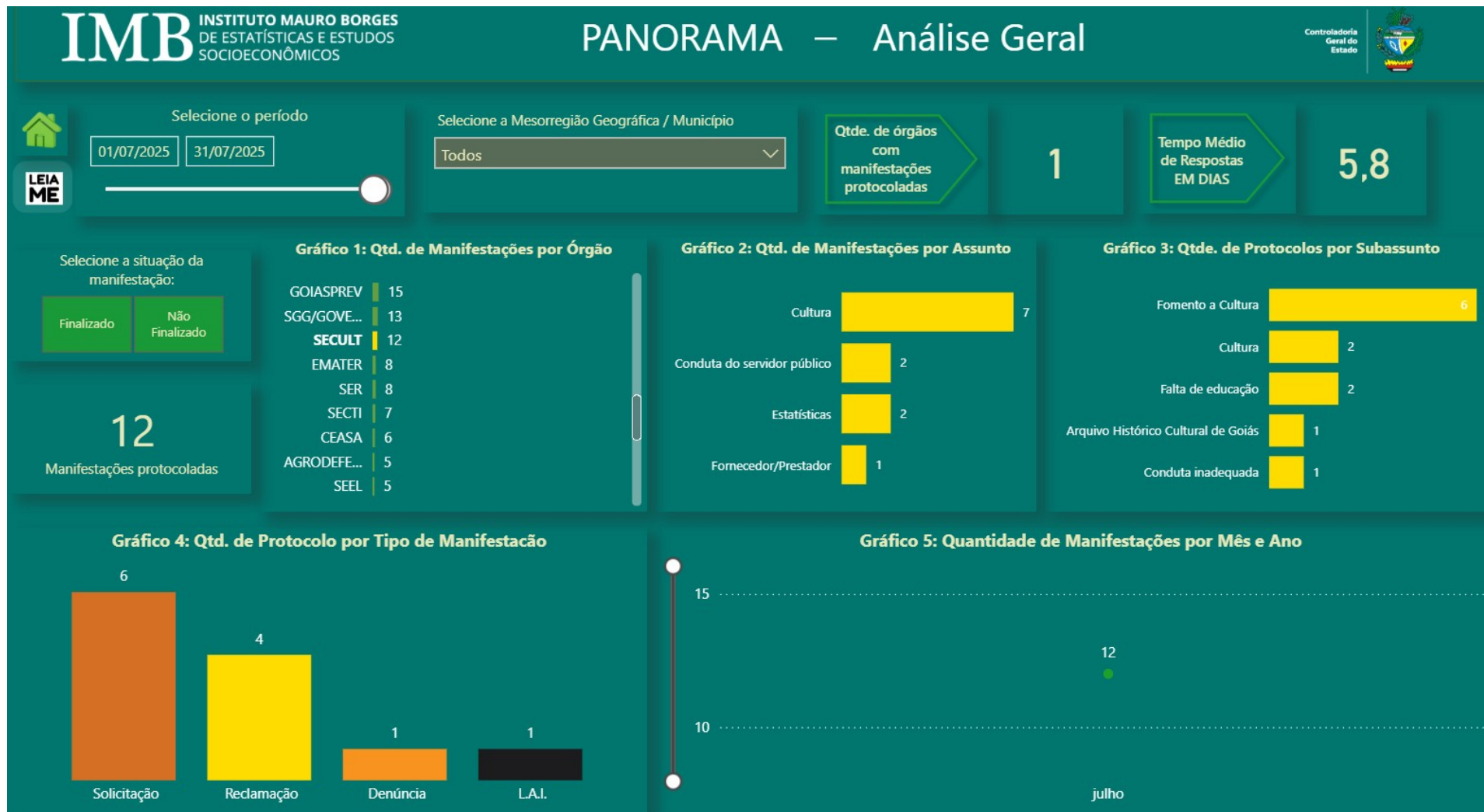


Relatório da Ouvidoria Setorial SECULT referente ao mês de julho de 2025.



Esclarecemos que, no mês de julho de 2025, foram registradas, pelos usuários, 12 (doze) manifestações no sistema de ouvidoria, relacionadas à Ouvidoria Setorial da Secult.

