

OUVIDORIA ADJUNTA-METROBUS

3º Quadrimestre

2025





Sumário

<u>Apresentação</u>	<u>3</u>
<u>Introdução</u>	<u>4</u>
<u>Força de Trabalho.....</u>	<u>5</u>
<u>Manifestações de Ouvidoria.....</u>	<u>6</u>
• <u>Manifestações em números.....</u>	<u>6</u>
• <u>Manifestações recebidas por período.....</u>	<u>7</u>
• <u>Por tipo de Manifestações recebidas.....</u>	<u>7</u>
<u>Tempo médio de resposta.....</u>	<u>8</u>
<u>Resolutividade e Nota de Recomendação.....</u>	<u>9</u>
<u>Análise geral.....</u>	<u>10</u>
<u>Fluxo de Tratamento</u>	<u>11</u>
<u>Resumo</u>	<u>12</u>
<u>Conclusão</u>	<u>13</u>





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 (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 Setorial

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 3º quadrimestre de 2025, foram recebidas no SGOe da Ouvidoria Adjunta da METROBUS 27 manifestações, todas finalizadas dentro do prazo legal, sendo que 26 % destas correspondem ao assunto TRANSPORTE, contendo o principal subassunto “Transporte Coletivo Metropolitano”

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Reclamação - 21

Denúncia - 5

LAI (Lei da Acesso a Informação)

0

**Total de manifestação recebida -
27**

Manifestação recebida por período

Setembro.....9

Outubro7

Novembro6

Dezembro5

**Total de manifestação recebida -
27**

Por tipo de manifestação recebida

Transporte Coletivo Metropolitano ...26

Descumprimento de norma0

Assédio0

Gestão de Pessoas0

Total de manifestação recebida – 26

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 3º quadrimestre/25 foi de 2,3 dias.



RESOLUTIVIDADE E NOTA DE RECOMENDAÇÃO

No cenário de 27 manifestações, no período de setembro a dezembro de 2025, apenas 03 (três) 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 50%, com a nota de recomendação de 5,7.





ANÁLISE GERAL

Análise Geral Da análise das manifestações registradas 3º 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 Adjunta 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.



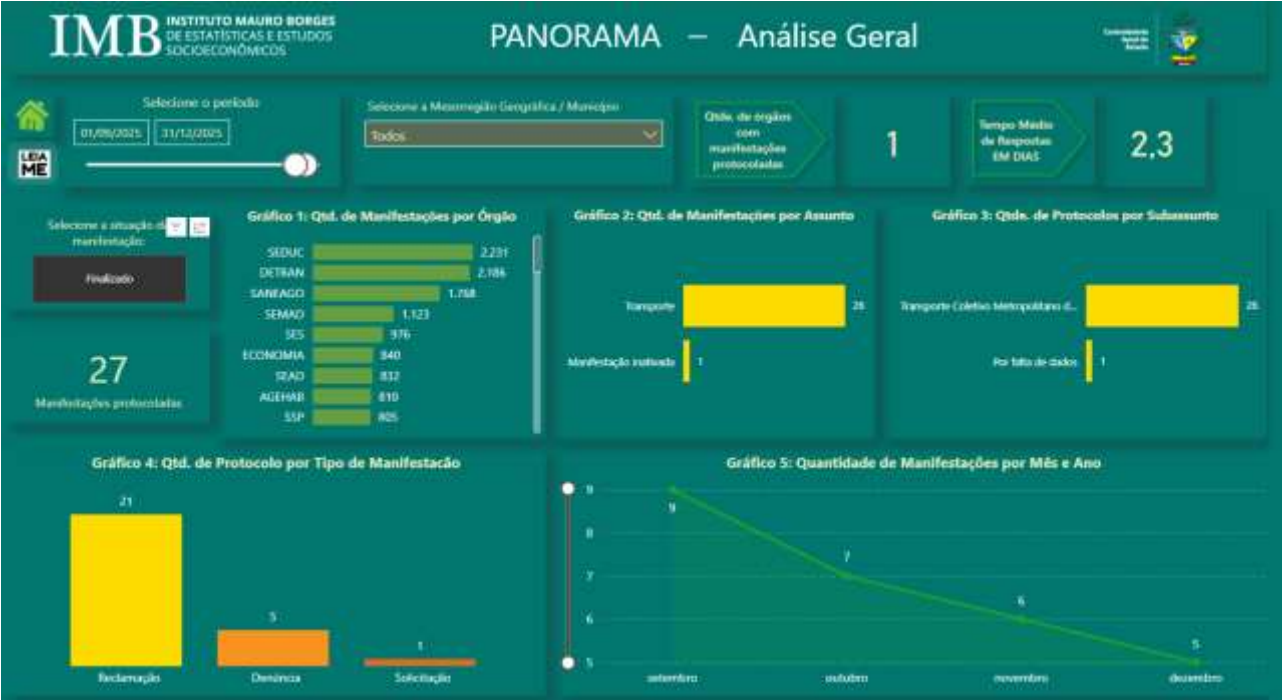
O processo se inicia com o recebimento de uma manifestação através do sistema de Ouvidorias do Estado de Goiás, e-mail ou presencial. A Ouvidoria Adjunta realiza uma triagem, encaminhando a demanda para o setor responsável pelo tema, com o prazo de até 20 (vinte) dias para resposta.

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 Adjunta.

RESUMO





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.