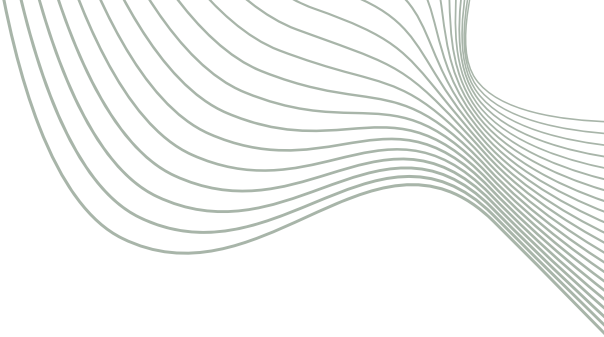


OUVIDORIA ADJUNTA - METROBUS

2º Quadrimestre

2025

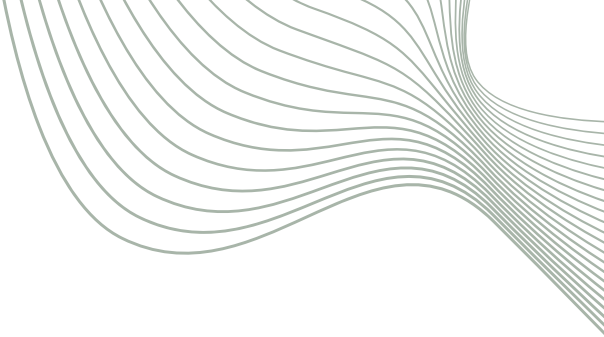




Sumário

Apresentação	3
Introdução	4
Força de Trabalho.....	5
Manifestações de Ouvidoria.....	6
• Manifestações em números.....	6
• Manifestações recebidas por período.....	7
• Por tipo de Manifestações recebidas.....	7
Tempo médio de resposta.....	8
Resolutividade e Nota de Recomendação.....	9
Análise geral.....	9
Fluxo de Tratamento.....	10
Resumo.....	11
Conclusão.....	12





APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objeto dispor os dados do trabalho realizado no 2º quadrimestre de 2025 pela Ouvidoria Adjunta da METROBUS e ratificar os princípios da transparência e da eficiência dos serviços, além de ofertar subsídios na tomada de decisão pela alta administração da METROBUS. O art. 24, VI, do Regulamento da CGE (Decreto 10.391/24), indica que a Ouvidoria Adjunta deve elaborar relatórios estatísticos e gerenciais, tendo como base a análise e apuração das principais atividades. A confecção de relatório gerencial para conhecimento da alta gestão e das áreas técnicas da METROBUS.

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 2º quadrimestre de 2025.

Esta Ouvidoria Adjunta 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.

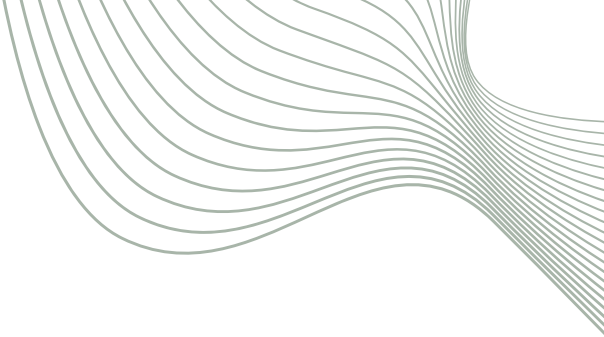
A Ouvidoria é o principal meio de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

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
- Telefones (62) 3230-7537 e/ou 0800-646-6655
- Whatsapp Ouvidoria Metrobus (62) 99602-8704
- E-mail: ouvidoria@metrobus.go.gov.br;
- Carta;
- 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 do transporte coletivo.

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.



FORÇA DE TRABALHO

NOME Manoel Francisco da Silva

CARGO Ouvidor Adjunto

E-MAIL ouvidoria@metrobus.go.gov.br

NOME Lucio Antônio Arantes

CARGO Assessor de Controladoria Metrobus

E-MAIL lucio.arantes@metrobus.go.gov.br

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Adjunta da METROBUS utiliza o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) para receber e tratar as manifestações dos usuários direcionadas à empresa.

