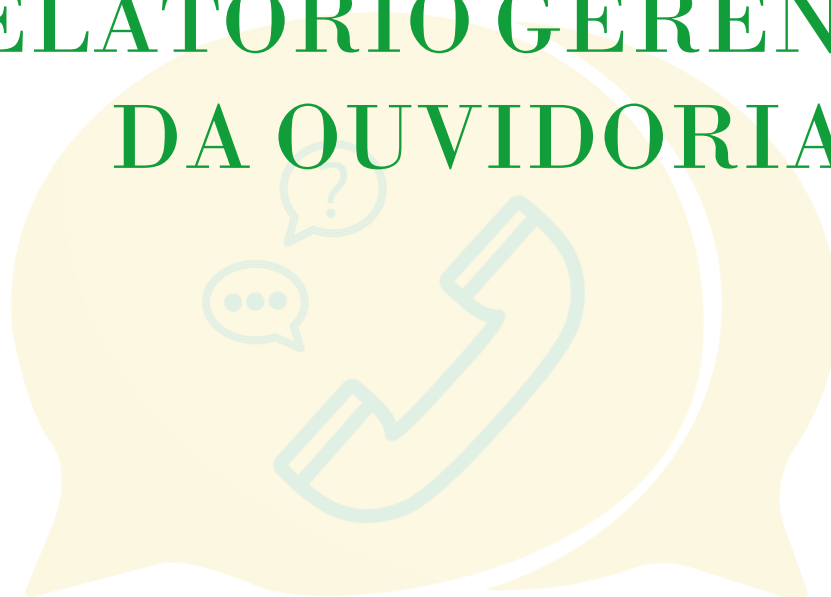


RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA



Ouvidoria da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – Goinfra.

Gerente de Ouvidoria: Esdras dos Santos Silveira.

Ouvidora Adjunta: Letícia Ólives.

Dezembro de 2024



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
4.3 Pesquisa de Satisfação	5
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, 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 dezembro/2024 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de dezembro/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 dezembro 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 64 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de dezembro/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 aumentou significativamente em comparação ao mês de [novembro](#), passando de 51 para 64, o que representa

um crescimento de 25,49%. Quanto ao tempo de resposta, houve uma elevação de 2,6 para 4,0 dias. Embora tenha ocorrido esse aumento, o tempo de resposta ainda se manteve abaixo da média do estado, que foi de 7,2 dias.

4.2 Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Lei de Acesso à Informação (LAI) assegura a todos os cidadãos o direito de consultar informações públicas de forma clara e acessível, em dezembro de 2024, a Ouvidoria da Goinfra recebeu 14 (quatorze) manifestações relacionadas à LAI.

Se evidencia, entre essas manifestações, o protocolo **2024.1204.174933-32**, no qual o manifestante solicita informações sobre o andamento e a previsão de término de uma obra de pavimentação na avenida de acesso à Policlínica, na cidade de Quirinópolis.

A Gerência de Melhoramentos Rodoviários (GEMRU) respondeu, fornecendo as informações solicitadas. A obra está com 27,17% do contrato executado, e a previsão de conclusão é para fevereiro de 2025. A resposta da GEMRU reflete o compromisso com a prestação de informações claras e com o atendimento integral à solicitação da LAI.

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.

Para o mês de dezembro de 2024 os indicadores extraídos das 64 manifestações são os seguintes:

Resolutividade	83%
Nota Média de Recomendação	9,8
Prazo médio de Resposta (dias)	4,0
Resposta Insatisfatória	1,56%
Avaliação Ouvidoria Geral - CGE	A = 95,31% AP = 4,69% 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. Observa-se na figura 03 a quantidade de atendimento pontual por assunto.

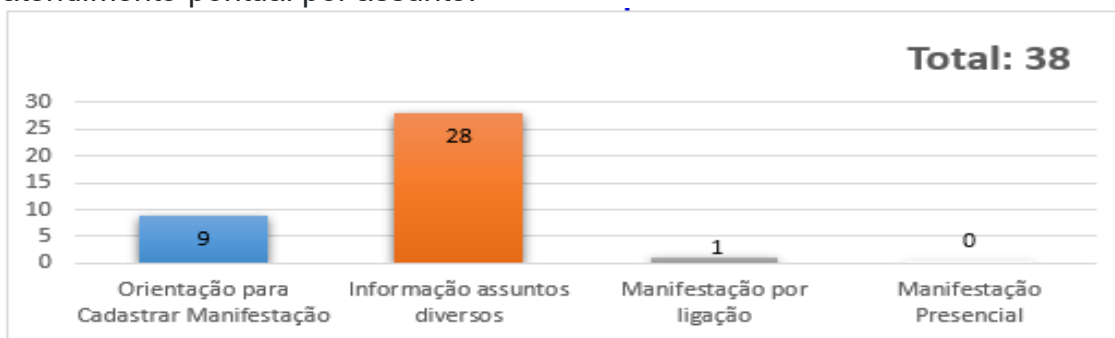


Fig. 03

Com base no gráfico de atendimentos pontuais, observa-se que a maior demanda está concentrada em informações diversas (74%), seguida por orientações sobre cadastro de manifestações (24%) e manifestações por ligação (2%). Esses números destacam a relevância do canal de atendimento como uma ferramenta essencial para o esclarecimento e o suporte ao manifestante. Esses dados reforçam o papel estratégico do canal de atendimento não apenas como ponto de contato, mas também como um meio de fortalecer a confiança e a eficiência na relação com o cidadão/usuário.

6 Conclusão

A CGE evidenciou, por meio de seu gráfico no Power BI, um aumento nos índices de ouvidoria em relação a [novembro](#). O percentual de manifestações com pesquisa apresentou uma leve alta, passando de 31,8% para 32,8%. Além disso, a resolutividade aumentou de 81% para 83%, enquanto a nota de recomendação avançou de 91% para 98%. Esses resultados refletem não apenas a crescente participação da população nos assuntos públicos, mas também o aprimoramento da satisfação com o atendimento prestado

Um ponto de destaque neste mês foi a atuação da Gerência de Defesa Prévia (GEDFP), que atendeu prontamente a duas solicitações de cancelamento de multas (protocolos nº 2024.1210.170342-99 e 2024.1216.183207-36). Após análises criteriosas, foram identificadas inconsistências que resultaram no deferimento das demandas. Demonstrando agilidade, a GEDFP concluiu as análises antes do prazo estipulado, contribuindo para uma percepção positiva da eficiência e comprometimento da agência em atender o cidadão/usuário.

Além disso, a Ouvidoria respondeu a 24 manifestações, oferecendo respostas através de informações detalhadas sobre diversas demandas, fornecendo atualizações sobre obras incluídas no plano de 2024/2027 e orientando os cidadãos sobre a obtenção de documentos de maneira prática e acessível, por meio das informações disponíveis no portal da transparência. Essas ações reforçam o compromisso da Ouvidoria em fornecer informações precisas e objetivas de forma rápida, sem sobrecarregar as unidades técnicas, além de destacar sua dedicação à transparência e eficiência no atendimento público.

Recomendação ao usuário dos serviços.

Os cidadãos que necessitarem de informações sobre o uso adequado da faixa de domínio deverão consultar o site da GOINFRA, no ícone de [Acesso à Informação](#). Encontra-se disponível uma cartilha detalhada com todos os procedimentos necessários para a obtenção da autorização, localizada no painel intitulado. [Perguntas e Respostas Frequentes da Sociedade > Procedimento para utilizar a faixa de domínio > Clique aqui e baixe a cartilha!](#)



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