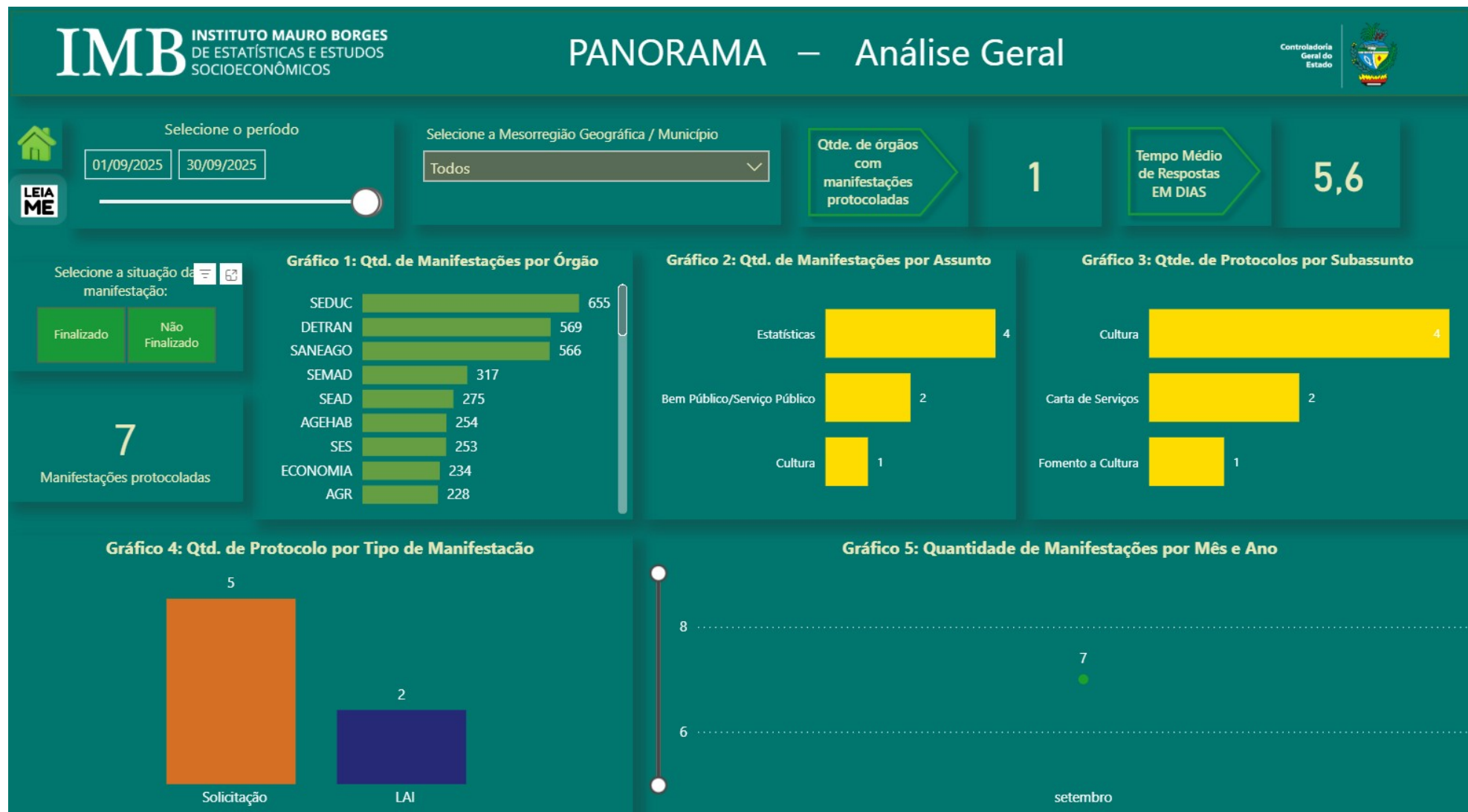


Relatório da Ouvidoria Setorial SECULT referente ao mês de setembro de 2025.



Esclarecemos que, no mês de setembro de 2025, foram registradas, pelos usuários, 7 (sete) manifestações no sistema de ouvidoria, relacionadas à Ouvidoria Setorial da Secult.

¹ Gráfico 01 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQyYTkjODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdmZg2Ny04MmVjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



Selecione o período

01/09/2025 30/09/2025



Selecione a situação da manifestação:

Finalizado

Não Finalizado

Tempo
Médio de
Respostas EM
DIAS

5,6

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
PGE	12	5,33	5	4,90
SGG/GOVERNADORIA	12	8,33	3	9,14
METROBUS	9	1,89	1	2,77
SEINFRA	8	9,25	9	6,38
SER	8	8,00	8	6,36
CEASA	7	9,57	8	4,30
SECULT	7	5,57	7	2,13
GOIÁS FOMENTO	5	8,80	7	3,19
SEAPA	5	7,80	9	2,14
SEEL	4	10,25	11	3,56
AGRODEFESA	3	8,67	8	4,11
EMATER	3	5,33	0	7,54
SECC	3	9,33	12	5,25
SECAMI	2	9,50	10	9,50
GOIAS TURISMO	1	3,00	3	0,00
IQUEGO	1	2,00	2	0,00
Total	4296	5,33	3	5,89

Gráfico 1: Tempo de Resposta por Tipo de Manifestação



Gráfico 3: Tempo de Resposta por Assunto



Fomento a Cultura 7,0

Carta de Serviços 6,5

Cultura 4,8

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 agosto/2025 que estava em 5,6 dias se manteve em 5,6 dias em setembro/2025. Baseando-se no "tempo médio em dias" de respostas ao cidadão no ranking estadual no mês de setembro/2025 que é de 5,9 dias, a média da Secult está abaixo da média geral do Estado.



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

(Nº DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO RESPONDIDAS* – 0 (zero) - SIM, (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=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJMTU4iwiwiIjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny00MWJjLWQ0NTYyMjBiNTZkNCJ9>



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 59%, no mês de setembro/25.

A média de manifestação com pesquisa na Ouvidoria Setorial da Secult no mês de setembro/25 foi de 0,0%, pois nenhuma pesquisa foi respondida. 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 “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 7,6.

⁴ Gráfico 04 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTk0DcwNDJMTU4iwiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0tNDg2Ny00MWJjLWQ03NTYyMjBiNTZkNCJ9>



Manifestações sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI)

Em setembro de 2025, o Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) registrou duas manifestações relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI). Neste mês não foram registrados recursos face às 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

⁶ Gráfico 07 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

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.

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=eyJrIjojNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWYyYQYtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>