

RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA



Ouvidoria da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes – Goinfra.

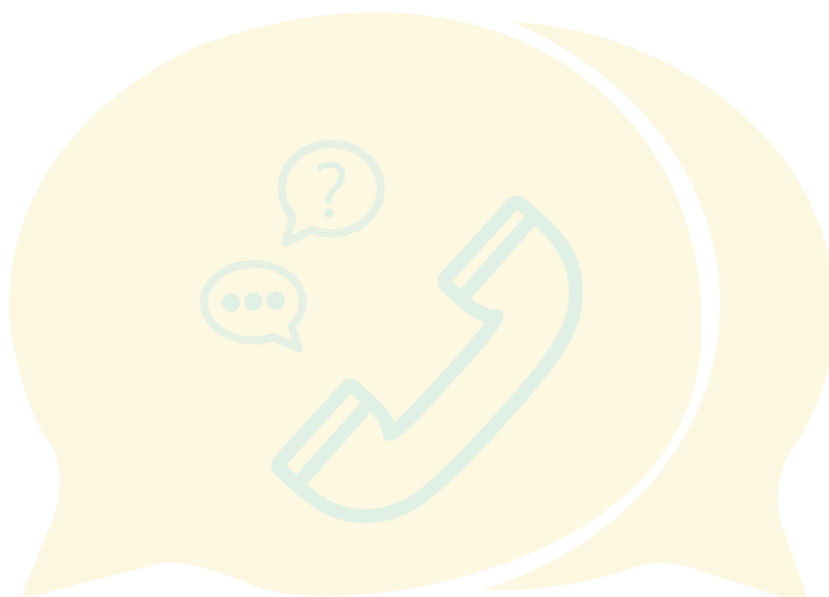
Ouvidor: Esdras dos Santos Silveira

Junho de 2024



Sumário

Apresentação.....	3
1 Introdução.....	3
2 Atendimento.....	4
3 Indicadores	4
3.1 Manifestações.....	4
3.2 Pesquisa de Satisfação.....	5
4 Atendimento Pontual	6
6 Conclusão.....	7
Recomendação ao usuário dos serviços	7



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 mês de junho/2024 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de junho/2024 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 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.

Esse relatório tem como objetivo apresentar os indicadores das manifestações feitas pelos usuários dos serviços prestados pela Goinfra durante o mês de junho de 2024, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria para tratar essas manifestações e o empenho das áreas técnicas em colaborar para atender as demandas dos usuários.

2 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 63 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de junho/2024.

3 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.

3.1 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)

Ao analisar o gráfico, observa-se que, em junho/2024, a quantidade de manifestações cadastradas foram semelhantes ao mês anterior, conforme consta no [Relatório Gerencial de Ouvidoria - Maio 2024](#). Houve diminuição de 17,0% nas manifestações do tipo reclamação, no entanto, as manifestações relacionadas à Lei de Acesso à Informação - apresentaram um aumento de 69,23% em relação a maio de 2024.

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



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

- **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 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 (Atende), **AP** (Atende parcialmente) e **NA** (Não Atende), conforme a revisão de respostas do órgão.

Para o mês de junho de 2024 os indicadores extraídos das 63 manifestações são os seguintes:

Resolutividade	59%
Nota Média de Recomendação	8,7
Prazo médio de Resposta (dias)	5,8
Resposta Insatisfatória	0,0%
Avaliação Ouvidoria Geral - CGE	A = 98,27% AP = 1,73% NA = 0,0%

4 Atendimento Pontual

O atendimento pontual é realizado por meio telefônico, permitindo que os manifestantes tirem dúvidas ou façam reclamações, solicitações, denúncia e elogios quando não têm acesso à internet, garantindo assim uma comunicação direta e eficiente. Observa-se na figura 03 a quantidade de atendimento pontual por assunto.

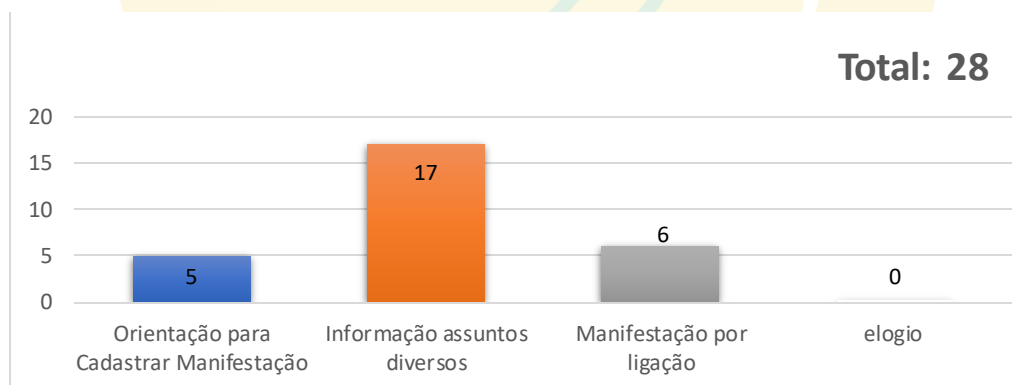


Fig. 03

Com base nos dados do gráfico referentes a junho de 2024, foram registradas 28 ligações telefônicas. Tendo em vista que alguns cidadãos possuem recursos limitados para cadastrar uma manifestação, foi possível atender esses cidadãos registrando as manifestações por telefone e posteriormente cadastrando no Sistema de Ouvidoria. Esse dado destaca a relevância de reforçar os canais disponíveis aos cidadãos, como está sendo realizado por meio das redes sociais da GOINFRA.

6 Conclusão

No relatório da ouvidoria referente ao mês de junho de 2024, foram apresentados os resultados extraídos dos dados do sistema da Controladoria Geral do Estado. Cumpre salientar que houve um aumento no volume de manifestações classificadas como LAI, a respeito de informações sobre dados históricos de projetos das rodovias. É de suma importância enfatizar o esforço empregado pela Gerência de Planejamento - GEPLA em responder às demandas com agilidade e presteza, se comprometendo a fornecer as informações após o levantamento de dados em campo e consolidação dos dados pela área competente.

Por meio do canal de Ouvidoria, foram realizados três cancelamentos de auto de infração após a Gerência de Comissão de Defesa Prévia – GECODEP aplicar a legislação e atender à solicitação do manifestante. Essa medida evitou que o manifestante entrasse com defesa prévia trazendo morosidade ao processo e sobrecarregando as comissões julgadoras, portanto a ouvidoria ressalta a presteza e cordialidade da GECODEP em atender prontamente os processos enviados pela ouvidoria, destaca-se ainda o prazo médio de resposta de 04 dias para atender as solicitações feita pela ouvidoria.

Recomendação ao usuário dos serviços

Após receber a resposta acerca de uma manifestação, a ouvidoria recomenda que o usuário abra o arquivo em pdf que chega no e-mail e faça a leitura do documento, após isso, é importante responder a pesquisa de satisfação. Alguns usuários respondem a pesquisa de satisfação antes mesmo de abrir o arquivo em pdf, em algumas situações a demanda foi resolvida, mas por não ter lido o documento enviado, o usuário responde a pesquisa de satisfação de modo negativo, informando que a demanda não foi resolvida e dando uma nota que não é equivalente ao serviço que foi entregue para o usuário.

