

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DE OUVIDORIA 2024

Ouvidoria da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – GOINFRA.

Ouvidor Setorial: Esdras dos Santos Silveira.

Ouvidora Adjunta: Letícia Ólives.



AGÊNCIA
GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E
TRANSPORTES

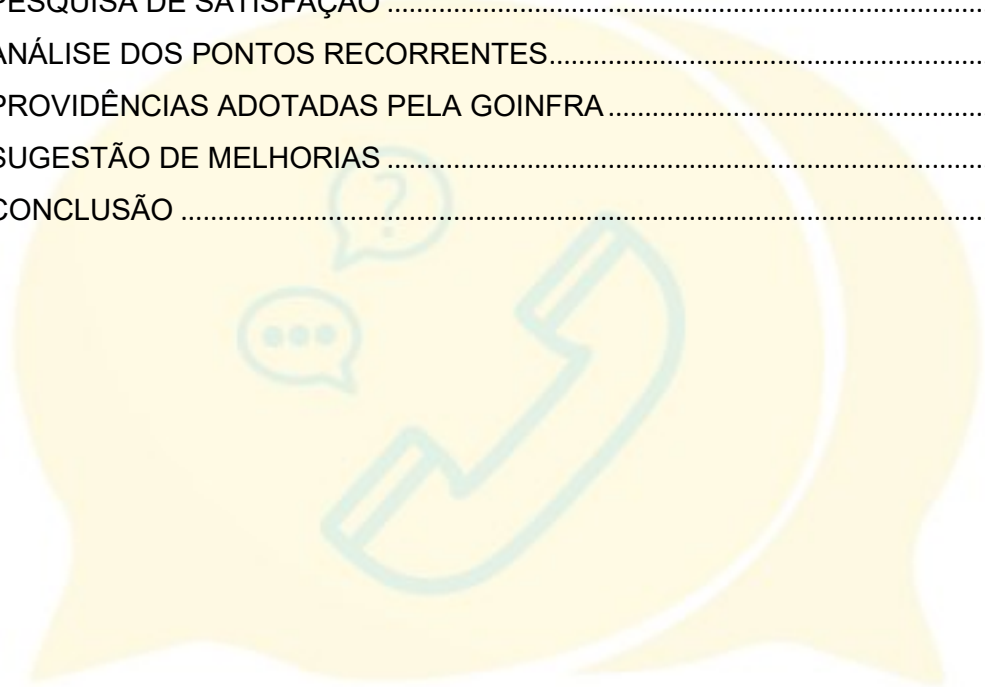


GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 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 Reclamação	7
5.2 Manifestações sobre Solicitação.....	7
5.3 Manifestações sobre LAI	8
5.4 Manifestações sobre Denúncia	9
5.5 Manifestações sobre Elogio	10
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	11
7. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.....	12
8. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA GOINFRA.....	13
9. SUGESTÃO DE MELHORIAS	30
10. CONCLUSÃO	30



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 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 ano de 2024 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do ano 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, apresentando dados e informações.

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.



GO
INFRA

AGÊNCIA
GOIANA DE
INFRAESTRUTURA
E TRANSPORTES



O ESTADO QUE DÁ CERTO

Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 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;

Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

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;

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 Pública.

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 871 manifestações durante o ano 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 ano de 2023, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) da Controladoria Geral do Estado registrou 890 manifestações direcionadas à GOINFRA. Isso indica que, no mesmo período em 2024, houve uma leve queda de 2,14% no número de manifestações, mantendo-se, portanto, uma continuidade de atendimentos, com uma variação pouco significativa.



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

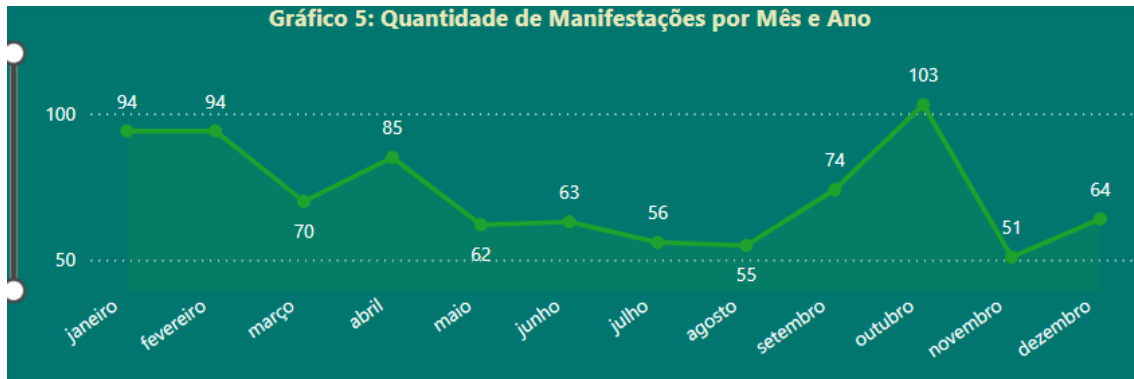


Fig. 01 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

Na Figura 01, observa-se a distribuição das manifestações ao longo de 12 meses, com uma média aproximada de 73 manifestações por mês. Nota-se um aumento significativo nos meses de janeiro, fevereiro e abril, com uma média de 85 manifestações. Esse crescimento pode ser explicado pela sazonalidade do período pós-chuvoso no final do ano, que gera problemas recorrentes como buracos, erosões, enxurradas e alagamentos nas rodovias.

Outro ponto de destaque é o aumento observado em setembro, que pode ser associado ao crescimento das manifestações relacionadas à emissão de multas, influenciadas pelo período de pagamento do IPVA. Por fim, em outubro, o número de manifestações continua crescendo, principalmente devido a solicitações relacionadas a sinalização em trecho de obras de melhoramentos rodoviários.

5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A seguir, apresentamos na figura 02 os principais tipos de manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) e tratadas pela Ouvidoria da GOINFRA no ano de 2024. O gráfico a seguir ilustra o total de manifestações recebidas pela ouvidoria nesse período, destacando os assuntos com maior número de registros: Reclamação, Solicitação, LAI (Solicitação de Acesso à Informação), Denúncia e Elogio.



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

Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

5.1 Manifestações sobre Reclamação

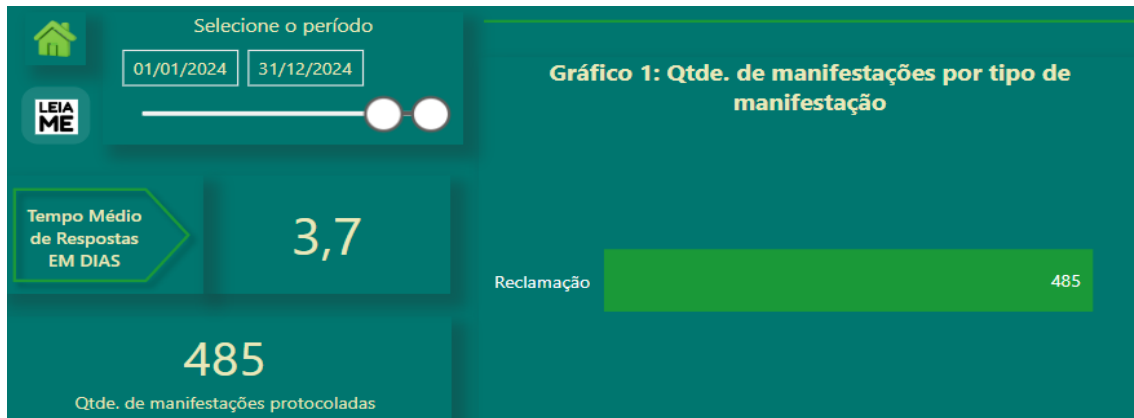


Fig. 03 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

Na figura 03, observa-se o indicador tipificado como Reclamação: *demonstração de insatisfação relativamente a determinada política ou serviço público.*

As manifestações destinadas à GOINFRA, tem como fator motivador em sua grande maioria as tipificadas em Reclamações com 55,68% do total de manifestações tratadas durante o ano.

