

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

1º Semestre
de 2026



(62) 3230-7537

ouvidoria@metrobus.go.gov.br

Ficha Técnica

Daniel Elias Carvalho Vilela
GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Francisco Antônio Caldas de Andrade Pinto
DIRETOR PRESIDENTE

Miguel Elias Hanna
DIRETOR FINANCEIRO

Manoel Francisco da Silva
OUVIDOR ADJUNTO

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/OUVIDORIA – (62) 3230-7537

Sumário

Introdução.....	5
Manifestações em números (1º semestre/2026).....	6
- Quantidade manifestação (quadro1)	
- Quantidade protocolos mês a mês (quadro1)	
Tempo médio de resposta.....	6
- Tempo médio de resposta em dia (quadro2)	
Resolutividade e Nota de Recomendação.....	7
- Número de pesquisa respondida (quadro3)	
- Índice de resolutividade (quadro3)	
- Nota média de recomendação (quadro3)	
Análise geral.....	7
- Manifestações protocoladas (quadro4)	
- Quantidade protocolo por tipo de manifestação (quadro4)	
- Quantidade protocolos mês a mês (quadro4)	
Manifestações – Ranking.....	8
- Quantidade manifestação por tipo (quadro5)	
- Quantidade manifestação por assunto (quadro5)	
- Quantidade manifestação por sub-assunto (quadro5)	
- Quantidade manifestação por município (quadro5)	
Conclusão.....	8

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 1º semestre de 2026.

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:

Portal da Metrobus: www.metrobus.go.gov.br, disponibilizamos o link da Ouvidoria, site da Controladoria Geral do Estado controladoria.go.gov.br;

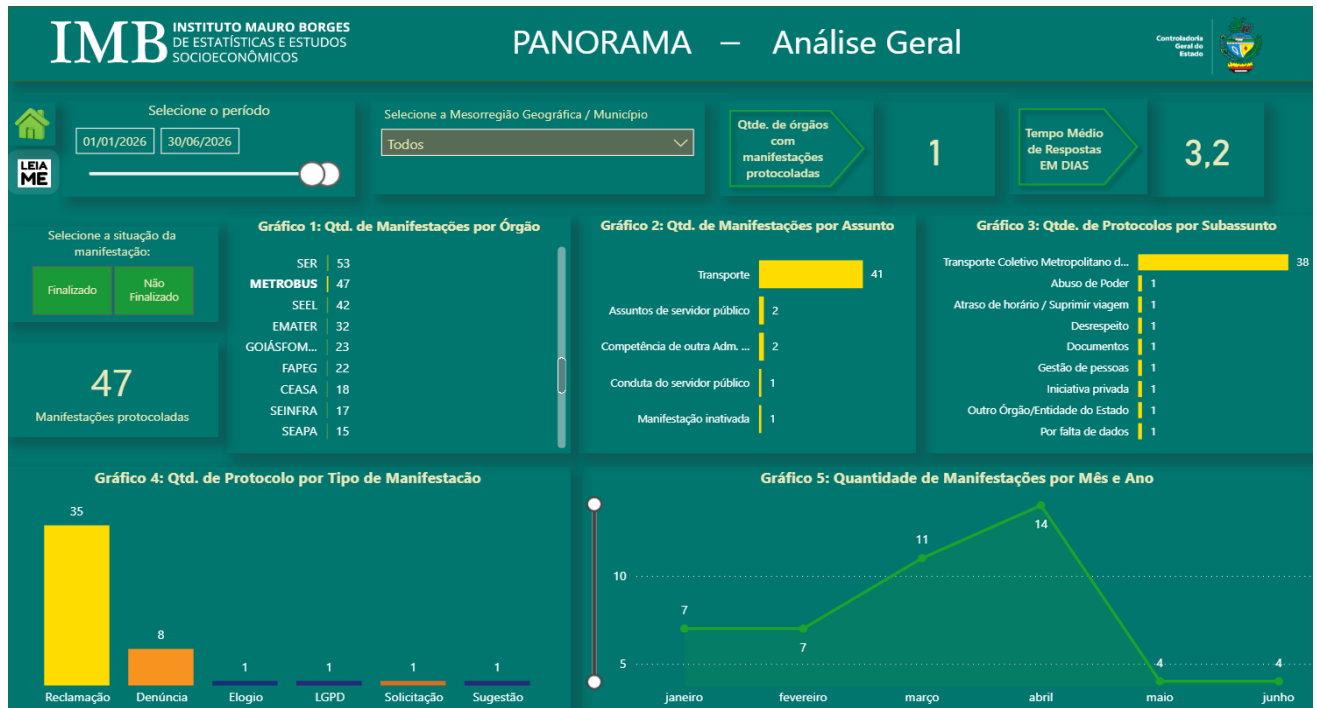
1. e-mail: controladoria@goias.gov.br
2. Telefones (62) 3230-7537 e/ou 0800-646-6655
3. E-mail: ouvidoria@metrobus.go.gov.br;
4. Carta;
5. Presencial - Rua Patriarca, nº 299 – Vila Regina – Goiânia – CEP.: 74.453-610, no horário compreendido entre 08:00 – 12:00 e 13:00 – 17:00 (segunda a sexta-feira)

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.

1.MANIFESTAÇÕES EM NÚMEROS (1º SEMESTRE/2026):

No 1º semestre de 2026, foram registradas 47(quarenta e sete) manifestações na METROBUS, sendo que (41) quarenta e uma destas correspondem ao assunto **TRANSPORTE**, contendo o principal sub-assunto “**Transporte Coletivo Metropolitano**”.



2.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/2026 foi de **3,2 dias**.



A meta para o exercício de 2026, foi realizada para manter o tempo médio de resposta menor que o exercício/2025 que foi em média **3,8 dias**, sem que haja diminuição na qualidade da resposta ofertada ao cidadão.

3. RESOLUTIVIDADE E NOTA DE RECOMENDAÇÃO:

No cenário de manifestações, no período de janeiro à junho de 2026, apenas 6 (seis) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação que é disponibilizada após o envio da resposta ao manifestante.



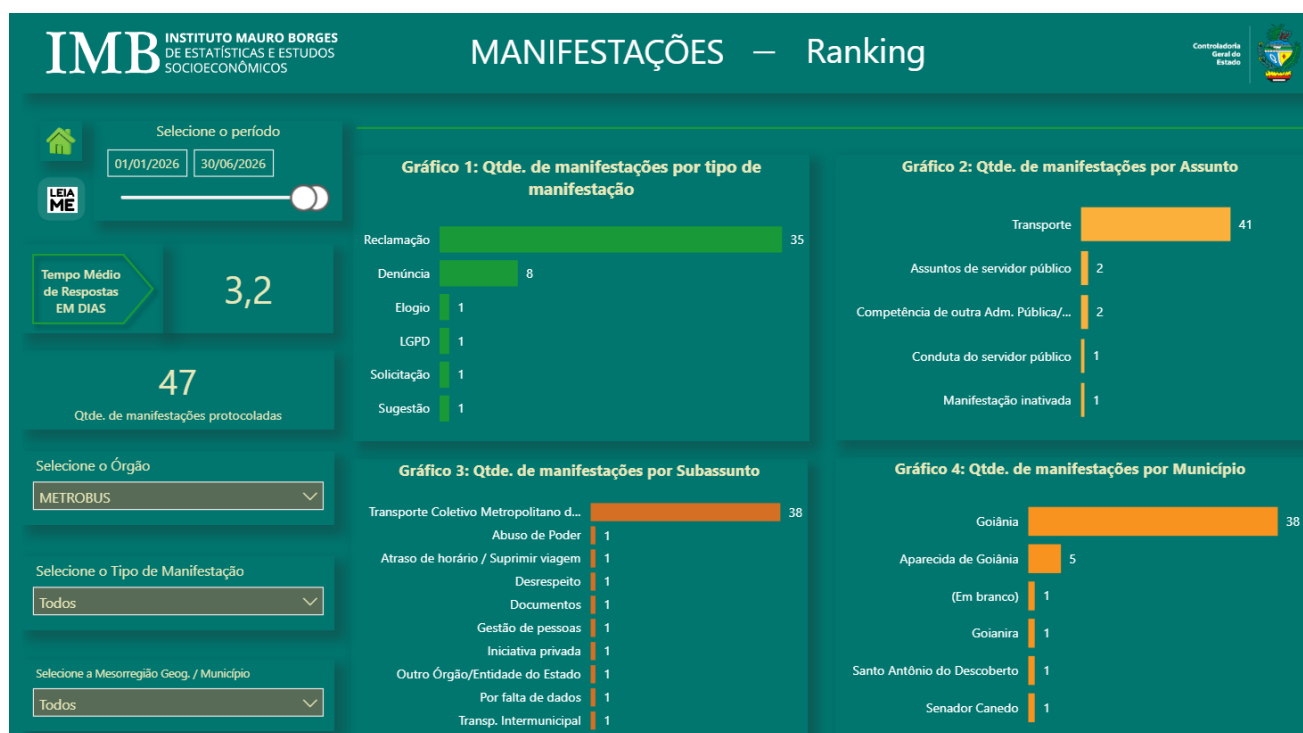
Estes que manifestaram, o índice de resolutividade foi de 67 % (sessenta e sete por cento), com a nota de recomendação de 9,7.

4. ANÁLISE GERAL:

Da análise das manifestações registradas no 1º semestre/2026 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.

5. MANIFESTAÇÕES – RANKING:

Entre as manifestações já finalizadas no período analisado, temos:



6. CONCLUSÃO:

- ◆ Manter a meta até o final do exercício de 2026 em estimular a participação do usuário externo e interno da METROBUS na pesquisa de satisfação;
- ◆ Continuar a promover a conscientização dos colaboradores sobre a importância da Ouvidoria;
- ◆ Manter como meta para o 2º semestre de 2026, o tempo médio de resposta menor ou igual ao exercício/2025;

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.