

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

- 2019 -

Relatório Anual da Ouvidoria do CTM/Grande Recife

Ano: 2019

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 2019, a Ouvidoria do CTM/Grande Recife recebeu 5.681 manifestações de usuários, tendo atingido 100% de resolutividade no tratamento das manifestações (sendo 99,86% de manifestações concluídas no prazo e 0,14% de manifestações concluídas fora do prazo), conforme relatório do Sistema G-CON, gerido pela Ouvidoria Geral do Estado/Secretaria da Controladoria Geral do Estado.

Registrou-se ainda 61 Pedidos de Acesso à Informação (1,07% das manifestações) baseados na LAI – Lei de Acesso à Informação.

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 2019, as 5.681 manifestações recebidas na Ouvidoria do CTM/Grande Recife, foram distribuídas conforme sua natureza, de acordo com os índices abaixo registrados:

Natureza	Quantidade	Percentual
Reclamação	4329	76,20%
Solicitação	1001	17,62%
Sugestão	137	2,41%
Denúncia	97	1,71%
Elogio	56	0,99%

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

SETOR	NÚMERO TOTAL DE REGISTROS
DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – DCAC**	1570
URBANA/PE	673
OUVIDORIA	580
GERÊNCIA ESTRATÉGICA DO STPP – GEST**	484
GERÊNCIA DE PROGRAMAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO STPP/RMR - GPIS**	470
GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO - GFIS**	435
DIVISÃO DE BILHETAGEM ELETRÔNICA - DBEL	337
GERÊNCIA DE BRT E FLUVIAL - GEBF**	186
DIVISÃO DE CONCESSÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE - DIAG	166
DIRETORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO – DEM	160
GERÊNCIA DE TERMINAIS – GTES**	152
DIRETORIA DE OPERAÇÕES – DOP**	69
COORDENADORIA JURÍDICA - CJU	68
DIVISÃO DE ATENDIMENTO ÀS COMUNIDADES - DIAC	66
GERÊNCIA DE SEGURANÇA E INTELIGÊNCIA - GESI	62
DIRETORIA DE PLANEJAMENTO - DPL**	31
GERÊNCIA DE MARKETING - GMKT	24
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DTI	24
GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO - GERE	17
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS URBANOS – DIME	15
COORDENADORIA DE OPERAÇÕES - COP	13
GERÊNCIA DE CONTRATOS - GECO	11

DIRETORIA DE PROJETOS ESPECIAIS - DPE	8
LAI - AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	8
GERÊNCIA DE CAPITAL HUMANO - GECH	8
DIVISÃO DE COMERCIALIZAÇÃO - DCOM	6
COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO E IMPRENSA - CCI	6
DIRETORIA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL - DGO	6
GERÊNCIA DE MONITORAMENTO - GMON	5
DIRETOR PRESIDENTE - DP	4
GERÊNCIA DE IMPRENSA - GIMP**	3
COORDENADORIA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL - CGO	3
GERÊNCIA FINANCEIRA - GFIN	3
GERÊNCIA DE PATRIMÔNIO E LOGÍSTICA – GPLO	2
GERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E PESQUISA - GIPE	2
LAI - AUTORIDADE HIERARQUICAMENTE SUPERIOR	2
GERÊNCIA DE PROJETOS E OBRAS - GEPO	1
DIVISÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE - DIAG	1
TOTAL	5.681

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

Registros das manifestações por setor x assunto

DCAC (1570 manifestações)**

DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA/QUANTIDADE
MÁ CONDUTA/FALTA DE URBANIDADE (492) (Situação específica ocorrida com o usuário de forma pontual)	CONORTE – 105 BORBOREMA – 99 METROPOLITANA – 65 CAXANGÁ – 59 MOBIBRASIL – 55 VERA CRUZ – 46 TRANSCOL – 20 PEDROSA – 19 GLOBO – 12 SÃO JUDAS TADEU – 8 MIRIM – 4
QUEIMA DE PARADA (475)	BORBOREMA – 117 CONORTE – 99 METROPOLITANA – 75 CAXANGÁ – 61 VERA CRUZ – 43 MOBIBRASIL – 40 TRANSCOL – 14 PEDROSA – 10 GLOBO – 6 SÃO JUDAS TADEU – 6 MIRIM – 4

DESCUMPRIMENTO QUADRO DE HORÁRIO (286)	VERA CRUZ – 69 BORBOREMA – 63 MOBIBRASIL – 52 METROPOLITANA – 42 CONORTE – 22 CAXANGÁ – 18 SÃO JUDAS TADEU – 7 PEDROSA – 5 GLOBO – 3 MIRIM – 3 TRANSCOL – 2
DIRIGIR PERIGOSAMENTE (99)	CONORTE – 21 BORBOREMA – 19 METROPOLITANA – 16 CAXANGÁ – 14 VERA CRUZ – 11 TRANSCOL – 9 MOBIBRASIL – 3 PEDROSA – 3 GLOBO – 2 MIRIM – 1 SÃO JUDAS TADEU – 0
DESVIO DE ITINERÁRIO (47) (Ônibus não cumpre sua rota original)	MOBIBRASIL – 14 BORBOREMA – 8 VERA CRUZ – 5 CONORTE – 4 CAXANGÁ – 4 MIRIM – 4 METROPOLITANA – 3 PEDROSA – 2 TRANSCOL – 1 GLOBO – 1 SÃO JUDAS TADEU – 1
FALTA DE MANUTENÇÃO (02)	CAXANGÁ – 1 CONORTE – 1
DIVERSOS (79) (Quando a manifestação tem mais de uma situação descrita)	
ASSUNTOS VARIADOS (90) (Assuntos tratados pelo CTM)	ELOGIO; WHATSAPP; ATENDIMENTO; COBRANÇA INDEVIDA; ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

URBANA (673 manifestações)

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
RESSARCIMENTO CRÉDITOS (412)	

MÁQUINA DE RECARGA (68)	
VEM ESTUDANTE (40)	
VEM TRABALHADOR (28)	
VEM COMUM (10)	
ASSUNTOS VARIADOS (115) (Assuntos tratados pelo CTM)	ELOGIO; NÃO COMPETE AO CTM; ETC.

OUVIDORIA (580 manifestações)

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA/QUANTIDADE
FALTA DE INFORMAÇÃO (411) (Ausência de dados necessários para o tratamento da manifestação)	
INFORMAÇÃO (104)	
ASSUNTOS VARIADOS (65) (Assuntos tratados pelo CTM)	NÃO COMPETE AO CTM; IRREGULARIDADES DE AGENTE PÚBLICO; LINHA NÃO PERTENCE AO CTM; ETC.

GEST (484 manifestações)**

GERÊNCIA ESTRATÉGICA DO STPP

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
LINHA QUE ATENDA AO SEI (96)	METROPOLITANA – 45 MOBIBRASIL – 19 BORBOREMA – 11 CONORTE – 9 TRANSCOL – 4 VERA CRUZ – 3 GLOBO – 3 CAXANGÁ – 2
ALTERAÇÃO ITINERÁRIO (90) (Proposta de alteração de itinerário de linhas que atendem aos TI's)	METROPOLITANA – 64 MOBIBRASIL – 15 CONORTE – 7 BORBOREMA – 4
CRIAÇÃO DE LINHA (62)	
INFORMAÇÃO (34) (Acerca do sistema de integração)	
INTEGRAÇÃO TEMPORAL (19)	
DIVERSOS (22) (Quando a manifestação tem mais de uma situação descrita)	

ASSUNTOS VARIADOS (161) (Assuntos tratados pelo CTM)	EXTENSÃO DE ITINERÁRIO; MUDANÇA DE TERMINAL; LINHAS DE ÔNIBUS; OUTROS; ETC.
---	--

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

GPIS (470 manifestações)**

GERÊNCIA DE PROGRAMAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO STPP/RMR

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
PARADA DE ÔNIBUS (109) (Recolocação, substituição, implantação, manutenção, etc.)	
AUMENTO DE VIAGEM (95) (Solicitação de acréscimos na quantidade de viagens feitas pela linha)	MOBIBRASIL – 25 CONORTE – 18 VERA CRUZ – 18 BORBOREMA – 14 METROPOLITANA – 10 CAXANGÁ – 7 SÃO JUDAS TADEU – 2 TRANSCOL – 1
RETIRADA DE LINHA (50)	BORBOREMA – 50
ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO (36) (Proposta de mudança no itinerário de linhas que não atendem os Ti's – linhas SIC)	BORBOREMA – 13 CONORTE – 10 MOBIBRASIL – 7 VERA CRUZ – 3 METROPOLITANA – 2 PEDROSA - 1
ASSUNTOS VARIADOS (180) (Assuntos tratados pelo CTM)	INFORMAÇÃO; HORÁRIOS; ELOGIO; DIVERSOS; IMPLANTAÇÃO DE PARADA; ITINERÁRIO PROVISÓRIO; ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

GFIS (435 manifestações)**

GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
DESCUMPRIMENTO QUADRO DE HORÁRIO (205)	VERA CRUZ – 60 METROPOLITANA – 38 BORBOREMA – 30 MOBIBRASIL – 27 CAXANGÁ – 20 CONORTE – 19 TRANSCOL – 4 SÃO JUDAS TADEU – 4

	GLOBO – 2 PEDROSA – 1
FALTA DE MANUTENÇÃO DO ÔNIBUS (50)	VERA CRUZ – 20 BORBOREMA – 14 MOBIBRASIL – 10 CONORTE – 4 METROPOLITANA – 1 SÃO JUDAS TADEU – 1
DESVIO DE ITINERÁRIO (48) (Ônibus não cumpre sua rota original)	MOBIBRASIL – 14 CONORTE – 13 CAXANGÁ – 10 MIRIM – 4 BORBOREMA – 3 VERA CRUZ – 3 METROPOLITANA – 1
RECOLHIMENTO DE VEÍCULO (40)	VERA CRUZ – 17 BORBOREMA – 10 CONORTE – 5 MOBIBRASIL – 3 SÃO JUDAS TADEU – 3 METROPOLITANA – 1 PEDROSA – 1
MÁ CONDUTA / FALTA DE URBANIDADE (17) (Situação ocorrida de forma frequente)	
ASSUNTOS VARIADOS (75) (Assuntos tratados pelo CTM)	TRANSPORTE CLANDESTINO; RESPOSTA INSATISFATÓRIA; COBRANÇA INDEVIDA; DEFICIÊNCIA DE LIMPEZA; ETC.

DBEL (337 manifestações)**

DIVISÃO DE BILHETAGEM ELETRÔNICA

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
PASSE LIVRE (CRÉDITOS) (314)	
ASSUNTOS VARIADOS (23) (Assuntos tratados pelo CTM)	EXTRATO CARTÃO; INFORMAÇÃO; ETC.

