



Governo do Estado de Goiás



# Carta de Serviços ao Cidadão



Revisão - 1.0 em 05/07/2018

## 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  
Telefone: (62) 3230-7500  
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)



## 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  
Decreto Estadual nº 9.277/2018





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 - 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 sob a a responsabilidade da empresa 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 - T. Trindade, T. Vera Cruz, T. Goianira, T. Pe. Pelágio, T. Dergo, T. Praça A, T. Bíblia e T. Novo Mundo. e T. 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 - 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	R\$ 4,00 - que é o valor atual, correspondente à tarifa básica do serviço de transporte coletivo na <u>RMTC</u> , fixado por meio de Deliberação da Câmara Deliberativa de Transporte Coletivo da Região de Metropolitana de Goiânia
Área responsável	Ouvidoria





## 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
Compra do Bilhete ou Cartão de Viagem	Aquisição do Cartão para inserção/recepção de créditos de viagens	Não há requisitos para aquisição de bilhete ou cartão / o cidadão deve apresentar o número do CPF	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. Pode ser adquiridos ainda nas Bilheterias e máquinas de auto-atendimento presentes em todos os terminais de integração e estações do Eixo Anhanguera. 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>	Não há contato do órgão com o cidadão	Em horários e dias de funcionamento do estabelecimento ou do ponto de venda terceirizado.
Carga /Recarga do Cartão	Inserção de Créditos de Viagens - é a compra/aquisição da quantidade de viagens que o cidadão deseja adquirir	Pagamento do Valor correspondente aos créditos de viagem que o cidadão deseja adquirir	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. Pode ser adquiridos ainda nas Bilheterias e máquinas de auto-atendimento presentes em todos os terminais de integração e estações do Eixo Anhanguera. 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>	Não há contato do órgão com o cidadão	Em horários e dias de funcionamento do estabelecimento ou do ponto de venda terceirizado.

<p>Embarque do Cidadão nos veículos de transporte coletivo</p>	<p>O embarque nos veículos do Transporte Coletivo corresponde 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>Não há contato do órgão com o cidadão</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>
----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

