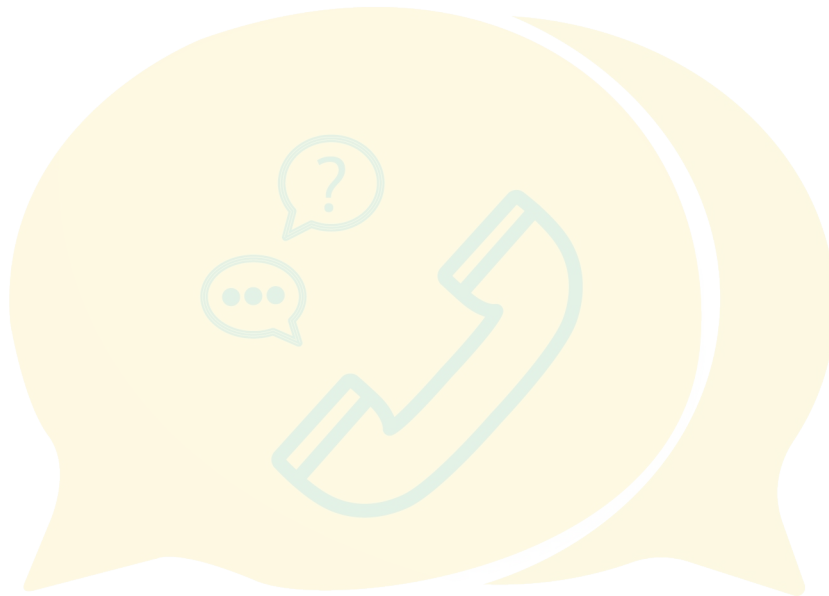


# RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA



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

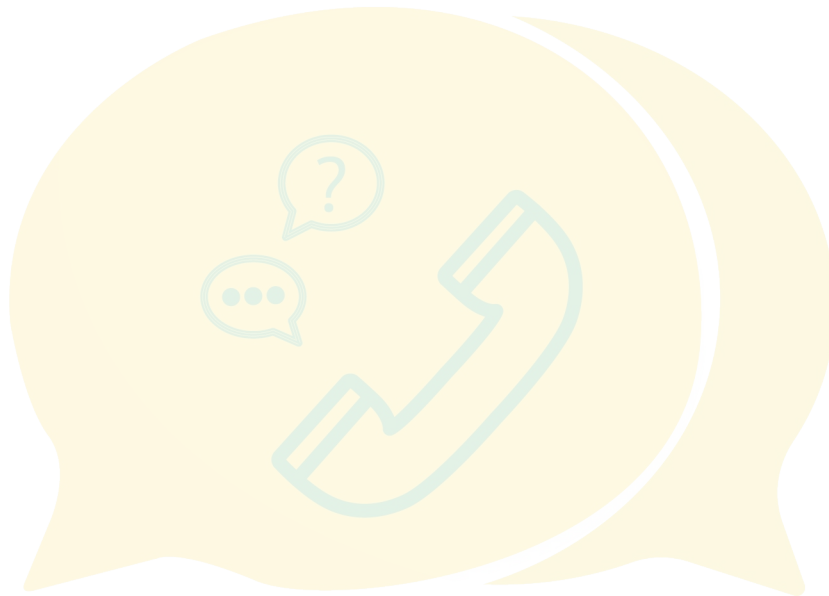
Ouvidor Setorial: Esdras dos Santos Silveira

Outubro 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 outubro/2023 em nossos canais de atendimento.

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

Nesse contexto, ressalta-se o atendimento prestado as 82 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de outubro 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), **AP** (Atende Parcialmente) e **NA** (Não Atende), conforme a revisão de respostas do órgão.

## Relatório Gerencial da Ouvidoria

GOINFRA

Para o mês de outubro de 2023 os indicadores extraídos das 82 manifestações são os seguintes:

<b>Resolutividade</b>	<b>87%</b>
<b>Nota Média de Recomendação</b>	<b>9,5</b>
<b>Prazo médio de Resposta (dias)</b>	<b>3,7</b>
<b>Resposta Insatisfatória</b>	<b>4,9%</b>
<b>Avaliação Ouvidoria Geral - CGE</b>	<b>A = 100%   AP = 0,0%   NA = 0,0%</b>

### 5 Conclusão

Para o mês de outubro 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, cerca de 50% do total de manifestações registradas no mês foram do Tipo Reclamação e direcionado para Multas, esse fator se explica pelo fato de ser o último mês para pagamento de IPVA.

#### Recomendação para a Goinfra

É preciso um diálogo mais frequente com as empresas que prestam serviço referente aos radares de velocidade para mitigar erro recorrente dos radares de velocidade no tocante a leitura de placa dos veículos. Recomenda-se também que seja incluído no site da agência o procedimento que o cidadão deve seguir para solicitar Indicação de Real condutor, isso pode orientar melhor o cidadão sobre documentos e prazos necessários para que a demanda seja atendida.

#### Recomendação ao usuário dos serviços

O número de atendimento prestado ao cidadão pela Ouvidoria em colaboração com as Diretorias e Gerências desta agência é significativo, e todas as demandas são respondidas, sendo a maioria favorável ao cidadão. Porém temos um baixo número de respostas as pesquisas de satisfação, essa resposta é fundamental para que a Goinfra tenha um parâmetro que consiga visualizar se a agência está no rumo correto para servir do melhor modo ao usuário dos serviços prestados por esta agência. Recomenda-se que após receber a resposta a sua manifestação, responda a pesquisa de satisfação.





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