

JULHO/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	5
6	ATENDIMENTO PONTUAL.....	7
7	CONCLUSÃO.....	8
8	Recomendação ao usuário dos Serviços.	10

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 julho/2026 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de julho/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 julho 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 108 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de julho/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 julho de 2026, a GOINFRA registrou o total de 108 manifestações recebidas pela Ouvidoria. Desse total, 73 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 julho de 2026, a Ouvidoria da Goinfra registrou 24 manifestações relacionadas à LAI. O desempenho no atendimento dessas solicitações apresentou um tempo médio de resposta de 5,4 dias.

As solicitações recebidas concentraram-se, principalmente, em informações sobre garantias contratuais de obras executadas pela Goinfra. Também foram registrados pedidos de acesso a documentos relacionados a autos de infração, solicitações de acesso externo a processos, dados de contagem volumétrica de tráfego e informações sobre o andamento de obras de pavimentação.

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 julho de 2026, a GOINFRA analisou e tratou 108 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 (%)	71%	52%
Nota Média de Recomendação	8,5	6,8
Prazo Médio de Resposta (dias)	3,9	5,6
Resposta Insatisfatória (%)	0,92%	0,95%
Manifestação com Pesquisa (%)	19,4%	9,3%
Avaliação Ouvidoria Geral (CGE)	A=100% AP=0,0% 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.

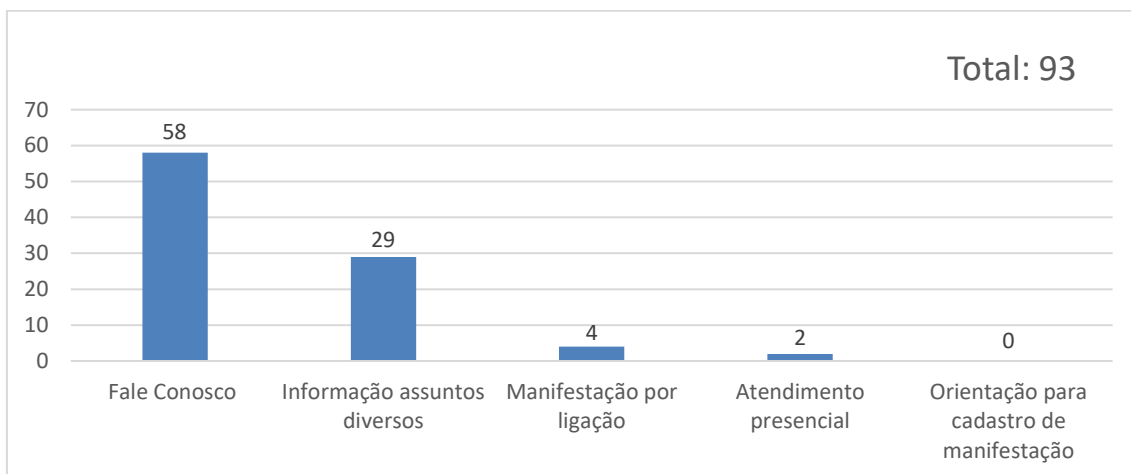


Fig. 03

No mês de julho, a Ouvidoria da GOINFRA registrou 93 atendimentos pontuais. Desse total, 58 atendimentos (62,4%) ocorreram por meio do canal Fale Conosco (e-mail) dos quais 32,75% resultaram em cadastros de manifestações no SGOe; 29 registros (31,2%) corresponderam a informações sobre assuntos diversos e 4 manifestações (4,3%) foram realizadas por ligação telefônica, havendo apenas 2 atendimentos presenciais 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 julho, a Ouvidoria da GOINFRA registrou 201 atendimentos, sendo 108 manifestações formalizadas por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) e 93 atendimentos pontuais realizados pelos canais diretos de comunicação. A gestão dessas demandas resultou em tempo médio de resposta de 3,9 dias, evidenciando não só a agilidade no atendimento ao cidadão, mas também a qualidade da resposta entregue.

