

# RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DE OUVIDORIA 2023

**Ouvidoria da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – GOINFRA.**

Ouvidor Setorial: Esdras dos Santos Silveira.



## Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. INTRODUÇÃO.....	4
3. PAPEL DA OUVIDORIA.....	4
4. ATENDIMENTO.....	5
4.1 Reclamação.....	7
4.2 Solicitação.....	7
4.3 Pedidos de Acesso a Informação.....	8
4.4 Denúncias.....	8
4.5 Elogio.....	9
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	10
6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.....	11
7. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA GOINFRA.....	12
8. SUGESTÃO DE MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO.....	13
8.1 Diretoria de Segurança Viária - DSV e Gerência de Comissão de Defesa Prévia – GECODEP.....	13
8.2 Diretoria de Planejamento - DPL e Gerência de Planejamento – GEPLA.....	13
8.3 Diretoria de Manutenção - DMA e Gerência de Manutenção Viária – GEMVI.....	13
8.4 Diretoria de Obras Rodoviárias - DOR.....	14
9. CONCLUSÃO.....	14

## **1. APRESENTAÇÃO**

O presente relatório consolida informações sobre as manifestações típicas de Ouvidoria (sugestões, denúncias, reclamações, elogios, pedidos de acesso à informação, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), registradas por usuários de serviços públicos no ano de 2023 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do ano de 2023 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.

A Lei Federal nº 13.460/2017 estabelece em seu art. 14º, inciso II, art. nº 15, parágrafo único e o Decreto Estadual nº 9.270/2018 estabelece em seu art. 5º, inciso VI, que as Ouvidorias deverão elaborar relatório de gestão anual e que deve ser encaminhado a autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade e ouvidoria, além de ser disponibilizado integralmente na internet.

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 beneficiários/usuários das políticas e programas da GOINFRA.

Outrossim, a disponibilização de informações por meio deste relatório visa atender a necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. Do mesmo modo, o documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre a oferta de serviços públicos com qualidade.

Sendo assim, a Ouvidoria tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade no atendimento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade da participação popular para o aprimoramento dos serviços públicos prestados.

## 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.

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 9.270, de 18 de julho de 2018, 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:

I – Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II – Receber, analisar e responder todas as manifestações que lhes forem encaminhadas;

III – receber, analisar e encaminhar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013;

IV – Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar as ações de governo;

V – Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços, encaminhando sugestões à Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento (SEGPLAN);

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

VII – Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, caso necessário;

VIII – Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando os seus agentes acerca do tratamento relacionado a manifestações apresentadas pelos usuários;

IX – Executar ações de mediação e conciliação, bem como adotar outras medidas para a solução pacífica de conflitos entre servidores, cidadãos, usuários de serviços, órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º deste Decreto, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhoria da efetividade das atividades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, as ouvidorias, em caráter preliminar, na busca de indícios de autoria e materialidade, poderão realizar diligências, solicitar documentos que demonstrem a realidade dos fatos, bem como ter acesso às ferramentas de trabalho e bancos de dados.

A Ouvidoria da GOINFRA, apesar das atribuições e competências dispõe de uma estrutura de cargos aquém do desejável.

Além do servidor ocupante da função de Ouvidor Setorial, a equipe conta com 02 (duas) colaboradoras de nível superior.

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

Quanto a capacitação, os membros da equipe são incentivados a participar 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 todos os tipos de manifestações registradas, a Ouvidoria da GOINFRA atendeu 890 manifestações durante o ano de 2023.

O Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO da Controladoria Geral do Estado, registrou no ano de 2022, 716 manifestações destinadas à GOINFRA, isso significa que para o ano de 2023 houve um aumento de **24,30%** de manifestações para atendimento.



