

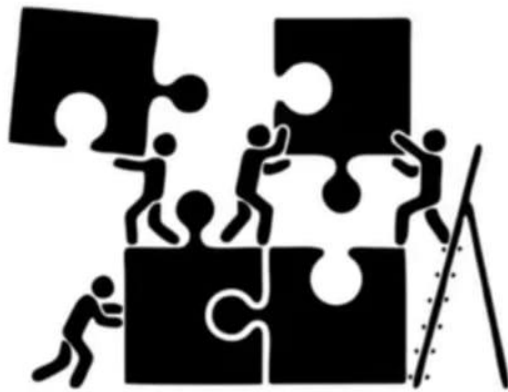
OUVIDORIA ADJUNTA

RELATÓRIO GERENCIAL
Secretaria de Estado do
Entorno do Distrito Federal -
SEDF
3º Quadrimestre 2025

Apresentação

Este relatório tem por objetivo dispor os dados do trabalho realizado no 3º 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 desempenhas 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.

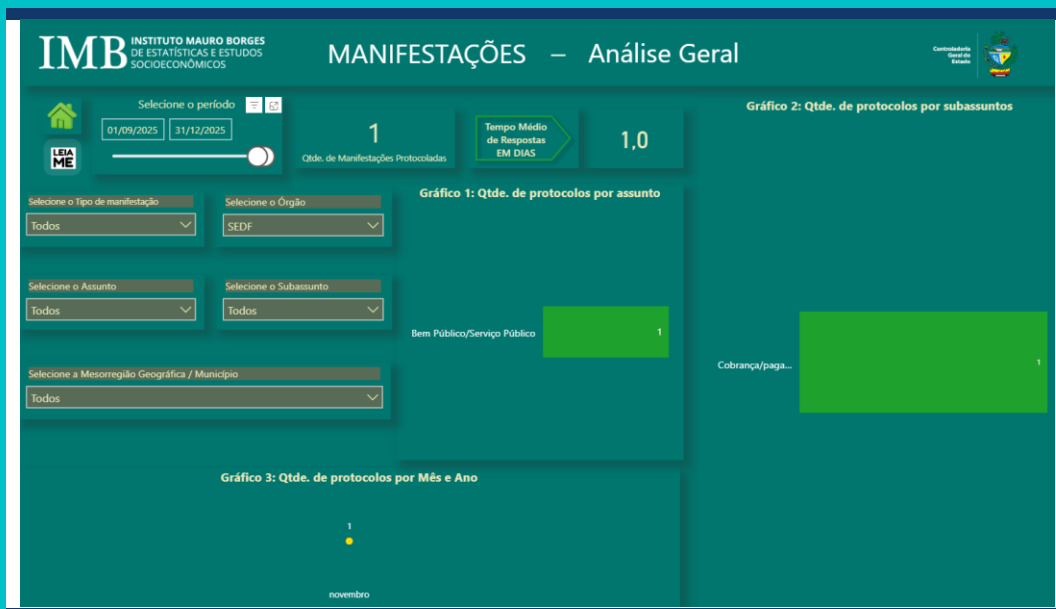
No 3º quadrimestre de 2025, foram recebidas na SEDF:

01 manifestação, sendo uma Denúncia, a mesma foi finalizada 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 3º quadrimestre de 2025, a Ouvidoria Adjunta da SEDF registrou um tempo médio de resposta de 1,0 dias.



Pesquisa de satisfação dos usuários

A única manifestação tratada no Sistema de Gestão de Ouvidoria no 3º quadrimestre de 2025, não foi respondido o questionários da pesquisa de satisfação pelos usuário, por se tratar de uma denúncia anônima o qual o usuário não tem acesso ao resultado ou ao andamento da mesma, logo não é possível realizar a pesquisa de satisfação.



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 3º quadrimestre de 2025 apresentou o seguinte resultado:

01 “Atende”.