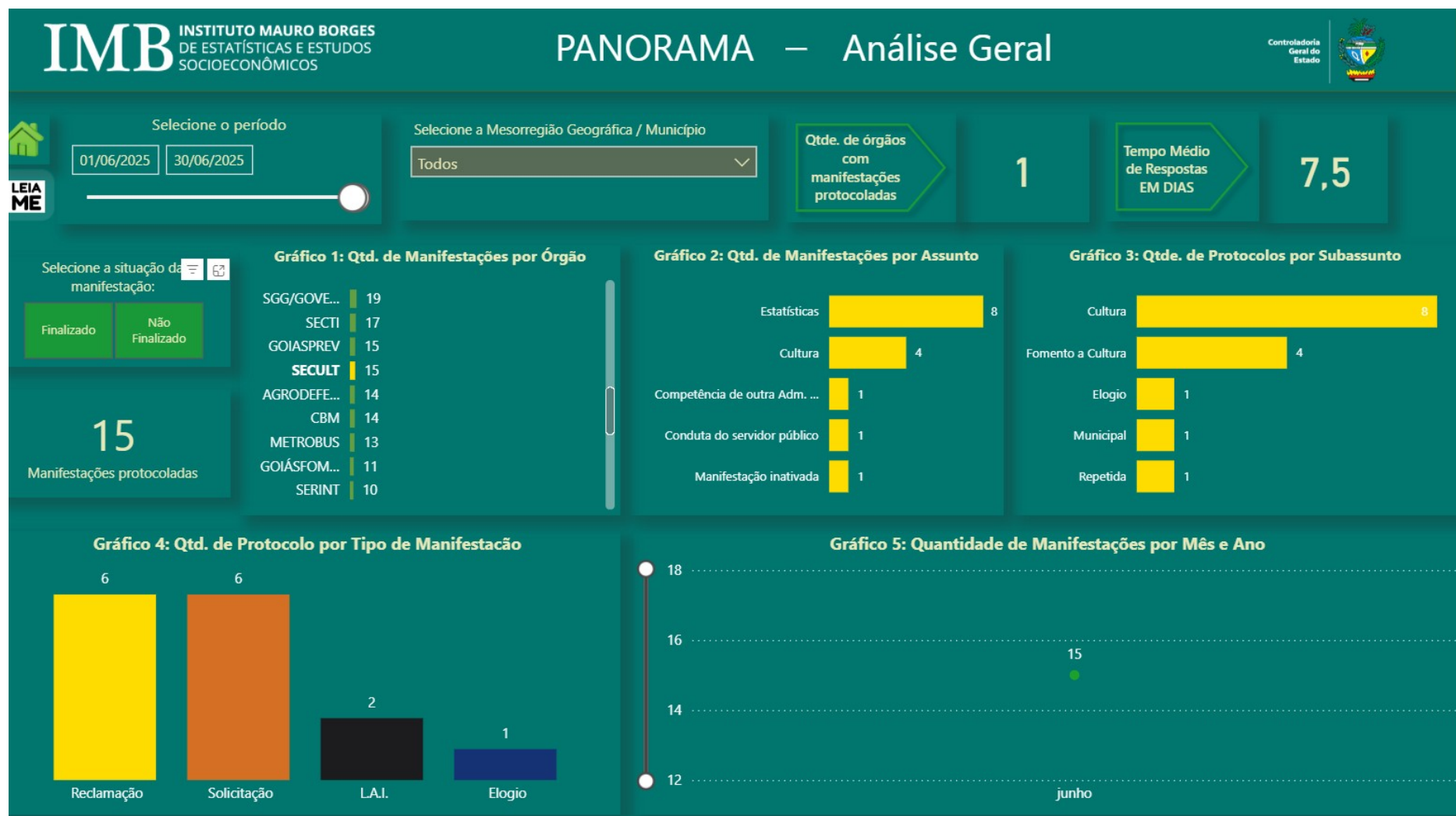


Relatório da Ouvidoria Setorial SECULT referente ao mês de junho de 2025.



Esclarecemos que, no mês de junho de 2025, foram registradas, pelos usuários, 15 (quinze) manifestações no sistema de ouvidoria, relacionadas à Ouvidoria Setorial da Secult.

¹ Gráfico 01 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



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



Selecione o Órgão

SECULT

Selecione o período

01/06/2025

30/06/2025

Selecione a Mesorregião Geográfica / Município

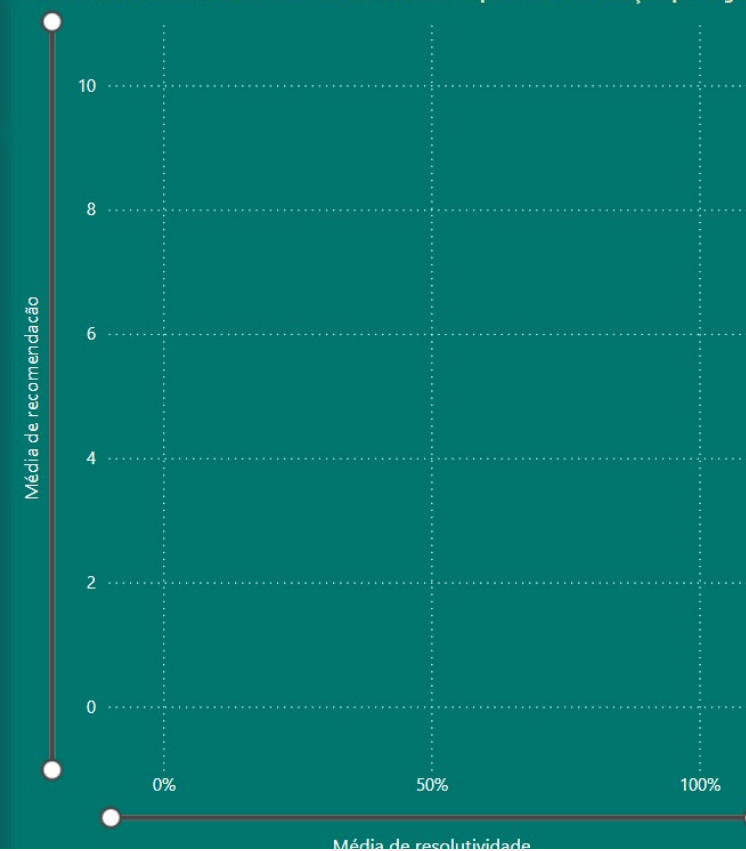
Todos

Gráfico 1: Média de Recomendação por Finalização

Gráfico 2: Média de Resolutividade por
Tipo Manifestação

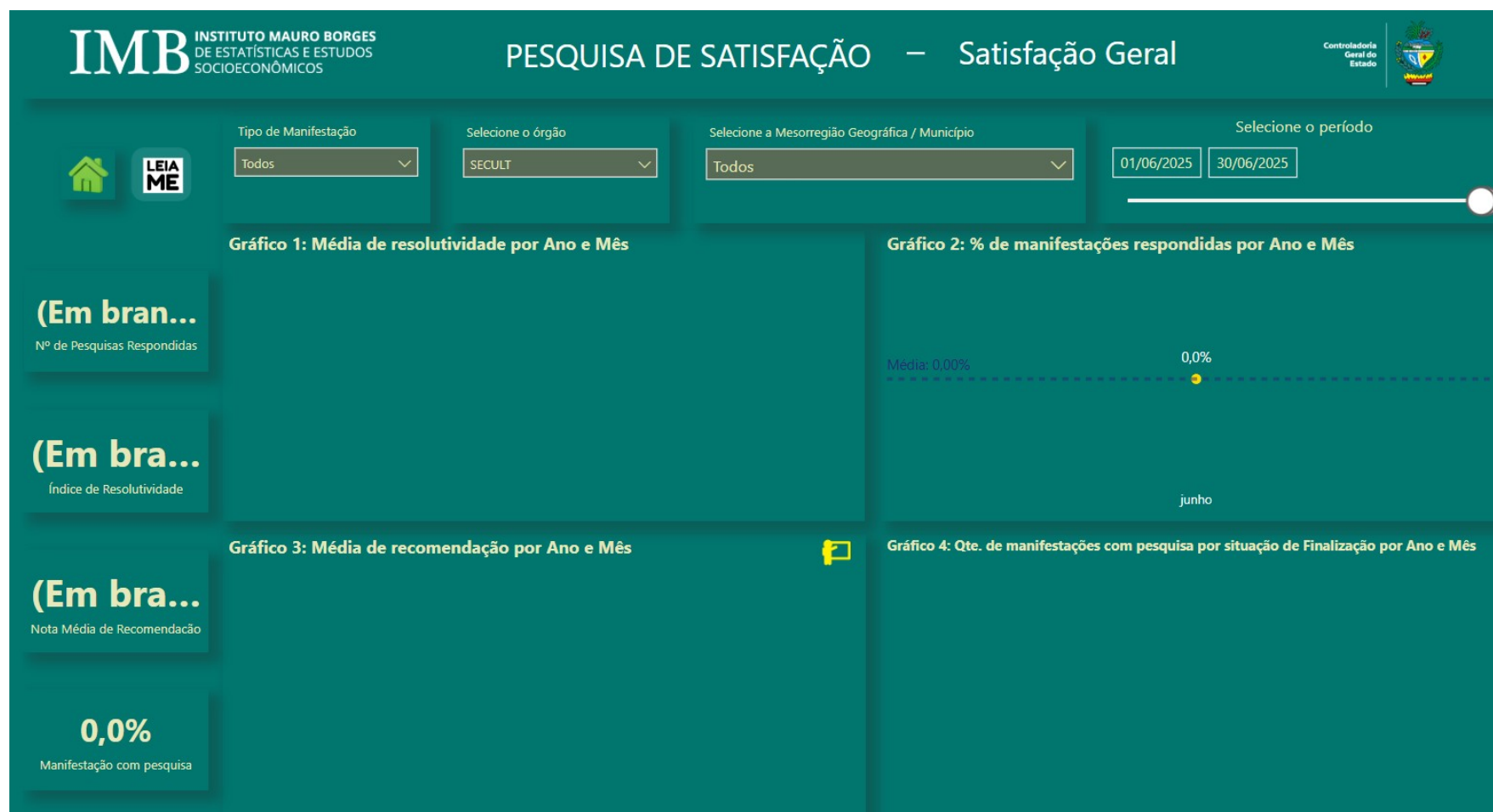
Gráfico 4: Média de Recomendação por Tipo Manifestação e Finalização

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



Esclarecemos que no mês de junho/25 não tivemos pesquisa de satisfação respondida pelo usuário.

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



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 “em branco,” pois nenhuma Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Setorial da Secult foi respondida. A média do Estado é de 56%, no mês de junho/25.

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

Nota Média dos Usuários sobre a Confiabilidade da Ouvidoria

A média das notas dos usuários para a pergunta: *Você recomendaria esta Ouvidoria?* - foi “em branco” em função de que nenhuma Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Setorial da Secult foi respondida. A média do Estado de recomendação é de 7,7.



Principais Assuntos

Em junho 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 junho 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=eyJrJoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTkODcwNDJMTU4liwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



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 uma gerou resposta insatisfatória fornecida pela Secretaria, 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.

⁶ Gráfico 07 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTk0dCwNDJMTU4liwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

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, 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.

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=eyJrJoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWIyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>