

RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA



Ouvidoria da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – Goinfra.

Ouvidor Setorial: Esdras dos Santos Silveira

Dezembro 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 dezembro/2023 em nossos canais de atendimento.

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

Nesse contexto, ressalta-se o atendimento prestado as 52 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de dezembro 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, 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)

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.

Para o mês de dezembro de 2023 os indicadores extraídos das 52 manifestações são os seguintes:

Resolutividade	92%
Nota Média de Recomendação	9,8
Prazo médio de Resposta (dias)	4,5
Resposta Insatisfatória	0,0%
Avaliação Ouvidoria Geral - CGE	A = 100% AP = 0,0% NA = 0,0%

5 Conclusão

Para o mês de dezembro 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, houve uma quantidade maior de manifestações do Tipo Solicitação direcionado para Multas e Manutenção de Rodovias. Destaca-se o excelente trabalho da Gerência de Comissão de Defesa Prévia-GECODEP, respondendo em tempo hábil as manifestações provenientes de ouvidoria.

Recomendação para a Goinfra

A Ouvidoria recebeu manifestação solicitando orientações sobre como o usuário deve proceder para regularizar acesso de empreendimento junto a GOINFRA. A Gerência de Faixa de Domínio – GEFAD, agiu com presteza e respondeu a manifestação. Porém, buscando manter a transparência ativa na Agência, a Ouvidoria Setorial recomenda que a GEFAD disponibilize na Página de Acesso a Informação, no Painel Perguntas e Respostas, a Cartilha de Procedimentos para Regularização Junto a GOINFRA, isso pode contribuir para que o usuário tenha o Acesso a Informação de forma fácil e rápida.

Recomendação ao usuário dos serviços

Ao receber no seu e-mail a resposta a sua manifestação, não se esqueça de responder a Pesquisa de Satisfação, são apenas duas perguntas:

- 1) Sua demanda foi resolvida? (SIM | NÃO | PARCIALMENTE)
- 2) Você recomendaria o serviço da Ouvidoria do Estado de Goiás? (Nota de 1 a 10)

Após as perguntas, o usuário pode descrever na caixa de texto o motivo da nota que deu na segunda pergunta.

Responder a pesquisa de satisfação é uma maneira de o usuário exercer sua participação cidadã, contribuindo para a melhor prestação do serviço Público, além de ser uma oportunidade de expressar a satisfação pelo atendimento recebido por meio da Ouvidoria.



AGÊNCIA GOIANA DE
TURISMO E TRANSPORTES

GO
INFRA

GO
INFRA

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES



Ouvidoria

GO
INFRA

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO