

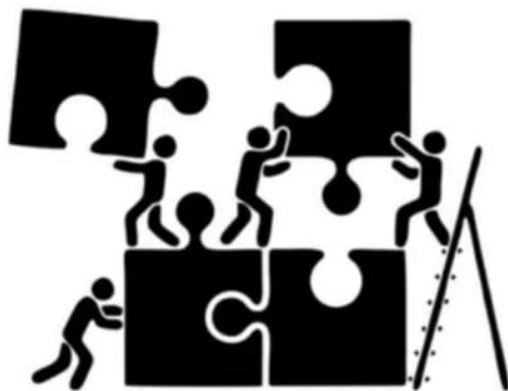
OUVIDORIA ADJUNTA

RELATÓRIO GERENCIAL
Secretaria de Estado do
Entorno do Distrito Federal -
SEDF
2º Quadrimestre 2025

Apresentação

Este relatório tem por objetivo dispor os dados do trabalho realizado no 2º quadrimestre 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 da SEDF e áreas técnicas.

As atividades da Ouvidoria Adjunta da SEDF são desempenhadas pelas servidoras abaixo realcionadas



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 2º quadrimestre de 2025, foram recebidas na SEDF:

03 tipos de manifestações, sendo a primeira Pedido de Informação (LAI/LGPD), a segunda Denúncia e a terceira Sugestão, todas finalizadas dentro do prazo legal.

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 2º quadrimestre de 2025, a Ouvidoria Adjunta da SEDF registrou um tempo médio de resposta de 7,0 dias.



Pesquisa de satisfação dos usuários

No total, das 3 manifestações tratadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria no 2º quadrimestre de 2025, foram respondidos 2 questionários da pesquisa de satisfação pelos usuários, o que equivale a 66,7%, um índice bom de respostas. 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:

03 “Atende”; zero “Atende Parcialmente” e zero “Não Atende”.