

### Relatório de Gestão de OUVIDORIA 2020





## **Ficha Técnica**

**Ronaldo Ramos Caiado**

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**Lincoln Graziani Pereira da Rocha**

VICE-GOVERNADOR

**Paulo César Reis**

Diretor Presidente

**Manoel Francisco da Silva**

OUVIDOR SETORIAL

**Lúcio Antônio Arantes**

ASSESSOR DE CONTROLADORIA

### **Nome do órgão**

---

METROBUS TRANSPORTE COLETIVO S/A  
Rua Patriarca, 299, Vila Regina – CEP: 74.453-610 - Goiânia – GO  
**PABX: 3230-7500 e-mail: [metrobus@metrobus.go.gov.br](mailto:metrobus@metrobus.go.gov.br)**



## Sumário

Introdução.....	04
Número de manifestações em 2020.....	05
Número de manifestações por tipo.....	05
Número de manifestações por assunto.....	05
Número de manifestações por subassunto.....	05
Tempo médio de resposta.....	06
Resolutividade.....	06
Nota de recomendação.....	06
Análise geral.....	06
Manifestações – Ranking.....	07
Conclusão – Próximos passos.....	07



## **Introdução**

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás n.º 9.270/2018, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da METROBUS, referente ao ano base de 2020.

O Decreto Estadual n.º 9.270/2018 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás. 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.

Esta ouvidoria setorial compõe a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, coordenada pela Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado – CGE-GO, que atua como unidade central. A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo é formada por 47 unidades de ouvidorias setoriais de órgãos e entidades.

A Ouvidoria é o principal meio de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

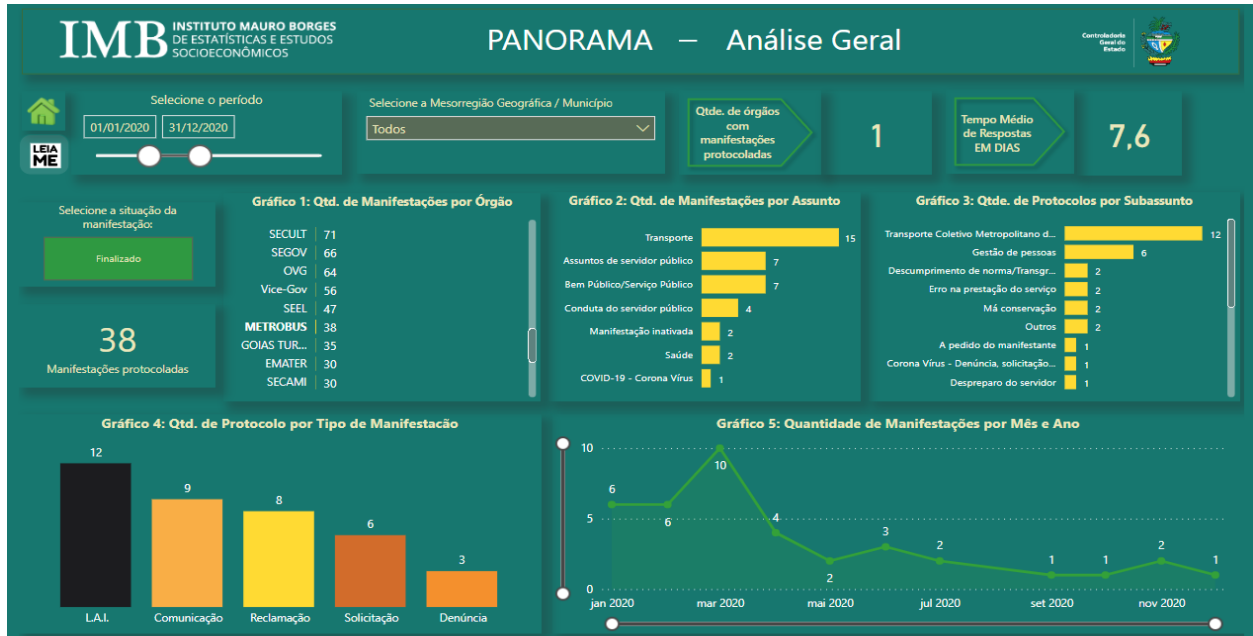
1. Portal da Ouvidoria Metrobus: ([www.metrobus.go.gov.br](http://www.metrobus.go.gov.br)) que disponibiliza o link da Ouvidoria e por meio do e-mail: [ouvidoria@metrobus.go.gov.br](mailto:ouvidoria@metrobus.go.gov.br), o site da Controladoria Geral do Estado <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/>; o e-mail [controladoria@goias.gov.br](mailto:controladoria@goias.gov.br)
2. Telefones (62) 3230-7537 e/ou 0800-646-6655
3. E-mail: [ouvidoria@metrobus.go.gov.br](mailto:ouvidoria@metrobus.go.gov.br);
4. Carta;
5. Presencial - Rua Patriarca, nº 299 – Vila Regina – Goiânia – CEP.: 74.453-610, no horário compreendido entre 08:00 – 12:00 e 13:00 – 17:00

A Ouvidoria procura agilizar e modernizar o atendimento, em busca de eficiência, efetividade e gestão da qualidade de suas ações, sempre com a devida atenção aos usuários de serviços públicos. Assim, a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual institui-se como um meio estratégico e legítimo de comunicação entre a Sociedade e a Administração Pública.

A disponibilização de informações por meio deste 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.

## 1. Manifestações em números (2020) – PANORAMA – Análise Geral

No ano de 2020 foram registradas 38 manifestações na METROBUS, sendo que 39,47% (trinta e nove vírgula quarenta e sete por cento) destas correspondem ao assunto TRANSPORTE, contendo o principal subassunto “Transporte Coletivo Metropolitano”.



## 2. Tempo médio de resposta - Prazos

As manifestações encaminhadas para ouvidoria foram atendidas dentro do prazo legal que é de 20 (vinte) dias no caso de pedido de acesso à informação (prorrogáveis por mais 10 (dez) dias), e de 30 (trinta) dias improrrogáveis para as demais manifestações. O tempo médio obtido em 2020 foi de **7,6 dias**.



A meta é trabalhar para que o tempo médio de resposta reduza, sem que haja diminuição na qualidade da resposta ofertada ao cidadão.

### 3. Resolutividade e Nota de Recomendação – Pesquisa de Satisfação – Satisfação Geral

No cenário de 38 manifestações, no período de janeiro a dezembro de 2020, apenas 9 (nove) cidadãos responderam à pesquisa de satisfação que é disponibilizada após o envio da resposta ao manifestante. Destes manifestaram que o índice de resolutividade está em 56%, sendo a nota de recomendação de 6,8.



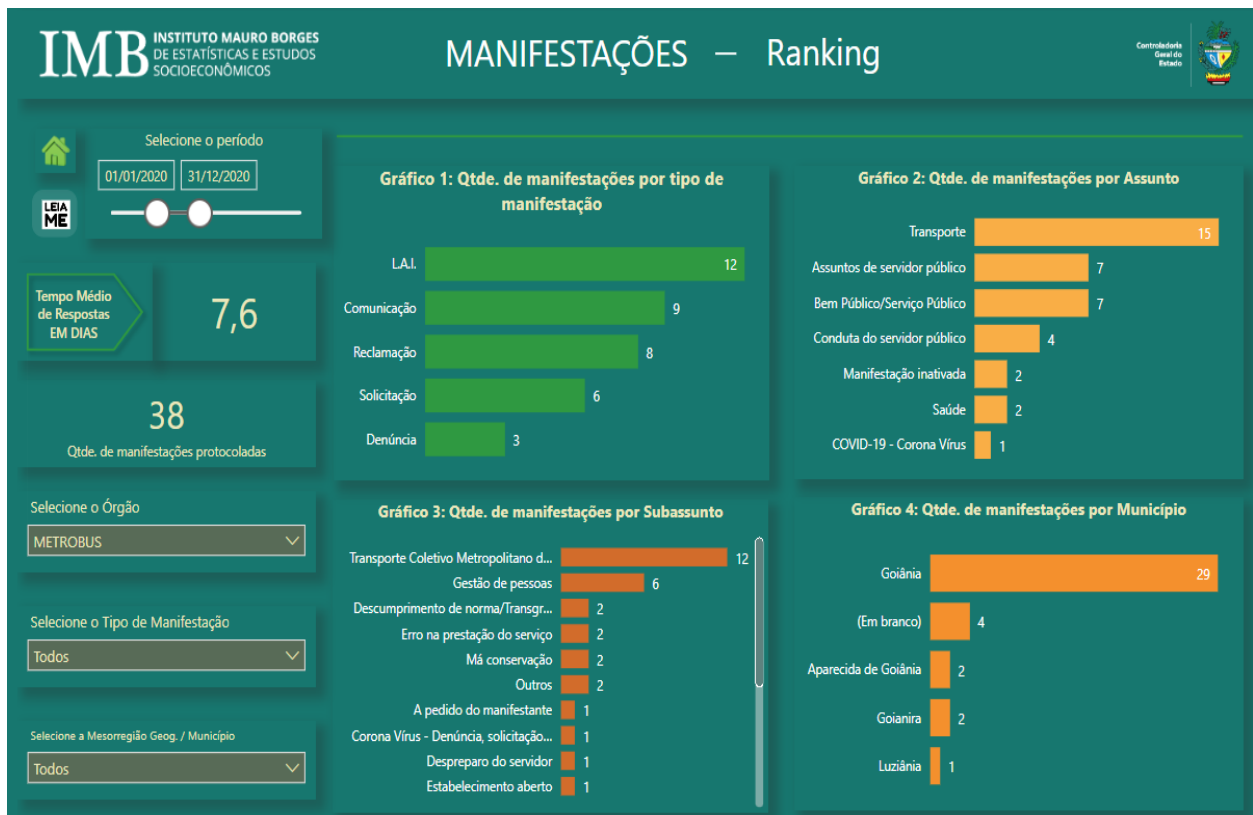
### 4. Manifestações - Análise Geral

Da análise das manifestações registradas em 2020 depreende-se a baixa utilização do canal de ouvidoria da METROBUS por usuários externos e nenhuma interação com servidores da instituição no período em destaque. Diante desta constatação, como ação da ouvidoria, é aplicar consulta interna a fim de coletar informações que oriente esta Ouvidoria Setorial no sentido de formular ações que estimulem a participação de funcionários por meio do canal da ouvidoria.



## 5. Manifestações – Ranking

Entre as manifestações já finalizadas no período analisado, temos:



## 6. Conclusão - Próximos passos

- 🕒 Estimular a participação do usuário externo e interno da METROBUS na pesquisa de satisfação;
- 🕒 Diminuir o prazo médio de resposta;
- 🕒 Promover a conscientização dos colaboradores sobre a importância da Ouvidoria;



**Manoel Francisco da Silva**  
Assessor de Ouvidoria da **Metrobus**