



RELATÓRIO DE OUVIDORIA



1º SEMESTRE/2024

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

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 / ouvidoria@metrobus.go.gov.br
TEL. 0800-646-6655

Sumário

| | |
|--|---|
| Introdução | 4 |
| Manifestações em números (1º semestre/2024)..... | 4 |
| - Quantidade manifestação (quadro1) | |
| - Quantidade protocolos mês a mês (quadro1) | |
| Tempo médio de resposta..... | 5 |
| - Tempo médio de resposta em dia (quadro2) | |
| Resolutividade e Nota de Recomendação | 6 |
| - Número de pesquisa respondida (quadro3) | |
| - Índice de resolutividade (quadro3) | |
| - Nota média de recomendação (quadro3) | |
| Análise geral..... | 6 |
| - Manifestações protocoladas (quadro4) | |
| - Quantidade protocolo por tipo de manifestação (quadro4) | |
| - Quantidade protocolos mês a mês (quadro4) | |
| Manifestações – Ranking..... | 7 |
| - Quantidade manifestação por tipo (quadro5) | |
| - Quantidade manifestação por assunto (quadro5) | |
| - Quantidade manifestação por sub-assunto (quadro5) | |
| - Quantidade manifestação por município (quadro5) | |
| 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 1º semestre de 2024.

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:

2. Manifestações em números (1º semestre/2024)

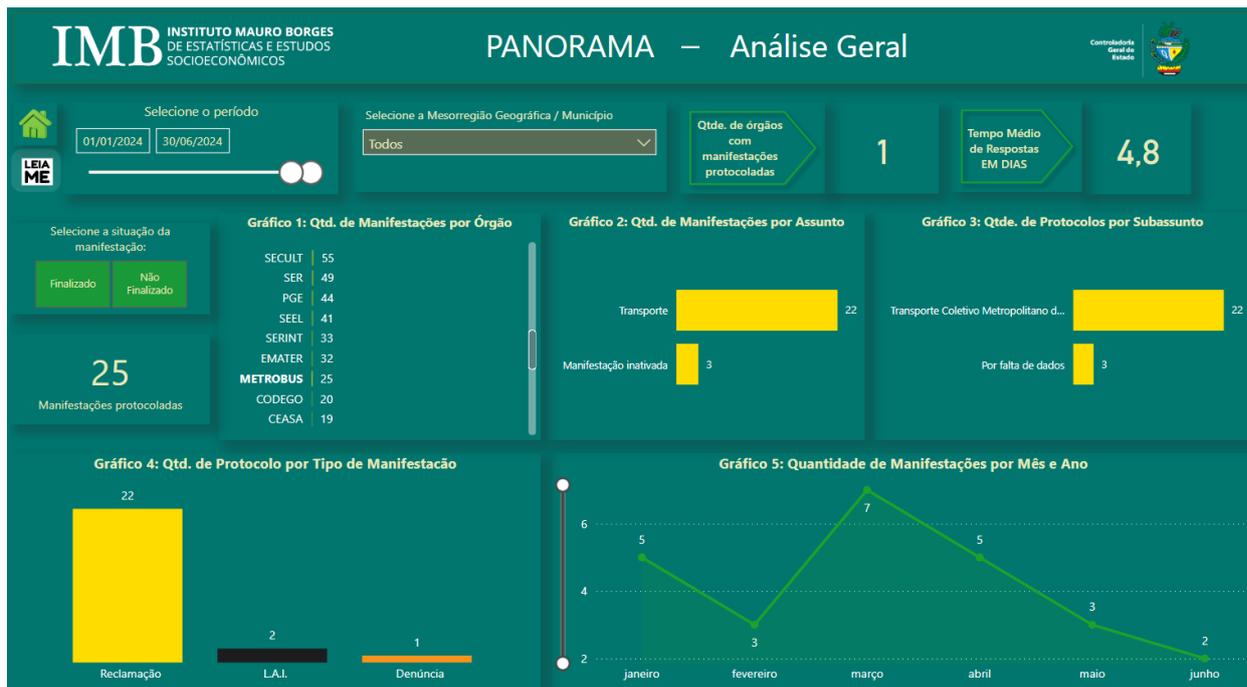
No 1º semestre de 2024 foram registradas **25** manifestações na METROBUS, sendo que **88%** (oitenta e oito por cento) destas correspondem ao assunto TRANSPORTE, contendo o principal sub-assunto “Transporte Coletivo Metropolitano”.

www.metrobus.go.gov.br, disponibilizamos o link da Ouvidora, site da Controladoria Geral do Estado controladoria.go.gov.br e e-mail: controladoria@goias.gov.br

2. Telefones (62) 3230-7537 e/ou 0800-646-6655
3. E-mail: ouvidoria@metrobus.go.gov.br;
4. Carta;
5. Presencial - Rua Patriarca, n.º 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.



