

FEVEREIRO/2026

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	9

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/2026 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de fevereiro/2026 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 2026, 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 87 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de fevereiro/2026.

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)

No mês de fevereiro de 2026, a GOINFRA registrou o total de 87 manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Desse total, 66 foram classificadas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) como reclamações, com maior concentração nos temas relacionados a Rodovias e Trânsito.

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 fevereiro de 2026, a Ouvidoria da Goinfra registrou 13 manifestações relacionadas à LAI. O desempenho no atendimento dessas solicitações apresentou um tempo médio de resposta de 5,2 dias.

Quanto aos temas mais demandados, observou-se maior concentração de solicitações relacionadas ao trânsito, especialmente quanto à solicitação de documentos referentes a autos de infração. Em seguida, destacam-se os pedidos relativos a processos licitatórios, informações sobre obras rodoviárias, desapropriações, legislação da Goinfra e dados volumétricos de contagem de tráfego.

Quanto aos pedidos relacionados a informações sobre obras rodoviárias, ressalta-se que tais dados estão disponíveis no [site da Goinfra](#) > [acesso à informação](#) > [contratos e obras](#) > [obras](#). Nesse espaço, é possível aplicar filtros no painel de obras e visualizar as informações de interesse do cidadão.

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 fevereiro de 2026, a GOINFRA analisou e tratou 87 manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO). A partir desses registros, foram apurados os principais indicadores de desempenho da Ouvidoria no período.

Os resultados estão apresentados na Tabela 01, que traz um comparativo entre os indicadores da GOINFRA e os dados consolidados do Estado de Goiás no mesmo mês, permitindo uma visão mais ampla do desempenho institucional.

Indicador	GOINFRA	Estado de Goiás
Resolutividade (%)	76%	53%
Nota Média de Recomendação	8,7	7,0
Prazo Médio de Resposta (dias)	6,3	5,5
Resposta Insatisfatória (%)	5,74%	1,33%
Manifestação com Pesquisa (%)	21,8%	9,6%
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, garantindo ao cidadão diferentes canais para esclarecer dúvidas, registrar reclamações, fazer solicitações, apresentar denúncias ou elogios. Esse formato é especialmente importante para atender pessoas que não possuem acesso à internet ou que enfrentam dificuldades no uso das ferramentas digitais.

A Figura 03 apresenta a distribuição da quantidade de atendimentos pontuais por assunto, permitindo visualizar os temas mais recorrentes no período analisado.

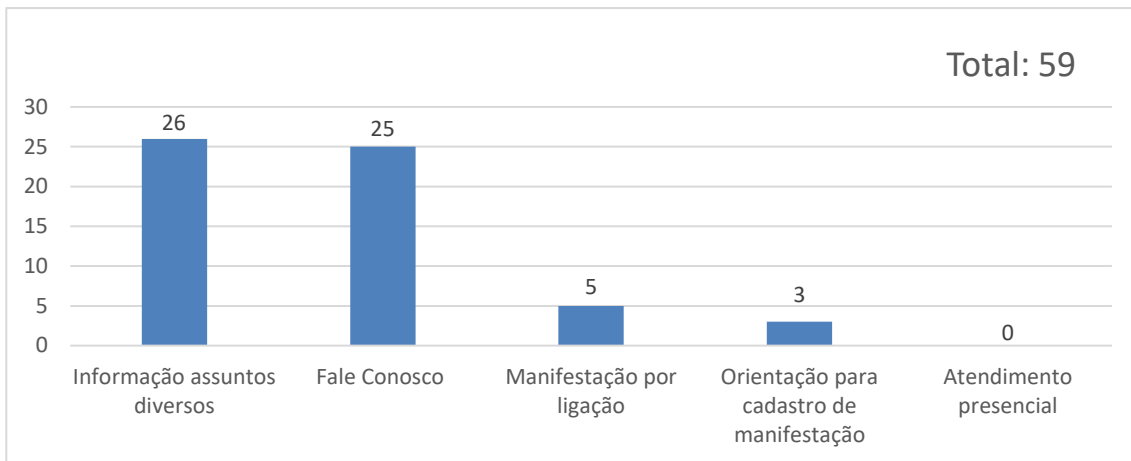


Fig. 03

No mês de fevereiro, a Ouvidoria da GOINFRA realizou 59 atendimentos pontuais. Desse total, 44,1% corresponderam a solicitações de informações sobre temas diversos, demonstrando a busca do cidadão por esclarecimentos e orientações junto ao órgão.

Quanto aos canais de atendimento utilizados, o Fale Conosco (e-mail) concentrou 42,04% das demandas, sendo que 16,8% resultaram em cadastro de manifestações no SGOe. Em seguida, destacam-se os atendimentos por ligação telefônica, que representaram 8,5%, e as orientações para realização de cadastro, com 5,1% dos registros.

6 Conclusão

No mês de fevereiro, a Ouvidoria da GOINFRA registrou 146 atendimentos, sendo 87 manifestações formalizadas por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) e 59 atendimentos pontuais realizados pelos canais diretos de comunicação. A gestão dessas demandas resultou em tempo médio de resposta de 6,3 dias, evidenciando não só a agilidade no atendimento ao cidadão, mas também a qualidade da resposta entregue.

