

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA



**2º SEMESTRE/2023**

**Goiânia – GO.**



## Ficha Técnica

**Ronaldo Ramos Caiado**

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**Daniel Elias Carvalho Vilela**

VICE-GOVERNADOR

**Francisco Antônio Caldas de Andrade Pinto**

DIRETOR PRESIDENTE

**Miguel Elias Hanna**

DIRETOR FINANCEIRO

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

## Sumário

Introdução .....	4
Manifestações em números (2º semestre/2023).....	4
- Quantidade manifestação ( <b>quadro1</b> )	
- Quantidade protocolos mês a mês ( <b>quadro1</b> )	
Tempo médio de resposta.....	5
- Tempo médio de resposta em dia ( <b>quadro2</b> )	
Resolutividade e Nota de Recomendação .....	6
- Número de pesquisa respondida ( <b>quadro3</b> )	
- Índice de resolutividade ( <b>quadro3</b> )	
- Nota média de recomendação ( <b>quadro3</b> )	
Análise geral.....	6
- Manifestações protocoladas ( <b>quadro4</b> )	
- Quantidade protocolo por tipo de manifestação ( <b>quadro4</b> )	
- Quantidade protocolos mês a mês ( <b>quadro4</b> )	
Manifestações – Ranking.....	7
- Quantidade manifestação por tipo ( <b>quadro5</b> )	
- Quantidade manifestação por assunto ( <b>quadro5</b> )	
- Quantidade manifestação por sub-assunto ( <b>quadro5</b> )	
- Quantidade manifestação por município ( <b>quadro5</b> )	
Conclusão.....	7

## 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 2023.

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:

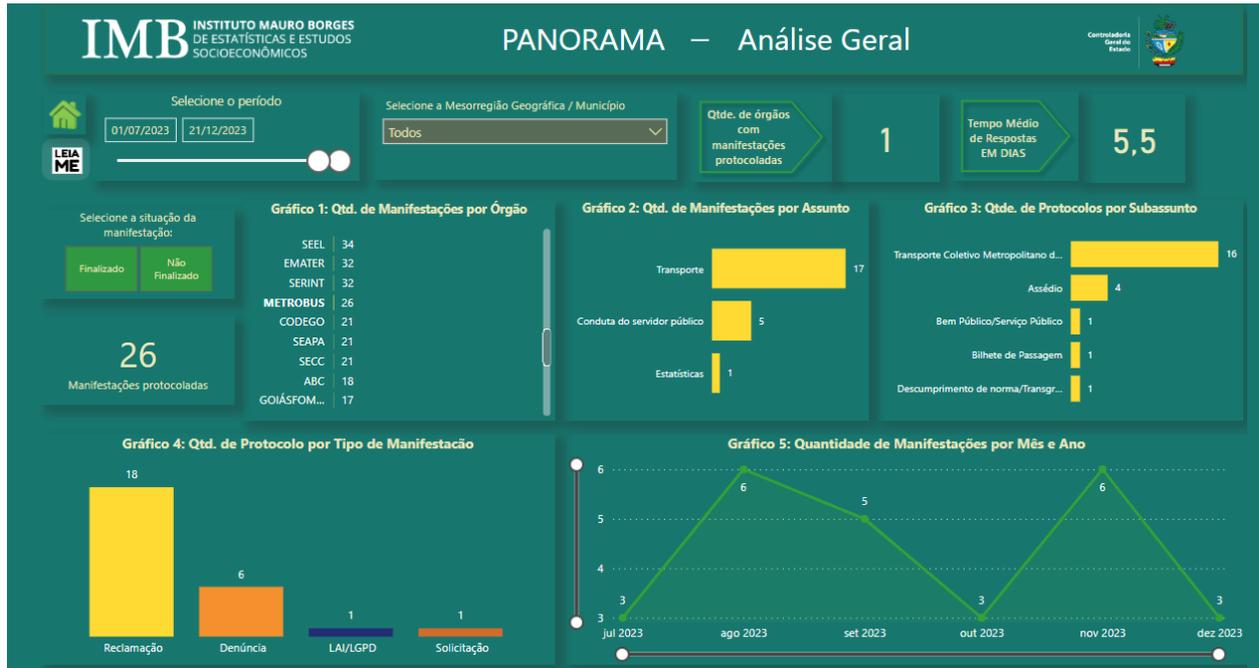
1. Portal da Metrobus: [www.metrobus.go.gov.br](http://www.metrobus.go.gov.br), disponibilizamos o link da Ouvidora, site da Controladoria Geral do Estado [controladoria.go.gov.br](http://controladoria.go.gov.br) e e-mail: [controladoria@goias.gov.br](mailto:controladoria@goias.gov.br)
2. Telefones (62) 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 (segunda a sexta-feira)

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 Ouvidoria 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 da empresa 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 aos usuários do transporte coletivo.

## 2. Manifestações em números (2º semestre/2023)

No 2º semestre de 2023 foram registradas **26** manifestações na METROBUS, sendo que **65,38%** (sessenta e cinco vírgula trinta e oito por cento) destas correspondem ao assunto TRANSPORTE, contendo o principal sub-assunto “Transporte Coletivo Metropolitano”.



Quadro 1

### 3. Tempo médio de resposta

As manifestações encaminhadas para ouvidoria foram atendidas dentro do prazo legal que é de 20 (vinte) dias no caso de pedido a acesso à informação (prorrogáveis por mais 10 (dez) dias), e de 30 (trinta) dias improrrogáveis para as demais manifestações. O tempo médio obtido no 2º semestre/2023 foi de **5,5 dias**.



Quadro 2

A meta para o exercício de 2024, o tempo médio de resposta seja igual ou menor que o exercício/2023 que foi em média **4,9 dias**, sem que haja diminuição na qualidade da resposta ofertada ao cidadão.

#### 4. Resolutividade e Nota de Recomendação

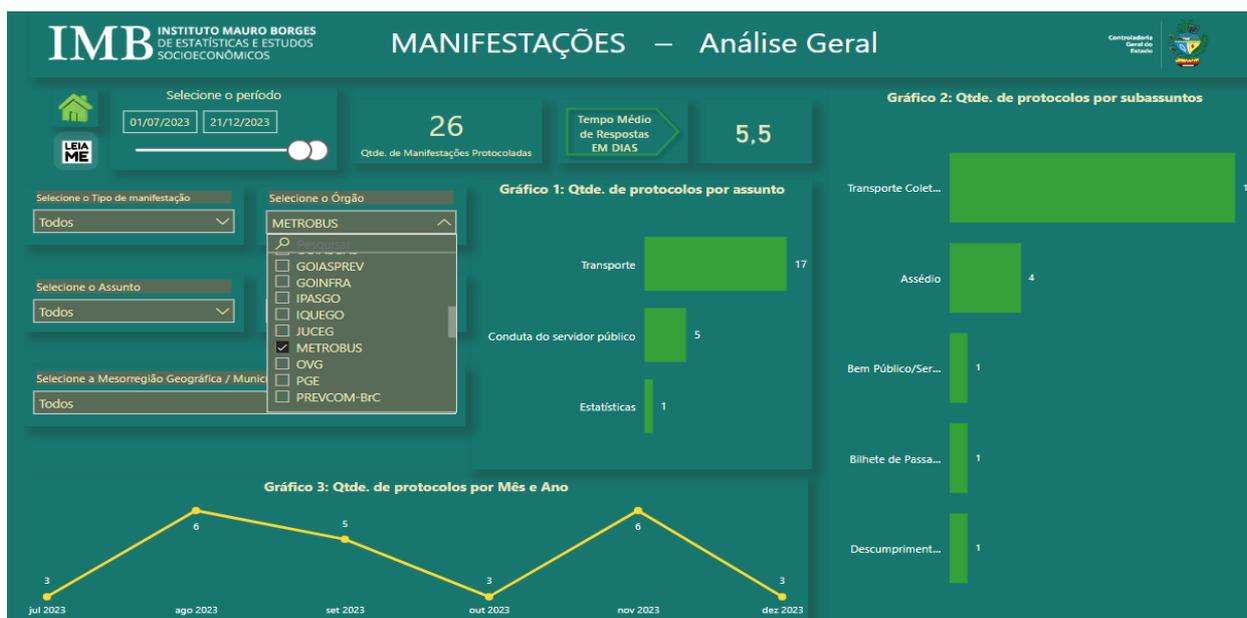
No cenário de **26** manifestações, no período de julho a dezembro de 2023, apenas **01** (um) cidadão respondeu à pesquisa de satisfação que é disponibilizada após o envio da resposta ao manifestante. Este que manifestou, o índice de resolutividade foi de **100%**, sendo a nota de recomendação de **10**.



