



CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA

2024

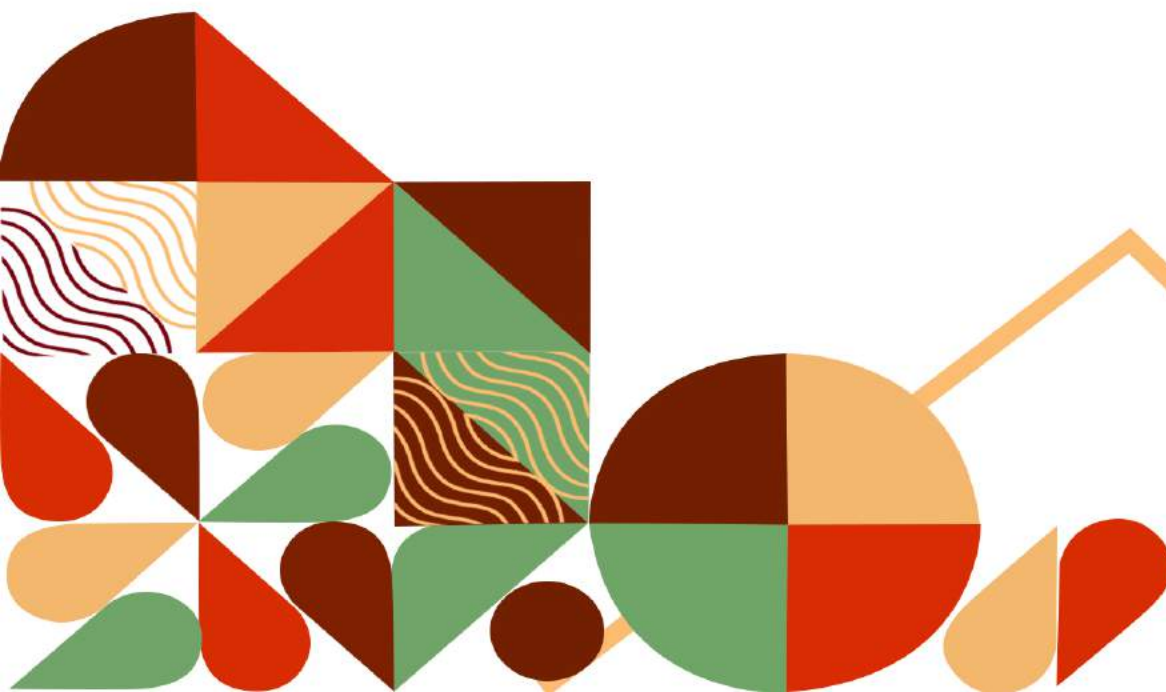
Ano de Referência - 2023





SUMÁRIO

1. Apresentação Geral	1
2. Comentário dos Administradores	4
3. Interesse Público subjacente às atividades empresariais	7
4. Políticas Públicas	8
4.1 Principais Realizações em 2023	10
4.1.1 Integração Temporal nos Terminais de Integração do STTP/RMR	10
4.1.2 Campanha Educativa - Pegar Bigu e Surfar, nem pensar!	11
4.1.3 Estação Educa	12
4.1.4 Renovação de Frota	12
4.1.5 Instalações de Novos Pontos de Paradas de Embarque e Desembarque	13
4.1.6 Parceria com a CITTAMOBIL	14
4.2 Outros Projetos	15
4.2.1 Fiscalização e Vistorias	15
4.2.2 Licitação dos Lotes Remanescentes	17
4.2.3 Segurança Pública do STPP/RMR	18
4.2.4 Estudos na Política Tarifária - Bilhete Único	19
4.2.5 Combate à Evasão de Receitas no STPP/RMR	20
5. Recursos para Custeio das Políticas Públicas	21
6. Impactos econômico-financeiros da operacionalização das políticas públicas	22
7. Estruturas de controles internos e gerenciamento de riscos	26
7.1 Estrutura da Governança Corporativa	26
7.2 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	27
7.3 Comitê de Ética e Comitê de Integridade	27
7.4 Conselho Superior de Transporte Metropolitano- CSTM	28
7.5 Ouvidoria	30
7.6 Sistema Eletrônico de Informações - SEI	30
8. Fatores de Risco	31
9. Remuneração	38
10. Outras informações relevantes sobre objetivos de políticas públicas	38



Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa

A Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa do Consórcio de Transporte Metropolitano-CTM reflete nosso compromisso contínuo com a transparência, responsabilidade e excelência em todas as nossas operações. Ela é mais do que um simples relatório; é um testemunho do nosso compromisso em estabelecer e manter práticas empresariais éticas e sustentáveis. Ela encapsula os princípios pelos quais nos regemos e delineia as políticas e diretrizes que guiam nossas ações em relação às partes interessadas, à comunidade e ao meio ambiente.

Nosso principal objetivo ao elaborar esta carta é proporcionar uma visão clara e abrangente das políticas e práticas que adotamos para garantir a eficácia de nossa governança corporativa e o impacto positivo de nossas ações na sociedade em que operamos. Ela serve como um guia para todos os envolvidos em nossa empresa, destacando não apenas o que fazemos, mas porque fazemos e como fazemos.

Além disso, a Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa representa nosso compromisso com a prestação de contas a todas as partes interessadas. Reconhecemos a importância de manter um diálogo aberto e transparente com nossos acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores e a comunidade em geral. É através desse diálogo contínuo que podemos entender suas expectativas e preocupações e responder de maneira eficaz e responsável.

Dentre as diretrizes do CTM está a recuperação da gestão dos dados de bilhetagem eletrônica do transporte público de passageiros na Região Metropolitana da cidade, com objetivo de buscar o ponto de equilíbrio entre as receitas e as despesas do Sistema, construir e consolidar a imagem do CTM através da adesão dos municípios da Região Metropolitana do Recife, busca pelo crescimento da demanda de passageiros através de novos investimentos e a modernização tecnológica com foco na modernização dos processos e a efetividade dos resultados.

À medida que avançamos em 2024, reafirmamos nosso compromisso com a excelência em governança corporativa e políticas públicas. Continuaremos a buscar oportunidades para melhorar nossas práticas e alinhar nossas operações com os mais altos padrões de integridade e responsabilidade.



1. Apresentação da Empresa

O Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM, constituído nos termos da Lei Federal n.º 11.107 de 6 de Abril de 2005 e regulamentado pelo Decreto 6.017 de 17 de Janeiro de 2007, pela Lei Estadual n.º 13.235 de 24 de maio de 2007, pela Lei Municipal do Recife n.º 17.360 de 10 de outubro de 2007, e pela Lei Municipal de Olinda n.º 5.553 de 4 de julho de 2007, opera como uma empresa pública multifederativa, dotada de personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos.

Sua criação visa a liderança na gestão do transporte público de passageiros na RMR e consciente da importância vital do transporte público na vida cotidiana dos cidadãos, foi concebido para considerar ativamente a participação e os interesses dos usuários. Reconhecemos que esses indivíduos dependem diariamente do transporte público e esperam uma oferta que seja social e economicamente acessível, sustentável e de alta qualidade.

Nossa missão é clara: maximizar a mobilidade de pessoas, bens e serviços na região metropolitana do Recife. Para isso, comprometemo-nos a implementar políticas e práticas que não apenas atendam às necessidades imediatas dos usuários, mas também promovam a inclusão social, a sustentabilidade ambiental e o desenvolvimento econômico.

Ao liderar a gestão do transporte público, reconhecemos a nossa responsabilidade de garantir que todos os cidadãos tenham acesso a serviços de transporte seguros, eficientes e confiáveis. Nosso compromisso com a qualidade e a excelência orientará nossas ações à medida que buscamos melhorar constantemente a experiência do usuário e contribuir para o bem-estar da comunidade como um todo.

O CTM está empenhado em promover uma cultura de transparência, prestação de contas e participação pública em todas as suas operações. Acreditamos que apenas através do envolvimento ativo de todas as partes interessadas podemos alcançar soluções verdadeiramente eficazes e sustentáveis para os desafios do transporte público na região metropolitana do Recife. Atualmente, o Grande Recife Consórcio de Transporte está vinculado à Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura de Pernambuco (SEMOMI/PE), conforme organograma a seguir:



CTM- CONSÓRCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO

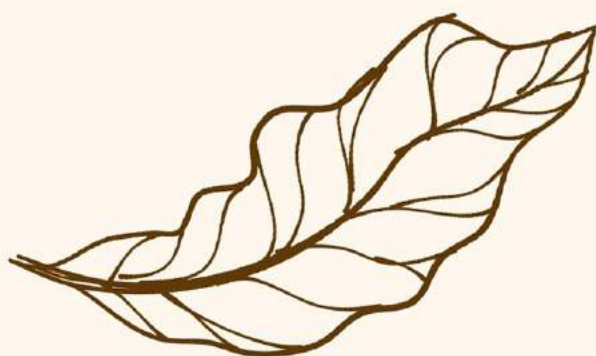
Empresa pública estadual, vinculada à Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura do Estado de Pernambuco- SEMOBI, dotada de personalidade jurídica de direito privado.

CNPJ	10.309.806/0001 – 10	NIRE	26.2.0168587-8
Sede	Recife/Pernambuco		
Tipo de Estatal	Empresa Pública		
Acionista Controlador	Governo do Estado de Pernambuco		
Tipo societário	Sociedade por cotas e responsabilidade limitada.	Tipo de Capital	Fechado
Abrangência de Atuação	Região Metropolitana do Recife		
Setor de Atuação	Regulação de atividades de prestação de serviços públicos (Sistema de Transportes Públicos de Passageiros).		
Gerente Financeiro	Laurenildo Feitas da Silva (81) 31825761 lfeitas@granderecife.pe.gov.br		
Conselho de Administração subscritores da Carta Anual de Políticas Públicas	Renato Barbosa Cirne	Representante da Secretaria da Controladoria Geral do Estado	
	Roberto Salomão de Amaral e Melo	Representante da Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura	
	Tarcísio Montenegro Amaral Ribeiro	Representante da Prefeitura da Cidade do Recife	
	Maria Verônica de Lima Santos	Representante da Prefeitura da Cidade de Olinda	
Administradores subscritores da Carta Anual de Políticas Públicas	Matheus Freitas	Diretor- Presidente	
	Aubiégio Barros	Diretor de Gestão Organizacional	
	Murilo Alves	Diretor Tecnologia da Informação	
	Mariberto Alves	Diretor de Engenharia e Manutenção	

2. Comentários dos Administradores

As melhores palavras para representar o Grande Recife Consórcio de Transporte em 2023 são o comprometimento profissional dos funcionários, a modernidade administrativa, transparência e determinação. A tradução dessas palavras em ações estão apresentadas nesta Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa. Nas próximas páginas detalhamos como realizamos nosso trabalho e como ele contribuiu para a construção de um transporte público melhor, mais justo, inclusivo e com oportunidades para todos os usuários do STPP/RMR. O Consórcio está em busca constante para se tornar Empresa referência para o setor de transporte público coletivo. As experiências transformadoras começam dentro de casa. Em 2023, o comprometimento com as pessoas e com a transparência com a qual direcionamos nosso negócio estão sempre presentes na rotina do Consórcio. Atualmente estamos vivenciando momentos desafiadores com a diminuição na quantidade de passageiros transportados, buscando a organização em relação aos custos do Sistema de Transporte, os valores que envolvem a remuneração das concessionárias e permissionárias e os números relativos ao atendimento essencial que prestamos à população estão sempre à disposição da sociedade.

Estamos determinados em melhorar o atendimento e os serviços aos usuários, ampliar a articulação operacional e institucional, promover a gestão da informação, inserir em nossas rotinas os processos de gestão e de planejamento, comunicação e integração, buscar sempre a gestão eficaz de receitas e contratos e por fim a valorização, qualidade de vida e reestruturação dos nossos funcionários.



A atuação do CTM com ações de responsabilidade social foi ampliada com os estudos de Política Tarifária, com a implantação do Bilhete Único. A parceria com o Cittamobi que busca apresentar melhorias para os usuários na localização dos coletivos do STPP/RMR e também as campanhas educativas “Pegar bigu e surfar, nem pensar”, que tem como principal objetivo alertar a população sobre os riscos de surfar nos coletivos e denunciar através dos canais de comunicação disponíveis a prática do *surf* e penduramento nos coletivos do STPP/RMR.

Em relação à frota, foram renovados 156 veículos nos principais corredores e avenidas do Sistema e estão compatíveis com a demanda e com o tipo de serviço das linhas que estão operando e obedecendo aos procedimentos estabelecidos no Manual de Operação e Regulamento. Modernizamos nossos pontos de paradas, em 2023 foram substituídos cerca de 400 pontos de embarque e desembarque, eles são modernos, amplos, vários assentos, protetor de vidro, iluminação a LED, proteção contra a chuva e o vento e contam também com painéis indicativos com as linhas de ônibus atendidas e de temperatura.

As tratativas com objetivo de recuperação da gestão dos dados de bilhetagem eletrônica permaneceram com uma das principais diretrizes do Consórcio na busca do ponto de equilíbrio entre as receitas e as despesas do Sistema. Em 2023 foi o ano de retomada da ampliação da articulação junto as empresas que fazem parte da Região Metropolitana do Recife- RMR, as tratativas e deliberações com a Prefeitura de Camaragibe se iniciaram e o objetivo é que outros municípios venham a aderir o Consórcio.

Tecnologia também será um dos grandes paradigmas do Consórcio, onde busca-se a ampliação e o fortalecimento tecnológico no setor, com objetivo de controle em tempo real da operação do sistema de transporte, verificação do cumprimento de viagens pelos operadores do STPP/RMR e a maior transparência na remuneração financeira das empresas, inclusive no repasse de subsídios, o que garante a saúde financeira do Consórcio.

Também em 2023 concluímos a Integração Temporal em todos os 26 Terminais de Integração do Sistema e foi formalizado a Portaria nº 002/2024, onde consta a conceituação e a regulamentação do regramento e as normas relacionadas ao serviço.

Para o alcance dessas metas de universalização e de eficiência e melhoria contínua dos serviços voltados à gestão plena do STPP/RMR, o CTM contou com o orçamento fiscal para o exercício de 2023 no valor de R\$ 268.590.600 (duzentos e sessenta e oito milhões, quinhentos e noventa mil e seiscentos reais) para investimentos na área de transporte público.

Realizamos um trabalho responsável, proativo e estamos ao lado e à disposição dos usuários do sistema. Estamos em busca de constituirmos uma Empresa moderna e inovadora, guiada pelos aspectos de gestão, com o comprometimento social, ambiental e com práticas de boa governança corporativa.



3. Interesse Público subjacente às atividades empresariais

O Consórcio de Transporte Metropolitano (CTM) tem como objetivo social primordial promover a eficiência e o equilíbrio econômico-financeiro do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife (STPP/RMR). Para alcançar essa meta, o CTM visa não apenas garantir a operação fluida e eficaz do sistema, mas também estimular o desenvolvimento regional por meio da promoção de investimentos necessários e da introdução de avanços tecnológicos no setor.

Além disso, uma das principais preocupações do CTM é assegurar que os serviços públicos de transporte sejam prestados de acordo com parâmetros adequados de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade de tarifas. Esses critérios são essenciais para atender às necessidades da população e garantir uma experiência de viagem satisfatória para os passageiros.

Por trás de todas as atividades empresariais do CTM está uma missão e visão claras, focadas em oferecer um transporte público acessível e de qualidade para todos os habitantes da Região Metropolitana do Recife. Isso é alcançado por meio de uma gestão contínua e aprimorada, visando sempre a excelência no serviço prestado. O reconhecimento na sociedade como um provedor de transporte público de alta qualidade é um objetivo chave, refletindo o compromisso do CTM com o interesse público e o bem-estar da comunidade.

Para desenvolver suas atividades e projetos estratégicos, o CTM possui as áreas de planejamento, operação, tecnologia da informação, gestão organizacional e engenharia e manutenção, conforme quadro abaixo:

PLANEJAMENTO	Desenvolver, implantar e apoiar a operação do Sistema de Planejamento do CTM e do STPP/RMR, nos aspectos normativos e estratégicos, nas áreas de atuação do CTM.
OPERAÇÃO	Coordenar as atividades de gestão da operação do STPP/RMR, no âmbito de atuação do CTM.
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Administrar as atividades de gestão da informatização do CTM e do STPP/RMR.
GESTÃO ORGANIZACIONAL	Conduzir as atividades de gestão administrativa, financeira, comercial e patrimonial do CTM.
ENGENHARIA E MANUTENÇÃO	Atender às demandas vivenciadas para operacionalização mais eficaz dos projetos e ações de responsabilidade do CTM, nas áreas de obras civis e manutenção de equipamentos.

4. Políticas Públicas

Para colaborar com as políticas públicas do Estado de Pernambuco e alcançar os objetivos organizacionais, o CTM atua em várias frentes, de acordo com suas competências estatutárias, incluindo:



No Estatuto Social do CTM, constam os seguintes objetivos específicos:

I- Promover a eficiência e o equilíbrio econômico-financeiro do sistema de transporte público de passageiros da RMR;

II- Assegurar que os serviços de transporte público de passageiros na RMR sejam prestados de acordo com parâmetros adequados de regularidade continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade das tarifas;

III- Estimular a integração e expansão da cobertura dos serviços de transporte público coletivo de passageiros da RMR;

IV- Estimular o desenvolvimento do STPP/RMR, através da promoção de investimentos necessários e do avanço tecnológico;

V- Induzir o aumento da produtividade e melhoria no desempenho dos operadores, para atuar na busca permanente de redução dos custos operacionais, entre outros.

Principais atribuições do CTM, de acordo com o seu Estatuto Social:



I- Propor e implementar a política global dos serviços de transporte público coletivo de passageiros na RMR, incluindo sua permanente adequação às modificações e necessidades do STPP/RMR e à modernização tecnológica e operacional;



II- Planejar, implantar, construir, gerenciar, manter e fiscalizar a operação de terminais, pontos de paradas e outros equipamentos destinados ou associados à prestação dos serviços de transporte público coletivo de passageiros da RMR;

III- Articular a operação dos serviços de transporte público coletivo de passageiros na RMR com as demais modalidades dos transportes urbanos;

IV- Outorgar concessão, permissão ou autorização, para prestação dos serviços de transporte público coletivo de passageiros na RMR, inclusive de transporte complementar, realizando as licitações nos termos da legislação vigente, praticando todos os atos necessários à efetivação das referidas delegações, bem como gerir os contratos e atos administrativos delas decorrentes, exercendo todos os poderes legais e regulamentares que lhe forem conferidos, procedendo, também, aos reajustes e revisões para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos;

V- Elaborar normas sobre o STPP/RMR e as atividades a ele ligadas, direta ou indiretamente, dispondo sobre as infrações a tais normas e suas respectivas penalidades aplicáveis, quando necessário, para complementar os regulamentos e as legislações vigentes;

VI- Aplicar as penalidades e as multas correspondentes pelo não cumprimento das normas estabelecidas;

VII- Propor ao Conselho Superior de Transporte Metropolitano- CSTM diretrizes para a formulação da política tarifária, apresentando os estudos e fundamentos pertinentes e úteis para a deliberação da matéria;

VIII- Elaborar, desenvolver e promover de forma complementar à atuação dos operadores dos serviços delegados, o aperfeiçoamento técnico e gerencial dos agentes envolvidos direta ou indiretamente na provisão do STPP/RMR, incluindo programas de treinamento, campanhas educativas e de esclarecimentos e outros;

IX- Realizar investimentos e gerir bens e obras necessárias à continuidade, melhoria ou expansão do transporte público coletivo de passageiros no âmbito da atuação do CTM.



4.1 Principais Realizações em 2023

4.1.1 Integração temporal nos Terminais de Integração do STPP/RMR

Em 2023 o CTM concluiu a implantação da integração temporal em todos os Terminais de Integração do STPP/RMR. As últimas implantações foram nos TIs de Abreu e Lima, Barro, Joana Bezerra, Macaxeira, PE-15 e Pelópidas Silveira. Com isso, todos os 26 terminais do sistema passaram a possuir o serviço, permitindo que os usuários utilizassem mais de um modo de transporte, pagando apenas uma passagem, dentro do intervalo de duas horas, sendo possível alternar entre ônibus, metrô e VLT.

Também em 2023, considerando a efetiva implementação da Bilhetagem Eletrônica no STPP/RMR e a inclusão da Integração Temporal nos Terminais de Integração, foi promulgada a Portaria nº 002/2024 que detalha os conceitos, as regulamentações e as normas relacionadas à Integração Temporal.

TERMINAL DE INTEGRAÇÃO	DATA IMPLANTAÇÃO	TIPO DE INTEGRAÇÃO	SITUAÇÃO
TI ABREU E LIMA	21/08/21	ÔNIBUS	Concluído
TI AEROPORTO	09/04/22	ÔNIBUS/METRÔ METRÔ/ÔNIBUS	Concluído
TI AFOGADOS	21/11/19- 31/10/19	ÔNIBUS/METRÔ-METRÔ/ÔNIBUS	Concluído
TI BARRO	17/06/23	ÔNIBUS/METRÔ METRÔ/ÔNIBUS	Concluído
TI CABO	10/04/21	ÔNIBUS	Concluído
TI CAJUEIRO SECO	19/12/19-30/12/19	ÔNIBUS/METRÔ-METRÔ/ÔNIBUS	Concluído
TI CAMARAGIBE	31/07/21	ÔNIBUS/METRÔ METRÔ/ÔNIBUS	Concluído
TI CAVALEIRO	15/07/17	ÔNIBUS/METRÔ-METRÔ/ÔNIBUS	Concluído
TI CAXANGÁ	26/06/21	ÔNIBUS	Concluído
TI CDU	20/03/20	ÔNIBUS	Concluído
TI COSME DAMIÃO	19/10/19	ÔNIBUS/METRÔ-METRÔ/ÔNIBUS	Concluído
TI GETÚLIO VARGAS	19/10/19	ÔNIBUS	Concluído
TI IGARASSU	05/11/22	ÔNIBUS	Concluído
TI JABOATÃO	16/01/20	ÔNIBUS/METRÔ-METRÔ/ÔNIBUS	Concluído
TI JOANA BEZERRA	04/11/23	ÔNIBUS/METRÔ METRÔ/ÔNIBUS	Concluído
TI LARGO DA PAZ	16/06/18	ÔNIBUS/METRÔ-METRÔ/ÔNIBUS	Concluído
TI MACAXEIRA	18/11/23	ÔNIBUS	Concluído
TI PE-15	02/09/22	ÔNIBUS	Concluído
TI PELÓPIDAS SILVEIRA	21/10/23	ÔNIBUS	Concluído
TI PRAZERES	19/10/19	ÔNIBUS/METRÔ-METRÔ/ÔNIBUS	Concluído
TI RECIFE	13/04/19	ÔNIBUS/METRÔ-METRÔ/ÔNIBUS	Concluído
TI RIO DOCE	17/07/21	ÔNIBUS	Concluído
TI SANTA LUZIA	10/08/19	ÔNIBUS/METRÔ-METRÔ/ÔNIBUS	Concluído
TI TANCREDO NEVES	16/01/21- 20/02/20	ÔNIBUS/METRÔ-METRÔ/ÔNIBUS	Concluído
TI TIP	09/11/19	ÔNIBUS/METRÔ-METRÔ/ÔNIBUS	Concluído
TI XAMBÁ	05/09/19	ÔNIBUS	Concluído

4.1.2 Campanha Educativa - Pegar Bigu e Surfar, Nem Pensar

O CTM lançou a campanha educativa “Pegar bigu e surfar, nem pensar”, que tem como objetivo alertar a população sobre os riscos de surfar nos coletivos e denunciar através dos canais de comunicação disponíveis a prática do *surf* e penduramento nos ônibus do STPP/RMR.

As denúncias nos auxiliam a combater a prática, pois são mapeados os locais e horários onde acontecem e o Grande Recife pode solicitar auxílio às autoridades competentes.

Técnicos de educação e fiscalização realizaram distribuição de panfletos aos passageiros nos Terminais Integrais, a ação foi realizada nos TI's Joana Bezerra, Xambá e Camaragibe e também nos principais corredores e avenidas do Recife. A ação deverá contemplar os outros 23 terminais de integração do STPP/RMR.



4.1.3 Estação Educa

Os alunos do oitavo e nono ano da Escola estadual Marechal Mascarenhas de Moraes, em Ouro Preto, Olinda, receberam em 2023 a visita do projeto Estação Educa. A iniciativa foi desenvolvida pela Divisão de Educação do Grande Recife Consórcio de Transportes e visa orientar e tirar dúvidas dos estudantes sobre o gerenciamento e a dinâmica do transporte público na Região Metropolitana. Cerca de 180 jovens participaram da atividade.



4.1.4 Renovação da Frota

Em 2023, o CTM realizou a renovação da frota, totalizando 156 veículos novos, que tem o objetivo de dar mais conforto e uma viagem mais segura para os usuários do STPP/RMR. A frota renovada opera nos principais corredores e avenidas do Sistema e estão compatíveis com a demanda e do tipo de serviço das linhas que estão operando e obedecendo aos procedimentos estabelecidos no Manual de Operação e suas modificações.



4.1.5 Instalação de Novos Pontos de Embarque e Desembarque

A concessão pública para recuperação e substituição dos pontos de parada no sistema em 2023 foi a todo vapor, aproximadamente 400 novos pontos foram trocados e instalados na RMR. Cerca de 3.650 equipamentos de embarque e desembarque estão previstos nos 14 municípios da RMR. O novo equipamento é moderno, amplo, tem vários assentos, protetor de vidro, iluminação a LED, proteção contra a chuva e o vento e conta também com painéis indicativos com as linhas de ônibus atendidas e de temperatura.

As novas paradas são um estímulo ao pertencimento da população pelo transporte público, com essa concessão pública o Grande Recife busca transformar a percepção da população sobre os abrigos, de modo a melhorar o atendimento e os serviços aos usuários. As entregas são mensais e o controle e gestão é realizado pelos técnicos do Grande Recife.

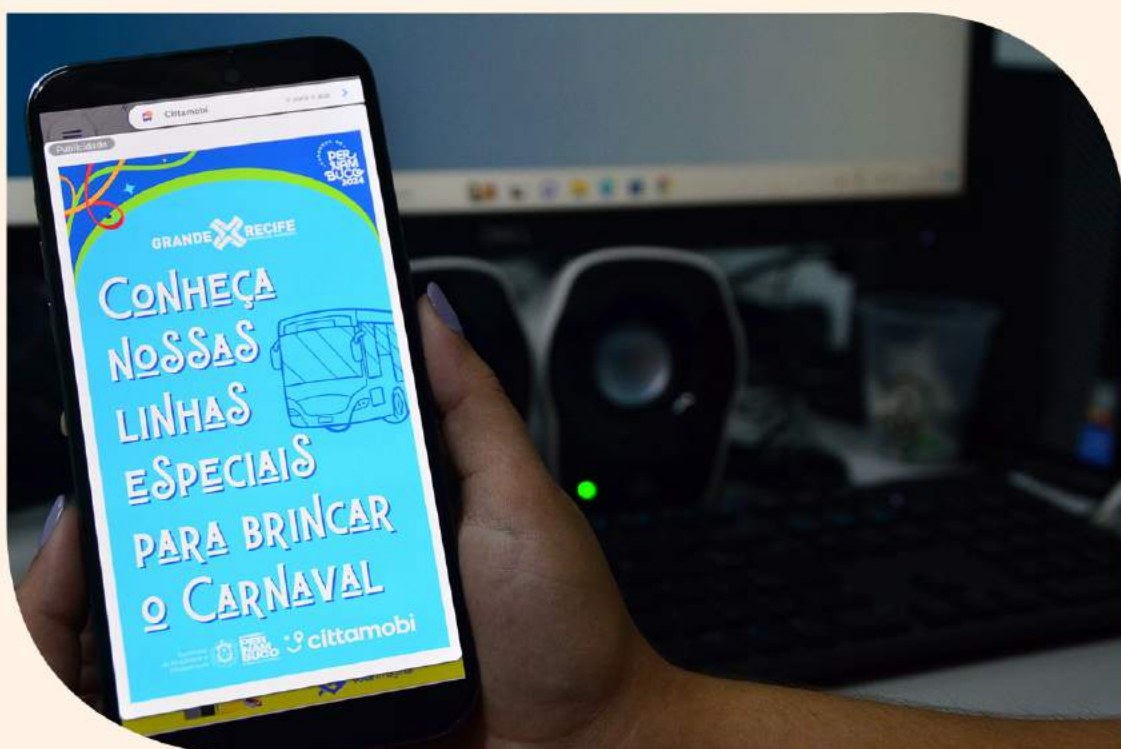
Outro aspecto inovador da concessão é que ela prevê que ao menos 3% do total dos pontos de paradas tenham bluetooth e PMVs (Painel de Mensagem Variável) e que 5% possuam wi-fi e câmeras de segurança. A tecnologia deverá ser utilizada nos equipamentos situados em corredores com número maior de pessoas circulando.



4.1.6 Parceria com o CITTAMOB

Em 2023 foi celebrado o Termo de Cooperação Técnica entre o Grande Recife e a empresa CITTAMOB, cujo objetivo é para o acesso e a qualificação dos dados de reportes através do painel de alertas para os usuários e para utilização da plataforma digital do CITTAMOB como canal de informação e comunicação com a população.

Vale mencionar que além de apresentar melhorias na localização dos coletivos do STPP/RMR, a ferramenta indica ao usuário como chegar até o seu destino, apresentando as possíveis opções de caminhos que podem ser utilizados, gerando dessa forma uma melhor experiência no trajeto para o usuário de Transporte Público.





4.2 Outros Projetos e Atividades

4.2.1 Fiscalização e Vistorias

A Fiscalização tem por finalidade primordial fiscalizar os serviços de transporte público prestados pelas operadoras do STPP/RMR, visando o cumprimento da programação estabelecida pelo CTM, em função dos procedimentos do Manual de Operação e Regulamento do STPP/RMR e demais normas complementares, no âmbito de atuação do CTM. Em 2023 foram realizadas um total de 4.245 atividades relacionadas às fiscalizações no STPP/RMR. A fiscalização é dividida entre o Controle de Infração, a Vistoria da Frota e a Fiscalização da Operação. Ao lado segue o registro da quantidade de linhas fiscalizadas em 2023:

MÊS	QTD de LINHAS FISCALIZADAS
JANEIRO	128
FEVEREIRO	87
MARÇO	113
ABRIL	132
MAIO	142
JUNHO	98
JULHO	93
AGOSTO	139
SETEMBRO	107
OUTUBRO	118
NOVEMBRO	110
DEZEMBRO	80



Na tabela a seguir estão as principais ações, realizadas pelo departamento de Fiscalização.

Fiscalização Cumprimento de Ordem de Serviço	Fiscalização de equipamentos embarcados		
Fiscalização Controle de Terminais, ponto específico, fiscalização bacurau, final de operação, publicidade	Averiguações da Plataforma Elevatória Veicular - PEV	Fiscalizações do Sistema de Bloqueio de Portas - SBP	Fiscalizações do Sistema de Câmeras
4275	9460	7782	8258

Coleta de dados referente a assaltos			Demandas dos canais de relacionamento do CTM e demandas do MPPE
Registro de acidentes com a frota de ônibus em operação	Avárias na frota	Registros de assaltos na frota do STTP	Demandas respondidas
1395	2853	712	500

Parecer sobre as fiscalizações realizadas		Livratura de autos de infração quando constata irregularidades durante as fiscalizações	
Pareceres técnicos pela Gerência de Fiscalização - GFIS	Pareceres técnicos pela Divisão de Controle da Infração - DICI	Autos de Infração contra as empresas operadoras	Reuniões da CJRI como assessoria técnica
13	1300	4760	25

Vistoria de frota cadastrada para operar o STTP
Vistoria na frota cadastrada
6283



4.2.2 Licitação dos Lotes Remanescentes

Em 2023, o CTM deu continuidade às ações para a licitação dos lotes remanescentes do STPP/RMR. Os estudos têm como objetivo principal a Prestação de Serviços de Análise Técnica, Financeira e Contratual com Vistas à Realização de Novo Processo Licitatório para os Lotes 3 a 7 do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife, STPP/RMR. Com a licitação haverá melhorias significativas no transporte público, tais como: Reduzir tempos de espera e deslocamento, Oferecer melhores condições de conforto e Fomentar novas tecnologias na frota no âmbito do STPP/RMR.

Os estudos estão em fase de ajustes e revisão, abaixo a tabela com os produtos contratados.

ETAPA 1	PLANEJAMENTO OPERACIONAL DA REDE
PRODUTO 1	DIAGNÓSTICO DA REDE OPERACIONAL
PRODUTO 2	PESQUISA PARA IDENTIFICAÇÃO DO CARREGAMENTO
PRODUTO 3	PROPOSTA DE REDE
ETAPA 2	REMUNERAÇÃO DAS CONCESSIONÁRIAS
PRODUTO 4	PLANILHA DE CUSTO
PRODUTO 5	FLUXO DE CAIXA
PRODUTO 6	MODELO DE REMUNERAÇÃO
ETAPA 3	REVISÃO DO REGULAMENTO E MANUAL DE OPERAÇÃO
PRODUTO 7	RELATÓRIO CONTENDO ANÁLISE JURÍDICA DO REGULAMENTO E MANUAL DE OPERAÇÃO DO STPP/RMR
ETAPA 4	PROPOSTA DE ADEQUAÇÃO DOS CONTRATOS DE CONCESSÃO LOTES 1 E 2 AOS INSTRUMENTOS REGULATÓRIOS
PRODUTO 8	RELATÓRIO CONTENDO A UNIFICAÇÃO DOS INSTRUMENTOS REGULATÓRIOS DO EDITAL DE LICITAÇÃO 002/2013 E OS DEFINIDOS PARA NOVA LICITAÇÃO DOS LOTES 3 A 7.

Após a análise e revisão dos estudos, teremos as seguintes etapas para conclusão da Licitação.

1. Aprovação da documentação editalícia revisada pelo CTM, CSTM, CPPPE, CPF, etc
2. Submissão da documentação ao TCE/PE
3. Publicação do edital
4. Abertura dos contratos
5. Assinatura dos contratos
6. Início da transição operacional
7. Operação efetiva dos lotes 03 a 07 pelas novas concessionárias

4.2.3 Segurança Pública do STPP/RMR

Atualmente existe um grupo de trabalho, denominado FT Coletivos (Força Tarefa Coletivos) coordenada pela Secretaria de Defesa Social-SDS/PE em conjunto com todos os órgãos do sistema público de transporte, inclusive o Grande Recife, o qual visa proteger os usuários e rodoviários de qualquer prática de crime no âmbito do transporte. Para isso, diariamente são lançadas guarnições da PMPE, em horários previamente definidos e mapeados pela FT Coletivos, nos corredores mais movimentados de ônibus da nossa cidade e da RMR. As ações desencadeadas pela FT Coletivos consistem na realização de abordagens e blitz policiais, com objetivo de prevenir e coibir qualquer tipo de ação delituosa.

De janeiro a agosto de 2023, foram registrados 399 casos de violência no transporte público, contra 339 no mesmo período de 2022. No entanto, de acordo com a SDS, as ações de prevenção e repressão da FT Coletivos resultaram em um aumento na produtividade da segurança pública, com mais de 800 pessoas presas em flagrante, 11 armas de fogo e 236 armas brancas apreendidas.