A plataforma permite que todas as etapas do tratamento da demanda sejam executadas no mesmo ambiente, o que possibilita a rastreabilidade das informações e a proteção dos dados pessoais/sensíveis.

Essas demandas são classificadas quanto ao assunto e são enviadas às áreas técnicas da METROBUS responsáveis pelo dados e informações, para que subsidiem a resposta final enviada ao usuário.

Manifestações em números

No 2º quadrimestre de 2025, foram recebidas no SGOe da Ouvidoria Adjunta da METROBUS 33 manifestações, todas finalizadas dentro do prazo legal, sendo que 72,7% destas correspondem ao assunto TRANSPORTE, contendo o principal subassunto “Transporte Coletivo Metropolitano”

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Reclamação 22

Denúncia 10

LAI (Lei da Acesso a Informação) 1

Total de manifestação recebida 33

Manifestação recebida por período

Maio.....6

Junho.....13

Julho.....4

Agosto....10

Total de manifestação recebida 33

Por tipo de manifestação recebida

Transporte Coletivo Metropolitano.....24

Descumprimento de norma.....2

Assédio.....4

Gestão de Pessoas.....3

Total de manifestação recebida 33

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS

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 2º quadrimestre/25 foi de 6,8 dias.



RESOLUTIVIDADE E NOTA DE RECOMENDAÇÃO

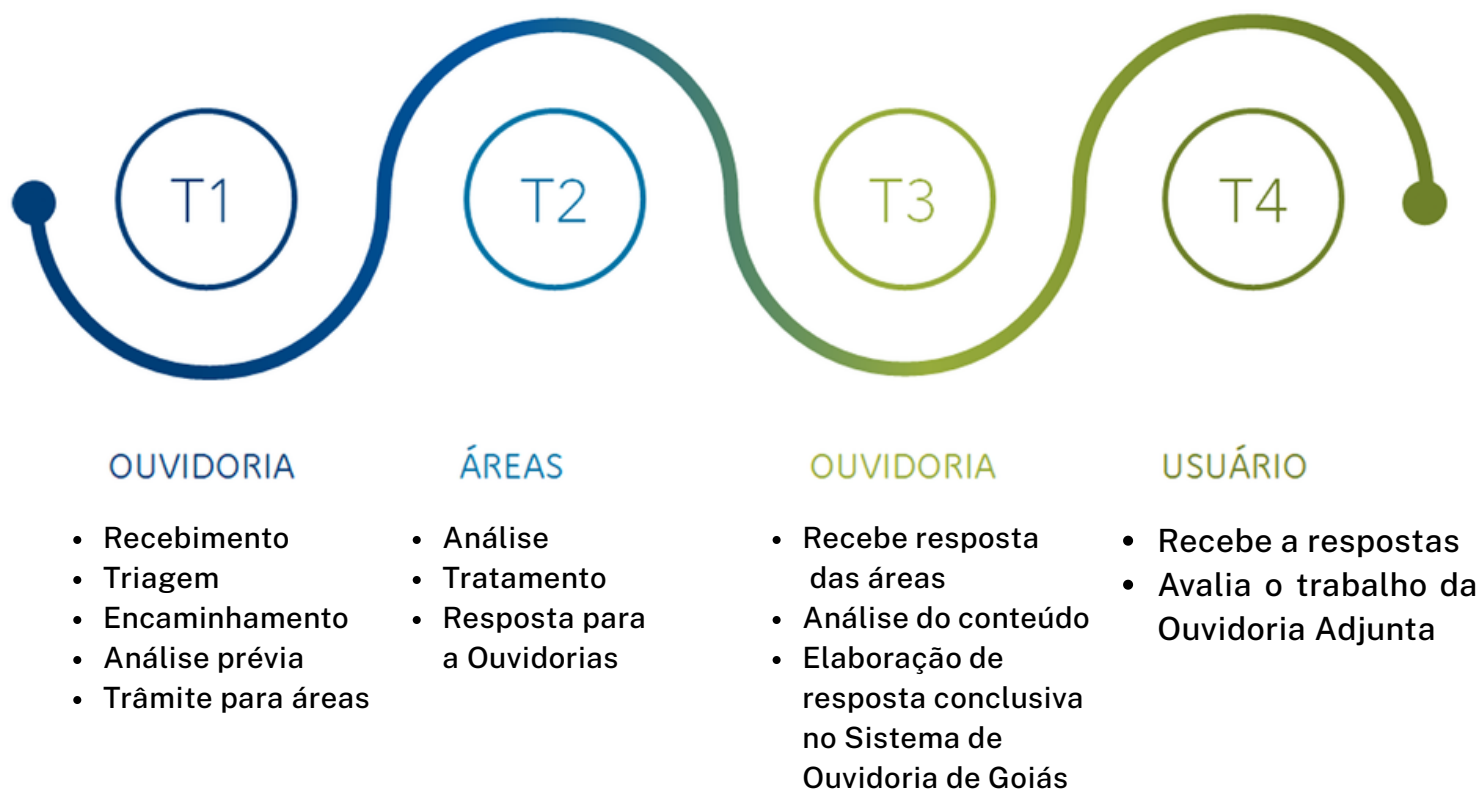
No cenário de 33 manifestações, no período de maio a agosto de 2025, apenas 02 (dois) cidadãos responderam à pesquisa de satisfação que é disponibilizada após o envio da resposta ao manifestante. Estes que manifestaram, o índice de resolatividade foi de 0%, com a nota de recomendação de 1.

