

RELATÓRIO DE OUVIDORIA - SEINFRA

Período: 1º Quadrimestre de 2026 (janeiro a abril)

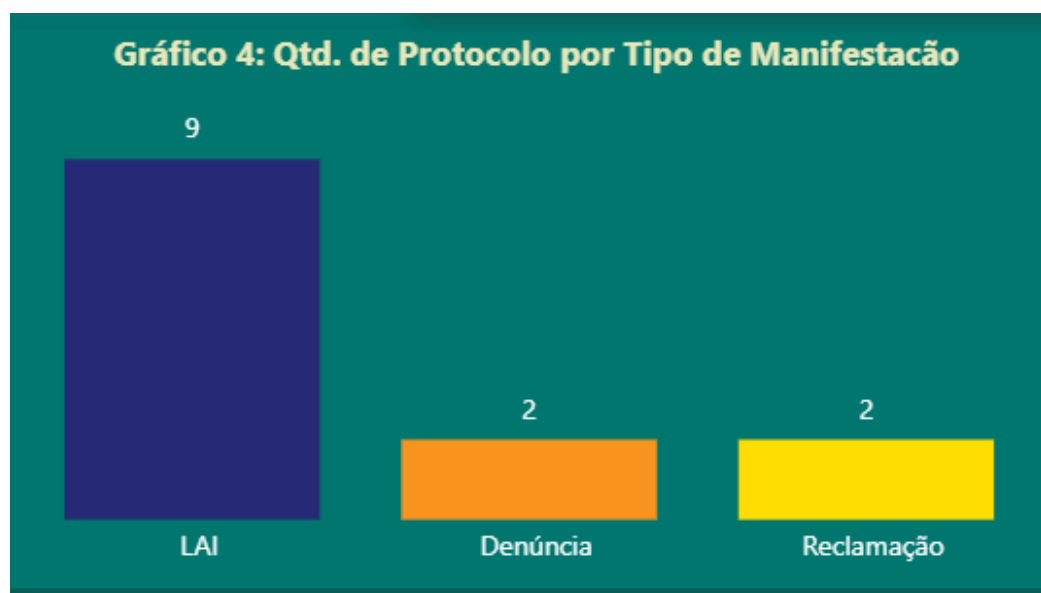
Órgão: Secretaria de Estado da Infraestrutura - SEINFRA

1. Apresentação Institucional e Base Legal

A Ouvidoria atua como instrumento de transparência e de fomento ao controle social no âmbito da Administração Pública. Em estrita observância à **Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017)**, notadamente os artigos 14 e 15, este relatório consolida a avaliação da prestação de serviços e expõe o tratamento conferido às manifestações da sociedade no primeiro quadrimestre do exercício de 2026. A Secretaria de Estado da Infraestrutura (SEINFRA) segue engajada no aprimoramento de suas políticas públicas, englobando saneamento, habitação e grandes obras estruturantes.

2. Dados Consolidados: 1º Quadrimestre de 2026

No período compreendido entre 1º de janeiro e 30 de abril de 2026, o canal de Ouvidoria da SEINFRA registrou um total de **13 manifestações**, das quais 9 foram Pedidos de Acesso à Informação.



Do volume apurado, destaca-se que **15,4%** (2 registros) das manifestações ocorreram de forma **anônima**, resguardando a identidade dos manifestantes. Após análise técnica de mérito, verificou-se que **76,9%** das manifestações (10 registros) foram julgadas como **procedentes** pelas áreas técnicas, evidenciando o altíssimo grau de aderência e relevância dos pleitos formulados pela sociedade goiana à realidade da Pasta.



3. Comparativo de Desempenho: 3º Quad /2025 x 1º Quad/2026

Para fins de melhoria contínua e acompanhamento evolutivo, estruturou-se a matriz comparativa entre o semestre imediatamente anterior e o quadrimestre atual.

Observa-se que a **Taxa de Resposta à Pesquisa de Satisfação** no 1º quadrimestre de 2026 alcançou **15,4%** (2 respostas válidas para 13 manifestações). Aplicando a métrica oficial de Resolutividade (*percentual de "Sim" somado à metade do percentual de "Parcialmente"*), o órgão atingiu novamente o teto de excelência.

Indicador Estratégico	3º Quadr /2025	1º Quadr/2026	Variação
Volume de Manifestações	15	13	Redução
Prazo Médio de Resposta	14,5 dias	13,2 dias	Redução
Taxa de Anonimato	20,0%	15,4%	Redução
Índice de Procedência	53,3%	76,9%	Aumento
% de Pesquisa Respondida	0,0%	15,4%	Aumento

Índice de Resolutividade	<i>Sem avaliação</i>	100,0%	N/A
Nota Média de Recomendação	<i>Sem avaliação</i>	10,0	N/A

4. Prazos de Resposta, Agilidade e Identificação de Outliers

No decorrer do 1º quadrimestre de 2026, o **prazo médio geral de resposta** (tempo de vida da manifestação até a sua conclusão) foi de **13,2 dias**.

- **Assunto Mais Rápido:** Demandas voltadas ao acompanhamento de pedidos via LAI de "Obras civis" contaram com celeridade máxima, perfazendo uma média de **0 (zero) dias** de vida útil no sistema (pronto acolhimento ou encaminhamento instantâneo).
- **Assunto Mais Demorado:** Manifestações que exigiram apurações e cruzamentos de dados financeiros sob a categoria "Fornecedor/Prestador - Contrato/Licitação" exigiram o maior tempo de instrução, alcançando média de **33 dias**.

Análise Estatística de Outliers: O desvio padrão do tempo de resposta no período foi de 15,2 dias. Fixando-se a linha de corte para anomalias estatísticas (*outliers*) no valor da média somada a duas vezes o desvio padrão (**43,6 dias**), evidenciou-se a existência de **uma** manifestação que ultrapassou esse limiar:

1. Manifestação com tempo de resposta atípico de **50 dias**, enquadrada no subassunto **"Fornecedor/Prestador - Contrato/Licitação"**.

5. Ranking das Áreas Técnicas e Resolutividade

Em observância à demanda interna do órgão, elaborou-se o ranqueamento dos setores de acordo com o volume de processos recebidos, cruzando os dados com o seu respectivo Índice de Resolutividade apurado na pesquisa de satisfação (aferido nas duas pesquisas respondidas com nota 10 e avaliação "Sim").

Nº	Área Técnica	Nº Demandas	Resolutividade
1º	Gerência de Ouvidoria Setorial	3	100%
2º	Sup. de Planejamento de Saneamento	2	100%
3º	Sup. de Gestão Integrada	2	<i>Sem avaliação</i>
4º	Ger. de Apoio Administrativo e Logístico	2	<i>Sem avaliação</i>
5º	Ger. de Desenvolvimento de Pessoas	1	<i>Sem avaliação</i>
6º	Sup. de Tecnologia e Inovação	1	<i>Sem avaliação</i>
7º	Gerência da Secretaria Geral	1	<i>Sem avaliação</i>
8º	Sup. de Planejamento do Fundeinfra	1	<i>Sem avaliação</i>

(Nota: Áreas "Sem avaliação" indicam ausência de resposta à pesquisa de satisfação por parte do demandante no fechamento específico destas instâncias).

6. Análise de Assuntos Recorrentes e Recomendações (1º Quad/2026)

A análise do teor das 13 manifestações deste quadrimestre revela um engajamento técnico elevado por parte da sociedade, concentrado nos seguintes vetores:

A. Fiscalização de Contratos e Execução (Frotas e Combustíveis): O assunto de maior complexidade e impacto nos prazos foram os pedidos da Lei de Acesso à Informação (LAI) exigindo o detalhamento de preços, auditorias, e notas fiscais de contratos de gestão de frotas e abastecimento de combustível. Questionou-se intensamente a metodologia de verificação de preço ("média ANP") contra os valores faturados, exigindo vasta extração de planilhas.

B. Transparência em Dados Abertos (Painel de Obras): Registrou-se requisição estruturada exigindo acesso à base de dados bruta (planilhas .csv/.xlsx) do Painel de Obras da SEINFRA. A sociedade pontuou que o portal atual possui limitações na exportação de todas as colunas visíveis, dificultando auditorias cívicas independentes e acompanhamentos sobre motivos de paralisação e valores empenhados. Além disso, houve requisições de cópias contratuais de grandes obras e reparos estruturais.

C. Conduta de Servidores e Gestão de Pessoas: Internamente, manifestações cobraram resoluções referentes a descontos indevidos em contracheques (após quitações de empréstimos consignados) e denúncias anônimas alertando para potenciais desvios de conduta (assédio) no ambiente de trabalho.

Recomendação Estratégica para a Gestão: Sugere-se à Alta Administração a imediata revisão dos parâmetros de exportação do portal de Transparência Ativa (Painel de Obras), implementando ferramentas de download da base de microdados na íntegra. A automação dessa transparência passiva mitigará o volume de requisições via LAI, reduzindo diretamente o risco de formação de *outliers* nos prazos de resposta (como verificado neste quadrimestre) e otimizando a força de trabalho das áreas meio. Ademais, recomenda-se auditoria interna constante nas metodologias de faturamento de prestadores de serviços de uso contínuo (frotas/combustíveis).