

# RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA SECULT/2022



Manifestações Registradas

103

Ano Anterior:

88

Tempo Médio de Resposta

11,0

Ano Anterior:

9,8

% Resolutividade

60%

Ano Anterior:

48%

Nota de Recomendação

7,9

Ano Anterior:

7,4

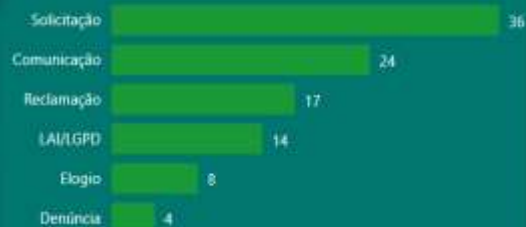
% Pesquisas Respondidas

30,4%

Ano Anterior:

32,3%

## Distribuição por tipo de manifestação



## Manifestações por assunto



## Manifestações por Subassunto



Manifestações Finalizadas

103

Manifestações em aberto

0

Manifestações com mais de 30 dias

5

Manifestações inativadas

6

Respostas Insatisfatórias

13

Pesquisas Respondidas

24

# RELATÓRIO GERENCIAL – OUVIDORIA SECULT/2022



- ❖ **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:** Número de manifestações que foram inativadas no período.
- ❖ **Respostas Insatisfatórias:** Número de respostas insatisfatórias no período.
- ❖ **Pesquisas Respondidas:** Número de pesquisas respondidas no período.
- ❖ **Pesquisas Respondidas:** Número de pesquisas respondidas no período.