

RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA



Ouvidoria da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – Goinfra.

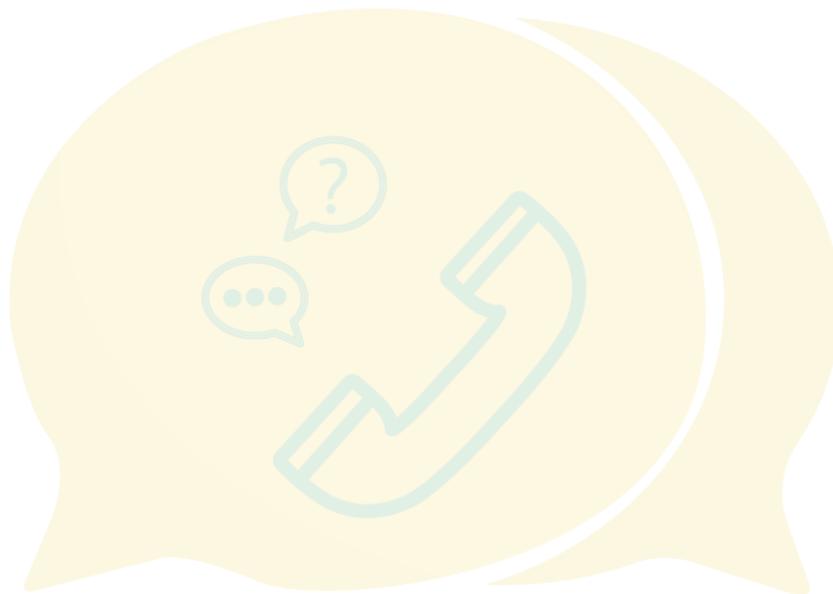
Ouvidor Setorial: Esdras dos Santos Silveira

Janeiro 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
Recomendação para a Goinfra	7
Recomendação ao usuário dos serviços	7



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 janeiro/2024 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de janeiro/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 janeiro 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 94 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de janeiro/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)

Observando o gráfico, destaca-se que, os dados de janeiro de 2024 em relação a dezembro de 2023, ocorreu um aumento de seis vezes nas solicitações de informação de LAI, além disso, houve um aumento de 140% nas solicitações de reparo/manutenção de rodovias.

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

Para o mês de janeiro de 2024 os indicadores extraídos das 94 manifestações são os seguintes:

Resolutividade	68%
Nota Média de Recomendação	8,8
Prazo médio de Resposta (dias)	3,0
Resposta Insatisfatória	0,0%
Avaliação Ouvidoria Geral - CGE	A = 95,0% AP = 5,0% NA = 0,0%

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.

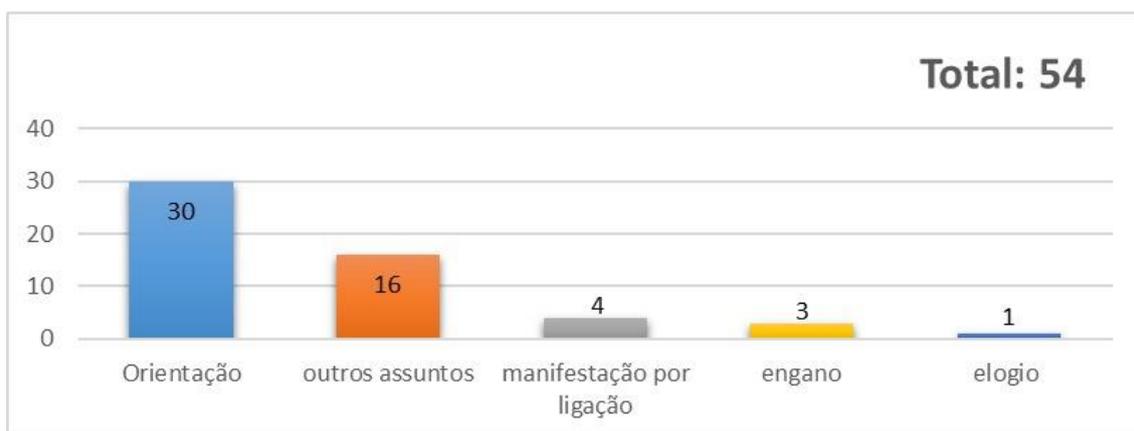


Fig. 03

Com base nos dados do gráfico referentes a janeiro de 2024, foram registradas 54 ligações telefônicas. A categoria predominante de atendimentos foi a orientação sobre como realizar manifestações à Ouvidoria. 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

No mês de janeiro de 2024, a Ouvidoria registrou 94 manifestações cadastradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGO). Destaca-se que, apesar do aumento de 80,77% em relação ao mês de dezembro de 2023, o tempo médio de resposta foi de 3,0 dias, em contraste com a média de 5,7 dias registrada pelo Estado.

Recomendação para a Goinfra

Realizar uma melhoria funcional na GO-225 no trecho compreendido entre Pirenópolis e Corumbá de Goiás, para que haja uma maior vida útil do trecho. Essa recomendação se dá em virtude de uma resposta na pesquisa de satisfação no mês de janeiro referente a manifestação **2024.0125.100421-55**, onde o manifestante declarou: “Quero agradecer a prontidão em atender minha solicitação. Informo, porém, que a GO-225 precisa de manutenção permanente uma vez que tapados os buracos, logo reaparecem”. Contamos com o apoio da Diretoria de Manutenção e da Gerência de Melhoramentos Rodoviários em cumprir essa recomendação.

Recomendação ao usuário dos serviços

Ao submeter uma manifestação, o cidadão deve ter ciência de que está formalizando uma solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio, e que a Ouvidoria desempenha o papel de intermediário na resolução do assunto.

Portanto, após receber a resposta conclusiva por e-mail, é essencial o manifestante responder a pesquisa de satisfação, avaliando se sua questão foi devidamente abordada, ou seja, se a resposta foi adequada à sua solicitação, e, dessa forma, avaliar o serviço prestado pela Ouvidoria.

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

GO
INFRA

GO
INFRA

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES



GO
INFRA

