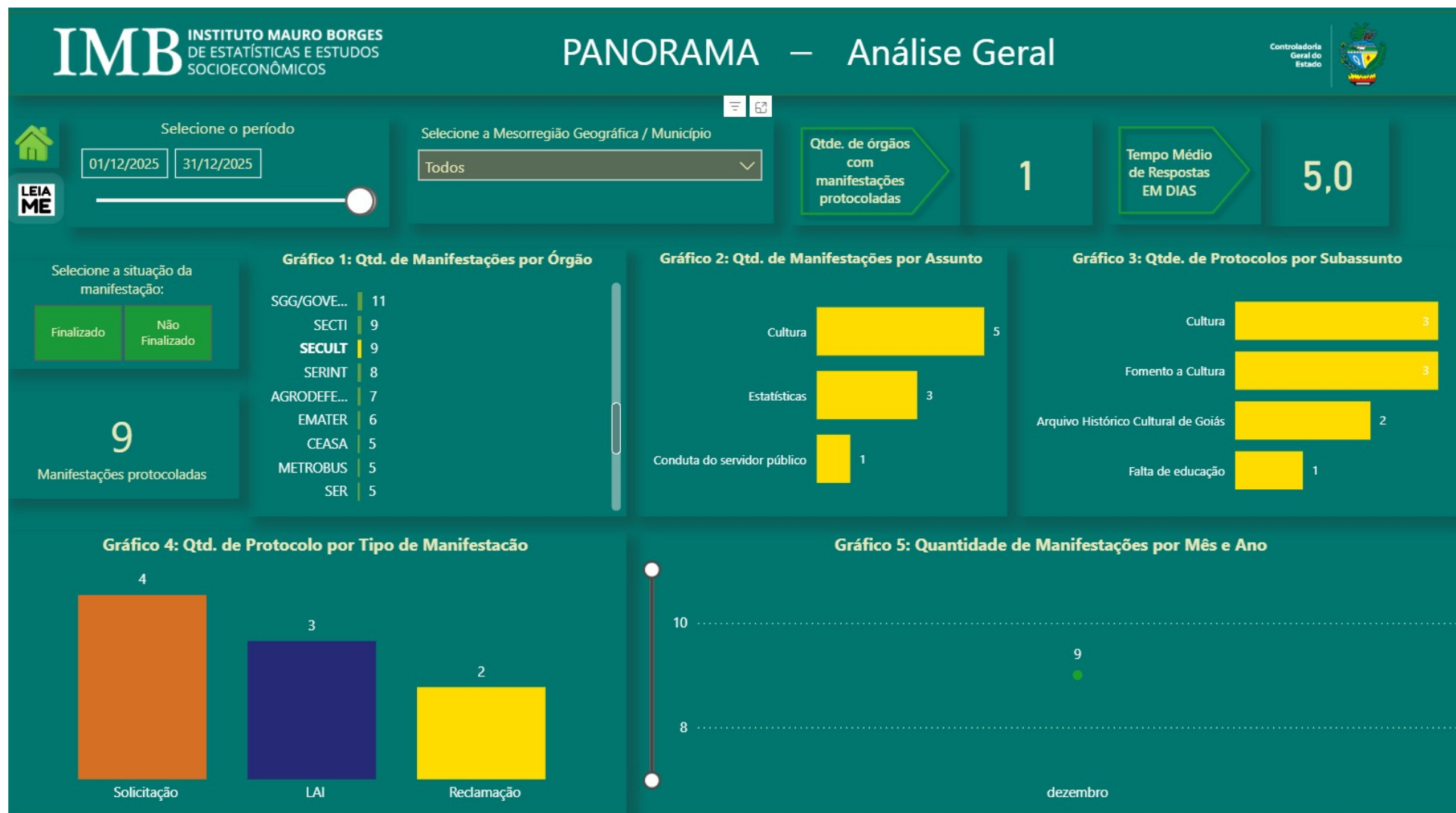


Relatório da Ouvidoria Setorial SECULT referente ao mês de dezembro de 2025.



Esclarecemos que, no mês de dezembro de 2025, foram registradas, pelos usuários, 9 (nove) manifestações no sistema de ouvidoria, relacionadas à Ouvidoria Setorial da Secult.

¹ Gráfico 01 <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWIyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



Selecione o período

01/12/2025

31/12/2025

LEIA
ME

Selecione a situação da manifestação:

Finalizado

Não Finalizado

Tempo
Médio de
Respostas EM
DIAS

5,0

Gráfico 2: Tempo de Resposta por Subassunto

Selecione a Mesorregião Geográfica / Município

Todos

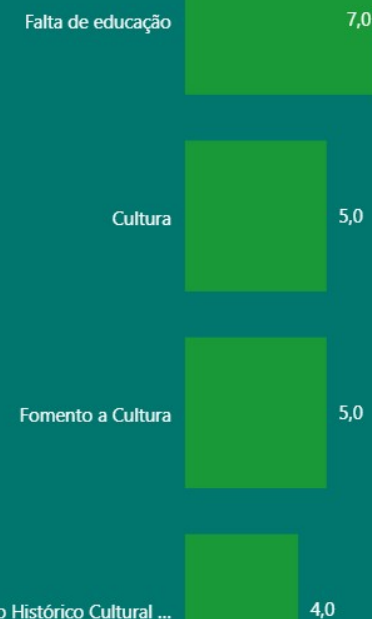
Tabela com Estatísticas por Órgão

Órgão / Sigla	Qtd.	Média Resultado (em dias)	Mediana	Desvio padrão
OVG	55	6,15	6	3,47
DGPP	45	3,49	3	3,76
PM	44	11,70	11	5,61
SEDS	39	6,36	4	6,64
JUCEG	31	9,55	7	6,92
CBM	25	7,00	5	6,57
GOIASPREV	19	4,63	1	6,48
SGG/GOVERNADO RIA	11	12,18	14	8,70
SECTI	9	8,78	6	7,93
SECULT	9	5,00	5	2,67
SERINT	8	9,25	11	6,06
AGRODEFESA	7	4,29	4	2,25
EMATER	6	6,00	5	5,29
CEASA	5	12,20	13	4,45
METROBUS	5	2,80	1	3,06
SER	5	15,00	9	10,12
Total	3097	6,53	4	7,23

Gráfico 1: Tempo de Resposta por Tipo de Manifestação



Gráfico 3: Tempo de Resposta por Assunto



Arquivo Histórico Cultural ... 4,0

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 novembro/2025 que estava em 5,9 dias diminuiu para 5,0 dias em dezembro/2025. Baseando-se no "tempo médio em dias" de respostas ao cidadão no ranking estadual no mês de dezembro/2025 que é de 6,5 dias, a média da Secult está abaixo da média geral do Estado.



Selecione o Órgão

SECULT

Selecione o período

01/12/2025

31/12/2025

Selecione a Mesorregião Geográfica / Município

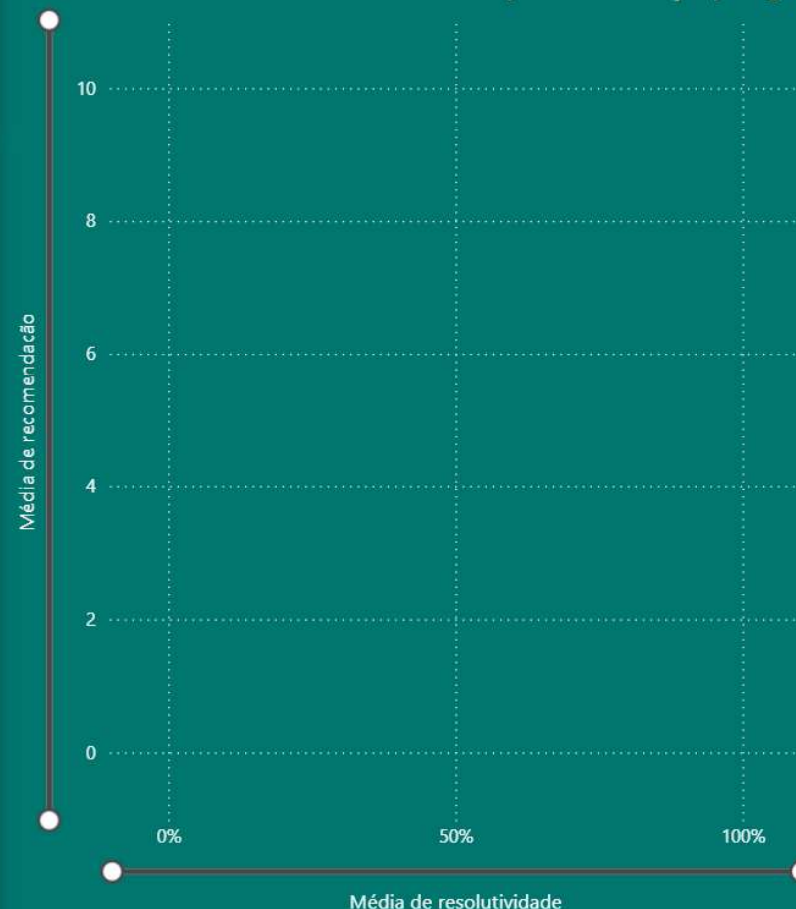
Todos

Gráfico 1: Média de Recomendação por Finalização

Gráfico 4: Média de Recomendação por Tipo Manifestação e Finalização

Gráfico 2: Média de Resolutividade por
Tipo Manifestação

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

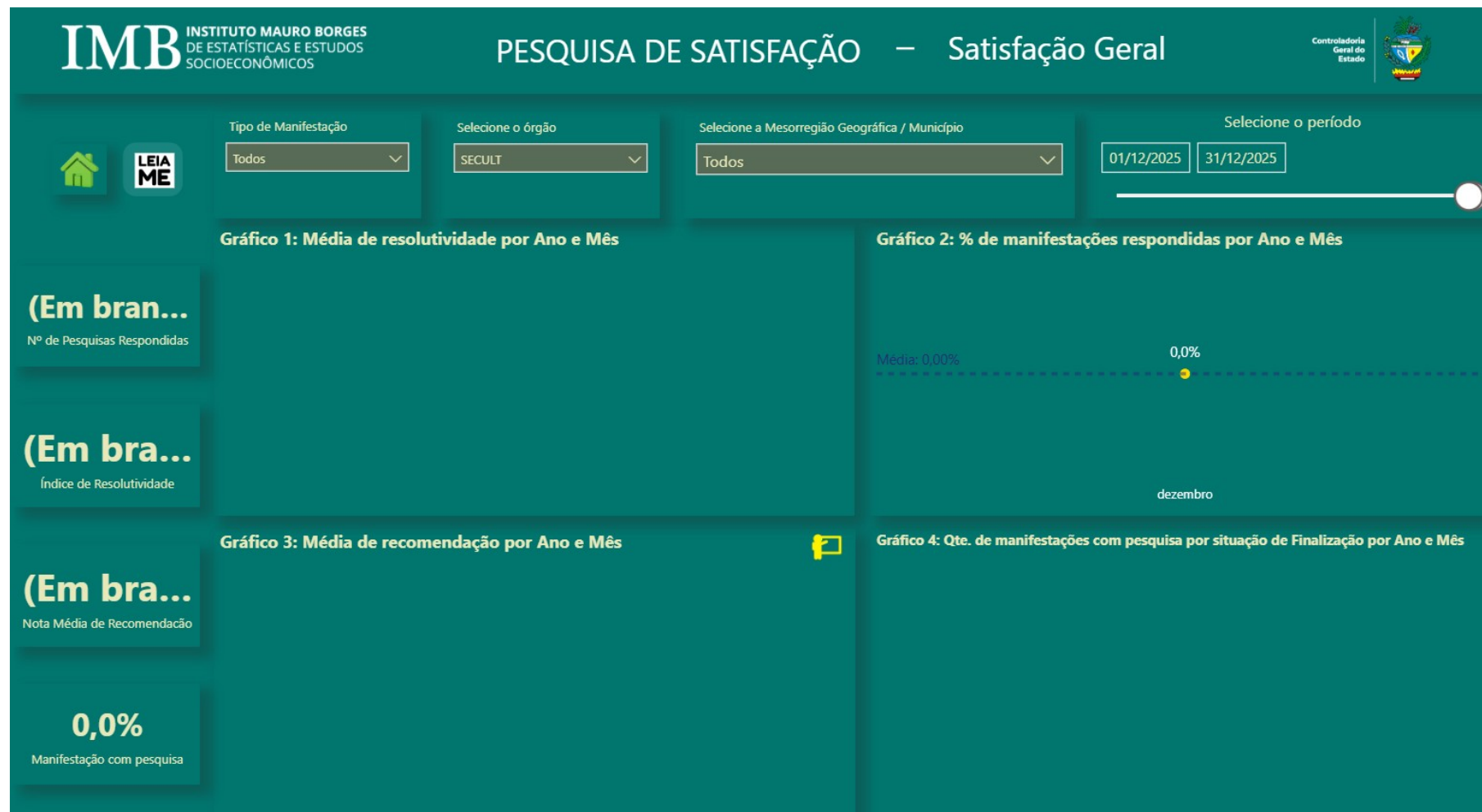


Esclarecemos que no mês de dezembro/25 não tivemos pesquisa de satisfação respondida pelo usuário.

(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=eyJrIjoibmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJMTU4liiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



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 48%, no mês de dezembro/25.

A média de manifestação com pesquisa na Ouvidoria Setorial da Secult no mês de dezembro/25 foi de 0,0%, pois nenhuma pesquisa foi respondida. A média do Estado é de 9,2%.

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 6,6.



Principais Assuntos

Em dezembro 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 dezembro de 2025, foram registradas duas manifestações 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 dezembro de 2025, o Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) registrou três (3) 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 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=eyJrIjoibmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTkjODcwNDJMTU4liwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQ0NDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

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=eyJrIjojNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWJyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>