

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%
Total Geral	398	100%

Principais Manifestações por Assunto

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

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%

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.

 Índice Geral de Satisfação (Notas de 1 a 5)	 Resultado
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
Média das Notas	4,19
Total de Pesquisas Respondidas	36





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
-  **Sede da Secult:** Complexo Estação das Artes – R. Dr. João Moreira, 540 – Centro