

ABRIL/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 à GOINFRA.	9
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 abril/2025 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de abril/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 abril 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 76 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de abril/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 abril de 2025, a GOINFRA recebeu 76 manifestações, sendo a maioria reclamações (59), principalmente sobre multas e reparo/manutenção de rodovias.

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 abril de 2025, a Ouvidoria da Goinfra registrou 12 manifestações relacionadas à LAI, com um tempo médio de resposta de 5,3 dias. Os temas abordados incluíram principalmente construção de rodovias e contratos/projetos.

Dentre essas manifestações, destaca-se a nº 2025.0408.16XX05-XX, em que o manifestante solicitou informações sobre a área em m² de sua propriedade que seria utilizada pela GOINFRA para implantação da duplicação da rodovia GO-320.

A Ouvidoria encaminhou o pedido de informação à Diretoria de Obras Rodoviárias, que por meio de sua Gerência de Desapropriação, respondeu prontamente à solicitação, informando a área estimada a ser desapropriada do imóvel, além do fornecimento do projeto executivo para melhor entendimento.

Ressalta-se a atuação da GOINFRA em fornecer respostas ágeis e informações completas por meio da Ouvidoria, fortalecendo o diálogo entre a Agência e o cidadão/usuário.

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 abril de 2025, foram tratadas 76 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 (%)	82%	59%
Nota Média de Recomendação	8,8	7,4
Prazo Médio de Resposta (dias)	4,4	5,3
Resposta Insatisfatória (%)	0,0%	7,74%
Manifestação com Pesquisa (%)	25,0 %	6,9%
Avaliação Ouvidoria Geral (CGE)	A= 97,44% AP= 2,56% NA= 0,0%	—

Tabela 01

5 Atendimento Pontual

O atendimento pontual é realizado por meio telefônico, e-mail 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.

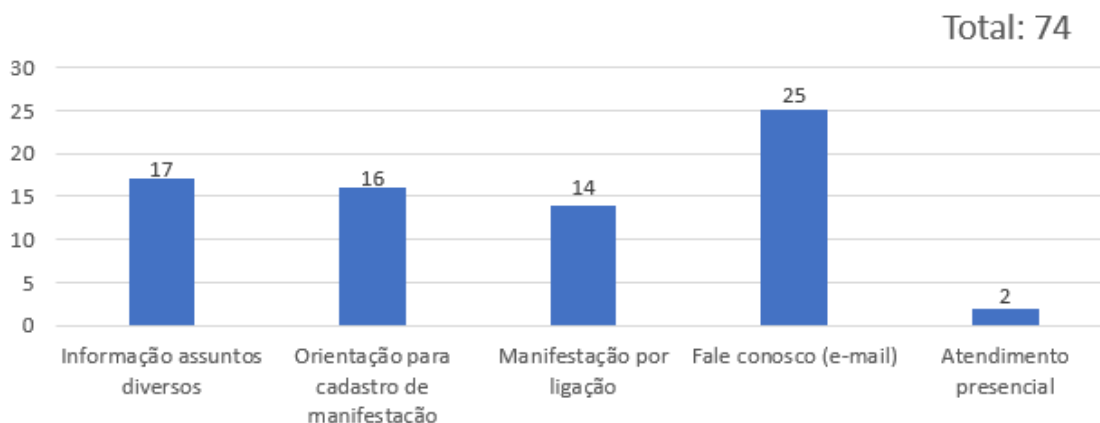


Fig. 03

O gráfico indica que a Ouvidoria da Goinfra registrou 74 atendimentos pontuais. A maior parte das demandas foi relacionada ao fale conosco (25), solicitação de informações sobre assuntos diversos (17), seguida por orientações para cadastro de manifestações (16), manifestações registradas por ligação (14) e atendimento presencial (2).

6 Conclusão

Durante o mês de abril, a GOINFRA apresentou um tempo médio de resposta de 4,4 dias às solicitações dos cidadãos. Além disso, manteve alta taxa de resolatividade, alcançando 82%, e obteve nota 8,8 na avaliação de satisfação dos usuários.

A Diretoria de Segurança Viária foi responsável por responder a 19,74% (15) das manifestações registradas no mês de abril. As principais solicitações recebidas referiram-se a questões relacionadas à invasão da faixa de domínio (10) e sinalização (4), concentradas nas seguintes localidades, conforme tabela 02.

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trechos
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-070	Goiânia/Inhumas
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-010	Goianápolis/Bonfinópolis
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-330	Anápolis
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-080	Goianésia/Barro Alto
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-222	Nova Veneza
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-060	Distrito de Piolândia
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-338	Goianésia/ Cafelândia

Relatório Gerencial de Ouvidoria

GOINFRA

Sul goiano	Sinalização vertical	GO-320	Vicentinópolis/Edéia Sul Goiano
Sul goiano	Sinalização eletrônica	GO-210	Goiandira
Sul goiano	Sinalização horizontal	GO-333	Rio Verde/Paraúna
Sul goiano	Invasão para construção irregular	GO-320	Três Ranchos
Norte goiano	Invasão para construção irregular	GO-118	Campos Belos/Arraias (TO)
Leste goiano	Invasão para construção irregular	GO-524	Formosa-GO
Leste goiano	Radar danificado	GO-521	Cidade Ocidental

Tabela 02

A Diretoria de Manutenção Viária também respondeu a 27,63% (21) das manifestações cadastradas no mesmo período. As demandas estiveram voltadas, principalmente, para manutenção das seguintes rodovias, conforme tabela 03.

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trechos
Centro goiano	Tapa-buracos	GO-154	Itaguaru
Centro goiano	Roçagem/poda de árvore	GO-164	Mossâmedes
Centro goiano	Tapa-buracos	GO-251	Rialma/Santa Isabel
Centro goiano	Manutenção de ponte	GO-319	Varjão/Aragoiania
Centro goiano	Roçagem/poda de árvore	GO-060	Claudinópolis/Santa Bárbara
Centro goiano	Tapa-buracos	GO-070	Goiânia
Centro goiano	Manutenção de ponte	GO-164	São Luiz dos Montes Belos
Centro goiano	Cascalhamento em via de leito natural	GO-156	Nova América/Valdelândia
Centro goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-338	Goianésia/ Cafelândia
Centro goiano	Cascalhamento em via de leito natural	GO-445	Aurilândia/São João da Paraúna
Centro goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-060	Goiânia
Sul goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-320	Vicentinópolis/Edéia
Sul goiano	Manutenção de ponte	GO-319	Varjão/Aragoiania
Sul goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-139	Caldas Novas
Norte goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-142 GO-241	Formoso/Montividiu Santa Tereza/Minaçu

Norte goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-556	Alto Horizonte
Norte goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-241	Cavalcante
Leste goiano	Roçagem/poda de árvore	GO-591/346	Cabeceiras
Leste goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-425	BR-060/Luziânia

Tabela 03

Os dados acima demonstram o compromisso da GOINFRA em atender às manifestações dos cidadãos e em manter a malha rodoviária estadual em boas condições. Ao responder com agilidade e atenção, a Agência reforça seu papel na promoção de uma infraestrutura segura e de qualidade para a população.

Recomendação à GOINFRA.

Caso as unidades recebam e-mails de cidadãos/usuários com reclamações, sugestões ou solicitações de serviços, é necessário responder informando o e-mail da Ouvidoria (ouvidoria.goinfra@goias.gov.br), para que o cidadão realize seu registro. Alternativamente, pode-se informar o link de registro de manifestação do [Sistema de Gestão de Ouvidoria](#).

No entanto, se a ouvidoria já estiver em cópia no e-mail enviado pelo cidadão/usuário, não há necessidade de resposta por parte das unidades, uma vez que a ouvidoria se encarregará de responder e orientar o cidadão/usuário.

Essa prática evita que duas ou mais frentes de serviço atuem na mesma demanda, otimizando a mão de obra da agência e prevenindo o envio de informações divergentes.

Recomendação ao usuário dos serviços.

Para solicitar a Autorização Especial de Trânsito (AET), o cidadão deve acessar o [Site da GOINFRA](#), na aba > Serviços > [Autorizações Especiais de Trânsito \(AET\)](#) e seguir as instruções para realizar o cadastro.

Em caso de dúvidas ou esclarecimentos, é possível entrar em contato com a Gerência de Operação (GEROP) pelo telefone (62) 3265-4170.

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