

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

- 2021 -

Relatório Anual da Ouvidoria do CTM/Grande Recife

Ano: 2021

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.

A Ouvidoria do Consórcio Grande Recife, integra desde 2020 a Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela Ouvidoria Geral da União – OGU.

Manifestações recebidas dos usuários

No ano de 2021, a Ouvidoria do CTM/Grande Recife recebeu 3.286 manifestações de usuários, tendo atingido 100% de resolutividade no tratamento das manifestações (sendo 99,97% de manifestações concluídas no prazo e 0,03% 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 3.286 manifestações registradas em 2021, 34 foram Pedidos de Acesso à Informação (1,03% 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 2021, as 3.286 manifestações recebidas na Ouvidoria do CTM/Grande Recife, foram distribuídas conforme sua natureza, de acordo com os índices abaixo registrados:

Natureza	Quantidade	Percentual
Reclamação	2386	72,61%
Solicitação	681	20,72%
Sugestão	126	3,83%
Denúncia	34	1,03%
Elogio	25	0,76%

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

SETOR	NÚMERO TOTAL DE REGISTROS
DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – DCAC**	845
URBANA/PE	459
GERÊNCIA DE PROGRAMAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO STPP/RMR - GPIS**	439
GERÊNCIA ESTRATÉGICA DO STPP – GEST**	318
GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO - GFIS**	313
DIVISÃO DE CONCESSÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE - DIAG	133
DIVISÃO DE BILHETAGEM ELETRÔNICA - DBEL	115
GERÊNCIA DE BRT E FLUVIAL - GEBF**	77
DIRETORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO – DEM	76
GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO - GERE	74
DIRETORIA DE PLANEJAMENTO - DPL**	44
OUVIDORIA	44
GERÊNCIA DE TERMINAIS – GTES**	40
COORDENADORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO - CEM	38
GERÊNCIA DE MARKETING - GMKT	37
COORDENADORIA JURÍDICA - CJU	36
DIRETORIA DE OPERAÇÕES – DOP**	36
DIVISÃO DE ATENDIMENTO ÀS COMUNIDADES - DIAC	27
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS URBANOS – DIME	24
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DTI	24
DIRETOR PRESIDENTE - DP	19
GERÊNCIA DE SEGURANÇA E INTELIGÊNCIA - GESI	17
GERÊNCIA DE CONTRATOS - GECO	8

GERÊNCIA DE CAPITAL HUMANO - GECH	8
DIRETORIA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL - DGO	7
GERÊNCIA DE MONITORAMENTO - GMON	6
DIVISÃO DE COMERCIALIZAÇÃO - DCOM	4
GERÊNCIA DE PATRIMÔNIO E LOGÍSTICA - GPLO	4
GERÊNCIA DE IMPRENSA - GIMP**	4
GERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E PESQUISA - GIPE	3
COORDENADORIA DE OPERAÇÕES - COP	2
LAI – AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	2
ÓRGÃO EXTERNO	1
ENCARREGADO LGPD	1
GERÊNCIA FINANCEIRA - GFIN	1
TOTAL	3.286

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

Registros das manifestações por setor x assunto

DCAC (845 manifestações)**

DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA/QUANTIDADE
QUEIMA DE PARADA (271)	CONORTE – 85 BORBOREMA – 74 METROPOLITANA – 25 CAXANGÁ – 22 VERA CRUZ – 20 MOBIBRASIL – 16 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 13 GLOBO – 11 SÃO JUDAS TADEU – 4 MIRIM – 1
MÁ CONDUTA/FALTA DE URBANIDADE (222) (Situação específica ocorrida com o usuário de forma pontual)	CONORTE – 58 CAXANGÁ – 36 BORBOREMA – 33 VERA CRUZ – 28 METROPOLITANA – 27 MOBIBRASIL – 12 GLOBO – 12 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 10 SÃO JUDAS TADEU – 5 MIRIM – 1
NÃO CUMPRIR O QUADRO DE HORÁRIO (93) – COVID 19	BORBOREMA – 19 MOBIBRASIL – 18 CONORTE – 16 VERA CRUZ – 16 METROPOLITANA – 12 CAXANGÁ – 8

	SÃO JUDAS TADEU – 3 GLOBO – 1
DIRIGIR PERIGOSAMENTE (58)	CONORTE – 14 BORBOREMA – 9 METROPOLITANA – 8 GLOBO – 6 VERA CRUZ – 7 CAXANGÁ – 7 MOBIBRASIL – 5 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1 VPP – 1
DESVIO DE ITINERÁRIO (24) – COVID 19 (Ônibus não cumpre sua rota original)	CONORTE – 9 BORBOREMA – 6 MOBIBRASIL – 2 VERA CRUZ – 2 GLOBO – 2 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1 METROPOLITANA – 1 CAXANGÁ – 1
FALTA DE MANUTENÇÃO (17)	METROPOLITANA – 5 BORBOREMA – 4 CAXANGÁ – 4 MOBIBRASIL – 2 VERA CRUZ – 1 CONORTE – 1
PASSAGEIROS EM PÉ (17) – COVID 19	VERA CRUZ – 11 METROPOLITANA – 3 CONORTE – 1 BORBOREMA – 1 SÃO JUDAS TADEU – 1
DESCUMPRIMENTO QUADRO DE HORÁRIO (10)	CONORTE – 3 BORBOREMA – 2 CAXANGÁ – 2 METROPOLITANA – 2 VERA CRUZ – 1
MOTORISTA SEM UTILIZAR MÁSCARA (06) – COVID 19	METROPOLITANA – 2 CONORTE – 1 CAXANGÁ – 1 VERA CRUZ – 1 GLOBO – 1
DESVIO DE ITINERÁRIO (06)	CONORTE – 3 CAXANGÁ – 1 METROPOLITANA – 1 BORBOREMA – 1
EVASÃO DE RENDA (04)	CAXANGÁ – 2 CONORTE – 1 VERA CRUZ – 1
USUÁRIO SEM UTILIZAR MÁSCARA (03) – COVID 19	BORBOREMA – 1 METROPOLITANA – 1 CAXANGÁ – 1

COBRANÇA INDEVIDA (03)	CAXANGÁ – 2 SÃO JUDAS TADEU – 1
DEFICIÊNCIA NA LIMPEZA (02)	METROPOLITANA – 1 SÃO JUDAS TADEU – 1
COBRADOR SEM UTILIZAR MÁSCARA (02) – COVID 19	CONORTE – 1 GLOBO – 1
RETENÇÃO DE TROCO (02)	CONORTE – 1 GLOBO – 1
ACIDENTES ENVOLVENDO ÔNIBUS (01)	VERA CRUZ – 1
ASSUNTOS VARIADOS (104) (Assuntos tratados pelo CTM)	WHATSAPP; VEM SOCIAL; INFORMAÇÃO; RESULTADO DE PROTOCOLO; ACHADOS E PERDIDOS; OUTROS; CURRÍCULO – PCD; ATENDIMENTO DO 0800 e ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

URBANA (459 manifestações)

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
RESSARCIMENTO CRÉDITOS (254)	
VEM ESTUDANTE (43)	
MÁQUINA DE RECARGA (33)	
RECARGA (27)	
VEM IDOSO (12)	
VEM PASSE LIVRE (12)	
VEM TRABALHADOR (11)	
INTEGRAÇÃO TEMPORAL (09)	
VEM LIVRE ACESSO (09)	
ASSUNTOS VARIADOS (49) (Assuntos tratados pelo CTM)	WHATSAPP; APLICATIVO CITTAMOBIL; ATENDIMENTO; DIVERSOS; DESBLOQUEIO; HISTÓRICO CARTÃO; INFORMAÇÃO; ETC.

GPIS (439 manifestações)**

GERÊNCIA DE PROGRAMAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO STPP/RMR

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
AUMENTO DE VIAGEM (99) (Solicitação de acréscimos na quantidade de viagens feitas pela linha)	MOBIBRASIL – 41 CONORTE – 17 CAXANGÁ – 13 BORBOREMA – 11

	METROPOLITANA – 9 VERA CRUZ – 5 SÃO JUDAS TADEU – 2 MIRIM – 1
PARADA DE ÔNIBUS (85) (Recolocação, substituição, implantação, manutenção, etc.)	
RETORNO DE LINHA (52) – COVID 19	METROPOLITANA – 22 CONORTE – 11 BORBOREMA – 6 CAXANGÁ – 4 MOBIBRASIL – 3 VERA CRUZ – 3 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 2 GLOBO – 1
ITINERÁRIO PROVISÓRIO (22) – COVID 19	METROPOLITANA – 9 CONORTE – 4 BORBOREMA – 4 MOBIBRASIL – 3 CAXANGÁ – 2
QUADRO DE HORÁRIO (20)	MOBIBRASIL – 7 METROPOLITANA – 6 VERA CRUZ – 3 CONORTE – 2 CAXANGÁ – 1 BORBOREMA – 1
RETORNO DE ATENDIMENTO (19) – COVID 19	MOBIBRASIL – 11 CONORTE – 5 METROPOLITANA – 3
REDUÇÃO DE INTERVALO (18) – COVID 19	MOBIBRASIL – 7 CONORTE – 3 SÃO JUDAS TADEU – 3 CAXANGÁ – 2 VERA CRUZ – 1 METROPOLITANA – 1 BORBOREMA – 1
RETORNO DE HORÁRIO (14) – COVID 19	MOBIBRASIL – 6 CONORTE – 3 VERA CRUZ – 3 GLOBO – 1 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1
AUMENTO DE ATENDIMENTO (12) – COVID 19	MOBIBRASIL – 3 CONORTE – 3 BORBOREMA – 2 METROPOLITANA – 2 GLOBO – 1 SÃO JUDAS TADEU – 1

RETIRADA DE LINHA (09) – COVID 19	BORBOREMA – 3 METROPOLITANA – 2 MOBIBRASIL – 1 CONORTE – 1 CAXANGÁ – 1 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1
MUDANÇA DE TERMINAL (05) – COVID 19	CONORTE – 2 CAXANGÁ – 2 BORBOREMA – 1
ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO (05) – COVID 19	METROPOLITANA – 2 MOBIBRASIL – 2 BORBOREMA – 1
RETORNO DE LINHA (05) – COVID 19	METROPOLITANA – 2 CONORTE – 1 CAXANGÁ – 1 MOBIBRASIL – 1
EXTENSÃO DE ITINERÁRIO (05)	BORBOREMA – 4 MOBIBRASIL – 1
REATIVAÇÃO DE LINHA (03)	METROPOLITANA – 2 BORBOREMA – 1
VEÍCULOS ARTICULADOS (03)	CONORTE – 2 MOBIBRASIL – 1
LINHA BRT EM VEÍCULO COMUM (03) – COVID 19	MOBIBRASIL – 3
PRORROGAÇÃO DE VIAGEM (02) – COVID 19	SÃO JUDAS TADEU – 1 METROPOLITANA – 1
ITINERÁRIO DE LINHA (02) – COVID 19	BORBOREMA – 1 METROPOLITANA – 1
HORÁRIOS (02) – COVID 19	MOBIBRASIL – 1 VERA CRUZ – 1
ASSUNTOS VARIADOS (54) (Assuntos tratados pelo CTM)	VIAGENS EXPRESSAS; ELOGIO; DESLOCAMENTO; LINHA ESPECIAL e ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

GEST (318 manifestações)**
GERÊNCIA ESTRATÉGICA DO STPP

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
LINHA QUE ATENDA AO SEI (117)	METROPOLITANA – 60 BORBOREMA – 19 MIRIM – 15 MOBIBRASIL – 12

	CAXANGÁ – 8 VERA CRUZ – 2 CONORTE – 1
CRIAÇÃO DE LINHA (23)	METROPOLITANA – 7 BORBOREMA – 5 CAXANGÁ – 4 MOBIBRASIL – 4 CONORTE – 2 MIRIM – 1
INTEGRAÇÃO TEMPORAL (08)	METROPOLITANA – 3 BORBOREMA – 2 CAXANGÁ – 2 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1
ITINERÁRIO PROVISÓRIO (07) – COVID 19	VERA CRUZ – 2 METROPOLITANA – 2 MOBIBRASIL – 2 CONORTE – 1
EXTENSÃO DE ITINERÁRIO (07) – COVID 19	METROPOLITANA – 4 BORBOREMA – 1 CONORTE – 1 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1
ALTERAÇÃO ITINERÁRIO (04)	METROPOLITANA – 4
RETIRADA DE LINHA (03) – COVID 19	METROPOLITANA – 2 BORBOREMA – 1
RETORNO DE ITINERÁRIO (03) – COVID 19	MOBIBRASIL – 3
EXTINÇÃO DE LINHA (01)	MOBIBRASIL – 1
RETORNO DE LINHA (01) – COVID 19	METROPOLITANA – 1
ASSUNTOS VARIADOS (144) (Assuntos tratados pelo CTM)	RESPOSTA INSATISFATÓRIA; OUTROS; REGULAMENTO DO STPP/RMR; MUDANÇA DE TERMINAL; INFORMAÇÃO; SISTEMA DE TRANSPORTE; ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

GFIS (313 manifestações)**
GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
DESCUMPRIMENTO QUADRO DE HORÁRIO (171) – COVID 19	BORBOREMA – 41 VERA CRUZ – 41 CAXANGÁ – 20 MOBIBRASIL – 18 METROPOLITANA – 18

	CONORTE – 13 GLOBO – 8 SÃO JUDAS TADEU – 5 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 4 MIRIM – 2 VPP – 1
NÃO CUMPRIR O ITINERÁRIO (33) – COVID 19	MOBIBRASIL – 11 CONORTE – 6 CAXANGÁ – 5 GLOBO – 4 BORBOREMA – 4 VERA CRUZ – 1 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1 SÃO JUDAS TADEU – 1
FALTA DE MANUTENÇÃO DO ÔNIBUS (31)	VERA CRUZ – 7 CONORTE – 5 METROPOLITANA – 5 BORBOREMA – 4 MOBIBRASIL – 3 SÃO JUDAS TADEU – 3 CAXANGÁ – 1 MIRIM – 1 GLOBO – 1 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1
QUEIMA DE PARADA (11)	BORBOREMA – 4 VERA CRUZ – 3 CONORTE – 2 METROPOLITANA – 1 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1
PASSAGEIROS SEM MÁSCARA NO COLETIVO (11) – COVID 19	METROPOLITANA – 4 BORBOREMA – 4 CONORTE – 2 CAXANGÁ – 1
DESVIO DE ITINERÁRIO (08) (Quando ocorre com frequência)	BORBOREMA – 3 CONORTE – 2 MOBIBRASIL – 1 VERA CRUZ – 1 MIRIM – 1
PASSAGEIROS EM PÉ (03) – COVID 19	VERA CRUZ – 3
DEFICIÊNCIA NA LIMPEZA (02) – COVID 19	VERA CRUZ – 1 BORBOREMA – 1
INFORMAÇÃO OPERAÇÃO DE LINHA (02) – COVID 19	CONORTE – 1 VERA CRUZ – 1
AGLOMERAÇÃO DE PESSOAS SEM MÁSCARA (01) – COVID 19	BORBOREMA – 1
FALTA DE FISCALIZAÇÃO (01)	VERA CRUZ – 1

RODOVIÁRIO SEM USAR MÁSCARA (01) – COVID 19	VERA CRUZ – 1
DIREÇÃO PERIGOSA (01) – COVID 19	CONORTE – 1
ASSUNTOS VARIADOS (37) (Assuntos tratados pelo CTM)	EVASÃO DE RENDA; VISTORIA NOS COLETIVOS; RESPOSTA INSATISFATÓRIA; RECOLHIMENTO DE VEÍCULO e ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

DIAG (133 manifestações)

DIVISÃO DE CONCESSÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
CARTEIRA DE ESTUDANTE (115)	
VEM LIVRE ACESSO (06)	
CREDENCIAMENTO (05)	
AUM. DE CRÉDITO VEM ESTUDANTE (04)	
ASSUNTOS VARIADOS (03) (Assuntos tratados pelo CTM)	RESPOSTA INSATISFATÓRIA; INSTITUIÇÃO NÃO HOMOLOGADA e ELOGIO.

DBEL (115 manifestações)**

DIVISÃO DE BILHETAGEM ELETRÔNICA

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
PASSE LIVRE (CRÉDITOS) (104)	
ASSUNTOS VARIADOS (11) (Assuntos tratados pelo CTM)	EXTRATO CARTÃO; OUTROS; INFORMAÇÃO e RESPOSTA INSATISFATÓRIA.