GEBF (186 manifestações)**

DIVISÃO DE CONCESSÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
FACILITADORES DE ACESSO (32)	
	MOBIBRASIL – 8 CONORTE – 8

MÁ CONDUTA / FALTA DE URBANIDADE (29) (Ocorridos nas estações de BRT e nos TI's)	BORBOREMA – 5 VERA CRUZ – 4 METROPOLITANA – 4
DESCUMPRIMENTO QUADRO DE HORÁRIO (19) (Ocorridos nas estações de BRT e nos TI's)	MOBIBRASIL – 7 METROPOLITANA – 6 CONORTE – 3 BORBOREMA – 3
AR CONDICIONADO – VEÍCULOS BRT's (18)	MOBIBRASIL – 7 CONORTE – 6 VERA CRUZ – 3 BORBOREMA – 2
ASSUNTOS VARIADOS (88) (Assuntos tratados pelo CTM)	DESORGANIZAÇÃO DE FILAS NOS TI'S; DIVERSOS; ELOGIO; ESTAÇÕES DE BRT; FALTA DE LIMPEZA; INFRAESTRUTURA; ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

DIAG (166 manifestações)

DIVISÃO DE CONCESSÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
CARTEIRA DE ESTUDANTE (122)	
BOLETO BANCÁRIO (12)	
AUMENTO DE CRÉDITO VEM ESTUDANTE (07)	
ASSUNTOS VARIADOS (25) (Assuntos tratados pelo CTM)	CREDENCIAMENTO; INFORMAÇÃO; RESPOSTA INSATISFATÓRIA; VEM LIVRE ACESSO; ETC.

DEM (160 manifestações)

DIRETORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
EBRT (16) (Manutenção, limpeza, etc.)	
INFRAESTRUTURA TI's (14)	
AR CONDICIONADO COM PROBLEMA – ESTAÇÃO BRT (10)	
BANHEIRO QUEBRADO NOS TI's (08)	
ASSUNTOS VARIADOS (112)	RESPOSTA INSATISFATÓRIA; OUTROS;

(Assuntos tratados pelo CTM)	MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO; LIMPEZA NOS BANHEIROS DOS TI's; ANIMAIS CIRCULANDO NOS TI's; CAPINAÇÃO NOS TI's; CONTRATOS; DIVERSOS; ELEVADOR COM PROBLEMA; ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES BRT's; ETC.
------------------------------	---

GTES (152 manifestações)**

GERÊNCIA DE TERMINAIS

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
DESCUMPRIMENTO QUADRO DE HORÁRIO (38) (Ocorridos nos TI's, que não operam BRT's)	BORBOREMA – 13 VERA CRUZ – 9 METROPOLITANA – 7 SÃO JUDAS TADEU – 4 CAXANGÁ – 2 PEDROSA – 2 MOBIBRASIL – 1
FACILITADORES DE ACESSO (26)	
DESORGANIZAÇÃO DE FILA NOS TI's (23)	
ASSUNTOS VARIADOS (65) (Assuntos tratados pelo CTM)	ACESSO AOS TERMINAIS; RESPOSTA INSATISFATÓRIA; ELOGIO; FISCAL; OUTROS; ORIENTADOR DE FILA; ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

DOP (69 manifestações)**

DIRETORIA DE OPERAÇÕES

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
SISTEMA DE TRANSPORTE (15)	MOBIBRASIL – 8 BORBOREMA – 3 VERA CRUZ – 2 METROPOLITANA – 2
RETIRADA DOS COBRADORES (15)	CAXANGÁ – 5 VERA CRUZ – 4 SÃO JUDAS TADEU – 2 MOBIBRASIL – 1 BORBOREMA – 1

	METROPOLITANA – 1 GLOBO – 1
ASSUNTOS VARIADOS (39) (Assuntos tratados pelo CTM)	TARIFAS; DIVERSOS; VEM RODOVIÁRIO; INFORMAÇÃO; ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

CJU (68 manifestações) **COORDENADORIA JURÍDICA**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
INFORMAÇÃO (31)	
PARECER (25)	
ASSUNTOS VARIADOS (12) (Assuntos tratados pelo CTM)	PORTARIA; CONTRATO; DIVERSOS; RESPOSTA INSATISFATÓRIA; ETC.

DIAC (66 manifestações) **DIVISÃO DE ATENDIMENTO ÀS COMUNIDADES**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
VEM LIVRE ACESSO (28)	
ELOGIO (21)	
VEM LIVRE ACESSO – BLOQUEIO (09)	
ATENDIMENTO COMUNIDADES (02)	
ASSUNTOS VARIADOS (06) (Assuntos tratados pelo CTM)	INFORMAÇÃO; OUTROS; REAValiação CARTEIRA LIVRE ACesso.

GESI (62 manifestações) **GERÊNCIA DE SEGURANÇA E INTELIGÊNCIA**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
AMBULANTES NAS ESTAÇÕES BRT (18)	
FALTA DE SEGURANÇA – TI's (10)	
EVASÃO DE RENDA NA ESTAÇÃO BRT (08)	
BBC – CONDUTA INADEQUADA (08)	
ASSUNTOS VARIADOS (18) (Assuntos tratados pelo CTM)	VENDA ILEGAL CRÉDITOS VEM; DIVERSOS; IRREGULARIDADES DE AGENTE PÚBLICO; OUTROS; ETC.

DPL (31 manifestações)****DIRETORIA DE PLANEJAMENTO**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
RENOVAÇÃO DE FROTA (14)	MOBIBRASIL – 10 VERA CRUZ – 2 CAXANGÁ – 2
OUTROS (08) (Quando trata-se de assunto não habitual)	
ASSUNTOS VARIADOS (09) (Assuntos tratados pelo CTM)	INFORMAÇÃO; INTEGRAÇÃO TEMPORAL; ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

GMKT (24 manifestações)**GERÊNCIA DE MARKETING**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (24) (Assuntos tratados pelo CTM)	DIVULGAÇÃO NOS ÔNIBUS; FIXAR QUADRO DE HORÁRIO; LAYOUT DAS PARADAS; ETC.

DTI (24 manifestações)**DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (24) (Assuntos tratados pelo CTM)	APLICATIVO; BILHETAGEM ELETRÔNICA – VEM; SISTEMA ETRA; ETC.

GERE (17 manifestações)**GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (17) (Assuntos tratados pelo CTM)	WHATSAPP; CAMPANHA EDUCATIVA; BLOQUEIO DO VEM LIVRE ACESSO; ETC.

DIME (15 manifestações)**DIVISÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS URBANOS**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ORDEM DE SERVIÇO (12)	
ASSUNTOS VARIADOS (03) (Assuntos tratados pelo CTM)	ELOGIO; MÁ CONDUTA FUNCIONÁRIO e PARADA DE ÔNIBUS.

COP (13 manifestações)**COORDENADORIA DE OPERAÇÕES**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (13) (Assuntos tratados pelo CTM)	TARIFAS DE ÔNIBUS; INFORMAÇÃO; SUGESTÃO; ETC.

GECO (11 manifestações)**GERÊNCIA DE CONTRATOS**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (11) (Assuntos tratados pelo CTM)	CADASTRO DE FROTA; TARIFA DE ÔNIBUS; DEMANDA DE PASSAGEIROS; ETC.

DPE (08 manifestações)**DIRETORIA DE PROJETOS ESPECIAIS**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (08) (Assuntos tratados pelo CTM)	CSTM; IRREGULARIDADES DE AGENTE PÚBLICO; STPP; ETC.

LAI (08 manifestações)**AUTORIDADE ADMINISTRATIVA**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
PEDIDO DE ACESSO INFORMAÇÃO (08)	

GECH (08 manifestações)**GERÊNCIA DE CAPITAL HUMANO**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (08) (Assuntos tratados pelo CTM)	CURRÍCULO; INFORMAÇÃO e CONTRACHEQUE.

DCOM (06 manifestações)
DIVISÃO DE COMERCIALIZAÇÃO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (06) (Assuntos tratados pelo CTM)	CADASTRAMENTO; EXPRESSO CIDADÃO CAXANGÁ; ETC.

CCI (06 manifestações)**
COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO E IMPRENSA

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (06) (Assuntos tratados pelo CTM)	DIVULGAÇÃO NO SITE; INFORMAÇÃO e RESPOSTA INSATISFATÓRIA.

DGO (06 manifestações)
DIRETORIA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (06) (Assuntos tratados pelo CTM)	OUTROS; CONTRATO e VEM INFANTIL.

GMON (05 manifestações)
GERÊNCIA DE MONITORAMENTO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (05) (Assuntos tratados pelo CTM)	IMAGENS CÂMERAS; IMAGENS CÂMERAS BRT; IMAGENS DAS CÂMERAS DOS ÔNIBUS e MONITORAMENTO DE LINHAS.

DP (04 manifestações)
DIRETOR PRESIDENTE

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (04) (Assuntos tratados pelo CTM)	OUTROS; ELOGIO AO GRANDE RECIFE; MÁ CONDUTA - FUNCIONÁRIOS CTM.

GIMP (03 manifestações)
GERÊNCIA DE IMPRENSA

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (03) (Assuntos tratados pelo CTM)	INFORMAÇÕES DO SITE CTM.

CGO (03 manifestações)
COORDENADORIA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
OUTROS (03)	

GFIN (03 manifestações)**GERÊNCIA FINANCEIRA**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
OUTROS (03)	

GPLO (02 manifestações)**GERÊNCIA DE PATRIMÔNIO E LOGÍSTICA**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA/QUANTIDADE
OUTROS (02)	

GIPE (02 manifestações)**GERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E PESQUISA**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (02) (Assuntos tratados pelo CTM)	ANUÁRIO ESTATÍSTICO e INFORMAÇÃO.

LAI (02 manifestações)**AUTORIDADE HIERARQUICAMENTE SUPERIOR**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA/QUANTIDADE
RECURSO (02)	

GEPO (01 manifestação)**GERÊNCIA DE PROJETOS E OBRAS**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
INFRAESTRUTURA (01)	

DIAG (01 manifestação)**DIVISÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
AUMENTO DO NÚMERO DE CRÉDITOS DO VEM ESTUDANTE (01)	

Considerações finais:

No decorrer do ano de 2019, a equipe da Ouvidoria do CTM/Grande Recife participou ativamente dos eventos promovidos pela Ouvidoria Geral do Estado – OGE, tendo o Ouvidor estado presente em todas as reuniões de monitoramento da Rede Estadual.

Assistentes Técnicos da Ouvidoria e também o Ouvidor, participaram do curso “Implantação e Gestão de Ouvidoria” em agosto de 2019 realizado em parceria com a OGE e o Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Estado de Pernambuco – CEFOSPE.

Em setembro de 2019, todos os integrantes da Ouvidoria do CTM/Grande Recife, participaram do Seminário Regional de Ouvidoria com o tema “Transformando Problemas Individuais em Soluções Coletivas”, promovido pela Ouvidoria Geral da União – OGU no Centro de Convenções de Pernambuco.

Ao longo do ano, a Ouvidoria participou 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 2019, a Ouvidoria do CTM/Grande Recife atingiu 100% de resolutividade (sendo 99,86% de manifestações concluídas no prazo e 0,14% de manifestações concluídas fora do prazo) no atendimento das 5.681 manifestações recebidas.

A quantidade de manifestações recebidas na Ouvidoria do CTM/Grande Recife em 2019 (5.681) diminuiu em relação ao ano anterior (5.721).

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 2019.

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 2019.

Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM

Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

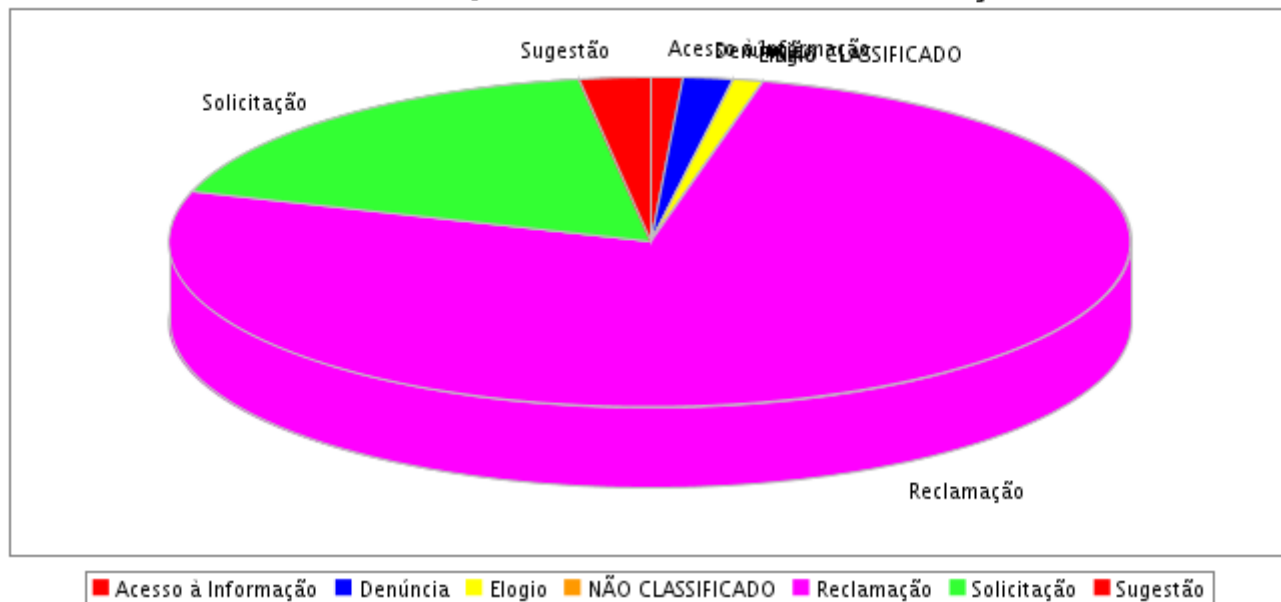
Período de 01/01/2019 a 31/12/2019

1 - Indicadores Gerais

Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM

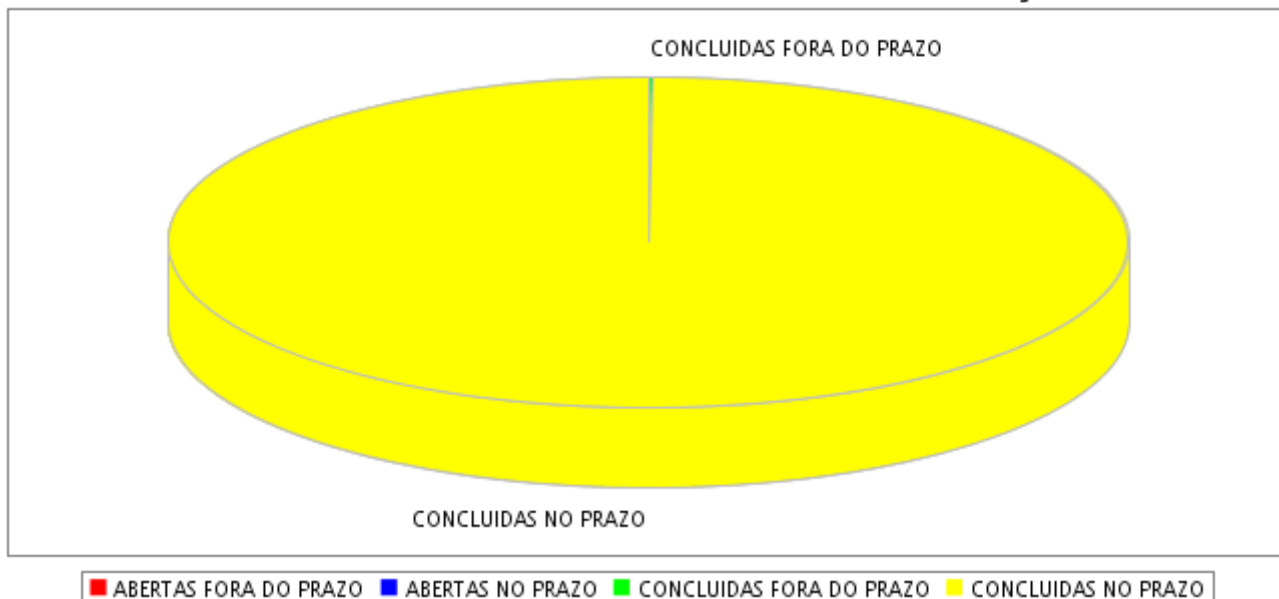
Período de: 01/01/2019 a 31/12/2019

Estatística por Natureza de Manifestação



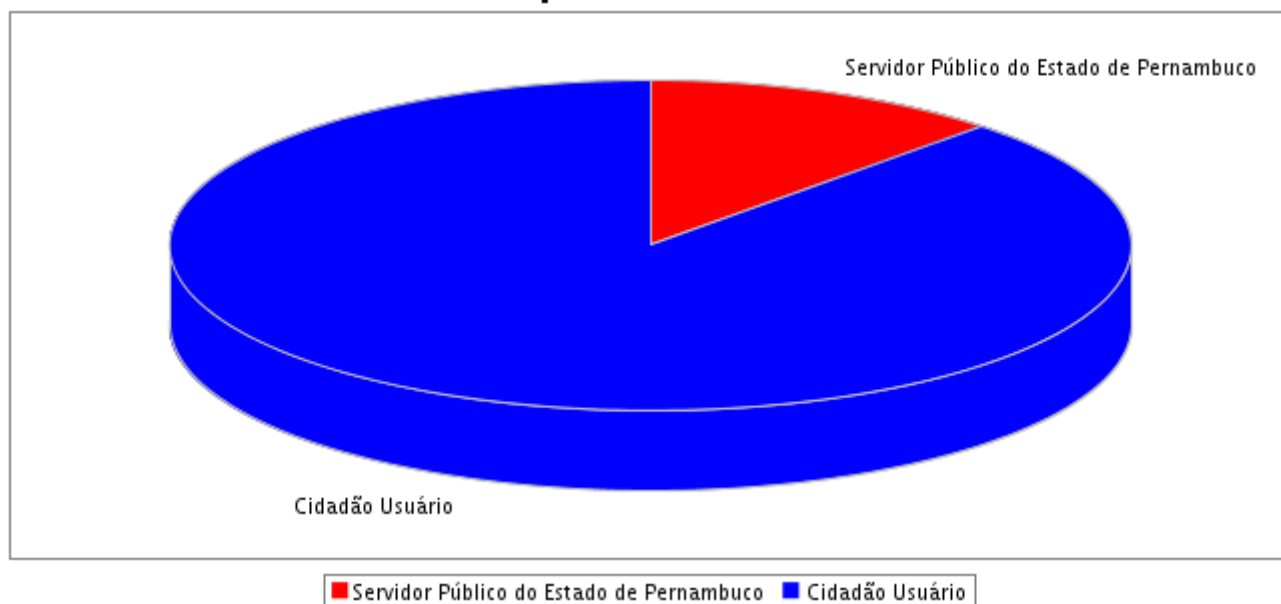
Natureza	Número Absoluto	Percentual
Acesso à Informação	61	1,07%
Denúncia	97	1,71%
Elogio	56	0,99%
NÃO CLASSIFICADO	1	0,02%
Reclamação	4329	76,20%
Solicitação	1001	17,62%
Sugestão	136	2,39%
Total	5681	100%

Estatística de Resolutividade das Manifestações



2 - Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



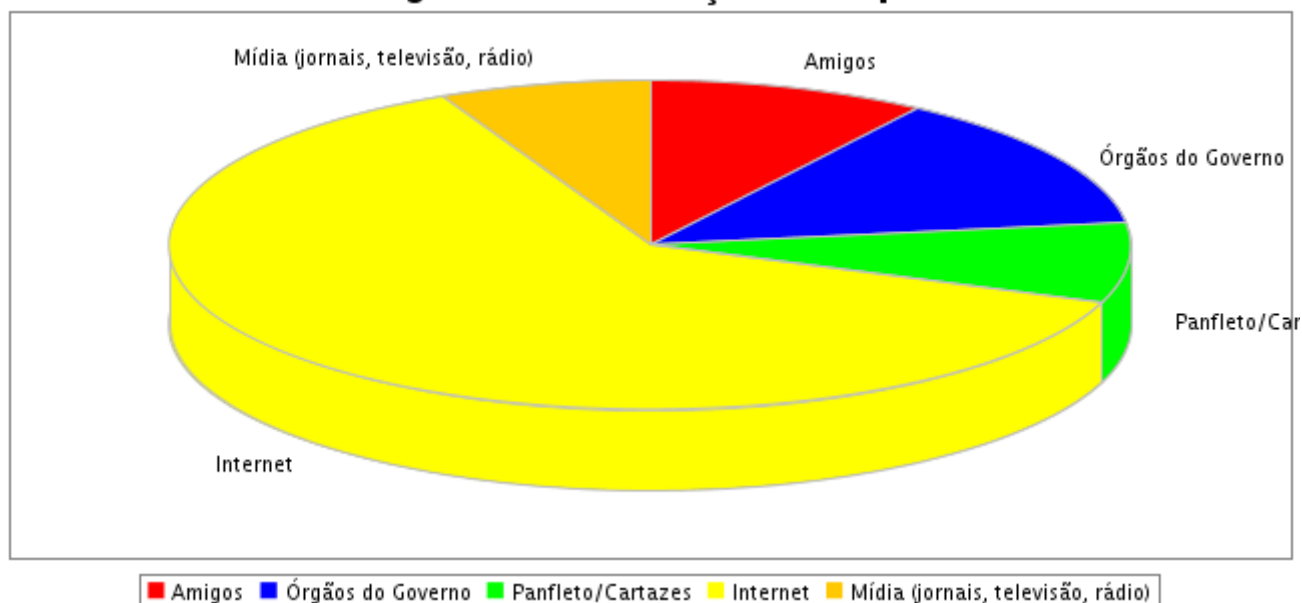
Total de atendimentos no período: 5681

Total de atendimentos concluídos: 5681

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 522

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	63	12,07
Cidadão Usuário	459	87,93

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



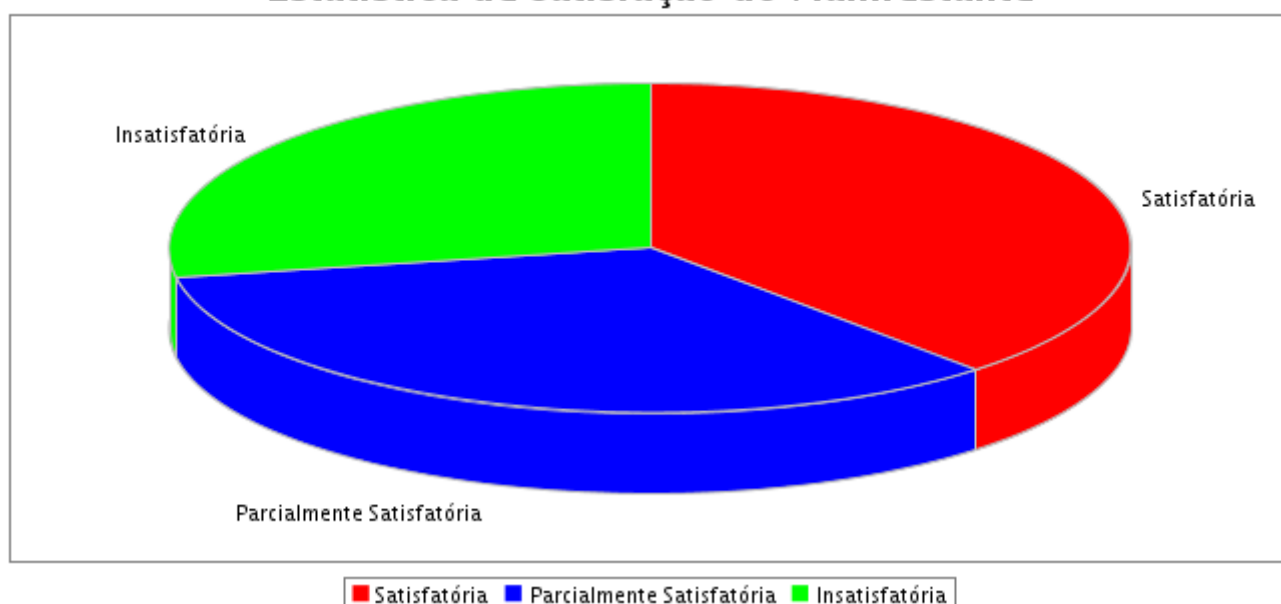
Total de atendimentos no período: 5681

Total de atendimentos concluídos: 5681

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 522

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	49	9,39%
Órgãos do Governo	70	13,41%
Panfleto/Cartazes	41	7,85%
Internet	325	62,26%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	37	7,09%

Estatística de Satisfação do Manifestante



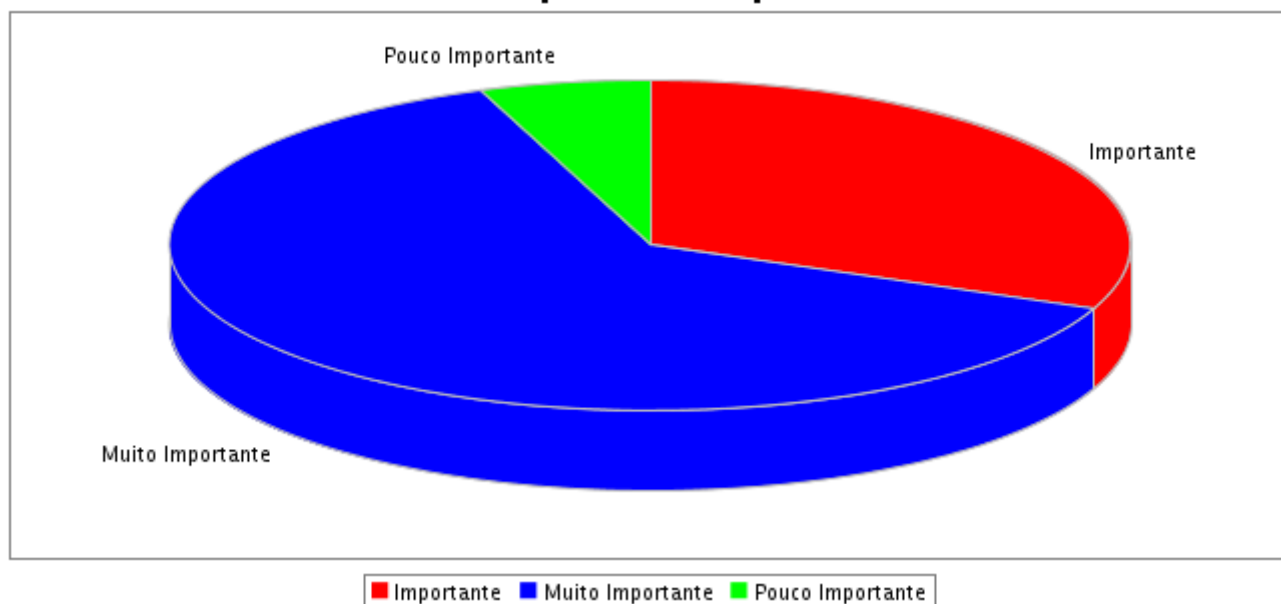
Total de atendimentos no período: 5681

Total de atendimentos concluídos: 5681

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 522

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	199	38,12%
Parcialmente Satisfatória	178	34,10%
Insatisfatória	145	27,78%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



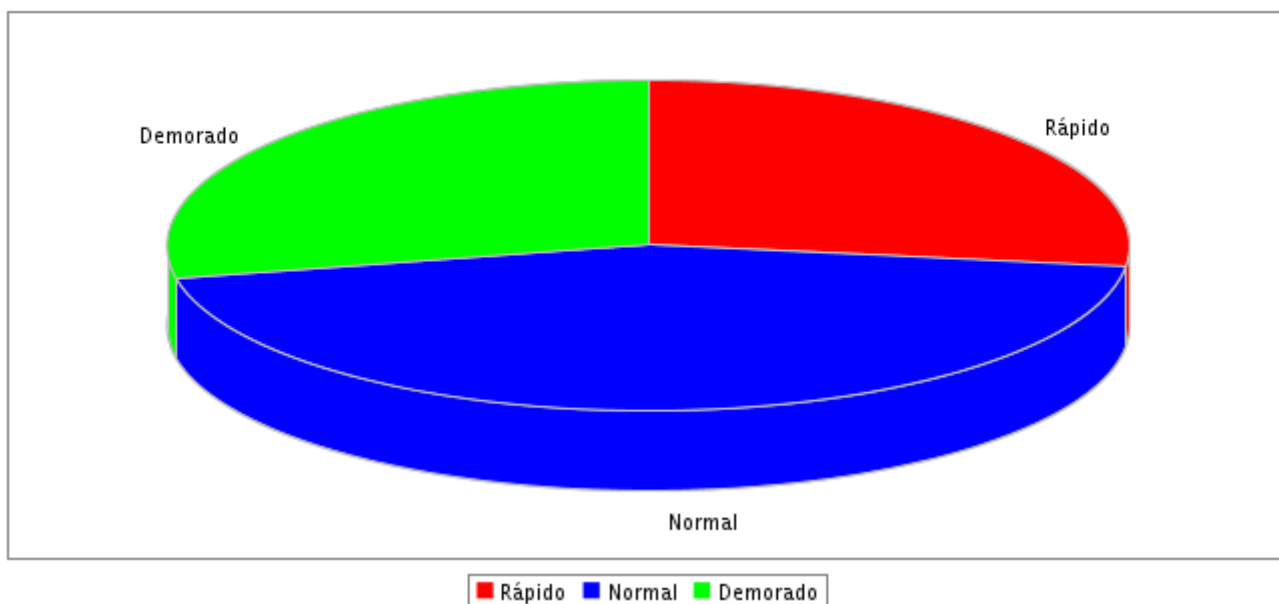
Total de atendimentos no período: 5681

Total de atendimentos concluídos: 5681

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 522

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	163	31,23%
Muito Importante	329	63,03%
Pouco Importante	30	5,75%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



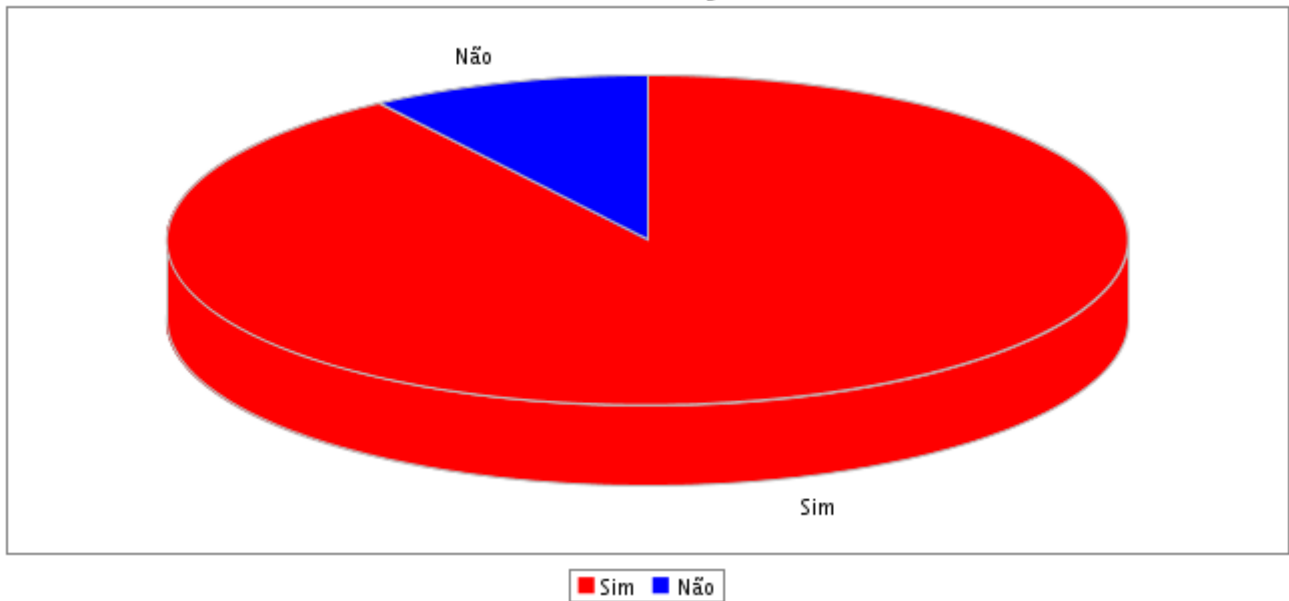
Total de atendimentos no período: 5681

Total de atendimentos concluídos: 5681

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 522

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Rápido	141	27,01%
Normal	234	44,83%
Demorado	147	28,16%

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 5681

Total de atendimentos concluídos: 5681

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 522

Descrição

Número Absoluto

Percentual

Sim

473

90,61%

Não

49

9,39%