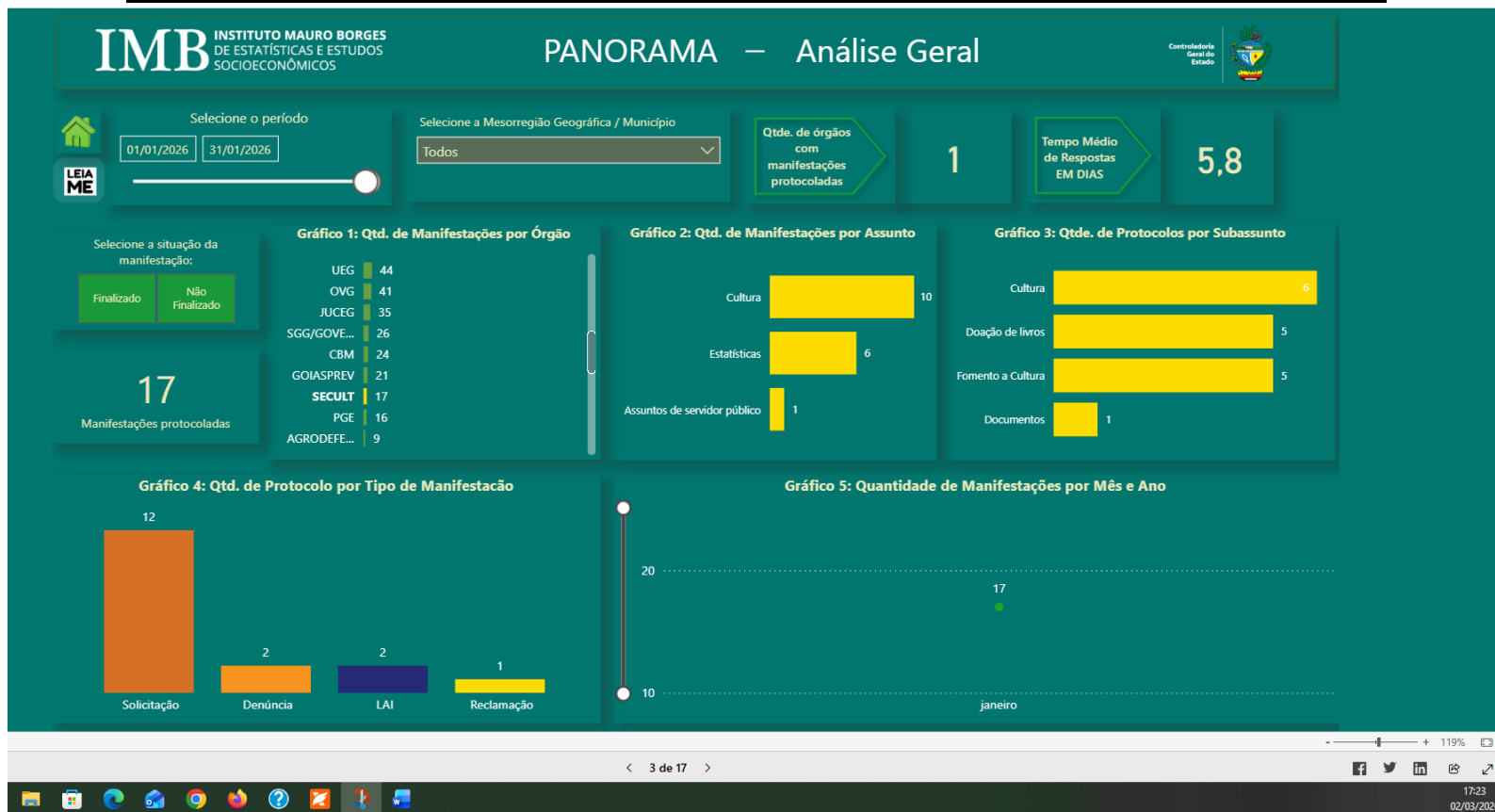
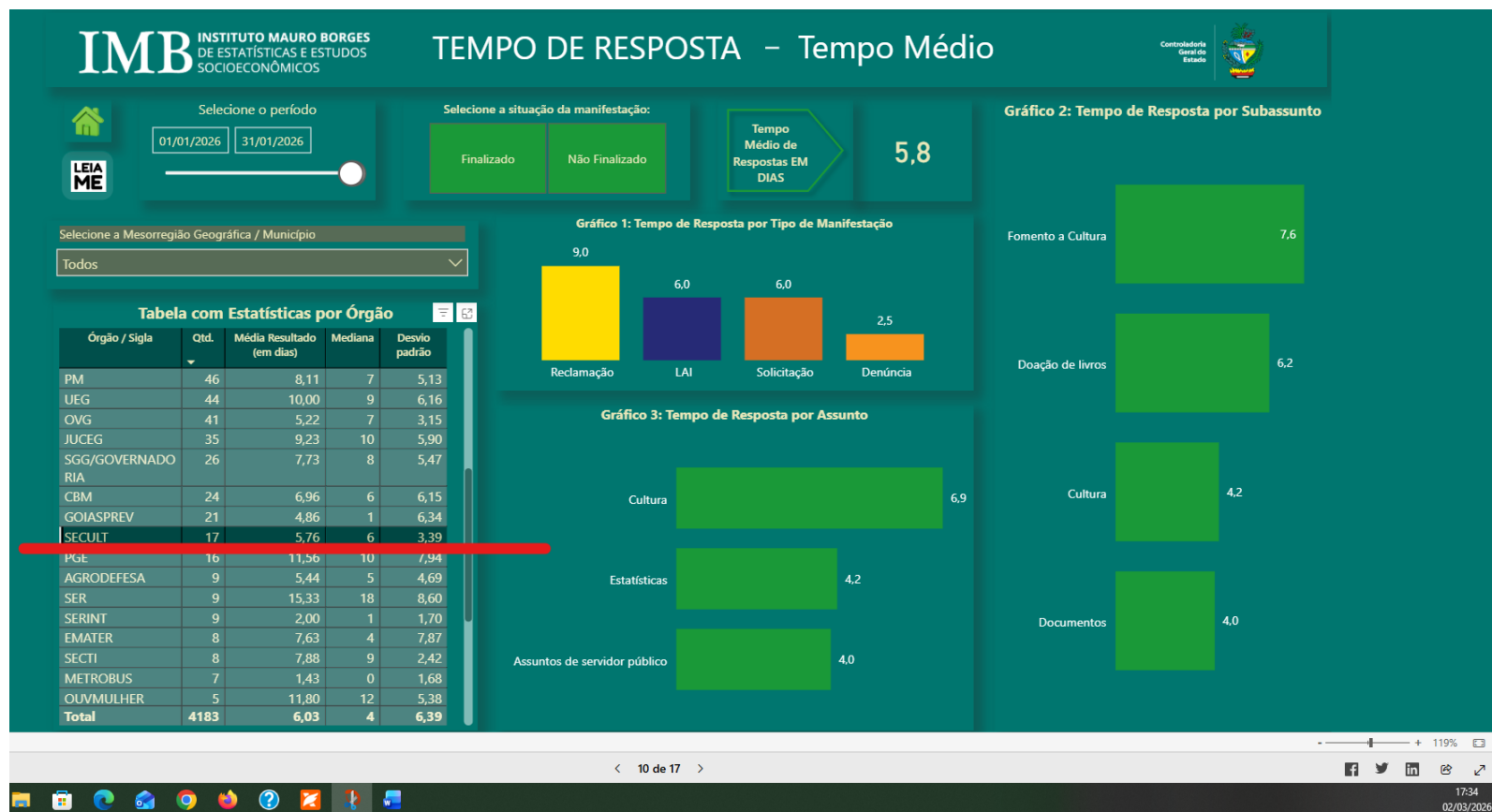


RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA SETORIAL SECULT REFERENTE AO MÊS DE JANEIRO DE 2026

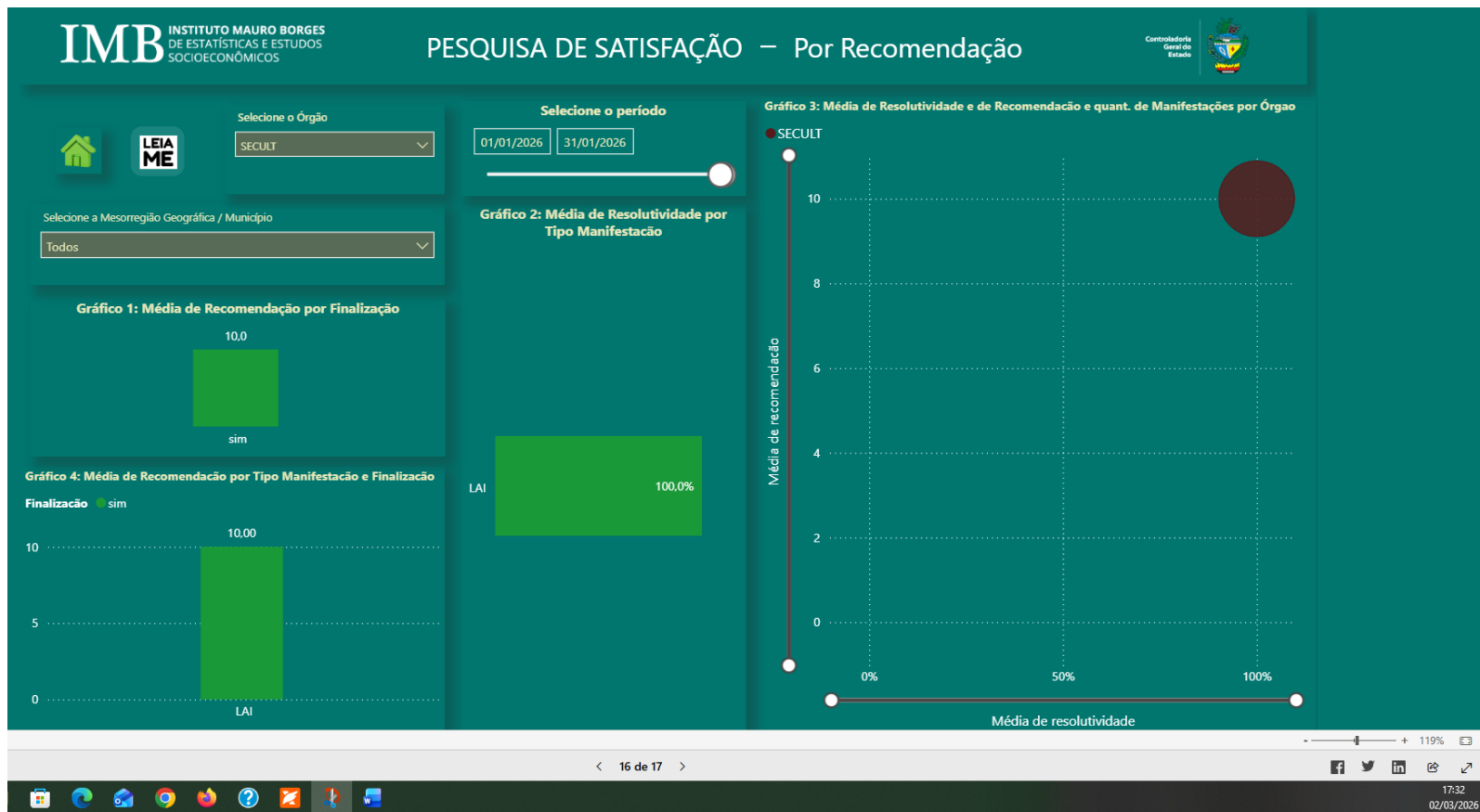


Esclarecemos que, no mês de janeiro de 2026, foram registradas, pelos usuários, 17 (dezessete) manifestações no sistema de ouvidoria, relacionadas à Ouvidoria Setorial da Secult.



Prazo Médio de Resposta

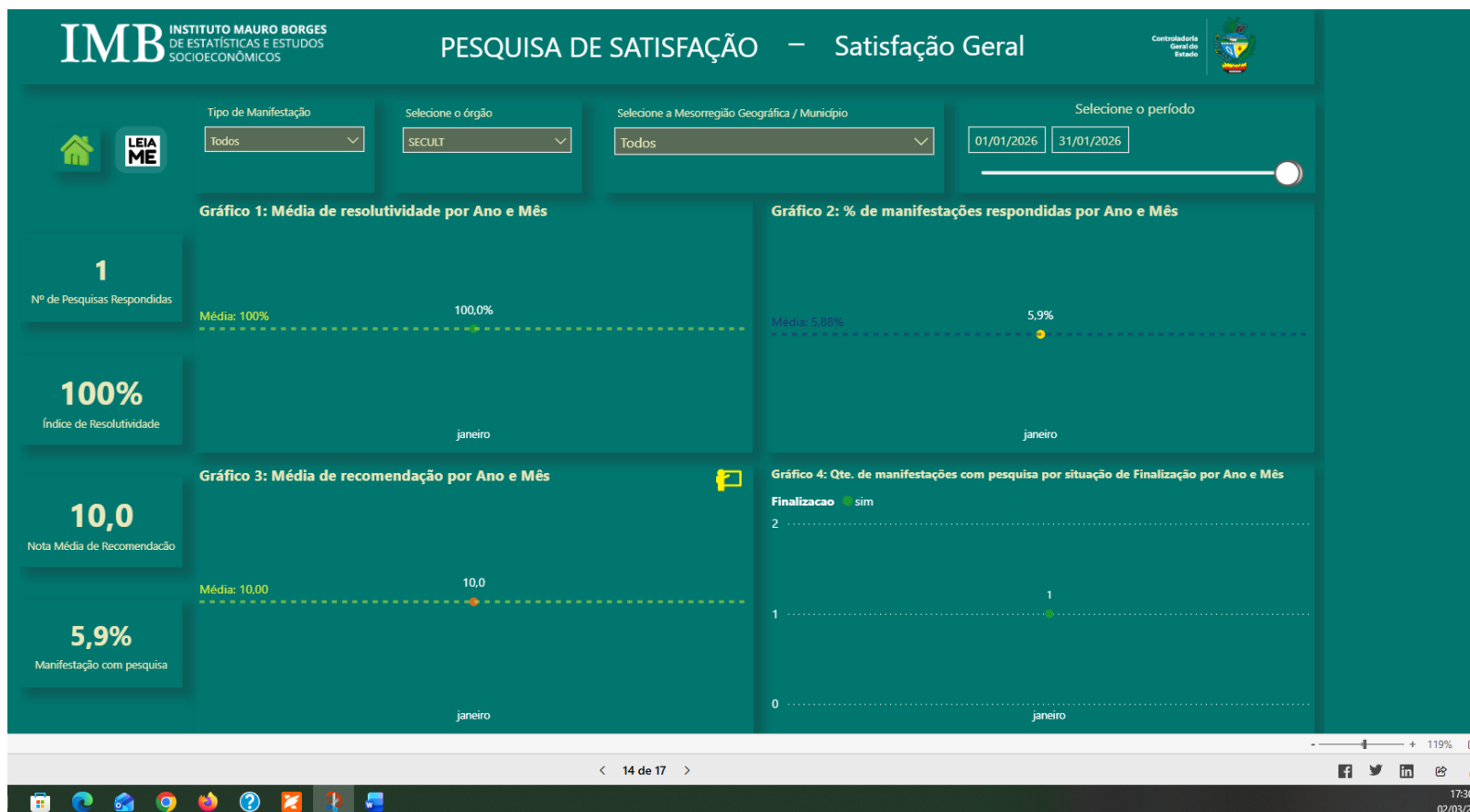
Importante ressaltar que, o "tempo médio de resposta em dias" das áreas técnicas da Secult ao cidadão, comparando-se o mês de dezembro/2025 que estava em 5,0 dias aumentou para 5,8 dias em janeiro/2026. Baseando-se no "tempo médio em dias" de respostas ao cidadão no ranking estadual no mês de janeiro/2026 que é de 6,2 dias, a média da Secult está abaixo da média geral do Estado.



Esclarecemos que no mês de janeiro/2026 tivemos uma pesquisa de satisfação respondida pelo usuário.

(Nº DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO RESPONDIDAS* – 1 (um) SIM, 0 (zero) - NÃO, 0 (zero) - PARCIALMENTE)

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 100% na média da Secult no mês de janeiro/2026. A média do Estado é de 56%, no mês de janeiro/26. A média de manifestação com pesquisa na Ouvidoria Setorial da Secult no mês de janeiro/26 foi de 5,9%. A média do Estado é de 11,0% no mesmo mês.

Nota Média dos Usuários sobre a Confiabilidade da Ouvidoria

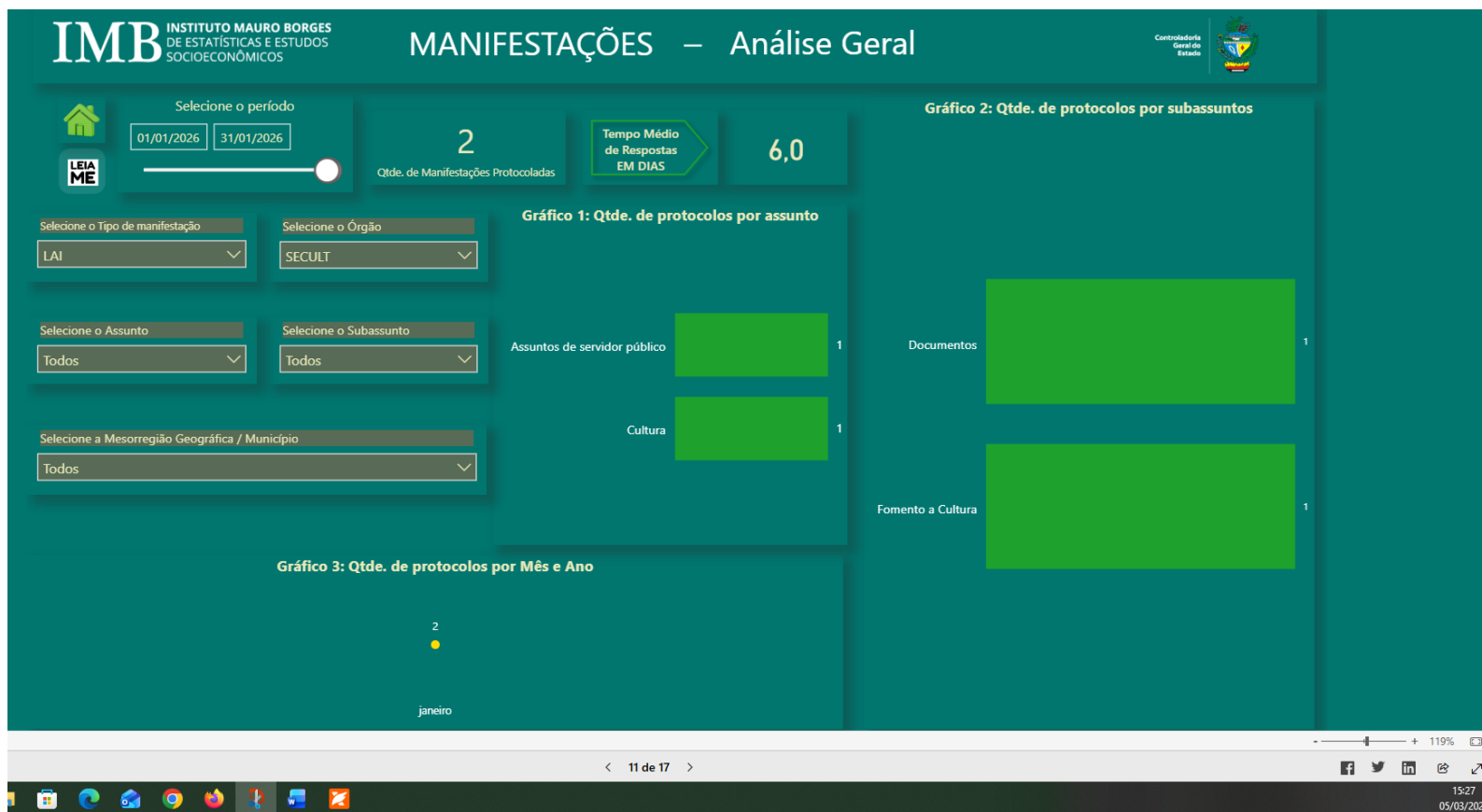
A média das notas dos usuários para a pergunta: Você recomendaria esta Ouvidoria? - foi de 10,0 da Secult. A média do Estado de recomendação é de 7,4, no mês de janeiro.

Principais Assuntos

Em janeiro de 2026, 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 janeiro de 2026, não foram registradas manifestações no Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) com o intuito de solicitar ou comentar sobre carta de serviço da Secult.



Manifestações sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI)

Em janeiro de 2026, o Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) registrou três (2) 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.

Respostas Insatisfatórias

Em relação às demais manifestações registradas que não se enquadram na Lei de Acesso à Informação (LAI), informamos que 1 resposta foi registrada como insatisfatória; indicando que o processo de atendimento e a clareza das informações prestadas não 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.

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=eyJrIjoieNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJIMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>