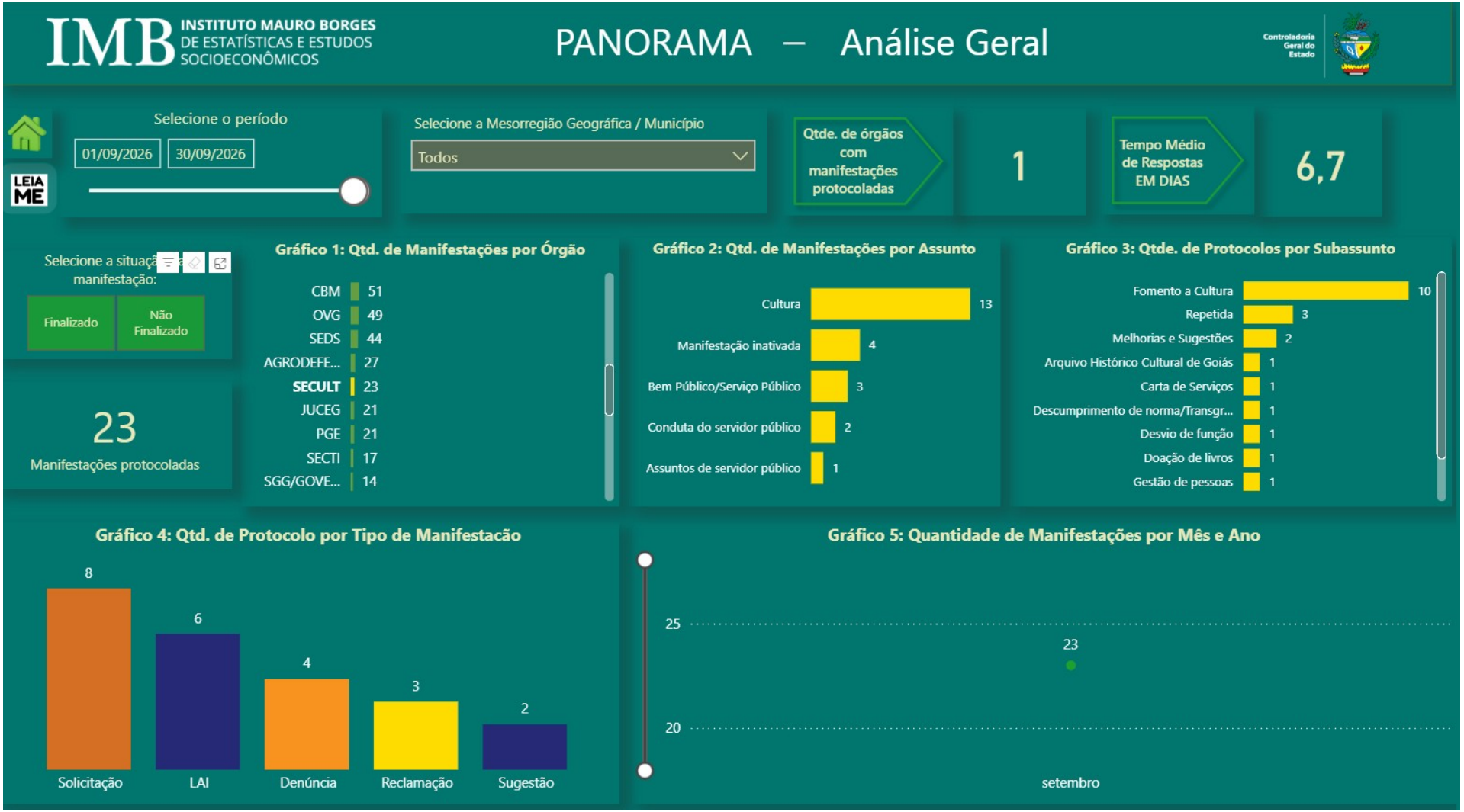
Relatório da Ouvidoria Setorial SECULT referente ao mês de setembro de 2026.



Esclarecemos que, no mês de setembro de 2026, foram registradas 23 (vinte e três) manifestações pelos usuários no sistema de ouvidoria, relacionadas à Ouvidoria Setorial da Secult.

[1] Gráfico 01 https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWIyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9



Prazo Médio de Resposta

Importante ressaltar que o tempo médio de resposta ao cidadão pelas áreas técnicas da SECULT apresentou redução, passando de 10,3 dias em agosto de 2026 para 6,7 dias em setembro de 2026. Ao comparar esse resultado com a média registrada no ranking estadual de setembro de 2026, que foi de 5,6 dias, verifica-se que o desempenho da SECULT permanece acima da média geral do Estado, indicando a necessidade de aprimoramento na celeridade das respostas aos cidadãos.

[2] Gráfico 02 https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWIyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9



Esclarecemos que no mês de setembro/26 tivemos 3 (três) pesquisas de satisfação respondidas pelos usuários.

