

RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA



Ouvidoria da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – Goinfra.

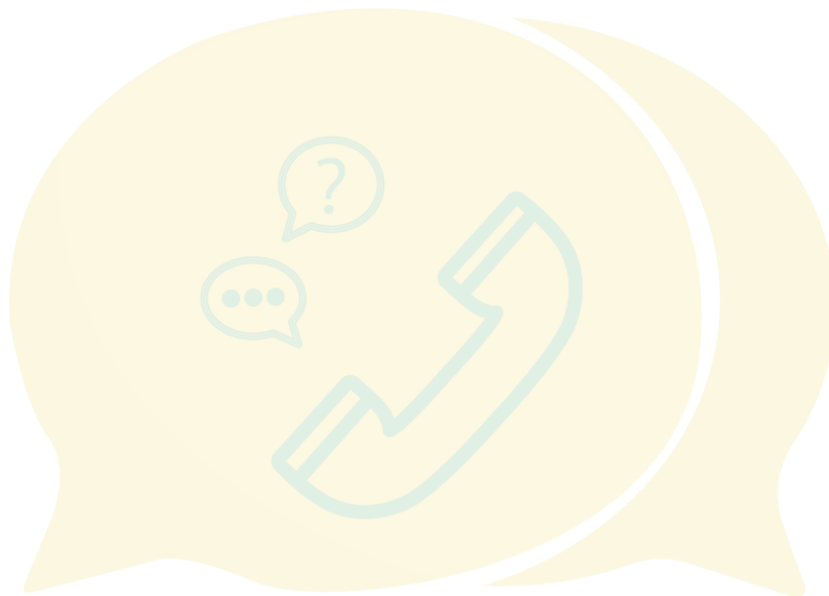
Ouvidor Setorial: Esdras dos Santos Silveira

Setembro 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 para a Goinfra	7
Recomendação ao usuário dos serviços.	7



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 setembro/2024 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de setembro/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 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 setembro de 2024, 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. Nesse contexto, ressalta-se o atendimento prestado as 74 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de setembro/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)

O número de manifestações registradas no mês de setembro aumentou 34,55% em comparação com agosto de 2024, enquanto o tempo médio de resposta reduziu 29,68%, agora sendo de 2,9 dias. Essa melhora na eficiência pode ter gerado mais confiança dos usuários, resultando no aumento de manifestações.

Por outro lado, os pedidos de acesso à informação mantiveram uma queda de 18,18% neste mês. Destaca-se que dentre as 09 solicitações de LAI, os cidadãos realizaram pedido de informação sobre execução de obras públicas, em especial construção de anel viário conectando a GO-060 na GO-070 na localidade entre o Bairro Jardim Petrópolis e o Residencial Petrópolis. Outra solicitação de informação que visa um benefício para a comunidade foi sobre a existência de planejamento em andamento para a construção de um viaduto tipo trincheira com passagem exclusiva para veículos na GO-060, km 1,5, nos bairros Jardim Petrópolis e Vila Regina.

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 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.

Para o mês de setembro de 2024 os indicadores extraídos das 74 manifestações são os seguintes:

Resolutividade	67%
Nota Média de Recomendação	9,3
Prazo médio de Resposta (dias)	2,9
Resposta Insatisfatória	7,7%
Avaliação Ouvidoria Geral - CGE	A = 93,10% AP = 6,9% NA = 0,0%

5 Atendimento Pontual

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

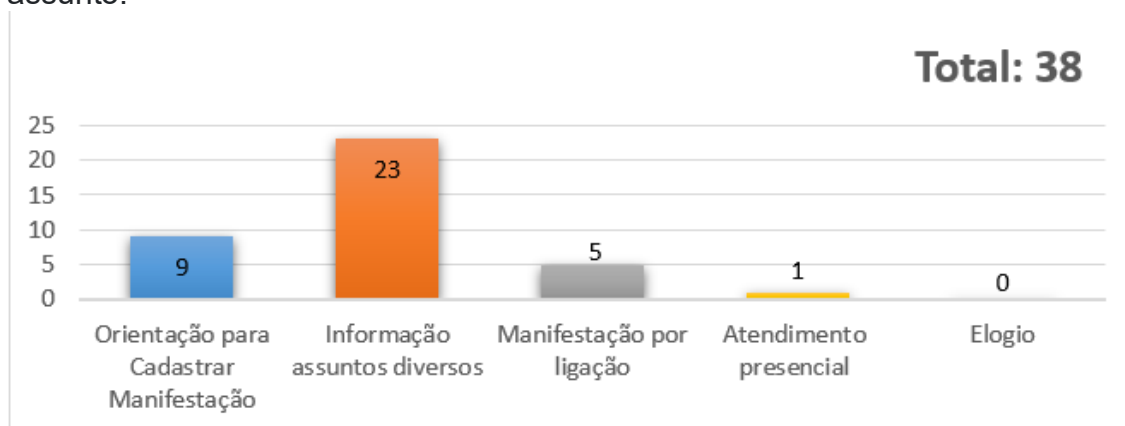


Fig. 03

Com base nos dados apresentados no gráfico de setembro de 2024, registrou-se um total de 37 ligações telefônicas e 1 atendimento presencial para registro

de manifestação. A maioria das solicitações estava relacionada à informações sobre diferentes temas, o que reforça a função da Ouvidoria como um canal eficaz para a resolução de dúvidas e preocupações dos cidadãos.

6 Conclusão

O tempo médio de resposta apresentou uma melhora expressiva durante o período de setembro/2024, com uma redução de 29,68% quando comparado ao [relatório de agosto](#), o que demonstra um avanço na agilidade do atendimento. O tempo médio de resposta, atualmente em 2,9 dias, está abaixo da média estadual de Goiás, o que reflete o comprometimento da equipe e das áreas técnicas em agilizar as respostas às demandas.

Apesar da queda de 6% na nota média de recomendação quando comparado ao [relatório de agosto](#), o destaque positivo deste período foi o desempenho da Gerência de Comissão de Defesa Prévia (GECODEP). A GECODEP conseguiu responder a todas as manifestações dentro dos prazos estabelecidos, contribuindo significativamente para a manutenção de um tempo de resposta inferior à média estadual. Esse esforço certamente impactou positivamente a percepção de eficiência por parte dos cidadãos atendidos.

Recomendação para a Goinfra

Por meio desta ouvidoria foram solicitados dois pedidos de Acesso à Informação (LAI) sobre obras, conforme dado destaque no item 4.1 deste relatório. Tendo em vista que as respostas foram fornecidas pela Gerência de Projetos, e atualmente a Gerência passou a ser uma Diretoria de Projetos de Obras Rodoviárias (DPJ), a ouvidoria recomenda que a DPJ analise a possibilidade de incluir em projeto as solicitações feita pelos manifestantes, as mesmas estão contidas nos processos 202400036007606 e 202400036007628, que serão enviados para a unidade da DPJ.

Recomendação ao usuário dos serviços.

Se o cidadão desejar cadastrar uma manifestação direcionada à Goinfra, a solicitação pode ser feita por meio do site www.goinfra.go.gov.br, na seção de [Ouvidoria](#). Basta selecionar o tipo de manifestação (elogio/sugestão, reclamação/denúncia ou pedido de informação pública/pessoal), descrever o conteúdo da solicitação e registrar o pedido.

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

GO
INFRA

GO
INFRA

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES