

RELATÓRIO DE GESTÃO

*SECRETARIA DE
ESTADO DO ENTORNO
DO DISTRITO FEDERAL
SEDF - 2025*

SEDF
Secretaria de
Estado do Entorno
do Distrito Federal



APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objetivo dispor os dados do trabalho realizado no ano de 2025 por esta Ouvidoria Adjunta e ratificar os princípios da transparência e da eficiência dos serviços, além de ofertar os subsídios na tomada de decisão pela Alta Administração desta Secretaria e Áreas Técnicas.

As atividades da Ouvidoria Adjunta da SEDF são desempenhadas pelas servidoras abaixo relacionadas.

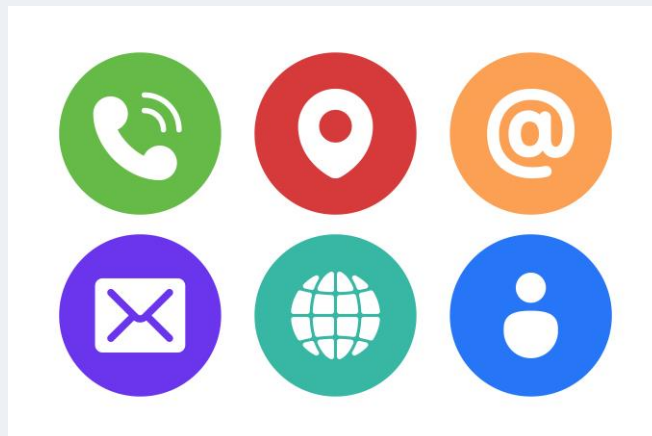


Imagem de juicy_fish no Freepik

Denize Maria Martins Lira – Ouvidora Adjunta -
denize.lira@goias.gov.br

Karine Mendes Lacerda – Suplente de
Ouvidoria – karine.lacerda@goias.gov.br

Manifestações de Ouvidoria

A Ouvidoria Adjunta da SEDF utiliza o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) para receber e tratar as manifestações dos usuários direcionadas à Pasta. A plataforma permite que todas as etapas do tratamento da demanda sejam executadas no mesmo ambiente, o que possibilita a rastreabilidade das informações e a proteção dos dados pessoais/sensíveis.

Essas demandas são classificadas quanto ao assunto e são enviadas às áreas técnicas da SEDF, responsáveis pelos dados e informações, para que subsidiem a resposta final enviada ao usuário.

No ano de 2025, foram recebidas na SEDF:

6 manifestações, sendo 2 Denúncias, 2 LAI, 1 Reclamação e 1 Sugestão.

Tempo médio de resposta

O tempo de resposta é o período de dias contabilizados desde o registro da manifestação pelo usuário até a finalização pela Ouvidoria Setorial no SGOe. O Decreto Estadual nº 10.466/2024 estabelece em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa, o prazo para a resposta conclusiva à manifestação. O mesmo prazo vale para a solicitação via Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011).

No ano de 2025, a Ouvidoria Adjunta da SEDF registrou um tempo médio de resposta de 10,2 dias.



Pesquisa de satisfação dos usuários

Das 6 manifestações tratadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria no ano de 2025, foram respondidos 2 questionários da pesquisa de satisfação pelos usuários, o que equivale a 33,3% das manifestações recebidas. A Nota Média de Recomendação foi 9,5 e o Índice de Resolutividade 75%.



Dados de Revisão

O Relatório de Revisão, emitido pela Equipe Técnica Gerência de Ouvidoria da CGE quanto à qualidade da resposta oferecida aos manifestantes no 2º quadrimestre de 2025 apresentou o seguinte resultado:

05 “Atende”; 01 “Atende Parcialmente” e zero “Não Atende”.

Ficha Técnica

Ronaldo Ramos Caiado
GOVERNADOR

Pábio Correia Lopes
SECRETÁRIO DE ESTADO DO ENTORNO DO DISTRITO FEDERAL

Equipe Técnica Ouvidoria

Denize Maria Martins Lira
OUVIDORA ADJUNTA

Karine Mendes Lacerda
SUPLENTE DE OUVIDORIA

Secretaria de Estado do Entorno do Distrito Federal – GO
Edifício Alvoran, Setor de Administração Federal Sul, Q2, Lote 9, Brasília-DF
CEP: 70.070-600 Fone: (62) 3270-8676 E-mail: ouvidoria.sedf@goias.gov.br

Brasília – 2025