

# Relatório de Ouvidoria



1º SEMESTRE/2025

## Sumário

Introdução .....	4
Manifestações em números (1º semestre/2025).....	5
- 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 2º semestre de 2024.

O Decreto Estadual nº 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)

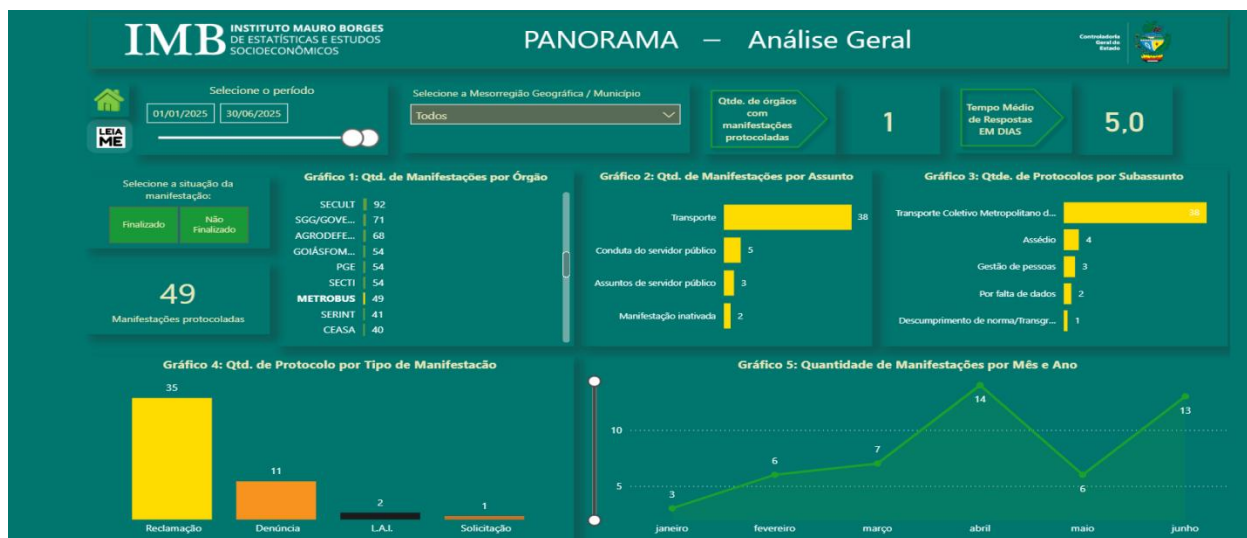
1. Telefones (62) 3230-7537 e/ou 0800-646-6655
2. E-mail: [ouvidoria@metrobus.go.gov.br](mailto:ouvidoria@metrobus.go.gov.br);
3. Carta;
4. Presencial - Rua Patriarca, nº 299 – Vila Regina – Goiânia – CEP.: 74.453-610, no horário compreendido entre 08:00 – 12:00 e 13:00 – 17:00 (segunda a sexta-feira)

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 (1º SEMESTRE/2025):

No 1º semestre de 2025, foram registradas 49 (quarenta e nove) manifestação na METROBUS, sendo que 38 (trinta e oito) destas correspondem ao assunto TRANSPORTE, contendo o principal sub-assunto “Transporte Coletivo Metropolitano”.



## 3.TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA:

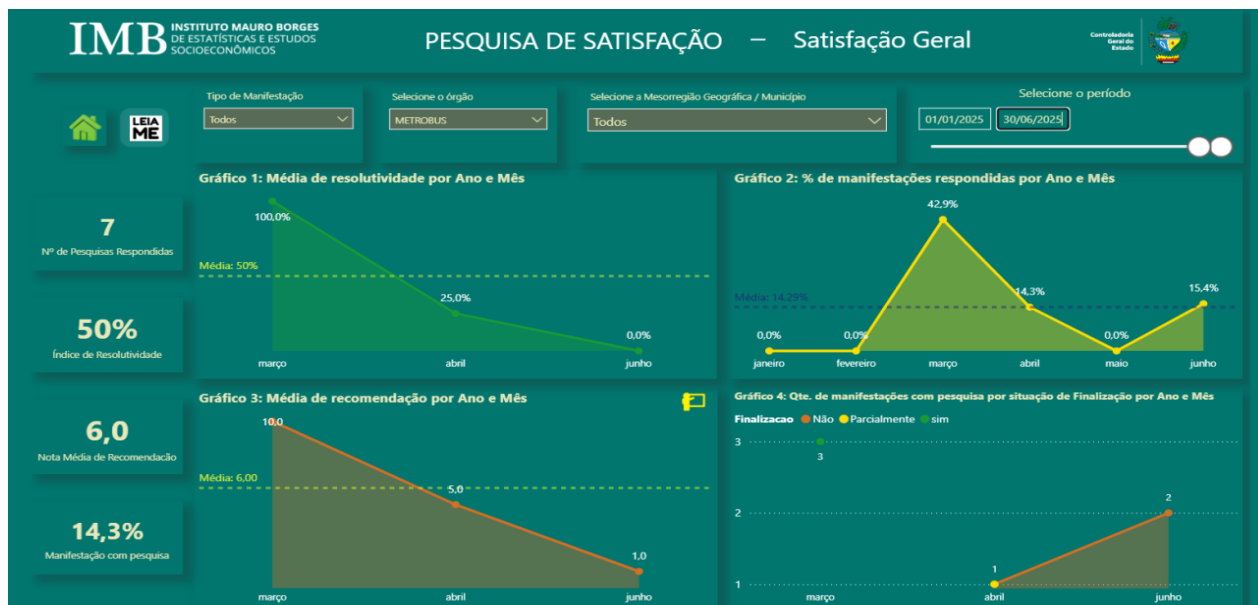
As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram atendidas dentro do prazo legal que é de até 20 (vinte) dias no caso de pedido a acesso à informação (prorrogáveis por mais 10 (dez) dias), e de 30 (trinta) dias improrrogáveis para as demais manifestações. O tempo médio obtido no 1º semestre/2025 foi de 5,0 dias.



A meta para o exercício de 2025, foi realizada, manteve o tempo médio de resposta menor que o exercício/2025 que foi em média 3,4 dias, sem que haja diminuição na qualidade da resposta ofertada ao cidadão.

#### 4.RESOLUTIVIDADE E NOTA DE RECOMENDAÇÃO:

No cenário de manifestações, no período de janeiro à junho de 2025, apenas 7 (sete) 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 95% (cinquenta por cento), com a nota de recomendação de 6,0.

#### 5.ANÁLISE GERAL:

Da análise das manifestações registradas 1º semestre/2025 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.





## 6.MANIFESTAÇÕES – RANKING:

Entre as manifestações já finalizadas no período analisado, temos:



## 7.CONCLUSÃO:

- ◆ Manter a meta para 2025 em estimular a participação do usuário externo e interno da METROBUS na pesquisa de satisfação;
- ◆ Continuara a promover a conscientização dos colaboradores sobre a importância da Ouvidoria; ◆ Manter como meta para 2025, o tempo médio de resposta menor ou igual ao exercício/2024;

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