Quadro 1

3. Tempo médio de resposta

As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram atendidas dentro do prazo legal que é de até 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 1º semestre/2024 foi de **4,8 dias**.



Quadro 2

A meta para o exercício de 2024, é manter o tempo médio de resposta igual ou menor que o exercício/2023 que foi em média **5,7 dias**, sem que haja diminuição na qualidade da resposta ofertada ao cidadão.

4. Resolutividade e Nota de Recomendação

No cenário de 25 manifestações, no período de janeiro a junho de 2024, apenas 04 (quatro) cidadãos responderam à pesquisa de satisfação que é disponibilizada após o envio da resposta ao manifestante.

Estes que manifestaram, o índice de resolutividade foi de 75%, com a nota de recomendação de 8,3.



Quadro 3

5. Análise Geral

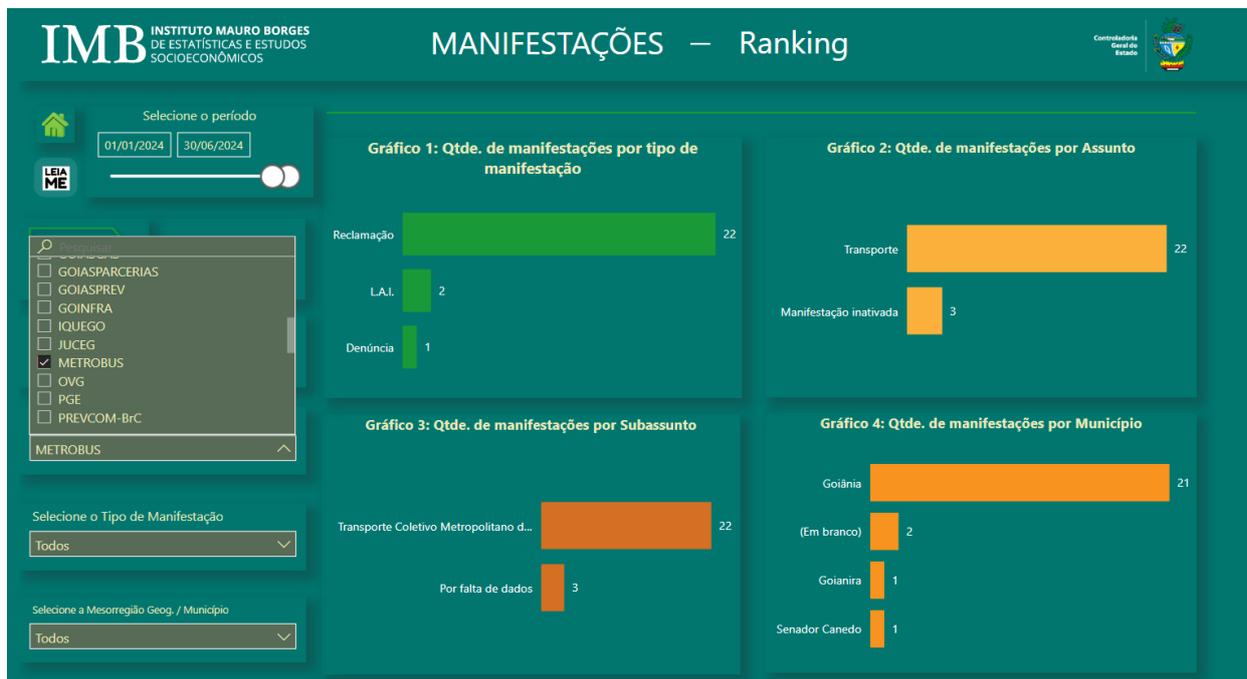
Da análise das manifestações registradas 1º semestre/2024 depreende-se a baixa utilização do canal de ouvidoria da METROBUS por usuários externos e nenhuma interação com funcionários da instituição no período em destaque. Continuamos na divulgação no portal da transparência os nossos canais de acesso a Ouvidoria Setorial no sentido dar conhecimento a sociedade e aos funcionários as atribuições da Ouvidoria.



Quadro 4

5. Manifestações – Ranking

Entre as manifestações já finalizadas no período analisado, temos:



Quadro 5

6. Conclusão

- ◆ Manter a meta em estimular a participação do usuário externo e interno da METROBUS na pesquisa de satisfação;
- ◆ Continuar a 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**