

AGOSTO/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	Unidade Destaque: DOR/GERES transforma manifestação em ação e resultado.	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 agosto/2026 em nossos canais de atendimento.

Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do trabalho do mês de agosto/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 agosto 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 82 manifestações cadastradas no SGO durante o mês de agosto/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 agosto de 2026, a GOINFRA registrou o total de 82 manifestações recebidas pela Ouvidoria. Desse total, 56 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 informações públicas de forma clara e transparente. Em agosto de 2026, a Ouvidoria da GOINFRA registrou 20 manifestações relacionadas à LAI, com tempo médio de resposta de 5,0 dias.

As solicitações recebidas trataram de temas diversos, incluindo pedidos de acesso a documentos relacionados a autos de infração; solicitações de esclarecimentos sobre a emissão de Autorização Especial de Trânsito (AET) para veículos de grande porte; solicitações de projetos de Obras de Artes Especiais (OAE); e pedidos de informações sobre intervenções realizadas nas rodovias.

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 agosto de 2026, a GOINFRA analisou e tratou 82 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 (%)	78%	53%
Nota Média de Recomendação	9,0	6,8
Prazo Médio de Resposta (dias)	2,9	5,6
Resposta Insatisfatória (%)	1,21%	1,13%
Manifestação com Pesquisa (%)	19,5%	8,6%
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.

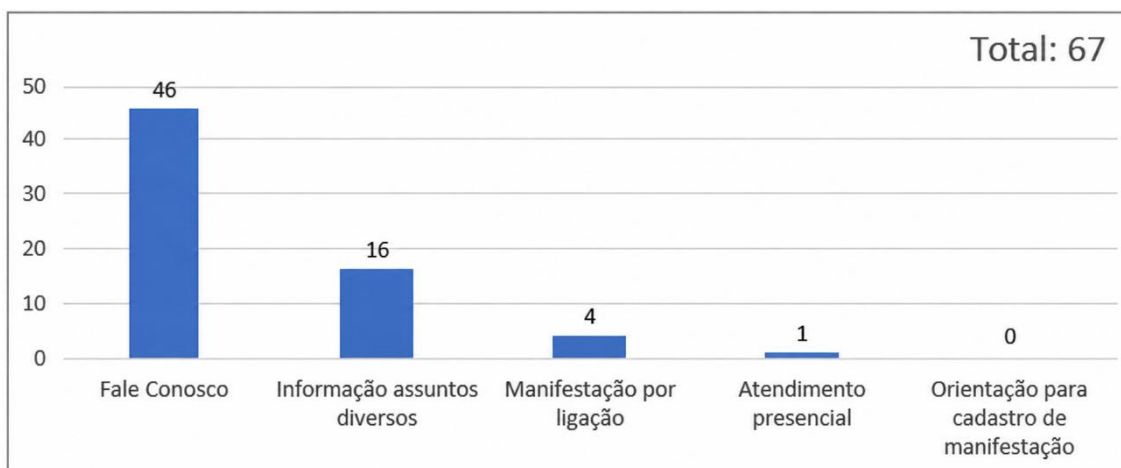


Fig. 03

No mês de agosto, a Ouvidoria da GOINFRA registrou 67 atendimentos pontuais. Desse total, 46 atendimentos (68,6%) ocorreram por meio do canal Fale Conosco (e-mail) dos quais 15,2% resultaram em cadastros de manifestações no SGOe; 16 registros (23,9%) corresponderam a informações sobre assuntos diversos e 4 manifestações (5,97%) foram realizadas por ligação telefônica, havendo 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 agosto, a Ouvidoria da GOINFRA registrou 149 atendimentos, sendo 82 manifestações formalizadas por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) e 67 atendimentos pontuais realizados pelos canais diretos de comunicação.

A resolutividade alcançou o índice de 78%, 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 9,0 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 46,34% (38) 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 26,31% (10) 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	Solicitação de Redutor de Velocidade	GO-164	Sanclerlândia/Mossâmedes
Centro goiano	Solicitação de Imagens de Monitoramento	GO-330	Anápolis
Centro goiano	Sinalização Vertical	GO-060	Nazário/Claudinópolis
Centro goiano	Sinalização/Isolar Retorno	GO-070	Goiânia
Centro goiano	Sinalização	GO-070	Goiânia
Centro goiano	Invasão para construção irregular	GO-010	Leopoldo de Bulhões
Centro goiano	Câmera de Videomonitoramento	GO-060	Trindade
Centro goiano	Solicitação de Redutor de Velocidade	GO-324	São Luís dos Montes Belos /Brasilândia
Centro goiano	Sinalização horizontal	GO-060	Trindade
Centro goiano	Faixa de domínio	GO-070	Goiânia
Centro goiano	Invasão para uso irregular	GO-010	Goiânia
Centro goiano	Remoção de ondulações transversais	GO-222	Araçu/Anicuns
Sul goiano	Solicitação de Redutor de Velocidade	GO-139	Marzagão
Sul goiano	Solicitação de Redutor de Velocidade	GO-309	Pires do Rio

Sul goiano	Invasão para construção irregular	GO-040	Pontalina/Aloândia
Sul goiano	Sinalização Vertical	GO-210/GO-040	Goiatuba
Sul goiano	Invasão para construção irregular	GO-476	Morrinhos
Sul goiano	Sinalização Vertical	GO-184	Jataí/Serranópolis
Sul goiano	Invasão para construção irregular	GO-215	Pontalina
Leste goiano	Aeródromos	GO-338	Pirenópolis
Leste goiano	Invasão para construção irregular	GO-591	Cabeceiras de Goiás
Noroeste goiano	Geometria de acesso a propriedade Privada	GO-334	Crixás
Noroeste goiano	Invasão para construção irregular	GO-164	Araguapaz
Norte goiano	Solicitação de Redutor de Velocidade	GO-132	Minaçu

Tabela 02

A Diretoria de Manutenção Viária (DMA) concentrou 8,53% das demandas registradas no período, totalizando 7 manifestações. As solicitações estiveram relacionadas, principalmente, a 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	Rodovia > Roçagem	GO-164	Sanclerlândia/Mossâmedes
Centro goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-334	Rubiatava/Nova América
Noroeste goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-334	Crixás
Sul goiano	Documentos, manutenção de rodovias	GO-569	Cezarina/Edealina
Sul goiano	Documentos, manutenção de rodovias	GO-162	Palminópolis/Jandaia
Sul goiano	Restauração de rodovias	GO-050	Palmeiras de Goiás/Campestre
Leste goiano	Reparo, manutenção de rodovias	GO-139	Alexânia/Olhos D'Água

Tabela 03

8 Unidade Destaque: DOR/GERES transforma manifestação em ação e resultado.

A Ouvidoria da GOINFRA destaca, neste mês, a atuação da Diretoria de Obras Rodoviárias, especialmente da Gerência de Restauração (GERES), pela receptividade, agilidade e efetividade demonstradas no tratamento de manifestação nº 2026.0820.081718-28 relacionada às condições de segurança e à operação do tráfego durante as obras de restauração da GO-330.

Após o recebimento da demanda, a Ouvidoria promoveu reunião com o Gerente da GERES, que se mostrou prontamente receptivo às questões apresentadas. Na sequência, o processo foi encaminhado à unidade, que acionou a fiscalização responsável para avaliação e adoção das providências necessárias. Com a atuação da fiscalização, foram realizadas melhorias no trecho e anexado relatório ao processo, registrando as providências adotadas.

A efetividade da atuação foi reconhecida pela própria manifestante, que, ao responder à pesquisa de satisfação, declarou que sua demanda havia sido resolvida e atribuiu **nota 10!**

A manifestante escreveu o motivo da nota atribuída:

“Tive um atendimento de excelência! Só tenho a agradecer pelo cuidado, pela agilidade e, principalmente, pela dedicação em solucionar minha demanda de forma tão eficiente e atenciosa. Parabéns pelo profissionalismo e pelo excelente trabalho!”

O reconhecimento recebido demonstra o resultado positivo da atuação integrada entre a Ouvidoria e a área técnica, evidenciando que ouvir a manifestação, mobilizar a unidade responsável e acompanhar a adoção das providências pode resultar em melhorias concretas e na percepção positiva do cidadão sobre o serviço público.

A atuação da GERES demonstra o impacto positivo que uma resposta célere, articulada e efetiva pode produzir na relação entre a Administração Pública e o cidadão. Além de contribuir diretamente para a solução da demanda apresentada, a atuação da unidade também teve reflexo positivo nos indicadores de resolutividade e satisfação da GOINFRA no mês de agosto, reforçando a importância da atuação integrada entre a Ouvidoria e as áreas técnicas na melhoria contínua dos serviços públicos. A Ouvidoria registra, portanto, seu reconhecimento à GERES pela disponibilidade em ouvir, pela pronta mobilização da fiscalização e pela efetiva transformação da manifestação em providências concretas e resultado positivo para a cidadã.

AGÊNCIA GOIANA DE INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

Controladoria
Geral do Estado

Ouvidoria
Setorial

GO
INFRA

Secretaria de
Estado da
Infraestrutura