GEBF (77 manifestações)**

DIVISÃO DE CONCESSÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
AR CONDICIONADO – VEÍCULOS BRT's (19)	CONORTE – 13 MOBIBRASIL – 6
NÃO CUMPRIR O QUADRO DE HORÁRIO (12)	MOBIBRASIL – 9 CONORTE – 2

(Ocorridos nas estações de BRT e nos TI's)	CONSÓRCIO RECIFE DE TRASNPORTE – 1
DEFICIÊNCIA DE MANUTENÇÃO (07)	CONORTE – 5 MOBIBRASIL – 2
ASSUNTOS VARIADOS (39) (Assuntos tratados pelo CTM)	FACILITADORES DE ACESSO; OUTROS; MÁ CONDUTA ORIENTADOR DE FILA; ESTAÇÕES DE BRT; PLATAFORMA ELEVATÓRIA – PEV; DESORGANIZAÇÃO NO TI eETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

DEM (76 manifestações)

DIRETORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (76) (Assuntos tratados pelo CTM)	AR CONDICIONADO COM PROBLEMA - ESTAÇÃO BRT; CAPINAÇÃO NOS TI'S; EVASÃO DE RENDA NOS TI'S; FALTA DE LIMPEZA NOS TI'S; ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES BRTS; INFRAESTRUTURA TI'S e ETC.

GERE (74 manifestações)

GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
VEM SOCIAL (58)	
ASSUNTOS VARIADOS (16) (Assuntos tratados pelo CTM)	ATENDIMENTO DO 0800 CTM; INFORMAÇÃO; PABX; VEM LIVRE ACESSO e ETC.

DPL (44 manifestações)**

DIRETORIA DE PLANEJAMENTO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
RETORNO DE ATENDIMENTO (01) – COVID 19	VERA CRUZ – 1
ASSUNTOS VARIADOS (43) (Assuntos tratados pelo CTM)	CRIAÇÃO DE LINHA; MUDANÇA DE COLETIVO; INTEGRAÇÃO TEMPORAL; DIVERSOS; IMPLANTAÇÃO ESTAÇÕES BRT e ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

OUVIDORIA (44 manifestações)

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA/QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (44) (Assuntos tratados pelo CTM)	NÃO COMPETE AO CTM; INFORMAÇÃO; LINHA NÃO PERTENCE AO CTM; OUTROS; FALTA DE INFORMAÇÃO; ELOGIO e RESPOSTA CONCLUSIVA.

GTEs (40 manifestações)****GERÊNCIA DE TERMINAIS**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
NÃO CUMPRIR O QUADRO DE HORÁRIO (15) – COVID 19 (Ocorridos nos TI's, que não operam BRT's)	VERA CRUZ – 7 METROPOLITANA – 5 BORBOREMA – 1 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1 CAXANGÁ – 1
DEFICIÊNCIA DE LIMPEZA (01)	GLOBO – 1
DESCUMPRIMENTO QUADRO DE HORÁRIO (01)	METROPOLITANA – 1
ASSUNTOS VARIADOS (23) (Assuntos tratados pelo CTM)	COVID 19 – USUÁRIOS SEM MÁSCARA NOS TI'S; ACESSO AOS TERMINAIS; DESORGANIZAÇÃO DE FILA NOS TI'S; OUTROS; ORIENTADOR DE FILA; ETC.

** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.

CEM (38 manifestações)**COORDENADORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (38) (Assuntos tratados pelo CTM)	ESTAÇÃO BRT; INFRAESTRUTURA e INFRAESTRUTURA MINITERMINAL.

GMKT (37 manifestações)**GERÊNCIA DE MARKETING**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (37) (Assuntos tratados pelo CTM)	DIVULGAÇÃO NOS ÔNIBUS; FIXAR QUADRO DE HORÁRIO; LAYOUT DAS PARADAS; LETREIROS DOS ÔNIBUS; CAMPANHA EDUCATIVA; DIVULGAÇÃO DE LINHAS; DIVULGADORES NAS RUAS e ETC.

CJU (36 manifestações)
COORDENADORIA JURÍDICA

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (36) (Assuntos tratados pelo CTM)	INFORMAÇÃO e LEGISLAÇÃO.

DOP (36 manifestações)**
DIRETORIA DE OPERAÇÕES

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
RETIRADA DOS COBRADORES (05)	
NOMENCLATURA DE LINHA (02)	BORBOREMA – 1 CONORTE – 1
ASSUNTOS VARIADOS (29) (Assuntos tratados pelo CTM)	DIVERSOS; CARTÃO VEM; INFORMAÇÃO; INTEGRAÇÃO TEMPORAL; OUTROS; RESPOSTA INSATISFATÓRIA; SISTEMA DE TRANSPORTE TARIFA REDUZIDA AOS DOMINGOS; TARIFAS; VEM RODOVIÁRIO; COVID 19 – 100% FROTA; COVID 19 – GRATUIDADE IDOSOS e ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

DIAC (27 manifestações)**
DIVISÃO DE ATENDIMENTO ÀS COMUNIDADES

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ELOGIO MOTORISTA (14)	METROPOLITANA – 7 CONORTE – 3 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 2 CAXANGÁ – 1 MOBIBRASIL – 1
VEM LIVRE ACESSO (12)	
ASSUNTOS VARIADOS (01) (Assuntos tratados pelo CTM)	OUTROS.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

DIME (24 manifestações)
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS URBANOS

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ORDEM DE SERVIÇO (19)	
ASSUNTOS VARIADOS (05) (Assuntos tratados pelo CTM)	ELOGIO e PARADA DE ÔNIBUS.

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

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (24) (Assuntos tratados pelo CTM)	APLICATIVO; HORÁRIOS DAS LINHAS DO SITE – CTM; INTERNET WI-FI NOS TI'S; LGPD; MANUTENÇÃO DO SITE CTM; MAPA COM ITINERÁRIO; SIMOP; e SISTEMA ETRA.

DP (19 manifestações)**DIRETOR PRESIDENTE**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (19) (Assuntos tratados pelo CTM)	IRREGULARIDADES DE AGENTE PÚBLICO; OFÍCIO; OUTROS; TERCEIRIZADO; MÁ CONDUTA FUNCIONÁRIO CTM e COVID 19.

GESI (17 manifestações)**GERÊNCIA DE SEGURANÇA E INTELIGÊNCIA**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (17) (Assuntos tratados pelo CTM)	AMBULANTES; AMBULANTES NAS ESTAÇÕES BRT; ASSALTO NAS ESTAÇÕES DE BRT; BBC – CONDUTA INADEQUADA; FALTA DE SEGURANÇA – TI's; EVASÃO DE RENDA NA ESTAÇÃO BRT; VENDA ILEGAL CRÉDITOS VEM e OUTROS.

GECO (08 manifestações)**GERÊNCIA DE CONTRATOS**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (08) (Assuntos tratados pelo CTM)	DEMANDA DE PASSAGEIROS; TARIFA DE ÔNIBUS e OUTROS.

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

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

DGO (07 manifestações)**DIRETORIA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (07) (Assuntos tratados pelo CTM)	CAIXA ELETRÔNICO 24h; COVID 19 – QUADRO DE FUNCIONÁRIOS; LOCAÇÃO DE BOX NOS TI'S; VEM SOCIAL e OUTROS.

GMON (06 manifestações)**GERÊNCIA DE MONITORAMENTO**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (06) (Assuntos tratados pelo CTM)	IMAGENS CÂMERAS; IMAGENS DAS CÂMERAS DOS ÔNIBUS; MONITORAMENTO DE LINHAS e OUTROS.

DCOM (04 manifestações)**DIVISÃO DE COMERCIALIZAÇÃO**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (04) (Assuntos tratados pelo CTM)	MÁ CONDUTA e VEM TRABALHADOR.

GPLO (04 manifestações)**GERÊNCIA DE PATRIMÔNIO E LOGÍSTICA**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (04) (Assuntos tratados pelo CTM)	COVID 19 – AQUISIÇÃO MATERIAL; RELAÇÃO DA FROTA – VEÍCULOS; SERVIÇO REMESSA DE CORRESPONDÊNCIA e OUTROS.

GIMP (04 manifestações)**GERÊNCIA DE IMPRENSA**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (04) (Assuntos tratados pelo CTM)	INFORMAÇÕES DO SITE CTM e IRREGULARIDADES DE AGENTE PÚBLICO.

GIPE (03 manifestações)**GERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E PESQUISA**

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

COP (02 manifestações)**COORDENADORIA DE OPERAÇÕES**

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

LAI (02 manifestações)**AUTORIDADE ADMINISTRATIVA**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA/QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (02) (Assuntos tratados pelo CTM)	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO (PAI).

ÓRGÃO EXTERNO (01 manifestação)

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (01) (Assuntos tratados pelo CTM)	NÃO COMPETE AO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO DE TRANSPORTE.

ENCARREGADO LGPD (01 manifestação)**DIRETORIA DE PROJETOS ESPECIAIS**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (01) (Assuntos tratados pelo CTM)	PRDP.

GFIN (01 manifestação)**GERÊNCIA FINANCEIRA**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (01) (Assuntos tratados pelo CTM)	INFORMAÇÕES FINANCEIRAS.

Considerações Finais:

Durante o ano de 2021, ainda sob o impacto 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, realizadas de modo virtual, por plataformas digitais.

Em 2021 a Ouvidoria do Grande Recife Consórcio de Transporte trabalhou durante todo o ano, presencialmente, na sede do órgão mesmo com a permanência do cenário da pandemia da COVID-19, tendo em alguns poucos momentos trabalhado em sistema híbrido de funcionamento, quando do agravamento do quadro sanitário no mês de março de 2021.

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 2021, a Ouvidoria do CTM/Grande Recife atingiu 100% de resolatividade (sendo 99,97% de manifestações concluídas no prazo e 0,03% de manifestações concluídas fora do prazo) no atendimento das 3.286 manifestações recebidas.

A quantidade de manifestações recebidas na Ouvidoria do CTM/Grande Recife em 2021 (3.286) diminuiu em relação ao ano anterior (3.695).

Abaixo, segue o quadro com a quantidade de manifestações recebidas em cada mês do ano de 2021:

MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	259
FEVEREIRO	363
MARÇO	271
ABRIL	234
MAIO	243
JUNHO	181
JULHO	217
AGOSTO	356
SETEMBRO	301
OUTUBRO	323
NOVEMBRO	301
DEZEMBRO	237
TOTAL	3286

MÊS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

MÊS COM MENOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

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 2021.

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 2021.

Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM

Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

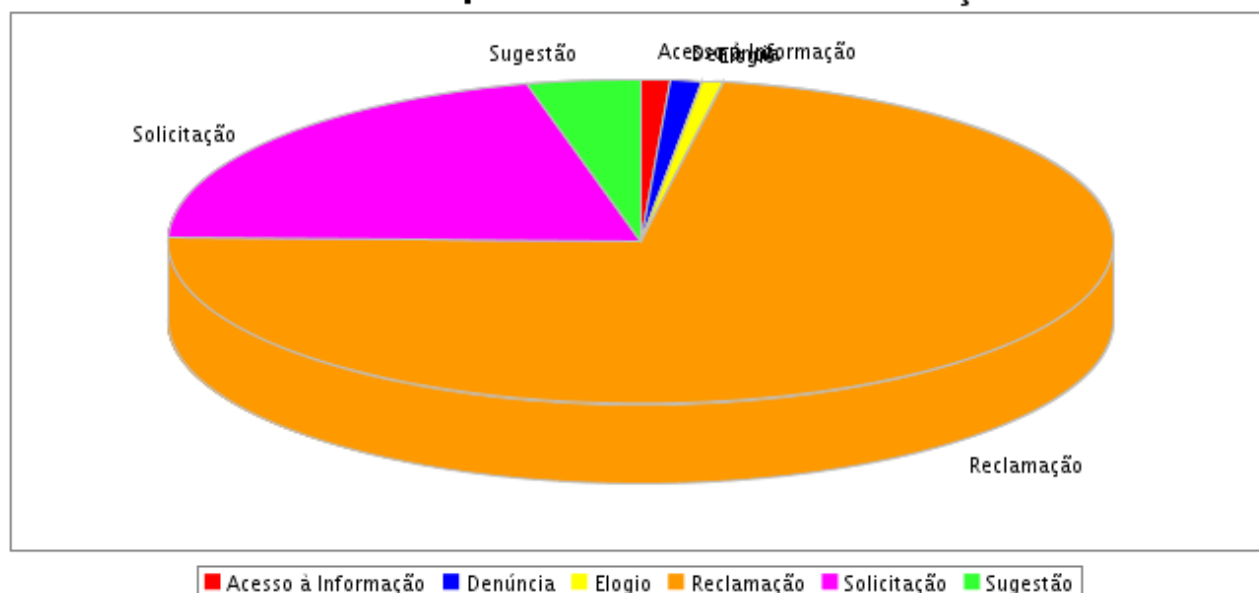
Período de 01/01/2021 a 31/12/2021

1 - Indicadores Gerais

Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM

Período de: 01/01/2021 a 31/12/2021

Estatística por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Acesso à Informação	34	1,03%
Denúncia	34	1,03%
Elogio	25	0,76%
Reclamação	2386	72,61%
Solicitação	681	20,72%
Sugestão	126	3,83%
Total	3286	100%

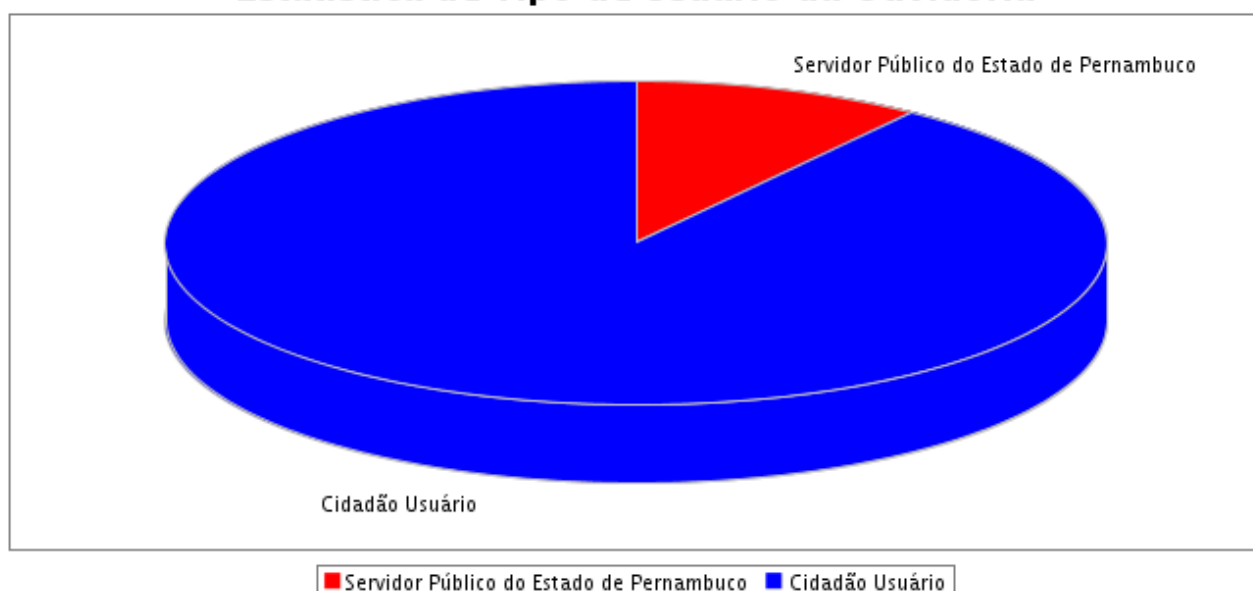
Estatística de Resolutividade das Manifestações



Descrição	Número Absoluto	Percentual
CONCLUIDAS NO PRAZO	3285	99,97%
CONCLUIDAS FORA DO PRAZO	1	0,03%
ABERTAS NO PRAZO	0	0,00%
ABERTAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
Total	3286	100%

2 - Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



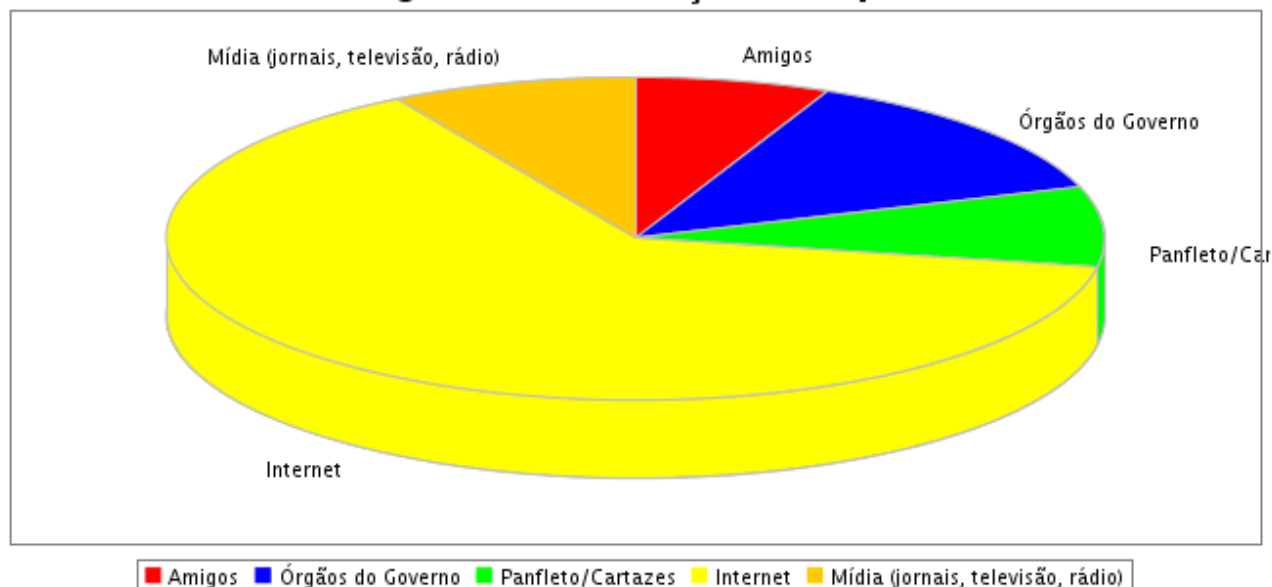
Total de atendimentos no período: 3286

Total de atendimentos concluídos: 3286

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 342

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	34	9,94
Cidadão Usuário	308	90,06

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 3286

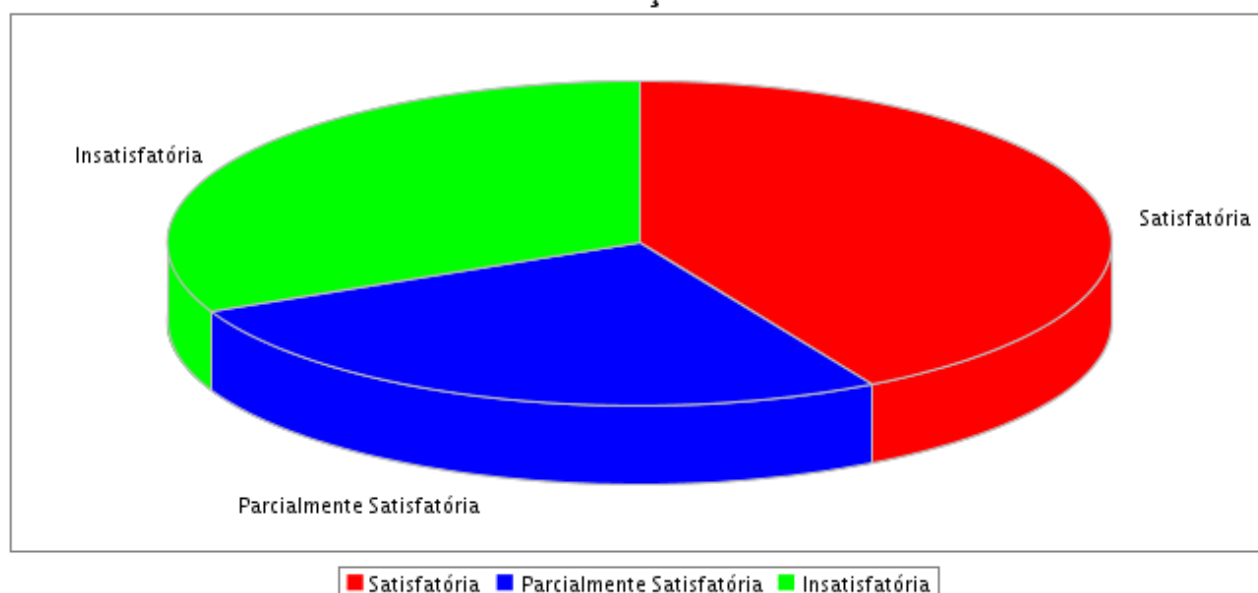
Total de atendimentos concluídos: 3286

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 342

Descrição

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	23	6,73%
Órgãos do Governo	45	13,16%
Panfleto/Cartazes	27	7,89%
Internet	218	63,74%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	29	8,48%

Estatística de Satisfação do Manifestante



Total de atendimentos no período: 3286

Total de atendimentos concluídos: 3286

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 342

Descrição

Satisfatória

143

41,81%

Parcialmente Satisfatória

90

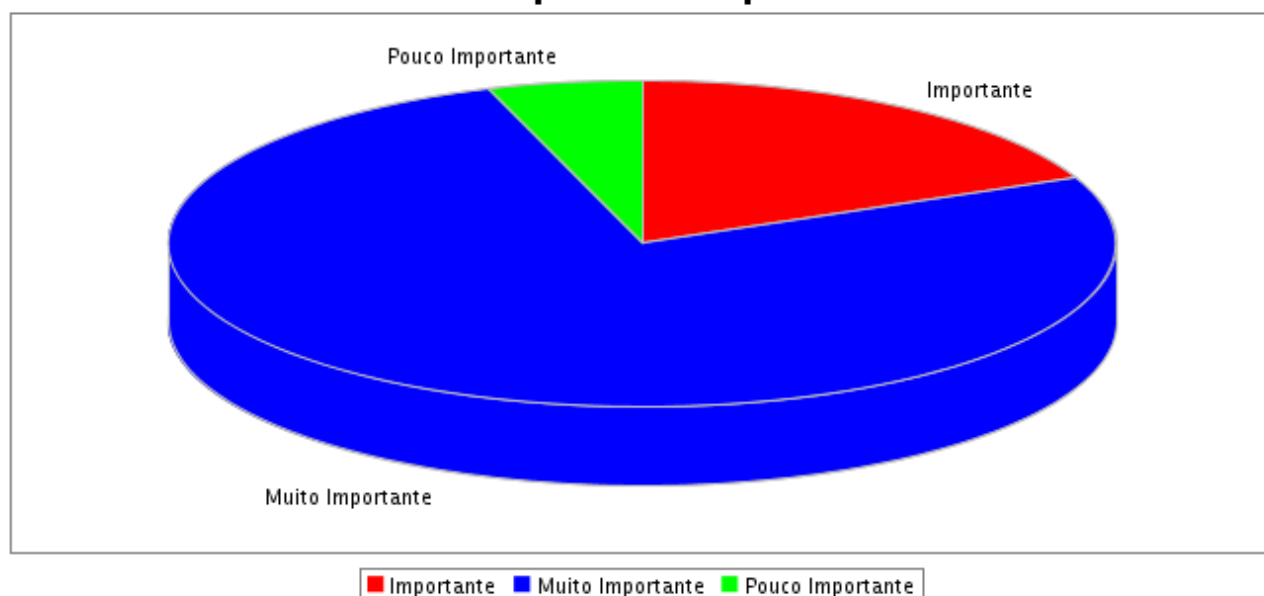
26,32%

Insatisfatória

109

31,87%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 3286

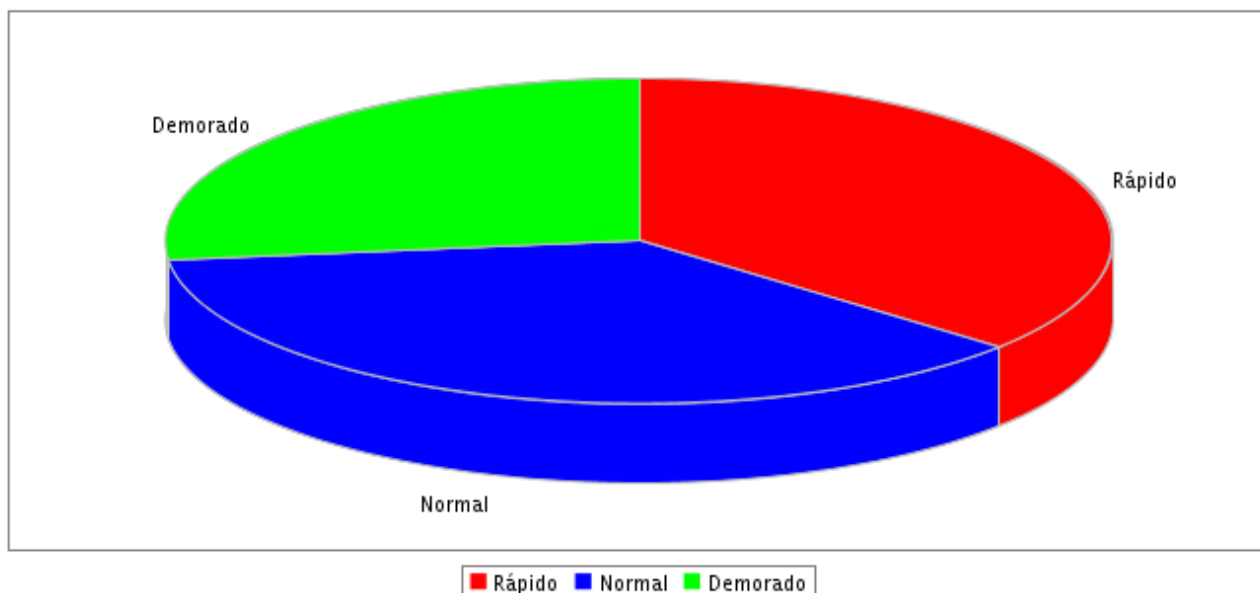
Total de atendimentos concluídos: 3286

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 342

Descrição

	Número Absoluto	Percentual
Importante	63	18,42%
Muito Importante	261	76,32%
Pouco Importante	18	5,26%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 3286

Total de atendimentos concluídos: 3286

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 342

Descrição

Rápido

124

36,26%

Normal

126

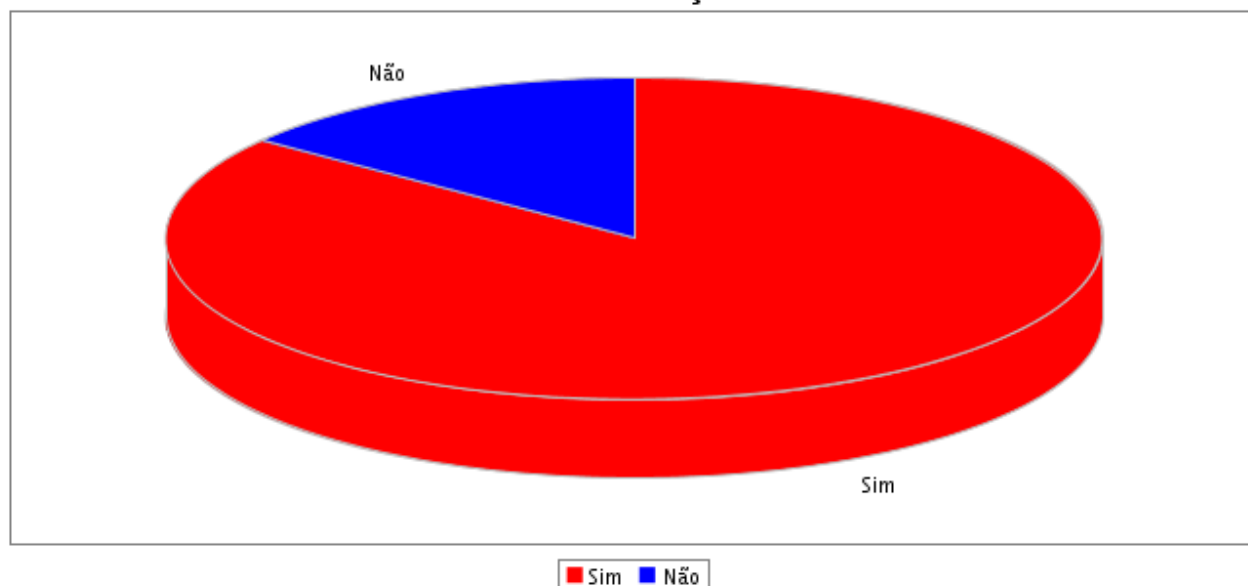
36,84%

Demorado

92

26,90%

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 3286

Total de atendimentos concluídos: 3286

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 342

Descrição

Sim

Não

Número Absoluto Percentual

292

85,38%

50

14,62%