Ressalta-se a celeridade que a Ouvidoria em conjunto com as unidades básicas e complementares dá ao tratar desse tipo de manifestação, ao passo que o Estado tem tempo médio de resposta para esse tipo de manifestação de 6,6 dias, a GOINFRA tem acolhido a manifestação e apresentado resposta ao manifestante com tempo médio de 3,7 dias.

A reclamação na grande maioria das vezes tem fundamento, e a agência por meio das manifestações cadastradas tem feito os ajustes necessários na entrega dos serviços para atender a expectativa do cidadão/usuário.

5.2 Manifestações sobre Solicitação

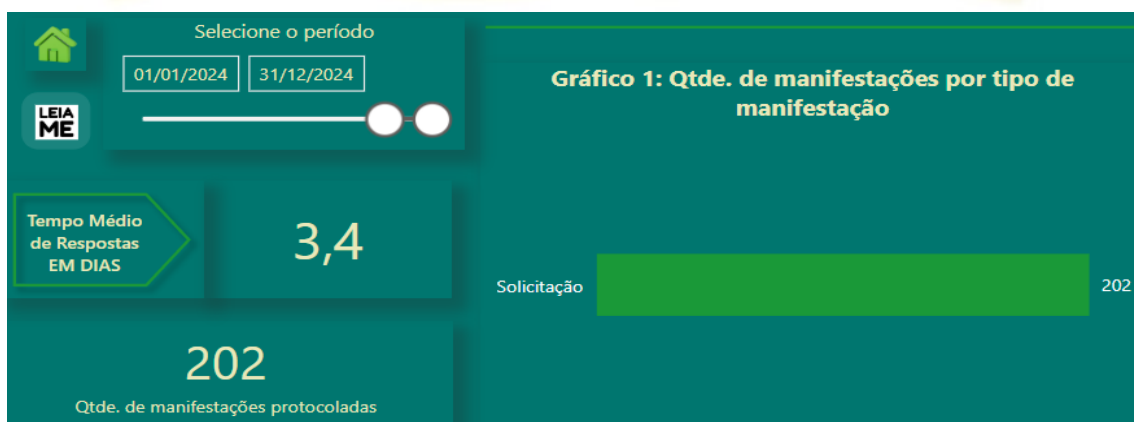


Fig. 04 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

Na figura 04, observa-se o indicador tipificado como Solicitação: *Requerimento de adoção de providência por parte da Administração;*

Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

As manifestações tipificadas como Solicitações representam cerca de 23,19% do total de manifestações tratadas durante o ano.

Evidencia-se a presteza que a Ouvidoria dá ao tratar desse tipo de manifestação, ao passo que o Estado tem tempo médio de resposta para esse tipo de manifestação de 4,6 dias, a GOINFRA tem acolhido a manifestação e apresentado resposta ao manifestante com tempo médio de 3,4 dias.

Cabe destacar que a “Solicitação de Providência por parte da Administração” muitas vezes entra em conflito o desejo x necessidade, exemplo: Muitas vezes o cidadão deseja que seja alterado a velocidade do radar para dar mais fluidez ao trânsito na rodovia, porém esse desejo na maioria das vezes não pode ser atendido visto que entra em conflito com a necessidade de segurança da rodovia, por fatores já levados em consideração nos estudos feitos pela engenharia de tráfego.

5.3 Manifestações sobre LAI

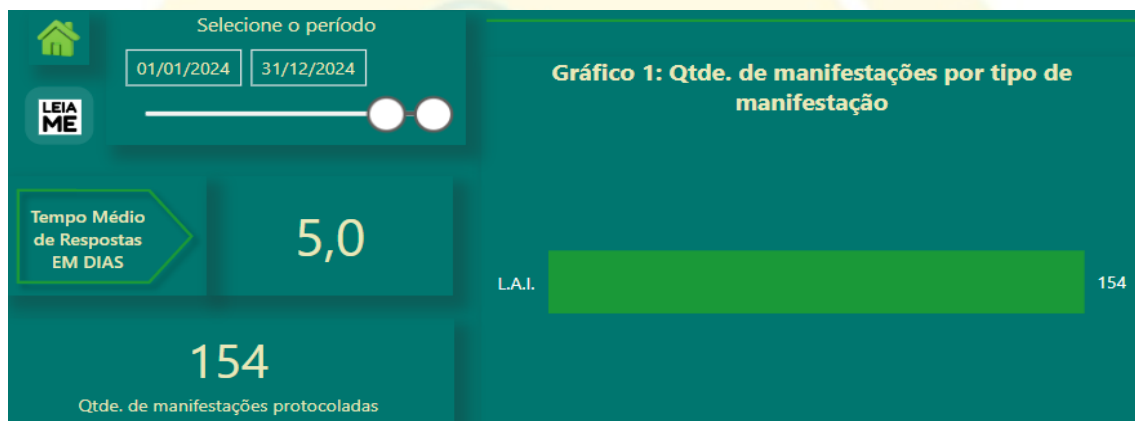


Fig. 05 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

Na figura 05, observa-se o indicador tipificado como L.A.I.: *Manifestação direcionada aos órgãos e às entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que, com fundamento na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, requer informações específicas acerca de determinado assunto.*

Os pedidos de acesso à informação se enquadram em um dos tipos de manifestação registrados no Sistema de Gestão de Ouvidoria. A Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – L.A.I.), a Lei Estadual nº 18.025/2013, a Lei Estadual Complementar nº 22.060/2023 e o Decreto Estadual nº 10.306/2023 são os fundamentos legais que garantem o acesso à informação.

As manifestações tipificadas como L.A.I. representam cerca de 17,68% do total de manifestações tratadas durante o ano. Destaca-se a agilidade que a Ouvidoria aplica no tratamento desse tipo de manifestação. Enquanto o Estado

Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

possui tempo médio de resposta para esse tipo de manifestação de 10,1 dias, a GOINFRA tem tratado a manifestação e apresentado resposta ao manifestante com tempo médio de 5,0 dias.

A maioria dos pedidos foram direcionados à solicitação de projetos e informações de construção de rodovias e pedidos de documentação relacionados a autos de infração.

5.4 Manifestações sobre Denúncia

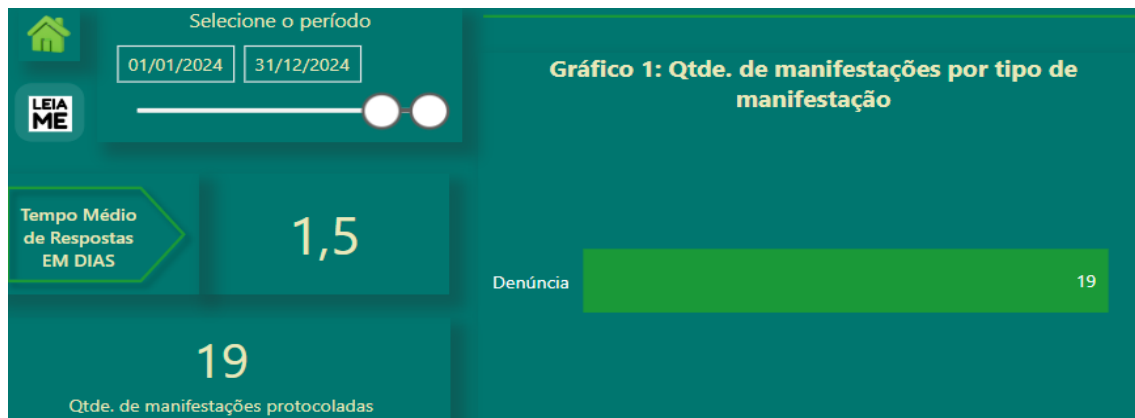


Fig. 06 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

Na figura 06, observa-se o indicador tipificado como Denúncia: *Comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes.*

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.

As manifestações tipificadas como Denúncia representam cerca de 2,18% do total de manifestações tratadas durante o ano.

Ressalta-se a celeridade que a Ouvidoria dá ao tratar esse tipo de manifestação. Enquanto o Estado possui tempo médio de resposta para esse tipo de manifestação de 6,9 dias à GOINFRA tem acolhido a manifestação e apresentado uma resposta ao manifestante com tempo médio de 1,5 dias, tendo em vista que o andamento processual a partir da finalização da manifestação ocorre no âmbito da corregedoria da agência.

5.5 Manifestações sobre Elogio

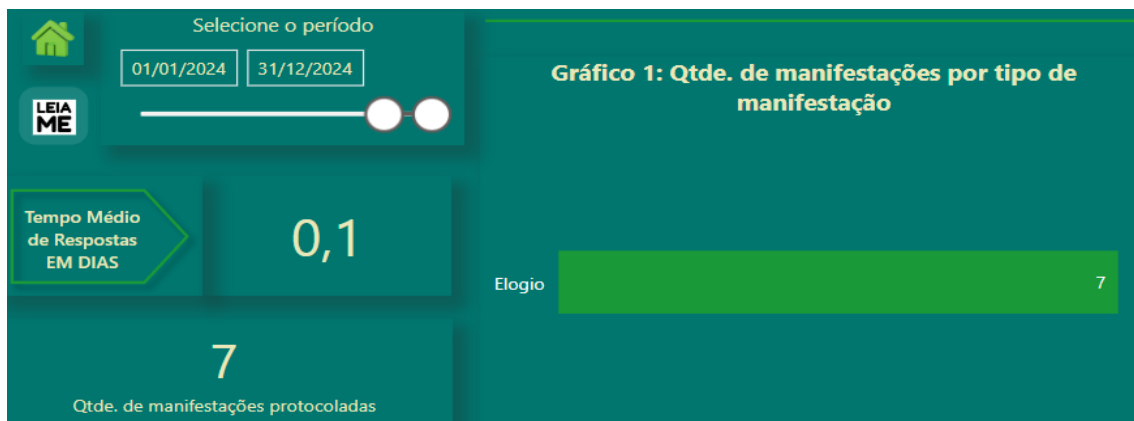


Fig. 07 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

Na figura 07, observa-se o indicador tipificado como Elogio: *Demonstração, reconhecimento ou satisfação referente à execução de determinada política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido.*

No indicador é possível perceber que o número de manifestações recebidas como sendo do tipo Elogio, representam apenas 0,80% do total das manifestações registradas no ano, embora a agência tenha bons indicadores de resolutividade e recomendação, o elogio ainda não é um hábito da sociedade, abrir uma manifestação no sistema para elogiar ainda está distante de ser uma prática do cidadão/usuário.

Cabe destacar que o elogio funciona como uma força impulsionadora, que motiva o outro não apenas a continuar fazendo algo bem feito, mas os motiva a persistir em desenvolver as atividades com foco na excelência, portanto tire tempo para registrar uma manifestação do tipo elogio, e dê elogios sinceros.

Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

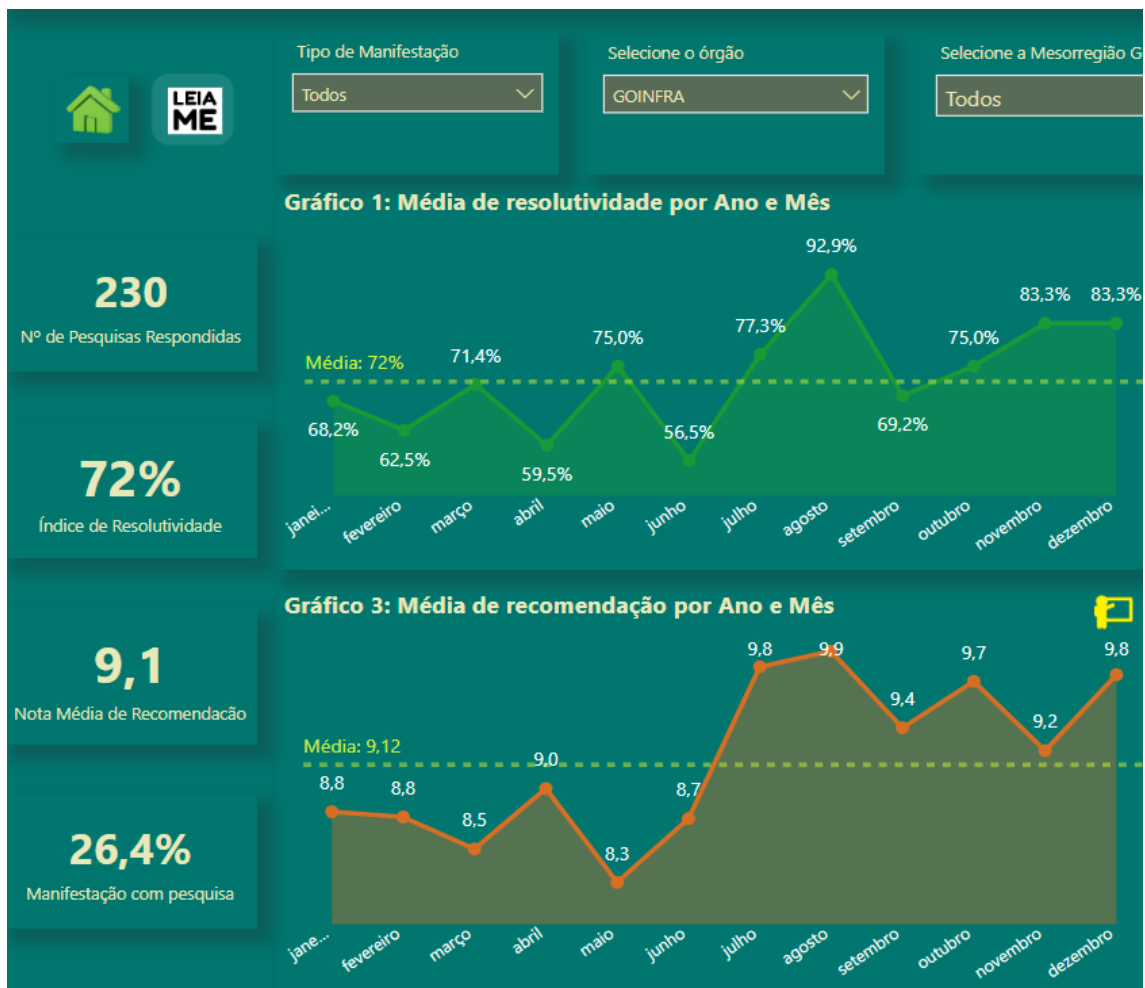


Fig. 08 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

Com base na Fig. 08, 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 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.

Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 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 ano de 2024 os indicadores extraídos das **871** manifestações tratadas pela GOINFRA, com **26,4%** de Pesquisa de Satisfação respondidas, são os seguintes:

Resolutividade	72%
Nota Média de Recomendação	9,1
Prazo médio de Resposta (dias)	3,4
Resposta Insatisfatória	2,02%
Avaliação Ouvidoria Geral da CGE	A = 91,24% AP = 8,76% NA = 0,0%

Tabela 01 - Indicadores

7. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

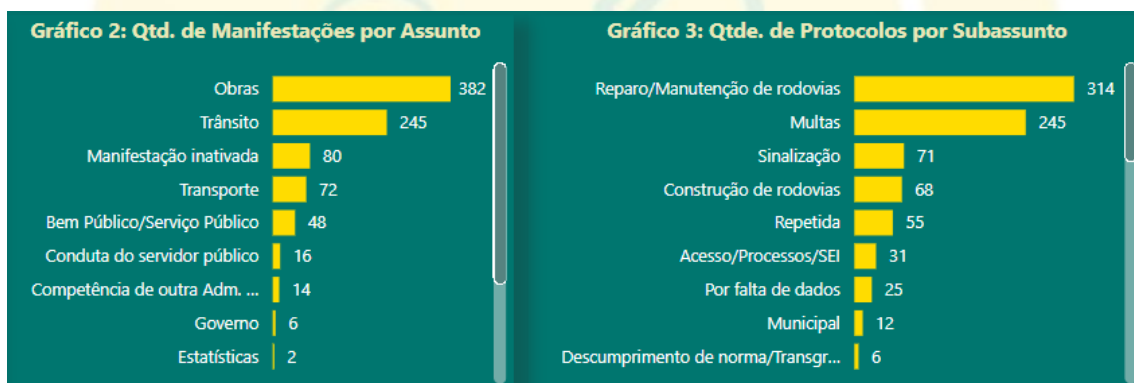


Fig. 09 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

A figura 09 destaca os pontos recorrentes das manifestações no ano de 2024, eles são ordenados por assunto e subassunto. Tendo em vista o serviço que a GOINFRA entrega para os cidadãos, é natural que haja uma maior incidência para assunto nas manifestações referentes a Obras com **43,86%** e Trânsito com **28,13%**, com maiores indicadores de subassunto para reparo/manutenção de rodovias com **36,05%** e multas com **28,13%**.

Os pontos recorrentes no ano de 2023, apresentam similaridades nas incidências, no ponto assunto foi predominante a incidência para trânsito e obras, e no ponto subassunto foi predominante a incidência para multas e reparo/manutenção de rodovias, isso indica a tendência que sempre haverá para esses pontos recorrentes, pelo modelo de serviço entregue pela GOINFRA.

Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

8. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA GOINFRA

As áreas técnicas trabalharam muito durante o ano de 2024 adotando diversas providências para atender a população que procurou a ouvidoria. Em virtude dos pontos recorrentes, segue abaixo, os dados produzidos pelas unidades básicas e complementares que foram mais demandadas pelo cidadão/usuário.

A Diretoria de Segurança Viária (DSV), por meio de suas gerências, atendeu cerca de 162 manifestações, sobre sinalizações, invasão na faixa de domínio e redutores de velocidade, nas rodovias estaduais.

Invasão na faixa de domínio: 77 manifestações.

Nº	RODOVIA	TRECHO
1	GO-206	Inaciolândia/Gouvelândia
28	GO-040	Pontalina/Aloândia
3	GO-020	Goiânia/Bela Vista
1	GO-040	Goiânia/Aparecida de Goiânia
2	GO-530	Araguapaz/Aruanã
1	GO-010	Silvânia
1	GO-403	Caldazinha
1	GO-164	Paranaiguara
1	GO-222	Inhumas/Nova Veneza
1	GO-215	Pontalina
1	GO-330	Ouro Verde
1	GO-010	Bonfinópolis
1	GO-070	Mossâmedes
2	GO-070	Goiânia/Goianira
1	GO-060	Claudinópolis
1	GO-338	Goianésia/Cafelândia
1	GO-427	Itaguaru/Jaraguá
2	GO-040	Pontalina
1	GO-330	Três Ranchos



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

2	GO-040	Abadia/Aragoiania
1	GO-060	Santa Bárbara de Goiás
1	GO-336	Crixás
1	GO-457	Catalão
1	-	Anel Viário de Pires do Rio
1	GO-219	Buritizinho/Domiciano Ribeiro
1	GO-070	Povoado de Santa Amália- Inhumas
1	GO-219	Guapó/Santa Maria
1	GO-020	Cristianópolis
1	GO-239	São Jorge
1	GO-060	Iporá/Arenópolis
3	GO-225	Corumbá/Alexânia
2	GO-154	Itaguari
1	GO-338	Goianópolis/Pirenópolis
1	GO-139	Caldas Novas/Marzagão
2	GO-050	Campestre de Goiás
1	GO-213	Sentido Caldas Novas após entroncamento GO-309
2	GO-476	Morrinhos
1	GO-341	Mineiros
1	GO-080	Goiânia/Nerópolis

Sinalização: 57 manifestações.

Nº	RODOVIA	TRECHO	MOTIVO
1	GO-070	Goiânia	Sinalização indicativa de radar, demarcação na pista, faixa de pedestre, tachas refletivas e substituição de placas
1	GO-174	Rio Verde/Montividiu	Construção de ondulação transversal



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

1	GO-118	Alto do Paraíso/São João da Aliança	Construção de ondulação transversal
2	GO-346	Cabeceiras	Sinalização de quebra-molas
2	GO-330	Anápolis/Silvânia	Sinalização horizontal/vertical
4	GO-225	Santo Antônio do Descoberto	Sinalização de faixa em lombada Pintura de sinalização
1	GO-239	Alto Paraíso de Goiás/São Jorge	Relação de sonorizadores, lombadas e passagens de fauna.
1	GO-330	Anápolis, DAIA	Solicitação de Guard Rail
1	GO-070	Av. Perimetral/Goiânia	Sinalização semafórica
2	GO-462	Goiânia/Santo Antônio do Descoberto	Sinalização horizontal/vertical
1	GO-436	Entr. com a GO-010/GO-010 e a divisa GO/DF	Sinalização
1	GO-225	Corumbá/Pirenópolis	Sinalização horizontal, vertical e dispositivos auxiliares de percurso
2	GO-118	Alto Paraíso de Goiás	Reconstrução de quebra-molas
1	GO-020	Goiânia/Bela Vista	Sinalização placa de retorno
1	GO-536	Senador Canedo	Sinalização horizontal/vertical
1	GO-060	Goiânia/Trindade	Informação sobre andamento da construção de Passarela
1	GO-206	Caçu/Lagoa Santa	Sinalização de faixa
2	GO-174	Rio Verde/Aparecida	Placa informativa de cidade
1	GO-156	Morro Agudo/Itapuranga	Manutenção de serviço realizado por prestadora
1	GO-441	Santa Bárbara de Goiás	Solicitação de retirada de quebra-molas
2	GO-070	Goiânia/Goianira	Solicitação de passarela implantação de faixas elevadas
1	GO-174	IFG de Ceres	Solicitação de quebra-molas
1	GO-060	Goiânia/Rod. Romeiros	Legislação sobre tráfego de veículos



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

3	GO-237	Uruaçu	Solicitação de readequação de quebra-molas
1	GO-334	Rubiataba/Carmo do Rio Verde	Solicitação de readequação de quebra-molas
7	GO-020	Goiânia/Shopping autódromo	Sinalização horizontal/vertical
1	GO-446	Posse/Iaciara	Sinalização horizontal/vertical
1	Rua 01-B / GO-330	Anápolis/DAIA	Sinalização rodoviária
1	GO-330	Pires do Rio/Ipameri	Sinalização horizontal/vertical
1	GO-225	Corumbá/Alexânia	Construção de quebra-molas
4	GO-222	Inhumas/Nova Veneza	Reforço de sinalização
1	GO-040	Pontalina/Aloândia	Solicitação de readequação de tachas refletivas
2	GO-577	Valparaíso de Goiás	Placas de sinalização horizontal/vertical, lombada, faixa de pedestre, sinalização educativa.
1	GO-070	Itaberaí/Inhumas	Sinalização horizontal
1	Rua 02	Águas Lindas/Bairro Colonial	Solicitação de quebra-molas
1	GO-213	Piracanjuba	Solicitação de readequação de quebra-molas

Radars: 41 manifestações

Nº	RODOVIA	TRECHO	MOTIVO
3	GO-070	Goiânia	Alteração da localização do radar e velocidade
1	GO-174	Rio Verde/Caiapônia	Número do radar
1	GO-164	Itaberaí/Faina	Aferição de radar
1	GO-330	Anápolis/DAIA	Aferição de radar
1	GO-239	Mara Rosa / Amaralina	Informação sobre competência na operação da rodovia



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

2	GO-330	Anápolis/Silvânia	Lombada eletrônica implantação de Radar
1	GO-020	Bela Vista/Goiânia	Operação de radar
1	GO-070	Goiânia/Goianira	Redução de velocidade de radar Implantação de sinalização semafórica
2	GO-241	Formosa-GO	Alteração do local de lombada eletrônica
1	GO-462	Goiânia/Santo Antônio de Goiás	Alteração do local de implantação do radar
1	GO-139	Caldas Novas	Verificação de falha operacional em radar
1	GO-080	Nerópolis	Excesso de peso de caminhões
1	GO-080	Barro Alto	Instalação de radares
1	GO-118	Monte Alegre	Excesso de peso de caminhões
2	GO-118	Campos Belos/São João D'Aliança/Alto Paraíso	Relação dos equipamentos de monitoramento
1	GO-347	Santa Terezinha/Crixás	Laudo de aferição de equipamentos
1	GO-210	Goiandira/Catalão	Implantação de lombada eletrônica
8	GO-020	Goiânia/Shopping Autódromo	Redução de barreira eletrônica Melhorias no tráfego
1	GO-446	Posse/Iaciara	Instalação de fiscalização eletrônica
1	GO-070	Goianira	Implantação de redutor de velocidade
1	GO-462	Goiânia/Rua 02, Setor Chácaras Califórnia	Implantação de lombada eletrônica
3	GO-222	Inhumas/Nova Veneza	Melhorias no trevo / implantação de redutor de velocidade
1	GO-139	Cristianópolis/São Miguel do Passa Quatro	Conferência de placa de sinalização de radar
1	GO-020	Goiânia/Oscar Niemeyer	Reajuste em dispositivo de suporte de lombada eletrônica



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

1	GO-330	Ipameri-GO	Aferição de radar
1	GO-560	Anápolis/Joanópolis	Implantação de redutores de velocidade
1	GO-330	Anápolis	Aferição de radar

A Diretoria de Obras Rodoviárias (DOR) por meio das suas gerências respondeu 41 manifestações, sobre início de obras, projetos, paralisação e desapropriação, nas seguintes rodovias estaduais:

Nº	RODOVIA	TRECHO	MOTIVO
1	GO-451	GO-433/Campo Limpo de Goiás	Erosão em Bueiro
2	GO-156	Auriverde/Crixás	Pregão eletrônico Andamento de obra
2	-	Contorno Viário DAIA	Pavimentação Informação sobre execução de obras
4	GO-330	Anel Viário Pires do Rio	Passagem de veículos e término de obra Tubulação de escoamento de água
1	GO-465	GO-341, Mineiros/GO-221, Doverlândia	Informações sobre a pavimentação
1	GO-401/174	Rio Verde/Quirinópolis	Informações sobre a pavimentação
1	GO-194	Aragarças	Informação sobre execução de obras
1	GO-236	Alvorada do Norte/Flores de Goiás	Informação sobre execução de obras
1	GO-439	Pilar de Goiás/Guarinos	Informação sobre obra de pavimentação
2	GO-154	Campestre e Santa Bárbara	Manutenção em ponte
1	GO-132	Niquelândia/Colinas do Sul	Informação sobre execução de obras
1	-	-	Prestadora de Serviços PAVIENGE
1	-	Setor Agroindustrial de Uruaçu	Sinalização de obra



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

1	GO-010	Goiânia/Bonfinópolis	Finalização dos serviços de limpeza das rodas
2	GO-336	Crixás/Guarinos	Informações sobre construção de ponte Previsão de Pavimentação
1	GO-330	Pires do Rio/Ipameri	Sinalização da obra
1	GO-338	Goianópolis/Pirenópolis	Manutenção na estrada vicinal
1	GO-213	Morrinhos/Caldas Novas	Rachadura em imóvel
2	GO-139	Goiás/MG	Manutenção na ponte Quincas Mariano
1	GO-230	Distrito Lua Nova/Matrinchã	Manutenção
1	GO-154	Cruzeiro do Norte/Novo Planalto	Pavimentação/Desapropriação
1	GO-132	Niquelândia/Colinas do Sul	Pavimentação/Desapropriação
1	GO-230	GO-070-Lua Nova, Matrinchã	Pavimentação/Desapropriação
4	GO-010	Senador Canedo/Goianópolis	Manutenção em canteiro de obras Previsão de conclusão da obra e sinalização Invasão na faixa de domínio
1	GO-174	Rio Verde/Montividiu	Obra paralisada
1	GO-219	São Miguel do Passa Quatro	Manutenção
1	GO-460	São Patrício	Desapropriação
1	-	Malha Rodoviária de Goiás	Pavimentação
1	GO-213	Morrinhos/Caldas Novas	Manutenção
1	BR-158	Bom Jardim de Goiás	Desapropriação

A Diretoria de Projetos de Obras Rodoviárias (DPJ), por meio de suas gerências, respondeu à 15 manifestações relacionadas à projetos e obras.

Nº	RODOVIA	TRECHO	MOTIVO
1	GO-020	BR-153 (Goiânia)/GO-147	Projeto de duplicação



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

1	GO-341	Mineiros-GO	Início da obra de pavimentação
1	GO-164	Mossâmedes /GO-070	Projeto de Pavimentação
1	GO-154	Cocalinho	Pavimentação
1	GO-462	Goiânia/Santo Antônio de Goiás	Passagem de animais
1	GO-156	Auriverde/Crixás	Pavimentação asfáltica
1	GO-409	-	Informações sobre a rodovia
1	GO-116	GO-236/ Entr:GO-236 (Trevo de Flores Forte São João)	Largura da faixa de domínio
4	GO-222	Inhumas/Nova Veneza	Melhorias no trevo Implantação de segunda pista
2	GO-219	Hidrolândia/Aragoiânia	Projeto de pavimentação/desapropriação
1	GO-010	Jardim das Oliveiras/GO-415	Asfaltamento

A Gerência de Manutenção Viária (GEMVI) atendeu 169 manifestações sobre manutenção em rodovias de leito natural, tapa buracos em rodovias pavimentadas, roçagem, manutenção em pontes, poda de árvores às margens da rodovia, erosões e limpeza de canaletas.

Nº	RODOVIA	TRECHO	MOTIVO
1	GO-219	São Miguel do Passa Quatro/Orizona	Cascalhamento
4	GO-010	Goiânia/Bonfinópolis	Tapa-buracos
1	GO-040	Goiânia/Jardim Presidente	Tapa-buracos
1	GO-320	Jandaia/Indiara	Manutenção de ponte
3	GO-174	Rio Verde/Montividiu	Roçagem
1	GO-070	Cidade de Goiás/Itapirapuã	Manutenção de ponte
1	GO-429	GO-164/GO-525, Cidade de Goiás	Manutenção em leito natural
1	GO-434	Nova Glória/Rubiataba	Tapa-buracos



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

1	GO-319	Nova Fátima/Aragoiânia	Manutenção em leito natural
1	GO-481	Goianésia	Manutenção de ponte
4	GO-445	São João da Paraúna/Aurilândia	Manutenção em leito natural
1	GO-020	Goiânia/Senador Canedo	Tapa-buracos
1	GO-225	Pirenópolis/Corumbá	Tapa-buracos
6	GO-441	Santa Bárbara/Goianira	Revestimento primário e elevação de greide Roçagem Patrologagem Quebra-molas
2	GO-334	Rubiataba/Carmo de Rio Verde	Tapa-buracos Roçagem
1	GO-154	Itapaci/Santa Terezinha de Goiás	Roçagem
1	GO-530	Araguapaz/Aruanã	Tapa-buracos
5	GO-060	Goiânia/Trindade	Roçagem limpeza de manilhas Manutenção em bueiro Manutenção Guard Rail
1	GO-040	Bom Jesus/Inaciolândia	Manutenção em leito natural
1	GO-330	Ouvidor/Catalão	Roçagem
1	GO-547/225	Águas Lindas/Santo Antônio de Descoberto	Manutenção
1	GO-521/540	Luziânia/DF	Recapeamento
1	GO-080	Condomínio Villagio Toscana/Goiânia	Roçagem
1	GO-020	Bela Vista/Cristianópolis	Recapeamento
1	GO-465	Doverlândia/Mineiros	Informação de programação de reparos na rodovia
3	GO-020	Goiânia/Bela Vista	Manutenção suporte de Guard Rail Roçagem Tapa-buracos
1	GO-556	Nova Iguaçu/Alto Horizonte	Tapa-buracos



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

4	GO-080	Nerópolis/Goiânia	Tapa-buracos e manutenção de canaleta Solução para evitar o descarte irregular de resíduos
1	GO-320 (Entr. GO-050(B)164(B) / Entr. GO-417)	Paraúna /Cachoeira dos Sonhos	Manutenção em leito natural
1	GO-154	Itaguari/Jaraguá	Tapa-buracos
1	GO-080	Goianésia/Barro Alto	Roçagem
3	GO-060	Jardim Petrópolis/Goiânia	Limpeza da rodovia Manutenção em galeria de águas pluviais Estudo sobre construção de galerias pluviais
1	GO-080	Goiânia/Av. Presidente Kennedy/Goiânia 2	Tapa-buracos
1	GO-236	Mambai/Cocos-BA	Tapa-buracos
1	GO-060	Jardim Petrópolis/Goiânia	Manutenção na galeria de captação de águas pluviais
1	GO-556	Auto horizonte	Elogio pela manutenção
1	GO-139	Vianópolis/São Miguel do Passa Quatro	Roçagem
1	GO-178	Naveslândia/Aparecida do Rio Doce.	Manutenção em leito natural
1	GO-338	Goianésia/Cafelândia	Recomposição dos elementos de drenagem
1	GO-450	Piracanjuba	Tapa-buracos
1	GO-230	Padre Bernardo/Água Fria de Goiás	Roçagem
1	GO-147	Morrinhos/Piracanjuba	Roçagem
1	GO-330	Anápolis	Tapa-buracos
2	GO-239	Mara Rosa Goiás	Manutenção
1	GO-164	Santa Helena	Roçagem



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

1	GO-020	Pires do Rio	Roçagem
1	GO-330	Vianópolis/Orizona	Tapa-buracos
1	GO-319	trevo GO-210/ Distrito de Marcianópolis.	Tapa-buracos
1	GO-154	Itapaci/Pilar de Goiás	Roçagem
1	GO-040	Pontalina/Aloândia	Limpeza das canaletas
2	GO-010 GO-330	Vianópolis/Silvânia Vianópolis/Luziânia	Tapa-buracos Estudo técnico Erosões na rodovia
1	GO-436	Cristalina/GO-010 GO-010/DF	Tapa-buracos
1	GO-010	Turvelândia/Santa Helena de Goiás	Tapa-buracos
1	GO-070	Goiânia/Goianira	Tapa-buracos
1	GO-060	Bairro Ipiranga/Goiânia	Tapa-buracos
1	GO-154	Pilar de Goiás/Santa Terezinha	Erosões na rodovia
2	GO-225	Santo Antônio do Descoberto	Tapa-buracos
2	GO-333	Rio Verde/Paraúna	Tapa-buracos
1	GO-431	Anápolis	Informação sobre processo de revitalização de meio-fio
1	GO-219	Guapó/Santa Maria	Tapa-buracos
1	GO-305/GO-402	Cumari/GO-402 GO-305/BR-050	Tapa-buracos
1	GO-154	Araçu/Ordália	Manutenção
1	GO-309	Pires do Rio/Após anel viário	Limpeza dos aparelhos de drenagem
1	GO-480	Santa Isabel/Ceres	Tapa-buracos
1	GO-336	Itapaci	Tapa-buracos
1	GO-206	Caçu/Lagoa Santa	Tapa-buracos e roçagem



