

SETEMBRO/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
5 Atendimento Pontual	6
6 Conclusão.....	7
Recomendação à GOINFRA.	9
Recomendação ao usuário dos Serviços.....	9

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 setembro/2025 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de setembro/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 setembro de 2025, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Setorial para tratar essas manifestações e o empenho das unidades básicas e complementares 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 às 85 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de setembro/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)

Em setembro de 2025, a GOINFRA recebeu 85 manifestações por meio do SGO, das quais 53 foram reclamações, sendo 23 relacionadas ao trânsito.

4.2 Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Lei de Acesso à Informação (LAI) permite que cidadãos tenham acesso a dados públicos de forma clara e transparente. Em setembro de 2025, a Ouvidoria da Goinfra registrou 17 manifestações relacionada à LAI. O desempenho no atendimento dessas solicitações evidenciou um tempo médio de resposta de 3,5 dias.

Dentre essas manifestações, houve uma quantidade maior relacionada a informações sobre projetos de obras rodoviárias que impactam propriedades privadas, especialmente quanto à área afetada pela obra e aos procedimentos para recebimento de indenização pela utilização da área pelo Estado.

As respostas para esse tipo de informação são fornecidas pela Diretoria de Projetos (DPJ), por meio da Gerência de Desapropriação (GEDES), as unidades sempre tem demonstrado agilidade em responder com clareza, inclusive anexando o decreto de desapropriação e as orientações para abertura do processo de indenização.

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.

No mês de setembro de 2025, a GOINFRA tratou 85 manifestações registradas no SGO, a partir das quais foram levantados os principais indicadores de ouvidoria. Esses dados estão apresentados na Tabela 01, que compara os resultados obtidos pela GOINFRA com os indicadores gerais do Estado de Goiás no mesmo período.

Indicador	GOINFRA	Estado de Goiás
Resolutividade (%)	78%	59%
Nota Média de Recomendação	9,5	7,6
Prazo Médio de Resposta (dias)	4,2	5,3
Resposta Insatisfatória (%)	1,18%	1,96%
Manifestação com Pesquisa (%)	23,5%	8,0%
Avaliação Ouvidoria Geral (CGE)	A=100% AP=0,0% NA=0,0%	—

Tabela 01

5 Atendimento Pontual

O atendimento pontual é realizado por telefone, e-mail ou de forma presencial, possibilitando que os manifestantes tirem dúvidas, apresentem reclamações, solicitações, denúncias ou elogios, especialmente quando não têm acesso à internet ou encontram dificuldades para utilizá-la. A Figura 03 apresenta a quantidade de atendimentos pontuais por assunto.

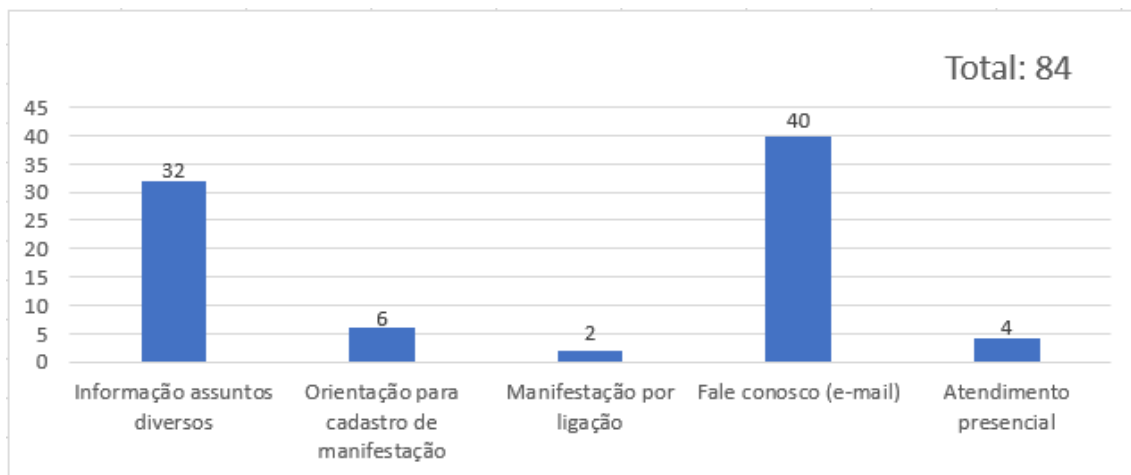


Fig. 03

O Relatório Mensal de Atendimentos referente ao mês de setembro registrou um total de 84 atendimentos no período. A distribuição desse volume demonstra que a maioria dos registros foi recebida do canal “Fale Conosco”, com 40 atendimentos (47,6%), seguido por 32 atendimentos referentes a assuntos diversos (38,1%). Além disso, foram contabilizados 6 atendimentos de orientação para cadastro de manifestações (7,1%), 4 atendimentos realizados de forma presencial (4,8%) e 02 manifestação por ligação (2,4%).

O acompanhamento mensal destes atendimentos contribui para o aprimoramento das ações institucionais e para o fortalecimento das práticas de escuta de modo imparcial.

6 Conclusão

Durante o mês de setembro, a ouvidoria recebeu um total de 85 manifestações no SGOe e 84 solicitações via atendimento pontual. A GOINFRA apresentou tempo médio de resposta de 4,2 dias e resolutividade de 78%. Ressalta-se a nota média de recomendação, com alcance de 9,5 em satisfação do usuário.

A Diretoria de Segurança Viária (DSV) respondeu a aproximadamente 41,18% das manifestações. Deste percentual, 18,82% correspondem à atuação da Gerência de Comissão de Defesa Prévia, Trânsito > Multas.

Os demais 22,36% referem-se a manifestações relacionadas à invasão da faixa de domínio e à sinalização, conforme demonstrado na Tabela 02.

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trecho
Centro Goiano	Construção de rodovias	GO-219	Santa Maria/Guapó
Centro Goiano	Instalação de radares	GO-040	Aragoiânia/Abadia de Goiás
Centro Goiano	Invasão para construção irregular	GO-154	Nova Glória
Centro Goiano	Sinalização Vertical	GO-420	Nova Veneza
Centro Goiano	Sinalização Vertical	GO-420	Nova Veneza
Centro Goiano	Sinalização Vertical	GO-434	Rubiataba
Centro Goiano	Instalação de radares	GO-462	Santo Antônio de Goiás
Centro Goiano	Construção de Passarela	GO-060/070	Goiânia
Centro Goiano	Concessão de licença	GO-060	Goiânia/Trindade
Centro Goiano	Sinalização eletrônica	GO-070	Goiânia/Goianira
Centro Goiano	Sinalização eletrônica	GO-070	Goiânia/Goianira
Leste Goiano	Instalação de defensas	GO-108	Sítio d'abadia
Noroeste Goiano	Invasão para construção irregular	GO-164	Araguapaz
Norte Goiano	Contratos, projetos	GO-118	Cavalcante
Norte Goiano	Ponto frequente de acidentes	GO-118	Alto Paraíso/São João da D´aliança
Norte Goiano	Ponto frequente de acidentes	GO-239	Alto Paraíso/São Jorge

Relatório Gerencial de Ouvidoria
GOINFRA

Sul Goiano	Invasão para construção irregular	GO-174	Montividiu
Sul Goiano	Invasão para construção irregular	GO-147	Água Limpa
Sul Goiano	Instalação de radares	GO-139	Cristianópolis/Caldas Novas

Tabela 02

A Diretoria de Manutenção Viária (DMA) realizou atendimento a 5,9% das solicitações relacionadas à conservação de rodovias, à manutenção de pontes e à execução de serviços de roçagem e poda de árvores, conforme apresentado na Tabela 03:

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trecho
Centro Goiano	Roçagem/poda de árvores	GO-070	Mossâmedes
Centro Goiano	Roçagem > poda de árvores	GO-462	Goiânia
Leste Goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-547	Águas Lindas
Norte Goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-239	Alto Paraíso
Sul Goiano	Manutenção de Ponte	GO-302	Lagoa Santa/Olaria da Fumaça

Tabela 03

Recomendação à GOINFRA.

Antes de repassar informações ao cidadão/usuário sobre os serviços prestados pela GOINFRA, a Ouvidoria recomenda que os colaboradores consultem, previamente, os dados disponíveis na Transparência Pública da GOINFRA. Para isso, acesse: goinfra.go.gov.br > [Acesso à informação](#) > [perguntas e respostas frequentes da sociedade](#).

Essas informações são atualizadas mensalmente como parte das ações de Transparência Ativa, garantindo um atendimento claro e informações corretas ao cidadão.

Recomendação ao usuário dos Serviços.

Para solicitar a Autorização Especial de Trânsito (AET), o cidadão deve acessar o [Site da GOINFRA](#), na aba > Serviços > [Autorizações Especiais de Trânsito \(AET\)](#) e seguir as instruções para realizar o cadastro.

Em caso de dúvidas ou necessidade de esclarecimentos, o contato pode ser feito com a Gerência de Operação (GEROP) responsável pela emissão de AET, pelo telefone (62) 3265-4191 e/ou pelo e-mail: aet.goinfra@goias.gov.br

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