Quadro 3

#### 5. Análise Geral

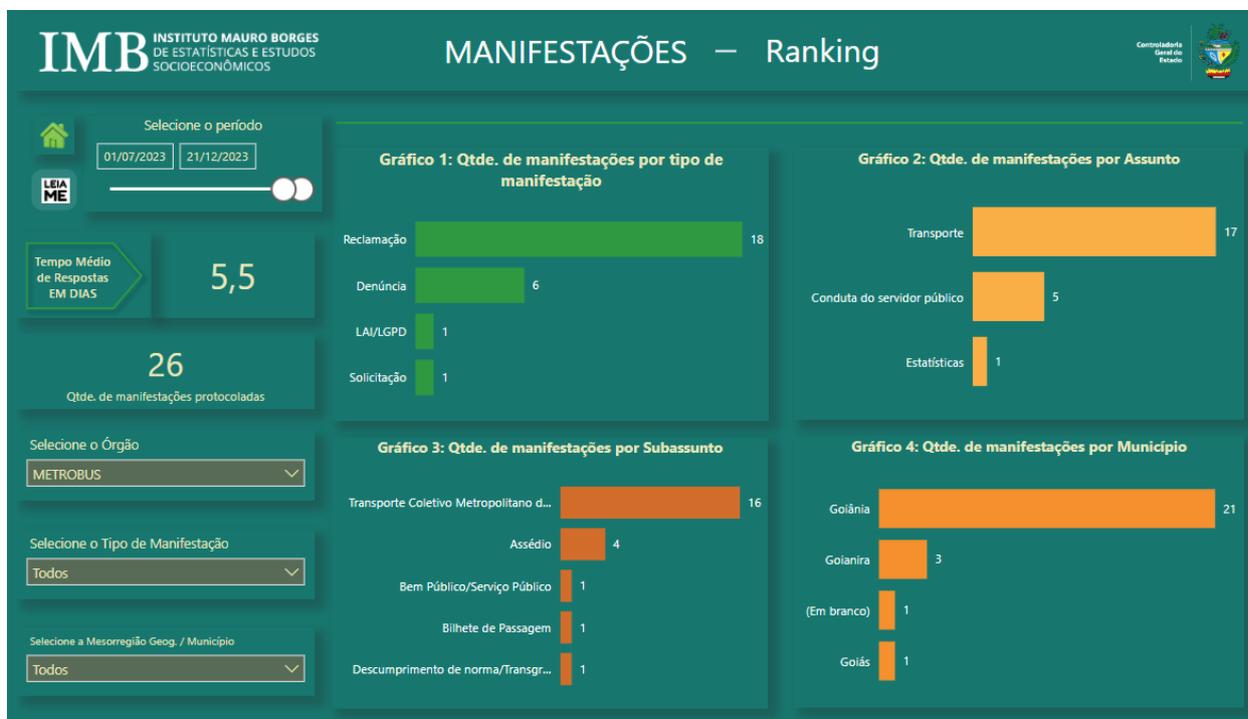
Da análise das manifestações registradas 2º semestre de 2023 depreende-se a baixa utilização do canal de ouvidoria da METROBUS por usuários externos e nenhuma interação com funcionários da instituição no período em destaque. Diante desta constatação, como primeiro passo, é divulgar os canais de acesso a Ouvidoria Setorial no sentido dar conhecimento aos funcionários as atribuições da ouvidoria.



Quadro 4

## 5. Manifestações – Ranking

Entre as manifestações já finalizadas no período analisado, temos:



Quadro 5

## 6. Conclusão

- ✓ Estimular a participação do usuário externo e interno da METROBUS na pesquisa de satisfação;
- ✓ Promover a conscientização dos colaboradores sobre a importância da Ouvidoria;

A Ouvidoria procura sempre promover a aproximação entre a Metrobus o cidadão e ao funcionário. Ela atua com interlocutora entre os demandantes e as unidades da empresa, identificando e acompanhando o tratamento da manifestação e apresentando alternativas que aprimorem as relações e os processos de trabalho.



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