

RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA



Ouvidoria da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – Goinfra.

Ouvidor: Esdras dos Santos Silveira

Agosto de 2024



Sumário

Apresentação.....	3
1 Introdução.....	3
2 Objetivo.....	4
3 Atendimento.....	4
4 Indicadores	4
4.1 Manifestações.....	4
5 Atendimento Pontual	6
6 Conclusão.....	7
Recomendação ao usuário dos serviços.	7



Apresentação

O presente relatório consolida informações sobre as manifestações típicas de Ouvidoria (sugestões, denúncias, 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 agosto/2024 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de agosto/2024 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 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 agosto de 2024, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria 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 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 55 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de agosto/2024.

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)

A análise do gráfico de manifestações em comparação ao [Relatório de julho de 2024](#) mostra estabilidade na quantidade total de cadastros. No entanto, observou-se um aumento de 26,47% nas solicitações relacionadas a reclamações, que estão predominantemente associadas a obras (reparo/manutenção e construção de rodovias) e trânsito (multas e sinalização). Em contrapartida, as solicitações referentes à Lei de Acesso à Informação (LAI) apresentaram mais um mês de queda, reduzindo-se em 38,89%.

4.2 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. Essa avaliação feita pelo manifestante gera indicadores importantes, são os seguintes:



Fig. 02 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

- **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), **AP** (Atende parcialmente) e **NA** (Não Atende), conforme a revisão de respostas do órgão.

Para o mês de agosto de 2024 os indicadores extraídos das 55 manifestações são os seguintes:

Resolutividade	92%
Nota Média de Recomendação	9,9
Prazo médio de Resposta (dias)	3,7
Resposta Insatisfatória	0,0%
Avaliação Ouvidoria Geral - CGE	A = 93,75% AP = 6,25% NA = 0,0%

5 Atendimento Pontual

O atendimento pontual é realizado por meio telefônico, permitindo que os manifestantes tirem dúvidas ou façam reclamações, solicitações, denúncia e elogios quando não têm acesso à internet, garantindo assim uma comunicação direta e eficiente. Observa-se na figura 03 a quantidade de atendimento pontual por assunto.

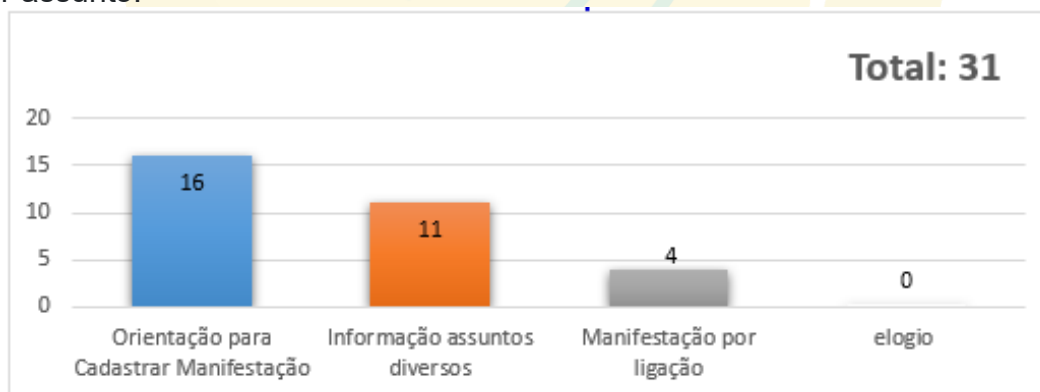


Fig. 03

Com base nos dados do gráfico de agosto de 2024, foram registradas 31 ligações telefônicas. A maioria dos atendimentos envolveu orientações sobre como realizar manifestações à Ouvidoria, demonstrando a importância desse canal para cidadãos com dificuldade em usar ferramentas digitais e reforçando o compromisso da Ouvidoria com um atendimento de qualidade.

6 Conclusão

O relatório da Ouvidoria referente ao mês de agosto de 2024 destaca resultados positivos e um aprimoramento contínuo nos processos de atendimento às manifestações. Com um índice de resolutividade de 92%, que supera significativamente a média estadual de 63%, o relatório reflete o comprometimento da Ouvidoria com a eficiência e agilidade no atendimento ao cidadão.

Em agosto, destacamos a atuação da Gerência de Manutenção Viária. Apesar da alta demanda por manutenção de rodovias, a gerência tem respondido de maneira eficaz às solicitações recebidas. Foram atendidas quatro solicitações de manutenção e poda de árvores encaminhadas pela Ouvidoria. Após o recebimento de cada solicitação, é realizada uma vistoria no local pela área responsável. Em seguida, o serviço é incluído na programação, e a previsão de execução é informada por meio de despacho. Em alguns casos, o serviço é concluído e é feita comprovação por relatórios e fotos anexadas aos autos. A Ouvidoria, então, encaminha a resposta ao manifestante. Esse processo reforça a importância da comunicação eficaz entre as áreas envolvidas. Embora o prazo de resposta possa ser de até 20 dias, a média de atendimento foi de 3,7 dias.

Esses exemplos concretos evidenciam o esforço dedicado para melhorar a infraestrutura e o atendimento aos cidadãos, demonstrando avanços significativos para alcançar um serviço público mais eficiente.

Recomendação ao usuário dos serviços.

A Agência disponibiliza um canal direto para consultas sobre documentos encaminhados à Gerência de Comissão de Defesa Prévia, bem como para o acompanhamento de recursos ou defesas em tramitação. Os usuários podem entrar em contato com o nosso serviço de teleatendimento por meio dos números: (62) 3265-4111, (62) 3265-4312, (62) 3265-4313 ou (62) 3265-4292.

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

GO
INFRA

GO
INFRA

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES



GO
INFRA

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO