

# RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA



**Ouvidoria da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – Goinfra.**

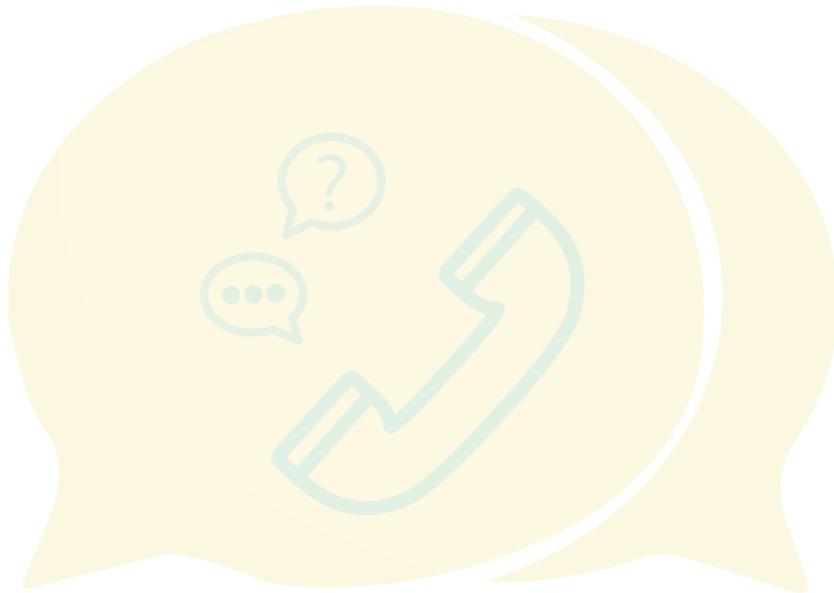
Ouvidor Setorial: Esdras dos Santos Silveira

Março de 2024



## Sumário

Apresentação .....	3
1 Introdução .....	3
2 Objetivo .....	4
3 Atendimento .....	4
4 Indicadores .....	4
4.1 Manifestações .....	4
4.2 Pesquisa de Satisfação .....	5
5 Atendimento Pontual.....	6
6 Conclusão .....	7
<b>Recomendação para a Goinfra .....</b>	<b>7</b>
<b>Recomendação ao usuário dos serviços .....</b>	<b>7</b>



## Apresentação

O presente relatório consolida informações sobre as manifestações típicas de Ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, pedidos de acesso à informação, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), registradas por usuários de serviços públicos no mês de março/2024 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de março/2024 e garantir transparência às ações realizadas, além de disseminar o campo de atuação da Ouvidoria com objetivo de potencializar e aprimorar o atendimento da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – Goinfra.

O Decreto nº 9.270/2018 estabelece em seu art. 5º, inciso VI, que as Ouvidorias deverão elaborar relatório gerencial. Dessa forma, a construção desse relatório, além de atender à exigência legal, demonstra a importância de estabelecer e fortalecer a atuação institucional da Ouvidoria como fomentadora estratégica de melhorias de processos, motivada pela participação de cidadãos, gestores e beneficiários/usuários das políticas e programas da Goinfra.

Outrossim, a disponibilização de informações por meio deste relatório visa atender a necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. Do mesmo modo, o documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre a oferta de serviços públicos com qualidade.

## 1 Introdução

A Ouvidoria tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade, além disso, tem como principal competência atuar como interlocutora e canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

O objetivo fundamental é promover, em colaboração com os demais órgãos de defesa dos direitos do usuário, a participação do cidadão na Administração Pública, recebendo, analisando e encaminhando às autoridades competentes as manifestações, e, com base nelas, sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos ofertados.

Em consonância com a Alta Gestão desta Agência e com as Orientações Recebidas por meio da Controladoria Geral do Estado – CGE, a Ouvidoria Setorial da Goinfra preza pela participação dos usuários do serviço público, por

este motivo tem como primícia dar a devida atenção as manifestações dos usuários do serviço público prestado pela Goinfra.

## 2 Objetivo

Esse relatório tem como objetivo apresentar os indicadores das manifestações feitas pelos usuários dos serviços prestados pela Goinfra durante o mês de março de 2024, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Setorial para tratar essas manifestações e o empenho das áreas técnicas em colaborar para atender as demandas dos usuários.

## 3 Atendimento

A ouvidoria é uma instância de participação e controle social, por este motivo a ouvidoria setorial da Goinfra além de dar atenção as manifestações cadastradas no sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO da CGE e que são direcionadas para a Goinfra, presta atendimento constante por meio de ligações telefônicas, e-mails e presencial. Nesse contexto, ressalta-se o atendimento prestado as 70 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de março/2024.

## 4 Indicadores

A Goinfra preza pelos indicadores de gestão, visto ser uma ferramenta essencial para mostrar qual a direção que a agência deve seguir visando prestar os melhores serviços aos cidadãos. Dentro dos indicadores medidos, destacam-se as manifestações realizadas e a pesquisa de satisfação respondida pelo cidadão.

### 4.1 Manifestações

Ao analisar a figura 01, observa-se a quantidade de manifestações cadastradas, os tipos de manifestações, a quantidade por assunto, por subassunto e por município.



Fig. 01 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

Analisando o gráfico, percebe-se que em março a quantidade de manifestações cadastradas permaneceu dentro da normalidade de cadastros mensais, continuando a existir uma maioria predominante para Obras/Manutenção de Rodovias e Trânsito/Multas, normalmente esses serviços entregues para o usuário demandam mais manifestação por parte da população.

#### 4.2 Pesquisa de Satisfação

Com base na Fig. 02, é necessário informar que as manifestações protocoladas podem ser avaliadas pelo manifestante por meio de uma Pesquisa de Satisfação após o manifestante receber a resposta conclusiva enviada pela ouvidoria. Essa avaliação feita pelo manifestante gera indicadores importantes, são os seguintes:



Fig. 02 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

- **Resolutividade:** Considera o percentual de “sim” respondidos pelo cidadão/usuário, na pergunta: “Sua demanda foi resolvida?”.
- **Nota Média de Recomendação:** Considera a média das notas dadas pelos manifestantes, escala de 0 a 10, na pergunta: Você recomendaria esta Ouvidoria?

Além dos indicadores citados, outros indicadores importantes vinculados as manifestações são os seguintes:

- **Prazo médio de Resposta:** Considera a média dos dias de vida das manifestações finalizadas pela Goinfra.
- **Resposta Insatisfatória:** Considera o percentual Insatisfatórias e Recursos LAI, em relação ao total de manifestações finalizadas pela Goinfra.
- **Avaliação da Qualidade da Resposta feito pela Ouvidoria Geral - CGE:**

A (Atende), AP (Atende parcialmente) e NA (Não Atende), conforme a revisão de respostas do órgão.

Para o mês de março de 2024 os indicadores extraídos das 70 manifestações são os seguintes:

<b>Resolutividade</b>	<b>71%</b>
<b>Nota Média de Recomendação</b>	<b>8,3</b>
<b>Prazo médio de Resposta (dias)</b>	<b>2,8</b>
<b>Resposta Insatisfatória</b>	<b>1,6%</b>
<b>Avaliação Ouvidoria Geral - CGE</b>	<b>A = 71,43%   AP = 28,57%   NA = 0,0%</b>

## 5 Atendimento Pontual

O atendimento pontual é realizado por meio telefônico, permitindo que os manifestantes tirem dúvidas ou façam reclamações, solicitações, denúncia e elogios quando não têm acesso à internet, garantindo assim uma comunicação direta e eficiente. Observa-se na figura 03 a quantidade de atendimento pontual por assunto.



Fig. 03

Com base nos dados do gráfico referentes a março de 2024, foram registradas 24 ligações telefônicas. Destaca-se as manifestações registradas por telefone, tendo em vista que alguns cidadãos possuem recurso limitado para realizar diretamente no site. Esse dado destaca a relevância de reforçar os canais disponíveis aos cidadãos, como está sendo realizado por meio das redes sociais da GOINFRA.

## 6 Conclusão

Neste relatório de ouvidoria foram expostos os resultados no mês de março/2024, provenientes dos dados do sistema da controladoria Geral do Estado. É importante destacar que em comparação com o mês de fevereiro de 2024 houve um aumento cerca de 8% no percentual de resolutividade das demandas apresentadas pelos usuários, isso é um reflexo do empenho que as áreas técnicas têm feito para solucionar as demandas dos usuários.

### Recomendação para a Goinfra

No mês de março/2024 na manifestação n.º 2024.0326.132114-59 do tipo Elogio, o manifestante destacou a mudança sobre um dos procedimentos da Goinfra, dentre as palavras utilizadas, destaca-se: *“Parabéns para todos que colaboram para que esta mudança de procedimento fosse disponibilizada. Agora o serviço público está semelhante ao de uma empresa privada, ou seja, o cidadão (cliente) sendo valorizado”*. A Ouvidoria recomenda que a Comunicação Setorial - COSET realize uma divulgação de amplo alcance na Agência, reforçando a importância de todas as áreas que tem contado direto com o usuário dos serviços prestados pela Agência, tratar os usuários em conformidade com a LEI 20.846 de 2020, Art. 8º, inciso I: urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários. Esse tipo de elogio mostra que a GOINFRA está comprometida em entregar o melhor atendimento para o usuário.

### Recomendação ao usuário dos serviços

Ao receber no e-mail a resposta da sua manifestação, leia atentamente o arquivo pdf enviado, após isso, responda a pesquisa de satisfação. Mas é importante lembrar que quando a GOINFRA não tem o poder de solucionar a demanda, é informado onde o manifestante consegue ter sua solicitação atendida, com isso a nota de avaliação pode ser dada pelo atendimento prestado.

AGÊNCIA GOIANA DE  
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

GO  
INFRA

GO  
INFRA

AGÊNCIA GOIANA DE  
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES



Ouvidoria

GO  
INFRA



GOVERNO DE  
GOIÁS  
O ESTADO QUE DÁ CERTO