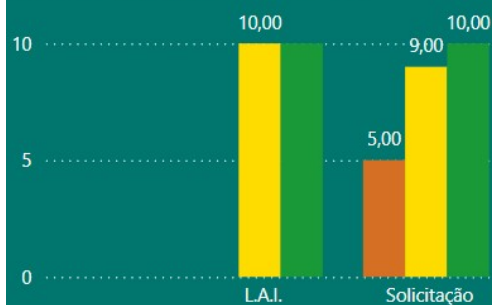


Gráfico 2: Média de Resolutividade por Tipo Manifestação

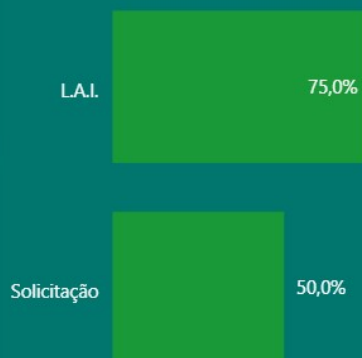
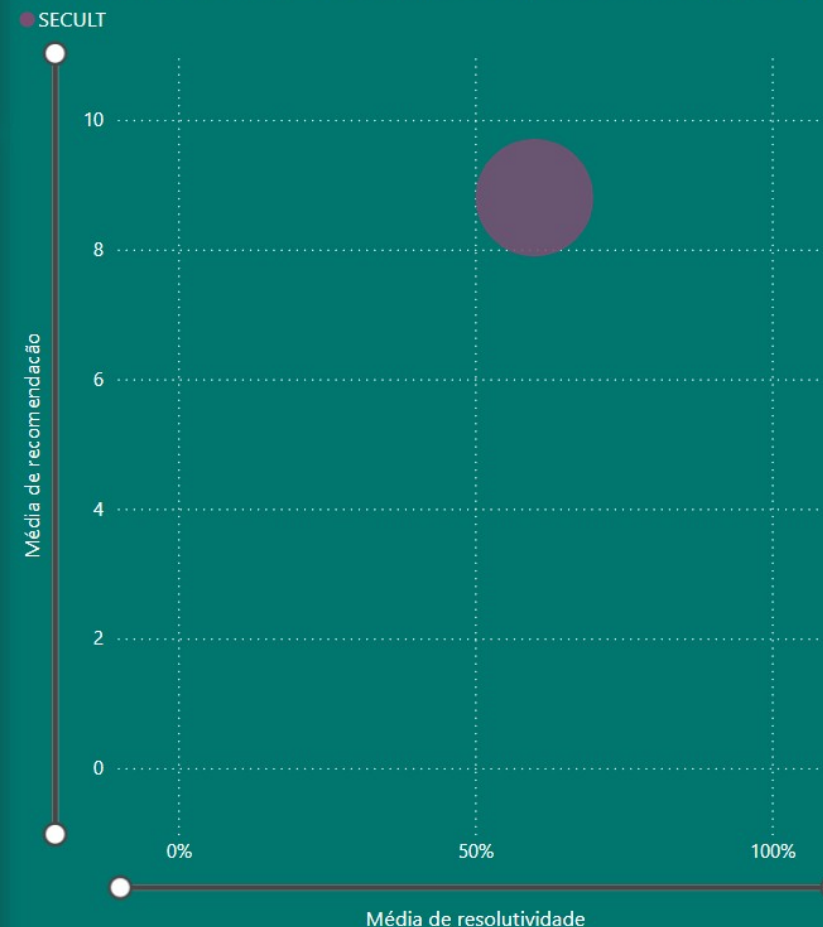


Gráfico 3: Média de Resolutividade e de Recomendação e quant. de Manifestações por Órgão



Esclarecemos que no mês de abril/25 tivemos 5 (cinco) 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	Assunto	Subassunto	Área técnica	Finalização	Recomendaria	Motivo	Data resposta pesquisa
2025.....28	03/04/2025	09/04/2025	10/04/25	NÃO	6	0	6	0	Solicitação	Aparecida de Goiânia	Estatísticas	Cultura	GEMCEG	PARC. ⁴	9		11/04/2025
2025.....97	07/04/2025	15/04/2025	16/04/25	NÃO	8	0	8	0	LAI	Rio de Janeiro	Cultura	Fomento a Cultura	GEPFC	PARC. ⁵	10		18/04/2025
2025.....70	14/04/2025	16/04/2025	22/04/25	NÃO	2	0	2	0	Solicitação	Campo Alegre de Goiás	Estatísticas	Cultura	GEMCEG	SIM	10	Atendimento excelente e rápido.	17/04/2025
2025.....64	15/04/2025	25/04/2025	28/04/25	NÃO	10	0	10	0	LAI	Porto Alegre	Cultura	Arquivo Historio de Goiás	AHCG	SIM	10		04/05/2025
2025.....5	24/04/2025	07/05/2025	08/05/25	NÃO	13	0	13	0	Solicitação	Goiânia	Cultura	Fomento a Cultura	CEC	NÃO	5	CONSIDERA-SE QUE A RESPOSTA FOI INSTISFATORIA POR: ■ Não atuar conforme a lei e o direito; ■ Impor obrigações, restrições e sanções em medida superior as de competência da Resolução referida; ■ Não indicar os pressupostos de fato e de direito que determinaram a decisão; e ■ Não observar as formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administrados. O fato do Conselho Estadual de Cult	07/05/2025

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

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

⁴ A Resposta considerou a finalização parcialmente.

⁵ A Resposta considerou a finalização parcialmente.



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 60% nas respostas da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Setorial da Secult. A média do Estado é de 59%, no mês de abril/25. A média de manifestação com pesquisa na Ouvidoria Setorial da Secult no mês de abril/25 foi de 20,8%. A média do Estado é de 7,6%.

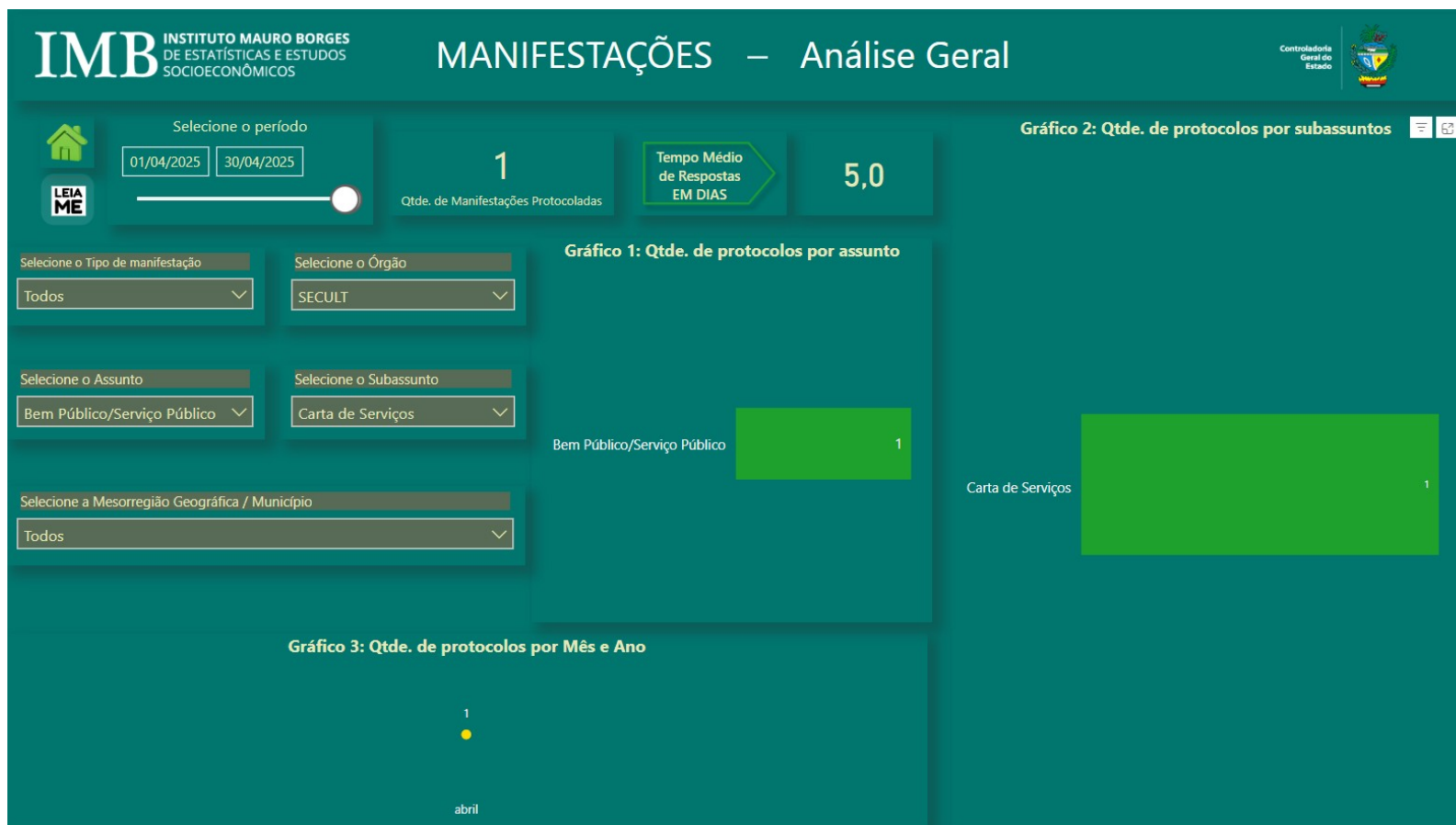
Nota Média dos Usuários sobre a Confiabilidade da Ouvidoria

A média das notas dos usuários para a pergunta: *Você recomendaria esta Ouvidoria?* - foi 8,8 (oito, oito), em função das respostas na Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Setorial da Secult. A média do Estado de recomendação é de 7,5.



Principais Assuntos

Em março de 2025, os principais assuntos registrados no Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) da Ouvidoria Setorial da Secult estão dispostos no gráfico acima.



Carta de Serviço

Em relação ao assunto "Carta de Serviço", informamos que, no mês de abril de 2025, foi registrada uma (uma) manifestação no Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) com o intuito de solicitar ou comentar sobre a carta de serviço da Secult.



Manifestações sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI)

Em março de 2025, o Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) registrou 5 (cinco) manifestações relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI). Destas, 5 (cinco) manifestação referente à resposta insatisfatória fornecida pela Secretaria, indicando a necessidade de melhorias no processo de atendimento e na clareza das informações prestadas. A Ouvidoria Setorial da Secult está comprometida em analisar cada uma dessas manifestações e buscar soluções que garantam um atendimento mais eficiente e transparente, em conformidade com a legislação e as expectativas dos cidadãos.

⁹ Gráfico 07 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibmRlN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTk0ODcwNDJMTU4liiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

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.

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

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWIyYWQtNDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>