

RELATÓRIO GERENCIAL –OUVIDORIA SECULT 2023/2024

Secretaria de
Estado da
Cultura



Manifestações
Registradas

98

Ano Anterior:
168

Tempo Médio de
Resposta

7,7

Ano Anterior:
8,4

%
Resolutividade

46%

Ano Anterior:
60%

Nota de
Recomendação

6,8

Ano Anterior:
8,0

% Pesquisas
Respondidas

14,3%

Ano Anterior:
17,9%

Distribuição por tipo de manifestação

Gráfico 1: Qtde. de manifestações por tipo de manifestação



Manifestações por assunto

Gráfico 2: Qtde. de manifestações por Assunto



Manifestações por Subassuntotop 10

Gráfico 3: Qtde. de manifestações por Subassunto



Manifestações
Finalizadas

98

Manifestações em
aberto

0

Manifestações com
mais de 30 dias

2

Manifestações
inativadas

10

Respostas
Insatisfatórias

4

Pesquisas
Respondidas

14

RELATÓRIO GERENCIAL –OUVIDORIA SECULT 2023/2024

Secretaria de
Estado da
Cultura



Tempo Médio de Resposta: Média dos dias de vida de cada manifestação, no período.

% Resolutividade: Considera o percentual de "sim" e "parcialmente" respondidos pelo cidadão/usuário, na pergunta: "Sua demanda foi resolvida?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria.

Nota de Recomendação: Considera a média das notas dadas pelos manifestantes, numa escala de 0 a 10, na pergunta: "Você recomendaria esta Ouvidoria?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria

Manifestações Registradas: Número de manifestações registradas no período.

Manifestações Finalizadas: Número de manifestações finalizadas no período.

Manifestações em aberto: Número de manifestações em aberto no período.

Manifestações Inativadas: Número de manifestações que foram inativadas no período.

Respostas Insatisfatórias: Número de respostas insatisfatórias no período.

Pesquisas Respondidas: Número de pesquisas de satisfação respondidas no período.