A resolutividade alcançou o índice de 71%, 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 8,5 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 31,5% (34) 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 35,3% (12) 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	Concessão de licença	GO-060	Trindade
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-020	Bela Vista de Goiás
Centro goiano	Acesso/processo/SEI	GO-222	Nova Veneza
Centro goiano	Construção de ondulações transversais	GO-338	Goianésia
Centro goiano	Sinalização	-	Goiânia
Centro goiano	Construção de ondulações transversais	GO-222	Araçu/Anicuns
Centro goiano	Sinalização	GO-010	Senador Canedo
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-154	Itaçu
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-222	Nova Veneza/Nerópolis
Centro goiano	Sinalização vertical	GO-080	Artulândia
Centro goiano	Construções de ondulações transversais	GO-070	Goianira
Centro goiano	Ponto frequente de acidentes	GO-164	Sanclerlândia e Mossâmedes
Centro goiano	Sinalização	GO-462	Goiânia
Sul goiano	Invasão para construção	GO-139	Caldas Novas

	irregular		
Sul goiano	Invasão para construção irregular	GO-164	Santa Helena
Sul goiano	Sinalização vertical	GO-302 com a GO-483	Lagoa Santa e Ponte do Guilhermão
		GO-302 com a GO-174	Lagoa Santa e Pé de Galinha
Leste goiano	Sinalização	GO-430	Planaltina de Goiás
Leste goiano	Reparos, manutenção de rodovias	GO-458	Formosa
Noroeste goiano	Sinalização horizontal	GO-164	Faina
Noroeste goiano	Ponto frequente de acidentes	GO-164	Faina e Araguapaz
Norte goiano	Ponto frequente de acidentes	GO-239	Alto Paraíso/São Jorge
Norte goiano	Invasão para construção irregular	GO-532	Niquelândia

Tabela 02

Por outro lado, a Diretoria de Manutenção Viária (DMA) concentrou 14% das demandas registradas no período, totalizando 15 manifestações. As solicitações estiveram relacionadas, principalmente, a serviços de roçagem, poda de árvores, quebra-molas, manutenção de rodovias e solicitações referentes às garantias contratuais.

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	Construção de ondulações transversais	GO-222	Araçu/Anicuns
Centro goiano	Rodovia > Roçagem/poda de árvores	GO-462	Goiânia
Centro goiano	Rodovia > Roçagem/poda de árvores	GO-070	Goiânia
Noroeste goiano	Ponto frequente de acidentes	GO-164	Faina e Araguapaz
Noroeste goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-530	Aruanã
Sul goiano	Manutenção de canaletas e bueiros	GO-020	Palmelo de Goiás



Leste goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-485	Formosa
Leste goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-458	Formosa
-	Contratos/Projetos	-	Programa Goiás em Movimento
-	Contratos/Projetos	-	Programa Goiás em Movimento
-	Contratos/Projetos	-	Programa Goiás em Movimento
-	Contratos/Projetos	-	Programa Goiás em Movimento
-	Contratos/Projetos	-	Programa Goiás em Movimento
-	Contratos/Projetos	-	Programa Goiás em Movimento

Tabela 03

8 Recomendação ao usuário dos Serviços.

A GOINFRA disponibiliza, em seu [site institucional](#), na página de [Acesso à Informação](#), conteúdo sobre desapropriações decorrentes da utilização de bens particulares para fins de utilidade pública. Nesse espaço, o cidadão pode entender as etapas do processo de desapropriação, o significado dos termos utilizados e a documentação necessária para a abertura de um processo administrativo.

Essas informações estão disponíveis por meio da Transparência Ativa, no site da GOINFRA, seguindo o seguinte caminho: [Acesso à Informação](#) > [Perguntas e Respostas Frequentes da Sociedade](#) > [Rodovias](#) > [Desapropriação](#).

AGÊNCIA GOIANA DE
INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

Controladoria
Geral do Estado

Ouvidoria
Setorial

GO
INFRA

Secretaria de
Estado da
Infraestrutura

