

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

- 2022 -

Relatório Anual da Ouvidoria do CTM/Grande Recife

Ano: 2022

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.

A Ouvidoria do Grande Recife Consórcio de Transporte está localizada no térreo do prédio sede do órgão, atendendo aos padrões de acessibilidade e privacidade (para atendimento de manifestações presenciais).

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 e também compõe a Rede Estadual de Ouvidorias de Pernambuco coordenada pela Ouvidoria Geral do Estado – OGE.

Manifestações recebidas dos usuários

No ano de 2022, a Ouvidoria do CTM/Grande Recife recebeu 4.009 manifestações de usuários, tendo atingido 100% de resolutividade no tratamento das manifestações (sendo 99,98% de manifestações concluídas no prazo e 0,02% 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 4.009 manifestações registradas em 2022, 38 foram Pedidos de Acesso à Informação (0,95% 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 2022, as 4.009 manifestações recebidas na Ouvidoria do CTM/Grande Recife, foram distribuídas conforme sua natureza, de acordo com os índices abaixo registrados:

Natureza	Quantidade	Percentual
Reclamação	3176	79,35%
Solicitação	670	16,71%
Sugestão	83	2,07%
Elogio	31	0,77%
Denúncia	11	0,27%

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

SETOR	NÚMERO TOTAL DE REGISTROS
DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – DCAC**	1415
URBANA/PE	515
GERÊNCIA DE PROGRAMAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO STPP/RMR - GPIS**	373
GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO - GFIS**	339
DIVISÃO DE BILHETAGEM ELETRÔNICA - DBEL	211
GERÊNCIA DE BRT E FLUVIAL - GEBF**	194
GERÊNCIA DE TERMINAIS – GTES**	176
DIVISÃO DE CONCESSÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE - DIAG	166
GERÊNCIA ESTRATÉGICA DO STPP – GEST**	160
NOVA MOBI PE	103
DIRETORIA DE PLANEJAMENTO - DPL**	81
OUVIDORIA	31
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS URBANOS – DIME	31
DIRETORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO – DEM	27
COORDENADORIA JURÍDICA - CJU	22
DIVISÃO DE ATENDIMENTO ÀS COMUNIDADES - DIAC**	22
GERÊNCIA DE MARKETING - GMKT	21
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DTI	18
GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO - GERE	16
GERÊNCIA DE CONTRATOS - GECCO	15
DIRETORIA DE OPERAÇÕES – DOP**	12
GERÊNCIA DE SEGURANÇA E INTELIGÊNCIA - GESI	11

DIRETORIA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL - DGO	8
GERÊNCIA DE IMPRENSA - GIMP	6
GERÊNCIA DE MONITORAMENTO - GMON	5
COORDENADORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO - CEM	4
DIVISÃO DE COMERCIALIZAÇÃO - DCOM	4
GERÊNCIA DE CAPITAL HUMANO - GECH	4
DIVISÃO DA AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS - DABS	3
DIRETOR PRESIDENTE - DP	3
GERÊNCIA DE PATRIMÔNIO E LOGÍSTICA - GPLO	2
DIRETORIA DE PROJETOS ESPECIAIS - DPE	2
GERÊNCIA FINANCEIRA - GFIN	2
GERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E PESQUISA - GIPE	2
TOTAL	4.009

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

Registros das manifestações por setor x assunto

DCAC (1415 manifestações)**

DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA/QUANTIDADE
QUEIMA DE PARADA (545)	BORBOREMA – 175 CONORTE – 148 CAXANGÁ – 76 VERA CRUZ – 42 MOBIBRASIL – 33 METROPOLITANA – 32 GLOBO – 14 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 14 SÃO JUDAS TADEU – 9 MIRIM – 2
MÁ CONDUTA/FALTA DE URBANIDADE (321) (Situação específica ocorrida com o usuário de forma pontual)	BORBOREMA – 81 CONORTE – 77 METROPOLITANA – 46 MOBIBRASIL – 32 CAXANGÁ – 28 VERA CRUZ – 21 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 16 GLOBO – 12 SÃO JUDAS TADEU – 4 MIRIM – 4
NÃO CUMPRIR O QUADRO DE HORÁRIO (204) – COVID 19	BORBOREMA – 118 VERA CRUZ – 25 MOBIBRASIL – 21 CONORTE – 18 METROPOLITANA – 10 CAXANGÁ – 5 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 4 SÃO JUDAS TADEU – 2 MIRIM – 1

DIRIGIR PERIGOSAMENTE (74)	VERA CRUZ – 15 CONORTE – 12 BORBOREMA – 11 CAXANGÁ – 10 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 9 METROPOLITANA – 8 MOBIBRASIL – 5 GLOBO – 3 SÃO JUDAS TADEU – 1
FALTA DE MANUTENÇÃO (59)	BORBOREMA – 16 VERA CRUZ – 16 METROPOLITANA – 10 CONORTE – 8 CAXANGÁ – 3 MOBIBRASIL – 3 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1 SÃO JUDAS TADEU – 1 COOP. METROP. DO TRANSP. COMP. - 1
DESVIO DE ITINERÁRIO (31) – COVID 19 (Ônibus não cumpre sua rota original)	VERA CRUZ – 11 MOBIBRASIL – 8 CAXANGÁ – 5 METROPOLITANA – 3 BORBOREMA – 2 CONORTE – 1 GLOBO – 1
DESCUMPRIMENTO QUADRO DE HORÁRIO (28)	BORBOREMA – 12 VERA CRUZ – 7 MOBIBRASIL – 3 CONORTE – 2 MIRIM – 2 CAXANGÁ – 1 METROPOLITANA – 1
PASSAGEIROS EM PÉ (25) – COVID 19	VERA CRUZ – 21 METROPOLITANA – 2 CONORTE – 1 MOBIBRASIL – 1
DESVIO DE ITINERÁRIO (21)	BORBOREMA – 7 CAXANGÁ – 4 VERA CRUZ – 3 MIRIM – 2 MOBIBRASIL – 2 CONORTE – 1 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1 COOP. METROP. DO TRANSP. COMP. - 1
EVASÃO DE RENDA (09)	CONORTE – 4 VERA CRUZ – 3 BORBOREMA – 1 CAXANGÁ – 1
MOTORISTA SEM UTILIZAR MÁSCARA (03) – COVID 19	SÃO JUDAS TADEU – 1 METROPOLITANA – 1 VERA CRUZ – 1

VALIDADOR COM DEFEITO (03)	MOBIBRASIL – 2 SÃO JUDAS TADEU – 1
RETENÇÃO DE TROCO (01)	BORBOREMA – 1
LETREIRO DE ÔNIBUS (01)	MOBIBRASIL – 1
ASSUNTOS VARIADOS (90) (Assuntos tratados pelo CTM)	WHATSAPP; VEM SOCIAL; INFORMAÇÃO; ACHADOS E PERDIDOS; OUTROS; RESPOSTA INSATISFATÓRIA; ATENDIMENTO DO 0800 e ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

URBANA (515 manifestações)

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
RESSARCIMENTO CRÉDITOS (222)	
VEM ESTUDANTE (80)	
APLICATIVO VEM POSTO VIRTUAL (25)	
RECARGA (24)	
VEM IDOSO (24)	
VEM TRABALHADOR (24)	
VEM PASSE LIVRE (23)	
MÁQUINA DE RECARGA (20)	
ATENDIMENTO (15)	
APLICATIVO CITTAMOBİ (10)	
VEM LIVRE ACESSO (08)	
VEM COMUM (06)	
ASSUNTOS VARIADOS (34) (Assuntos tratados pelo CTM)	DIVERSOS; HISTÓRICO CARTÃO ; BLOQUEIO ; COVID 19 – ATENDIMENTO; INFORMAÇÃO; INTEGRAÇÃO TEMPORAL; MÁCONDUTA / FALTA DE URBANIDADE; OUTROS; RESPOSTA INSATISFATÓRIA; RELATÓRIOS VEM TRABALHADOR; RESTITUIÇÃO DOS CRÉDITOS VEM; WHATSAPP; ETC.

GPIS (373 manifestações)****GERÊNCIA DE PROGRAMAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO STPP/RMR**

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
AUMENTO DE VIAGEM (105) (Solicitação de acréscimos na quantidade de viagens feitas pela linha)	BORBOREMA – 25 MOBIBRASIL – 17 CONORTE – 16 VERA CRUZ – 15 METROPOLITANA – 14 CAXANGÁ – 9 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 4 SÃO JUDAS TADEU – 3 GLOBO – 2
PARADA DE ÔNIBUS (87) (Recolocação, substituição, implantação, manutenção, etc.)	
REDUÇÃO DE INTERVALO (18) – COVID 19	CONORTE – 6 MOBIBRASIL – 6 BORBOREMA – 2 METROPOLITANA – 2 CAXANGÁ – 1 VERA CRUZ – 1
RETORNO DE LINHA (16) – COVID 19	CONORTE – 6 BORBOREMA – 3 VERA CRUZ – 2 MOBIBRASIL – 2 CAXANGÁ – 1 METROPOLITANA – 1 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1
HORÁRIOS (12)	VERA CRUZ – 4 MOBIBRASIL – 2 METROPOLITANA – 2 SÃO JUDAS TADEU – 2 CONORTE – 1 BORBOREMA – 1
ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO (12) – COVID 19	METROPOLITANA – 3 BORBOREMA – 2 CONORTE – 2 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 2 SÃO JUDAS TADEU – 1 VERA CRUZ – 1 MOBIBRASIL – 1
AUMENTO DE ATENDIMENTO (10) – COVID 19	CAXANGÁ – 6 CONORTE – 2 METROPOLITANA – 1 MIRIM – 1
RETORNO DE HORÁRIO (10) – COVID 19	VERA CRUZ – 5 CONORTE – 2 MOBIBRASIL – 2

	BORBOREMA – 1
RETORNO DE ATENDIMENTO (06) – COVID 19	CONORTE – 2 MOBIBRASIL – 2 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1 CAXANGÁ – 1
EXTENSÃO DE ITINERÁRIO (06)	BORBOREMA – 3 METROPOLITANA – 1 MIRIM – 1 VERA CRUZ – 1
LINHA BRT EM VEÍCULO COMUM (06) – COVID 19	MOBIBRASIL – 5 BORBOREMA – 1
VEÍCULOS ARTICULADOS (05)	MOBIBRASIL – 4 BORBOREMA – 1
QUADRO DE HORÁRIO (05) – COVID 19	CAXANGÁ – 2 CONORTE – 1 METROPOLITANA – 1 VERA CRUZ – 1
DESLOCAMENTO (04) – COVID 19	CONORTE – 1 VERA CRUZ – 1 METROPOLITANA – 1 MOBIBRASIL – 1
VIAGENS EXPRESSAS (04)	SÃO JUDAS – 2 VERA CRUZ – 2
ITINERÁRIO DE LINHA (03) – COVID 19	MOBIBRASIL – 2 SÃO JUDAS TADEU – 1
NOMENCLATURA DE LINHA (03)	CAXANGÁ – 1 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1 MOBIBRASIL – 1
MUDANÇA DE TERMINAL (03) – COVID 19	CONORTE – 2 CAXANGÁ – 1
FROTA MISTA (02)	CONORTE – 2
PRORROGAÇÃO DE VIAGEM (02)	METROPOLITANA – 2
QUADRO DE HORÁRIO ESPECIAL (02)	CAXANGÁ – 1 MOBIBRASIL – 1
RETIRADA DE VIAGEM (01)	MOBIBRASIL – 1
DESMEMBRAMENTO DE LINHA (01)	CONORTE – 1
REATIVAÇÃO DE LINHA (01)	MOBIBRASIL – 1
MUDANÇA DE NOMENCLATURA DE LINHA (01) – COVID 19	COOP. METROP. DO TRANSP. COMP. - 1
ASSUNTOS VARIADOS (48) (Assuntos tratados pelo CTM)	RESPOSTA INSATISFATÓRIA; TARIFAS; CRIAÇÃO DE LINHA; INFORMAÇÃO; ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

GFIS (339 manifestações)**
GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
NÃO CUMPRIR QUADRO DE HORÁRIO (133) – COVID 19	BORBOREMA – 42 VERA CRUZ – 26 CAXANGÁ – 19 CONORTE – 16 MOBIBRASIL – 12 METROPOLITANA – 7 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 5 SÃO JUDAS TADEU – 3 MIRIM – 3
FALTA DE MANUTENÇÃO DO ÔNIBUS (68)	VERA CRUZ – 21 BORBOREMA – 21 CONORTE – 12 SÃO JUDAS TADEU – 6 METROPOLITANA – 5 GLOBO – 1 CAXANGÁ – 1 COOP. METROP. DO TRANSP. COMP. - 1
DESCUMPRIMENTO QUADRO DE HORÁRIO (26)	BORBOREMA – 14 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 4 VERA CRUZ – 3 CAXANGÁ – 2 METROPOLITANA – 2 CONORTE – 1
NÃO CUMPRIR O ITINERÁRIO (15) – COVID 19	BORBOREMA – 4 VERA CRUZ – 2 GLOBO – 2 MOBIBRASIL – 2 CAXANGÁ – 1 SÃO JUDAS TADEU – 1 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1 METROPOLITANA – 1 MIRIM – 1
NÃO CUMPRIR O ITINERÁRIO (14)	VERA CRUZ – 4 BORBOREMA – 3 MOBIBRASIL – 2 CAXANGÁ – 1 CONORTE – 1 SÃO JUDAS TADEU – 1 MIRIM – 1 GLOBO – 1
QUEIMA DE PARADA (14)	BORBOREMA – 4 VERA CRUZ – 3 METROPOLITANA – 2 CONORTE – 2 CAXANGÁ – 1

	CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1 MOBIBRASIL – 1
FALTA DE FISCALIZAÇÃO (12)	CONORTE – 4 MOBIBRASIL – 3 BORBOREMA – 2 METROPOLITANA – 2 VERA CRUZ – 1
PASSEAGEIROS EM PÉ (09) – COVID 19	VERA CRUZ – 5 BORBOREMA – 3 CAXANGÁ – 1
PASSEAGEIROS SEM MÁSCARA (03) – COVID 19	BORBOREMA – 2 CAXANGÁ – 1
DEFICIÊNCIA DE LIMPEZA (03)	BORBOREMA – 1 CONORTE – 1 VERA CRUZ – 1
DIREÇÃO PERIGOSA (03)	CAXANGÁ – 2 CONORTE – 1
MÁ CONDUTA (02)	CAXANGÁ – 1 GLOBO – 1
LETREIRO DOS ÔNIBUS (02)	MOBIBRASIL – 1 COOP. METROP. DO TRANSP. COMP. - 1
REFORÇO DE LINHA (02)	METROPOLITANA – 2
DEDETIZAÇÃO DOS COLETIVOS (01) – COVID 19	METROPOLITANA – 1
MUDANÇA DE TERMINAL (01)	CONORTE – 1
COBRANÇA INDEVIDA (01) – COVID 19	BORBOREMA – 1
VISTORIA NOS COLETIVOS (01)	VERA CRUZ – 1
LAYOUT DE ÔNIBUS (01)	MOBIBRASIL – 1
RECOLHIMENTO DO VEÍCULO (01)	BORBOREMA – 1
ASSUNTOS VARIADOS (27) (Assuntos tratados pelo CTM)	OUTROS e DIVERSOS.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

DBEL (211 manifestações)

DIVISÃO DE BILHETAGEM ELETRÔNICA

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
PASSE LIVRE (CRÉDITOS) (164)	
VEM SOCIAL (39)	
ASSUNTOS VARIADOS (08)	EXTRATO CARTÃO; INFORMAÇÃO e

(Assuntos tratados pelo CTM)	MIGRAÇÃO CRÉDITOS VEM.
------------------------------	------------------------

GEBF (194 manifestações)**
GERÊNCIA DE BRT E FLUVIAL

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
NÃO CUMPRIR O QUADRO DE HORÁRIO (39) (Ocorridos nas estações de BRT e nos TI's)	MOBIBRASIL – 19 CONORTE – 8 BORBOREMA – 7 CAXANGÁ – 3 METROPOLITANA – 1 MIRIM – 1
DESCUMPRIMENTO QUADRO DE HORÁRIO (34)	CONORTE – 12 MOBIBRASIL – 11 CAXANGÁ – 5 BORBOREMA – 2 METROPOLITANA – 2 MIRIM – 1 GLOBO – 1
DEFICIÊNCIA DE MANUTENÇÃO (25)	VERA CRUZ – 9 CONORTE – 6 BORBOREMA – 4 CAXANGÁ – 3 MOBIBRASIL – 2 METROPOLITANA – 1
DESVIO DE ITINERÁRIO (19) – COVID 19	MOBIBRASIL – 13 BORBOREMA – 3 CONORTE – 2 CAXANGÁ – 1
AR CONDICIONADO – VEÍCULOS BRT'S (17)	CONORTE – 12 MOBIBRASIL – 5
FALTA DE MANUTENÇÃO (13)	CONORTE – 5 BORBOREMA – 4 CAXANGÁ – 4
MÁ CONDUTA / FALTA DE URBANIDADE (09)	CONORTE – 6 MOBIBRASIL – 3
QUEIMA DE PARADA (05)	CAXANGÁ – 2 CONORTE – 2 MOBIBRASIL – 1
CONDUTA INADEQUADA (02)	BORBOREMA – 1 MOBIBRASIL – 1
DEFICIÊNCIA DE LIMPEZA (01)	METROPOLITANA – 1
EVASÃO DE RENDA (01)	MOBIBRASIL – 1
ATIVAÇÃO DO AR CONDICIONADO (01) – COVID 19	CONORTE – 1

ASSUNTOS VARIADOS (28) (Assuntos tratados pelo CTM)	DESORGANIZAÇÃO DE FILA NOS TI'S; FAIXA EXCLUSIVA BRT e DIVERSOS.
--	---

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

GTES (176 manifestações)**
GERÊNCIA DE TERMINAIS

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
NÃO CUMPRIR O QUADRO DE HORÁRIO (66) – COVID 19 (Ocorridos nos TI's, que não operam BRT's)	BORBOREMA – 33 VERA CRUZ – 11 METROPOLITANA – 5 MOBIBRASIL – 5 SÃO JUDAS TADEU – 4 CAXANGÁ – 3 MIRIM – 3 CONORTE – 2
FALTA DE MANUTENÇÃO (47)	VERA CRUZ – 22 BORBOREMA – 15 METROPOLITANA – 8 SÃO JUDAS TADEU – 2
DESCUMPRIMENTO QUADRO DE HORÁRIO (24)	VERA CRUZ – 9 BORBOREMA – 8 METROPOLITANA – 4 SÃO JUDAS TADEU – 2 MIRIM – 1
DESVIO DE ITINERÁRIO (07)	VERA CRUZ – 6 BORBOREMA – 1
MÁ CONDUTA / FALTA DE URBANIDADE (05)	SÃO JUDAS TADEU – 2 MOBIBRASIL – 1 BORBOREMA – 1 VERA CRUZ – 1
QUEIMA DE PARADA (03)	VERA CRUZ – 2 BORBOREMA – 1
NÃO CUMPRIR O ITINERÁRIO – COVID 19 (02)	VERA CRUZ – 2
DEFICIÊNCIA DE LIMPEZA (01)	METROPOLITANA – 1
ASSUNTOS VARIADOS (21) (Assuntos tratados pelo CTM)	VALIDADOR COM DEFEITO; DESORGANIZAÇÃO DE FILA NOS TI'S; DIVERSOS; ACESSO INDEVIDO NOS TI'S e OUTROS.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

DIAG (166 manifestações)
DIVISÃO DE CONCESSÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
CARTEIRA DE ESTUDANTE (129)	

VEM LIVRE ACESSO (08)	
AUM. DE CRÉDITO VEM ESTUDANTE (08)	
CREDENCIAMENTO (07)	
ASSUNTOS VARIADOS (14) (Assuntos tratados pelo CTM)	ATENDIMENTO; INSTITUIÇÃO NÃO HOMOLOGADA; BOLETO BANCÁRIO; ELOGIO e OUTROS.

GEST (160 manifestações)**
GERÊNCIA ESTRATÉGICA DO STPP

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
RETORNO DE LINHA (24) – COVID 19	METROPOLITANA – 20 CAXANGÁ – 2 MOBIBRASIL – 1 CONORTE – 1
LINHA QUE ATENDA AO SEI (23)	CAXANGÁ – 7 VERA CRUZ – 4 BORBOREMA – 3 CONORTE – 3 MOBIBRASIL – 2 METROPOLITANA – 2 MIRIM – 2
EXTENSÃO DE ITINERÁRIO (15)	METROPOLITANA – 10 MOBIBRASIL – 2 CONORTE – 1 BORBOREMA – 1 CAXANGÁ – 1
ALTERAÇÃO ITINERÁRIO (08)	METROPOLITANA – 3 CAXANGÁ – 2 CONORTE – 1 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1 MOBIBRASIL – 1
ITINERÁRIO PROVISÓRIO (02) – COVID 19	METROPOLITANA – 2
MUDANÇA DE TERMINAL (01)	VERA CRUZ – 1
RETORNO DE ITINERÁRIO (01) – COVID 19	CONORTE – 1
RETIRADA DE LINHA (01) – COVID 19	METROPOLITANA – 1
EXTENSÃO DE ITINERÁRIO (01)	CAXANGÁ – 1
EXTINÇÃO DE LINHA (01)	MOBIBRASIL – 1
REATIVAÇÃO DE LINHA (01)	MOBIBRASIL – 1
ASSUNTOS VARIADOS (82) (Assuntos tratados pelo CTM)	RESPOSTA INSATISFATÓRIA; SUGESTÃO; INTEGRAÇÃO TEMPORAL; INFORMAÇÃO; SISTEMA DE

	TRANSPORTE; ETC.
--	------------------

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

NOVA MOBI PE (103 manifestações)

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (103) (Assuntos tratados pelo CTM)	ACHADOS E PERDIDOS; AFIXAR QUADRO DE HORÁRIO NOS TI'S; AMBULANTES; BOX TI'S; CAIXA ELETRÔNICO TI'S; EVASÃO DE RENDA; INFRAESTRUTURA ESTAÇÃO BRT; INFRAESTRUTURA TI'S; ORIENTADOR DE FILA; ETC.

DPL (81 manifestações)**

DIRETORIA DE PLANEJAMENTO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
RETORNO DE ATENDIMENTO (09) – COVID 19	METROPOLITANA – 9
NOMENCLATURA DE LINHA (07)	CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSP. – 2 MOBIBRASIL – 1 VERA CRUZ – 1 METROPOLITANA – 1 GLOBO – 1 COOP. METROP. DO TRANSP. COMP. - 1
EXTENSÃO DE ITINERÁRIO (03) – COVID 19	METROPOLITANA – 3
ASSUNTOS VARIADOS (62) (Assuntos tratados pelo CTM)	RESPOSTA INSATISFATÓRIA; TARIFA; INTEGRAÇÃO TEMPORAL; DIVERSOS; IMPLANTAÇÃO ESTAÇÕES BRT; INFORMAÇÃO e ETC.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

OUVIDORIA (31 manifestações)

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA/QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (31) (Assuntos tratados pelo CTM)	ELOGIO; FALTA DE INFORMAÇÃO; LINHA NÃO PERTENCE AO CTM; INFORMAÇÃO; NÃO COMPETE AO CTM; INFORMAÇÃO; RESPOSTA CONCLUSIVA e OUTROS.

DIME (31 manifestações)

DIVISÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS URBANOS

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
---------------------	----------------------

ORDEM DE SERVIÇO (24)	
ASSUNTOS VARIADOS (07) (Assuntos tratados pelo CTM)	INFRAESTRUTURA; PARADA DE ÔNIBUS e RESPOSTA INSATISFATÓRIA.

DEM (27 manifestações)

DIRETORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (27) (Assuntos tratados pelo CTM)	AR CONDICIONADO COM PROBLEMA - ESTAÇÃO BRT; BANHEIRO QUEBRADO NOS TI'S; CAPINAÇÃO NOS TI'S; CONTRATOS; COVID 19 – HIGIENIZAÇÃO NOS TI'S; COVID 19 – ESTAÇÃO BRT DESATIVADA; COVID 19 - FALTA MATERIAL DE HIGIENIZAÇÃO NOS TI'S; COVID 19 – USUÁRIOS SEM MÁSCARAS NOS TI'S; DIVERSOS; ELEVADOR COM PROBLEMA (TI); FACILITADORES DE ACESSO; ILUMINAÇÃO NOS TI'S; INFRAESTRUTURA TI'S; e ETC.

CJU (22 manifestações)

COORDENADORIA JURÍDICA

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (22) (Assuntos tratados pelo CTM)	INFORMAÇÃO; LEGISLAÇÃO e RESPOSTA INSATISFATÓRIA.

DIAC (22 manifestações)**

DIVISÃO DE ATENDIMENTO ÀS COMUNIDADES

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ELOGIO MOTORISTA (21)	METROPOLITANA – 13 MOBIBRASIL – 3 BORBOREMA – 3 CONSÓRCIO RECIFE DE TRANSPORTE – 1 CAXANGÁ – 1
VEM LIVRE ACESSO (01)	

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

GMKT (21 manifestações)

GERÊNCIA DE MARKETING

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (21) (Assuntos tratados pelo CTM)	DIVULGAÇÃO NOS ÔNIBUS; CAMPANHA EDUCATIVA; DIVULGAÇÃO DE LINHAS; DIVULGADORES NAS RUAS; FIXAR

	QUADRO DE HORÁRIO; LAYOUT DAS PARADAS; PLATAFORMA DE EMBARQUE SEM O NOME DA LINHA e OUTROS.
--	---

DTI (18 manifestações)

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (18) (Assuntos tratados pelo CTM)	APLICATIVO; DADOS GTFS; VEM SOCIAL e OUTROS.

GERE (16 manifestações)

GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (16) (Assuntos tratados pelo CTM)	AGENDAMENTO REUNIÃO; ATENDIMENTO DO 0800 POR CELULAR; CAMPANHA EDUCATIVA; CAPACITAÇÃO RODOVIÁRIO; INFORMAÇÃO; PABX; VEM LIVRE ACESSO; WHATSAPP; RESPOSTA INSATISFATÓRIA e OUTROS.

GECO (15 manifestações)

GERÊNCIA DE CONTRATOS

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (15) (Assuntos tratados pelo CTM)	CADASTRO DE FROTA; DEMANDA DE PASSAGEIROS; TARIFA DE ÔNIBUS e OUTROS.

DOP (12 manifestações)**

DIRETORIA DE OPERAÇÕES

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ÔNIBUS COM AR CONDICIONADO – COVID 19 (03)	CAXANGÁ – 2 MOBIBRASIL – 1
ASSUNTOS VARIADOS (09) (Assuntos tratados pelo CTM)	CATRACA ANTI-PULO; CATRACA NA TRASEIRA; SISTEMA DE TRANSPORTE; VALIDADOR COLETIVOS e INFORMAÇÃO.

**** ENVOLVE EMPRESA OPERADORA.**

GESI (11 manifestações)

GERÊNCIA DE SEGURANÇA E INTELIGÊNCIA

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (11)	AMBULANTES; EVASÃO DE RENDA;

(Assuntos tratados pelo CTM)	EVASÃO DE RENDA NA ESTAÇÃO BRT; FALTA DE SEGURANÇA – TI’S; VANDALISMO NAS ESTAÇÕES BRT’S e VENDA ILEGAL CRÉDITOS VEM.
------------------------------	---

DGO (08 manifestações)

DIRETORIA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (08) (Assuntos tratados pelo CTM)	BBC VIGILÂNCIA; COVID 19 – QUADRO DE FUNCIONÁRIOS; MÁ CONDUTA-FUNCIONÁRIOS CTM; MINI TERMINAL; ORELHÕES NOS TI’S e TERCEIRIZADO.

GIMP (06 manifestações)

GERÊNCIA DE IMPRENSA

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (06) (Assuntos tratados pelo CTM)	CARTAZES EDUCATIVOS INFORMATIVOS; INFORMAÇÕES DO SITE CTM e TERCEIRIZADO.

GMON (05 manifestações)

GERÊNCIA DE MONITORAMENTO

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

CEM (04 manifestações)

COORDENADORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (04) (Assuntos tratados pelo CTM)	ESTAÇÃO BRT e MANUTENÇÃO TERMINAL.

DCOM (04 manifestações)

DIVISÃO DE COMERCIALIZAÇÃO

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

GECH (04 manifestações)
GERÊNCIA DE CAPITAL HUMANO

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (04) (Assuntos tratados pelo CTM)	CAPITAL HUMANO; CONTRACHEQUE e COVID 19 – HOME OFFICE.

DABS (03 manifestações)
DIVISÃO DA AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (03) (Assuntos tratados pelo CTM)	CADASTRO PRESTADOR DE SERVIÇO e INFORMAÇÃO.

DP (03 manifestações)
DIRETOR PRESIDENTE

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (03) (Assuntos tratados pelo CTM)	IRREGULARIDADES DE AGENTE PÚBLICO e MÁ CONDUTA-FUNCIONÁRIOS CTM.

GPLO (02 manifestações)
GERÊNCIA DE PATRIMÔNIO E LOGÍSTICA

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (02) (Assuntos tratados pelo CTM)	BENS MÓVEIS PATRIMÔNIO ESTADUAL.

DPE (02 manifestações)
DIRETORIA DE PROJETOS ESPECIAIS

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (02) (Assuntos tratados pelo CTM)	MÁ CONDUTA e OUTROS.

GFIN (02 manifestações)
GERÊNCIA FINANCEIRA

ASSUNTO EM DESTAQUE	EMPRESA / QUANTIDADE
ASSUNTOS VARIADOS (02) (Assuntos tratados pelo CTM)	INFORMAÇÕES FINANCEIRAS.

GIPE (02 manifestações)
GERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E PESQUISA

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

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Com relação aos 38 Pedidos de Acesso à Informação (PAI's) recebidos pela Ouvidoria do Grande Recife Consórcio de Transporte durante o ano de 2022 e baseados na LAI – Lei de Acesso à Informação, destacamos no quadro abaixo os registros no sistema G-CON dos setores internos envolvidos na resposta aos usuários:

LAI (38 Pedidos de Acesso à Informação)

ASSUNTO EM DESTAQUE
CJU – COORDENADORIA JURÍDICA (07)
GPIS – GERÊNCIA DE PROGRAMAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO STPP/RMR (05)
GECH – GERÊNCIA DE CAPITAL HUMANO (04)
GPLO – GERÊNCIA DE PATRIMÔNIO E LOGÍSTICA (04)
GECO – GERÊNCIA DE CONTRATOS (03)
GMON – GERÊNCIA DE MONITORAMENTO (03)
GFIN – GERÊNCIA FINANCEIRA (02)
GEST – GERÊNCIA ESTRATÉGICA DO STPP/RMR (02)
DTI – DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (02)
DBEL – DIVISÃO DE BILHETAGEM ELETRÔNICA (01)
GIPE – GERÊNCIA DE PESQUISA (01)
NOVA MOBI PE (01)
DPL – DIRETORIA DE PLANEJAMENTO (01)
URBANA/PE (01)
DEM – DIRETORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO (01)

Considerações Finais:

Durante o ano de 2022, 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 nas reuniões de monitoramento da Rede Estadual.

Em 05/11/2022, em evento realizado na sede da Ouvidoria Geral do Estado – OGE, a Ouvidoria do Consórcio de Transporte Metropolitano (CTM/Grande Recife) recebeu a “**Menção Honrosa**” outorgada pela Secretaria da Controladoria Geral do Estado / OGE, “**Pelo excelente desempenho e**

prestimosa colaboração no trabalho de Ouvidoria realizado no exercício de 2021 Categoria Grande Porte.”

Em 2022 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.

Importante destacar que esta Ouvidoria realizou o tratamento de todas as manifestações recebidas no decorrer do ano de 2022, conforme atesta o Relatório Consolidado do Sistema de Gestão das Ouvidorias do Estado – GCOM (Anexo), tendo atingido 100% de resolutividade.

O índice de 100% de resolutividade atingido, foi dividido em 99,98% de manifestações concluídas no prazo e 0,02% de manifestações concluídas fora do prazo, considerando as 4009 manifestações recebidas ao longo do ano de 2022.

Em 2022, 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.

Durante o ano de 2022 a equipe da Ouvidoria participou das reuniões promovidas pela Unidade de Controle Interno deste órgão, para tratar dos trâmites internos referentes a **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD**.

Registramos ainda, que o Assistente de Ouvidoria **Rodrigo Medeiros de Andrade** participou presencialmente do “**2º Seminário Rede Ouvir PE – Fortalecendo as Ouvidorias Municipais**” realizado nos dias 29 e 30 de novembro de 2022, no município de Caruaru – PE.

A quantidade de manifestações recebidas na Ouvidoria do CTM/Grande Recife em 2022 (4.009) aumentou em relação ao ano anterior (3.286).

Abaixo, segue o quadro com a quantidade de manifestações recebidas em cada mês do ano de 2022:

MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	250
FEVEREIRO	313
MARÇO	424
ABRIL	327
MAIO	335
JUNHO	285
JULHO	356
AGOSTO	335
SETEMBRO	409
OUTUBRO	380
NOVEMBRO	281
DEZEMBRO	314
TOTAL	4009

MÊS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

MÊS COM MENOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

Destaca-se que a **Queima de parada**, o **Descumprimento do quadro de horário**, a **Má conduta/Falta de urbanidade**, o **Ressarcimento de créditos**, a **Falta de manutenção**, o **Passe Livre (Créditos)** e a **Carteira de Estudante**, foram os assuntos mais demandados no ano de 2022.

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.

Por fim, solicitamos à Presidência do CTM/Grande Recife que promova a publicação deste Relatório Anual na página eletrônica oficial do Grande Recife Consórcio de Transporte, dando ampla divulgação aos 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 2022.

Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM

Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

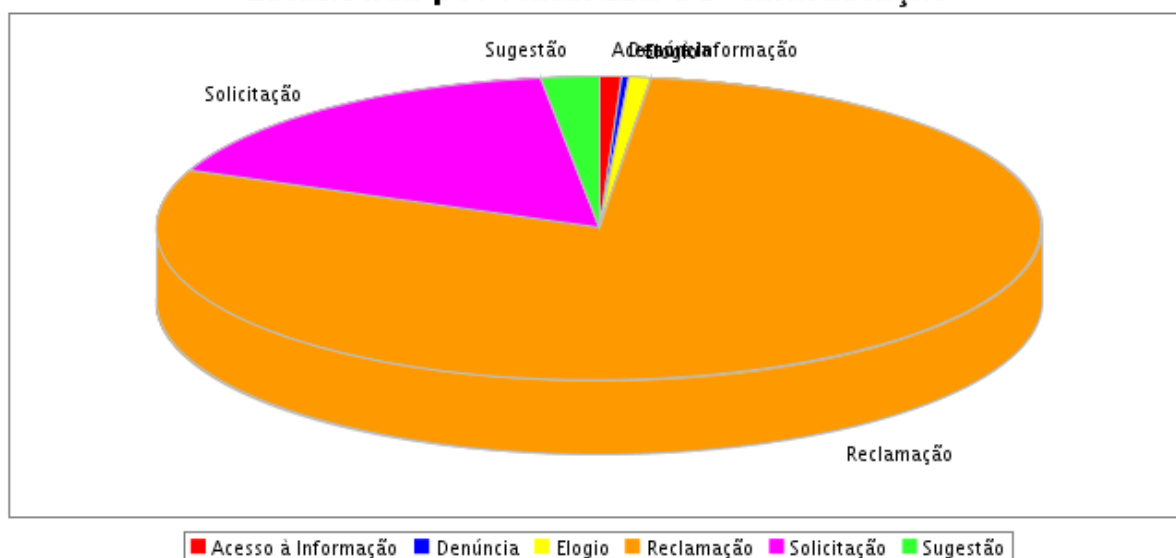
Período de 01/01/2022 a 31/12/2022

1 - Indicadores Gerais

Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM

Período de: 01/01/2022 a 31/12/2022

Estatística por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Acesso à Informação	33	0,82%
Denúncia	11	0,27%
Elogio	31	0,77%
Reclamação	3181	79,35%
Solicitação	670	16,71%
Sugestão	83	2,07%
Total	4009	100%

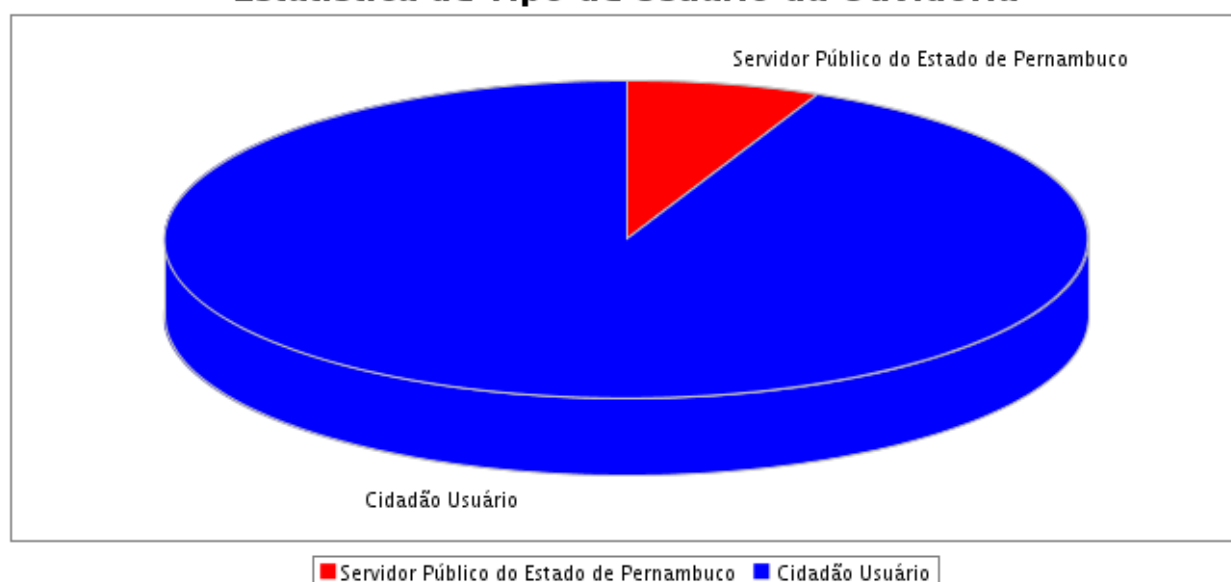
Estatística de Resolutividade das Manifestações



Descrição	Número Absoluto	Percentual
CONCLUÍDAS NO PRAZO	4008	99,98%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	1	0,02%
ABERTAS NO PRAZO	0	0,00%
ABERTAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
Total	4009	100%

2 - Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



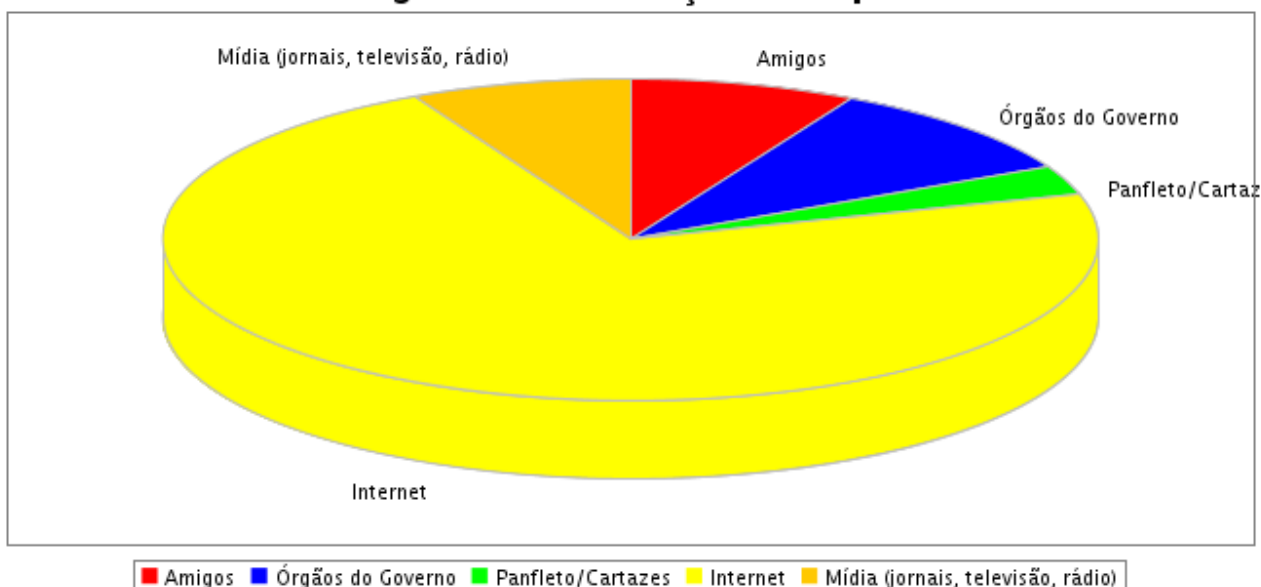
Total de atendimentos no período: 4009

Total de atendimentos concluídos: 4009

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 724

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	49	6,77
Cidadão Usuário	675	93,23

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



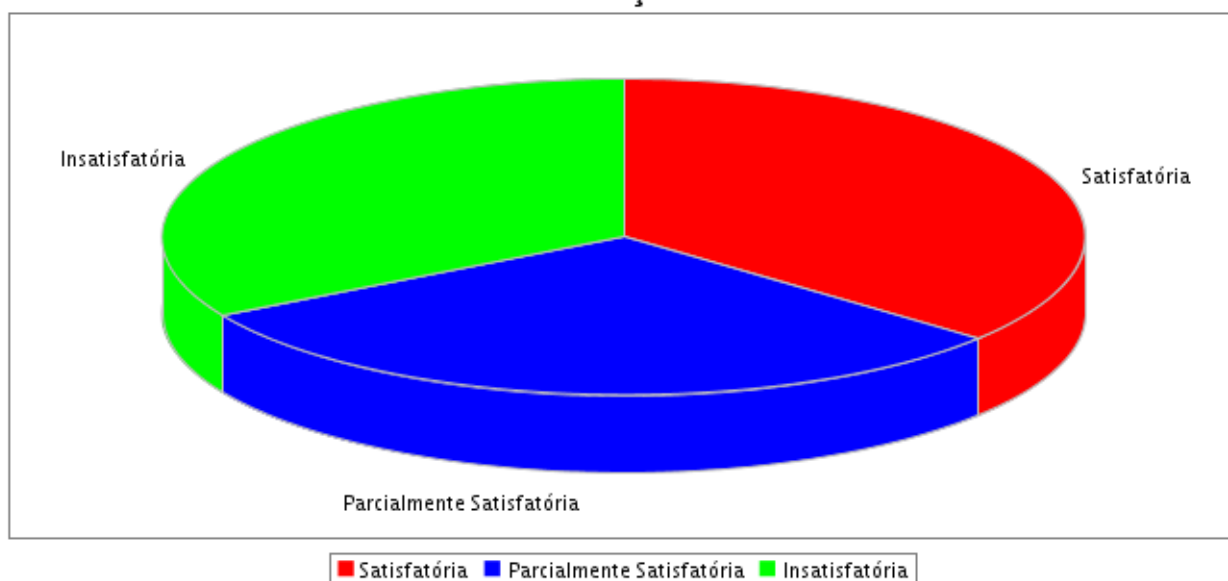
Total de atendimentos no período: 4009

Total de atendimentos concluídos: 4009

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 724

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	57	7,87%
Órgãos do Governo	70	9,67%
Panfleto/Cartazes	21	2,90%
Internet	521	71,96%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	55	7,60%

Estatística de Satisfação do Manifestante



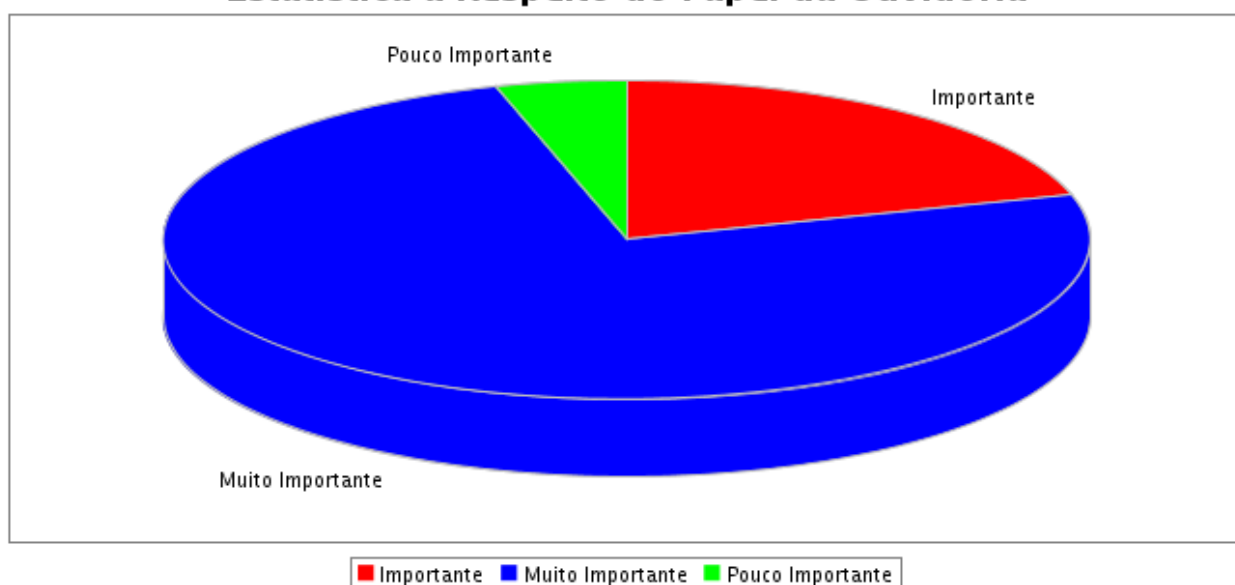
Total de atendimentos no período: 4009

Total de atendimentos concluídos: 4009

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 724

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	261	36,05%
Parcialmente Satisfatória	222	30,66%
Insatisfatória	241	33,29%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



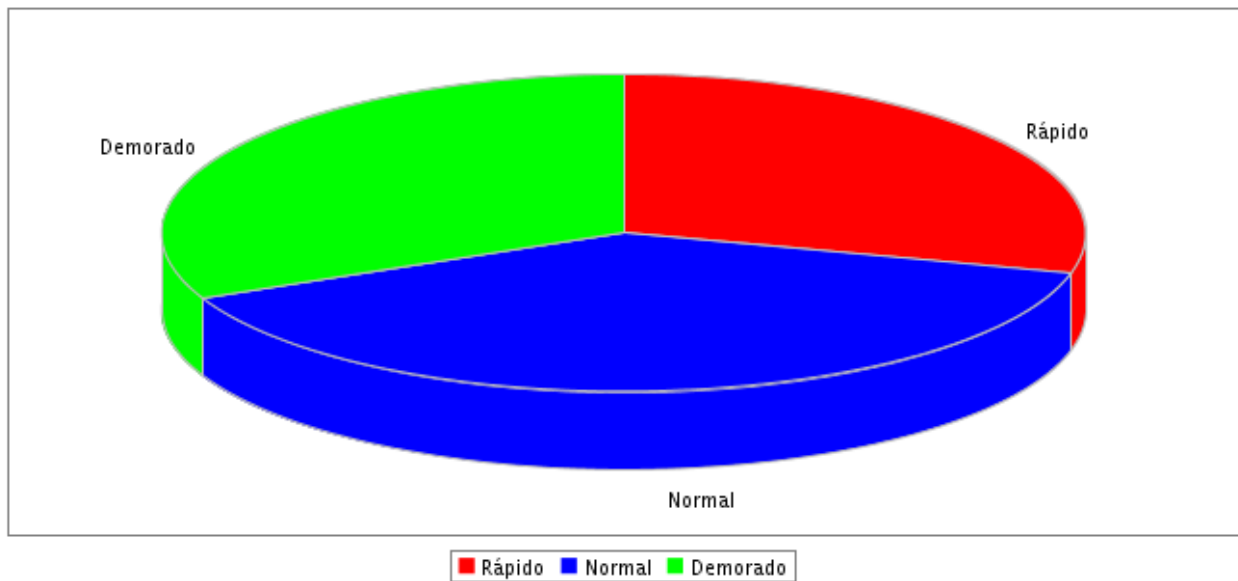
Total de atendimentos no período: 4009

Total de atendimentos concluídos: 4009

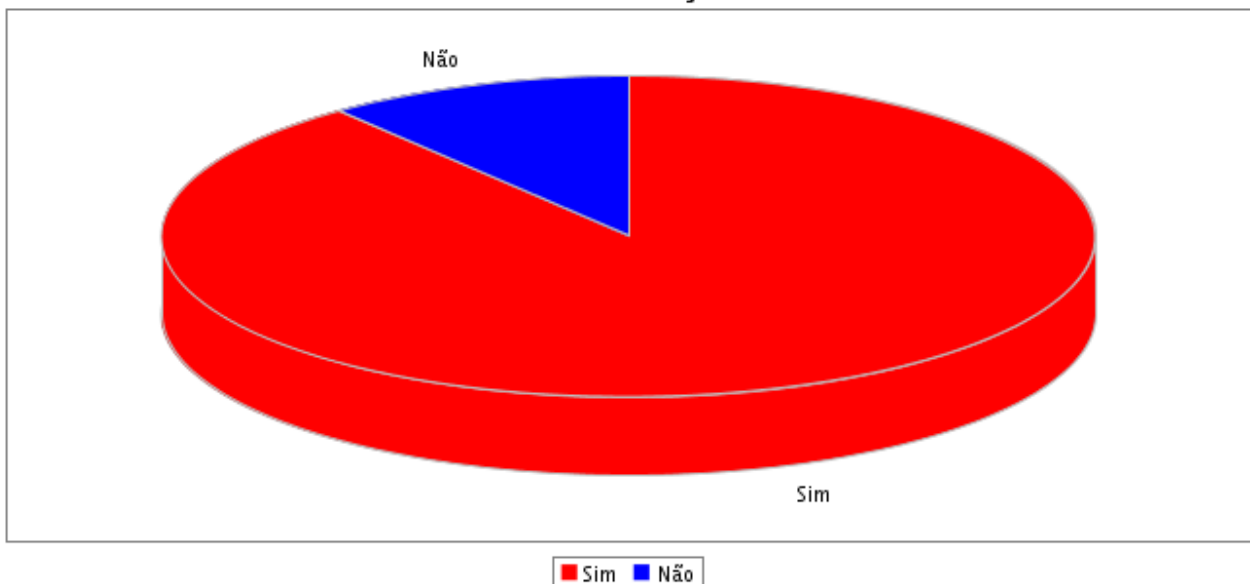
Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 724

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	148	20,44%
Muito Importante	543	75,00%
Pouco Importante	33	4,56%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 4009

Total de atendimentos concluídos: 4009

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 724

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	647	89,36%
Não	77	10,64%