

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2024

Ouvidoria da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – GOINFRA.

Ouvidor Setorial: Esdras dos Santos Silveira.



AGÊNCIA
GOIANA DE
INFRAESTRUTURA
E TRANSPORTES

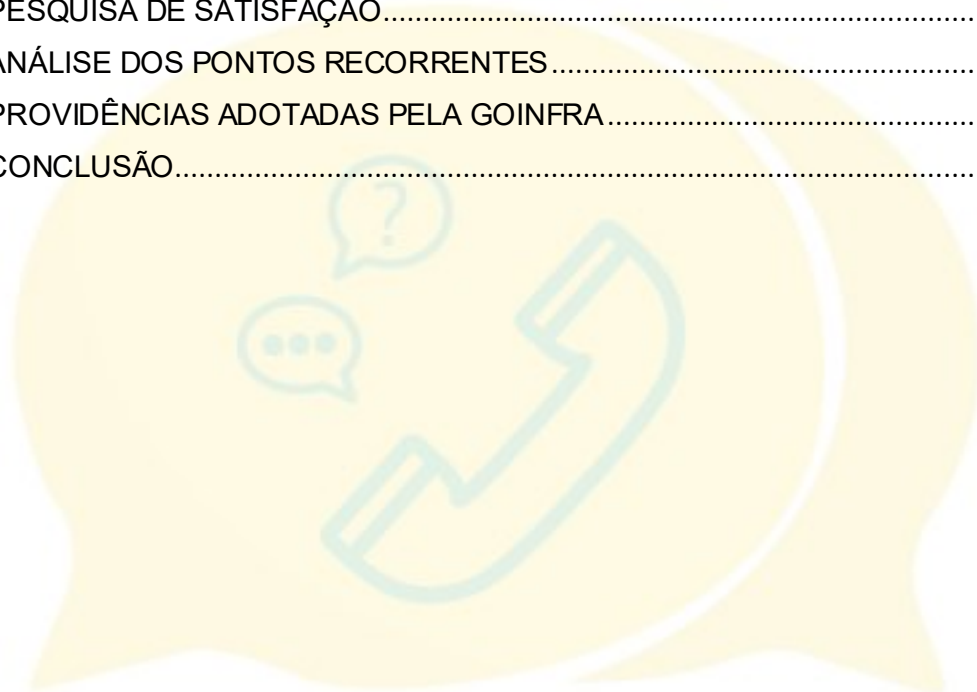


Relatório de Gestão de Ouvidoria – 1º Semestre de 2024

Goinfra

Sumário

| | |
|--|----|
| 1. APRESENTAÇÃO..... | 3 |
| 2. INTRODUÇÃO | 3 |
| 3. PAPEL DA OUVIDORIA..... | 4 |
| 4. ATENDIMENTO | 5 |
| 5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES..... | 6 |
| 5.1 Manifestações sobre Solicitação..... | 6 |
| 5.2 Manifestações sobre Reclamações..... | 6 |
| 5.3 Manifestações sobre LAI | 6 |
| 5.4 Manifestações sobre Denúncia | 7 |
| 5.5 Manifestações sobre Elogio | 7 |
| 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO..... | 7 |
| 7. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES..... | 9 |
| 8. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA GOINFRA..... | 9 |
| 9. CONCLUSÃO..... | 11 |



Relatório de Gestão de Ouvidoria – 1º Semestre de 2024 Goinfra

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório consolida informações sobre as manifestações típicas de Ouvidoria (sugestões, denúncias, reclamações, elogios, pedidos de acesso à informação e solicitações de providências), registradas por usuários de serviços públicos no primeiro semestre de 2024 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do primeiro semestre de 2024 acerca do trabalho executado e garantir transparência as 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 Estadual nº 10.466/2024 estabelece em seu art. 4º, inciso X, que as Ouvidorias deverão elaborar relatório de gestão, além disso, o manual de maturidade nível 3 de 2024 da Controladoria Geral do Estado de Goiás (CGE) orienta que semestralmente seja entregue para a alta gestão e para as áreas técnicas um relatório semestral com os indicadores da ouvidoria.

De acordo com a Lei Federal nº 13.460/2017 o relatório de gestão deve apresentar no mínimo as seguintes informações:

- I. O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. Os motivos das manifestações;
- III. A análise dos pontos recorrentes;
- IV. As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além de atender à exigência legal, o relatório estabelece e fortalece a atuação institucional da Ouvidoria como fomentadora estratégica de melhorias de processos, motivada pela participação dos cidadãos, gestores e cidadãos/usuários das políticas e programas da GOINFRA.

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.

2. 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 uma contínua melhoria dos serviços públicos prestados.



Relatório de Gestão de Ouvidoria – 1º Semestre de 2024 Goinfra

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 as autoridades competentes as manifestações, e, com base nelas, sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos ofertados.

3. PAPEL DA OUVIDORIA

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria são estabelecidas pelo Decreto Estadual nº 10.466, de 14 de maio de 2024, que define a responsabilidade das ações de participação social, os objetivos, os princípios, os instrumentos, as formas de comunicação com o usuário, o tratamento para denúncias, a estrutura e o funcionamento das ouvidorias, dentre outros.

Art. 4º Compete às Ouvidorias Setoriais, além das competências definidas nos regulamentos dos órgãos, das entidades da administração pública estadual e dos demais entes:

I – Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei federal nº 13.460, de 2017;

II – Atender aos padrões de excelência, conforme normativas publicadas pela Ouvidoria-Geral;

III – receber, registrar e responder as manifestações que lhes forem encaminhadas, inclusive os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013;

IV – Prezar pela qualidade da resposta aos usuários dos serviços públicos, analisar as informações ou as soluções ofertadas pelas áreas técnicas e devolvê-las para correção ou complementação quando elas forem consideradas insuficientes ou insatisfatórias;

V – Monitorar periodicamente a carta de serviços para mantê-la atualizada e encaminhar sugestões ao correspondente órgão ou entidade;

VI – Exercer articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – executar ações de mediação e conciliação e adotar outras medidas para a solução de conflitos entre cidadão e servidor público, ou entre cidadão e o órgão ou a entidade a que o art. 1º deste Decreto se refere;

VIII – atuar em sintonia com as unidades que gerenciam os demais canais de comunicação do órgão ou da entidade em projetos e ações que tenham o objetivo de ampliar o acesso à informação, a comunicação com o usuário dos serviços públicos e a divulgação das atividades e dos resultados de ouvidoria;

IX – Auxiliar as Ouvidorias Adjuntas sob seu monitoramento no tratamento das manifestações, inclusive os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 18.025, de 2013;



Relatório de Gestão de Ouvidoria – 1º Semestre de 2024 Goinfra

X – Produzir e analisar dados e informações, inclusive aqueles das Ouvidorias Adjuntas sob seu monitoramento, bem como apresentar relatórios que subsidiem medidas de correção e prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos, caso isso seja necessário;

XI – analisar a qualidade das respostas aos usuários dos serviços públicos ofertadas pelas Ouvidorias Adjuntas sob seu monitoramento, bem como as informações ou as soluções apresentadas pelas áreas técnicas e sugerir melhoria, se houver necessidade; e

XII – viabilizar a criação e as atividades dos Conselhos de Usuários.

A fim de alcançar a diversidade na realização das atividades, a Ouvidoria da GOINFRA trata as manifestações dos cidadãos registradas principalmente no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO, e mais, elabora relatórios gerenciais, realiza o atendimento presencial ao público e o online por meio de (e-mails, presencial e de ligações telefônicas), além de atender as demandas da Transparência.

Quanto a capacitação, os membros da equipe participam de eventos, seminários e cursos os quais são promovidos pela Controladoria Geral do Estado - CGE, pela Escola de Governo do Estado de Goiás e pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP.

4. ATENDIMENTO

Considerando o fluxo de manifestações registradas, a Ouvidoria da GOINFRA atendeu 468 manifestações durante o primeiro semestre de 2024. Foram realizadas análises abrangendo os tipos de manifestação, canais de entrada, prazos de resposta, assuntos tratados e áreas responsáveis. Essas informações foram consolidadas para aprimorar o processo de planejamento e gestão.

No primeiro semestre de 2023, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) da Controladoria Geral do Estado registrou 479 manifestações direcionadas à GOINFRA. Isso indica que, no mesmo período em 2024, houve uma leve queda de **2,35%** no número de manifestações, mantendo-se, portanto, uma continuidade de atendimentos, com uma variação pouco significativa.

