

BOLETIM TRIMESTRAL DA OUVIDORIA









JANEIRO A MARÇO/2025

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




Este boletim tem como objetivo apresentar um panorama das manifestações registradas no primeiro trimestre de 2025. O documento traz informações sobre os índices de desempenho alcançados, assuntos mais demandados, bem como destaca as áreas que contribuíram para um atendimento rápido e eficaz ao cidadão.

Manifestações Recebidas

Total de Manifestações válidas no período: 59

Distribuição por Tipo		
 Tipo de Manifestação	 Quantidade	 Percentual
 Reclamação	24	40,68%
 Solicitação	14	23,73%
 Elogio	13	22,03%
 Denúncia	8	13,56%
 Sugestão	0	0%
Total Geral	59	100%

Principais Manifestações por Assunto

 Assunto	 Quantidade	 Percentual
Elogio ao Servidor Público/colaborador	12	20%
Estrutura e Funcionamento de Equipamento Cultural	9	15%

BOLETIM TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

JANEIRO A MARÇO/2025

Mapa Cultural do Ceará	7	11,67%
Conduta Inadequada de Servidor/colaborador	6	10%
Estrutura e Funcionamento do Órgão/entidade	4	6,67%
Edital Público Cultural - Editais Diversos	4	6,67%
Convênios e Instrumentos Congêneres	3	5%
Emprego/estágio	2	3,33%
Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	2	3,33%



Resolubilidade das Manifestações

Índice de Resolubilidade: 100% 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 (20 dias corridos).

No mesmo período de 2024, o índice de resolubilidade estava 83,33%, o que indica uma melhora significativa no atendimento às manifestações e na eficiência das respostas.



Satisfação do Cidadão



Índice de Satisfação: 67%

BOLETIM TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

JANEIRO A MARÇO/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 atendeu a meta estipulada nesse período.

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)?	4,67
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,67
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)?	4,67
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)?	3,67
Média das Notas	4,17
Total de Pesquisas Respondidas	6

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

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

BOLETIM TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

JANEIRO A MARÇO/2025

Áreas mais Demandadas

 Área Responsável	 Tipo de Manifestação	 Quantidade	 Tempo Médio de Resposta
Coordenadoria da Rede Pública de Equipamentos Culturais do Ceará (Copec)	Reclamação Denúncia Elogio Solicitação	9 6 2 1	5 dias
Total		18	
Coordenadoria de Patrimônio Cultural e Memória (Copam)	Elogio Reclamação Solicitação Denúncia	5 3 1 1	3 dias
Total		10	
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Governança Digital (Cotig)	Reclamação Solicitação	5 3	2 dias
Total		8	

Observações:





- A Copec geralmente recebe o maior número de manifestações por gerenciar a Rede Pública de Espaços e Equipamentos Culturais do Estado do Ceará (Rece), que atende um grande público diariamente;
- Dos 5 elogios à Copam, 3 foram para o Museu do Ceará e 2 para a servidora do Arquivo Público do Estado do Ceará;
- 7 manifestações para a Cotig foram sobre o Mapa Cultural.

BOLETIM TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

JANEIRO A MARÇO/2025



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