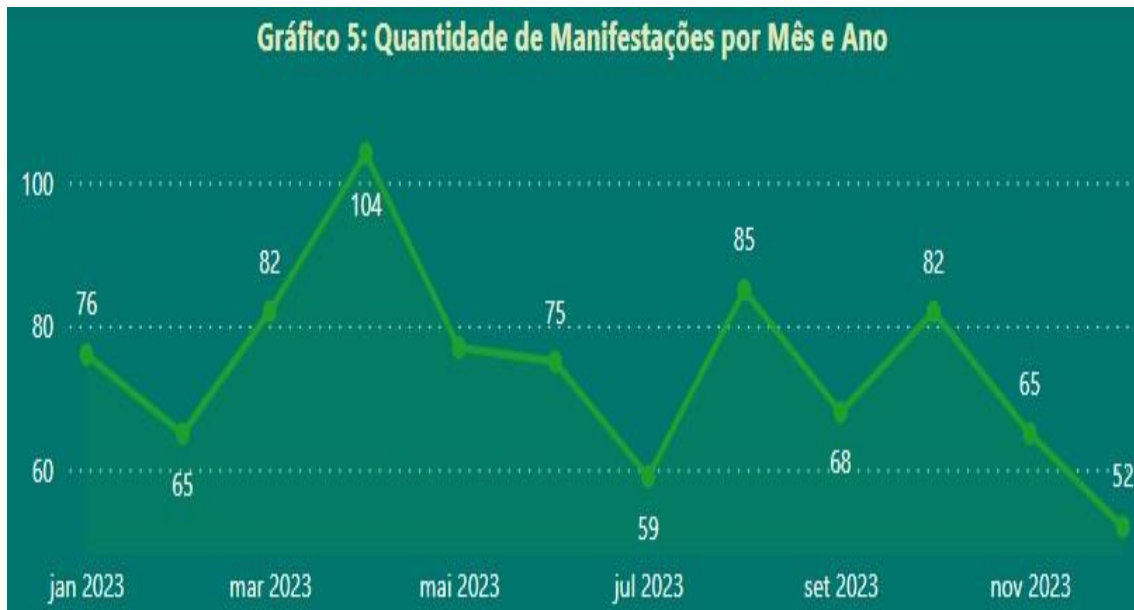


Fig. 01 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

Na figura 01, observa-se a distribuição das manifestações durante o período de 12 meses, com uma média aproximada de **74** manifestações por mês. Neste indicador, destaca-se um número superior a **100** manifestações para o mês de abril, em virtude, do período após as chuvas, onde o crescimento da vegetação ao longo dos 21.270 km da malha rodoviária demanda muita manutenção para supressão de vegetação as margens da rodovia, além do aumento expressivo de solicitações para manutenção de tapa buraco.

Cabe destacar, que do total de **890** manifestações cadastradas no SGO e direcionadas à GOINFRA, a Ouvidoria Setorial elaborou cerca de **146** informações dentro do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, ou seja, isso representa aproximadamente **16,4%** de respostas produzidas para os manifestantes, sem a necessidade de encaminhar a manifestação para as áreas técnicas. O objetivo desta forma de trabalho consiste em agilizar a resposta para o manifestante, e minimizar a carga de processos enviados para as áreas técnicas.

A seguir, serão descritos os principais tipos de manifestações registradas no SGO e que tiveram tratamento pela Ouvidoria da GOINFRA ao longo de 2023, classificados por tipos de manifestações conforme estão definidos no Decreto Estadual nº 9.270/2018.

#### 4.1 Reclamação



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

Na figura 02, 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 **48,76%** do total de manifestações tratadas durante o ano.

Ressalta-se a celeridade que a Ouvidoria oferta ao tratar este tipo de manifestação, ao passo que o Estado tem tempo médio de resposta para esse tipo de manifestação 9,0 dias, a GOINFRA tem acolhido a manifestação e apresentado uma resposta ao manifestante no tempo médio de 5,7 dias.

#### 4.2 Solicitação



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

Na figura 03, observa-se o indicador tipificado como Solicitação: *Requerimento de adoção de providência por parte da Administração;*

As manifestações tipificadas como Solicitações representam cerca de **21,13%** do total de manifestações tratadas durante o ano.

Ressalta-se a celeridade que a Ouvidoria oferta ao tratar este tipo de manifestação, ao passo que o Estado tem tempo médio de resposta para esse tipo de manifestação 6,7 dias, a GOINFRA tem acolhido a manifestação e apresentado uma resposta ao manifestante no tempo médio de 3,5 dias.

### 4.3 Pedidos de Acesso a Informação

Os pedidos de acesso a 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 a Informação – L.A.I.), a Lei Estadual nº 18.025/2013 e o Decreto Estadual nº 10.306/2023, que são os fundamentos legais que garantem o acesso à informação.



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

Na figura 04, 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.*

As manifestações tipificadas como L.A.I. representam cerca de **11,46%** do total de manifestações tratadas durante o ano.

Ressalta-se a celeridade que a Ouvidoria oferta ao tratar este tipo de manifestação, ao passo que o Estado tem tempo médio de resposta para esse tipo de manifestação 10,5 dias, a GOINFRA tem acolhido a manifestação e apresentado uma resposta ao manifestante no tempo médio de 6,4 dias.

Sendo a maioria dos pedidos direcionados para os projetos de execução de obras rodoviárias.

### 4.4 Denúncias



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

Na figura 05, observa-se o indicador tipificado como Denúncia: *Comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes.*



As manifestações tipificadas como Denúncia representam cerca de **5,16%** do total de manifestações tratadas durante o ano.

Ressalta-se a celeridade que a Ouvidoria oferta ao tratar este tipo de manifestação, a GOINFRA tem acolhido a manifestação e apresentado uma resposta ao manifestante com tempo médio de 9,1 dias. Em relação aos demais tipos de manifestações, é natural um aumento no período de tempo de resposta, tendo em vista, que o tratamento para Denúncias requer uma prática diferente das demais manifestações, considerando os critérios definidos pela Controladoria Geral do Estado por meio da Instrução Normativa 02/2021.

#### 4.5 Elogio



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

Na figura 06, 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 **1,24%** do total das manifestações registradas no ano, embora seja um número baixo em relação ao total de manifestações para o ano de 2023, é importante ressaltar que houve um aumento em relação ao ano de 2022, ou seja, cerca de **120%** para esse tipo de manifestação, sendo predominante o Elogio para a conduta do servidor: O modo como o servidor atendeu o cidadão; a humanização no atendimento; e o empenho feito para solucionar o problema apresentado pelo cidadão.

## 5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO



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

Com base na Fig. 07, 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, o qual irá gerar 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 - 2023 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 2023 os indicadores extraídos das **890** manifestações tratadas pela GOINFRA, com **36,2%** de Pesquisa de Satisfação respondidas, são os seguintes:

<b>Resolutividade</b>	<b>74%</b>
<b>Nota Média de Recomendação</b>	<b>8,6</b>
<b>Prazo médio de Resposta (dias)</b>	<b>5,7</b>
<b>Resposta Insatisfatória</b>	<b>7,21%</b>
<b>Avaliação Ouvidoria Geral da CGE</b>	<b>A = 99,54%   AP = 0,31%   NA = 0,15%</b>

Tabela 01 - Indicadores

### 6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES



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

Na figura 08, observa-se os pontos recorrentes das manifestações no ano de 2023, 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 Trânsito com **38,65%** e Obras com **34,49%**, com maiores indicadores de subassunto para multas com **37,64%** e reparo/manutenção de rodovias com **26,63%**.

Os pontos recorrentes no ano de 2022, 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.

## 7. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA GOINFRA

A GOINFRA tem atuado constantemente e diariamente para manter as rodovias em boas condições de trafegabilidade.

São implementadas rotineiramente a operação, a manutenção, a restauração, a sinalização, a adequação de capacidade e a ampliação das rodovias, com contratos em todas as rodovias que estão sob responsabilidade desta Agência de acordo com os recursos disponíveis.

Com a prestação de serviços à sociedade, a avaliação destes serviços é de grande importância para o órgão, pois atender ao que o cidadão precisa é a essência da existência da administração pública.

A Ouvidoria, em contato com a sociedade, tem um papel importante junto a GOINFRA na decisão assertiva da implementação da política pública, apoiando o processo decisório com a disponibilização de informações estratégicas da comunicação com o cidadão.

Por meio do contato com o cidadão, a Ouvidoria pode identificar problemas, soluções e melhorias nos serviços prestados.

Ao citar o indicador como parâmetro que mostra a atenção que Alta Gestão deu aos usuários dos serviços prestados pela GOINFRA, é fundamental destacar os expressivos **74%** de resolutividade das manifestações dos usuários, além da nota **8,6** de recomendação recebida pelos manifestantes, e tempo médio de resposta as manifestações de **5,7** dias, ao comparar com a média do Estado de **64%** de resolutividade, nota **7,4** de recomendação e **8,1** 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 rodoviária para realizar obras, manutenção, monitoramento de trânsito, além da grande quantidade de obras civis sob responsabilidade desta Agência.

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 2023.1120.140959-14 “Gostaria de deixar registrado aqui o ótimo atendimento e a resolução da minha demanda em relação a revisão e cancelamento das multas aplicadas ao meu veículo que se encontra com a Placa Clonada, pois além da agilidade e presteza, as pessoas da Ouvidoria da GOINFRA, ..., demonstraram empatia e ação em resolver de forma rápida e satisfatória o meu pedido...”.

