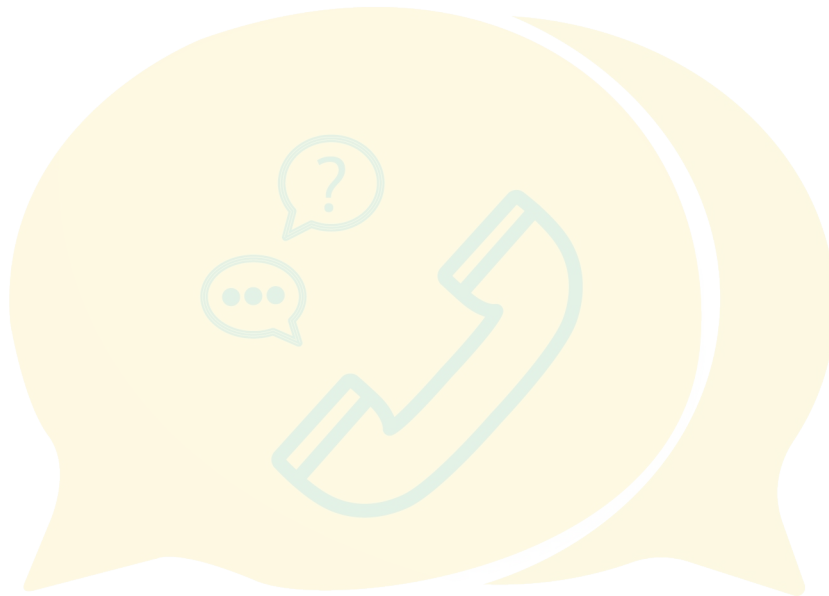


RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA



Ouvidoria da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – Goinfra.

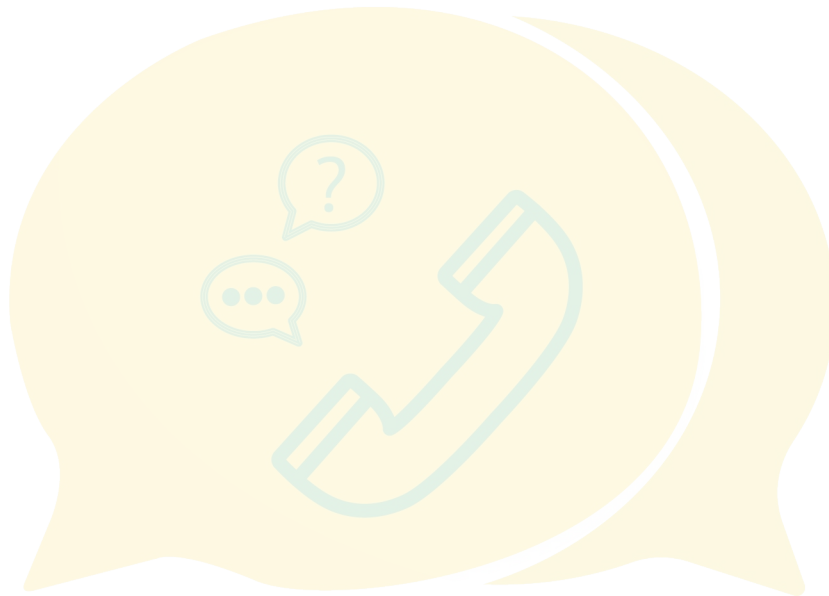
Ouvidor Setorial: Esdras dos Santos Silveira

Maio de 2023



Sumário

Apresentação.....	3
1 Introdução.....	3
2 Objetivo.....	4
3 Atendimento.....	4
4 Indicadores.....	5
5 Conclusão.....	6
Recomendação para a Goinfra.....	6
Recomendação ao usuário dos serviços.....	6



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 maio/2023 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do mês de maio/2023 de trabalho 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.

A Ouvidoria tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade no atendimento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade da participação popular para o aprimoramento dos serviços públicos prestados.

1 Introdução

A Ouvidoria 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.

A seguir, serão apresentados os indicadores das manifestações feitas pelos usuários dos serviços prestados pela Goinfra durante o mês de maio/2023, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Setorial para tratar essas manifestações e o empenho das áreas técnicas em colaborar para atender as demandas dos usuários.

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 maio de 2023, 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.

A seguir, serão descritas as manifestações registradas no SGO e que tiveram tratamento pela Ouvidoria da Goinfra no mês de maio/2023.

Nesse contexto, ressalta-se o atendimento prestado as 77 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de maio de 2023.

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.

Ao analisar a figura 01, é possível verificar além da quantidade de manifestações cadastradas, os tipos de manifestações, a quantidade por assunto, por subassunto e por município.

Relatório Gerencial da Ouvidoria

GOINFRA



Fig. 01 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

Com base na Fig. 01, 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:

- **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 (Adequada), **B** (Boa, mas pode melhorar) e **C** (Corrigir), conforme a revisão de respostas do órgão.



Relatório Gerencial da Ouvidoria

GOINFRA

Para o mês de maio de 2023 os indicadores extraídos das 77 manifestações são os seguintes:

Resolutividade	79%
Nota Média de Recomendação	8,8
Prazo médio de Resposta (dias)	6,2
Resposta Insatisfatória	7,8%
Avaliação Ouvidoria Geral - CGE	A = 96,98% B = 1,51% C = 1,51%

5 Conclusão

Para o mês de maio de 2023 todas as manifestações cadastradas no SGO e destinadas a Goinfra foram respondidas, ressalta-se que em virtude dos serviços prestados por esta agência, houve uma quantidade maior de manifestações do Tipo Reclamação direcionado para Multas, porém dentro das manifestações direcionadas para o setor da Comissão de Defesa Prévia – CODEP que faz a análise de problemas relacionados a multas, houve uma manifestação expressiva de elogio destinada a uma servidora da CODEP, o (a) manifestante elogiou o comprometimento e esforço da servidora em resolver o problema.

Recomendação para a Goinfra

Utilizar esse exemplo da servidora da CODEP para motivar os demais servidores da agência na busca por prestar um atendimento repleto de urbanidade, fazendo com que o cidadão se sinta valorizado e tendo a certeza que a agência fará tudo o que estiver ao alcance para resolver a demanda apresentada pelo manifestante.

Recomendação ao usuário dos serviços

Utilizar o sistema de Ouvidoria da CGE para também registrar manifestação do Tipo Elogio, normalmente só utilizamos o canal de ouvidoria para registrar Reclamações, Solicitações ou Denúncias, e as vezes não fazemos um esforço para elogiar por algo que a agência fez que trouxe resultados positivos para o cidadão, se você usuário dos serviços prestados pela Goinfra, foi bem atendido por um servidor, por favor registre uma manifestação de elogio. Quando elogiamos isso serve como combustível para que boas práticas sejam divulgadas e replicadas em toda a agência.



AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

GO
INFRA

GO
INFRA

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES



Ouvidoria

GO
INFRA

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO