

FEVEREIRO/2025

RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA

Gerente de Ouvidoria:
Esdras dos Santos Silveira

Ouvidora Adjunta:
Letícia Ólives



Sumário

Apresentação	3
1 Introdução	3
2 Objetivo	4
3 Atendimento	4
4 Indicadores	4
4.1 Manifestações	4
4.2 Lei de Acesso à Informação (LAI)	5
4.3 Pesquisa de Satisfação	5
5 Atendimento Pontual.....	6
6 Conclusão.....	7
Recomendação ao usuário dos serviços.....	8

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/2025 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de fevereiro/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 fevereiro de 2025, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Setorial para tratar essas manifestações e o empenho das unidades 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 71 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de fevereiro/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)

Houve uma redução de aproximadamente 31% no número de manifestações registradas em relação ao mês de [janeiro](#). Paralelamente, observou-se uma

melhoria no tempo de resposta, que passou de 3,5 para 2,9 dias.

4.2 Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Lei de Acesso à Informação (LAI) assegura aos cidadãos o direito de solicitar e obter informações públicas de maneira transparente e acessível. Em fevereiro de 2025, a Ouvidoria da Goinfra recebeu 13 (treze) solicitações relacionadas à LAI, com um tempo médio de resposta de 2,8 dias, garantindo que 100% das manifestações fossem atendidas dentro do prazo estabelecido. As demandas abrangeram os seguintes temas: mapas rodoviários (5), contratos e projetos de execução de obras (5), legislação (2) e instalação de radares (1).

Entre as manifestações recebidas, destacou-se a solicitação de nº 2025.0203.10XX59-XX sobre a ativação de um radar na GO-080 (km 206). A Gerência de Operação (GEROP) esclareceu que o equipamento permanece inoperante devido à falta de energização e que já há tratativas em andamento com a concessionária responsável para regularizar a situação. A Diretoria de Segurança Viária reforçou que a ativação do radar depende exclusivamente da concessionária e que todas as medidas necessárias estão sendo adotadas. A rápida resposta e a transparência das informações evidenciam o compromisso da Goinfra com os princípios da LAI.

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.

Para o mês de fevereiro de 2025 os indicadores extraídos das 71 manifestações são os seguintes, conforme tabela 01:

Resolutividade	67%
Nota Média de Recomendação	9,2
Prazo médio de Resposta (dias)	2,9
Resposta Insatisfatória	1,7%
Avaliação Ouvidoria Geral – CGE	A = 95% AP = 5,0% NA = 0,0%

Tabela 01

5 Atendimento Pontual

O atendimento pontual é realizado por meio telefônico ou presencial, permitindo que os manifestantes tirem dúvidas ou façam reclamações, solicitações, denúncia e elogios quando não têm acesso à internet ou preferem estar em contato diretamente com a Ouvidoria. Observa-se na figura 03 a quantidade de atendimento pontual por assunto.

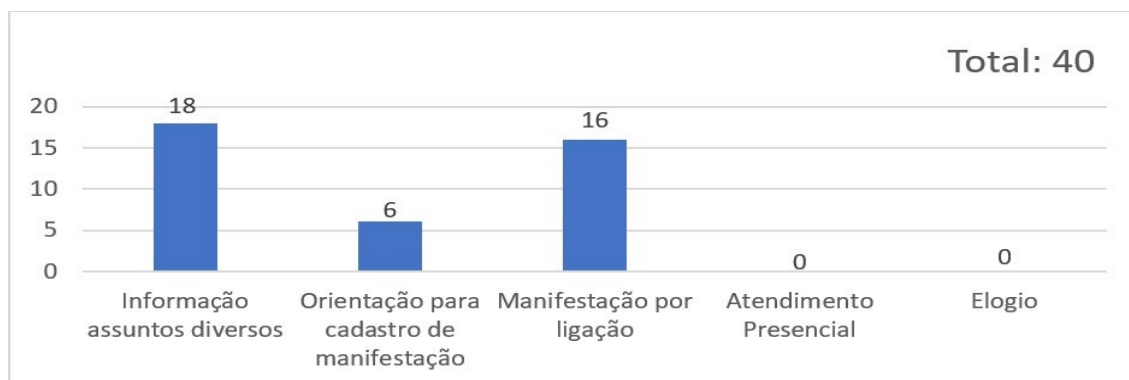


Fig. 03

O gráfico de atendimentos pontuais indica que a maior parte das demandas corresponde a informações diversas (43,90%), logo após, aparecem as manifestações via ligação (39,02%), as orientações para cadastro de manifestação (14,63%) e os elogios (2,45%). Essas informações ressaltam a importância do atendimento telefônico na interação com o cidadão/usuário.

6 Conclusão

Segundo os dados do Sistema de Ouvidorias (SGO), o tempo médio de resposta reduziu para 2,9 dias, frente aos 3,5 dias do mês anterior. A nota de recomendação manteve-se em 9,2 evidenciando a qualidade do atendimento. Esses resultados evidenciam o compromisso das unidades em ouvir o cidadão/usuário.

A Gerência de Defesa Prévia (GEDFP), respondeu com rapidez a todas as demandas recebidas por meio da ouvidoria, atendendo às solicitações dentro do prazo, muitas até de forma antecipada. Um exemplo é a manifestação nº 2025.0220.XX22XX-5, que foi resolvido o problema do manifestante, resultando em nota 10 na avaliação do manifestante para a GOINFRA.

A Diretoria de Segurança Viária (DSV), respondeu prontamente à manifestação de nº 2025.0210.XX35XX-66 sobre a sinalização da GO-302, apresentando prazo estimado de 30 dias para início das instalações de sinalização vertical.

A Diretoria de Manutenção (DMA), por meio da Gerência de Manutenção Viária (GEMVI), reafirmou seu compromisso com a conservação da infraestrutura viária, atendendo cerca de 28% das manifestações neste mês, em quatro mesorregiões do Estado, conforme tabela 02.

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trechos
Noroeste Goiano	Reparo manutenção de rodovias	GO-164	São Miguel do Araguaia/divisa do Tocantins
Sul Goiano	Reparo manutenção de rodovias	GO-319	Varjão/Aragoiânia
Sul Goiano	Tapa Buracos	GO-139 GO-309 GO-330	Marzagão a ponte Quincas Mariano em Corumbaíba Itumbiara/Buriti Alegre Catalão.
Sul Goiano	Cascalhamento	GO-413 GO-180 GO-178	Varjão/Maripotaba Jataí Jataí
Sul Goiano	Roçagem as margens da rodovia	GO-410	Edéia/Porteirão
Centro Goiano	Reparo manutenção de rodovias	GO-403 GO-154	Senador Canedo Ceres/Carmo do Rio Verde.
Centro Goiano	Limpeza de Rodovias	GO-06 GO-020 GO-010	Goiânia Bela Vista de Goiás Av. Anápolis.

Leste Goiano	Tapa Buracos	GO-346	Cabeceiras
Leste Goiano	Reparo manutenção de rodovias	GO-430 GO-225, GO-547 GO-425 GO-251 GO-108	Formosa/Planaltina de Goiás Santo Antônio do Descoberto/Águas Lindas de Goiás Rubiataba/Valdelândia Mambaí.

Tabela 02

A Goinfra tem demonstrado compromisso em sua área de atuação, para entregar para o cidadão/usuário um serviço que atenda sua expectativa. Esse compromisso evidencia que a Goinfra está atenta para ouvir o cidadão/usuário sempre na perspectiva de atender a necessidade da população.

Recomendação ao usuário dos serviços.

Após registrar sua manifestação e receber o e-mail de confirmação sobre o encaminhamento da solicitação à área responsável, você pode acompanhar o andamento seguindo estes passos:

1. Acesse o site da GOINFRA. (goinfra.go.gov.br)
2. No topo da página, clique no ícone da "OUVIDORIA".
3. Selecione a opção "Consultar Manifestações".
4. Insira o número de protocolo da manifestação.
5. Verifique o status e as atualizações sobre a sua solicitação.

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