

Ouvidoria - SEINFRA

Relatório de Gestão de Ouvidoria — 2025 —

SEINFRA
Secretaria de Estado
da Infraestrutura



Ouvidoria - SEINFRA

Relatório de Gestão de Ouvidoria — 2025 —

SEINFRA
Secretaria de Estado
da Infraestrutura





Sumário

Apresentação	3
Legislação Aplicada	6
Dados Consolidados das Manifestações	7
Desempenho e Comparativo Semestral	8
Ranking das Áreas Técnicas e Resolutividade	9
Análise de Pontos Recorrentes e Providências Adotadas	10
Índices de Gestão de Ouvidoria	12
Prêmio Ouvidoria	13
Considerações Finais	15



APRESENTAÇÃO

Em atenção aos dispostos nos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás n.º 10.466/2024, apresentamos neste relatório os resultados da atividade de ouvidoria desenvolvidas no âmbito da Gerência de Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Infraestrutura no decorrer do ano de 2024.

A Secretaria de Estado da Infraestrutura (Seinfra) foi criada pela Lei n.º 21.792, de 16 de fevereiro de 2023, para concentrar a formulação, o monitoramento e a execução das políticas públicas de habitação, saneamento e obras do Estado de Goiás.

A Seinfra também é responsável pelo acompanhamento do fornecimento ou da prestação de serviços que estejam relacionados a essas áreas. O Fundo Estadual de Infraestrutura (Fundeinfra) – que é usado para custear obras de melhoria da malha viária estadual – é gerido pela Seinfra. A Secretaria comporta ainda, como suas jurisdicionadas, a Agência Goiana de Habitação (Agehab), a Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes (Goinfra), a Companhia de Desenvolvimento Econômico de Goiás (Codego) e a Saneago.

Assim que instituída a Ouvidoria da Seinfra passa a compor a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, coordenada pela Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria Geral da Controladoria-Geral do Estado (CGE-GO), que atua como unidade central. A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo é formada por 15 (quinze) Ouvidorias Setoriais, entre elas a Ouvidoria da SEINFRA, e 33 Ouvidorias Adjuntas, totalizando 48 unidades de ouvidoria presentes em todos órgãos do Poder Executivo Estadual.

A Ouvidoria Setorial da Seinfra tem como suas jurisdicionadas as Ouvidorias Adjuntas da Agência Goiana de Habitação (Agehab), da Companhia de Desenvolvimento Econômico de Goiás (Codego), da Goiás Telecom, da Agência Goiana de Gás Canalizado S/A (Goiás Gás),



Lago Azul Transmissão (LAZ), da METROBUS Transportes Coletivos S/A e da Companhia Celg de Participações (CelgPAR).

Cabe sublinhar que as Ouvidorias relacionadas ficaram jurisdicionadas a Ouvidoria Setorial da Seinfra em virtude do escopo das atividades desses órgãos estarem relacionados à infraestrutura, ainda que o órgão em si não seja jurisdicionado pela Seinfra. Contrapondo, a SANEAGO e a GOINFRA possuem Ouvidorias Setoriais próprias, as quais elaboram os seus próprios relatórios de gestão.

A Ouvidoria é atualmente o principal meio de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. Cabe a elas o importante papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe), observando os prazos e as condições estabelecidas nas legislações vigentes.

Este relatório de gestão visa atender à 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 à oferta de serviços públicos com qualidade.





Ficha Técnica

Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Daniel Elias Carvalho Vilela

VICE-GOVERNADOR

Marcos Tadeu de Andrade

SECRETÁRIO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS

Adib Elias Junior

SECRETÁRIO DE ESTADO DA INFRAESTRUTURA

Cláudio Casalini Martins Correia

SUSECRETÁRIO DE CONTROLE INTERNO E COMPLIANCE

Julio César Camargo

SUPERINTENDENTE DE GOVERNO ABERTO E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

Danilo Borges Garcia Carvalho

GERENTE DE OUVIDORIA SETORIAL

EQUIPE TÉCNICA

Danilo Borges Garcia Carvalho

Ouvidor Titular

Rainara Nascimento dwe Medeiros

Assessora Técnica

SEINFRA - Secretaria de Estado da Infraestrutura

Edifício The Prime Tamandaré Office – Rua 5, nº 691 – 23º andar

Setor Oeste – Goiânia - Goiás – CEP 74.115-060

E-mail: secretariageral.seinfra@goias.gov.br

E-mail: ouvidoria.seinfra@goias.gov.br



Legislação Aplicada

Segue a legislação observada no desenvolvimento das atividades de Ouvidoria:

Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;

Lei Federal n.º 13.460/2017 (Direitos dos Usuários de Serviços Públicos) que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei Federal n.º 13.709/2018 (LGPD) Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Decreto Estadual nº 10.466/2024 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás.

Lei Estadual n.º 18.025/2013 (LAI Estadual) dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, institui o serviço de informação ao cidadão.

Decreto Estadual n.º 10.306/2023 regulamenta a Lei Estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013.

Decreto Estadual n.º 10.092/2022 que dispõe sobre a aplicação da Lei federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, no âmbito da administração pública direta e indireta do Poder Executivo estadual.

Instrução Normativa CGE nº 32/2016 estabelece normas e procedimentos complementares para a utilização do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás.

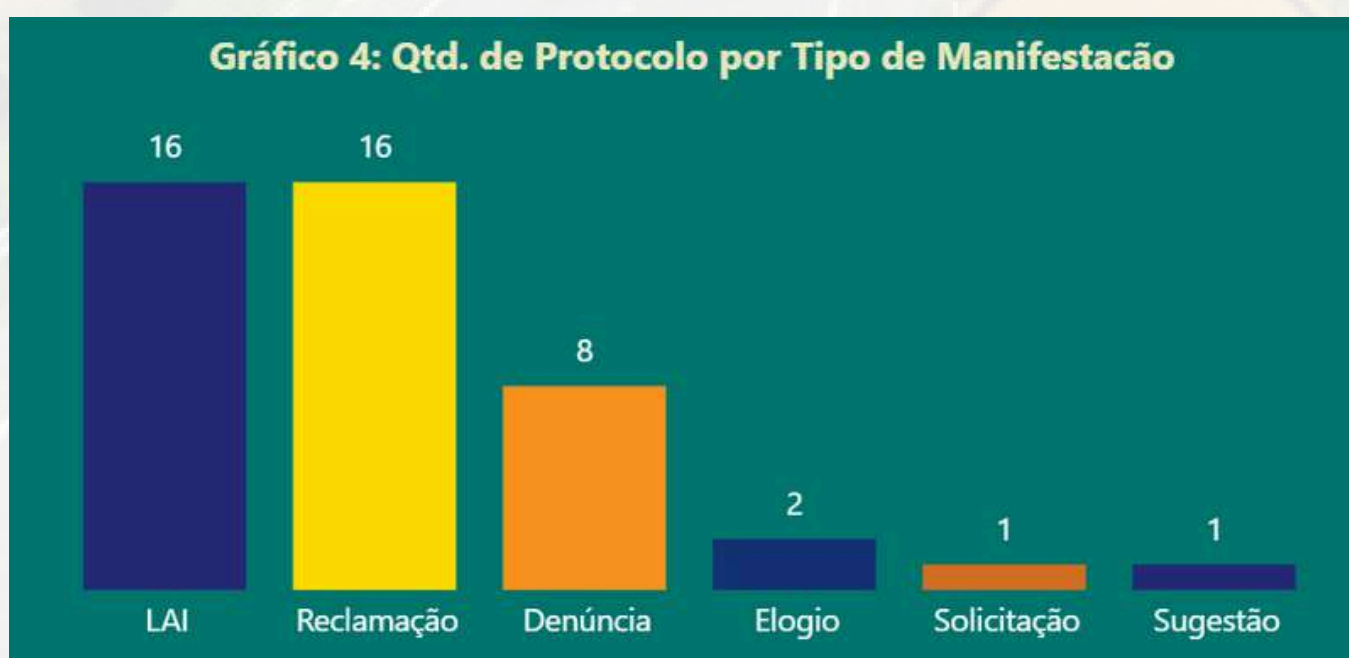
Instrução Normativa CGE nº 02/2021 que regulamenta o juízo de admissibilidade de denúncias pelas ouvidorias no âmbito do Poder Executivo estadual.

Instrução Normativa CGE nº 05/2023 que estabelece diretrizes para Mediação de Conflitos entre a Administração Pública e os usuários do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Goiás.



2 – Dados Consolidados das Manifestações

Ao longo de 2025, registraram-se 45 manifestações direcionadas à SEINFRA. Do volume total, verifica-se que 22,2% (10 manifestações) foram realizadas de forma anônima. Em análise de mérito, classificaram-se 57,8% (26 manifestações) como procedentes, demonstrando a pertinência dos pleitos encaminhados pela população.



A distribuição cronológica das 45 manifestações registradas ao longo de 2025 apresentou flutuações e não obedeceu a um fluxo mensal constante. Os picos de demanda ocorreram nos meses de maio e setembro, que registraram o maior volume do ano com 8 protocolos cada, sendo principalmente pedidos de informação sobre obras. Essa concentração em meses específicos evidencia períodos pontuais de maior engajamento do cidadão em relação às atividades e serviços relacionados à Secretaria.





3 – Desempenho e Comparativo Semestral

O tempo de resposta do órgão e o perfil das manifestações apresentaram variações significativas ao longo do exercício. O prazo médio geral de resposta situou-se em 8,5 dias.

A tabela abaixo evidencia o comportamento dos indicadores na transição entre o primeiro e o segundo semestre:

Indicador	1º Semestre	2º Semestre	Variação Observada
Volume de Demandas	26	19	 Redução
Prazo Médio de Resposta	6,1 dias	11,8 dias	 Aumento
Taxa de Anonimato	23,1%	21,1%	 Leve Diminuição
Índice de Procedência	65,4%	47,4%	 Redução
% de Resolutividade	75,0%	50,0%	 Redução
Nota Média de Recomendação	7,75	10,0	 Aumento

Nota metodológica: A acentuada variação nos índices de qualidade (Resolutividade e Recomendação) no segundo semestre sofre impacto direto do baixo volume amostral de pesquisas respondidas pelos usuários no período.

3.1 Agilidade e Outliers (Pontos fora da Curva)

- Assuntos mais céleres: Manifestações classificadas como "Assédio" e "Manifestações Repetidas" obtiveram as conclusões mais rápidas, com um prazo médio de apenas 1,0 dia.
- Assuntos mais demorados: Demandas classificadas sob o escopo de "Gestão de pessoas" demandaram o maior tempo médio para análise, chegando a 30,0 dias.
- Análise dos prazos de resposta: O desvio padrão do tempo de resposta no exercício foi de aproximadamente 9,1 dias. Estabelecendo o parâmetro de tolerância como o dobro do desvio padrão (18,2 dias), identificaram-se 7 manifestações que configuraram outliers devido à alta complexidade ou tempo de análise técnica. A manifestação mais extrema alcançou o pico de 33 dias de tramitação, enquadrando-se no assuntosobre "Obras civis".



4 – Ranking das Áreas Técnicas e Resolutividade

Em cumprimento ao Artigo 14 da Lei nº 13.460/2017, a satisfação do usuário foi monitorada ativamente. Em 2025, o percentual de pesquisa de satisfação respondida foi de 11,11% (5 respostas válidas frente às 45 manifestações registradas).

Considerando a fórmula oficial (Percentual de "Sim" somado à metade do percentual de "Parcialmente"), o Índice de Resolutividade Geral da SEINFRA atingiu 70,0%.

Abaixo, detalha-se o ranqueamento das instâncias competentes, da mais demandada à menos demandada, com seus respectivos índices de resolutividade:

Nº	Área Técnica Acionada	Nº Demandas	Resolutividade
1º	Gerência de Ouvidoria Setorial	25	83,3%
2º	Sup. de Planejamento do <u>Fundeinfra</u>	4	Sem avaliação
3º	Sup. de Planejamento de Saneamento	3	Sem avaliação
4º	Gerência de Desenvolvimento de Pessoas	3	100,0%
5º	Subsecretaria de Políticas e Programas	2	Sem avaliação
6º	Sup. de Execução de Obras Públicas	2	Sem avaliação
7º	Sup. de Gestão Integrada	2	0,0%
8º	Gerência de Compras Governamentais	1	Sem avaliação
9º	Gabinete do Secretário	1	Sem avaliação
10º	Escritório de Projetos Setorial	1	Sem avaliação
11º	Gerência de Governo Aberto	1	Sem avaliação

Nota: As áreas listadas como "Sem avaliação" referem-se àquelas cujos manifestantes não responderam à pesquisa de satisfação no fechamento da ocorrência.



5 – Análise de Pontos Recorrentes e Providências Adotadas

A apuração quantitativa e qualitativa das demandas indica padrões que exigem atenção continuada da Administração:

1. **Conduta Ética e Assédio no Ambiente de Trabalho.**

Receberam-se denúncias apontando supostas práticas de assédio moral e descumprimento de normas de conduta administrativa por parte de gestores e servidores. Preservando a impessoalidade e o rigor do sigilo processual, todas as manifestações admitidas foram encaminhadas às áreas competentes para a devida apuração e tomada de providências, garantindo a integridade do serviço público.

2. **Rodovias, Obras de Infraestrutura e Fundeinfra.** A sociedade tem se mostrado vigilante quanto às entregas financiadas pelo Fundo Estadual de Infraestrutura (Fundeinfra). Destacam-se pedidos reiterados de transparência sobre o planejamento de pavimentação asfáltica, como em trechos vitais para o agronegócio e o escoamento produtivo em diversas regiões goianas, englobando também estradas com apelo histórico e logístico. A Administração atuou esclarecendo as diretrizes dos conselhos gestores e as etapas de licenciamento e contratação em vigor.

3. **Confusão Material de Competências (Esfera Municipal).** Um volume considerável das reclamações processadas versava sobre a manutenção de vias urbanas, tapa-buracos e falhas na iluminação pública, especialmente na capital. Tais matérias fogem do escopo estadual, sendo de competência de Secretarias Municipais. A Ouvidoria Setorial, proativamente, realizou a instrução dos demandantes, orientando e direcionando-os aos canais das prefeituras, além de fazer contato com a Ouvidoria-Geral da Prefeitura de Goiânia, no intuito de buscarem uma solução conjunta.



5 – Análise de Pontos Recorrentes e Providências Adotadas

4. **Dados do Saneamento Básico.** Ressaltam-se as demandas exigindo detalhamento técnico e justificativas sobre supostas divergências entre os relatórios estaduais e os bancos de dados do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), evidenciando a maturidade do controle social exercido por pesquisadores e cidadãos, o que gerou esclarecimentos formais sobre metodologias de mensuração estatística pela Secretaria.





Índices de Gestão em Ouvidoria

Para possibilitar uma avaliação qualitativa da atividade de Ouvidoria a Controladoria Geral do Estado estabeleceu índices os quais se baseiam na resposta fornecida pelo próprio usuário do canal de ouvidoria mediante participação voluntária na pesquisa de satisfação disponível quando ele recebe a resposta conclusiva de sua manifestação. Assim, por definição temos:

- **Tempo Médio de Resposta:** Média dos dias de vida de cada manifestação, no período.
- **Resolutividade:** Considera o percentual de "sim" e "parcialmente" respondidos pelo cidadão/usuário, na pergunta: "Sua demanda foi resolvida?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria.
- **Nota de Recomendação:** Considera a média das notas dadas pelos manifestantes, numa escala de 0 a 10, na pergunta: "Você recomendaria esta Ouvidoria?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria.
- **Respostas Insatisfatórias:** Ao receber a resposta conclusiva de uma manifestação é dado ao usuário a opção de julgar essa resposta como insatisfatória, neste caso a manifestação é 'reaberta' para que o órgão forneça nova resposta conclusiva.
- **Participação na Pesquisa:** Mede a porcentagem de participações dos manifestantes na pesquisa de satisfação em relação ao total de manifestações.

Cabe sublinhar que todos os índices elencados acima fazem parte dos critérios de avaliação do Prêmio Ouvidoria Pública 2025, como trataremos adiante.



Prêmio Ouvidoria 2025

Como forma de estimular uma competição saudável entre os órgãos do Poder Executivo e para fomentar a implementação dos quatro eixos do Programa, desde 2019, a Controladoria-Geral do Estado promove o Ranking do Programa de Compliance Público. Em 2022, o Ranking do PCP contou com a participação de 45 órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e foi composto por quesitos referentes aos eixos ética, transparência, responsabilização e gestão de riscos.

Em 2024 o Ranking do Programa de Compliance Público foi substituído por premiações relativas aos 4 eixos do Programa de Compliance. Assim manteve-se o Prêmio Goiás Mais Transparente e surgiram os Prêmio de Governança, o Prêmio de Ética e Responsabilidade, e o Prêmio Ouvidoria Pública.

Na premiação desse ano, em virtude do novo desenho dividindo as ouvidorias em setoriais, com o nível de gerência, e em adjuntas, ficou estabelecido que as primeiras deveriam buscar o nível 3 e as segundas o nível 2 de maturidade.

Com isso, esta Ouvidoria Setorial da SEINFRA, participou da construção dos quesitos necessários para o alcance do nível 3 de maturidade, que ainda não estavam detalhados e assim o prêmio foi dividido em dois grandes eixos: um relacionado aos indicadores coletados a partir das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias - SGOe, e o outro relacionado ao nível alcançado no Programa de Maturidade das Ouvidorias.

Indicadores de Ouvidoria: Os indicadores de ouvidoria são métricas usadas para avaliar o desempenho e a eficácia das atividades da ouvidoria. O monitoramento desses indicadores permite à ouvidoria identificar áreas de melhoria e garantir a prestação de um serviço de alta qualidade aos cidadãos.



Prêmio Ouvidoria 2025

Também serão considerados indicadores relacionados às capacitações dos servidores dos órgãos em assuntos correlatos à atividade de ouvidoria. Para efeitos de avaliação dos indicadores foi considerado todo o exercício de 2025.

Programa de Maturidade das Ouvidorias: O Programa de Maturidade das Ouvidorias é um conjunto de práticas recomendadas destinadas a serem incorporadas pelo órgão público, visando assegurar a continuidade dos benefícios já alcançados e prevenir retrocessos nos resultados, mesmo diante de mudanças de gestão. O objetivo é integrar essas práticas à cultura da Pasta e de seus serviços. Esta avaliação foi realizada no decorrer do ano de 2025.

Para esta premiação, as ouvidorias foram categorizadas em três classes: A, B e C. Na classe A estão as 15 ouvidorias setoriais do Estado, dentre elas a Ouvidoria da Seinfra.

O resultado alcançado pela Ouvidoria da Seinfra:





Considerações Finais

A Gerência de Ouvidoria Setorial da Seinfra tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e as demais unidades da própria Seinfra. Assim como, têm auxiliado as ouvidorias adjuntas jurisdicionadas por ela a cumprirem o seu papel junto ao cidadão, desenvolvendo sua maturidade e melhorando seus índices de gestão.

O presente documento ratifica o empenho da SEINFRA em fortalecer seus processos de controle interno e escuta social. Apesar do aumento na complexidade e, conseqüentemente, no prazo médio de resposta evidenciado no segundo semestre, a taxa de resolatividade manteve-se expressiva (70%), acima da média do Estado (56%), evidenciando a eficácia técnica dos encaminhamentos propostos. O aprofundamento das políticas de Compliance Público e a ampliação contínua da capacidade de resposta seguem como compromissos centrais da gestão para o próximo exercício.



SEINFRA
Secretaria de Estado
da Infraestrutura



WhatsApp OUVIDORIA



SEINFRA
Secretaria de Estado
da Infraestrutura





SEINFRA
Secretaria de Estado
da Infraestrutura



SEINFRA
Secretaria de Estado
da Infraestrutura

