



Governo do Estado de Goiás



Carta de Serviços ao Cidadão

v.1.3 _ 08.05.2026





Objetivos

Informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade da Administração Pública, as formas de acesso aos serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, em cumprimento a Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada no Estado de Goiás pelo Decreto nº. 9.574, de 05 de dezembro de 2019.

Trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionados a:

- Serviços oferecidos;
- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- Principais etapas para processamento do serviço;
- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- Forma de prestação do serviço;
- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.





Nossas unidades

Unidade 01



Endereço: Rua Patriarca, 299, Vila Regina – Goiânia – Goiás – CEP 74.453-610



Atendimento: 08hs às 12hs e 13hs às 17hs



Telefone: (62) 3230-7500





Dados Gerais

Nome do Órgão: METROBUS TRANSPORTE COLETIVO S/A

SIGLA DO ÓRGÃO: METROBUS

CNPJ: 02.392.459/0001-03

Classificação: Administração Indireta / Sociedade de Economia Mista

Telefone PABX: (62) 3230-7500

Telefone Ouvidoria: (62) 3230-7537

Whatsapp Ouvidoria: (62) 99602-8704



E-mail: metrobus@metrobus.go.gov.br

Site: www.metrobus.go.gov.br



Ouvidoria: ouvidoria@metrobus.go.gov.br





Detalhamento dos Serviços

* Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

* Regulamentada no Estado de Goiás pelo **Decreto nº. 9.574, de 05 de dezembro de 2019.**





Índice

1 – Serviço de Transporte Coletivo



Informações básicas

Nome do serviço	Serviço de Transporte Coletivo
O que é	Serviço de transporte coletivo de passageiros integrante do Sistema Integrado de Transporte da Rede Metropolitana de Transporte Coletivo da Região Metropolitana de Goiânia (SIT-RMTC/RMG), realizado por meio da oferta regular de viagens na linha 001 – Eixo Anhanguera, incluindo suas extensões operacionais com atendimento aos municípios de Goianira, Trindade e Senador Canedo.
Quem pode utilizar	Toda pessoa que necessite se deslocar pode utilizar o serviço, por meio das linhas de transporte coletivo operadas pela Metrobus Transporte Coletivo S.A., observadas as normas do sistema e a tarifação vigente.
Prioridade de atendimento	O serviço é prestado de forma universal, com garantia de prioridade de atendimento aos públicos definidos em lei.
Forma de atendimento	O acesso ao serviço ocorre nos pontos de embarque e desembarque de passageiros implantados ao longo do itinerário das linhas nas rodovias GO-060, GO-070 e GO-403, bem como nas plataformas localizadas ao longo da Avenida Anhanguera e nos Terminais de Integração do sistema.
	Integram a rede de atendimento os seguintes terminais: Terminal Senador Canedo, Terminal Trindade, Terminal Vera Cruz, Terminal Goianira, Terminal Padre Pelágio, Terminal Dergo, Terminal Praça A, Terminal Bíblia e Terminal Novo Mundo.
	O deslocamento ocorre por meio de ônibus, entre o ponto de origem e o destino desejado, conforme a operação das linhas.
Requisitos para Acesso	Para utilizar o serviço, o usuário deve pagar a tarifa vigente ou comprovar direito à gratuidade/benefício, utilizar os meios de acesso disponíveis (dinheiro ou cartão transporte), e respeitar as normas de uso do sistema.
Prazo de Prestação do Serviço	O serviço é prestado de forma contínua, conforme a programação operacional definida nas Ordens de Serviço e nas Planilhas Operacionais para dias típicos e atípicos, emitidas pelo órgão gestor executivo da Rede Metropolitana de Transporte Coletivo da Região Metropolitana de Goiânia (RMTC-RMG).
Tarifa	R\$ 4,30 (quatro reais e trinta centavos), valor correspondente à tarifa básica vigente do serviço de transporte coletivo da Rede Metropolitana de Transporte Coletivo da Região Metropolitana de Goiânia (RMTC), estabelecida por deliberação da Câmara Deliberativa de Transporte Coletivo (CDTC), podendo sofrer alterações conforme revisões tarifárias autorizadas.
Área responsável	Superintendência de Planejamento e Operação Gerência de Planejamento e Operação

Etapas

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos / Documentos Necessários	Local e Canais de Atendimento	Forma como o órgão Contata o cidadão	Horário e dias de atendimento
Bilhete Único (Como Funciona)	<p>O Bilhete Único permite ao usuário utilizar diferentes linhas do sistema para chegar ao seu destino, pagando apenas uma tarifa, sem necessidade de integração exclusiva em terminais.</p> <p>Após a primeira validação, o usuário dispõe de um período de 2h30 (duas horas e trinta minutos) para realizar deslocamentos, sendo permitidas até 4 (quatro) integrações gratuitas entre linhas, dentro da Região Metropolitana de Goiânia.</p> <p>Para planejar os trajetos e identificar as melhores rotas, o usuário pode utilizar aplicativos como o SIMRmtc ou o Google Maps.</p> <p>Não é necessária a substituição do Cartão Fácil atualmente em uso. O acesso ao benefício do Bilhete Único ocorre automaticamente no momento da utilização do sistema.</p> <p>No primeiro embarque, o sistema poderá realizar o registro da biometria facial do usuário, como forma de validação e segurança na utilização do benefício.</p>	<p>Para utilização do serviço, não há exigência de documentação.</p> <p>Para aquisição do Bilhete Único ou cadastro no sistema de bilhetagem, poderá ser solicitado o número do CPF do usuário, conforme as regras do sistema.</p>	<p>Os serviços de venda e recarga de créditos estão disponíveis em diversos pontos da Região Metropolitana de Goiânia, por meio de:</p> <p>Pontos de venda terceirizados, distribuídos em estabelecimentos comerciais como bancas de revista, casas lotéricas, farmácias, bares, padarias e lanchonetes;</p> <p>Bilheterias e máquinas de autoatendimento localizadas nos Terminais de Integração e nas estações do Eixo Anhanguera;</p> <p>Atendimento presencial na loja do sistema, situada na Rua 4, Edifício Parthenon Center;</p> <p>Canal online para compra de créditos de viagem, disponível no site da Sitpass.</p>	<p>A METROBUS, não tem contato do com o cidadão</p> <p>MAIS INFORMAÇÕES CONSULTE:</p> <p>Www.bilheteunico.rmtcgoiania.com.br bilheteunico.rmtc@goiania.com.br</p> <p>RMTC: 0800 648 2222 (ligação gratuita) https://rmtcgoiania.com.br</p> <p>CMTc: 0800 646 1851(ligação gratuita) https://cmtcrgm.com.br</p>	<p>Os horários e dias de atendimento variam de acordo com o canal utilizado, conforme o funcionamento dos estabelecimentos credenciados, das bilheterias, das máquinas de autoatendimento e da loja de atendimento presencial.</p>
aplicativo SiMRmtc		<p>pode ser baixado nas 2 lojas virtuais: Play Store e Apple Store. Ao iniciar o aplicativo é necessário fazer login usando seu e-mail ou sua conta do Facebook</p>	<p>RedeMob Consórcio</p>	<p>Você pode conhecer ainda mais sobre o aplicativo SiMRmtc no Site: https://sim.rmtcgoiania.com.br</p>	<p>24 hs pelo aplicativo</p> <p>Fale Conosco para fazer sugestões, denúncias, reclamar ou elogiar</p>

Etapas

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos / Documentos Necessários	Local e/ou Canal De Atendimento	Forma como o órgão Contata o cidadão	Horário / Dias De atendimento
Carga e Recarga Do Cartão	<p>A carga ou recarga consiste na inserção de créditos de viagem no cartão, permitindo sua utilização no transporte coletivo conforme a quantidade adquirida pelo usuário.</p> <p>A compra de créditos pode ser realizada pelos seguintes canais:</p> <p>Pontos de Venda e Recarga credenciados; Máquinas de autoatendimento; Bilheterias nos Terminais de Integração; Internet, por meio do site da Sitpass; Aplicativo SIMRmtc; WhatsApp Recarga Sitpass RMTc – telefone (62) 3110-8938.</p> <p>Para recargas realizadas pela internet ou WhatsApp, é necessário validar (baixar) os créditos no cartão em um ônibus, terminal, máquina de autoatendimento ou ponto de venda.</p> <p>Recarga via WhatsApp (passo a passo):</p> <p>Inicie a conversa enviando uma mensagem (ex.: “Oi” ou “Olá”); Escolha o cartão e informe o valor da recarga; Copie o código gerado e realize o pagamento via PIX; Após a confirmação, o crédito estará disponível para validação.</p>	<p>Para realizar a recarga do cartão, é necessário apenas efetuar o pagamento do valor correspondente à quantidade de créditos de viagem que o usuário deseja adquirir.</p>	<p>Os serviços de venda e recarga de créditos estão disponíveis em diversos pontos da Região Metropolitana de Goiânia, por meio de:</p> <p>Pontos de venda terceirizados, distribuídos em estabelecimentos comerciais como bancas de revista, casas lotéricas, farmácias, bares, padarias e lanchonetes;</p> <p>Bilheterias e máquinas de autoatendimento localizadas nos Terminais de Integração e nas estações do Eixo Anhanguera;</p> <p>Atendimento presencial na loja do sistema, situada na Rua 4, Edifício Parthenon Center;</p> <p>Canal online para compra de créditos de viagem, disponível no site da Sitpass.es do Eixo Anhanguera;</p> <p>Atendimento presencial na loja do sistema, situada na Rua 4, Edifício Parthenon Center;</p> <p>Canal online para compra de créditos de viagem, disponível no site da Sitpass.</p>	<p>A METROBUS, não tem contato do com o cidadão</p> <p><u>MAIS INFORMAÇÕES</u></p> <p><u>CONSULTE:</u></p> <p>bilheteunico.rmtc@goiania.com.br</p> <p>RMTc: 0800 648 2222 (ligação gratuita) ou</p> <p>https://rmtcgoiania.com.br</p> <p>CMTC: 0800 646 1851(ligação gratuita) ou</p> <p>https://cmtcrmg.com.br</p>	<p>Em horários e dias de funcionamento do estabelecimento ou do ponto de venda terceirizado.</p>

Embarque do Cidadão nos veículos de transporte coletivo

O embarque corresponde ao momento em que o cidadão acessa o sistema de transporte coletivo, entrando no veículo em um ponto de parada, estação ou terminal, para iniciar sua viagem na rede que atende toda a Região Metropolitana de Goiânia.

Para embarcar, o usuário deve realizar a validação do bilhete ou cartão nos equipamentos eletrônicos (validadores) instalados nos veículos, estações ou terminais de integração.

O embarque é realizado nos pontos de parada, estações e Terminais de Integração distribuídos ao longo do itinerário das linhas, conforme definidos pelo órgão gestor do sistema de transporte coletivo.

A METROBUS, não tem contato do com o cidadão

MAIS INFORMAÇÕES

CONSULTE:

bilheteunico.rmtcgoiania.com.br
bilheteunico.rmtc@goiania.com.br

RMTC: 0800 648 2222 (ligação gratuita) ou
<https://rmtcgoiania.com.br>
CMTC: 0800 646 1851(ligação gratuita) ou
<https://cmtcrg.com.br>

Disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, inclusive feriados, conforme programação operacional do sistema.

