

NOVEMBRO/2025

# RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA

---

Gerente de Ouvidoria:  
**Esdras dos Santos Silveira**

Ouvidora Adjunta:  
**Letícia Ólives**



## Sumário

<b>Apresentação .....</b>	<b>3</b>
<b>1    Introdução.....</b>	<b>3</b>
<b>2    Objetivo.....</b>	<b>4</b>
<b>3    Atendimento .....</b>	<b>4</b>
<b>4    Indicadores.....</b>	<b>4</b>
<b>4.1    Manifestações.....</b>	<b>4</b>
<b>4.2    Lei de Acesso à Informação (LAI) .....</b>	<b>5</b>
<b>5    Atendimento Pontual .....</b>	<b>7</b>
<b>6    Conclusão.....</b>	<b>7</b>
<b>Recomendação ao usuário dos Serviços.....</b>	<b>9</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 novembro/2025 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de novembro/2025 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 10.466/2024 estabelece em seu art. 7º, inciso V, 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 novembro de 2025, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Setorial para tratar essas manifestações e o empenho das unidades básicas e complementares 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 às 68 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de novembro/2025.

## 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)

Em novembro de 2025, a GOINFRA recebeu 68 manifestações por meio do SGO, das quais 53 foram reclamações, sendo a maioria relacionadas à trânsito (25) e rodovias (14).

## 4.2 Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Lei de Acesso à Informação (LAI) garante ao cidadão o direito de obter dados públicos de forma clara e transparente. Em novembro de 2025, a Ouvidoria da Goinfra registrou 10 manifestações relacionadas à LAI. O desempenho no atendimento dessas solicitações apresentou um tempo médio de resposta de 5,6 dias.

Dentre essas manifestações, metade tratou de solicitações de documentos referentes a autos de infração. Diante do volume recorrente desse tipo de demanda, a Ouvidoria elaborou orientação detalhada sobre o procedimento para solicitação de documentos de auto de infração, bem como esclareceu os procedimentos aplicáveis aos processos de suspensão da Carteira Nacional de Habilitação (CNH).

As informações encaminhadas aos usuários foram convertidas em **Transparência Ativa** e disponibilizadas no site institucional da Goinfra, no seguinte caminho: [Página de Acesso à Informação](#) > [Perguntas e Respostas Frequentes da Sociedade](#).

Essa iniciativa demonstra o compromisso da Goinfra com o cumprimento da legislação estadual da Lei de Acesso à Informação, [Lei nº 18.025/2013](#), especialmente no disposto em seu art. 6º, que estabelece:

*Art. 6º - Independentemente de requerimento, os órgãos e as entidades da administração estadual referidos no art. 2º deverão promover a divulgação de informações públicas de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas, no âmbito de suas competências, sendo obrigatória a sua disponibilização em seus sítios na Internet, local em que deverá ser implementada seção específica para a divulgação de tais dados.*

Dessa forma, o cidadão/usuário passa a ter acesso às informações de maneira mais ágil, sem a necessidade de registrar manifestação de pedido de acesso à informação, promovendo maior eficiência no atendimento e fortalecimento da transparência pública.

## 4.3 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.





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

Essa avaliação feita pelo manifestante gera indicadores importantes, são os seguintes:

- **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 o serviço da ouvidoria do Estado de Goiás?

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

No mês de novembro de 2025, a GOINFRA tratou 68 manifestações registradas no SGO, a partir das quais foram levantados os principais indicadores de ouvidoria. Esses dados estão apresentados na Tabela 01, que compara os resultados obtidos pela GOINFRA com os indicadores gerais do Estado de Goiás no mesmo período.

Indicador	GOINFRA	Estado de Goiás
Resolutividade (%)	85%	57%
Nota Média de Recomendação	9,8	7,4
Prazo Médio de Resposta (dias)	5,7	5,9
Resposta Insatisfatória (%)	4,41%	2,05%
Manifestação com Pesquisa (%)	14,7%	8,7%
Avaliação Ouvidoria Geral (CGE)	A=100%   AP=0,0%   NA=0,0%	–

Tabela 01

## 5 Atendimento Pontual

O atendimento pontual é realizado por telefone, e-mail ou de forma presencial, possibilitando que os manifestantes tirem dúvidas, apresentem reclamações, solicitações, denúncias ou elogios, especialmente quando não têm acesso à internet ou encontram dificuldades para utilizá-la. A Figura 03 apresenta a quantidade de atendimentos pontuais por assunto.

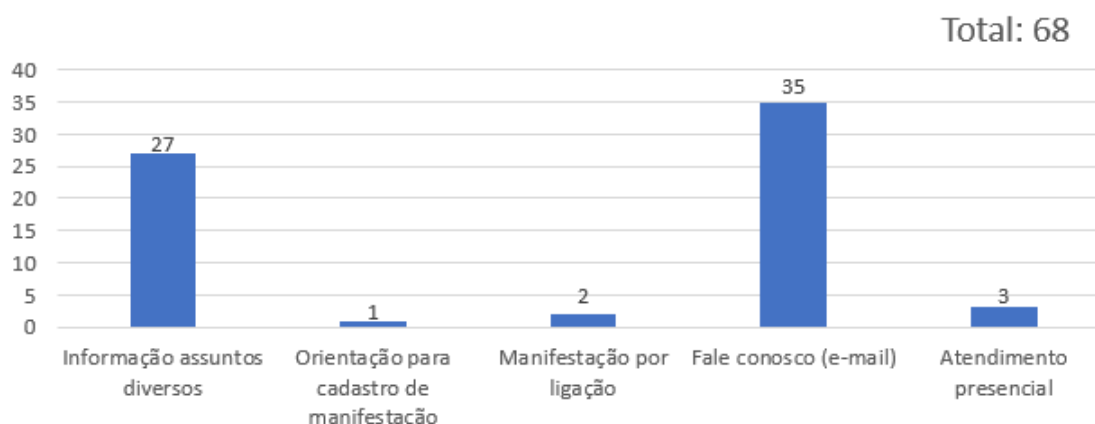


Fig. 03

No mês de novembro, a Ouvidoria da GOINFRA realizou 68 atendimentos pontuais para auxiliar os cidadãos. Desse total, 39,7% foram fornecidas informações sobre assuntos diversos, 51,47% atendimentos via e-mail, 1,47% para orientar o cidadão sobre o cadastro de manifestações, 2,94% referentes a manifestações registradas por ligações e 4,41% com atendimento presencial.

## 6 Conclusão

Durante o mês de novembro, a ouvidoria recebeu um total de 68 manifestações no SGO e 68 solicitações via atendimento pontual, totalizando 136 atendimentos. A GOINFRA apresentou tempo médio de resposta de 4,6 dias e resolutividade de 85%. Ressalta-se a nota média de recomendação, com alcance de 9,8 em satisfação do usuário.

A Diretoria de Segurança Viária (DSV) respondeu a aproximadamente 33,82% das manifestações. Deste percentual, 60,87% correspondem à atuação da Gerência de Fiscalização e Educação para o Trânsito, relacionado às multas.

Os demais referem-se a manifestações relacionadas à invasão da faixa de domínio e à sinalização, conforme demonstrado na Tabela 02.

**Relatório Gerencial de Ouvidoria**  
GOINFRA

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trecho
Centro goiano	Instalação de radares	GO-230	Goianésia/Vila Propício
Centro goiano	Instalação de radares	GO-230	Goianésia
Centro goiano	Instalação de radares	GO-338	Goianésia/Cafelândia
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-469	Trindade
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-010	Bonfinópolis
Sul goiano	Sinalização vertical	GO-050	Campestre de Goiás
Sul goiano	Ponto frequente de acidentes	GO-210	Catalão
Sul goiano	Manutenção de ponte	GO-164	São Simão
Norte Goiano	Sinalização horizontal	GO-142	Trombas

Tabela 02

A Diretoria de Manutenção Viária (DMA) realizou atendimento a 17,64% das solicitações relacionadas à conservação de rodovias, à manutenção de pontes e à execução de serviços de roçagem e poda de árvores, conforme apresentado na Tabela 03.

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trecho
Sul goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-213	Joviânia/Aloândia
Sul goiano	Tapa-buraco	GO-164	Quirinópolis/Lagoa do Bauzinho
Sul goiano	Manutenção de canaletas e bueiros	GO-040	Pontalina/Aloândia
Sul goiano	Limpeza de rodovia	GO-221	Caiapônia
Centro goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-060	Goiânia/Trindade
Centro goiano	Manutenção de ponte	GO-320/445	Auriândia/São João da Paraúna
Centro goiano	Manutenção de canaletas e bueiros	GO-020	Bela Vista de Goiás
Centro goiano	Manutenção de canaletas e bueiros	GO-154	Itaguaru/Uruana
Centro goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-525	Itapuranga/Guaraíta
Centro goiano	Contratos/Projetos	GO-429/525	Itapuranga/Guaraíta
Centro goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-221	Caiapônia

Tabela 03



### **Recomendação ao usuário dos Serviços.**

Recomenda-se ao cidadão que mantenha atenção constante ao endereço de e-mail informado no momento do registro da manifestação, tendo em vista que eventuais solicitações de complementação de informações, assim como a resposta final da Ouvidoria, são encaminhadas exclusivamente por meio desse canal.

O acompanhamento regular do e-mail cadastrado é importante para que o cidadão tenha ciência das comunicações encaminhadas pela Ouvidoria.

GO  
INFRA

GOV. DE  
GOIÁS  
O ESTADO QUE DÁ CERTO

AGÊNCIA GOIANA DE  
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

AGÊ  
IN

GO  
INFRA

CGE  
Controladoria  
Geral do Estado

SEINFRA  
Secretaria de Estado  
da Infraestrutura

GOV. DE  
GOIÁS  
O ESTADO QUE DÁ CERTO