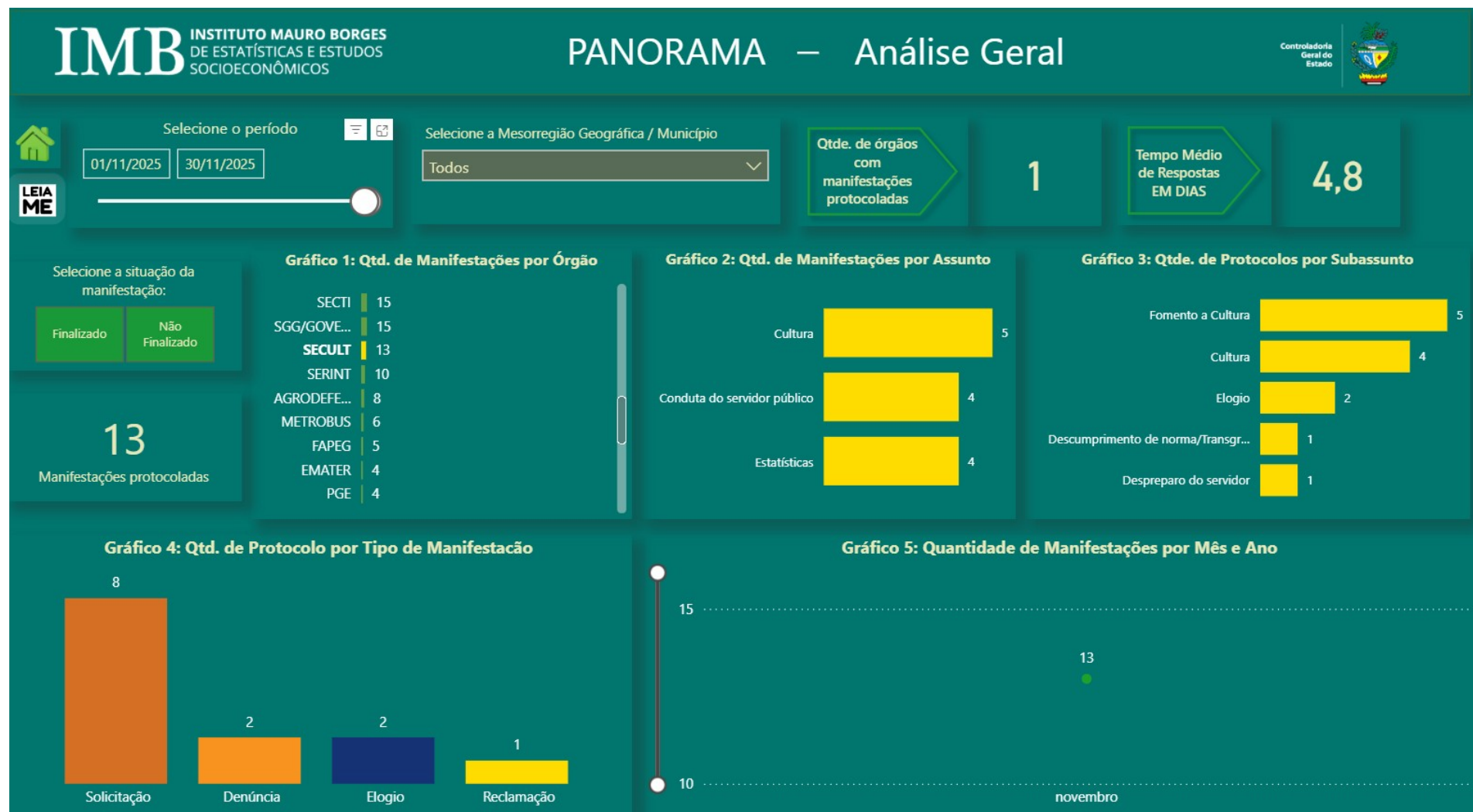


## Relatório da Ouvidoria Setorial SECULT referente ao mês de novembro de 2025.



Esclarecemos que, no mês de novembro de 2025, foram registradas, pelos usuários, 13 (treze) manifestações no sistema de ouvidoria, relacionadas à Ouvidoria Setorial da Secult.

<sup>1</sup> Gráfico 01 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTkODCwNDJMTU4liwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



Selecione o período

01/11/2025

30/11/2025



Selecione a situação da manifestação:

Finalizado

Não Finalizado

Tempo  
Médio de  
Respostas EM  
DIAS

4,8

Gráfico 2: Tempo de Resposta por Subassunto

Despreparo do servidor

6,0

Descumprimento de norm...

5,0

Fomento a Cultura

5,0

Cultura

4,8

Elogio

3,5

Selecione a Mesorregião Geográfica / Município

Todos

Tabela com Estatísticas por Órgão

| Órgão / Sigla        | Qtd.        | Média Resultado<br>(em dias) | Mediana  | Desvio<br>padrão |
|----------------------|-------------|------------------------------|----------|------------------|
| GOIASPREV            | 16          | 5,56                         | 4        | 5,99             |
| SECTI                | 15          | 7,33                         | 7        | 3,05             |
| SGG/GOVERNADO<br>RIA | 15          | 8,47                         | 7        | 7,77             |
| SECULT               | 13          | 4,77                         | 5        | 2,19             |
| SERINT               | 10          | 3,90                         | 2        | 4,25             |
| AGRODEFESA           | 8           | 5,88                         | 5        | 4,31             |
| METROBUS             | 6           | 3,33                         | 1        | 4,96             |
| FAPEG                | 5           | 7,80                         | 7        | 3,66             |
| EMATER               | 4           | 5,25                         | 4        | 5,80             |
| PGE                  | 4           | 10,00                        | 7        | 8,57             |
| SER                  | 4           | 14,25                        | 17       | 8,47             |
| ABC                  | 3           | 3,00                         | 2        | 2,16             |
| SEAPA                | 3           | 5,00                         | 4        | 3,74             |
| CEASA                | 2           | 9,50                         | 10       | 3,50             |
| GOIÁSFOMENTO         | 2           | 3,00                         | 3        | 1,00             |
| IQUEGO               | 1           | 12,00                        | 12       | 0,00             |
| <b>Total</b>         | <b>3505</b> | <b>5,88</b>                  | <b>5</b> | <b>6,06</b>      |

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 outubro/2025 que estava em 5,6 dias e diminuiu para 4,8 dias em novembro/2025. Baseando-se no "tempo médio em dias" de respostas ao cidadão no ranking estadual no mês de novembro/2025 que é de 5,9 dias, a média da Secult está abaixo da média geral do Estado.





### 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 100% na média da Secult no mês de novembro/2025. A média do Estado é de 57%, no mês de novembro/25.

A média de manifestação com pesquisa na Ouvidoria Setorial da Secult no mês de novembro/25 foi de 15,4%. A média do Estado é de 8,7% no mesmo mês.

### Nota Média dos Usuários sobre a Confiabilidade da Ouvidoria

A média das notas dos usuários para a pergunta: *Você recomendaria esta Ouvidoria?* - foi de 10,0 da Secult. A média do Estado de recomendação é de 7,4, no mês de novembro.

<sup>4</sup> Gráfico 04 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaWJhbmRlN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQYtYjRkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWJyYyYtNDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



### Principais Assuntos

Em novembro 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 novembro de 2025, não foram registradas manifestações no Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) com o intuito de solicitar ou comentar sobre carta de serviço da Secult.

<sup>5</sup> Gráfico 05 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdNDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>





### Manifestações sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI)

Em novembro de 2025, o Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) não registrou manifestação relacionada à Lei de Acesso à Informação (LAI). Conseqüentemente, 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 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.

<sup>6</sup> Gráfico 07 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQyYTkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdNDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

## **Respostas Insatisfatórias**

Em relação às demais manifestações registradas que não se enquadram na Lei de Acesso à Informação (LAI), informamos que nenhuma resposta registrada foi considerada insatisfatória, 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=eyJrIjoiaWwZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>