

JUNHO/2026

RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA

Gerente de Ouvidoria:
Esdras dos Santos Silveira

Ouvidora Adjunta:
Letícia Ólives

Controladoria
Geral do Estado

Ouvidoria
Setorial

GO
INFRA

Secretaria de
Estado da
Infraestrutura



SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	3
2	INTRODUÇÃO	3
3	OBJETIVO	4
4	ATENDIMENTO.....	4
5	INDICADORES.....	4
5.1	Manifestações	4
5.2	Lei de Acesso à Informação (LAI)	5
5.3	Pesquisa de Satisfação	6
6	ATENDIMENTO PONTUAL.....	7
7	CONCLUSÃO	8
8	Recomendação ao usuário dos Serviços.	9

1 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 junho/2026 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de junho/2026 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.

2 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.

3 OBJETIVO

Esse relatório tem como objetivo apresentar os indicadores das manifestações feitas pelos usuários dos serviços prestados pela Goinfra durante o mês de junho de 2026, 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.

4 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 58 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de junho/2026.

5 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.

5.1 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)

No mês de junho de 2026, a GOINFRA registrou o total de 58 manifestações recebidas pela Ouvidoria. Desse total, 41 foram classificadas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) como reclamações, mantendo a maior concentração nos temas relacionados a Trânsito e multas.

5.2 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 transparente. Em junho de 2026, a Ouvidoria da Goinfra registrou 5 manifestações relacionadas à LAI. O desempenho no atendimento dessas solicitações apresentou um tempo médio de resposta de 5,0 dias.

As solicitações recebidas referiram-se a informações sobre os procedimentos para protocolar defesa em casos de suspensão do direito de dirigir e à obtenção de documentos relacionados a autos de infração.

Também foram solicitados dados volumétricos de contagem de tráfego, informações sobre o andamento de obras de pavimentação e esclarecimentos acerca do Programa Goiás em Movimento Municípios – Patrulhas Mecânicas Regionais (GMP).

Os dados demonstram que a GOINFRA atendeu às solicitações dentro do prazo, fornecendo as informações requeridas em conformidade com o disposto na Lei de Acesso à Informação.

5.3 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 junho de 2026, a GOINFRA analisou e tratou 58 manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO). A partir desses registros, foram apurados os principais indicadores de desempenho da Ouvidoria no

período.

Os resultados estão apresentados na Tabela 01, que traz um comparativo entre os indicadores da GOINFRA e os dados consolidados do Estado de Goiás no mesmo mês, permitindo uma visão mais ampla do desempenho institucional.

Indicador	GOINFRA	Estado de Goiás
Resolutividade (%)	75%	54%
Nota Média de Recomendação	9,8	7,0
Prazo Médio de Resposta (dias)	4,3	5,5
Resposta Insatisfatória (%)	5,17%	1,04%
Manifestação com Pesquisa (%)	27,6%	8,0%
Avaliação Ouvidoria Geral (CGE)	A=95,45% AP=4,55% NA=0,0%	–

Tabela 01

6 ATENDIMENTO PONTUAL

O atendimento pontual é realizado por telefone, e-mail ou de forma presencial, garantindo ao cidadão diferentes canais para esclarecer dúvidas, registrar reclamações, fazer solicitações, apresentar denúncias ou elogios. Esse formato é especialmente importante para atender pessoas que não possuem acesso à internet ou que enfrentam dificuldades no uso das ferramentas digitais.

A Figura 03 apresenta a distribuição da quantidade de atendimentos pontuais por assunto, permitindo visualizar os temas mais recorrentes no período analisado.

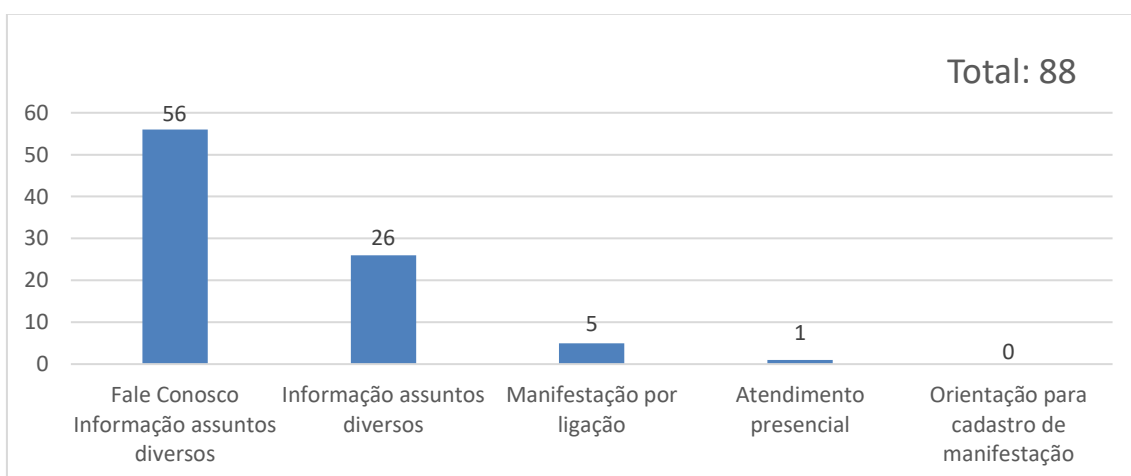


Fig. 03

No mês de junho, a Ouvidoria da GOINFRA registrou 88 atendimentos pontuais. Desse total, 56 atendimentos (63,6%) ocorreram por meio do canal Fale Conosco (e-mail) dos quais 17,3% resultaram em cadastros de manifestações no SGOe; 26 registros (29,6%) corresponderam a informações sobre assuntos diversos e 5 manifestações (5,7%) foram realizadas por ligação telefônica,

havendo apenas 1 atendimento presencial no período. O cenário apresentado reforça a importância da Ouvidoria como canal estratégico de atendimento e esclarecimentos das demandas da população.

7 CONCLUSÃO

No mês de junho, a Ouvidoria da GOINFRA registrou 146 atendimentos, sendo 58 manifestações formalizadas por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) e 88 atendimentos pontuais realizados pelos canais diretos de comunicação. A gestão dessas demandas resultou em tempo médio de resposta de 4,3 dias, evidenciando não só a agilidade no atendimento ao cidadão, mas também a qualidade da resposta entregue.

A resolutividade alcançou o índice de 75%, demonstrando a efetividade do órgão na análise e no encaminhamento das solicitações recebidas. Além disso, a nota média de recomendação atribuída pelos cidadãos foi de 9,8 indicador que reforça a confiança e a satisfação com o atendimento prestado.

Quanto à distribuição das manifestações por unidade da GOINFRA, a Diretoria de Segurança Viária (DSV) concentrou 51,85% (28) do total de registros recebidos pela Ouvidoria. Dentro dessa Diretoria, destaca-se a atuação da Gerência de Fiscalização e Educação para o Trânsito, responsável por 50% (14) das manifestações da DSV, em sua maioria relacionadas a multas de trânsito.

A Tabela 02 apresenta a distribuição das manifestações entre as demais gerências vinculadas à Diretoria de Segurança Viária.

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trecho
Centro goiano	Construção de ondulações transversais	GO-441	Goianira/Santa Bárbara
Centro goiano	Sinalização eletrônica	GO-060	Trindade/Goiânia
Centro goiano	Invasão para construção de irregular	GO-020	Bela Vista/Cristianópolis
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-010	Aparecida de Goiânia
Centro goiano	Construção de Passarelas	GO-060/070	Goiânia/Trindade
Centro goiano	Placas e outdoors	GO-060	Goiânia
Centro goiano	Ponto frequente de acidente	GO-050	Trindade/Campestre de Goiás
Centro goiano	Sinalização eletrônica	GO-010	Bonfinópolis
Centro goiano	Roçagem/Podas de árvores	GO-040	Cromínio/Aragoiania
Centro goiano	Construção de Passarela	GO-060	Turvânia
Sul goiano	Invasão para construção de irregular	GO-040	Cromínia/Pontalina
Sul goiano	Concessão de licença	GO-156	Palmeira de Goiás

Sul goiano	competência de administração municipal	GO-206	Caçu
Norte goiano	Invasão para instalação de placas e outdoors	GO-241	Teresina de Goiás/Cavalcante

Tabela 02

Por outro lado, a Diretoria de Manutenção Viária (DMA) concentrou 12,96% das demandas registradas no período, totalizando 7 manifestações. As solicitações estiveram relacionadas, principalmente, a serviços de roçagem, poda de árvores, quebra-molas e manutenção de rodovias.

Esses registros evidenciam a atuação da Diretoria na conservação da infraestrutura viária e na resposta às demandas apresentadas pela população, conforme detalhado na Tabela 03.

Mesorregião	Assunto	Rodovia	Trecho
Centro Goiano	Construções de ondulações transversais	GO-441	Goianira/Santa Bárbara
Centro Goiano	Roçagem/poda de árvores	GO-462	Goiânia
Centro Goiano	Roçagem/poda de árvores	GO-154	Taquaral de Goiás/Rianópolis
Sul Goiano	Roçagem/poda de árvores	GO-330	Pires do Rio/Orizona
Sul Goiano	Roçagem/poda de árvores	GO-219	São Miguel do Passa Quatro
Norte Goiano	Construção de rodovias	GO-576	Nova Roma
Leste Goiano	Limpeza de rodovia	GO-447	Divinópolis

Tabela 03

8 Recomendação ao usuário dos Serviços.

A GOINFRA disponibiliza, em seu site institucional, na página de Acesso à Informação, o Painel de Obras Rodoviárias (GOMAP), acessível ao público. Nesse painel, é possível localizar a obra desejada por meio de filtros, consultar o cronograma de execução e acessar os documentos relacionados.

Essas informações podem ser consultadas pelo cidadão por meio da Transparência Ativa, no [site da GOINFRA](#), seguindo o seguinte caminho: [Acesso à Informação > Contratos e Obras > Obras](#).

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

Controladoria
Geral do Estado

Ouvidoria
Setorial

GO
INFRA

Secretaria de
Estado da
Infraestrutura

