

RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA



3º Quadrimestre de 2024

Goiânia – GO.

Ficha Técnica

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

Sumário

Introdução	4
Manifestações em números (3º Quadrimestre/2024).....	5
Quantidade manifestação	
Tempo médio de resposta.....	6
- Tempo médio de resposta em dia	
Resolutividade e Nota de Recomendação	7
Número de pesquisa respondida	
Análise geral	8
- Manifestações protocoladas	
Manifestações – Ranking	9
- Quantidade manifestação por tipo	
Conclusão	9

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 e 2º quadrimestres ano base 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 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 e adjuntas 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, disponibilizamos o link da Ouvidoria, 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, 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.

3º Quadrimestre

- Manifestações em números (3º quadrimestre – setembro à dezembro de 2024):

-

No 3º quadrimestre de 2024 foram registradas 07 (sete) manifestações na METROBUS, sendo que 06(seis) destas correspondem ao assunto TRANSPORTE, contendo o principal sub-assunto “Transporte Coletivo Metropolitano”.



- **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 3º quadrimestre de 2024 foi de **dias 2,9**



A meta para período do exercício de 2024, o tempo médio de resposta seja igual ou menor que o mesmo período de exercício/2023, que foi em média 01 dia sem que haja diminuição na qualidade da resposta ofertada ao cidadão.

- Resolutividade e Nota de Recomendação:

No cenário de manifestações, no período de S e t e m b r o à Dezembro de 2024, apenas 04(quatro) cidadãos respondeu à pesquisa de satisfação que é disponibilizada após o envio da resposta ao manifestante. Estes que manifestaram, o índice de resolutividade foi de 100%, sendo a nota de recomendação de 10,0.



- **Análise Geral:**

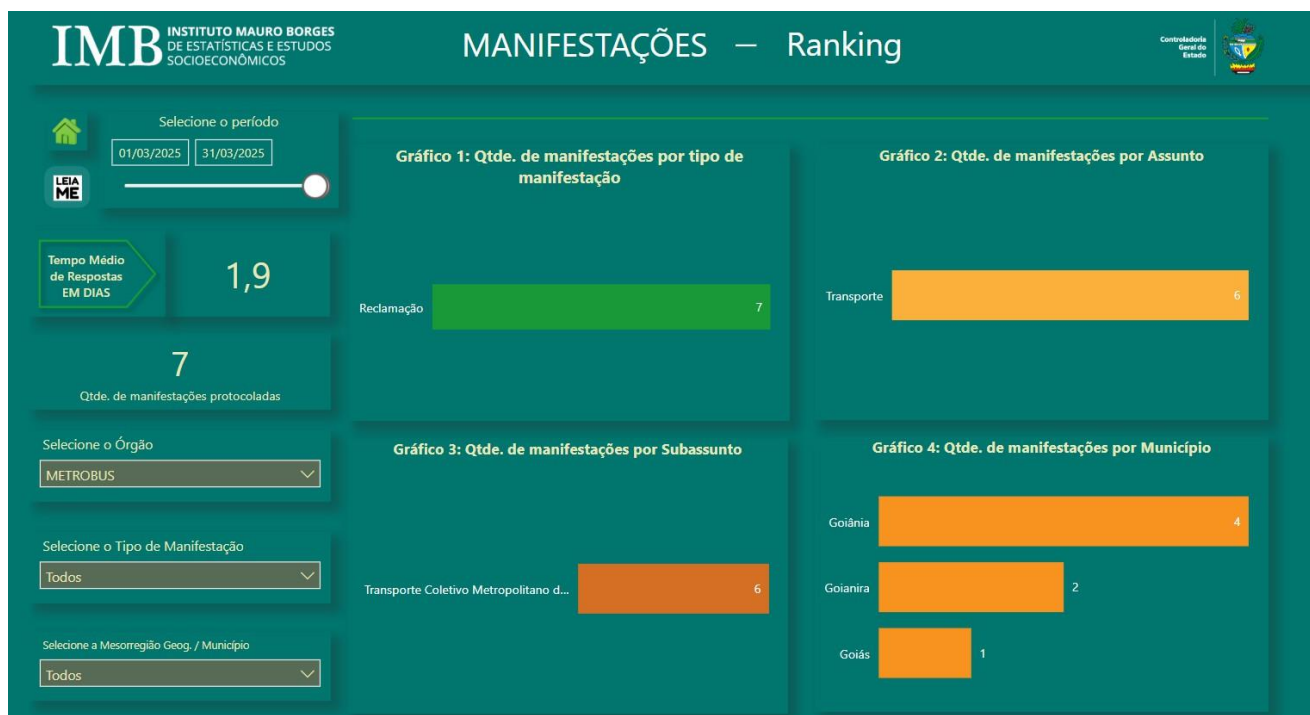
-

Da análise das manifestações registradas no 3º quadrimestre de 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. Diante desta constatação, como primeiro passo, é divulgar os canais de acesso a Ouvidoria no sentido dar conhecimento aos funcionários as atribuições da Ouvidoria.



- Manifestações – Ranking:

Entre as manifestações já finalizadas no período analisado, temos.



- 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