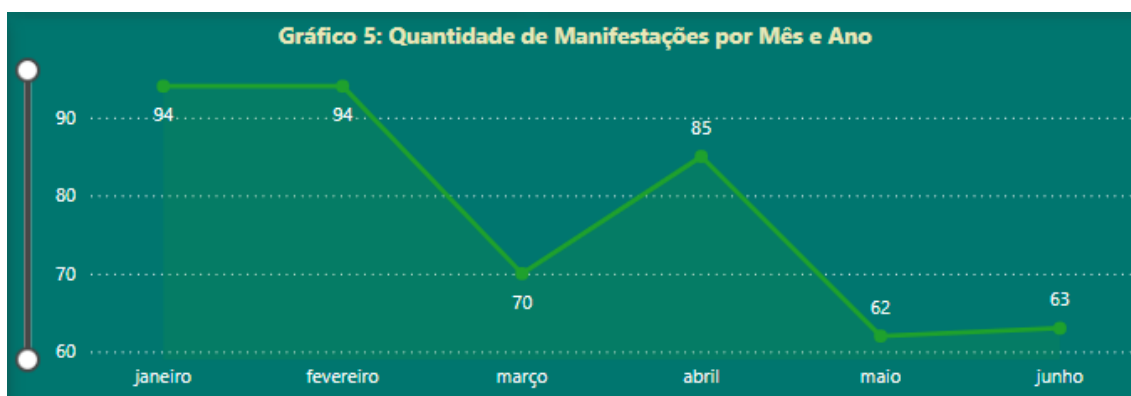


Fig. 01 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

Relatório de Gestão de Ouvidoria – 1º Semestre de 2024 Goinfra

Na Figura 01, observa-se a distribuição das manifestações ao longo de um período de seis meses, com uma média aproximada de 78 ocorrências por mês.

A Ouvidoria realizou análise preliminar de cada uma das 468 manifestações registradas no SGO direcionadas à GOINFRA, essa prática não apenas otimiza o tempo de resposta, mas também assegura que as equipes possam atender com agilidade e eficácia às demandas dos cidadãos.

5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A seguir, apresentamos os principais tipos de manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) e tratadas pela Ouvidoria da GOINFRA no primeiro semestre de 2024. O gráfico a seguir ilustra o total de manifestações recebidas pela ouvidoria nesse período, destacando os assuntos com maior número de registros: Solicitação, Reclamação, LAI (Solicitação de Acesso à Informação), Denúncia e Elogio.



Fig. 02 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

5.1 Manifestações sobre Solicitação

A ouvidoria atendeu a 201 solicitações, o que representa aproximadamente 42,95% do total. A maioria foi referente a pedido de manutenção em rodovia, construção de rodovias e multas de trânsito.

5.2 Manifestações sobre Reclamações.

As reclamações ficam em segundo lugar no volume de manifestações recebidas com 35,23%. A maioria foi referente a pedido de manutenção em rodovia, construção de rodovias e multas de trânsito.

5.3 Manifestações sobre LAI

As manifestações tipificadas como LAI representam cerca de 18,66% do total de manifestações tratadas durante o primeiro semestre de 2024. A maioria dos

Relatório de Gestão de Ouvidoria – 1º Semestre de 2024 Goinfra

pedidos de acesso à informação está relacionada a questões sobre documentos de multas, autos de infração recebidos, defesas prévias, informações sobre radares, projetos de rodovias, dados históricos das rodovias e acesso a processos da GOINFRA.

5.4 Manifestações sobre Denúncia

Representou cerca de 3,0% do total de manifestações tratadas durante o primeiro semestre de 2024. A denúncia deve conter requisitos mínimos de autoria, materialidade e comprovação que justifiquem a investigação e os devidos andamentos. Esses requisitos devem ser considerados de acordo com os critérios estabelecidos pela Controladoria Geral do Estado por meio da Instrução Normativa 02/2021, caso atenda aos critérios, a Ouvidoria deve encaminhar o processo para apuração da Corregedoria Setorial.

5.5 Manifestações sobre Elogio

Foram registradas 3 manifestações, representando 0,64% do total de demandas. Sendo duas para a conduta do servidor e 01 para a qualidade da manutenção realizada na rodovia.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

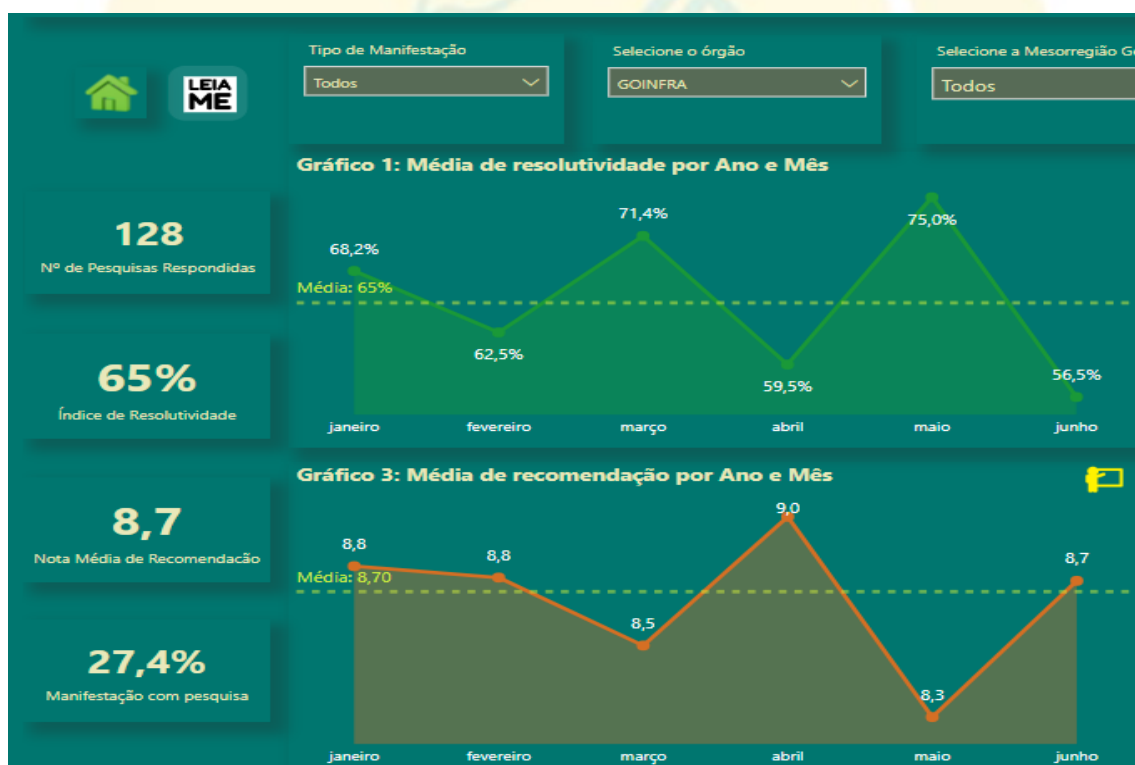


Fig. 03 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

Com base na Fig. 03, 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

Relatório de Gestão de Ouvidoria – 1º Semestre de 2024 Goinfra

avaliação é feita pelo manifestante, isso produz 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 da Resolutividade e da Nota Média de Recomendação, 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 primeiro semestre de 2024 os indicadores extraídos das **468** manifestações tratadas pela GOINFRA, com **27,4%** de Pesquisa de Satisfação respondidas, são os seguintes:

| | |
|---|---------------------------------------|
| Resolutividade | 65% |
| Nota Média de Recomendação | 8,7 |
| Prazo médio de Resposta (dias) | 4,2 |
| Resposta Insatisfatória | 1,28% |
| Avaliação Ouvidoria Geral da CGE | A = 86% AP = 14% NA = 0,0% |

Tabela 01 - Indicadores



GO
INFRA

SECRETARIA
MUNICIPAL DO GOIÁS
DE ADMINISTRAÇÃO



GOVERNADOR
GOIÁS
O ESTADO QUE NÃO CORTA

Relatório de Gestão de Ouvidoria – 1º Semestre de 2024 Goinfra

7. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

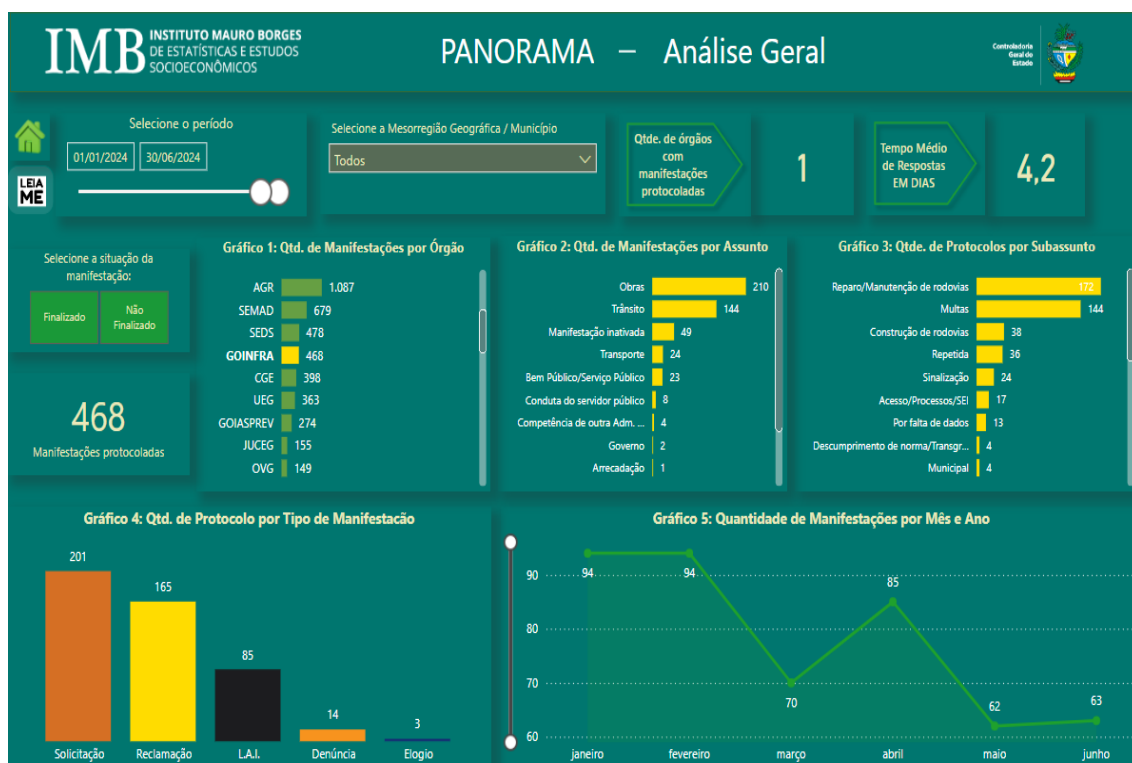


Fig. 04 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

A avaliação do atendimento da GOINFRA as manifestações de ouvidoria no primeiro semestre de 2024 é apresentada por meio de um gráfico panorâmico que sintetiza as informações. Esse painel exibe a quantidade de manifestações protocoladas, o tempo de resolução das demandas e os tipos de manifestações recebidas, por assunto e subassunto. Em virtude do modelo de serviço prestado pela GOINFRA para a população, sempre haverá uma recorrência maior nos assuntos Obras e Trânsito, seguido por subassunto Manutenção de Rodovias, Multas e Obras Rodoviárias, conforme pode ser visto na fig. 04.

No entanto, em virtude da diversidade de serviço entregue pelas áreas técnicas, a ouvidoria da GOINFRA já solicitou a CGE a inserção de 02 (dois) novos Assuntos, além de 19 (dezenove) novos Subassunto. O objetivo dessa inserção no sistema, é tornar o gráfico da GOINFRA mais preciso, separando bem cada serviço prestado a população, isso possibilitará as áreas técnicas possuírem informações mais exatas sobre as demandas atendidas, a quantidade e localidade.

8. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA GOINFRA

As áreas técnicas trabalharam muito durante o semestre adotando diversas providências para atender a população que procurou a ouvidoria, em virtude dos pontos recorrentes, segue abaixo, os dados produzidos pelas áreas técnicas que foram mais demandadas pelo cidadão/usuário.

Relatório de Gestão de Ouvidoria – 1º Semestre de 2024 Goinfra

A Gerência de Comissão de Defesa Prévia atendeu 76 (setenta e seis) manifestações, sendo 10 (dez) sobre pedido de LAI, e cerca de 66 (sessenta e seis) sobre cancelamentos e transferência de real condutor.

A Gerência de Faixa de Domínio atendeu 32 (trinta e duas) manifestações, sendo cerca de 30 (trinta) sobre invasão da faixa de domínio das rodovias estaduais GO-010, 020, 040, 060, 070, 116, 164, 174, 215, 219, 222, 225, 239, 330, 336, 338, 341, 403, 427, 457, 530.