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

2	GO-206	Caçu/Itarumã	Manutenção em ponte Tapa-buracos
2	GO-174	Rio Verde/Aparecida do Rio Doce	Tapa-buracos
1	GO-520	Novo Gama	Tapa-buracos
2	GO-156	Morro Agudo/Itapuranga	Manutenção
1	GO-469	Goiânia/Trindade	Manutenção
1	GO-222	Nova Veneza/Deuslândia	Tapa-buracos
1	GO-460	Diolândia/São Patrício	Informações sobre manutenção
2	GO 482/156	Itapuranga/Valdelândia	Informações sobre manutenção
1	GO-112	Iaciara	Construção de bueiro
1	GO-210	Goiandira/Catalão	Roçagem
1	GO-080	Recanto do bosque/Nerópolis	Tapa-buracos
1	GO-174	Rio Verde	Manutenção em leito natural
1	GO-338	Pirenópolis	Erosões na rodovia
1	GO-324	São Luís de Montes Belos	Tapa-buracos
1	GO-306	Serranópolis	Revestimento primário
1	GO-060	Turvânia/Nazário	Tapa-buracos
1	GO-139	Goiás/MG	Manutenção na ponte Quinca Mariano
1	GO-403	Senador Canedo	Reparo em Guard Rail
2	GO-040	Pontalina/Aloândia	Limpeza das canaletas
31	GO-225	Corumbá/Pirenópolis	Sinalização "pare e siga"
1	GO-462	Goiânia/Santo Antônio de Goiás	Limpeza na rodovia
1	GO-222	Anápolis/Nerópolis	Roçagem
1	GO-164	Faina	Limpeza de elementos de drenagem superficial
1	GO-485	R-020/Barragem do Paraná	Manutenção



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

1	GO-577	Valparaíso de Goiás	Estudo hidrológico
1	GO-521	Luziânia/Cidade Ocidental	Tapa-buracos
1	GO-154	Itaguaru	Tapa-buracos
1	-	Crixás	Reparo em calçada
1	GO-419	Buriti Alegre	Tapa-buracos
2	GO-334	Mozarlândia/Nova América	Erosões na rodovia
1	GO-164	Mozarlândia/Nova Crixás Nova América	Tapa-buracos
1	GO-436	Cristalina/PADF	Recuperação do asfalto
1	GO-164	Faina/Goiás	Roçagem e limpeza dos elementos de drenagem
1	GO-336	Nova Crixás	Manutenção
2	GO-080	Nova Veneza	Manutenção nas canaletas
1	GO-431	BR-153/Pirenópolis	Reparo na cabeceira da ponte
1	GO-403	Senador Canedo	Reparos na ciclovia
1	-	Rio Paranaíba entre Ananguera (GO) e Amanhece (MG).	Informação sobre funcionamento de balsa

A Gerência de Planejamento (GEPLA) respondeu 29 manifestações, sendo cerca de 58,62% sobre manifestações de Pedido de Acesso à Informação (LAI), a respeito de dados históricos e projetos de pavimentação de rodovias.

Nº	RODOVIA	TRECHO	MOTIVO
1	GO-341	Mineiros	Previsão de início das obras de duplicação
1	BR-040	Luziânia/GO e o Terminal Rodoviário de Santa Maria	Previsão de início das obras
1	GO-040	BR-153/Goiatuba	Projeto de pavimentação
1	GO-154	Entr. GO-222(B)(Araçu) / Início perímetro urbano (Ordália)	Projeto de pavimentação
1	GO-402	Cumari/BR-050	Construção de viaduto



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

1	GO-154, 330, 080, 108 e 060	<p>Rodovia GO-154 / GO-330, trecho: Taquaral / Santa Rosa</p> <p>Rodovia GO-080, trecho: Goiânia / Nerópolis</p> <p>Rodovia GO-108, trecho: Sítio D'Abadia / Mambaí</p> <p>Rodovia GO-060, trecho: Goiânia / Trindade</p>	Dados históricos e projetos
1	GO-020, 330, 309, 210, 309, 330, 330, 504	<p>GO-020- Goiânia- Bela Vista de Goiás- GO-147</p> <p>GO-020- Entr. GO-330 (prox. Roncador)- GO-307</p> <p>GO-139/GO-309- Caldas Novas- Corumbaíba-Di. GO/MG</p> <p>GO-210- Água Limpa- Marzagão</p> <p>GO-309- Caldas Novas- Pires do Rio</p> <p>GO-330- Orizona- Pires do Rio- GO-020 (prox. Roncador)</p> <p>GO-330- Entr. GO-020 (prox. Roncador)- Catalão</p> <p>GO-504/GO-503- Entr. BR-050- Ouvidor</p>	Dados históricos e projetos
1	GO-330	Ipameri/Catalão	Projeto de obra de duplicação
2	GO-020 /GO-139	Cristianópolis/GO-213 (Caldas Novas)	Dados históricos e projetos
1	GO-217	Mairipotaba / Professor Jamil	Dados históricos e projetos
		GO-210- Trecho: Buriti Alegre / BR-153	



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

1	GO-210, 319,040, 215, 569, 217	<p>GO-210- Trecho: Buriti Alegre / Água Limpa</p> <p>GO-210- Trecho: BR-153 / Panamá</p> <p>GO-210- Trecho: GO-319/GO-040</p> <p>GO-217- Trecho: Piracanjuba/GO-139</p> <p>GO-319 e GO-215- trecho: Vicentinópolis / Pontalina</p> <p>GO-569- Trecho: GO-217/GO-215</p> <p>GO-515- Trecho: Panamá/Goiatuba</p> <p>GO-320- Trecho: Goiatuba/GO-040</p>	Dados históricos e projetos
1	GO-210/GO-139	Goiandira/Catalão Corumbaíba/Caldas Novas	Plano de obras para duplicação
1	GO-488	-	Dados históricos de tráfego
1	GO-336	Crixás/Guarinos	Plano de obras de pavimentação
1	GO-020	Cristianópolis/Pires do Rio	Dados históricos
1	GO-070	Goiânia/Inhumas	Dados históricos
1	-	Rio Paranaíba entre Anhanguera (GO) e Amanhece (MG).	Informação sobre construção de ponte

A Gerência de Comissão de Defesa Prévia (GEDFP) atendeu 129 manifestações, sendo 17 sobre pedido de LAI, cerca de 60 sobre cancelamento de auto de infração, além de respostas a respeito de prazo de julgamento de defesa prévia, recurso na JARI e transferência de Real Condutor.

Cabe ressaltar que dentre os 6 elogios cadastrados no ano de 2024, 50% foram direcionados a GEDFP. Isso reforça o comprometimento que a GEDFP tem com o atendimento de excelência, cordialidade e resolutividade.



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

A Ouvidoria elaborou cerca de 405 Informações para os manifestantes, algumas foram produzidas em processos já respondidos pelas unidades básicas e complementares, sendo necessário transformar a linguagem mais técnica em uma linguagem cidadã. Outro cenário que implica na elaboração da informação pela ouvidoria é quando surge 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 as unidades básicas e complementares.

Cabe destacar que os relatórios mensais apresentados pela Ouvidoria permitem as unidades básicas e complementares 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.

Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria promoveu reuniões regulares com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria no atendimento ao cidadão e fortalecer a integração entre as áreas técnicas e as ações desenvolvidas. Esses esforços resultaram na realização do primeiro Encontro de Ouvidoria no mês de dezembro, internalizando ainda mais na agência a importância de ouvir o cidadão contribuindo para a satisfação do cidadão/usuário diante dos serviços entregues pela agência.

Além disso, visando aprimorar a precisão das informações no Power BI, a Ouvidoria solicitou à Controladoria Geral do Estado (CGE-GO) a inclusão de 27 novos subassunto e 2 novos assuntos. No início de janeiro de 2025, a solicitação foi atendida, e os novos temas já estão integrados ao sistema, permitindo uma análise mais detalhada e precisa dos temas frequentes na Ouvidoria da GOINFRA.

Ao citar as expressões dos usuários pelos serviços prestados pela GOINFRA, cabe trazer a atenção alguns comentários de manifestantes após serem ouvidos por meio de suas manifestações:

Manifestação 2024.1002.202913-21 “Cordialidade, resolveram o caso com muita agilidade. Unidos de informações, responderam prontamente a todas as dúvidas. Melhor que o serviço prestado no estado de São Paulo SP, visto que fui algumas vezes e não consegui resolver. Agradeço a atenção!”

Manifestação 2024.1125.084828-32 “Quero aqui de público agradecer a Ouvidoria do Estado de Goiás e aos responsáveis pela Goinfra, pela atenção e agilidade no atendimento a solicitação, Parabéns!”



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

Manifestação 2024.1128.230530-20 “Estou muito satisfeita com a responsividade no serviço prestado pela Ouvidoria. Abri o chamado dia 29/11 à noite e no dia seguinte já entraram em contato comigo. Hoje dia 03/12 foi atendida a minha solicitação de cancelamento das multas. Obrigada!...”

Manifestação 2024.1205.153951-9 “Prezados, o serviço prestado pela ouvidoria foi impecável, desde o início da solicitação da informação até a conclusão do processo. A informação foi fornecida de forma tempestiva, completa e transparente. Parabenizamos a área pelo excelente serviço prestado aos demais órgãos e, por correlação, à sociedade.”

Manifestação 2024.1216.183207-36 “Prezados, confesso que em meus 50 anos de idade eu nunca recebi um atendimento de um serviço público no nível de EXCELÊNCIA que eu recebi Agradeço pela presteza, agilidade e resolutividade em relação ao caso em questão. Obrigado ... a todos os colaboradores da GOINFRA que fazem com que nós brasileiros possamos voltar nos sentir cidadãos.”

Essas foram apenas algumas das expressões dos manifestantes direcionadas para a GOINFRA ao longo de 2024. Isso explica os altos indicadores de Resolutividade e Satisfação que a agência apresentou ao longo do ano de 2024. Ao citar os indicadores como parâmetro que mostra a atenção que à GOINFRA deu ao cidadão/usuário, é fundamental destacar os expressivos 72% de resolutividade das manifestações dos usuários, além de nota 9,1 de recomendação recebida pelos manifestantes, e tempo médio de resposta às manifestações de 3,4 dias. Quando comparado com a média do Estado apresentando 58% de resolutividade, nota 7,4 de recomendação e 6,6 dias de tempo de resposta, isso ganha ainda mais peso tendo em vista que o serviço entregue pela GOINFRA aos usuários é de alta complexidade, mais de 21.000 km de malha viária para realizar obras, manutenção, monitoramento de trânsito, além da grande quantidade de obras civis sob responsabilidade desta agência

Destaca-se que, em 2024, a alta gestão reforçou junto às diretorias a importância de atender às recomendações feitas nos relatórios mensais, com o objetivo de ouvir e atender cada vez mais às demandas dos cidadãos.

No mês de maio, a Gerência de Comissão de Defesa Prévia (GEDFP) recebeu uma recomendação para divulgar o formulário de solicitação de documentos relacionados a autos de infração. Essa recomendação foi integralmente cumprida, e o formulário está atualmente disponível para os cidadãos na [página de acesso à informação](#).

Em outubro, a Gerência de Planejamento (GEPLA) foi recomendada a avaliar a inclusão da pavimentação da GO-213, no trecho entre Aloândia e Morrinhos. A equipe prontamente recebeu a recomendação e orientou a Ouvidoria a



Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria – 2024 Goinfra

apresentar o pedido de forma técnica. O processo encontra-se em andamento para fundamentar a solicitação de modo mais técnico e posteriormente ser entregue para o Planejamento da agência.

9. SUGESTÃO DE MELHORIAS

A Lei Federal nº 13.460/2017 estabelece em seu art. 14, inciso II, que o relatório de gestão deve sugerir melhorias para a administração. Em cumprimento a este inciso da Lei, a ouvidoria setorial elencou um ponto de relevância para ser analisado pela administração.

Ao longo do ano, a Ouvidoria recebeu manifestações e muitas ligações de manifestantes relatando situações em que grandes empresas contratadas pela GOINFRA deixaram de realizar pagamentos por serviços ou produtos entregues por empresas subcontratadas, levando os pequenos fornecedores a passar por sérios problemas financeiros para manter sua pequena empresa em operação.

Diante desse fato, a ouvidoria recomenda que a alta gestão realize consulta junto a procuradoria setorial da agência para verificar a legalidade de inserir, nos próximos termos de referência ou contratos, uma cláusula de aplicação de penalidade para as empresas que são contratadas pela GOINFRA e que, ao subcontratar produtos ou serviços de terceiros, causam dificuldades financeiras para os pequenos fornecedores por não cumprir com os pagamentos dos serviços ou produtos entregues. Tal medida busca mitigar recorrências desse problema, assegurando maior equilíbrio nas relações contratuais e reforçando a responsabilidade das empresas contratadas.

10. CONCLUSÃO

Durante o ano de 2024, à GOINFRA ouviu o cidadão/usuário, isso ficou evidente pelas ações tomadas ao longo do ano. Além disso, a Ouvidoria Setorial foi amplamente apoiada pela alta gestão e pelas unidades básicas e complementares, mantendo um canal aberto de comunicação entre todos.

Pode-se afirmar que em 2024, a Ouvidoria da GOINFRA teve êxito, nos processos e trabalhos sob sua competência, lembrando que o aprimoramento da qualidade do atendimento das políticas públicas prestadas pela GOINFRA deve ser compromisso constante.

Portanto, em virtude de os assuntos tratados nas manifestações terem relação direta com os serviços prestados pelo poder público, o presente relatório é instrumento importante na tomada de decisão sobre as políticas públicas, servindo como um direcionador para a alta gestão, e para as unidades básicas e complementares da GOINFRA.



AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

GO
INFRA

GO
INFRA

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES



GO
INFRA

GOVERNADOR DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO