

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DE OUVIDORIA

2025



Gerente de Ouvidoria
Esdras dos Santos Silveira

Ouvidora Adjunta
Letícia Ólives

Sumário

1	APRESENTAÇÃO	3
2	INTRODUÇÃO	3
3	PAPEL DA OUVIDORIA.....	5
4	ATENDIMENTO.....	6
4.1	Atendimento no Sistema Geral de Ouvidorias - SGOe	6
4.2	Atendimento Pontual.....	7
5	TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	8
5.1	Manifestações sobre Reclamação.....	8
5.2	Manifestações sobre Solicitação.....	9
5.3	Manifestações sobre LAI	10
5.4	Manifestações sobre Denúncia	11
5.5	Manifestações sobre Elogio.....	12
6	PESQUISA DE SATISFAÇÃO	12
7	ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.....	14
8	TRANSPARÊNCIA ATIVA	15
9	DESEMPENHO DA GOINFRA	16
9.1	Diretoria de Segurança Viária (DSV).....	17
9.1.1	Invasão da faixa de domínio	17
9.1.2	Sinalização	18
9.1.3	Radares e lombadas eletrônicas.....	18
9.1.4	Gerência de Fiscalização e Educação para o Trânsito (DSV/GEFET)....	19
9.2	Diretoria de Obras Rodoviárias (DOR)	19
9.3	Diretoria de Projetos de Obras Rodoviárias (DPJ)	21
9.4	Diretoria de Manutenção (DMA)	21
9.5	Diretoria de Planejamento (DPL)	28
9.6	Diretoria de Gestão Integrada (DGI)	31
9.7	Gerência de Ouvidoria (GEOUV).....	32
10	RESULTADOS PERCEBIDOS PELOS CIDADÃOS	32
11	SUGESTÃO DE MELHORIAS	34
11.1	Gerência da Faixa de Domínio (DSV/GEMFAD).....	34
11.2	Gerência de Educação e Fiscalização para o Trânsito (PRESIDÊNCIA DSV/GEFET).....	35
12	CONCLUSÃO	36

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 2025 em nossos canais de atendimento.

Este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do ano de 2025 acerca do trabalho executado e garantir transparência às ações realizadas, além de disseminar o campo de atuação da Ouvidoria com objetivo de fortalecer 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 o art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, o relatório de gestão deve conter, 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 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.

Seu objetivo fundamental é promover, em articulação com os demais órgãos de defesa dos direitos do usuário, a participação do cidadão na Administração Pública. Para isso, recebe, analisa e encaminha às Unidades competentes as manifestações apresentadas e, com base nessas informações, propõe melhorias na prestação dos serviços públicos ofertados.

Além de cumprir esse papel institucional, a elaboração deste relatório atende às exigências normativas que disciplinam a atuação das Ouvidorias no âmbito da Administração Pública.

No âmbito do Poder Executivo Estadual, o Decreto Estadual nº 10.466/2024, em seu art. 4º, inciso X, estabelece que compete às Ouvidorias produzir e analisar dados e informações, bem como apresentar relatórios que subsidiem medidas de correção e prevenção de falhas na prestação dos serviços públicos.

De forma complementar, o relatório observa o que determina a Instrução Normativa nº 1/2025 da Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE-GO), que estabelece orientações e procedimentos para o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual, cujo Art. 24 dispõe:

Art. 24. O Relatório de Gestão anual deve conter, no mínimo:

- I - Informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - Comparativo de quantidade de manifestações recebidas por ano;
- III - Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - Relação e análise quanto aos problemas recorrentes e as soluções adotadas;
- V - Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

O relatório também observa diretrizes complementares estabelecidas pela Controladoria-Geral do Estado, especialmente:

- A Instrução Normativa nº 2/2025, que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria da Mulher Servidora, definindo os fluxos de recebimento, tratamento, apuração e acompanhamento das denúncias recebidas por esse canal especializado;
- A Instrução Normativa nº 5/2025, que regulamenta a admissão de denúncias pelas ouvidorias no âmbito do Poder Executivo estadual;
- A Instrução Normativa nº 6/2025, que regulamenta a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública estadual, registrados no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe.

Dessa forma, o presente relatório apresenta um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período analisado, reunindo dados e análises que refletem sua atuação no tratamento das manifestações recebidas e contribuindo para o aprimoramento da gestão pública e da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

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;

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.

Com vistas à diversificação e ao aprimoramento de suas atividades, a Ouvidoria da GOINFRA atua no tratamento das manifestações dos cidadãos, registradas principalmente no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO. Adicionalmente, elabora relatórios gerenciais, realiza atendimento ao público de forma presencial e por canais eletrônicos (e-mail e telefone), bem como executa as atividades relacionadas à 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

A Ouvidoria da GOINFRA realiza atendimentos por dois canais: as manifestações registradas por meio do Sistema Geral de Ouvidorias (SGO-e) e os atendimentos pontuais, que incluem atendimento por ligação telefônica, via e-mail e de forma presencial.

No ano de 2025, a Ouvidoria registrou 918 manifestações no SGO-e e realizou 665 atendimentos pontuais, totalizando 1.583 atendimentos no período.

A seguir, serão detalhados os atendimentos realizados por meio do SGO-e e os atendimentos pontuais.

4.1 Atendimento no Sistema Geral de Ouvidorias - SGOe

Considerando o fluxo de manifestações registradas, a Ouvidoria da GOINFRA atendeu 918 manifestações durante o ano de 2025. 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 2024, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) da Controladoria-Geral do Estado registrou 871 manifestações direcionadas à GOINFRA. Isso indica que, no mesmo período em 2025, houve um aumento de 5,40% no número de manifestações, mantendo-se, portanto, uma continuidade de atendimentos, com uma variação pouco significativa.

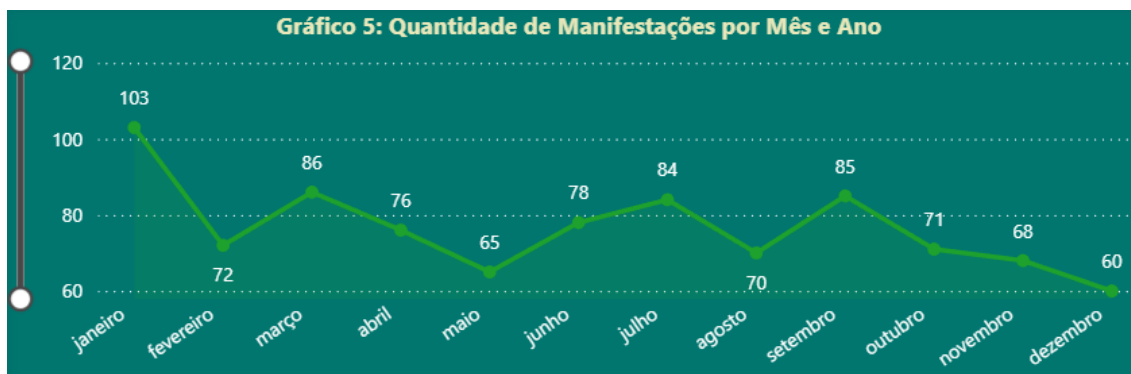


Fig. 01 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

A Figura 01 apresenta a distribuição das manifestações ao longo dos 12 meses, com média aproximada de 77 registros mensais. Observa-se aumento nos meses de janeiro, março, julho e setembro, comportamento associado a fatores sazonais. No período pós-chuva, por exemplo, intensificam-se demandas relacionadas à trafegabilidade das rodovias, com registros de vegetação alta, defeitos no pavimento e processos erosivos.

Adicionalmente, verifica-se crescimento de manifestações vinculadas a procedimentos relacionados a infrações de trânsito, como emissão de boletos para pagamento de tributos e solicitações de resultados de julgamento de recursos e defesas de Autos de Infração. No caso específico de setembro, esse aumento reflete, sobretudo, o crescimento das manifestações relacionadas a multas de trânsito, em consonância com o calendário de pagamento do IPVA.

4.2 Atendimento Pontual

O atendimento pontual é realizado por meio de telefone, e-mail ou de forma presencial, possibilitando que os cidadãos/usuários tirem dúvidas sobre serviços ou apresentem reclamações, solicitações, denúncias ou elogios, especialmente quando enfrentam dificuldades de acesso à internet ou por preferência pelo atendimento direto.

A figura 02 apresenta a quantidade de atendimentos pontuais realizados ao longo do ano de 2025.

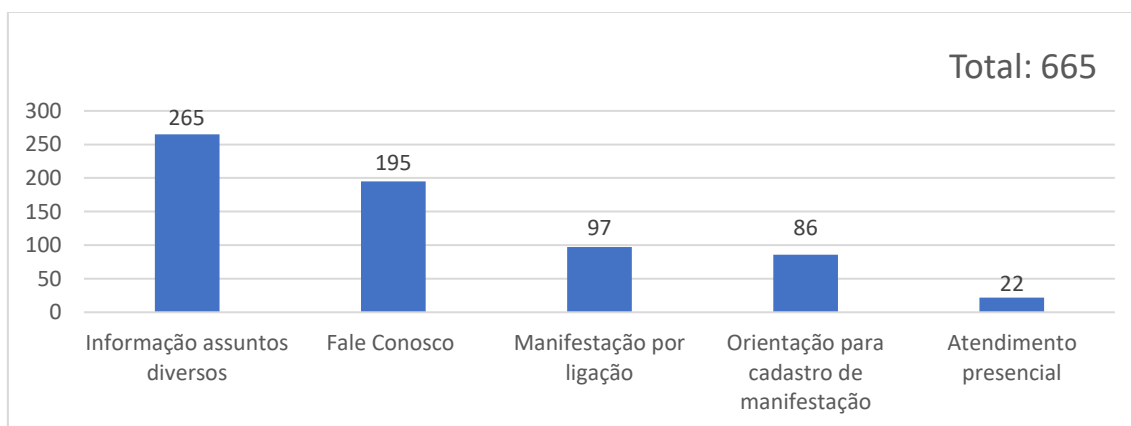


Fig. 02

Durante o período, a Ouvidoria da GOINFRA realizou 665 atendimentos pontuais. Desse total, 39,8% corresponderam a cidadãos que utilizaram o canal de Ouvidoria para sanar dúvidas e receber orientações sobre os serviços da Agência; 29,3% referem-se a atendimentos realizados por meio do “Fale Conosco”, com solicitações encaminhadas via e-mail; 14,6% foram atendimentos realizados por ligação telefônica; em 12,9% dos casos, a Ouvidoria orientou o cidadão a registrar sua solicitação por meio do Sistema Geral de Ouvidorias (SGO-e); e, por fim, 3,3% dos atendimentos ocorreram de forma presencial.

5 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A seguir, apresentamos na figura 03 os principais tipos de manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) e tratadas pela Ouvidoria da GOINFRA no ano de 2025. O gráfico a seguir ilustra o total de manifestações recebidas pela ouvidoria nesse período, destacando os assuntos com maior número de registros: Reclamação, LAI (Solicitação de Acesso à Informação), Solicitação, Denúncia e Elogio.



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

5.1 Manifestações sobre Reclamação

Na figura 04, observa-se o indicador tipificado como Reclamação: demonstração de insatisfação relativamente a determinada política ou serviço público.

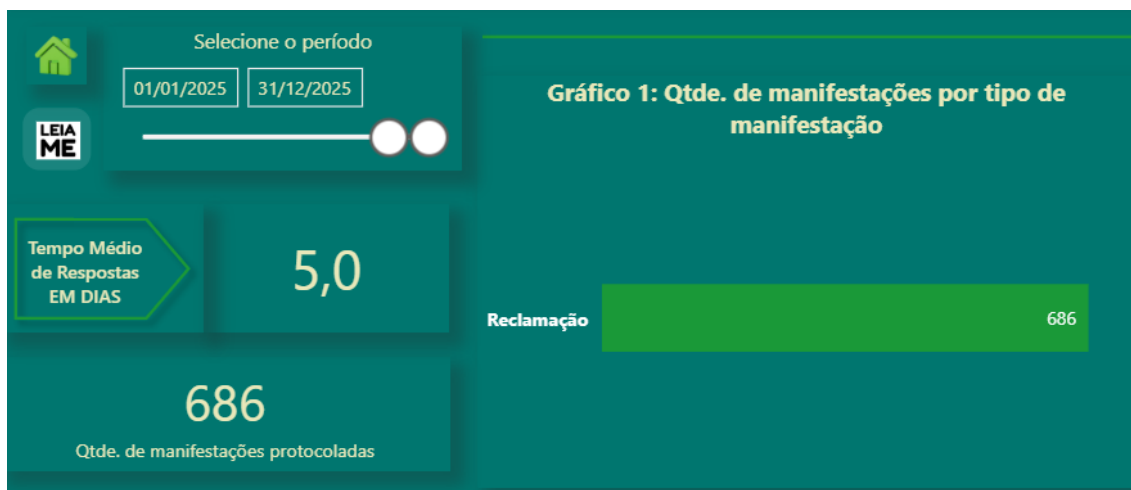


Fig. 04 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

As manifestações destinadas à GOINFRA têm como principal fator motivador aquelas tipificadas como Reclamações com 74,7% do total de manifestações tratadas durante o ano.

Ressalta-se a celeridade com que a Ouvidoria, em conjunto com as unidades básicas e complementares, atua no tratamento desse tipo de manifestação, ao passo que o Estado tem tempo médio de resposta para esse tipo de manifestação de 6,7 dias, a GOINFRA tem acolhido as manifestações e apresentado resposta ao manifestante com tempo médio de 5,0 dias.

Na maioria dos casos, as reclamações apresentam fundamento, e a Agência, por meio das manifestações registradas, tem promovido os ajustes necessários na prestação dos serviços, com o objetivo de alinhar a atuação institucional às expectativas do cidadão/usuário.

5.2 Manifestações sobre Solicitação

Na figura 05, observa-se o indicador tipificado como Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

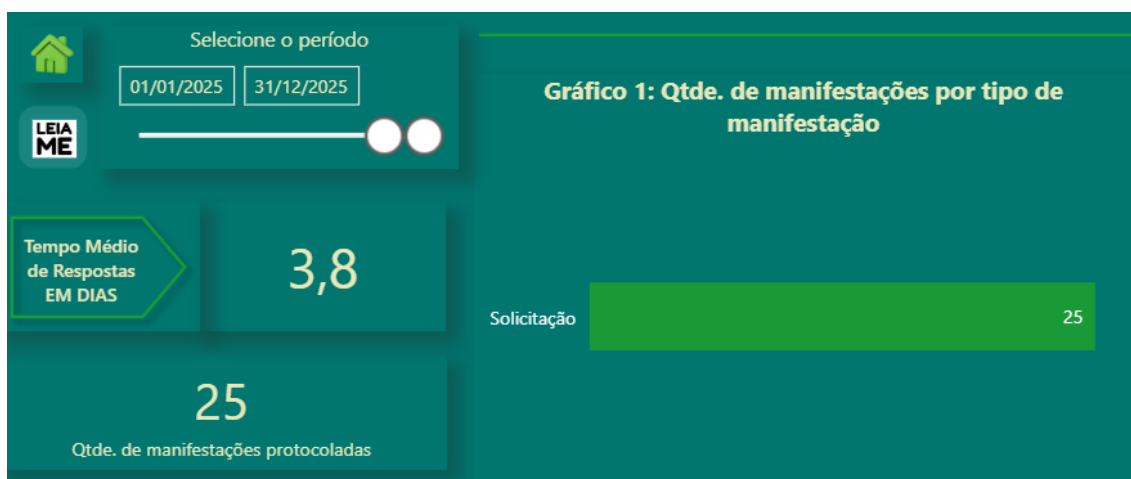


Fig. 05 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

As manifestações tipificadas como Solicitações representam cerca de 2,7% do total de manifestações tratadas durante o ano.

Evidencia-se a presteza com que a Ouvidoria atua ao tratar desse tipo de manifestação, ao passo que o Estado tem tempo médio de resposta para esse tipo de manifestação de 5,4 dias, a GOINFRA tem acolhido as manifestações e apresentado resposta ao manifestante com tempo médio de 3,8 dias.

5.3 Manifestações sobre LAI

Na figura 06, observa-se o indicador tipificado como LAI: 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.

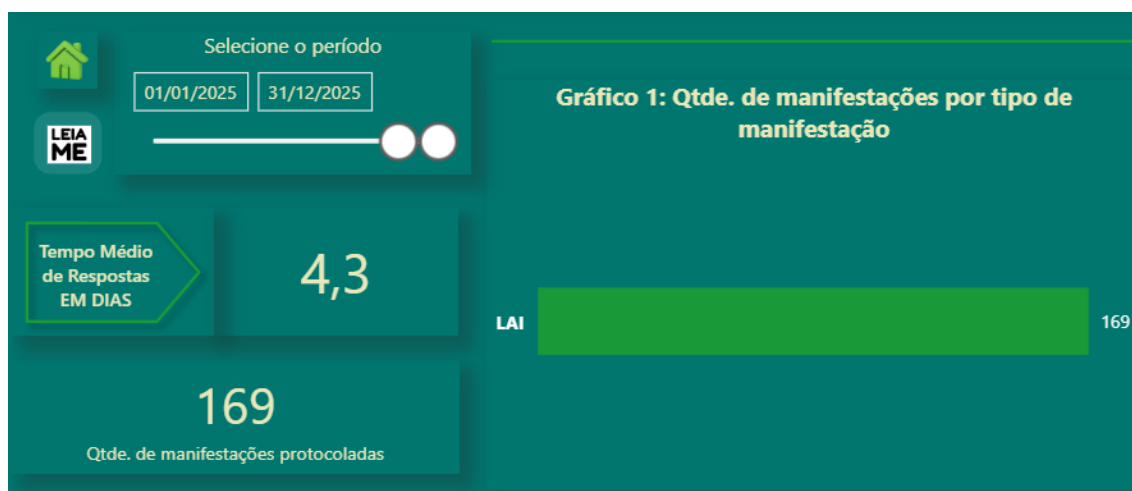


Fig. 06 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

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 pedidos de acesso à informação (LAI) representaram aproximadamente 18,4% do total de manifestações tratadas ao longo do ano. Destaca-se a agilidade adotada pela Ouvidoria no tratamento desse tipo de demanda, uma vez que, enquanto o tempo médio de resposta do Estado é de 9,4 dias, a GOINFRA apresentou tempo médio de resposta de 4,3 dias.

Ressalta-se, ainda, que cerca de 52% dessas manifestações foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, sem necessidade de encaminhamento às áreas técnicas, considerando que as informações solicitadas já se encontravam

disponíveis ou que os procedimentos demandados haviam sido esclarecidos em manifestações anteriores.

A maior parte dos pedidos concentrou-se na solicitação de projetos e informações relacionadas à construção de rodovias, desapropriações e documentação vinculada a autos de infração.

5.4 Manifestações sobre Denúncia

Na figura 07, observa-se o indicador tipificado como Denúncia: Comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes.

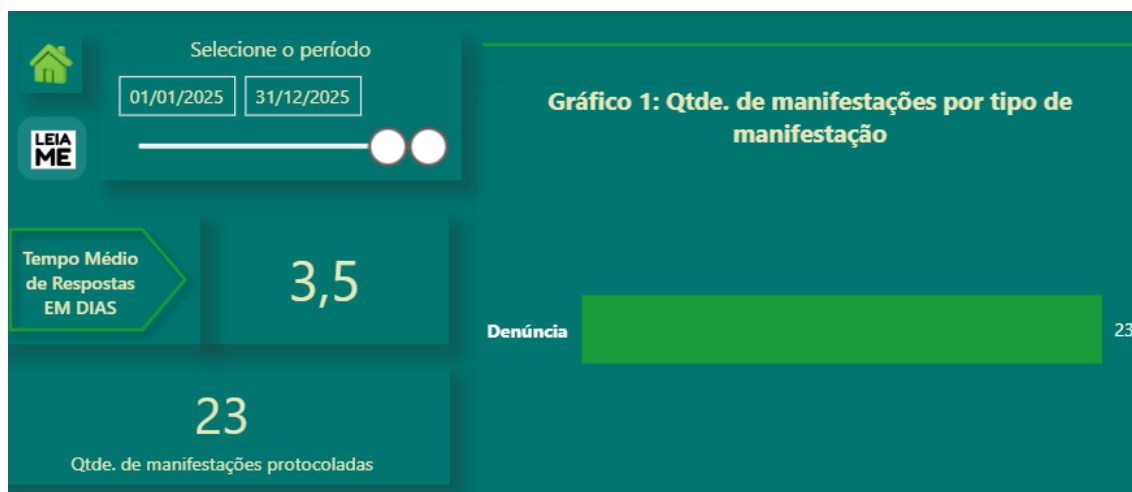


Fig. 07 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

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 de juízo de admissibilidade estabelecidos pela Controladoria-Geral do Estado por meio da Instrução Normativa 05/2025, caso atenda aos critérios, a Ouvidoria deve encaminhar o processo para apuração da Corregedoria Setorial.

As manifestações tipificadas como Denúncia representam cerca de 2,5% do total de manifestações tratadas durante o ano.

Ressalta-se a celeridade com que a Ouvidoria atua ao tratar esse tipo de manifestação. Enquanto o Estado possui tempo médio de resposta para esse tipo de manifestação de 5,9 dias, a GOINFRA tem acolhido as manifestações e apresentado uma resposta ao manifestante com tempo médio de 3,5 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

Na figura 08, observa-se o indicador tipificado como Elogio: Demonstração, reconhecimento ou satisfação referente à execução de determinada política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido.

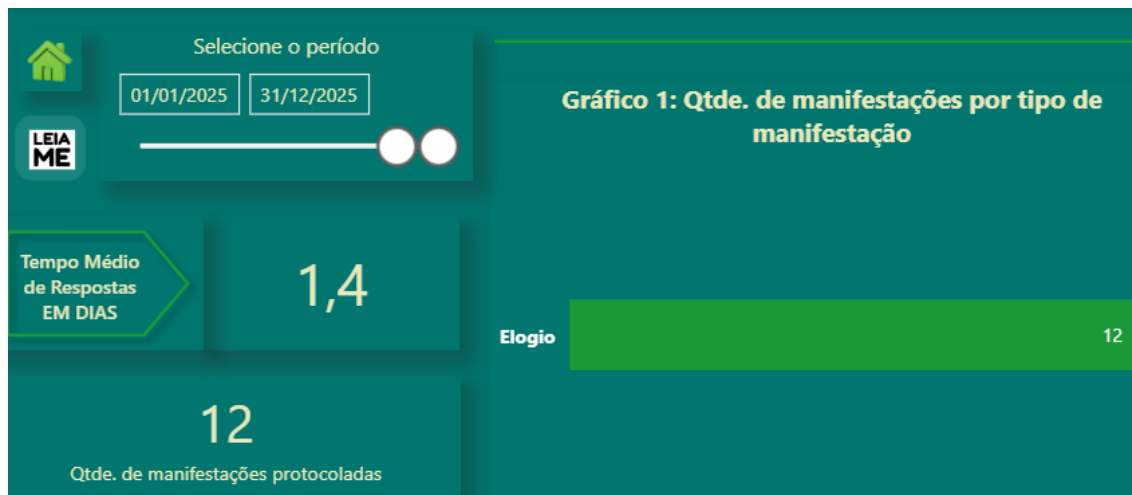


Fig. 08 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

O indicador demonstra que as manifestações classificadas como elogio representaram apenas 1,3% do total registrado no ano, apesar dos bons resultados alcançados pela Agência nos índices de resolutividade e recomendação. Esse dado evidencia que o registro de elogios ainda não se consolidou como uma prática recorrente por parte da sociedade, sendo pouco habitual a abertura de manifestações com essa finalidade no sistema.

Cabe destacar que o elogio constitui importante instrumento de reconhecimento institucional, atuando como fator motivador para a continuidade e o aprimoramento das boas práticas, ao incentivar servidores e equipes a manterem suas atividades orientadas à excelência na prestação dos serviços públicos.

6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Com base na Fig. 09, é necessário informar que as manifestações protocoladas podem ser avaliadas pelo manifestante por meio de uma Pesquisa de Satisfação.

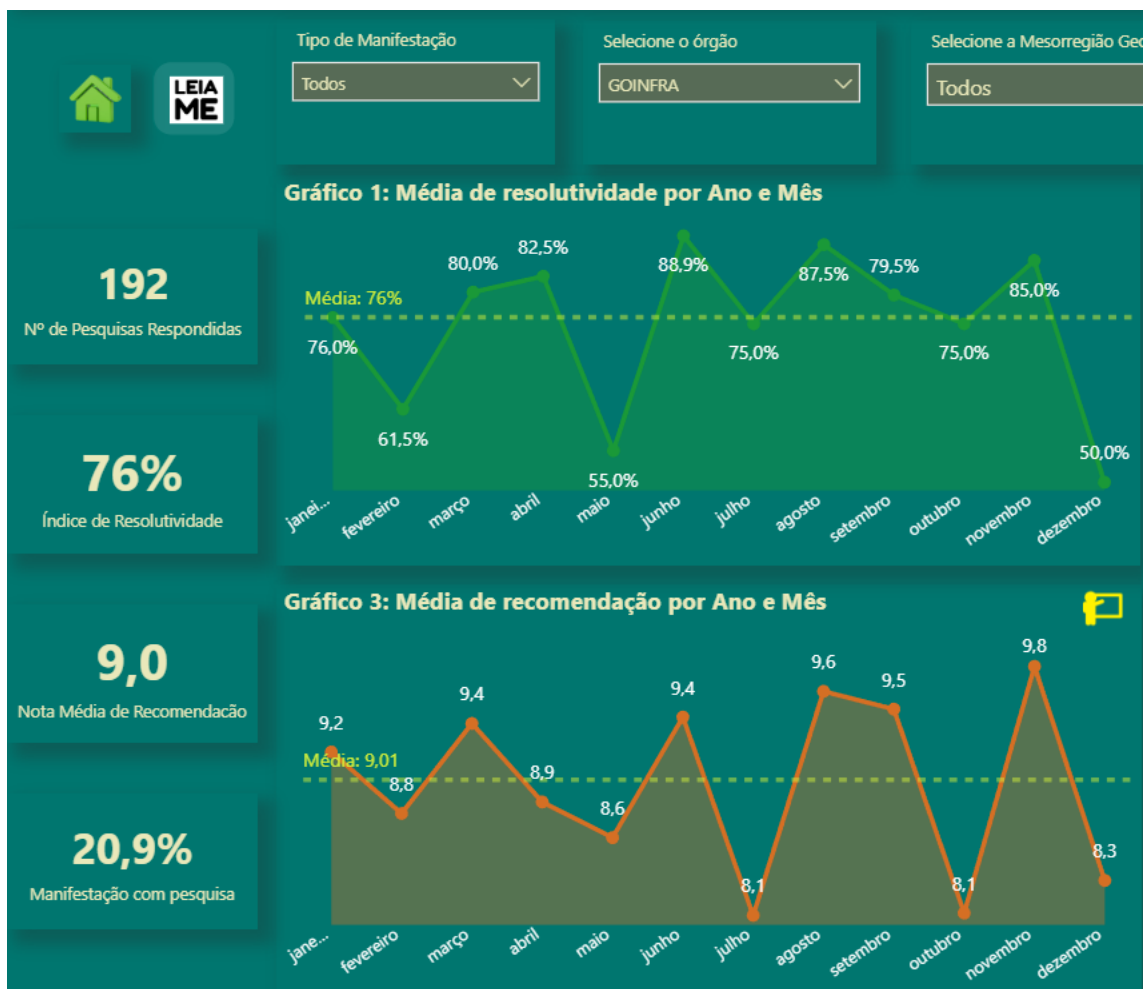


Fig. 09 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

Após o manifestante receber a resposta conclusiva enviada pela Ouvidoria, essa avaliação é feita pelo manifestante, o que gera indicadores importantes, conforme descrito a seguir:

- **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 às 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 realizada pela Ouvidoria-Geral da CGE:**

A (Adequada), **AP** (Atende Parcialmente) e **NA** (Não Atende), conforme a revisão de respostas do órgão.

Para o ano de 2025 os indicadores extraídos das **918** manifestações tratadas pela GOINFRA, com **20,9%** de Pesquisa de Satisfação respondidas, são os seguintes:

Resolutividade	76%
Nota Média de Recomendação	9,0
Prazo médio de Resposta (dias)	4,8
Resposta Insatisfatória	2%
Avaliação Ouvidoria Geral da CGE	A = 97,8% AP = 2,2% NA = 0,0%

Tabela 01 – Indicadores

7 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A Figura 10 apresenta os pontos recorrentes das manifestações registradas no ano de 2025, organizados por assunto e subassunto.

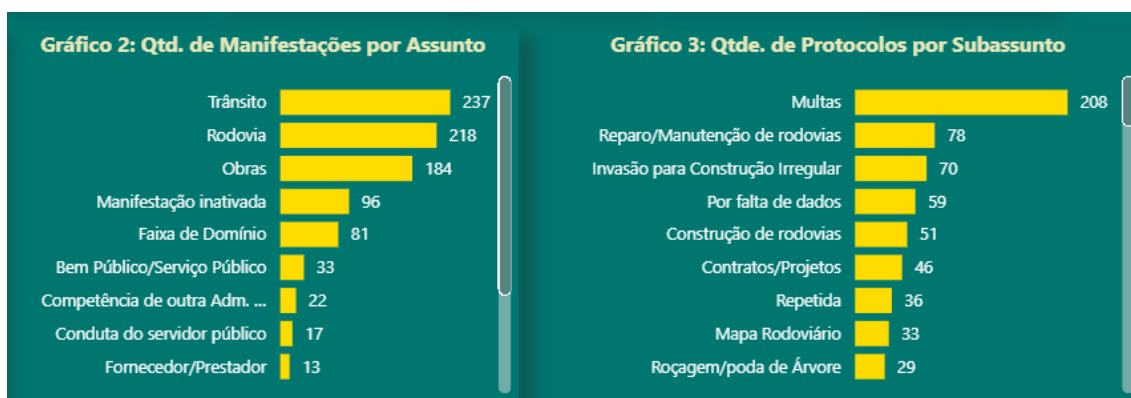


Fig. 10 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

Considerando a natureza dos serviços prestados pela GOINFRA, observa-se maior incidência de manifestações relacionadas aos temas Trânsito, com 25,8%, e Rodovias, com 23,7%.

No detalhamento por subassunto, destacam-se multas, com 22,7%, e reparo/manutenção de rodovias, com 8,5%, concentrando os maiores percentuais de registros.

8 TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa consiste na divulgação proativa de informações públicas de interesse coletivo, independentemente de solicitação, sendo essencial para o fortalecimento do controle social. No Estado de Goiás, essa obrigação é disciplinada pela Lei Estadual nº 18.025/2013, especialmente em seu art. 6º, que estabelece o dever dos órgãos e entidades públicas de disponibilizar informações de interesse coletivo ou geral, de forma obrigatória, em seus sítios oficiais na internet.

Ao longo do ano de 2025, a Ouvidoria da GOINFRA recebeu manifestações sobre temas recorrentes que não exigiam intervenção direta da Administração, mas orientações procedimentais. A partir da análise dessas demandas, foram realizadas reuniões com as áreas técnicas para padronização das informações e sua disponibilização no site institucional da GOINFRA, na página de Acesso à Informação. A medida visou reduzir a recorrência de demandas meramente orientativas e garantir ao cidadão acesso mais ágil, claro e didático às informações públicas.

No âmbito desse trabalho, foi realizada reunião com a Gerência de Educação e Fiscalização de Trânsito (GEFET), a partir da qual foram instaurados processos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para validação e atualização das informações relativas à indicação de real condutor, bem como do respectivo formulário, visando à sua disponibilização no site da GOINFRA. Da mesma forma, após alinhamento com a área, foi aberto processo via SEI para validação dos procedimentos de contestação nos casos de suspensão do direito de dirigir. Em ambas as demandas, a GEFET colaborou prontamente, encaminhando as informações e validações necessárias para atualização dos conteúdos divulgados.

No mesmo sentido, procedeu-se à reunião com a Gerência de Desapropriação (GEDES) para tratar das manifestações recorrentes relacionadas a dúvidas sobre a tramitação dos processos de desapropriação. Após o alinhamento, foi instaurado processo via SEI para validação das informações, ocasião em que, além do conteúdo solicitado, a Gerência apresentou outros 14 pontos complementares sobre o tema, com o objetivo de ampliar a clareza das informações e a eficiência da comunicação com a sociedade.

Na continuidade das ações, foi realizada reunião com a Diretoria de Licitações (DLC) para tratar das manifestações recorrentes relacionadas a procedimentos para participação de empresas em processos licitatórios realizados pela GOINFRA. Posteriormente, foi enviado um processo via SEI solicitando informações sobre os trâmites a serem seguidos pelas empresas. A Unidade foi solícita e forneceu as informações solicitadas para que fossem disponibilizadas de fácil acesso ao público.

Por fim, diante das reiteradas manifestações solicitando informações sobre radares, a Ouvidoria realizou reunião com a Gerência de Operação e Aeródromos (GEROP), com o objetivo de padronizar e centralizar essas informações em um único local. Após o alinhamento, foi instaurado processo via SEI, por meio do qual a área forneceu os dados necessários para que a Ouvidoria procedesse à consolidação e unificação das informações em uma única planilha, posteriormente disponibilizada ao público na página de Acesso à Informação. Dessa forma, informações como identificação dos equipamentos, notas de instalação e estudos técnicos passaram a ser consultadas de maneira centralizada e facilitada para o cidadão/usuário.

Sendo assim, a GOINFRA cumpre seu dever de disponibilizar informações públicas de maneira acessível, em conformidade com a legislação vigente. As informações mencionadas foram disponibilizadas no site institucional da Agência, no caminho [Site da GOINFRA](#) > [Acesso à Informação](#) > [Perguntas e Respostas Frequentes da Sociedade](#), reunindo os questionamentos mais recorrentes identificados pela Ouvidoria, cuja divulgação se mostrou viável e relevante ao público.

A adoção dessas práticas de transparência ativa também se alinha ao princípio constitucional da eficiência, previsto no art. 37 da Constituição Federal, ao contribuir para a racionalização dos recursos públicos e a otimização dos fluxos administrativos. Ao disponibilizar informações de forma clara, padronizada e acessível, a GOINFRA reduz a incidência de demandas repetitivas, evita retrabalho das áreas técnicas e promove maior celeridade no atendimento ao cidadão, assegurando uma atuação mais eficaz e orientada a resultados.

9 DESEMPENHO DA GOINFRA

Ao longo do ano de 2025, as áreas técnicas adotaram diversas providências para atender às demandas da população que procurou a Ouvidoria. A Figura 11 apresenta o índice de resolutividade das demandas encaminhadas às áreas técnicas da GOINFRA no ano de 2025, permitindo uma visão comparativa do desempenho institucional. Na sequência, são detalhadas as providências adotadas por cada diretoria.

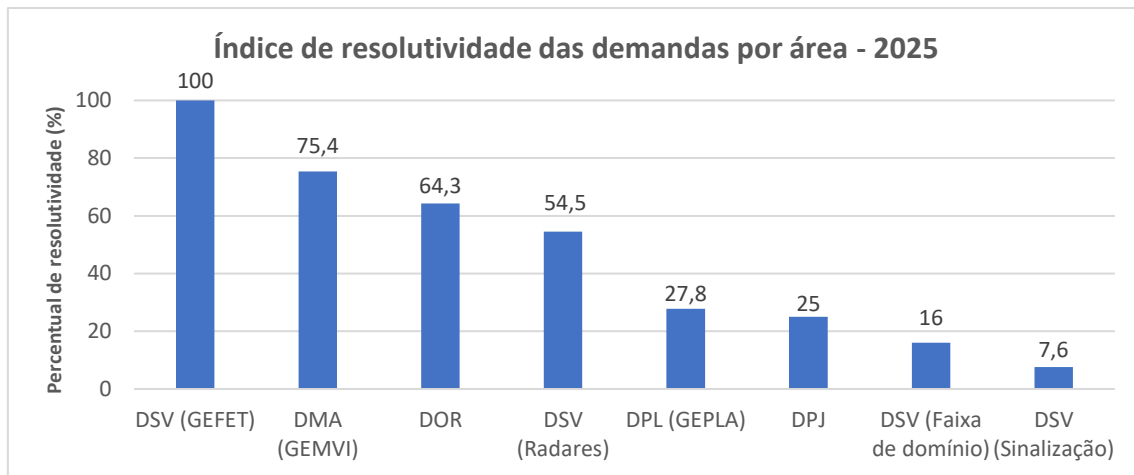


Fig. 11 (Índice de resolutividade)

9.1 Diretoria de Segurança Viária (DSV)

A Diretoria de Segurança Viária (DSV) atendeu aproximadamente 226 manifestações relacionadas à sinalização viária, invasão da faixa de domínio, radares nas rodovias estaduais, além de demandas relativas a autos de infração. Em comparação ao ano anterior, quando foram registradas 162 manifestações, observa-se, em 2025, um aumento aproximado de 40% no volume de demandas.

9.1.1 Invasão da faixa de domínio

Foram registradas 75 ocorrências. Desse total, 16% foram consideradas resolutivas, entendidas como aquelas em que houve a notificação do infrator e a devida anexação das evidências correspondentes aos autos do processo. A seguir, apresentam-se essas ocorrências:

RODOVIA	TRECHO	MESORREGIÃO
GO-466	Nerópolis	Centro goiano
GO-309	Caldas Novas	Sul goiano
GO-010	Goiânia, Av. Anápolis no Residencial Lucy Pinheiro	Centro goiano
GO-213/GO-217	Morrinhos	Sul goiano
GO-070	Itauçu	Centro goiano
GO-060	Nazário/Claudinópolis	Centro goiano
GO-070	Goiânia/Inhumas	Centro goiano
GO-524	Formosa	Leste goiano
GO-330	Anápolis	Centro goiano
GO-320	Goiatuba	Sul goiano
GO-219	Guapó/Santa Maria	Centro goiano

GO-139	Caldas Novas	Sul goiano
--------	--------------	------------

9.1.2 Sinalização

Foram registradas 79 manifestações. Desse total, 7,6% foram consideradas resolutivas, compreendendo aquelas em que houve realização de vistoria e efetiva adoção das providências, devidamente comprovadas por evidências constantes nos autos ou sua negação fundamentada após comprovação técnica. A seguir, apresentam-se essas manifestações:

RODOVIA	TRECHO	MESORREGIÃO
GO-403	Senador Canedo	Centro goiano
GO-040	Pontalina	Sul goiano
GO-210	Marzagão/Água Limpa	Sul goiano
GO-415	Goianápolis	Centro goiano
GO-462	Nova Veneza/Goiânia	Centro goiano
GO-080	Jaraguá/Goianésia	Centro goiano

9.1.3 Radares e lombadas eletrônicas

Foram registradas 22 manifestações. Desse total, 54,5% apresentaram resolatividade, ou seja, casos em que houve atendimento técnico ao pedido, seja pela constatação da necessidade de intervenção, seja pela justificativa técnica quanto à sua inviabilidade. Ressalta-se, ainda, que foram incluídas situações em que a área técnica apresentou soluções alternativas, reconhecendo a pertinência da solicitação do manifestante, mas adequando a resposta à viabilidade técnica do trecho analisado. A seguir, apresentam-se essas manifestações:

RODOVIA	TRECHO	MESORREGIÃO
GO-330	Anápolis	Centro goiano
GO-010	Bonfinópolis/Goiânia	Centro goiano
GO-521	Cidade Ocidental	Leste goiano
GO-118	Alto Paraíso	Norte goiano
GO-352	Goiânia/Bela Vista	Centro goiano
GO-020	Cristianópolis	Centro goiano
GO-139	Cristianópolis/Caldas Novas	Sul goiano
GO-462	Santo Antônio de Goiás	Centro goiano
GO-520	Novo Gama/Lunabel	Leste goiano

GO-431	Pirenópolis	Leste goiano
GO-070	Goiânia	Centro goiano

9.1.4 Gerência de Fiscalização e Educação para o Trânsito (DSV/GEFET)

Foram registradas 131 manifestações. Destaca-se, de forma positiva, que a unidade alcançou 100% de resolutividade, sendo a única a atingir esse nível de desempenho no período analisado, o que a posiciona como referência interna em qualidade de atendimento e efetividade na resposta ao cidadão. Isso significa que todas as demandas foram analisadas tecnicamente e devidamente respondidas, com fundamentação das negativas baseada em normativos legais, orientação adequada aos manifestantes sobre como proceder para o atendimento de suas solicitações, bem como a prestação de informações claras quanto aos prazos aplicáveis. Trata-se de uma boa prática institucional, que contribui para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela GOINFRA. A seguir, apresentam-se essas manifestações:

Nº	MOTIVO
71	Cancelamento de auto de infração
42	Julgamento de defesa prévia e recurso na JARI
7	Transferência de Real Condutor
5	Solicitação de baixa de multa no sistema
4	Informação sobre ressarcimento
2	Suspensão de CNH

9.2 Diretoria de Obras Rodoviárias (DOR)

A Diretoria de Obras Rodoviárias (DOR), por meio de suas gerências, respondeu a 42 manifestações ao longo de 2025, relacionadas à início de obras, elaboração de projetos, paralisação de serviços e desapropriações, em diferentes rodovias estaduais.

Dentre essas demandas, 64,3% foram consideradas resolutivas, correspondendo às manifestações em que houve prestação de informações conclusivas aos questionamentos apresentados e/ou adoção de reparos ou providências, quando de competência da Diretoria de Obras Rodoviárias. A seguir, apresentam-se essas manifestações:

RODOVIA	TRECHO	MESORREGIÃO	MOTIVO
GO-319	Nova Fátima/Aragoiania	Centro goiano	Contratos, projetos

Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria

GOINFRA

GO-010	Jardim das Oliveiras Ent. GO-415 (Goianópolis)	Centro Goiano	Construção de rodovias
GO-108	Guarani de Goiás	Leste goiano	Construção de rodovias
GO-410	Porteirão/Edéia	Sul goiano	Dados históricos
GO-050 GO-306	Chapadão do Céu	Sul goiano	Construção de rodovias
GO-213	Morrinhos/Caldas Novas	Sul goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-070	Itapirapuã/Matrinchã	Noroeste goiano	Sinalização vertical
GO-309	Itumbiara/Cachoeira Dourada	Sul goiano	Sinalização
GO-336 Entr: GO-164	Nova Crixás	Noroeste goiano	Manutenção de ponte
GO-213	Caldas Novas	Sul goiano	Construção de rodovias
GO-080	São Francisco/Petrolina	Centro goiano	Contratos, projetos
GO-154	Santa Terezinha de Goiás/Pilar de Goiás	Norte goiano	Construção de rodovias
GO-020	Goiânia/Bela Vista	Centro goiano	Construção de rodovias
GO-210	Santa Helena	Sul goiano	Contratos/projetos
GO-219	Aragoiania/Hidrolândia	Centro goiano	Construção de rodovias
GO-050	Palmeira de Goiás	Sul goiano	Construção de rodovias
GO-217	Cezarina	Sul goiano	Sinalização horizontal
GO-309	Caldas Novas	Sul goiano	Sinalização horizontal
-	-	-	Disponibilização de circulares sobre os requisitos para contratos com fornecedores de serviços
GO-132	Colinas do Sul/Minaçu	Norte goiano	Contratos/projetos
GO-251	Vila Propício	Leste goiano	Construção de rodovia
GO-330	Catalão	Sul goiano	Construção de rodovia
GO-184	Aporé	Sul goiano	Ponto frequente de acidentes
GO-194	Baliza /Doverlândia	Noroeste Goiano	Construção de rodovias
GO-060	Goiânia/Trindade	Centro goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-219	Bela Vista/Hidrolândia	Centro goiano	Contratos/projetos

GO-213	Caldas Novas/Morrinhos	Sul goiano	Reparo, manutenção de rodovias
--------	------------------------	------------	--------------------------------

9.3 Diretoria de Projetos de Obras Rodoviárias (DPJ)

A Diretoria de Projetos de Obras Rodoviárias (DPJ), por meio de suas gerências, respondeu a 24 manifestações relacionadas a projetos e obras rodoviárias.

Desse total, 25% foram consideradas resolutivas, compreendendo as demandas em que houve prestação de informações conclusivas ao cidadão e/ou disponibilização dos projetos solicitados. A seguir, apresentam-se essas manifestações:

RODOVIA	TRECHO	MESORREGIÃO	MOTIVO
GO-040	Luziânia/Jardim Ingá	Leste Goiano	contratos/projetos
GO-080	São Francisco/Petrolina	Centro goiano	contratos, projetos
GO-217	Cezarina	Sul goiano	contratos/projetos
-	-	-	Acesso aos manuais de projetos rodoviários
GO-219	Bela Vista/Hidrolândia	Centro goiano	contratos/projetos
GO-219	Santa maria/Guapó	Centro Goiano	Construção de rodovias

9.4 Diretoria de Manutenção (DMA)

A Diretoria de Manutenção (DMA), por meio da Gerência de Manutenção Viária (GEMVI), atendeu 142 manifestações relacionadas a manutenção de rodovias de leito natural, operações de tapa-buraco em rodovias pavimentadas, roçagem, manutenção de pontes, poda de árvores às margens das rodovias, tratamento de erosões e limpeza de canaletas.

Do total de demandas respondidas, 75,4% foram consideradas resolutivas, considerando a realização de vistoria no local e a constatação da necessidade ou não, de medidas corretivas, incluindo a efetividade das ações com o registro de imagens fotográficas do local. A seguir, apresentam-se essas manifestações:

RODOVIA	TRECHO	MESORREGIÃO	MOTIVO
GO-320	Jandaia	Sul goiano	Manutenção na ponte
GO-302	Lagoa Santa a Itajá	Sul Goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-178	Itajá a Itarumã		
GO-206	Itarumã a Caçu		

GO-116	Formosa	Leste Goiano	Manutenção na ponte
GO-139	Corumbaíba	Sul Goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-330	Anápolis	Centro Goiano	Roçagem/poda de árvore
GO-403	Senador Canedo	Centro Goiano	Roçagem/poda de árvore
GO-338	Abadiânia	Leste Goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-336	Itapaci	Centro Goiano	Reparo e manutenção de rodovias
GO-194	Itaguaru	Centro Goiano	Roçagem/poda de árvore
GO-206	Caçu/Goiás	Sul Goiano	Manutenção de ponte
GO-173	Aruanã	Noroeste Goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-419	Itumbiara	Sul Goiano	Reparo e manutenção de rodovias
GO-326	Montes Claros de Goiás	Noroeste Goiano	Manutenção de ponte
GO-174	Diorama/Iporá	Noroeste Goiano	Reparo e manutenção de rodovias
GO-147	Morrinhos/Água Limpa	Sul Goiano	Manutenção de ponte
GO-346	Reparo, manutenção de rodovias	Leste Goiano	Reparo e manutenção de rodovias
GO-060	Goiânia (Km 03, Jardim Petrópolis)	Centro Goiano	Manutenção de canaletas e bueiros
GO-336	Nova Crixás/Rio Araguaia	Noroeste Goiano	Cascalhamento em via de leito natural
GO-139	São Miguel do Passa Quatro	Sul Goiano	Reparo e manutenção de rodovias

Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria

GOINFRA

GO-415	Goianápolis	Centro Goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-139	Caldas Novas	Sul Goiano	Manutenção de canaletas e bueiros
GO-194	Baliza/Doverlândia	Noroeste Goiano	Reparo, manutenção de rodovias.
GO-222	Nova Veneza/Inhumas	Centro Goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-139	Alexânia	Leste Goiano	Cascalhamento em via de leito natural
GO-180	Jataí	Sul Goiano	Cascalhamento em via de leito natural
GO-403	Senador Canedo	Centro Goiano	Cascalhamento em via de leito natural
GO-225 GO-547 GO-425	Santo Antônio do Descoberto/Águas Lindas de Goiás GO-425 (Entr. BR-060 / Início Perímetro Urbano (Santo Antônio do Descoberto)) (Barraca da Serra)	Leste Goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-164	São Miguel do Araguaia/divisa do Tocantins	Noroeste Goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-178	Jataí	Sul Goiano	Cascalhamento em via de leito natural
GO-410	Edéia/Porteirão	Sul Goiano	Roçagem de árvore
GO-430	Formosa/Planaltina de Goiás	Leste Goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-251	Valdelândia	Centro Goiano	Cascalhamento em via de leito natural
-	-	-	Legislação
GO-346	Cabeceiras (GO), após o povoado da Lagoa, até a divisa com Cabeceiras da Mata (MG)	Leste Goiano	Tapa-buraco
GO-139	Marzagão	Sul Goiano	Tapa-buraco
GO-020	Bela Vista	Centro Goiano	Limpeza de rodovia

GO-330	Catalão, Ouvidor, Três Ranchos	Sul Goiano	Tapa-buraco
GO-154	Uruana/Carmo do Rio Verde	Centro Goiano	Aquaplanagem na rodovia
GO-319	Varjão/Aragoiania	Sul Goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-410 GO-325	Edeia/ Santa-Helena	Sul Goiano	Tapa-buraco
GO-151	Mutunópolis/Porangatu	Norte Goiano	Tapa-buraco
GO-219	Guapó/Santa Maria	Centro Goiano	Cascalhamento em via de leito natural
GO-320	Vicentinópolis/Edéia	Sul Goiano	Tapa-buraco
GO-173	Aruanã/Cocalinho MT	Noroeste Goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-164 com o trevo da GO-070	Sanclerlândia	Centro Goiano	Roçagem, poda de árvore
GO-306	Caçu/Serranópolis	Sul Goiano	Cascalhamento em via de leito natural
GO-444	Ivolândia, Moiporá e Messianópolis	Centro Goiano	Roçagem, poda de árvore
GO- 151	Amaralina e Mutunópolis	Norte Goiano	Cascalhamento em via de leito natural
GO-415	Goianápolis	Centro Goiano	Roçagem, poda de árvore
GO-142 GO-241	Formoso/Mata Azul-Montividiu do Norte Santa Tereza/Minaçu	Norte Goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-251	Rialma/Santa Isabel	Centro Goiano	Tapa-buraco
GO-060	Goiânia	Centro Goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-319	Varjão/Aragoiania	Sul Goiano	Manutenção de ponte
GO-591 GO-346	Cabeceiras	Leste Goiano	Roçagem/Poda de árvore

Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria

GOINFRA

GO-139	Caldas Novas	Sul Goiano	Reparo e manutenção de rodovias
GO-060	Claudinópolis/Santa Bárbara	Centro Goiano	Roçagem/Poda de árvore
GO-239	São José dos Bandeirantes (Distrito de Nova Crixás)	Noroeste Goiano	Reparo e manutenção de rodovias
GO-080	Nerópolis	Centro goiano	Informação sobre manutenção
GO-070	Goiânia	Centro Goiano	Tapa-buraco
GO-556	Alto Horizonte	Norte Goiano	Reparo e manutenção de rodovia
GO-425	BR-060 até Luziânia, próximo ao rio Alagado	Leste goiano	Reparo e manutenção de rodovias
GO-156	Nova América/Valdelândia	Centro Goiano	Cascalhamento em via de leito natural
GO-338	Goianésia sentido Cafelândia	Centro goiano	Reparo e manutenção de rodovias
GO-241	Cavalcante	Norte Goiano	Reparo e manutenção de rodovia
GO-445	Aurilândia/São João da Paraúna	Centro goiano	Cascalhamento em via de leito natural
GO-050	Palmeiras/Trindade	Sul goiano	Tapa-buraco
GO-147	Morrinhos/Piracanjuba	Sul goiano	Reparo e manutenção de rodovia
GO-225	Corumbá de Goiás/Alexânia	Leste goiano	Roçagem/poda de árvore.
GO-060	Santa Bárbara/Trindade	Centro goiano	Roçagem/poda de árvore
GO-060	Rodovia dos Romeiros	Centro goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-164	Mossâmedes/Sanclerlândia	Centro Goiano	Roçagem/poda de árvore
GO-010	Leopoldo de Bulhões	Centro Goiano	Roçagem/poda de árvore

GO-302	Lagoa Santa/Olaria da Fumaça em Itajá	Sul goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-521	Cidade Ocidental	Leste Goiano	Reparo, manutenção de rodovias
GO-403	Goiânia/Senador Canedo	Centro Goiano	Reparo e manutenção de rodovias
GO-060	Trindade	Centro goiano	Roçagem/poda de árvore
GO-139	Cristianópolis	Sul Goiano	Roçagem/poda de árvore
GO-139	Caldas Novas/Piracanjuba	Sul goiano	Roçagem/poda de árvore
GO-118	Água Fria de Goiás	Leste goiano	Solicitação de histórico de roçagem
GO-154	Itaguari/Itaguaru	Centro goiano	Roçagem/poda de árvore
GO-547	Águas Lindas de Goiás	Leste Goiano	Reparo e manutenção de rodovias
GO-139	Caldas Novas	Sul Goiano	Reparo e manutenção de rodovias
GO-222	Araçu/Capelinha	Centro goiano	Leito natural
GO-174	Rio verde/Montividiu	Sul Goiano	Roçagem/poda de árvore
Go-060 Av. Bandeirantes	Goiânia	Centro Goiano	Roçagem/poda de árvore
GO-239	Alto Paraíso	Norte Goiano	Reparo e manutenção de rodovias
GO-462	Goiânia	Centro Goiano	Roçagem/poda de árvore
GO-210	Água Limpa/Marzagão	Sul Goiano	Tapa-buraco
GO-147	Água Limpa/Morrinhos	Sul Goiano	Tapa-buraco
GO-142	Montividiu do Norte/Trombas	Norte goiano	Tapa-buraco
GO-139	Corumbaíba	Sul Goiano	Tapa-buraco

Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria

GOINFRA

GO-139	Marzagão/Caldas Novas	Sul Goiano	Informação sobre manutenção
GO-060	Iporá/Arenópolis	Centro goiano	Tapa-buraco
GO-213	Joviânia/Aloândia	Sul Goiano	Reparo e manutenção de rodovias
GO-060	Goiânia/Trindade	Centro goiano	Reparo e manutenção de rodovias
GO-164	Quirinópolis/Lagoa do Bauzinho	Sul Goiano	Tapa-buraco
GO-320 GO-445	Aurilândia/São João da Paraúna	Centro goiano	Manutenção de ponte.
GO-020	Bela Vista de Goiás	Centro Goiano	Manutenção de canaletas e bueiros
GO-040	Pontalina/Aloândia	Sul Goiano	Manutenção de canaletas e bueiros
GO-525	Itapuranga/Guaraíta	Centro Goiano	Reparo e manutenção de rodovias
GO-429 GO-525	Itapuranga/Guaraíta	Centro goiano	Contratos/Projetos
GO-060	Goiânia/Trindade	Centro Goiano	Reparo e manutenção de rodovias
GO-154	Taquaral de Goiás/Rianópolis	Centro Goiano	Roçagem/pode de árvore
GO-330	Petrolina de Goiás/Santa Rosa de Goiás	Centro Goiano	Roçagem/poda de árvore
GO-132	Niquelândia/Colinas do Sul	Norte Goiano	Ponto frequente de acidentes
GO-020	Bela Vista de Goiás	Centro Goiano	Manutenção de canaletas e bueiros
GO-060	Claudinópolis/Santa Bárbara	Centro Goiano	Roçagem/poda de árvore
GO-154	Carmo do Rio Verde	Centro goiano	Reparo e manutenção de rodovias

9.5 Diretoria de Planejamento (DPL)

A Diretoria de Planejamento (DPL), por meio da Gerência de Planejamento (GEPLA), respondeu a 18 manifestações.

Desse total, 27,8% foram consideradas resolutivas, considerando-se como resolutivas as demandas em que houve fornecimento de dados solicitados e/ou efetiva execução da solicitação, observados os critérios de viabilidade técnica e necessidade. A seguir, apresentam-se essas manifestações:

RODOVIA	TRECHO	MESORREGIÃO	MOTIVO
GO-410	Porteirão/Edéia	Sul Goiano	Dados históricos
GO-080	Goiânia/Nerópolis	Centro Goiano	Dados históricos
-	-	-	Análise de sugestão de administração de portos no Estado de Goiás
GO-178	Jataí	Sul goiano	Construção de rodovias
Go-217 GO-139 GO-330 GO-210	Caldas Novas/Piracanjuba/Catalão/Bela Vista	Sul goiano	Contratos/Projetos

Embora o relatório anual trate, em regra, das manifestações referentes ao último exercício encerrado, faz-se necessário evidenciar a boa prática administrativa relacionada à continuidade dos trabalhos e ao acompanhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos/usuários, ainda que originadas em exercícios anteriores.

Nesse contexto, a Diretoria de Planejamento (DPL), em conjunto com a Gerência de Planejamento (GEPLA), apresentou, em fevereiro de 2026, o resultado de estudo preliminar de viabilidade técnica e econômica decorrente de manifestação registrada no ano de 2024, sob o protocolo nº 2024.1216.105124-96.

À época, o manifestante solicitou informações acerca da existência de previsão, por parte do Estado de Goiás, para a construção de uma ponte sobre o Rio Paranaíba, destinada a interligar o município de Anhanguera/GO ao distrito de Amanhece/MG, considerando as obras de pavimentação da rodovia MG-414 e os potenciais impactos positivos para o desenvolvimento regional.

Após a análise inicial, a Ouvidoria encaminhou a demanda à DPL e à GEPLA, a fim de verificar a existência de planejamento de obras em andamento ou previsto para a construção da referida ponte. Em resposta, a Gerência de Planejamento

realizou estudo de viabilidade técnica e econômica, o qual foi submetido à apreciação da Diretoria para as providências cabíveis.

Na análise técnica preliminar, constatou-se a inexistência de conexão rodoviária entre os Estados de Goiás e Minas Gerais naquele trecho, uma vez que as obras de pavimentação da MG-414 avançavam até a divisa estadual, sem a correspondente implantação de ponte sobre o Rio Paranaíba e ligação com a malha viária goiana.

Ainda durante o estudo, foram identificados diversos benefícios potenciais da obra, tais como a complementariedade entre os Estados, a integração de mercados, a criação de um corredor logístico para otimização do fluxo de cargas, a redução de custos operacionais e o fortalecimento das economias locais. Com base nessas informações, a manifestação foi devidamente finalizada e a resposta encaminhada ao manifestante.

Já em 2026, a Gerência de Planejamento procurou a Ouvidoria para informar sobre o andamento das tratativas relacionadas ao tema, motivada pelos desdobramentos da manifestação anteriormente registrada, e manifestou interesse em apresentar as ações desenvolvidas. Durante a apresentação, foi informado que, no evento da ENACOR, realizado em 2025, em Belo Horizonte/MG, houve avanço no diálogo institucional entre a GOINFRA e o Departamento de Estradas e Rodagens do Estado de Minas Gerais (DER-MG), culminando na celebração do Protocolo de Intenções nº 100/2025-00, com o objetivo de planejar as denominadas “Rotas de Integração Interestaduais”.

A assinatura do referido Protocolo de Intenções representou o primeiro passo para a efetiva integração entre os Estados, viabilizando o avanço das tratativas necessárias à execução das obras de conexão interestadual e à formalização de futuros instrumentos de cooperação, incluindo a construção da ponte. Essa iniciativa, desenvolvida pela GOINFRA por meio da Diretoria de Planejamento e da Gerência de Planejamento, projeta benefícios relevantes, como a melhoria da mobilidade regional, o fortalecimento do escoamento da produção agroindustrial, a atração de investimentos, o estímulo ao turismo e o aumento da segurança e eficiência no transporte.

Ressalta-se que a ação também se alinha às diretrizes de integração previstas no Plano Nacional de Logística, ao promover a adequação da malha rodoviária para conexão com o Triângulo Mineiro e ao assegurar a aplicação dos recursos públicos em iniciativas de interesse coletivo. Além disso, evidencia a boa prática administrativa da GOINFRA no sentido de dar continuidade às demandas da sociedade, demonstrando que manifestações individuais, quando analisadas tecnicamente, podem subsidiar a formulação e o aprimoramento de políticas públicas.

Na sequência, apresentam-se imagens do evento ENACOR 2025, realizado em Belo Horizonte/MG, bem como do Protocolo de Intenções nº 100/2025-00 celebrado entre os Estados.



Fig.12 (Registro da participação da GOINFRA no evento ENACOR 2025, realizado em Belo Horizonte/MG)

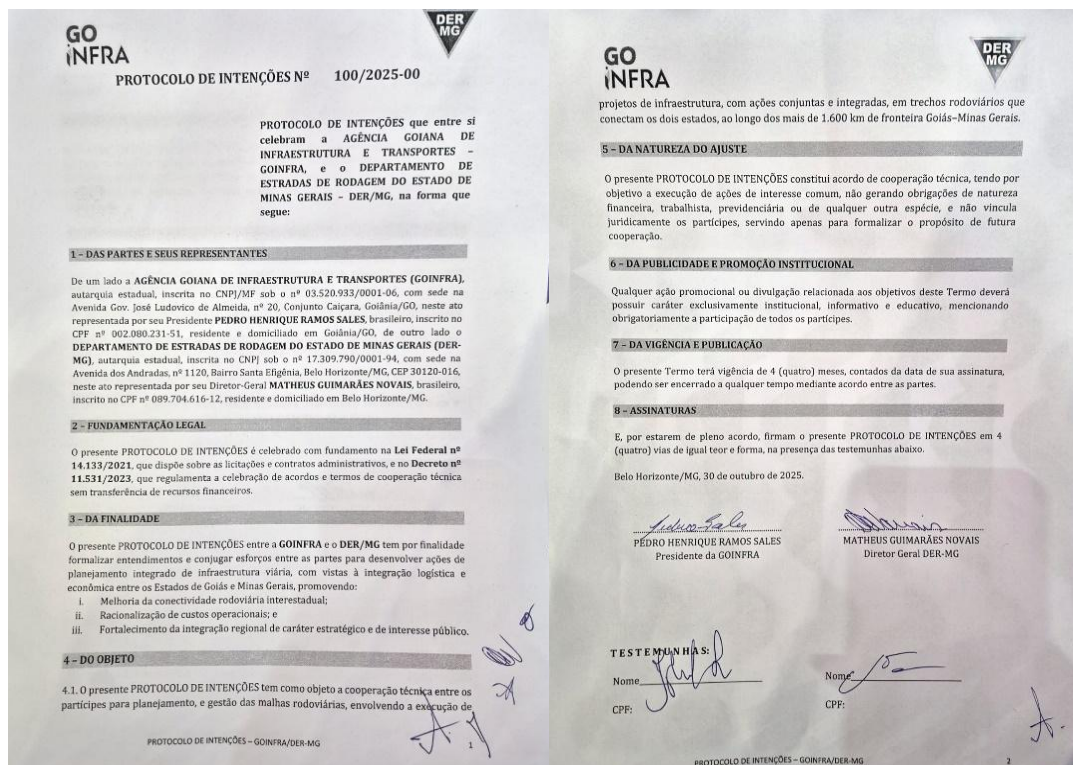


Fig.13 (Protocolo de Intenções nº 100/2025-00 celebrado entre os Estados de Goiás e Minas Gerais)

9.6 Diretoria de Gestão Integrada (DGI)

Seguindo a prerrogativa normativa prevista no Decreto nº 10.466/2024, que regulamenta as Ouvidorias do Poder Executivo Estadual e atribui à Ouvidoria Setorial o papel de intermediar as relações entre o cidadão/usuário e o órgão público, bem como propor ajustes e aperfeiçoamentos nos processos internos com base nas manifestações da sociedade, a Ouvidoria da GOINFRA provocou a Diretoria de Gestão Integrada (DGI) para a adoção de ações de conscientização dos servidores quanto ao uso de veículos oficiais.

A iniciativa decorreu da reincidência de manifestações do tipo denúncia relacionadas ao uso indevido de veículos oficiais, em desacordo com a Instrução Normativa nº 04/2025, que dispõe sobre a utilização das frotas oficiais da GOINFRA. A solicitação foi formalizada por meio de processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), ocasião em que a Ouvidoria reconheceu e parabenizou as iniciativas já adotadas pela DGI e pela Gerência de Transporte (GETRA), especialmente a divulgação da referida normativa na intranet institucional.

No entanto, diante do volume de denúncias envolvendo o uso de veículos para fins diversos ao interesse público, a Ouvidoria destacou a necessidade de reforçar a conscientização dos servidores quanto à observância rigorosa das normas e ao conhecimento das penalidades previstas, como medida preventiva para evitar novas irregularidades.

Nesse sentido, em outubro de 2025, a Ouvidoria sugeriu que a DGI, em conjunto com a GETRA, promovesse a elaboração e divulgação de um comunicado interno educativo sobre as penalidades previstas na Instrução Normativa. Atendendo à demanda, a DGI e a GETRA atuaram de forma proativa e elaboraram um plano de trabalho destinado à execução da campanha e ainda, procedeu com a elaboração da IN 06/2025 com o objetivo de disciplinar, padronizar e fortalecer os procedimentos relativos à utilização, guarda e controle dos veículos oficiais, em consonância com o Decreto nº 9.541/2019 e demais dispositivos legais aplicáveis.

Coube à Comunicação Setorial (COSET) a preparação e divulgação do material educativo na intranet durante esse período. Ressalta-se que essa articulação intersetorial resultou em uma campanha atualizada, didática e acessível, utilizando-se de múltiplos canais institucionais, tais como o Portal do Servidor, grupos corporativos de WhatsApp e conteúdos audiovisuais.

Destaca-se que a medida adotada apresentou resultados significativos, tendo em vista a redução drástica no número de denúncias após a divulgação da campanha, não havendo, até o momento da elaboração deste relatório, o registro de novas manifestações dessa natureza procedentes junto à Ouvidoria.

9.7 Gerência de Ouvidoria (GEOUV)

No que se refere à atuação da Gerência de Ouvidoria, ao longo de 2025 foram produzidas 331 informações, elaboradas a partir de diferentes contextos. Essas informações decorrem, entre outros fatores, de situações em que o entendimento sobre determinado tema já se encontra pacificado após manifestações anteriores da área técnica; da orientação ao cidadão para realização de busca ativa na página de Acesso à Informação do site da GOINFRA, quando os conteúdos já se encontram disponíveis, em consonância com a transparência ativa; de casos classificados no sistema como resposta insatisfatória, nos quais não cabia novo reenvio à área técnica; e, ainda, de situações em que a linguagem excessivamente técnica ou jurídica utilizada demandou a atuação da Ouvidoria para adequação do conteúdo à linguagem cidadã, clara e acessível.

Cabe destacar que os relatórios mensais elaborados pela Ouvidoria subsidiam as unidades básicas e complementares com informações sobre sua resolutividade e a quantidade de manifestações respondidas no período. A partir dessas análises, a própria Ouvidoria identifica pontos fortes e oportunidades de melhoria na execução das demandas da sociedade e nos fluxos internos. Ressalta-se, ainda, que as recomendações eventualmente direcionadas à GOINFRA têm como base o atendimento prestado no respectivo mês e visam aprimorar a forma de elaboração e entrega dos serviços, com foco no aumento da resolutividade.

Ao longo do ano de 2025, 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.

10 RESULTADOS PERCEBIDOS PELOS CIDADÃOS

Durante o ano de 2025, foram registrados 11 elogios, o que representa um aumento de aproximadamente 83% em relação ao ano anterior. Os elogios direcionaram-se, majoritariamente, à Diretoria de Manutenção, com destaque para a Gerência de Melhoramentos Rodoviários (GEMRU), que recebeu 1 registro, e para a Gerência de Manutenção Viária (GEMVI), com 4 registros, em razão das manutenções realizadas nas rodovias.

A Diretoria de Obras Rodoviárias (DOR) também recebeu 3 elogios, relacionados às ações de pavimentação de rodovias. A Ouvidoria, por sua vez, foi contemplada com 3 elogios, atribuídos à cordialidade e à qualidade no tratamento das manifestações

Além dos dados apresentados, a percepção dos usuários sobre os serviços prestados pela GOINFRA também se evidencia por meio de seus próprios relatos. Nesse sentido, destacam-se, a seguir, alguns comentários registrados pelos manifestantes após o atendimento de suas demandas, apresentados em

sua forma original, com o objetivo de preservar a autenticidade das manifestações:

Manifestação 2025.0925.130038-53 “Gostaria de parabenizar esta Ouvidoria pelo excelente trabalho que vem sendo realizado em prol dos munícipes. O atendimento tem se destacado pela eficiência, cordialidade e comprometimento com as demandas da população. Meus sinceros agradecimentos e votos de continuidade nesse ótimo serviço!” (Manifestação do usuário – transcrição literal)

Manifestação 2025.0903.113006-63 “Atenção, capricho, agilidade, competência. Nunca tinha sido tão bem atendido num órgão público, na vida. (Manifestação do usuário – transcrição literal)

Manifestação 2025.0924.095455-77 “atendimento muito ágio e eficaz, o retorno do atendimento muito rápido e a resolução do problema resolvido com rapidez e eficiência.” (Manifestação do usuário – transcrição literal)

Manifestação 2025.1020.181545-30 “Vocês estão de parabéns pela presteza e atenção com o cidadão. Até ligaram para avisar dos procedimentos. Valeu mesmo.” (Manifestação do usuário – transcrição literal)

Manifestação 2025.1014.095112-29 “Ótimo atendimento, atenciosos e realmente preocupados em resolver a demanda do usuário.” (Manifestação do usuário – transcrição literal)

Essas foram apenas algumas das manifestações de reconhecimento direcionadas à GOINFRA ao longo do período analisado, as quais contribuem para explicar os elevados indicadores de resolutividade e satisfação apresentados pela Agência em 2025. Ao considerar tais indicadores como parâmetro da atenção dispensada ao cidadão/usuário, destaca-se a resolutividade de 76% das manifestações, a nota 9,0 de recomendação atribuída pelos manifestantes e o tempo médio de resposta de 4,8 dias.

Esses resultados ganham ainda maior relevância quando comparados à média do Estado, que apresentou 56% de resolutividade, nota 7,4 de recomendação e tempo médio de resposta de 6,6 dias, especialmente considerando a elevada complexidade dos serviços prestados pela GOINFRA, responsável por mais de 21.000 km de malha viária, além da execução de obras, manutenção, monitoramento do trânsito e gestão de um expressivo volume de obras civis.

Ressalta-se, ainda, que, em 19 de agosto de 2025, durante o 2º encontro de Ouvidoria da GOINFRA, a alta gestão reforçou, junto às Unidades, a importância da observância às recomendações apresentadas nos relatórios mensais de Ouvidoria, com o objetivo de aprimorar continuamente os processos internos e ampliar a capacidade de escuta e atendimento às demandas dos cidadãos. A imagem do evento pode ser conferida abaixo:



Fig.14 (2º encontro de Ouvidoria da GOINFRA)

11 SUGESTÃO DE MELHORIAS

A Lei Federal nº 13.460/2017 estabelece, em seu art. 14, inciso II, que o relatório de gestão deve apresentar sugestões de melhoria para a administração pública. No âmbito estadual, o Decreto nº 10.466/2024 dispõe, em seu art. 4º, inciso X, que a Ouvidoria deve elaborar relatórios capazes de subsidiar a adoção de medidas de correção e prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos. De forma complementar, a Instrução Normativa CGE nº 1/2025 prevê, em seu art. 24, inciso V, que o relatório anual deve contemplar as ações consideradas exitosas, as principais dificuldades enfrentadas, as propostas de melhoria, bem como a indicação dos responsáveis pela implementação e dos respectivos prazos.

Em atendimento a esses normativos, a Ouvidoria Setorial elencou pontos relevantes para análise pela Presidência e, simultaneamente, pela Diretoria de Segurança Viária (DSV), no âmbito de suas gerências, conforme apresentado a seguir:

11.1 Gerência da Faixa de Domínio (DSV/GEMFAD)

A Ouvidoria sugere que, nas próximas demandas relacionadas à ocupação irregular da faixa de domínio, especialmente aquelas registradas por meio dos canais de Ouvidoria, a unidade adote atuação conforme a legislação vigente, com a devida análise técnica e, quando cabível, a realização de vistoria ou a apresentação de justificativa fundamentada.

A recomendação fundamenta-se no fato de que, ao longo de 2025, foram registradas manifestações em que as respostas indicaram a não realização de vistorias individualizadas, em razão de ações institucionais em andamento, como o levantamento e cadastramento das ocupações e a expectativa de edição de novo marco legal.

Nesse sentido, considerando o disposto na Lei nº 14.408/2003, recomenda-se que as respostas às manifestações passem a refletir a atuação da unidade com base na legislação atualmente vigente, evitando a adoção de respostas padronizadas que indiquem a impossibilidade de fiscalização individual.

A presente sugestão visa contribuir para o aprimoramento da atuação institucional, com foco na padronização das respostas, no aumento da resolutividade e na garantia da segurança viária e da proteção dos cidadãos.

Considerando a natureza da recomendação, que se refere ao aprimoramento das respostas e à atuação nos atendimentos futuros, sugere-se sua aplicação imediata no âmbito das próximas demandas recebidas, não havendo necessidade de prazo específico para implementação, mas sim de observância contínua nos atendimentos realizados.

11.2 Gerência de Educação e Fiscalização para o Trânsito (PRESIDÊNCIA DSV/GEFET)

Durante o ano de 2025, foram recebidas 24 manifestações relacionadas a pedidos de prescrição de multas ou decadência de prazos, o que tem gerado impacto em diferentes frentes de atuação da Gerência de Educação e Fiscalização de Trânsito (GEFET), com aumento da demanda de trabalho em atividades correlatas. Ressalta-se que esse quantitativo se refere apenas às manifestações registradas nos canais de Ouvidoria, sendo possível que o volume total de demandas dessa natureza seja ainda mais expressivo quando considerados os pedidos protocolados diretamente junto à unidade, inclusive por representantes legais.

Observa-se que a recorrência dessas manifestações está associada, em parte, à adoção de estratégias por parte de infratores que, ao identificarem fragilidades no cumprimento dos prazos legais para julgamento, passam a interpor recursos e defesas de forma reiterada, com a expectativa de não apreciação tempestiva e conseqüente extinção da penalidade.

Diante desse cenário, a Ouvidoria sugere a realização de ajustes nos fluxos e, quando cabível, na estrutura das comissões responsáveis pelo julgamento das infrações de trânsito, com foco no cumprimento dos prazos legais. Para tanto, recomenda-se a avaliação, pela alta gestão, da necessidade de apoio institucional e eventual adequação de recursos, de modo a viabilizar a atuação tempestiva das comissões.

A adoção de medidas que assegurem o julgamento tempestivo contribui para interromper esse ciclo, fortalecer o caráter educativo e punitivo das sanções, especialmente nos casos de infrações graves e gravíssimas, evitando prejuízos ao erário decorrentes da prescrição, em consonância com os princípios da eficiência administrativa e do interesse público.

Considerando que a implementação da presente recomendação pode demandar ajustes nos fluxos internos e eventual reestruturação das comissões responsáveis pelo julgamento, sugere-se o prazo de até 6 (seis) meses para que a unidade avalie a viabilidade de adoção das medidas propostas, podendo, nesse período, apresentar eventuais avanços, plano de ação ou justificativa quanto à sua não implementação.

Os prazos indicados nas recomendações têm como objetivo subsidiar o acompanhamento das recomendações pela Ouvidoria Setorial, em atendimento ao disposto na Instrução Normativa CGE nº 1/2025, que prevê a indicação de responsáveis e prazos, respeitando a autonomia administrativa das unidades envolvidas e contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

12 CONCLUSÃO

Durante o ano de 2025, a GOINFRA demonstrou atenção efetiva às demandas do cidadão/usuário, o que se refletiu nas ações adotadas ao longo do período, no fortalecimento da transparência ativa e nos elevados indicadores de resolutividade e satisfação. No entanto, ressalta-se que o aprimoramento da qualidade das políticas públicas e do atendimento ao cidadão deve permanecer como compromisso contínuo da GOINFRA.

A atuação da Ouvidoria Setorial contou com apoio consistente da alta gestão e das unidades básicas e complementares da Agência, assegurando um canal permanente de diálogo institucional e favorecendo a adoção de boas práticas administrativas voltadas à melhoria contínua dos serviços públicos. Destaca-se, ainda, o suporte dos normativos da Controladoria-Geral do Estado (CGE), em especial aqueles relacionados ao Programa de Compliance Público, bem como dos demais programas implementados pelos órgãos de controle, que fortalecem a atuação da Ouvidoria, ampliam a padronização dos procedimentos e contribuem para o aprimoramento da transparência, da integridade e da qualidade do atendimento ao cidadão.

Considerando que os temas recorrentes das manifestações estão diretamente relacionados aos serviços prestados pela Administração Pública, o presente relatório consolida-se como instrumento relevante de apoio à tomada de decisão, orientando a alta gestão e as unidades da GOINFRA na formulação, no aperfeiçoamento e na continuidade de políticas públicas pautadas na escuta ativa da sociedade, na transparência e na resolutividade das demandas.

GO
INFRA

GOV. DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

AGÊ
IN

COE
Controladoria
Geral do Estado

Ouvidoria
Setorial

GO
INFRA

SEINFRA
Secretaria de Estado
de Infraestrutura

GOV. DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO