

OUTUBRO/2025

RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA

Gerente de Ouvidoria:
Esdras dos Santos Silveira

Ouvidora Adjunta:
Letícia Ólives



Sumário

Apresentação	3
1 Introdução.....	3
2 Objetivo.....	4
3 Atendimento	4
4 Indicadores.....	4
4.1 Manifestações.....	4
4.2 Lei de Acesso à Informação (LAI)	5
5 Atendimento Pontual	6
6 Conclusão.....	7
Recomendação ao usuário dos Serviços.....	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 outubro/2025 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de outubro/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 outubro 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 71 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de outubro/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 outubro de 2025, a GOINFRA recebeu 71 manifestações por meio do SGO, das quais 49 foram reclamações, sendo a maioria relacionadas à trânsito (28) e rodovias (12).

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 transparente. Em outubro de 2025, a Ouvidoria da Goinfra registrou 15 manifestações relacionadas à LAI. O desempenho no atendimento dessas solicitações apresentou um tempo médio de resposta de 4,5 dias.

Entre essas manifestações, destaca-se o registro nº 2025.1024.10XX01-XX, no qual o cidadão solicitou informações sobre a pavimentação da GO-425, no trecho entre Santo Antônio do Descoberto, BR-060 e o entroncamento com a GO-520.

A resposta foi fornecida pela Diretoria de Projetos de Obras Rodoviárias (DPJ), que informou que a obra está sendo financiada com recursos do FUNDEINFRA. A unidade também comunicou que a obra se encontra em fase de elaboração do anteprojeto, cuja conclusão está prevista para o primeiro semestre de 2026.

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 outubro de 2025, a GOINFRA tratou 71 manifestações registradas no SGO, 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 (%)	75%	56%
Nota Média de Recomendação	8,1	7,4
Prazo Médio de Resposta (dias)	3,3	5,4
Resposta Insatisfatória (%)	1,41%	1,27%
Manifestação com Pesquisa (%)	19,7%	8,9%
Avaliação Ouvidoria Geral (CGE)	A=100% AP=0,0% NA=0,0%	—

Tabela 01

5 Atendimento Pontual

O atendimento pontual é realizado por telefone, e-mail ou de forma presencial, possibilitando que os manifestantes tirem dúvidas, apresentem reclamações, solicitações, denúncias ou elogios, especialmente quando não têm acesso à internet ou encontram dificuldades para utilizá-la. A Figura 03 apresenta a quantidade de atendimentos pontuais por assunto.

