OUVIDORIA ADJUNTA

RELATÓRIO GERENCIAL

Secretaria de Estado do Entorno do Distrito Federal - SEDF

Segundo Quadrimestre 2026

Estado de GOIÁS | SECRETARIA DE ESTADO DO ENTORNO DO DISTRITO FEDERAL

Apresentação

Este relatório tem por objetivo dispor os dados do trabalho realizado no ano de 2026 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 relacionadas



Karine Mendes Lacerda–Ouvidora Adjunta – karine.lacerda@goias.gov.br

Denize Maria Martins Lira –Suplente de Ouvidoria – denize.lira@goias.gov.br

Manifestações de Ouvidoria

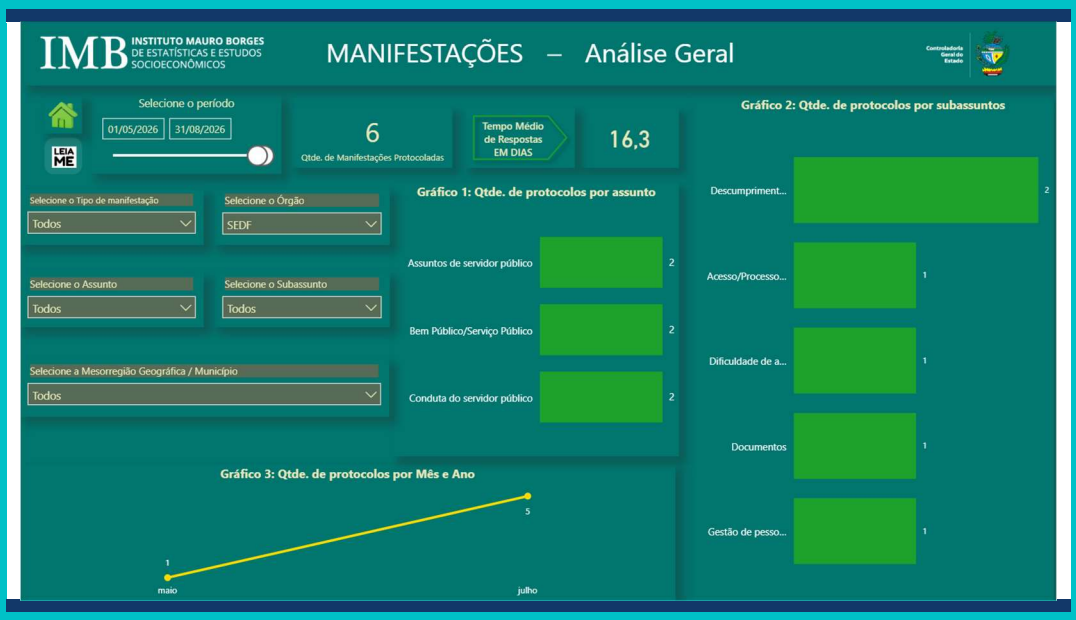
A Ouvidoria Adjunta da SEDF utiliza o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) para receber e tratar as manifestações dos usuários direcionadas à Pasta. A plataforma permite que todas as etapas do tratamento da demanda sejam executadas no mesmo ambiente, o que possibilita a rastreabilidade das informações 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 2026, foram recebidas 6 manifestações na SEDF, sendo 4 Denúncias, 1 Reclamação e 1 LAI.

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 2026, a Ouvidoria Adjunta da SEDF registrou um tempo médio de resposta de 16,3 dias.



Pesquisa de satisfação dos usuários

Das 6 manifestações tratadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria no 2º Quadrimestre de 2026, foi respondida 1 Pesquisa de Satisfação do Usuário, que equivale a 16,7% de Manifestação com Pesquisa. A Nota Média de Recomendação foi de 1,0 e o Índide de Resolutividade foi 0%.



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 Segundo Quadrimestre de 2026 apresentou o seguinte resultado:
01 Atende