Manifestação 2023.0719.175034-57 “Gostaria de elogiar as condições da rodovia estadual que liga Goiânia à cidade de Goiás”.

Manifestação 2023.0628.234817-62 “Gostaria de elogiar o trecho da GO-040 sentido Aragoiânia até Cromínia. Estrada muito bem-sinalizada um tapete, prefiro andar por ela do que pela BR 153 onde tem pedágio. Parabéns pelo excelente trabalho equipes da Goinfra”.



Manifestação 2023.0627.173948-19 “Preciso elogiar a rapidez e competência no recapeamento do asfalto de Barro Alto à Goianésia. Ótima qualidade do serviço”.

Essas foram apenas algumas das expressões dos manifestantes direcionadas para a GOINFRA ao longo de 2023, isso explica o prêmio máximo na Transparência Pública conquistado pela GOINFRA no ano de 2023, além da 3ª colocação no Programa de Compliance Público.

## **8. SUGESTÃO DE MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO**

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 alguns pontos para a agência ajustar durante o ano de 2024 com o objetivo de melhorar ainda mais a entrega de serviços para os cidadãos, essas sugestões feitas a Autoridade Máxima da Agência, podem ser direcionadas para as Diretorias e respectivas Gerências.

### **8.1 Diretoria de Segurança Viária - DSV e Gerência de Comissão de Defesa Prévia – GECODEP.**

- Atualizar as informações de serviços entregues pela Comissão de Defesa Prévia aos cidadãos e disponibilizar o formulário da GOINFRA para indicação de real condutor.
- Analisar a possibilidade de montar mais comissões para julgar defesa prévia, minimizando o tempo de espera para apresentar um parecer ao cidadão, bem como evitar prescrição por perda do prazo para julgamento.

### **8.2 Diretoria de Planejamento - DPL e Gerência de Planejamento – GEPLA.**

- Encaminhar via SEI para a Ouvidoria Setorial o Planejamento para Pavimentação no Plano de Obras vigente, e sempre que houver atualização, reenviar para a Ouvidoria, isso é fundamental para que a Ouvidoria Setorial consiga responder a Manifestações Tipificadas como L.A.I. no menor tempo possível, além de minimizar a quantidade de processos enviados para a área técnica.

### **8.3 Diretoria de Manutenção - DMA e Gerência de Manutenção Viária – GEMVI.**

- Durante e após o período das chuvas, recomenda-se que seja dado prioridade para iniciar as manutenções nas rodovias com maior tráfego e com destinos turísticos.
- Em caso de descumprimento parcial ou total da obrigação assumida no ajuste contratual por parte da empresa contratada, a Ouvidoria sugere



que a Autarquia adote as medidas previstas em contrato, a fim de que o serviço seja prestado de forma célere e eficiente à população.

#### **8.4 Diretoria de Obras Rodoviárias - DOR**

- Designar uma unidade dentro da Diretoria para responder os processos provenientes da Ouvidoria que tratam de disponibilização de projetos para responder manifestação Tipificadas como L.A.I. Tendo em vista que o volume de projetos na Agência é algo muito expressivo e que a Diretoria precisa fazer essa busca no banco de dados, ao responder o despacho da ouvidoria, a unidade designado pelo Diretor, não precisa baixar os arquivos e compactar para enviar por meio do SEI, basta apenas responder o despacho da ouvidoria com os links do SEI informando onde está cada projeto solicitado, isso possibilitará responder a manifestação em tempo hábil.

### **9. CONCLUSÃO**

A Ouvidoria da GOINFRA deu continuidade, em 2023, ao seu compromisso em aprimorar constantemente o atendimento aos usuários dos serviços prestados por esta Agência, bem como o tratamento das manifestações recebidas, capacitando sua equipe e articulando-se internamente no esforço de pensar em estratégias de adaptações ao novo contexto institucional.

Pode-se afirmar que em 2023, 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.

As manifestações dos usuários de serviços públicos são um termômetro para os gestores.

Em 2024 permanecerá a busca da melhoria contínua no atendimento aos cidadãos, de forma tempestiva, transparente e efetiva, objetivando posicionar a Ouvidoria como um dos pilares da integridade pública, apoiando e atuando como facilitador no alcance da melhoria da governança.

AGÊNCIA GOIANA DE  
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

GO  
INFRA

GO  
INFRA

AGÊNCIA GOIANA DE  
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES