

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

1º Quadrimestre
de 2025



(62) 3230-7537

ouvidoria@metrobus.go.gov.br



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
I - Manifestações em números (1º quadrimestre/2025).....	4
- Quantidade manifestação (quadro1)	
- Quantidade protocolos mês a mês (quadro1)	
II - Tempo médio de resposta.....	5
- Tempo médio de resposta em dia (quadro2)	
III - Resolutividade e Nota de Recomendação	6
- Número de pesquisa respondida (quadro3)	
- Índice de resolutividade (quadro3)	
- Nota média de recomendação (quadro3)	
IV - Análise geral.....	6
- Manifestações protocoladas (quadro4)	
- Quantidade protocolo por tipo de manifestação (quadro4)	
- Quantidade protocolos mês a mês (quadro4)	
V - 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 Decreto do Estado de Goiás n.º 10.466/2024, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da METROBUS, referente ao 1º quadrimestre de 2025.

O Decreto Estadual nº 10.466/2024 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, 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.

I. Manifestações em números (1º quadrimestre/25)

No 1º quadrimestre de 2025 foram registradas **30** manifestações na METROBUS, sendo que **93%** (noventa e três por cento) destas correspondem ao assunto TRANSPORTE, contendo o principal sub-assunto “Transporte Coletivo Metropolitano”.



Quadro 1

II. 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 quadrimestre/25 foi de **2,6 dias**.



Quadro 2

A meta para o exercício de 2025, é manter o tempo médio de resposta igual ou menor que o exercício/2024 que foi em média **4 dias**, sem que haja diminuição na qualidade da resposta ofertada ao cidadão.

III. Resolutividade e Nota de Recomendação

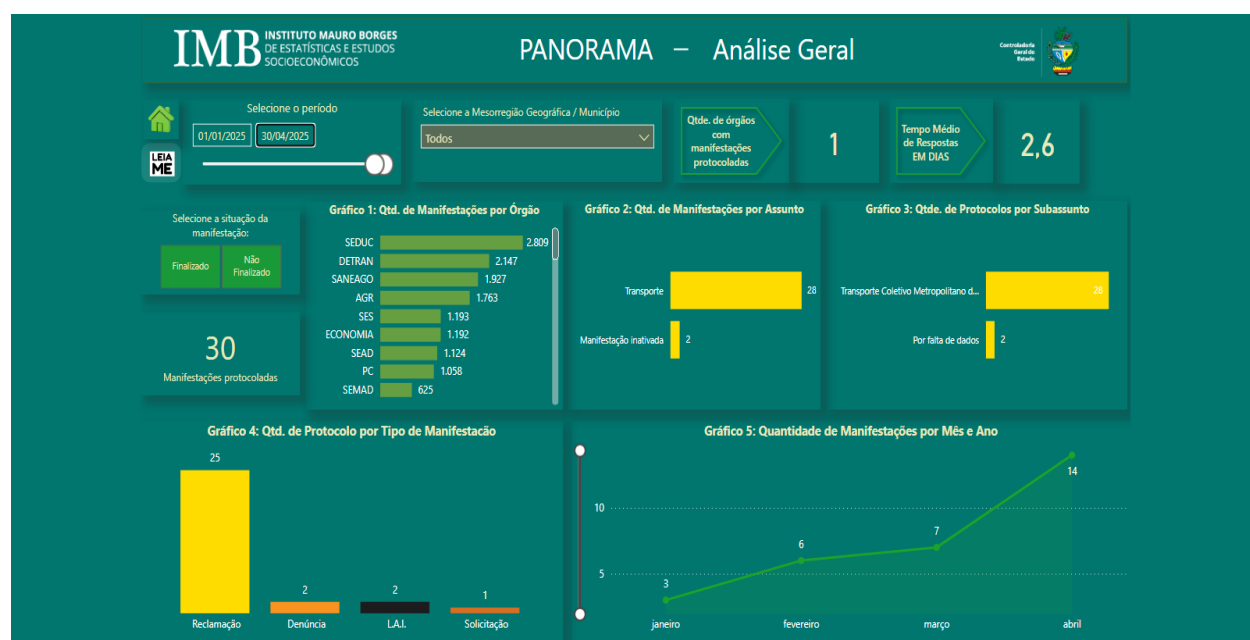
No cenário de **30** manifestações, no período de janeiro a abril de 2025, apenas **05** (cinco) cidadãos responderam à pesquisa de satisfação que é disponibilizada após o envio da resposta ao manifestante. Estes que manifestaram, o índice de resolutividade foi de **70%**, com a nota de recomendação de **8**.



