



Governo do Estado de Goiás



# Carta de Serviços ao Cidadão

Revisão - 1.2 em 03/07/2023



## Objetivos

Informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade da Administração Pública, as formas de acesso aos serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, em cumprimento a **Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017**.

Trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- ♦ serviços oferecidos;
- ♦ requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- ♦ principais etapas para processamento do serviço;
- ♦ previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- ♦ forma de prestação do serviço;
- ♦ locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.



## Dados Gerais

Nome do Órgão: Metrobus Transporte Coletivo S/A

SIGLA DO ÓRGÃO: METROBUS

CNPJ: 02.392.459/0001-03

Classificação: Administração Indireta / Sociedade de Economia Mista

Telefone: (62) 3230-7500 e/ou 0800-646-6655

E-mail: [metrobus@metrobus.go.gov.br](mailto:metrobus@metrobus.go.gov.br)

Site: [www.metrobus.go.gov.br](http://www.metrobus.go.gov.br)

Ouvidoria: [ouvidoria@metrobus.go.gov.br](mailto:ouvidoria@metrobus.go.gov.br)

[ouvidoria@metrobus.go.gov.br](mailto:ouvidoria@metrobus.go.gov.br)



## Nossas unidades

### Unidade 01

 Endereço: **Rua Patriarca, 299, Vila Regina - Goiânia - Goiás - CEP 74.453-610**

 Atendimento: **08hs às 12hs e 13hs às 17hs**

 **(62) 3230-7500**



# Detalhamento dos Serviços do Órgão

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017



**Índice**

## **1 - Serviço de Transporte Coletivo**

## Informações básicas

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Nome do serviço           | <b>01</b> <b>Serviço de Transporte Coletivo</b>  |
| O que é                   | Prestação de Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros do Sistema Integrado de Transporte da Rede Metropolitana de Transporte Coletivos da Região Metropolitana de Goiânia (SIT RMTC -RMG), por meio de oferta de viagens na linha 001-Eixo Anhanguera e suas extensões para os municípios de Goianira, Trindade e Senador Canedo,   |
| Quem pode solicitar       | Todo cidadão que deseja realizar deslocamentos por meio de veículos de transporte coletivo em linhas operadas pela empresa   |
| Prioridade de atendimento | O serviços é prestado indistintamente a todo e qualquer cidadão.   |
| Forma de atendimento      | <p>- O ACESSO AO SERVIÇO ocorre nos pontos de embarque e desembarque de passageiros instalados pelo órgão gestor do sistema de transporte coletivo ao longo do itinerário das linhas na GO-060, GO-070 e GO-403, e também nas plataformas de embarque/desembarque de passageiros instaladas ao longo da Av. Anhanguera e nos seguintes Terminais de Integração: Terminal Trindade, Terminal Vera Cruz, Terminal Goianira, Terminal Pe. Pelágio, Terminal Dergo, Terminal Praça A, Terminal Bíblia e Terminal Novo Mundo e Terminal Senador Canedo. O deslocamento do ponto de embarque até ao local de desembarque é realizado por meio de veículos de transporte coletivo, tipo ônibus.</p> <p>- A VIAGEM ou deslocamento da origem (ponto de embarque) até ao destino (local de desembarque) é realizado por meio de veículos de transporte coletivo, tipo ônibus.</p> |
| Prazo de entrega          | Conforme Ordem de Serviço Operacional e Planilhas Operacionais de dias típicos e atípicos emitidas pelo órgão gestor executivo da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos da Região Metropolitana de Goiânia (RMTC-RMG)  |
| Taxa                      | <b>R\$ 4,30</b> – é o valor atual, correspondente à tarifa básica do serviço de transporte coletivo na RMTC, fixado por meio de Deliberação da Câmara Deliberativa de Transporte Coletivo da Região de Metropolitana de Goiânia  |
| Área responsável          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Superintendência de Planejamento Operacional</li> <li>- Gerência de Transporte</li> </ul>   |

## Etapas

| Nome da Etapa                  | Descrição  | Requisitos / Documentos Necessários  | Local e/ou Canal de Atendimento   | Forma como o órgão contata o cidadão  | Horário / Dias de atendimento  |
|--------------------------------|--|--|---|---|--|
| <b>Compra do Bilhete Único</b> | <p>O Bilhete Único, permite ao passageiro escolher o melhor trajeto para chegar ao seu destino, pagando apenas o valor de uma passagem, sem necessariamente passar pelos terminais. Para viajar em novas rotas, basta usar o aplicativo SIMRmtc ou o Google Maps.</p> <p>Dentro de um período de 2h30 (150 minutos da primeira validação), não há limite de trocas de linhas, podendo ser realizadas até 4(quatro) integrações gratuitas na região metropolitana de Goiânia.</p> <p>Não necessita a troca do Cartão Fácil atualmente em uso pelos usuários, ou seja, o usuário do serviço não precisa praticar nenhuma ação para ter os benefícios do Bilhete Único. No primeiro acesso nos ônibus e terminais o sistema fará o registro no cadastro da biometria facial que possibilitará o uso adequado Bilhete Único.</p> | <p>Não há requisitos para aquisição de bilhete ou cartão / o cidadão deve apresentar o número do CPF</p> | <p>Pontos de venda terceirizados, presente em toda região metropolitana de Goiânia, formados por estabelecimentos comerciais do varejo tais como bancas de revista, casas lotéricas, farmácias, bares, padarias, lanchonetes dentre outros.</p> <p>Pode ser adquiridos ainda nas Bilheterias e máquinas de auto-atendimento presentes em todos os terminais de integração e estações do Eixo Anhanguera.</p> <p>Além disso, conta ainda com loja de atendimentos na Rua 4, Edifício Parthenon Center e também com canal de venda de créditos de viagem via web através do site <a href="http://www.sitpass.com.br">www.sitpass.com.br</a></p> | <p>A METROBUS, não tem contato do com o cidadão</p> <p><b>MAIS INFORMAÇÕES CONSULTE:</b></p> <p><a href="http://bilheteunico.rmtcgoiania.com.br">bilheteunico.rmtcgoiania.com.br</a></p> <p><a href="mailto:bilheteunico.rmtc@goiania.com.br">bilheteunico.rmtc@goiania.com.br</a></p> <p>RMTC: 0800 648 2222 (ligação gratuita) ou</p> <p><a href="https://rmtcgoiania.com.br">https://rmtcgoiania.com.br</a></p> <p>CMTc: 0800 646 1851(ligação gratuita) ou</p> <p><a href="https://cmtcrmg.com.br">https://cmtcrmg.com.br</a></p> | <p>Em horários e dias de funcionamento do estabelecimento ou do ponto de venda terceirizado.</p> |

| Nome da Etapa  | Descrição   | Requisitos / Documentos Necessários  | Local e/ou Canal de Atendimento   | Forma como o órgão contata o cidadão  | Horário / Dias de atendimento   |
|--|---|--|---|---|---|
| <b>Carga /Recarga do Cartão</b>                                | <p>Inserção de Créditos de Viagens - é a compra/aquisição da quantidade de viagens que o cidadão deseja adquirir.</p> <p>Para recarregar os créditos adquiridos por meio do site Sitpass, dirija-se até um Ponto de Venda e Recarga Sitpass (PVR), Máquinas de Auto Atendimento ou bilheteria nos terminais de ônibus mais próximo. Para consultar um Ponto de Venda de Recarga Sitpass (PVR), instale o <b>APP SimRmtc</b>.</p> <p><b>Recarregar Bilhete Único Rapidinho!</b><br/>WhatsApp Recarga Sitpass RMTC<br/>Tel. (62) 3110-8938<br/>1. Na janela da recarga WhatsApp, Digite uma saudação (Oi, Olá etc)<br/>2. Escolha qual cartão recarregar e informe o valor<br/>3. Copie o código gerado, faça o PIX e pronto!*</p> <p>*Em até 20 minutos o crédito fica disponível para baixar!<br/>WhatsApp Recarga Sitpass RMTC<br/>Tel. (62) 3110-8938<br/>É Simples é fácil é Zap - Passe um Pix com Zap.</p> | <p>Pagamento do Valor correspondente aos créditos de viagem que o cidadão deseja adquirir</p>                                    | <p>Pontos de venda terceirizados, presente em toda região metropolitana de Goiânia, formados por estabelecimentos comerciais do varejo tais como bancas de revista, casas lotéricas, farmácias, bares, padarias, lanchonetes dentre outros.</p> <p>Pode ser adquiridos ainda nas Bilheterias e máquinas de auto-atendimento presentes em todos os terminais de integração e estações do Eixo Anhanguera.</p> <p>Além disso, conta ainda com loja de atendimentos na Rua 4, Edifício Parthenon Center e também com canal de venda de créditos de viagem via web através do site <a href="http://www.sitpass.com.br">www.sitpass.com.br</a></p> | <p>A METROBUS, não tem contato do com o cidadão</p> <p><b>MAIS INFORMAÇÕES CONSULTE:</b><br/><a href="http://bilheteunico.rmtcgoiania.com.br">bilheteunico.rmtcgoiania.com.br</a><br/><a href="mailto:bilheteunico.rmtc@goiania.com.br">bilheteunico.rmtc@goiania.com.br</a></p> <p>RMTC: 0800 648 2222 (ligação gratuita) ou<br/><a href="https://rmtcgoiania.com.br">https://rmtcgoiania.com.br</a></p> <p>CMTC: 0800 646 1851(ligação gratuita) ou<br/><a href="https://cmctcrg.com.br">https://cmctcrg.com.br</a></p> | <p>Em horários e dias de funcionamento do estabelecimento ou do ponto de venda terceirizado.</p>  |
| <b>Embarque do Cidadão nos veículos de transporte coletivo</b> | <p>O embarque nos veículos do Transporte Coletivo responde ao acesso do cidadão à rede de transporte que atende toda a região metropolitana de Goiânia.</p>   | <p>Validar o bilhete ou cartão nos validadores eletrônicos instalados nos veículos ou nas estações / terminais de integração</p> | <p>O embarque ocorre nos pontos de embarque e desembarque de passageiros, Estações e Terminais de Integração instalados pelo órgão gestor do sistema de transporte coletivo ao longo do itinerário das linhas</p>   | <p>A METROBUS, não tem contato do com o cidadão</p> <p><b>MAIS INFORMAÇÕES CONSULTE:</b><br/><a href="http://bilheteunico.rmtcgoiania.com.br">bilheteunico.rmtcgoiania.com.br</a><br/><a href="mailto:bilheteunico.rmtc@goiania.com.br">bilheteunico.rmtc@goiania.com.br</a></p> <p>RMTC: 0800 648 2222 (ligação gratuita) ou<br/><a href="https://rmtcgoiania.com.br">https://rmtcgoiania.com.br</a></p> <p>CMTC: 0800 646 1851(ligação gratuita) ou<br/><a href="https://cmctcrg.com.br">https://cmctcrg.com.br</a></p> | <p>Nas 24 horas do dia, de Domingo a sábado, inclusive feriados, de acordo com planilha operacional emitida pelo órgão gestor executivo da Rede Metropolitana de Transporte Coletivo da Grande Goiânia.</p> |