

RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA



Ouvidoria da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – Goinfra.

Ouvidor Setorial: Esdras dos Santos Silveira

Fevereiro 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 fevereiro/2024 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de fevereiro/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 fevereiro 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 fevereiro/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 fevereiro a quantidade de manifestações cadastradas permaneceu estável, em relação a comparação de janeiro de 2024, por outro lado, manteve se o crescimento significativo nas manifestações relacionadas à LAI, havendo um aumento de 128% em relação a solicitações de LAI do mês de janeiro/2024.

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 fevereiro de 2024 os indicadores extraídos das 94 manifestações são os seguintes:

Resolutividade	63%
Nota Média de Recomendação	8,7
Prazo médio de Resposta (dias)	3,3
Resposta Insatisfatória	4,3%
Avaliação Ouvidoria Geral - CGE	A = 96,10% AP = 3,90% 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.

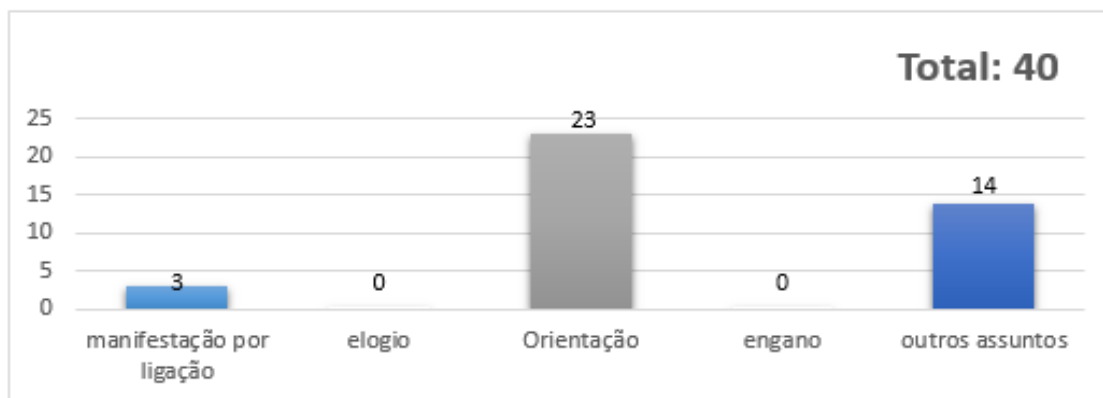


Fig. 03

Com base nos dados do gráfico referentes a fevereiro de 2024, foram registradas 40 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

Neste relatório de ouvidoria foram expostos os resultados no mês de fevereiro/2024, provenientes dos dados do sistema da controladoria Geral do Estado. É importante destacar que houve um aumento do número de manifestações do tipo solicitação no tocante a multas e reparo de manutenção de rodovias, e LAI relacionado a pedido de projetos das rodovias. Foi mantido um tempo médio de resposta abaixo do tempo estabelecido pela CGE, esse resultado foi alcançado em virtude de diversas medidas adotadas, tais como uma análise preliminar para o direcionamento correto para área técnica.

Recomendação para a Goinfra

Tendo em vista o período de chuvas que resulta em solicitações frequentes para roçagem as margens das rodovias, e ciente de que a Gerência de Manutenção Viária – GEMVI está atenta a este assunto, a Ouvidoria recomenda que a GEMVI continue trabalhando com o objetivo de incluir nas próximas licitações um modelo de execução de roçagem as margens das rodovias que seja mais efetivo pelas empresas terceirizadas, trazendo maior segurança para a trafegabilidade e evitando reincidentes manifestações sobre o assunto.

Recomendação ao usuário dos serviços

Considerando o aumento no número de solicitações de projeto e quilometragem de determinados trechos, é crucial que o solicitante seja objetivo e claro, descrevendo detalhadamente o projeto e indicando de forma precisa os pontos de início e término, mencionando os dados relevantes necessários, para que não seja necessário pedir uma complementação para a solicitação por falta de dados.

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

GO
INFRA

GO
INFRA

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES



GO
INFRA

