

MARÇO/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.	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 março/2025 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de março/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 março 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 86 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de março/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 março de 2025, a GOINFRA recebeu 86 manifestações, com destaque para reclamações (58) e pedidos via Lei de Acesso à Informação (23). O tempo médio de resposta foi de 4,3 dias.

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 acessível. Em março de 2025, a Ouvidoria da Goinfra registrou 23 manifestações relacionadas à LAI, com um tempo médio de resposta de 2,9 dias. Os temas abordados incluíram principalmente mapa rodoviário, contratos/projetos de execução de obras e legislação.

Dentre essas manifestações, destaca-se a nº 2025.0313.23XX24-XX, em que o manifestante solicitou informações sobre a existência de um manual de custo de elaboração de projetos rodoviários, para que ele pudesse ter acesso como cidadão.

Após análise interna e consulta ao site institucional, a Ouvidoria preparou uma informação orientando o cidadão a acessar o conteúdo desejado por meio do seguinte caminho: [site da GOINFRA](#) > Na página principal, > [Clique em Obras Rodoviárias](#). > Selecione Custos Referenciais > Clique em Projeto e Consultoria > Acesse Manuais de Custos.

É importante destacar o avanço da Goinfra na promoção da transparência e na organização das informações públicas em sua plataforma digital, reforçando o compromisso da Agência com o acesso à informação.

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 março de 2025, foram extraídas 86 manifestações recebidas pela GOINFRA, a partir das quais foram levantados os principais indicadores de ouvidoria. Esses dados são apresentados na Tabela 01, em que se realiza uma comparação entre os resultados obtidos pela GOINFRA e os indicadores gerais do Estado de Goiás no mesmo período.

Indicador	GOINFRA	Estado de Goiás
Resolutividade (%)	80%	55%
Nota Média de Recomendação	9,4	7,2
Prazo Médio de Resposta (dias)	4,3	5,5
Resposta Insatisfatória (%)	1,60%	1,00%
Manifestação com Pesquisa (%)	29,1 %	8,2%
Avaliação Ouvidoria Geral (CGE)	A= 96,39% AP= 3,61% 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 em virtude de dificuldades para navegar via internet procuram o contato diretamente com a Ouvidoria. Observa-se na figura 03 a quantidade de atendimento pontual por assunto.

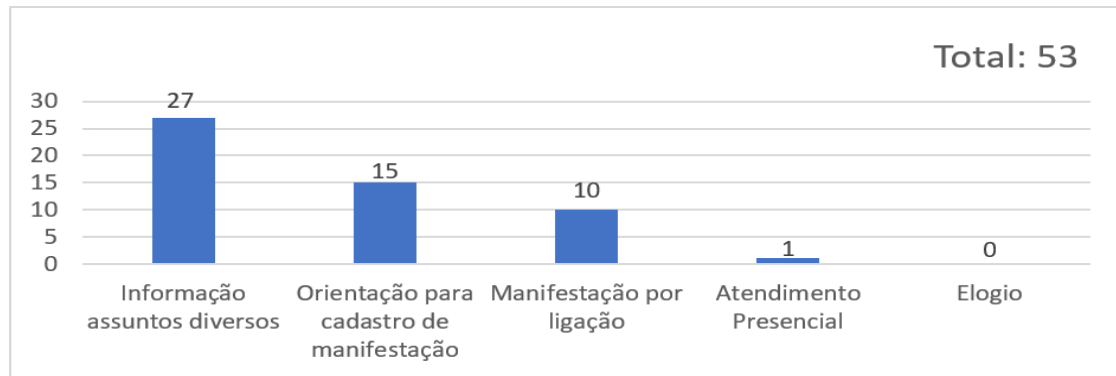


Fig. 03

O gráfico de atendimentos pontuais indica que a maior parte das demandas corresponde a informações diversas (50,94%), logo após, aparecem as orientações de cadastro de manifestação (28,30%), as manifestações por ligação (18,86%) e o atendimento presencial (1,86%). Essas informações ressaltam a importância do atendimento telefônico na interação com o cidadão/usuário.

6 Conclusão

Conforme dados do Sistema de Ouvidorias (SGO), a Goinfra apresentou um tempo médio de resposta de 4,3 dias. A nota média de recomendação atribuída pelos cidadãos, por meio da pesquisa de satisfação, foi de 9,4. Ademais, 80% das demandas registradas no período foram solucionadas, evidenciando a eficiência e a qualidade do atendimento prestado.

A Diretoria de Segurança Viária foi responsável por responder a 18,60% (16) das manifestações registradas no mês de março. As principais solicitações recebidas referiram-se a questões relacionadas à sinalização e à invasão da faixa de domínio, concentradas nas seguintes localidades, conforme tabela 02.

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trechos
Sul Goiano	Limpeza de rodovia	GO-174	Montividiu
Sul Goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-309 e GO-210	Marzagão/Água Limpa/Buriti Alegre
Sul Goiano	Sinalização horizontal	GO-210	Marzagão/Água Limpa
Sul Goiano	Sinalização vertical	GO-302	Itajá/Lagoa Santa
Sul Goiano	Invasão para construção irregular	GO-020	Palmelo
Sul Goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-184	Jataí
Sul Goiano	Invasão para construção irregular	GO-040	Pontalina/Aloândia
Centro Goiano	Invasão para construção irregular	GO-070	Itauçu
Centro Goiano	Invasão para construção irregular	GO-080	Damolândia

Relatório Gerencial de Ouvidoria

GOINFRA

Centro Goiano	Invasão para construção irregular	GO-060	Nazário/Claudinópolis
Centro Goiano	Invasão para construção irregular	GO-080	Jaraguá/Goianésia
Norte Goiano	Ondulações transversais	GO-239	Alto Paraíso/distrito de São Jorge
Leste Goiano	Invasão para construção irregular	GO-524	Formosa-GO

Tabela 02

A Diretoria de Manutenção Viária também respondeu a 19,77% (17) das manifestações cadastradas no mesmo período. As demandas estiveram voltadas, principalmente, para as condições das rodovias listadas, conforme tabela 03.

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trechos
Sul Goiano	Tapa buracos	GO-410 e GO-325	Edeia até Santa-Helena
Sul Goiano	Tapa buracos	GO-320	Vicentinópolis/Edéia
Sul Goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-330	Pires do Rio/Urutaí
Sul Goiano	Cascalhamento em via de leito natural	GO-306	Caçu/Serranópolis
Sul Goiano	Tapa buracos	GO-225	Corumbá de Goiás/Vila Aparecida de Loiola
Centro Goiano	Cascalhamento em via de leito natural	GO-219	Guapó/Santa Maria
Centro Goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-080	Goiania/Nerópolis
Centro Goiano	Roçagem/poda de árvores	GO-164	Sanclerlândia
Centro Goiano	Roçagem/poda de árvores	GO-444	Ivolândia, Moiporá e Messianópolis
Centro Goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-415	Goianópolis
Centro Goiano	Roçagem/poda de árvores	GO-415	Goianópolis
Norte Goiano	Tapa buracos	GO-151	Mutunópolis/Porangatu
Norte Goiano	Roçagem/poda de árvore	GO-132	Niquelândia
Norte Goiano	Cascalhamento em via de leito natural	GO-151	Amaralina e Mutunópolis
Noroeste Goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-173	Aruanã/Cocalinho MT

Tabela 03

Esses dados refletem o esforço contínuo da GOINFRA em garantir respostas ágeis e eficazes às demandas da sociedade. O compromisso da Agência com a escuta ativa e a melhoria dos serviços de infraestrutura rodoviária demonstra sua atuação responsável e orientada para ouvir o cidadão.

Recomendação ao usuário dos serviços.

O cidadão/usuário que desejar realizar uma manifestação destinada à Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – GOINFRA, poderá cadastrar sua solicitação no Sistema de Ouvidoria Geral do Estado de Goiás no link a seguir:

<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao?orgao=20>

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