¹ Gráfico 01 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



Selecione o período

01/07/2025 31/07/2025



Selecione a situação da manifestação:

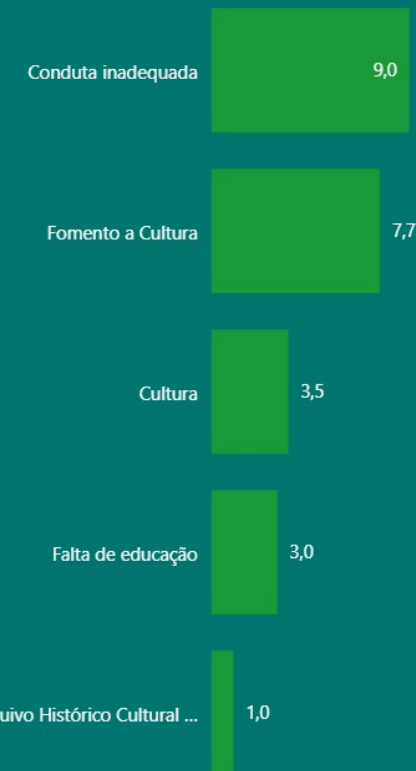
Finalizado

Não Finalizado

Tempo
Médio de
Respostas EM
DIAS

5,8

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
UEG	63	24,86	26	12,16
OVG	40	5,18	6	2,71
PM	31	12,16	10	7,25
JUCEG	28	4,57	3	5,33
PGE	24	7,08	6	5,49
SERINT	21	4,57	4	5,27
CBM	18	7,94	6	5,80
FAPEG	18	6,94	7	4,12
IQUEGO	16	4,56	5	2,24
GOIASPREV	15	5,87	2	6,50
SGG/GOVERNADORIA	13	8,38	7	8,00
SECULT	12	5,75	6	3,29
EMATER	8	9,75	13	6,78
SER	8	25,25	27	4,41
SECTI	7	11,00	13	3,21
CEASA	6	12,67	12	8,60
Total	3799	6,03	4	6,75

Gráfico 1: Tempo de Resposta por Tipo de Manifestação

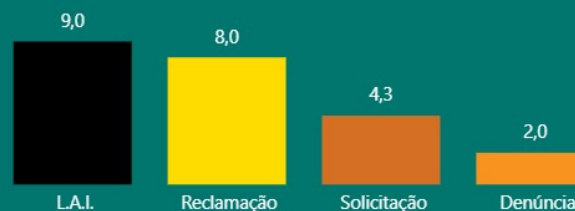
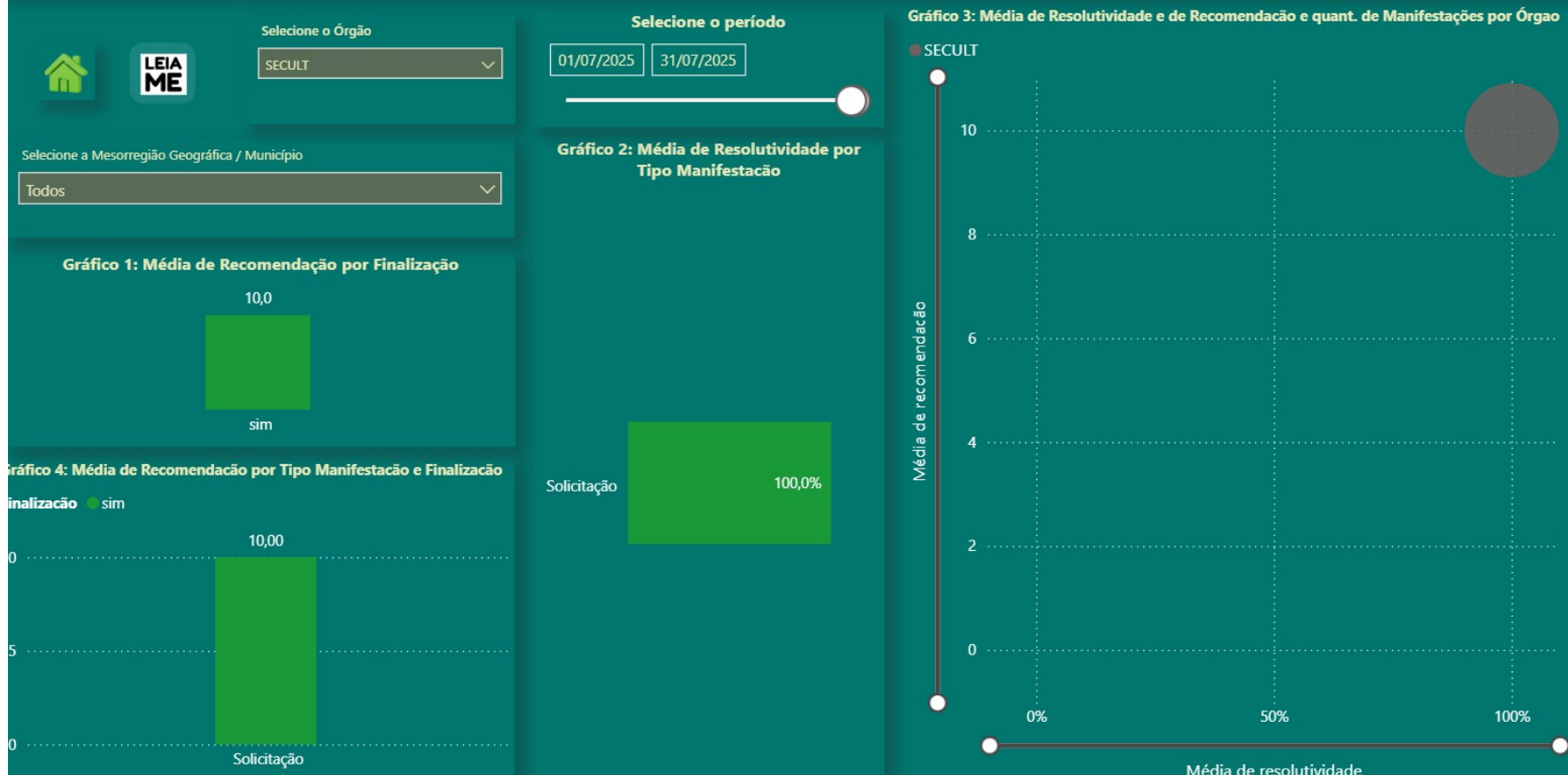


Gráfico 3: Tempo de Resposta por Assunto



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 junho/2025 que estava em 7,5 dias diminuiu para 5,8 dias em julho/2025. Baseando-se no "tempo médio em dias" de respostas ao cidadão no ranking estadual no mês de julho/2025 que é de 6,0 dias, a média da Secult está dentro da média geral do Estado.



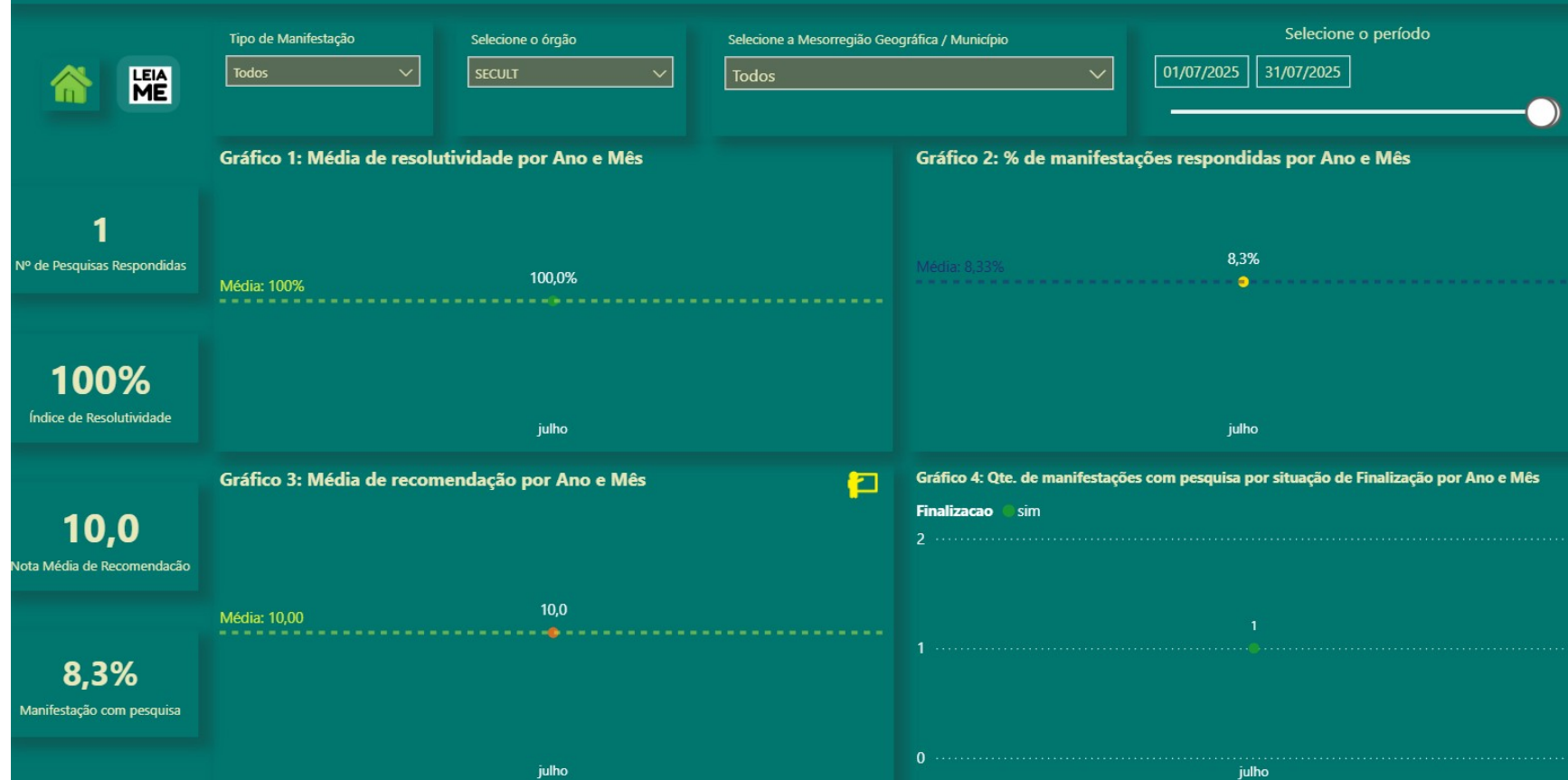
Esclarecemos que no mês de julho/25 tivemos 1 (uma) pesquisa de satisfação respondida pelo usuário.

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.....89	07/07/2025	14/07/2025	14/07/25	NÃO	7	0	7	0	SOLIC.	Goiânia	Cultura	Fomento a Cultura	GEAC	SIM.	10	Agradeço pelo retorno das questões de maneira assertiva e conclusiva. Coisa que, por outros canais, provavelmente não seria possível.	14/07/2025

(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=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTk0ODcwNDJMTU4iwiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny00MWJjLWQ0MzNTYyMjBiNTZkNCJ9>



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 57%, no mês de julho/25.

A média de manifestação com pesquisa na Ouvidoria Setorial da Secult no mês de julho/25 foi de 10,0%. A média do Estado é de 8,6%.

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 7,4.

⁴ Gráfico 04 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

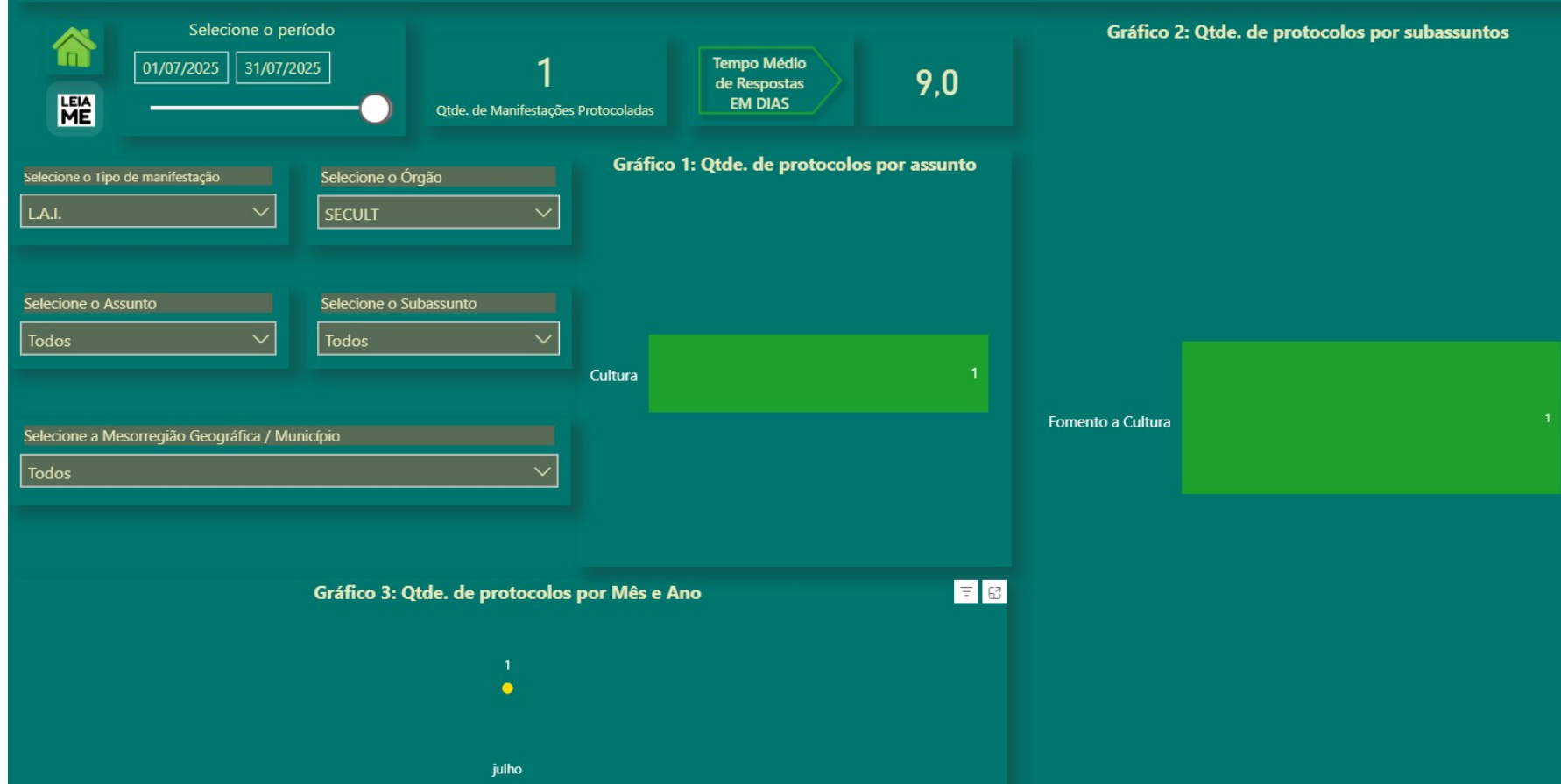


Principais Assuntos

Em julho 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 julho 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.



Manifestações sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI)

Em julho de 2025, o Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) registrou 1 (uma) manifestação relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI). Neste mês não foi registrada nenhuma resposta insatisfatória face as respostas fornecidas pela Secretaria, o que indica que, nesses casos, o processo de atendimento não apresentou falhas, evidenciando respostas adequadas e que as informações prestadas atuam junto 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=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJMTU4iwiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny00MWJjLWQ0NTYyMjBiNTZkNCJ9>

Respostas Insatisfatórias

Em relação às demais manifestações registradas que não se enquadram na Lei de Acesso à Informação (LAI), informamos que não foram registradas 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=eyJrJoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQrYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQrNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>