A Gerência de Sinalização atendeu 27 (vinte e sete) manifestações sobre sinalização nas rodovias estaduais GO-070, 118, 154, 156, 174, 206, 225, 239, 330, 346, 436, 441, 462, 521, 536.

A Gerência de Operação atendeu 18 (dezoito) manifestações sobre redutores de velocidade eletrônicos nas rodovias estaduais, GO-020, 070, 139, 164, 174, 239, 241, 330, 462.

A Gerência de Manutenção Viária atendeu 127 (cento e vinte e sete) manifestações sobre manutenção em rodovias de leito natural, tapa buracos em rodovias pavimentadas, roçagem, manutenção em pontes, poda de árvores às margens da rodovia, operação de balsas, esses serviços foram realizados nas rodovias estaduais GO-010, 020, 040, 060, 070, 080, 139, 147, 154, 156, 164, 174, 178, 206, 210, 219, 225, 230, 239, 254, 319, 320, 330, 333, 334, 336, 338, 402, 429, 431, 434, 436, 441, 445, 450, 462, 465, 469, 480, 481, 521, 530, 540, 556.

A Gerência de Planejamento respondeu 20 (vinte) manifestações, sendo cerca de 90% das manifestações de Pedido de Acesso à Informação (LAI), sobre dados históricos de pavimento das rodovias.

A Diretoria de Obras Rodoviárias por meio das suas gerências respondeu 19 (dezenove) manifestações, sobre início de obras, projetos, paralisação e desapropriação, nas rodovias estaduais GO-132, 154, 156, 164, 194, 219, 236, 341, 409, 439, 454, 462, 465.

A Ouvidoria elaborou cerca de 231 Informações para os manifestantes, algumas foram produzidas em processos já respondidos pelas áreas técnicas, porém com a resposta insatisfatória apresentada pelo manifestante, a ouvidoria analisa caso a caso, e sempre que possível elabora uma informação para o manifestante, evitando que haja retorno desnecessário do processo para a área técnica.

As informações apresentadas pela Ouvidoria permitem as áreas técnicas identificarem as rodovias que demandaram maior atenção da administração. Esses dados também possibilitam à GOINFRA verificar quais empresas subcontratadas estão entregando um serviço que está gerando reclamação frequente por parte do cidadão/usuário, tendo em vista que existe certa recorrência de reclamação em algumas regionais que prestam atendimento à população.



9. CONCLUSÃO

Neste primeiro semestre de 2024 a GOINFRA tem se destacado como uma administração pública que tem escutado a população, prova disso são os indicadores de resolutividade 65% e recomendação 8,7.

O presente relatório é um instrumento importante na tomada de decisões sobre políticas públicas. Ele não apenas reflete as necessidades e anseios da população, mas também serve como um guia para a elaboração de estratégias que visem o bem-estar coletivo e a melhoria contínua dos serviços oferecidos.

Abaixo, segue as expressões de alguns manifestantes após serem ouvidos pelas áreas técnicas da GOINFRA:

Manifestação 2024.0105.133341-58 “Os buracos da via foram todos tapados. Agradeço muito, pois realmente estava difícil e perigoso transitar. Parabéns por ouvirem apelos como estes e prezarem pela segurança da população.”

Manifestação 2024.0110.084046-39 “Gostaria de agradecer a atenção do atendimento e orientação quanto ao serviço solicitado e à presteza e rapidez como foi solucionado. Muito obrigado a todos”.

Manifestação 2024.0307.173648-65 “Agilidade e transparência com o serviço público!”

Manifestação 2024.0129.170846-1 “Atendimento impecável, a minha solicitação foi atendida em menos de 24 horas.”

Manifestação 2024.0330.105311-91 “Fui atendido rapidamente nossa GO-556 foi revitalizada. Estou divulgando essa ferramenta que podemos usar a nosso favor.”

As expressões dos cidadãos/usuários mostram o quanto as áreas técnicas tem feito empenho em ouvir o cidadão, por isso a ouvidoria ressalta a importância de cada área técnica continuar a demonstrar apreço por cada manifestação que recebe por meio da ouvidoria, a utilizar os indicadores desse relatório para tomar decisões estratégicas, para que a GOINFRA tenha uma contínua melhoria dos serviços públicos prestados a população.

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

GO
INFRA

GO
INFRA

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES



GO
INFRA

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO