

Relatório de Gestão Anual da **Ouvidoria do CTM / Grande Recife**

- 2020 -

Relatório Anual da Ouvidoria do CTM/Grande Recife

Ano: 2020

Considerações Iniciais

A Ouvidoria do CTM/Grande Recife foi criada em 2007, ainda quando a gestão e fiscalização do Sistema de Transporte Público de Passageiros – STPP eram realizadas pela antiga EMTU.

Cabe a esta Ouvidoria analisar e realizar o tratamento das manifestações apresentadas pelos usuários, por meio dos canais de atendimento disponíveis: site, atendimento telefônico, e-mail e atendimento presencial.

A Ouvidoria atua como canal de comunicação fundamental entre o público interno e externo com as diretorias e setores administrativos do CTM/Grande Recife. Busca estimular e assegurar a participação e o controle social na administração do órgão.

Manifestações recebidas dos usuários

No ano de 2020, a Ouvidoria do CTM/Grande Recife recebeu 3.695 manifestações de usuários, tendo atingido 100% de resolutividade no tratamento das manifestações (sendo 99,92% de manifestações concluídas no prazo e 0,08% de manifestações concluídas fora do prazo), conforme relatório do Sistema G-CON, gerido pela Ouvidoria Geral do Estado/Secretaria da Controladoria Geral do Estado.

Dentre as 3.695 manifestações registradas em 2020, 39 foram Pedidos de Acesso à Informação (1,06% das manifestações) baseados na LAI – Lei de Acesso à Informação, todas elas respondidas no prazo estabelecido.

Resolutividade e classificação das manifestações recebidas dos usuários, por sua natureza.

O índice de resolutividade indica o percentual de manifestações recebidas pela Ouvidoria, que foram devidamente analisadas, tratadas e respondidas tempestivamente ao usuário.

Em 2020, as 3.695 manifestações recebidas na Ouvidoria do CTM/Grande Recife, foram distribuídas conforme sua natureza, de acordo com os índices abaixo registrados:

Natureza	Quantidade	Percentual
Reclamação	2663	72,07%
Solicitação	798	21,60%
Sugestão	100	2,71%
Denúncia	67	1,81%
Elogio	28	0,76%

Registros das manifestações por setores demandados do CTM/Grande Recife.

SETOR	NÚMERO TOTAL DE REGISTROS
DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – DCAC**	808
GERÊNCIA DE PROGRAMAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO STPP/RMR - GPIS**	513
GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO - GFIS**	504
DIVISÃO DE CONCESSÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE - DIAG	425
URBANA/PE	420
GERÊNCIA ESTRATÉGICA DO STPP – GEST**	306
DIRETORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO – DEM	89
COVID 19	78
DIRETORIA DE OPERAÇÕES – DOP**	77
GERÊNCIA DE BRT E FLUVIAL - GEBF**	65
COORDENADORIA JURÍDICA - CJU	62
GERÊNCIA DE TERMINAIS – GTES**	61
DIVISÃO DE BILHETAGEM ELETRÔNICA - DBEL	43
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DTI	29
OUVIDORIA	27
GERÊNCIA DE MARKETING - GMKT	25
DIRETORIA DE PLANEJAMENTO - DPL**	23
DIVISÃO DE ATENDIMENTO ÀS COMUNIDADES - DIAC	23
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS URBANOS – DIME	19
DIRETOR PRESIDENTE - DP	18
GERÊNCIA DE SEGURANÇA E INTELIGÊNCIA - GESI	18

GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO - GERE	14
GERÊNCIA DE CAPITAL HUMANO - GECH	9
GERÊNCIA FINANCEIRA - GFIN	6
GERÊNCIA DE IMPRENSA - GIMP**	6
COORDENADORIA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL - CGO	5
DIRETORIA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL - DGO	5
GERÊNCIA DE CONTRATOS - GECO	4
COORDENADORIA DE OPERAÇÕES - COP	4
GERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E PESQUISA - GIPE	4
DIVISÃO DE COMERCIALIZAÇÃO - DCOM	1
GERÊNCIA DE MONITORAMENTO - GMON	1
GERÊNCIA DE PROJETOS E OBRAS - GEPO	1
DIRETORIA DE PROJETOS ESPECIAIS - DPE	1
LAI - AUTORIDADE HIERARQUICAMENTE SUPERIOR	1
TOTAL	3.695

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

Registros das manifestações por setor x assunto

DCAC (808 manifestações)**

DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA/QUANTIDADE
QUEIMA DE PARADA (297)	BORBOREMA – 72 CONORTE – 66 CAXANGÁ – 54 VERA CRUZ – 32 METROPOLITANA – 27 MOBIBRASIL – 16 CSR – 10 SÃO JUDAS TADEU – 10 GLOBO – 6 MIRIM – 3 TRANSCOL – 1
MÁ CONDUTA/FALTA DE URBANIDADE (208) (Situação específica ocorrida com o usuário de forma pontual)	BORBOREMA – 50 CONORTE – 42 METROPOLITANA – 25 MOBIBRASIL – 24 VERA CRUZ – 22 CAXANGÁ – 21 CSR – 8 TRANSCOL – 8 GLOBO – 6 SÃO JUDAS TADEU – 2
DESCUMPRIMENTO QUADRO DE HORÁRIO (138)	BORBOREMA – 44 VERA CRUZ – 28 METROPOLITANA – 26

	MOBIBRASIL – 19 CONORTE – 10 SÃO JUDAS TADEU – 4 GLOBO – 3 CAXANGÁ – 2 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 2
DIRIGIR PERIGOSAMENTE (113)	BORBOREMA – 32 VERA CRUZ – 15 METROPOLITANA – 13 MOBIBRASIL – 9 CONORTE – 6 SÃO JUDAS TADEU – 3 GLOBO – 2 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1 CAXANGÁ – 1 TRANSCOL – 1
DESVIO DE ITINERÁRIO (28) – COVID 19 (Ônibus não cumpre sua rota original)	VERA CRUZ – 7 CAXANGÁ – 7 CONORTE – 5 MOBIBRASIL – 3 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 2 BORBOREMA – 2 GLOBO – 1 METROPOLITANA – 1
MOTORISTA SEM UTILIZAR MÁSCARA (09) – COVID 19	BORBOREMA – 2 VERA CRUZ – 2 MOBIBRASIL – 2 METROPOLITANA – 1 CONORTE – 1 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1
ASSUNTOS VARIADOS (15) (Assuntos tratados pelo CTM)	WHATSAPP; INFORMAÇÃO; RESULTADO DE PROTOCOLO; ACHADOS E PERDIDOS; ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

GPIS (513 manifestações)**

GERÊNCIA DE PROGRAMAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO STPP/RMR

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
AUMENTO DE VIAGEM (117) (Solicitação de acréscimos na quantidade de viagens feitas pela linha)	MOBIBRASIL – 27 CAXANGÁ – 18 METROPOLITANA – 15 BORBOREMA – 14 VERA CRUZ – 14 CONORTE – 12 GLOBO – 6 SÃO JUDAS TADEU – 3
RETORNO DE LINHA (97) – COVID 19	CONORTE – 20 METROPOLITANA – 17 BORBOREMA – 15

	MOBIBRASIL – 14 CAXANGÁ – 13 VERA CRUZ – 8 SÃO JUDAS TADEU – 5 TRANSCOL – 4 GLOBO – 1
PARADA DE ÔNIBUS (87) (Recolocação, substituição, implantação, manutenção, etc.)	
RETIRADA DE LINHA (16) – COVID 19	CONORTE – 6 BORBOREMA – 3 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 2 CAXANGÁ – 2 SÃO JUDAS TADEU – 1 VERA CRUZ – 1 GLOBO – 1
ASSUNTOS VARIADOS (196) (Assuntos tratados pelo CTM)	INFORMAÇÃO; RESPOSTA INSATISFATÓRIA; TARIFA; MUDANÇA DE TERMINAL; OUTROS; HORÁRIOS; ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

GFIS (504 manifestações)**
GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
DESCUMPRIMENTO QUADRO DE HORÁRIO (336) – COVID 19	VERA CRUZ – 70 BORBOREMA – 66 MOBIBRASIL – 65 CONORTE – 41 METROPOLITANA – 40 CAXANGÁ – 31 GLOBO – 7 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 6 SÃO JUDAS TADEU – 5 MIRIM – 2 TRANSCOL – 2
FALTA DE MANUTENÇÃO DO ÔNIBUS (19)	VERA CRUZ – 5 BORBOREMA – 5 METROPOLITANA – 4 GLOBO – 1 CONORTE – 1 CAXANGÁ – 1 TRANSCOL – 1 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1
FALTA DE FISCALIZAÇÃO (12)	MOBIBRASIL – 6 TRANSCOL – 2 VERA CRUZ – 1 METROPOLITANA – 1 CONORTE – 1

	BORBOREMA – 1
DESVIO DE ITINERÁRIO (11) (Quando ocorre com frequência)	CONORTE – 4 MOBIBRASIL – 3 BORBOREMA – 3 GLOBO – 1
PASSAGEIROS EM PÉ (10) – COVID 19	BORBOREMA – 3 CAXANGÁ – 2 MOBIBRASIL – 2 CONORTE – 1 SÃO JUDAS TADEU – 1 METROPOLITANA – 1
RETIRADA DE LINHA (08) – COVID 19	CAXANGÁ – 3 VERA CRUZ – 2 SÃO JUDAS TADEU – 1 CONORTE – 1 METROPOLITANA – 1
PASSAGEIROS SEM MÁSCARA NO COLETIVO (08) – COVID 19	BORBOREMA – 2 METROPOLITANA – 2 CONORTE – 1 MIRIM – 1 VERA CRUZ – 1 MOBIBRASIL – 1
ASSUNTOS VARIADOS (100) (Assuntos tratados pelo CTM)	TRANSPORTE CLANDESTINO; RESPOSTA INSATISFATÓRIA; VALIDADOR – PRODATA; ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

DIAG (425 manifestações)

DIVISÃO DE CONCESSÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
CARTEIRA DE ESTUDANTE (405)	
BOLETO BANCÁRIO (05)	
AUMENTO DE CRÉDITO VEM ESTUDANTE (02)	
ASSUNTOS VARIADOS (13) (Assuntos tratados pelo CTM)	RESPOSTA INSATISFATÓRIA; VEM LIVRE ACESSO e OUTROS.

URBANA (420 manifestações)

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
RESSARCIMENTO CRÉDITOS (256)	
VEM ESTUDANTE (28)	

MÁQUINA DE RECARGA (26)	
VEM TRABALHADOR (24)	
ASSUNTOS VARIADOS (86) (Assuntos tratados pelo CTM)	HISTÓRICO CARTÃO; INFORMAÇÃO; CRÉDITOS; BLOQUEIO; RECARGA; RESPOSTA INSATISFATÓRIA; ETC.

GEST (306 manifestações)**
GERÊNCIA ESTRATÉGICA DO STPP

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
LINHA QUE ATENDA AO SEI (101)	METROPOLITANA – 59 CAXANGÁ – 17 MIRIM – 13 MOBIBRASIL – 6 CONORTE – 3 BORBOREMA – 2 TRANSCOL – 1
CRIAÇÃO DE LINHA (59)	METROPOLITANA – 22 CONORTE – 11 CAXANGÁ – 10 MOBIBRASIL – 9 MIRIM – 4 BORBOREMA – 2 VERA CRUZ – 1
ALTERAÇÃO ITINERÁRIO (12)	CONORTE – 6 METROPOLITANA – 5 MOBIBRASIL – 1
DIVERSOS (25) (Quando a manifestação tem mais de uma situação descrita)	
ASSUNTOS VARIADOS (109) (Assuntos tratados pelo CTM)	RESPOSTA INSATISFATÓRIA; INFORMAÇÃO; ESTAÇÃO BRT; SISTEMA DE TRANSPORTE; INTEGRAÇÃO TEMPORAL; ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

DEM (89 manifestações)
DIRETORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
CAPINAÇÃO NOS TI's (08)	
AR CONDICIONADO COM PROBLEMA – ESTAÇÃO BRT (06)	
EBRT (06)	

ILUMINAÇÃO NOS TI's (06)	
MÁ CONDUITA BBC (06)	
LIMPEZA NOS BANHEIROS DOS TI's (05)	
FACILITADORES DE ACESSO (05)	
BANHEIRO QUEBRADO NOS TI's (03)	
ASSUNTOS VARIADOS (49) (Assuntos tratados pelo CTM)	AMBULANTES NOS TI's; OUTROS; CONTRATO; ANIMAIS CIRCULANDO NOS TI's; CONTRATOS; COVID 19 – FALTA DE HIGIENIZAÇÃO NOS TI's; DIVERSOS; ELEVADOR COM PROBLEMA (TI); ETC.

COVID 19 (78 manifestações)

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
COVID 19 (78) (Assuntos tratados pelo CTM com relação à Pandemia)	

DOP (77 manifestações)**

DIRETORIA DE OPERAÇÕES

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
RETIRADA DOS COBRADORES (15)	
REDUÇÃO DE VIAGENS (03) – COVID 19	CAXANGÁ – 1 CONORTE – 1 BORBOREMA – 1
ASSUNTOS VARIADOS (59) (Assuntos tratados pelo CTM)	TARIFAS; DIVERSOS; CARTÃO VEM; INFORMAÇÃO; SIMOP; INTEGRAÇÃO TEMPORAL; OUTROS; RESPOSTA INSATISFATÓRIA; SISTEMA DE TRANSPORTE; MINI TERMINAL; ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

GEBF (65 manifestações)****DIVISÃO DE CONCESSÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
AR CONDICIONADO – VEÍCULOS BRT's (08)	CONORTE – 5 MOBIBRASIL – 3
MÁ CONDUTA / FALTA DE URBANIDADE (07) (Ocorridos nas estações de BRT e nos TI's)	METROPOLITANA – 3 MOBIBRASIL – 2 VERA CRUZ – 1 CONORTE – 1
DEFICIÊNCIA DE MANUTENÇÃO (06)	CONORTE – 3 MOBIBRASIL – 2 METROPOLITANA – 1
DESCUMPRIMENTO QUADRO DE HORÁRIO (05) (Ocorridos nas estações de BRT e nos TI's)	MOBIBRASIL – 4 CONORTE – 1
ASSUNTOS VARIADOS (39) (Assuntos tratados pelo CTM)	FACILITADORES DE ACESSO; OUTROS; MÁ CONDUTA ORIENTADOR DE FILA; ESTAÇÕES DE BRT; CONDUTA INADEQUADA; COVID 19 – ESTAÇÃO BRT DESATIVADA; COVID 19 – USUÁRIOS SEM MÁSCARAS NOS TI's; ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

CJU (62 manifestações)**COORDENADORIA JURÍDICA**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
INFORMAÇÃO (58)	
ASSUNTOS VARIADOS (04) (Assuntos tratados pelo CTM)	LEGISLAÇÃO; USO INDEVIDO – CARTÃO VEM e RESPOSTA INSATISFATÓRIA.

GTES (61 manifestações)****GERÊNCIA DE TERMINAIS**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
DESCUMPRIMENTO QUADRO DE HORÁRIO (25) (Ocorridos nos TI's, que não operam BRT's)	VERA CRUZ – 8 METROPOLITANA – 6 BORBOREMA – 5 SÃO JUDAS TADEU – 2 MOBIBRASIL – 2 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 2
DEFICIÊNCIA DE MANUTENÇÃO	VERA CRUZ – 2

COLETIVO (04)	SÃO JUDAS TADEU – 1 BORBOREMA – 1
ASSUNTOS VARIADOS (32) (Assuntos tratados pelo CTM)	COVID 19 – USUÁRIOS SEM MÁSCARA NOS TI's; HORÁRIOS; ; OUTROS; ORIENTADOR DE FILA; ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

DBEL (43 manifestações)**

DIVISÃO DE BILHETAGEM ELETRÔNICA

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
PASSE LIVRE (CRÉDITOS) (33)	
ASSUNTOS VARIADOS (10) (Assuntos tratados pelo CTM)	EXTRATO CARTÃO e INFORMAÇÃO.

DTI (29 manifestações)

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (29) (Assuntos tratados pelo CTM)	APLICATIVO; BILHETAGEM ELETRÔNICA – VEM; MANUTENÇÃO DO SITE CTM; MAPA COM ITINERÁRIO; SIMOP; HORÁRIOS DAS LINHAS DO SITE – CTM e DIVERSOS.

OUVIDORIA (27 manifestações)

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA/QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (27) (Assuntos tratados pelo CTM)	NÃO COMPETE AO CTM; INFORMAÇÃO; LINHA NÃO PERTENCE AO CTM; OUTROS; FALTA DE INFORMAÇÃO e ELOGIO.

GMKT (25 manifestações)

GERÊNCIA DE MARKETING

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (25) (Assuntos tratados pelo CTM)	DIVULGAÇÃO NOS ÔNIBUS; FIXAR QUADRO DE HORÁRIO; LAYOUT DAS PARADAS; LETREIROS DOS ÔNIBUS; CAMPANHA EDUCATIVA e ETC.

DPL (23 manifestações)****DIRETORIA DE PLANEJAMENTO**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
RENOVAÇÃO DE FROTA (03)	CONORTE – 2 MOBIBRASIL – 1
ASSUNTOS VARIADOS (20) (Assuntos tratados pelo CTM)	TARIFA; OUTROS; INTEGRAÇÃO TEMPORAL; EDITAL DE LICITAÇÃO DE TRANSPORTE; CARTÃO VEM e ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.****DIAC (23 manifestações)******DIVISÃO DE ATENDIMENTO ÀS COMUNIDADES**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
VEM LIVRE ACESSO (08)	
ELOGIO MOTORISTA (06)	CONORTE – 2 CAXANGÁ – 2 TRANSCOL – 2
ELOGIO COBRADOR (03)	CONORTE – 2 CAXANGÁ – 1
ASSUNTOS VARIADOS (06) (Assuntos tratados pelo CTM)	INFORMAÇÃO; OUTROS; ATENDIMENTO COMUNIDADES e ELOGIO.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.****DIME (19 manifestações)****DIVISÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS URBANOS**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ORDEM DE SERVIÇO (15)	
ASSUNTOS VARIADOS (04) (Assuntos tratados pelo CTM)	PARADA DE ÔNIBUS.

DP (18 manifestações)**DIRETOR PRESIDENTE**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (18) (Assuntos tratados pelo CTM)	IRREGULARIDADES DE AGENTE PÚBLICO; OFÍCIO; OUTROS; RESPOSTA INSATISFATÓRIA; SISTEMA DE TRANSPORTE; TERCEIRIZADO E VIOLÊNCIA NO TRANSPORTE PÚBLICO.

GESI (18 manifestações)**GERÊNCIA DE SEGURANÇA E INTELIGÊNCIA**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (18) (Assuntos tratados pelo CTM)	AMBULANTES; AMBULANTES NAS ESTAÇÕES BRT; ASSALTO NAS ESTAÇÕES DE BRT; BBC – CONDUTA INADEQUADA; FALTA DE SEGURANÇA – TI’s e OUTROS.

GERE (14 manifestações)**GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (14) (Assuntos tratados pelo CTM)	AGENDAMENTO REUNIÃO; CAMPANHA EDUCATIVA; ELOGIO; INFORMAÇÃO; OUTROS; VEM LIVRE ACESSO e WHATSAPP.

GECH (09 manifestações)**GERÊNCIA DE CAPITAL HUMANO**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (09) (Assuntos tratados pelo CTM)	CURRÍCULO; INFORMAÇÃO e RESPOSTA.

GFIN (06 manifestações)**GERÊNCIA FINANCEIRA**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (06) (Assuntos tratados pelo CTM)	INFORMAÇÕES FINANCEIRAS.

GIMP (06 manifestações)**GERÊNCIA DE IMPRENSA**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (06) (Assuntos tratados pelo CTM)	COVID 19; ENTREVISTA; INFORMAÇÕES; SÍMBOLO AUTISMO e STPP.

CGO (05 manifestações)**COORDENADORIA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (05) (Assuntos tratados pelo CTM)	CONTRATOS; OUTROS e VEM INFANTIL.

DGO (05 manifestações)**DIRETORIA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (06) (Assuntos tratados pelo CTM)	IRREGULARIDADES DE AGENTE PÚBLICO; LOCAÇÃO DE BOX NOS TI'S e OUTROS.

GECO (04 manifestações)**GERÊNCIA DE CONTRATOS**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (04) (Assuntos tratados pelo CTM)	CADASTRO DE FROTA; DEMANDA DE PASSAGEIROS e OUTROS.

COP (04 manifestações)**COORDENADORIA DE OPERAÇÕES**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (04) (Assuntos tratados pelo CTM)	COVID 19 – ESTAÇÃO BRT DESATIVADA; INFORMAÇÃO e SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO.

GIPE (04 manifestações)**GERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E PESQUISA**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (04) (Assuntos tratados pelo CTM)	PESQUISA e INFORMAÇÃO.

DCOM (01 manifestação)**DIVISÃO DE COMERCIALIZAÇÃO**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (01) (Assuntos tratados pelo CTM)	IRREGULARIDADES DE AGENTE PÚBLICO.

GMON (01 manifestação)**GERÊNCIA DE MONITORAMENTO**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
IMAGENS CÂMERAS.	

GEPO (01 manifestação)

GERÊNCIA DE PROJETOS E OBRAS

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
OBRA NO TERMINAL.	

DPE (01 manifestação)

DIRETORIA DE PROJETOS ESPECIAIS

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
OUTROS.	

LAI (01 manifestação)

AUTORIDADE HIERARQUICAMENTE SUPERIOR

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA/QUANTIDADE
RECURSO (01)	

Considerações finais:

Durante o ano de 2020, marcado pelo início da pandemia da COVID-19, a equipe da Ouvidoria do CTM/Grande Recife Consórcio de Transporte participou dos eventos promovidos pela Ouvidoria Geral do Estado – OGE, tendo o Ouvidor estado presente em todas as reuniões de monitoramento da Rede Estadual, sendo uma de modo presencial (antes da pandemia se instalar no país) e as demais por meio eletrônico de modo virtual.

A partir do Decreto Estadual nº 48.809 de 14 de março de 2020, que suspendeu as atividades presenciais nos órgãos da administração pública em Pernambuco, esta Ouvidoria se adaptou rapidamente, para não deixar de atender às manifestações dos usuários. Entre o final do mês de

março e o mês de julho, prestou atendimento de modo remoto, tendo a equipe trabalhado em modelo “Home Office”. Ainda no mês de julho foi adotado um sistema híbrido de funcionamento da Ouvidoria, quando parte da equipe voltou a trabalhar presencialmente e parte em “Home Office”, de forma simultânea e em sistema de rodízio.

Importante destacar que mesmo com todas as dificuldades enfrentadas, esta Ouvidoria realizou o tratamento de todas as manifestações recebidas, tendo atingido 100% de resolatividade

Ao longo do ano, a Ouvidoria continuou a participar de reuniões com a Presidência e com diretores e gerentes do órgão, para destacar o papel social exercido pela Ouvidoria, bem como para sensibilizar os gestores do Grande Recife acerca da importância de um bom tratamento das manifestações, visando assegurar respostas objetivas e precisas aos usuários.

No ano de 2020, a Ouvidoria do CTM/Grande Recife atingiu 100% de resolatividade (sendo 99,92% de manifestações concluídas no prazo e 0,08% de manifestações concluídas fora do prazo) no atendimento das 3.695 manifestações recebidas.

A quantidade de manifestações recebidas na Ouvidoria do CTM/Grande Recife em 2020 (3.695) diminuiu em relação ao ano anterior (5.681).

Destaca-se que a **Queima de parada**, a **Falta de urbanidade** no tratamento aos usuários e o **Descumprimento do quadro de horário**, foram os assuntos mais demandados no ano de 2020.

Diante dos dados elencados neste relatório, esta Ouvidoria sugere que o CTM/Grande Recife, considere as informações aqui registradas em suas decisões administrativas internas, já que tratam-se de manifestações legítimas dos usuários do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana – STPP/RMR.

* **ANEXO:** Relatório do Sistema GCON/Ouvidoria Geral do Estado-OGE, referente ao ano de 2020.

Eduardo Holanda
Ouvidor

Rodrigo Medeiros
Supervisor Técnico

Manoel Missias
Apoiador administrativo

Maria Cristiane
Apoiador administrativo

Klayton Albert
Apoiador administrativo