

RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA SECULT

2º SEMESTRE 2024

Secretaria de
Estado da
Cultura



Tempo Médio de
Resposta*



7,7 dias

*Considerando os últimos 6 meses

Manifestações
Registradas

43

Manifestações
Finalizadas

43

Manifestações
em aberto

0

%Manifestações
Inativadas

7%

%Respostas
Insatisfatórias

4,8%

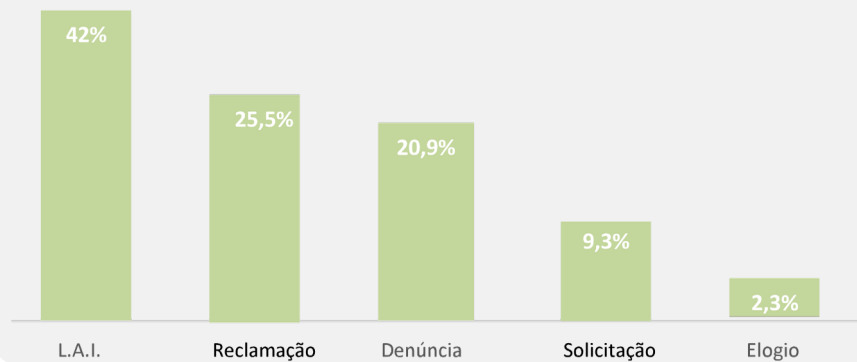
Pesquisas
Respondidas

05

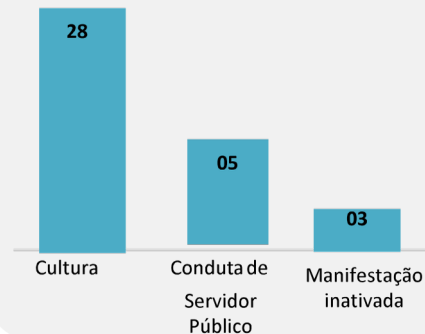
%Pesquisas
Respondidas

11,6%

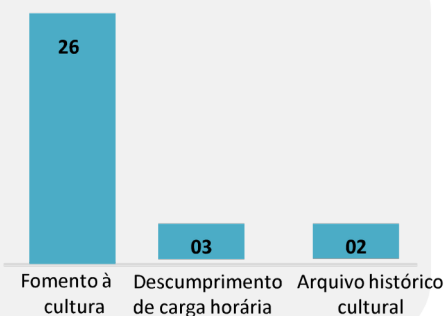
Distribuição por tipo de manifestações



Top 3 Principais Assuntos



Top 3 principais sub assuntos



%Resolutividade



60%

*Considerando os últimos 6 meses

Nota de
Recomendação

6,8

Qualidade da Resposta

Adequada: 99,7%

Insuficiente: 0,3%

RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA CGE

Notas Explicativas

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: Percentual de manifestações que foram inativadas no período.

%Respostas Insatisfatórias: Percentual de respostas insatisfatórias no período.

Pesquisas Respondidas: Número de pesquisas respondidas no período.

%Pesquisas Respondidas: Percentual de pesquisas respondidas no período.