ANÁLISE GERAL

Análise geral das manifestações registradas 2º 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 da METROBUS no sentido dar conhecimento a sociedade e aos funcionários as atribuições da Ouvidoria.

FLUXO DE TRATAMENTO

O fluxo de tratamento das manifestações é representado na figura abaixo, a seguir, por meio de uma linha temporal.



O processo se inicia com o recebimento de uma manifestação através do sistema de Ouvidorias do Estado de Goiás, e-mail ou presencial. A Ouvidoria da Metrobus realiza uma triagem, encaminhando a demanda para o setor responsável pelo tema, com o prazo de até 20 (vinte) dias para resposta.

As manifestações recebidas via e-mail ou presencial, são inseridas para o Sistema de Ouvidorias do Estado de Goiás.

Recebida a resposta, a Ouvidoria verifica se há necessidade de ajustes adicionais a serem realizados junto ao setor responsável, após o que, elabora a resposta, que é disponibilizada ao manifestante através do sistema de Ouvidorias do Estado de Goiás.

Com o fito de propiciar maior privacidade para o tratamento das manifestações, assim como um atendimento mais adequado ao manifestante, a METROBUS conta com uma área física exclusiva para a Ouvidoria.

RESUMO

Panorama da Ouvidoria Metrobus: 2º Quadrimestre de 2025

Volume e Perfil das Demandas

33

Manifestações Recebidas

22
Reclamações

10
Denúncias

1
LAI



72,7%
Focadas em Transporte

O principal assunto registrado foi "Transporte Coletivo Metropolitano"

Distribuição Mensal das Manifestações Recebidas



Eficiência Operacional e Engajamento



Resposta em apenas 6,8 dias



Tempo médio significativamente abaixo do prazo legal permitido de 20 a 30 dias

Fluxo de Tratamento Integrado



Triagem



Análise Técnica

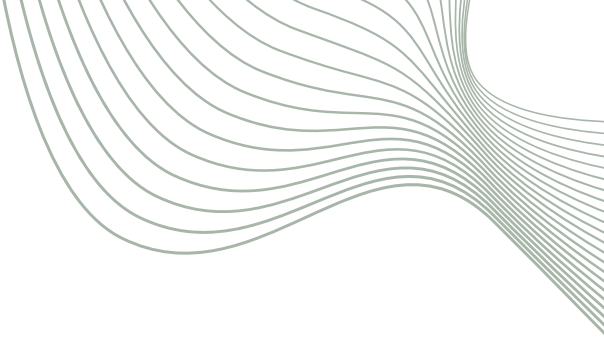


Resposta Final via SGOe



Baixa adesão à pesquisa de satisfação

Apenas 2 usuários responderam à pesquisa após a finalização de seus protocolos.



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.