A resolutividade alcançou o índice de 76%, demonstrando a efetividade do órgão na análise e no encaminhamento das solicitações recebidas. Além disso, a nota média de recomendação atribuída pelos cidadãos foi de 8,7, indicador que reforça a confiança e a satisfação com o atendimento prestado.

Quanto à distribuição das manifestações por unidade da GOINFRA, a Diretoria de Segurança Viária (DSV) concentrou 32,2% (28) do total de registros recebidos pela Ouvidoria. Dentro dessa Diretoria, destaca-se a atuação da Gerência de Fiscalização e Educação para o Trânsito, responsável por 46,4% (13) das manifestações da DSV, em sua maioria relacionadas a multas de trânsito. A Tabela 02 apresenta a distribuição das manifestações entre as demais gerências vinculadas à Diretoria de Segurança Viária.

Relatório Gerencial de Ouvidoria

GOINFRA

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trecho
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-040	Aragoiânia
Sul goiano	Sinalização vertical	GO-020	Palmelo
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-020	Bela Vista de Goiás
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-070	Goianira
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-060	Santa Bárbara de Goiás/Trindade
Norte Goiano	Sinalização horizontal	GO-241	Alto Paraíso/Cavalcante
Noroeste goiano	Má conservação	-	Aeródromo de Aruanã
Centro Goiano	Invasão para construção irregular	GO-420	Brazabantes
Centro Goiano	Construção de Passarelas	GO-060/070	Goiânia-Trindade
Norte Goiano	Sinalização horizontal	GO-241	Cavalcante /Teresina de Goiás
Centro goiano	Concessão de Licença	Entr GO-420 e GO-523	Brazabantes/Caturai
Sul goiano	Sinalização horizontal	GO-020 liga GO-139	Cristianópolis
Centro Goiano	Tapa-buracos	GO-070	Goiânia/Goianira
Centro Goiano	Sinalização horizontal	GO-060	Firminópolis
Leste Goiano	Manutenção de canaletas e bueiros	GO-225	Pirenópolis

Tabela 02

A Diretoria de Manutenção Viária (DMA) concentrou 23% das demandas registradas no período, totalizando 20 manifestações. As solicitações estiveram relacionadas, principalmente, a serviços de roçagem, poda, tapa-buracos e manutenção de rodovias e pontes.

Esses registros evidenciam a atuação da Diretoria na conservação da infraestrutura viária e na resposta às demandas apresentadas pela população, conforme detalhado na Tabela 03.

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trecho
Leste Goiano	Tapa-buraco	GO-540	Luziânia
Centro Goiano	Tapa-buraco	GO-154	Itaguaru
Centro Goiano	Roçagem/poda de árvores	GO-415	Goianópolis
Centro Goiano	Roçagem/poda de árvores	GO-010	Senador Canedo
Norte Goiano	Ponto frequente de acidentes	GO-241	Cavalcante
Sul Goiano	Roçagem/poda de	GO-330	Pires do Rio/Orizona

	árvores		
Centro Goiano	Tapa-buracos	GO-403	Senador Canedo
Centro Goiano	Cascalhamento em via de leito natural	GO-441	Goianira/Santa Bárbara
Centro Goiano	Tapa-buracos	GO-070	Goiânia/Goianira
Leste Goiano	Tapa-buraco	GO-139	Alexânia
Centro Goiano	Tapa-buraco	GO-060	Goiânia/Trindade
Leste Goiano	Manutenção de canaletas e bueiros	GO-225	Pirenópolis
Sul Goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-419 GO-476	Buriti Alegre/ Morrinhos
Sul Goiano	Cascalhamento em via de leito natural	GO-401	Quirinópolis
Sul Goiano	Tapa-buraco	GO-330	Pires do Rio/Catalão
Sul Goiano	Tapa-buraco	GO-305 / GO-330 / GO-210	Goianira/Catalão

Tabela 03

Recomendação ao usuário dos Serviços.

Antes de responder à pesquisa de satisfação da Ouvidoria, recomendamos que o cidadão leia com atenção a resposta encaminhada à sua manifestação. Caso o resultado apresentado seja diferente do esperado, é importante observar se as informações e providências adotadas pela Agência estão fundamentadas na legislação e nos normativos técnicos aplicáveis ao caso.

A Administração Pública deve atuar sempre em conformidade com a lei e com as normas vigentes, o que, em algumas situações, pode limitar a adoção de determinadas medidas solicitadas pelo cidadão. Dessa forma, ao registrar sua avaliação, orientamos que considere se a resposta foi clara, respeitosa e se a Agência adotou as providências que eram legalmente cabíveis para a situação apresentada.

GO
INFRA

GOV. DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

AGÊ
IN

COE
Controladoria
Geral do Estado

Ouvidoria
Setorial

GO
INFRA

SEINFRA
Secretaria de Estado
de Infraestrutura

GOV. DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO