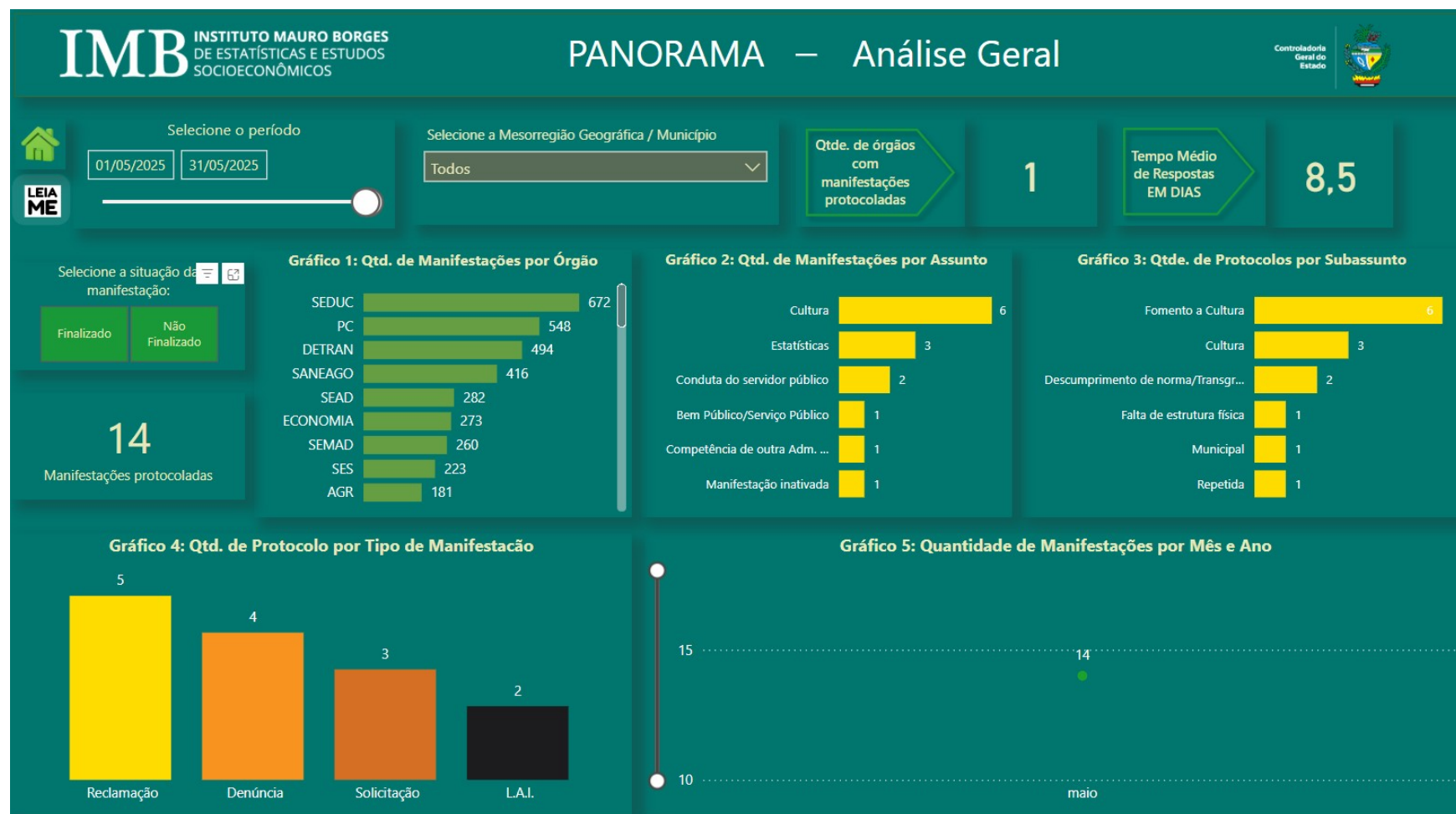


Relatório da Ouvidoria Setorial SECULT referente ao mês de maio de 2025.



Esclarecemos que, no mês de maio de 2025, foram registradas, pelos usuários, 14 (catorze) manifestações no sistema de ouvidoria, relacionadas à Ouvidoria Setorial da Secult.

¹ Gráfico 01 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibmRhN2MzMzYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWIyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



Selecione o período

01/05/2025 31/05/2025



Selecione a situação da manifestação:

Finalizado

Não Finalizado

Tempo
Médio de
Respostas EM
DIAS

8,5

Selecione a Mesorregião Geográfica / Município

Todos

Tabela com Estatísticas por Órgão

Órgão / Sigla	Qtd.	Média Resultado (em dias)	Mediana	Desvio padrão
SSP	94	4,82	2	6,62
AGEHAB	92	8,07	6	8,31
SEDS	91	8,96	6	9,48
DGPP	68	3,79	4	2,42
GOINFRA	65	4,60	4	4,23
OVG	58	6,34	7	3,52
CGE	50	2,40	1	3,12
PM	32	7,88	8	4,53
JUCEG	30	6,37	7	5,12
CBM	26	6,12	6	4,22
GOIASPREV	21	6,24	5	4,33
EMATER	14	14,64	18	6,24
GOIÁS FOMENTO	14	4,21	4	3,55
SECULT	14	8,50	7	6,25
SGG/GOVERNADORIA	13	8,62	7	8,34
PGE	11	9,00	7	8,02
Total	4223	5,88	3	6,55

Gráfico 1: Tempo de Resposta por Tipo de Manifestação

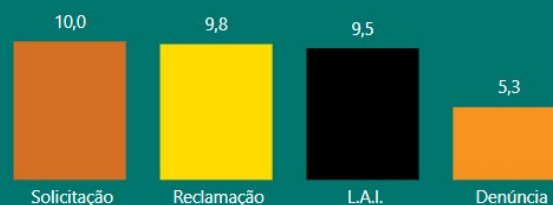


Gráfico 3: Tempo de Resposta por Assunto



Gráfico 2: Tempo de Resposta por Subassunto



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 abril/2025 que estava em 7,0 dias aumentou para 8,5 dias em maio/2025. Baseando-se no "tempo médio em dias" de respostas ao cidadão no ranking estadual no mês de maio/2025 que é de 5,9 dias, a média da Secult está acima da média geral do Estado.



Esclarecemos que no mês de maio/25 tivemos 1 (uma) pesquisa 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.....66	06/05/2025	16/05/2025	19/05/25	NÃO	10	0	10	0	LAI	Goiânia	Cultura	Fomento a Cultura	GPPCA	SIM.	10	-	16/05/2025

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

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

³ Gráfico 03 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJMTU4liwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



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 54%, no mês de maio/25.

A média de manifestação com pesquisa na Ouvidoria Setorial da Secult no mês de maio/25 foi de 7,1%. A média do Estado é de 8,0%.

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 7,3.



Principais Assuntos

Em maio 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 maio de 2025, não foi registrada manifestação no Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) com o intuito de solicitar ou comentar sobre a carta de serviço da Secult.

5 Gráfico 05 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiNmRhN2MzMzYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYjYkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny04MWE4LWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



Manifestações sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI)

Em maio de 2025, o Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) registrou 2 (duas) manifestações relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI). Destas, manifestação nenhuma gerou resposta insatisfatória fornecida pela Secretaria, indicando que o processo de atendimento e a clareza das informações prestadas estão conforme os princípios da transparência e da eficiência administrativa. 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.

⁶ Gráfico 07 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJMTU4liiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny004MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

Respostas Insatisfatórias

Em relação às demais manifestações registradas que não se enquadram na Lei de Acesso à Informação (LAI), informamos que foram identificadas duas respostas consideradas insatisfatórias, o que indica que, nesses casos, o processo de atendimento apresentou falhas, seja pela falta de clareza nas respostas, seja pela inadequação das informações prestadas frente aos princípios da transparência e da eficiência administrativa. A Ouvidoria Setorial da Secult está comprometida em analisar cada uma dessas manifestações e buscar soluções que promovam um atendimento mais eficaz e transparente, em conformidade com a legislação vigente e com as expectativas dos cidadãos.

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=eyJrIjoibmRhN2MzMzYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>