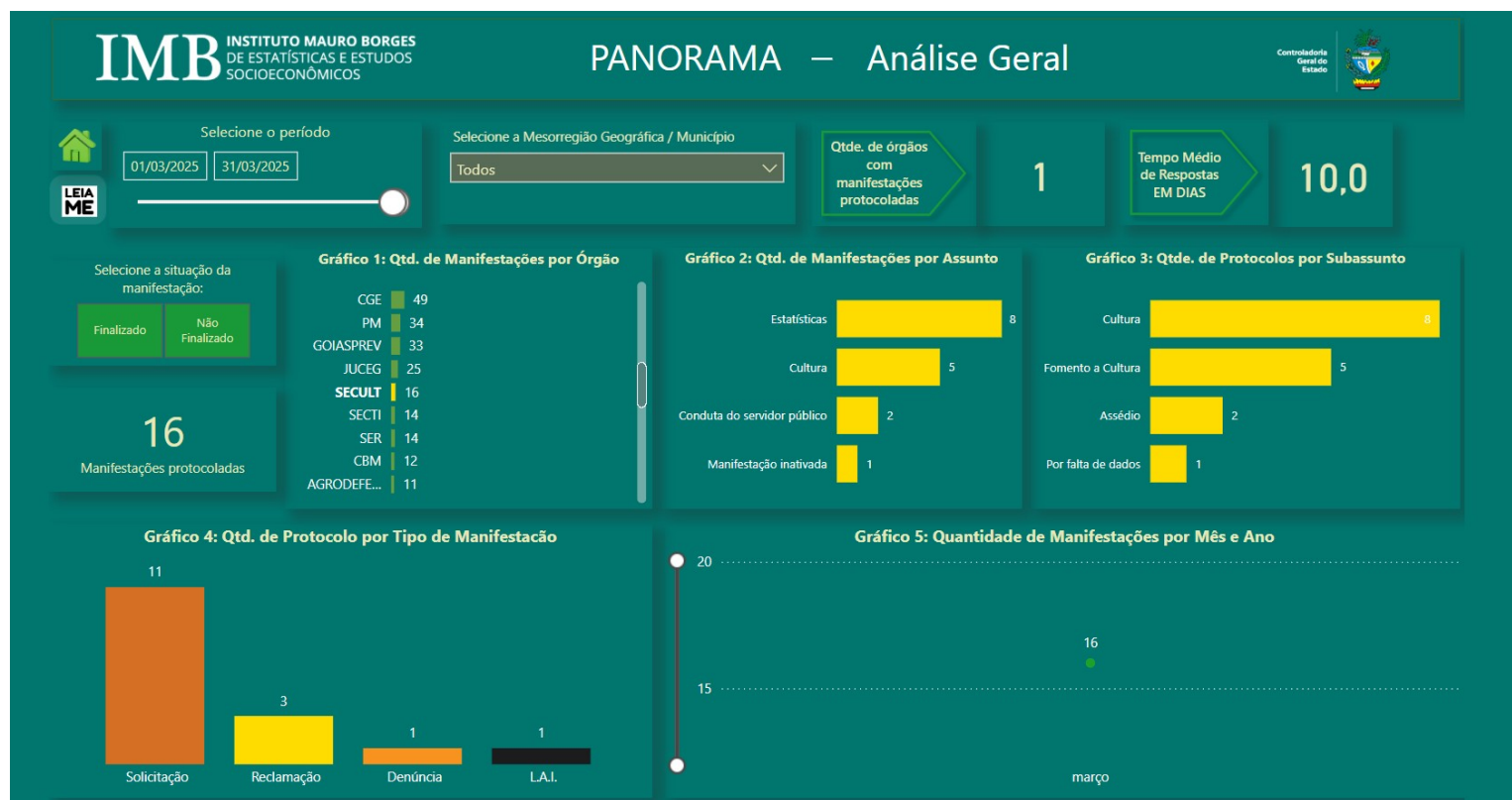


Relatório da Ouvidoria Setorial Secult referente ao mês de Março de 2025.



Esclarecemos que, no mês de março de 2025, foram registradas 16 (dezesseis) manifestações no sistema de ouvidoria e realizado 1(hum) atendimento pontual, relacionados à Ouvidoria Setorial da Secult.

¹ Gráfico 01 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzMzYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



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 fevereiro/2025 que estava em 3,9 dias aumentou para 10,0 dias em março/2025. Baseando-se no "tempo médio em dias" de respostas ao cidadão no ranking estadual no mês de março/2025 que é de 6,8 dias, a média da Secult está acima da média geral do Estado.

²Gráfico 02 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQyYTk0ODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQyNDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



Esclarecemos que no mês de março/25 tivemos 2 (duas) pesquisas de satisfação respondidas 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.....56	17/03/25	18/03/25	19/03/25	NÃO	01	-	02	-	LAI	Acreúna	Cultura	Fomento a Cultura	GPPCA	SIM	10	Muito ágil e assertiva. Parabéns aos servidores envolvidos.	21/03/2025
2025.....7	27/03/25	10/04/25	11/04/25	NÃO	13	01	14	-	Reclamação	Alto Paraíso de Goiás	Cultura	Fomento a Cultura	GPPCA	NÃO	1	Não existe ouvidoria, apenas um serviço de protocolo que encaminha mensagens de um lado para o outro, sem nenhuma ação para aprimorar serviço público	10/04/2025

(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.

³Gráfico 03 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJmRhNmZmZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQyYjRkODcwNDJMTU4liwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQyNDg2Ny04MWJlLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



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 50% nas respostas da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Setorial da Secult. A média do Estado é de 55%, no mês de março/25.

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

Nota Média dos Usuários sobre a Confiabilidade da Ouvidoria

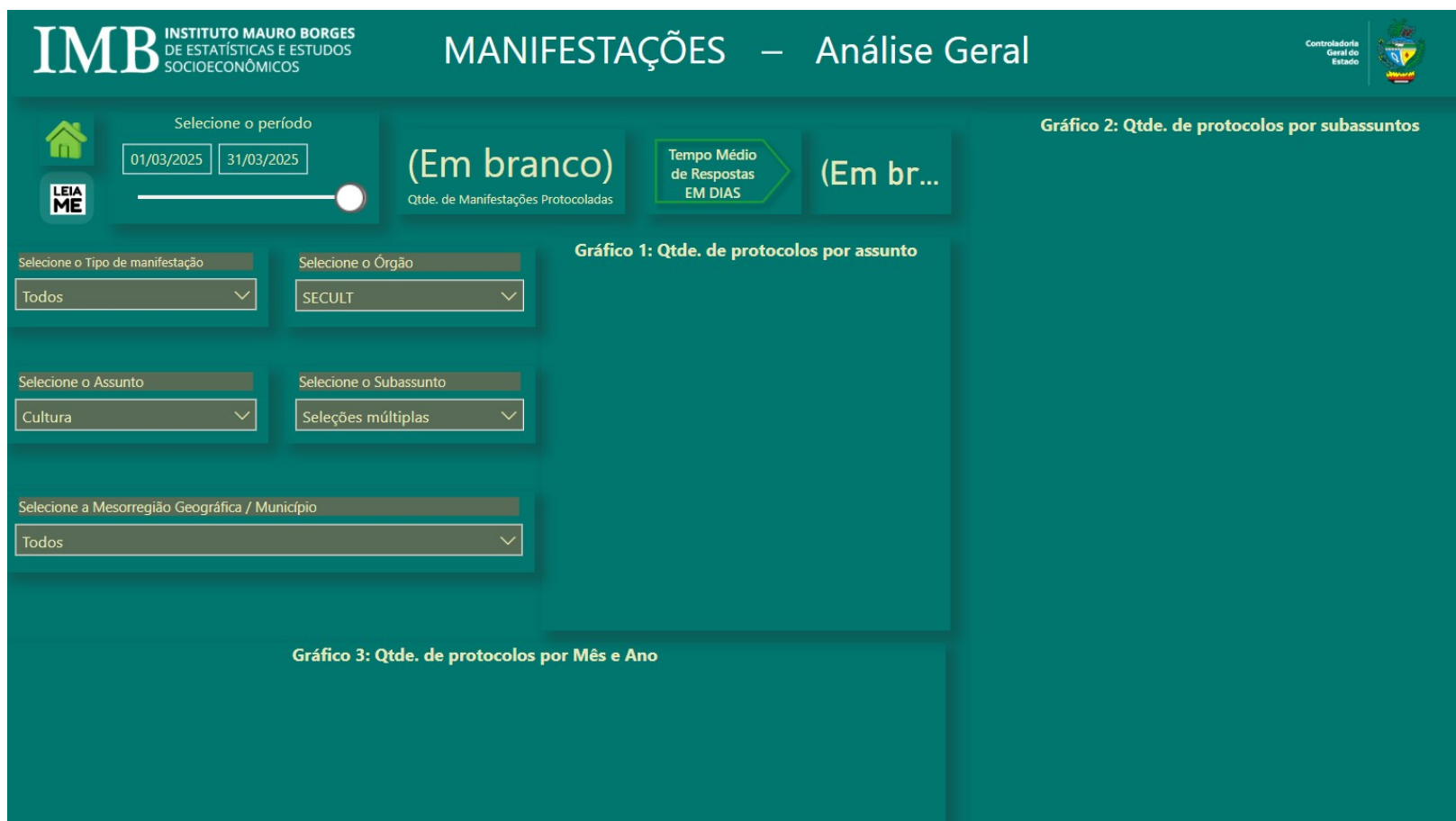
A média das notas dos usuários para a pergunta: *Você recomendaria esta Ouvidoria?* - foi 5,5 (cinco e meio), em função das respostas na Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Setorial da Secult. A média do Estado de recomendação é de 7,2.



Assuntos mais demandados

Em março de 2025, os principais assuntos registrados no Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) da Ouvidoria Setorial da Secult estão dispostos no gráfico acima, sendo o assunto “Cultura” e o subassunto “Fomento à Cultura” os mais demandados.

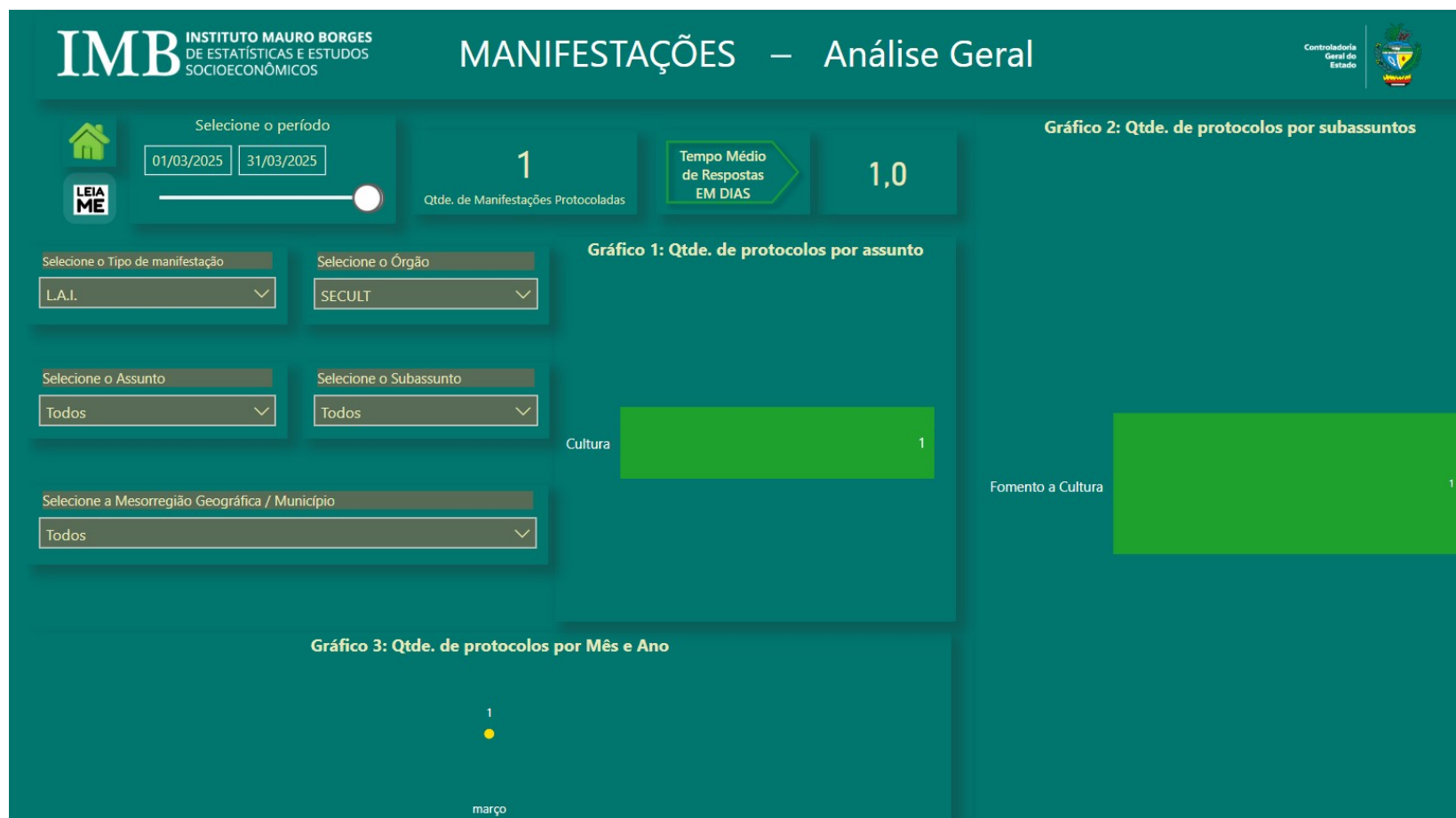
⁵ Gráfico 05 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzMzYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQyYTk0ODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



Carta de Serviço

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

⁶ Gráfico 06 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibmRhN2MzMzYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



Manifestações sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI)

Em março de 2025, o Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) registrou 1(uma) manifestação relacionada à Lei de Acesso à Informação (LAI). Nessa manifestação, a usuária emitiu resposta insatisfatória às informações fornecidas 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.

⁷ Gráfico 07 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzMzYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQyTjJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQyNDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

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 Controladoria-Geral do Estado - 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=eyJrIjojNmRhN2MzMzYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>