

JUNHO/2025

# RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA

---

Gerente de Ouvidoria:  
**Esdras dos Santos Silveira**

Ouvidora Adjunta:  
**Letícia Ólives**



## Sumário

<b>Apresentação</b> .....	3
<b>1 Introdução</b> .....	3
<b>2 Objetivo</b> .....	4
<b>3 Atendimento</b> .....	4
<b>4 Indicadores</b> .....	4
<b>4.1 Manifestações</b> .....	4
<b>4.2 Lei de Acesso à Informação (LAI)</b> .....	5
<b>4.3 Pesquisa de Satisfação</b> .....	5
<b>5 Atendimento Pontual</b> .....	6
<b>6 Conclusão</b> .....	7
<b>Recomendação à GOINFRA</b> .....	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 junho/2025 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de junho/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 junho de 2025, 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 78 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de junho/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 junho de 2025, a GOINFRA recebeu 78 manifestações, sendo a maioria reclamações (67), principalmente sobre multas e invasão da faixa de domínio.

## 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 junho de 2025, a ouvidoria da Goinfra recebeu 06 manifestações relacionadas à LAI, com um tempo médio de resposta de 4,5 dias.

Dentre essas manifestações, destaca-se a nº 2025.0611.16XX59-XX, em que o manifestante solicitou acesso aos manuais de análise dos projetos rodoviários da Goinfra referente ao ano de 2024.

A Ouvidoria encaminhou o pedido de informação à Diretoria de Projetos Rodoviários (DPJ), que respondeu prontamente à solicitação, informando que esses dados estão disponíveis no [site da Goinfra](#) e fornecendo os anexos para melhor compreensão do manifestante.

## 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 junho de 2025, a GOINFRA tratou 78 manifestações, a partir das quais foram levantados os principais indicadores de ouvidoria. Esses dados estão apresentados na Tabela 01, que compara os resultados obtidos pela GOINFRA com os indicadores gerais do Estado de Goiás no mesmo período.

Indicador	GOINFRA	Estado de Goiás
Resolutividade (%)	89%	56%
Nota Média de Recomendação	9,4	7,7
Prazo Médio de Resposta (dias)	5,9	5,8
Resposta Insatisfatória (%)	1,4%	1,24%
Manifestação com Pesquisa (%)	11,5 %	8,1%
Avaliação Ouvidoria Geral (CGE)	A= 94,12%   AP= 5,88%   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.

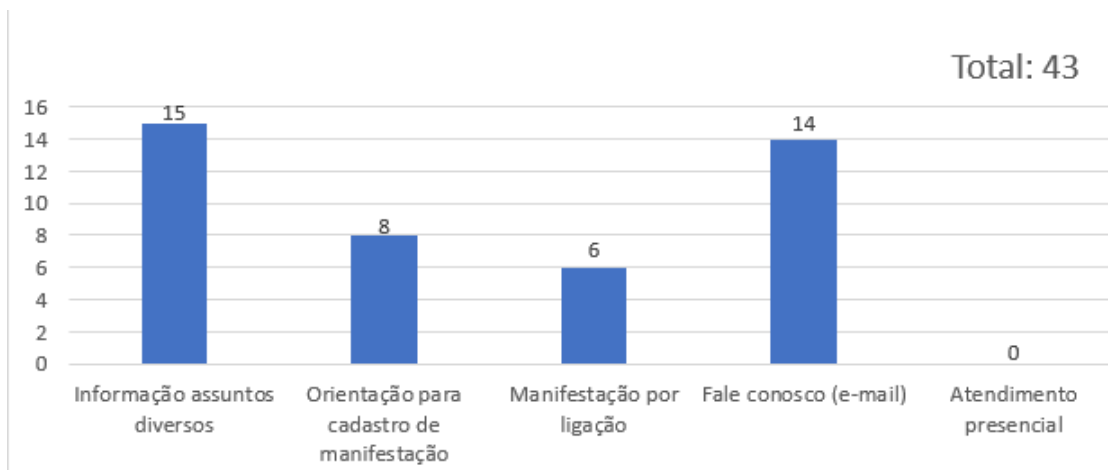


Fig. 03

Ao longo do mês de junho, a Ouvidoria da GOINFRA efetuou 43 atendimentos pontuais. Desses, 32,56% chegaram pelo canal Fale Conosco; 34,88% corresponderam a solicitações de informações diversas por telefone; 13,95% referiram-se ao registro de manifestações via ligação telefônica e 18,60% trataram de orientações por telefone sobre cadastro de manifestações.

## 6 Conclusão

No mês de junho, foram registradas 78 manifestações. A GOINFRA apresentou um tempo médio de resposta de 5,9 dias às demandas dos cidadãos, mantendo uma elevada nota de recomendação, com média de 9,4 e 89% de resolutividade.

A Diretoria de Segurança Viária (DSV) respondeu a aproximadamente 32,05% das manifestações recebidas, o que representa cerca de 25 registros. As solicitações trataram principalmente de invasão na faixa de domínio e sinalização, conforme demonstrada na tabela 02 a seguir.

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trechos
Noroeste goiano	Construção de ondulações transversais	GO-336	Crixás
Noroeste goiano	Sinalização vertical	GO-070	Povoado areia/Cidade de Goiás
Noroeste goiano	Mapa rodoviário	GO-164	Nova Crixás
Centro goiano	Ponto frequente de acidentes	GO-070	Inhumas/Itauçu
Centro goiano	Construção de passarela	GO-060/GO-070	Goiânia/Trindade
Centro goiano	Contratos, projetos	GO-060	Goiânia
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-060	São Luís de Montes Belos
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-040	Aragoiania/Cromínia
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-147	Piracanjuba/Bela Vista
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-060	Santa Bárbara de Goiás
Centro goiano	Construção de passarela	GO-403	Goiânia
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-230	Itapuranga
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-040	Aragoiania
Centro goiano	Sinalização horizontal	GO-462	Nova Veneza/Goiânia
Centro goiano	Sinalização eletrônica	GO-020	Goiânia
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-040	Cromínia
Centro goiano	Sinalização vertical	GO-462	Nova Veneza/Goiânia

## Relatório Gerencial de Ouvidoria

GOINFRA

Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-060	Goiânia
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-070	Goiânia

Tabela 02

A Diretoria de Manutenção Viária (DMA) realizou intervenções em trechos das rodovias, com a execução de serviços de roçagem, restauração e manutenção, conforme apresentado na Tabela 03.

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trechos
Centro goiano	Manutenção de canaletas e bueiros	GO-154	Itaguaru/Uruana
Centro goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-060	Rodovia dos Romeiros
Centro goiano	Cascalhamento em via de leito natural	GO-320	Ivolandia/Iporá
Centro goiano	Poda de árvores	GO-164	Mossâmedes/Sanclerlândia
Centro goiano	Poda de árvores	GO-010	Leopoldo de Bulhões
Centro goiano	Construção de rodovias	GO-020	Senador Canedo
Sul goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-302	Lagoa Santa/Itajá
Noroeste goiano	Mapa rodoviário	GO-164	Nova Crixás

Tabela 03

### Recomendação à GOINFRA.

A Ouvidoria recomenda que as unidades mantenham disponíveis os números de telefone para atendimento ao público.

Essa é uma exigência legal, fundamentada na [Lei Estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013](#). Esse dispositivo legal foi utilizado pela Controladoria Geral do Estado de Goiás (CGE) como base para incluir esse item entre os 105 critérios de avaliação de Transparência Pública, aos quais a GOINFRA está submetida em auditorias da CGE.

Ressalta-se que o atendimento telefônico, assim como os demais canais de atendimento ao usuário, deve seguir as diretrizes estabelecidas na [Lei nº 20.846, de 02 de setembro de 2020](#), pautando-se pela urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia. Trata-se de uma via de mão dupla, uma vez que o usuário também deve observar essas diretrizes ao se comunicar com os servidores públicos.

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