(Nº DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO RESPONDIDAS* – 1 (um) - SIM, 1 (um) - NÃO, 1 (um) – 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=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWIyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9



Porcentual de Resolutividade das Respostas

Este indicador mede o percentual de respostas positivas à pergunta “Sua demanda foi resolvida?” na Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria. Em setembro de 2026, foram registradas 3 pesquisas respondidas pelos usuários, resultando em um índice de 50% de resolutividade. Esse desempenho está abaixo da estadual de 55% para o mesmo período.

Além disso, a taxa de participação dos usuários na Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Setorial da SECULT foi de 13%, percentual superior à média estadual de 8,2%. Esse resultado pode demonstrar engajamento dos usuários da SECULT na avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Nota Média dos Usuários sobre a Confiabilidade da Ouvidoria

Quanto à percepção dos usuários sobre a confiabilidade da Ouvidoria, a nota média atribuída à pergunta “Você recomendaria esta Ouvidoria?” foi de 7,0 em setembro de 2026. O resultado está dentro da média estadual de 7,0, evidenciando um bom nível de confiança e satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria Setorial da SECULT.

.

[4] Gráfico 04 https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWIyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9



Principais Assuntos

Em setembro de 2026, os principais assuntos registrados no Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) da Ouvidoria Setorial da SECULT estão apresentados no gráfico acima. A análise desses registros permite identificar as demandas mais recorrentes dos cidadãos, contribuindo para o aprimoramento dos serviços, o direcionamento de ações corretivas e o fortalecimento da gestão voltada ao atendimento das necessidades da sociedade.

Carta de Serviços

No que se refere ao tema “Carta de Serviços”, informa-se que, durante o mês de setembro de 2026, foi registrada uma manifestação no Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) relacionadas a solicitações de informação, sugestões, reclamações, elogios ou comentários sobre a Carta de Serviços da SECULT. A manifestação registrada evidencia a utilização dos canais de Ouvidoria pelos usuários para apresentar demandas relacionadas à Carta de Serviços, contribuindo para o acompanhamento e o aprimoramento contínuo das informações e dos serviços disponibilizados pela Secretaria.

[5] Gráfico 05 https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWIyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9



Manifestações sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI)

No mês de setembro de 2026, o Sistema Geral da Ouvidoria (SGO) registrou 6 (seis) manifestações relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI). No mesmo período, foi interposto 1 (um) recurso em face de resposta fornecida pela Secretaria, o que evidencia a importância do monitoramento contínuo da qualidade das informações prestadas aos cidadãos.

A ocorrência desse recurso sinaliza a necessidade de avaliar aspectos relacionados à clareza, objetividade, completude e adequação das respostas, visando assegurar o pleno atendimento aos princípios da transparência, publicidade e eficiência administrativa, bem como às disposições estabelecidas pela legislação vigente.

[6] Gráfico 07 https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWIyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9

Nesse contexto, a Ouvidoria Setorial da SECULT mantém seu compromisso com a análise das manifestações recebidas, buscando identificar oportunidades de aprimoramento nos fluxos de atendimento e no fornecimento de informações. O objetivo é promover respostas cada vez mais claras, precisas, tempestivas e transparentes, fortalecendo o acesso à informação e a confiança dos cidadãos na administração pública.

Respostas Insatisfatórias

Em relação às manifestações que não se enquadram na Lei de Acesso à Informação (LAI), foram registradas 2 (duas) respostas consideradas insatisfatória durante o mês de setembro de 2026.

Esse registro demonstra a importância do aperfeiçoamento contínuo dos processos de atendimento, especialmente no que se refere à qualidade, clareza, objetividade e completude das informações fornecidas aos cidadãos. A análise dessas ocorrências representa uma oportunidade para identificar fragilidades, aprimorar procedimentos internos e elevar o padrão de atendimento prestado pela Secretaria.

Dessa forma, a Ouvidoria Setorial da SECULT segue comprometida com a avaliação das manifestações recebidas e com a implementação de medidas que contribuam para um atendimento mais eficiente, transparente e alinhado às expectativas da sociedade e aos princípios da administração pública.

Porcentual de Respostas "Atende", "Atende Parcialmente" e "Não Atende".

Este indicador avalia a qualidade das respostas fornecidas aos cidadãos com base na classificação realizada pelos revisores da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

No mês de setembro de 2026, todas as respostas revisadas foram classificadas como “Atende”, representando 100% das manifestações analisadas. Não houve registros de respostas enquadradas nas categorias “Atende Parcialmente” ou “Não Atende”.

O resultado demonstra que as respostas avaliadas atenderam integralmente aos critérios de qualidade estabelecidos pela CGE, evidenciando conformidade quanto à adequação, consistência e suficiência das informações prestadas aos cidadãos.

Observação: Os dados que subsidiaram os gráficos e indicadores apresentados estão disponíveis no painel do IMB, por meio do link correspondente.

https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWIyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9