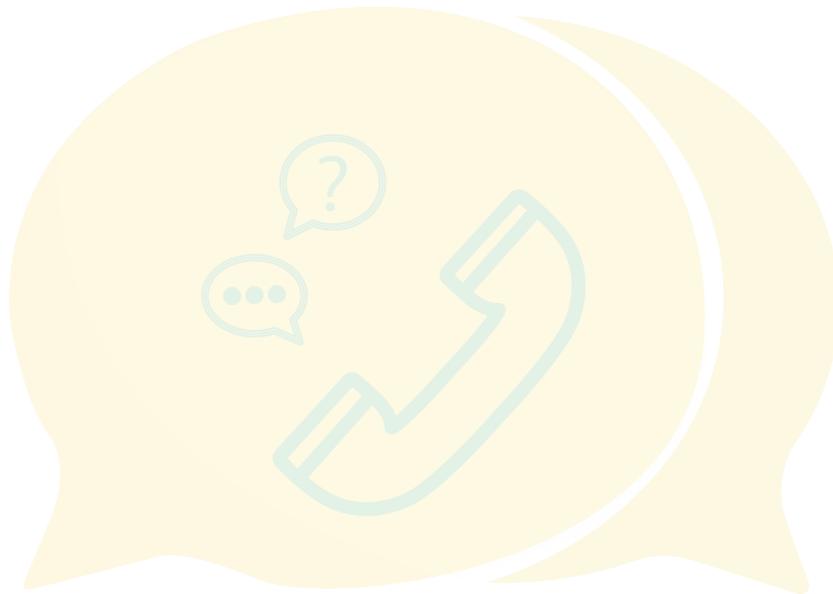


# RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA



**Ouvidoria da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – Goinfra.**

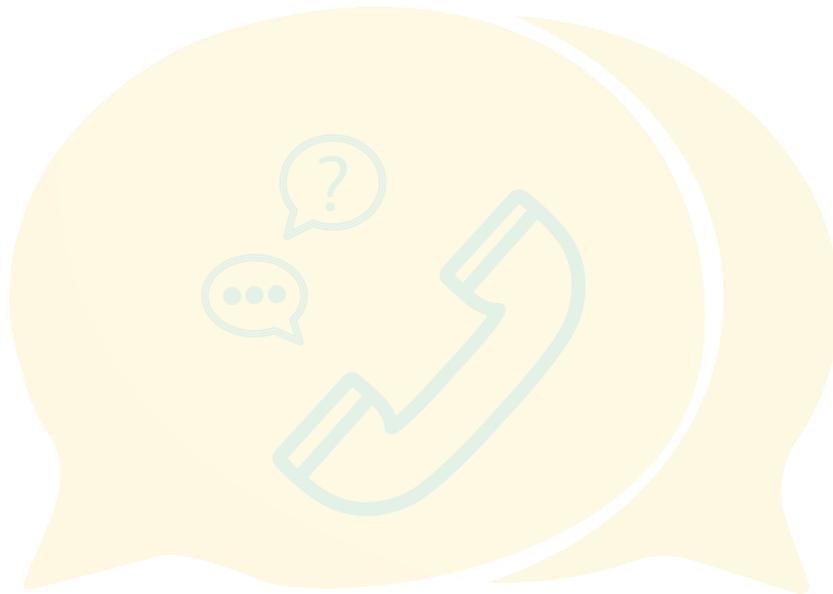
Ouvidor Setorial: Esdras dos Santos Silveira

Julho 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 julho/2023 em nossos canais de atendimento.

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

Nesse contexto, ressalta-se o atendimento prestado as 61 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de julho/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 julho de 2023 os indicadores extraídos das 61 manifestações são os seguintes:

<b>Resolutividade</b>	<b>91%</b>
<b>Nota Média de Recomendação</b>	<b>9,7</b>
<b>Prazo médio de Resposta (dias)</b>	<b>3,4</b>
<b>Resposta Insatisfatória</b>	<b>6,6%</b>
<b>Avaliação Ouvidoria Geral - CGE</b>	* Nota: Tendo em vista o novo Sistema de Gestão de Ouvidoria que entrou em operação, a CGE <b>não</b> fez a avaliação da qualidade de resposta, pois o sistema não estava preparado com essa função.

### 5 Conclusão

Para o mês de julho 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 e Manutenção de Rodovias, em uma dessas manifestações foi tratado e resolvido uma situação as margens da GO-070, inclusive tendo nota 10 de satisfação do usuário que registrou a manifestação, cabe ressaltar que esse problema afetava inclusive usuários de transporte público, a resolução desse problema beneficiou muitos cidadãos.

### Recomendação para a Goinfra

Tentar melhorar cada vez mais a logística de fiscais que atuam na apuração de eventos que ocorrem nas rodovias do Estado e estão sob controle e fiscalização desta agência, o caso relatado na conclusão deste relatório foi muito positivo, pois em menos de 05 dias os fiscais conseguiram realizar toda a apuração e aplicar as normas essenciais para resolver a situação, cabe aqui um elogio a equipe da Gerência de Faixa de Domínio – GEFAD.

### Recomendação ao usuário dos serviços

Ao cadastrar a manifestação, é importante que o manifestante se certifique de ter utilizado a caixa de texto para colocar informações claras e objetivas, além de anexar material que pode ajudar a elucidar os fatos de modo mais rápido. Destaca-se que o sucesso da resolução da manifestação citada na conclusão desse relatório também se deu pelo fato de a manifestação ter sido objetiva e com anexos essenciais para apurar os fatos.



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