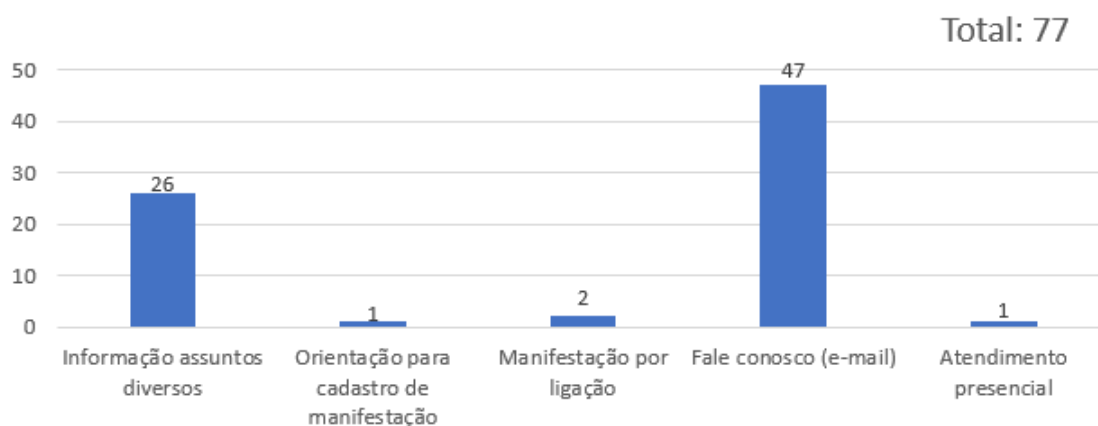


Fig. 03

No mês de outubro, a Ouvidoria da GOINFRA realizou 77 atendimentos pontuais para auxiliar os cidadãos. Desse total, 33,77% foram fornecidas informações sobre assuntos diversos, 61,04% atendimentos via e-mail, 1,30% para orientar o cidadão sobre o cadastro de manifestações, 2,60% referentes a manifestações registradas por ligações e 1,30% com atendimento presencial.

6 Conclusão

Durante o mês de outubro, a ouvidoria recebeu um total de 71 manifestações no SGO e 77 solicitações via atendimento pontual, totalizando 148 atendimentos. A GOINFRA apresentou tempo médio de resposta de 3,3 dias e resolutividade de 75%. Ressalta-se a nota média de recomendação, com alcance de 8,1 em satisfação do usuário.

A Diretoria de Segurança Viária (DSV) respondeu a aproximadamente 29,57% das manifestações. Deste percentual, 57,14% correspondem à atuação da Gerência de Fiscalização e Educação para o Trânsito, relacionado às multas.

Os demais referem-se a manifestações relacionadas à invasão da faixa de domínio e à sinalização, conforme demonstrado na Tabela 02.

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trecho
Centro Goiano	Invasão para construção irregular	GO-040	Cromínia
Centro Goiano	Sinalização horizontal	GO-010	Senador Canedo
Centro Goiano	Invasão para construção irregular	GO-060	Nazário
Centro Goiano	Invasão para construção irregular	GO-330	Anápolis/Leopoldo de Bulhões
Centro Goiano	Sinalização horizontal	GO-222	Nova Veneza
Sul Goiano	Invasão para construção irregular	GO-147	Piracanjuba
Leste Goiano	Sinalização Vertical	GO-118	Planaltina

Tabela 02

A Diretoria de Manutenção Viária (DMA) realizou atendimento a 12,67% das solicitações relacionadas à conservação de rodovias, à manutenção de pontes e à execução de serviços de roçagem e poda de árvores, conforme apresentado na Tabela 03.

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trecho
Sul Goiano	Reparo/Manutenção de rodovias	GO-302/GO-174	Lagoa Santa/Olaria da Fumaça
Sul Goiano	Tapa buraco	GO-210	Água Limpa/Marzagão
Sul Goiano	Tapa buraco	GO-147	Água Limpa/Morrinhos
Sul Goiano	Tapa buraco	GO-139	Corumbáiba
Norte Goiano	Tapa buraco	GO-142	Montividiu do Norte/Trombas

Leste Goiano	Reparo/Manutenção de rodovias	GO-547	Águas Lindas de Goiás
Centro Goiano	Tapa buraco	GO-547	Iporá/Arenópolis
Centro Goiano	Roçagem/Poda de árvores	GO-060	Trindade

Tabela 03

Recomendação ao usuário dos Serviços.

Para solicitar documentos referentes à Auto de Infração, o cidadão deve acessar o [Site da GOINFRA](#) e seguir o caminho: [Acesso à Informação](#) > [Perguntas e Respostas Frequentes](#) > [Solicitação de documento referente à Auto de Infração](#), onde encontrará as orientações completas para realizar a solicitação.

Em caso de dúvidas ou necessidade de esclarecimentos, o atendimento pode ser realizado pelos telefones: (62) 3265-4111 / (62) 3265-4312 / (62) 3265-4313.

Ressalta-se ainda que o fornecimento de cópia de imagem de auto de infração é restrito às pessoas que possuam legitimidade, ou seja, ao proprietário do veículo ou ao condutor devidamente identificado, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação ([Lei nº 12.527/2011, art. 4º, inciso IV, e art. 6º, inciso III](#)), uma vez que o documento contém dados pessoais protegidos por sigilo legal.

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