

JANEIRO/2025

RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA

Gerente de Ouvidoria:
Esdras dos Santos Silveira

Ouvidora Adjunta:
Letícia Ólives



Sumário

Apresentação	3
1 Introdução	3
2 Objetivo	4
3 Atendimento	4
4 Indicadores	4
4.1 Manifestações	4
4.2 Lei de Acesso à Informação (LAI)	5
4.3 Pesquisa de Satisfação	5
5 Atendimento Pontual.....	6
6 Conclusão.....	7
Recomendação à GOINFRA.	8
Recomendação ao usuário dos serviços.....	8

Apresentação

O presente relatório consolida informações sobre as manifestações típicas de Ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, pedidos de acesso à informação, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), registradas por usuários de serviços públicos no mês de janeiro/2025 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de janeiro/2025 e garantir transparência às ações realizadas, além de disseminar o campo de atuação da Ouvidoria com objetivo de potencializar e aprimorar o atendimento da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – Goinfra.

O Decreto nº 10.466/2024 estabelece em seu art. 7º, inciso V, que as Ouvidorias deverão elaborar relatório gerencial. Dessa forma, a construção desse relatório, além de atender à exigência legal, demonstra a importância de estabelecer e fortalecer a atuação institucional da Ouvidoria como fomentadora estratégica de melhorias de processos, motivada pela participação de cidadãos, gestores e beneficiários/usuários das políticas e programas da Goinfra.

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

1 Introdução

A Ouvidoria tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade, além disso, tem como principal competência atuar como interlocutora e canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

O objetivo fundamental é promover, em colaboração com os demais órgãos de defesa dos direitos do usuário, a participação do cidadão na Administração Pública, recebendo, analisando e encaminhando às autoridades competentes as manifestações, e, com base nelas, sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos ofertados.

Em consonância com a Alta Gestão desta Agência e com as Orientações Recebidas por meio da Controladoria Geral do Estado – CGE, a Ouvidoria Setorial da Goinfra preza pela participação dos usuários do serviço público, por este motivo tem como primícia dar a devida atenção as manifestações dos usuários do serviço público prestado pela Goinfra.

2 Objetivo

Esse relatório tem como objetivo apresentar os indicadores das manifestações feitas pelos usuários dos serviços prestados pela Goinfra durante o mês de janeiro de 2025, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Setorial para tratar essas manifestações e o empenho das unidades técnicas em colaborar para atender as demandas dos usuários.

3 Atendimento

A ouvidoria é uma instância de participação e controle social, por este motivo a ouvidoria setorial da Goinfra além de dar atenção as manifestações cadastradas no sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO da CGE e que são direcionadas para a Goinfra, presta atendimento constante por meio de ligações telefônicas, e-mails e presencial. Nesse contexto, ressalta-se o atendimento prestado as 103 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de janeiro/2025.

4 Indicadores

A Goinfra preza pelos indicadores de gestão, visto ser uma ferramenta essencial para mostrar qual a direção que a agência deve seguir visando prestar os melhores serviços aos cidadãos. Dentro dos indicadores medidos, destacam-se as manifestações realizadas e a pesquisa de satisfação respondida pelo cidadão.

4.1 Manifestações

Ao analisar a figura 01, observa-se a quantidade de manifestações cadastradas, os tipos de manifestações, a quantidade por assunto, por subassunto e por município.

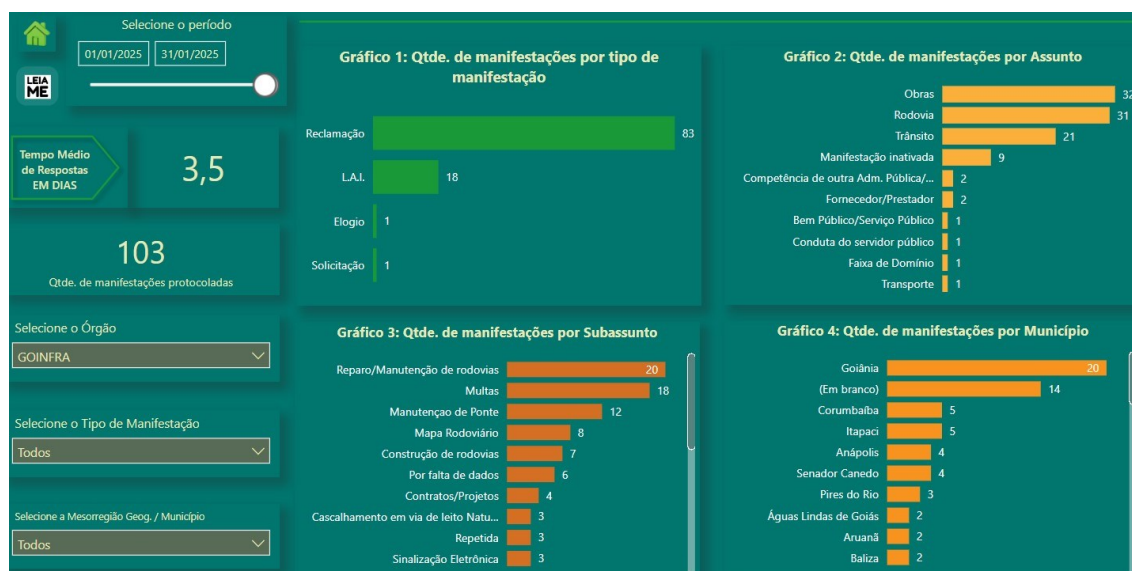


Fig. 01 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

O número de manifestações registradas aumentou significativamente em comparação ao mês de dezembro, passando de 64 para 103, o que representa um crescimento de 60,94%. Quanto ao tempo de resposta, houve uma redução

de 4,0 para 3,5 dias. Embora tenha ocorrido um aumento nas manifestações, o tempo de resposta ainda se manteve abaixo da média do estado, que foi de 5,4 dias.

4.2 Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Lei de Acesso à Informação (LAI) garante ao cidadão o direito de obter dados públicos de forma clara e acessível. Em janeiro de 2025, a Ouvidoria da Goinfra registrou 18 manifestações relacionadas à LAI, com um tempo médio de resposta de 2,7 dias. Os temas abordados incluíram mapa rodoviário, construção de rodovias e contratos/projetos de execução de obras.

Dentre essas manifestações, destaca-se a nº 2025.0119.083510-54, que solicitou informações sobre o projeto e previsão de pavimentação da GO-459, no trecho entre Abadia de Goiás e a GO-219, até a cidade de Guapó/Aragoiânia.

Após consulta ao Plano de Obras 2024-2027, a Ouvidoria informou ao manifestante que o trecho da GO-469, entre Trindade e Abadia de Goiás, está previsto para restauração. Já o segmento da GO-469, que liga Abadia de Goiás ao entroncamento com a GO-219, está incluído no plano para pavimentação.

Cabe destacar que o Plano de Obras é atualizado periodicamente e pode sofrer alterações devido a fatores estratégicos e econômicos. No entanto, a inclusão do trecho no planejamento vigente é um indicativo positivo para sua execução.

4.3 Pesquisa de Satisfação

Com base na Fig. 02, 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.

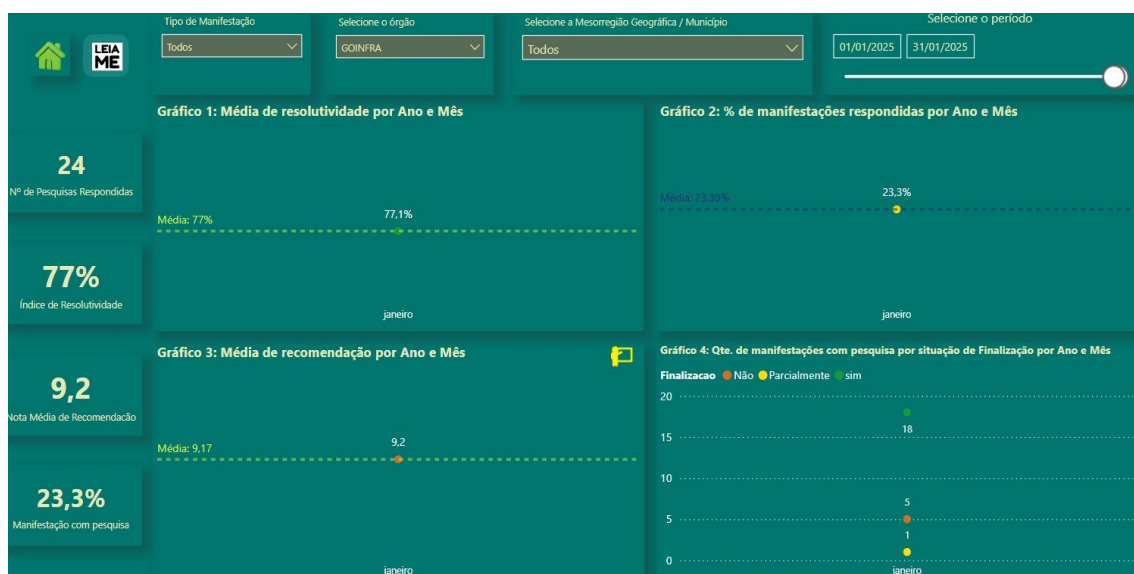


Fig. 02 (Fonte: Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria IMB/CGE)

Essa avaliação feita pelo manifestante gera indicadores importantes, são os seguintes:

- **Resolutividade:** Considera o percentual de “sim” respondidos pelo cidadão/usuário, na pergunta: “Sua demanda foi resolvida?”.
- **Nota Média de Recomendação:** Considera a média das notas dadas pelos manifestantes, escala de 0 a 10, na pergunta: Você recomendaria o serviço da ouvidoria do Estado de Goiás?

Além dos indicadores citados, outros indicadores importantes vinculados as manifestações são os seguintes:

- **Prazo médio de Resposta:** Considera a média dos dias de vida das manifestações finalizadas pela Goinfra.
- **Resposta Insatisfatória:** Considera o percentual Insatisfatórias e Recursos LAI, em relação ao total de manifestações finalizadas pela Goinfra.
- **Avaliação da Qualidade da Resposta feito pela Ouvidoria Geral - CGE:** **A** (Adequada), **AP** (Atende parcialmente) e **NA** (Não Atende), conforme a revisão de respostas do órgão.

Para o mês de janeiro de 2025 os indicadores extraídos das 103 manifestações são os seguintes:

Resolutividade	77%
Nota Média de Recomendação	9,2
Prazo médio de Resposta (dias)	3,5
Resposta Insatisfatória	0,97%
Avaliação Ouvidoria Geral - CGE	A = 95,31% AP = 4,69% NA = 0,0%

5 Atendimento Pontual

O atendimento pontual é realizado por meio telefônico ou presencial, permitindo que os manifestantes tirem dúvidas ou façam reclamações, solicitações, denúncia e elogios quando não têm acesso à internet ou preferem estar em contato diretamente com a Ouvidoria. Observa-se na figura 03 a quantidade de atendimento pontual por assunto.

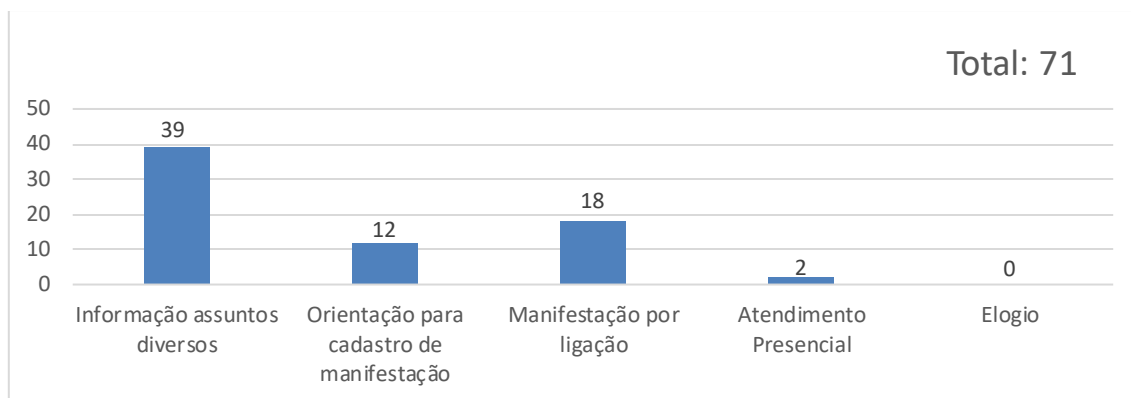


Fig. 03

Com base no gráfico de atendimentos pontuais, observa-se que a maior demanda está concentrada em informações diversas (55%), seguida por manifestações por ligação (25%), orientação para cadastrar manifestação (17%) e atendimento presencial (3%). Esses dados reforçam o papel estratégico do canal de atendimento por meio telefônico, não apenas como ponto de contato, mas também como um meio de fortalecer a confiança e a eficiência na relação com o cidadão/usuário.

6 Conclusão

A nota média de recomendação dos serviços prestados foi expressiva, cerca de 9,2. Isso demonstra o engajamento dos usuários na avaliação do serviço público prestado, além da resolutividade e qualidade da resposta que está sendo enviada ao manifestante.

No mês de janeiro destaca-se o atendimento ao cidadão/usuário de cerca de 35% de todas as manifestações registradas na GOINFRA pela Diretoria de Manutenção (DMA), por meio da Gerência de Manutenção Viária (GEMVI). Além de apresentar prazos para o início dos trabalhos e relatórios de execução dos serviços, a gerência cumpriu os prazos estabelecidos, a ação da GEMVI é elogiável visto que mesmo sendo a unidade mais demandada pelo cidadão/usuário durante o mês de janeiro, as respostas da unidade mantiveram a linguagem cidadã e foram resolutivas, contribuindo de modo direto para um atendimento imparcial e mantendo uma boa imagem da agência diante da sociedade.

As rodovias mais solicitadas em janeiro foram: GO-302 (Lagoa Santa/Itajá), GO-178 (Itajá/Itarumã), GO-206 (Itarumã/Caçu), GO-116 (Formosa), GO-139 (Corumbáiba), GO-330 (Anápolis), GO-403 (Senador Canedo), GO-336 (Itapaci), GO-154 (Itapaci/Guarinos), GO-427 (Itaguaru), GO-173 (Aruanã), GO-419 (Itumbiara), GO-174 (Diorama/Iporá), GO-346 (Cabeceiras), GO-060 (Goiânia), GO-336 (Nova Crixás/Rio Araguaia), GO-139 (São Miguel do Passa Quatro), GO-415 (Goianápolis), GO-139 (Caldas Novas), GO-213 (Caldas Novas), GO-194 (Baliza/Doverlândia) e GO-139 (Alexânia).

Entre as manifestações respondidas, 11 estavam relacionadas à manutenção de pontes nas seguintes rodovias: GO-320 (Jandaia), GO-206 (ponte sobre o Rio Verde), GO-116 (Formosa), GO-338 (Abadiânia), GO-206 (Caçu/Goiás), GO-326 (Montes Claros de Goiás), GO-147 (Morrinhos/Água Limpa), GO-330

(Pires do Rio/Urutaí), GO-459 (Itapaci/São Luiz do Norte), GO-222 (Nova Veneza/Inhumas).

Destaca-se a manifestação nº 2025.0131.141815-92, em que o manifestante relatou o rompimento da GO-194, entre Baliza e Doverlândia, tornando a via intransitável. A GEMVI respondeu informando que os serviços de correção do rompimento e da erosão foram iniciados no mesmo dia, anexou imagens dos trabalhos em andamento e informou que vistorias periódicas serão realizadas para monitoramento da rodovia.

Ressalta-se também o comprometimento da Diretoria de Segurança Viária (DSV) e da Gerência de Operação (GEROP) na resposta à manifestação nº 2025.0120.181405-91, em que o manifestante solicitou a aferição do radar na GO-020, entre Goiânia e Bela Vista. A resposta chegou de modo rápido, em dois dias, corrigindo a situação do display do dispositivo que estava gerando confusão aos motoristas quando ao correto registro da velocidade e anexando ao processo o relatório de fluxo veicular do manifestante.

Além disso, ressalta-se a atuação da DSV na manifestação nº 2025.0127.151130-33, que solicitou medidas para reduzir os acidentes na GO-070/165 (-15.965088, -50.123719). Em resposta, a diretoria detalhou as ações em andamento, incluindo a instalação programada de controladores eletrônicos de velocidade, a manutenção da sinalização e o início do programa de dispositivos de contenção para toda a malha rodoviária estadual.

Mais uma vez, a GOINFRA demonstrou eficiência no atendimento a uma demanda urgente, reforçando a importância de ouvir o cidadão e agir com qualidade na resolução dos problemas.

Recomendação à GOINFRA.

Ao longo de 2024, a Ouvidoria recebeu diversas manifestações solicitando a implantação de placas de sinalização em rodovias, acessos a propriedades e empreendimentos junto à GOINFRA. A Diretoria de Segurança Viária (DSV) respondeu prontamente às demandas, garantindo o atendimento aos manifestantes.

No entanto, visando ampliar a transparência ativa e facilitar o acesso à informação, a Ouvidoria Setorial recomenda que a DSV forneça uma cartilha com os procedimentos para solicitação de placas de sinalização. A Ouvidoria ficará responsável por disponibilizar esse material no site da GOINFRA, na página de [Acesso à Informação](#), na seção Perguntas e Respostas da Sociedade, permitindo que os cidadãos consultem as orientações de forma rápida e prática.

Recomendação ao usuário dos serviços.

Os cidadãos que precisarem de informações sobre telefones e horários de atendimento da GOINFRA podem acessar o site da agência, na seção [Acesso à Informação](#), disponível em: [Informações Institucionais > Endereços, Telefones, E-mails e Horário de Atendimento](#).

GO
INFRA

GOV. DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

AGÊ
IN

GO
INFRA

CGE
Controladoria
Geral do Estado

SEINFRA
Secretaria de Estado
da Infraestrutura

GOV. DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO