

RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA SECULT 2022/2023

Secretaria de
Estado da
Cultura



Manifestações Registradas

168

Ano Anterior:

103

Tempo Médio de Resposta

8,4

Ano Anterior:

11,0

% Resolutividade

60%

Ano Anterior:

60%

Nota de Recomendação

8,0

Ano Anterior:

7,9

% Pesquisas Respondidas

17,9%

Ano Anterior:

30,4%

Distribuição por tipo de manifestação

manifestação



Manifestações por assunto



Manifestações por Subassunto top 10



Manifestações Finalizadas

168

Manifestações em aberto

0

Manifestações com mais de 30 dias

3

Manifestações inativadas

42

Respostas Insatisfatórias

4

Pesquisas Respondidas

25

RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA SECULT 2022/2023

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.