

# BOLETIM ANUAL DA OUVIDORIA

JANEIRO A DEZEMBRO/2025

---

## Bem-vinda(o) ao Boletim da Ouvidoria Setorial da Secult!

Este boletim tem como objetivo apresentar um panorama das manifestações registradas ao longo de 2025. O documento traz informações sobre os índices de desempenho alcançados, assuntos mais demandados, bem como destaca os tipos de manifestações registrados.

---

## Manifestações Recebidas

**Total de Manifestações válidas no período: 398**

Distribuição por Tipo		
Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
❗ Reclamação	127	31,91%
⚠ Denúncia	96	24,12%
⭐ Elogio	96	24,12%
✉️ Solicitação	69	17,34%
💡 Sugestão	10	2,51%
<b>Total Geral</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

---

## Principais Manifestações por Assunto

📌 Assunto	📊 Quantidade	📈 Percentual
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	63	15,79%
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - CEARÁ JUNINO	39	9,77%

**Secretaria da Cultura do Ceará**

R. Dr. João Moreira, 540 – Centro • CEP: 60.030-000  
Fortaleza / CE • Fone: (85) 98115-2400  
e-mail: [agendagab@secult.ce.gov.br](mailto:agendagab@secult.ce.gov.br)

# BOLETIM ANUAL DA OUVIDORIA

JANEIRO A DEZEMBRO/2025

---

ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	33	8,27%
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - EDITAIS DIVERSOS	33	8,27%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO CULTURAL	25	6,27%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	21	5,26%
EDITAL PÚBLICO CULTURAL - CEARÁ DE CINEMA E AUDIOVISUAL	17	4,26%
APOIO A PROJETOS E EVENTOS CULTURAIS	17	4,26%

---



## Resolubilidade das Manifestações

**Índice de Resolubilidade:** 97,71% das manifestações respondidas no prazo

**Tempo médio de resposta:** 9 dias

É um indicador que mede a capacidade da Ouvidoria em oferecer respostas no prazo. A meta definida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) é de 94%, ou seja, pelo menos 94% das manifestações devem ser respondidas dentro do período estipulado.

No mesmo período de 2024, o índice de resolubilidade estava 90,16%, o que indica uma melhora no atendimento às manifestações e na eficiência das respostas.

---



## Satisfação do Cidadão

**Índice de Satisfação:** 75%

**Secretaria da Cultura do Ceará**

R. Dr. João Moreira, 540 – Centro • CEP: 60.030-000  
Fortaleza / CE • Fone: (85) 98115-2400  
e-mail: [agendagab@secult.ce.gov.br](mailto:agendagab@secult.ce.gov.br)

# BOLETIM ANUAL DA OUVIDORIA

JANEIRO A DEZEMBRO/2025

O Índice de Satisfação é calculado pela CGE, que estipula a meta em 67%, ou seja, espera-se que pelo menos 67% das manifestações recebam uma avaliação satisfatória. A Secult superou a meta estipulada.

No cômputo dessa meta, é considerada a média da pesquisa de satisfação, que utiliza uma escala de 1 a 5, em que 1 representa a menor satisfação e 5 a maior. Abaixo, seguem as quatro perguntas feitas ao cidadão com a média das notas obtidas considerando o total de pesquisas respondidas.

<b>Índice Geral de Satisfação (Notas de 1 a 5)</b>	<b>Resultado</b>
a. De modo geral, qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,28
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade)?	4,47
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)?	4
<b>Média das Notas</b>	<b>4,19</b>
<b>Total de Pesquisas Respondidas</b>	<b>36</b>

# BOLETIM ANUAL DA OUVIDORIA

JANEIRO A DEZEMBRO/2025

---

Importante ressaltar que todo mês as notas e os comentários dos cidadãos na Pesquisa de Satisfação são avaliados para melhorias no atendimento.

---



## Canais de Atendimento da Ouvidoria

- [Ceará Transparente](#)
- **Central de atendimento telefônico:** 155
- **E-mail:** [ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br)
- **Sede da Secult:** Complexo Estação das Artes – R. Dr. João Moreira, 540 – Centro