Quadro 3

IV. Análise Geral

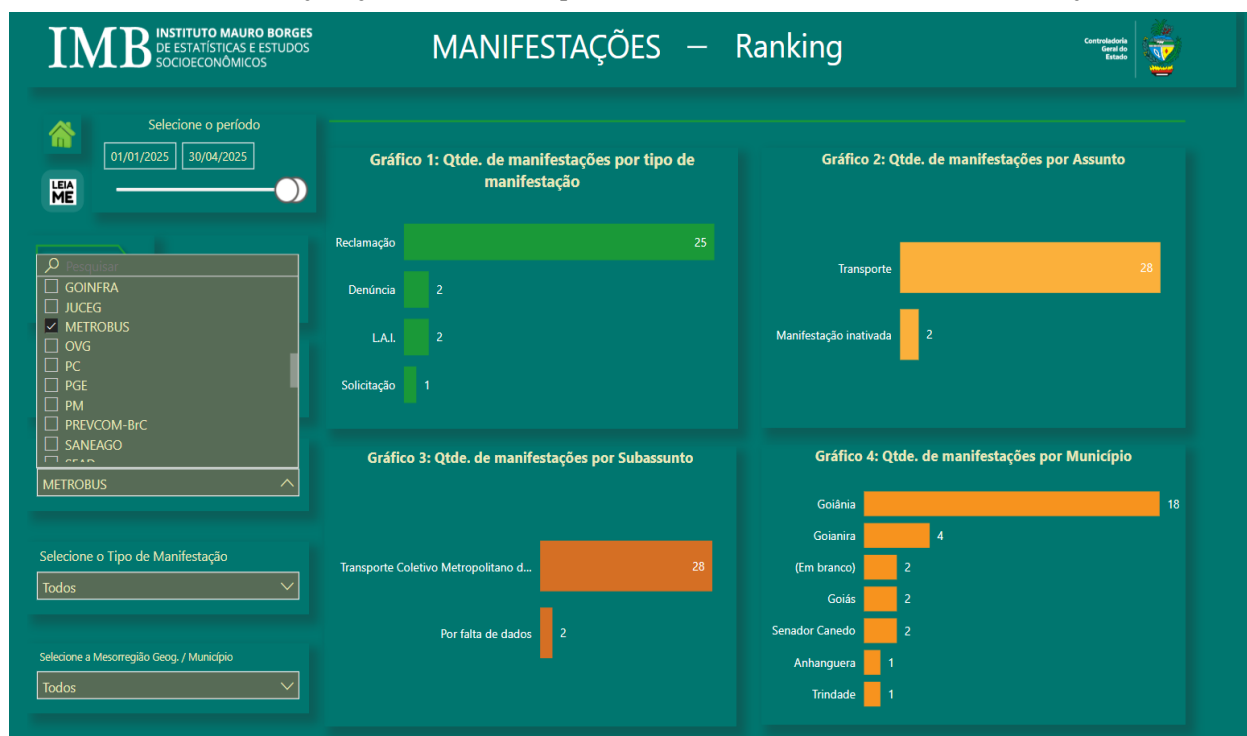
Da análise das manifestações registradas 1º quadrimestre/25 depreende-se a baixa utilização do canal de ouvidoria da METROBUS por usuários externos e nenhuma interação com funcionários da instituição no período em destaque. Continuamos na divulgação no portal da transparência os nossos canais de acesso a Ouvidoria Setorial no sentido dar conhecimento a sociedade e aos funcionários as atribuições da Ouvidoria.



Quadro 4

V. Manifestações – Ranking

Entre as manifestações já finalizadas no período analisado, temos 83,3% de reclamação:



Quadro 5

VI. Conclusão

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