As equipes realizam abordagens diárias a cerca de 600 veículos, entre transporte público coletivo regular e transporte complementar. Além disso, 26 terminais integrados recebem reforço de policiamento.

Com o uso da inteligência policial, da tecnologia, da investigação e do policiamento ostensivo, as equipes conseguem estudar o perfil das ocorrências, mapeando áreas e horários de maior incidência desses crimes, permitindo, também, identificar os indivíduos que praticam esse tipo de delito.

4.2.4 Estudos na Política Tarifária - Bilhete Único

Com a conclusão da Integração Temporal nos Terminais de Integração, o ano de 2023 foi dedicado a realização dos estudos para implantação do Bilhete Único no STPP/RMR, incluindo a definição dos preços, estratégia de cobranças e opções de pagamentos, com base em objetivos econômicos, financeiros, sociais e sustentável, em convergência com a mobilidade urbana.

As seguintes atividades foram planejadas para implantação do Projeto:

- Definição da Proposta do Bilhete Único;
- Avaliação do Impacto Econômico-Financeiro no Sistema;
- Apresentação da Proposta à Secretaria de Infraestrutura e Mobilidade Urbana de Pernambuco - SEMOBI e Governo do Estado de Pernambuco; e
- Apresentação ao Conselho Superior de Transporte Metropolitano-CSTM;

O Bilhete Único vai beneficiar aproximadamente cerca de 700 mil passageiros com o reajuste zero e a unificação das tarifas dos dois anéis A e B de linhas regulares do Sistema Estrutural Integrado vão gerar uma economia de 26,79% para os passageiros, principalmente aqueles que fazem percursos maiores na RMR. O Bilhete Único sempre foi uma das grandes necessidades da população e um compromisso do CTM para que este benefício seja implantado.



4.2.5 Combate à Evasão de Receita no STPP/RMR

Considerando o alto índice de evasão registrado no transporte de passageiros, o CTM decidiu autorizar a instalação de modelos alternativos de catraca em alguns ônibus do Sistema de Transporte Público Coletivo de Passageiros da Região Metropolitana do Recife – STPP/RMR no intuito de combater a evasão de receita, evitando que o usuário adote a prática de pular o equipamento.

O projeto previu catracas com dispositivo anti-evasão em caráter experimental em 13 linhas do STPP/RMR (embarque e desembarque), o que acarretou um aumento no número de passageiros pagantes catracados e equivalentes, revelando eficiência do equipamento no combate a evasão. O novo modelo de catraca em teste objetiva salvaguardar a operação, preservando as condições exigidas de acessibilidade, conforto e segurança aos usuários.

Atualmente, a Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital (Transportes) Ministério Público Estadual - MPPE instaurou Procedimento Preparatório, que versa sobre a operação das catracas com dispositivo anti-evasão nos ônibus do STPP/RMR, e recomendou a suspensão do teste, em razão da inexistência de normativo de certificação do mencionado equipamento.

Os técnicos do CTM estão avaliando novos modelos de catracas no que diz respeito a normatização técnica do equipamento de controles de acesso humano, sobretudo de dispositivos anti-evasão.

5. Recursos para Custeio das Políticas Públicas

Para consecução das políticas públicas, alcance das metas de universalização e de eficiência e melhoria contínua dos serviços voltados à gestão plena do Sistema de Transporte Público Coletivo de Passageiros da Região Metropolitana do Recife – STPP/RMR, o CTM contou com o orçamento fiscal para o exercício de 2023 no valor de R\$ 268.590.600 (duzentos e sessenta e oito milhões, quinhentos e noventa mil e seiscentos reais) para investimentos na área de transporte público. Seguem os principais programas e ações:

PROGRAMAS	AÇÕES/OPERAÇÕES ESPECIAIS
Comunicação com os usuários do STPP/RMR	Manutenção da Central de Atendimento aos Clientes do STPP/RMR
Melhoria da mobilidade urbana	Manutenção e Operacionalização das estações de BRT
	Realização de acompanhamento do contrato de Concessões da PPP de Operacionalização e Manutenção dos Terminais e Estações de BRT's
Operacionalização do Sistema de Transporte Público de Passageiros STPP/RMR	Subsídios às empresas operadoras
	Ampliação e melhoria do Sistema de Bilhetagem Eletrônica

Programa de Comunicação com os usuários do STPP/RMR

A central de atendimento ao cliente atualmente funciona de forma híbrida com atendimento na sede e nos Terminais de Integração, sendo o horário dos atendimentos presenciais das 7h às 19h de segunda a sábado, com um total de 42 atendentes e sendo eles pessoas com necessidades especiais contratadas por meio de convênio firmado com três instituições quais sejam: FCD, CESR e ABDF.

A central recebe em média 14.000 ligações solicitando informações, dando sugestões e fazendo reclamações sobre o STPP/RMR. As reclamações recebem tratamento e servem de subsídio para avaliação das empresas operadoras do sistema. Em 2023 foi investido o recurso de R\$1.317.689,12 para a manutenção e operacionalização na central de atendimento.

Melhoria na Mobilidade Urbana

Em 2023 foi investido o recurso de R\$ 59.921.121,67 na melhoria na Mobilidade Urbana distribuído nas seguintes atividades: Manutenção e Operacionalização das Estações de BRT e a Manutenção e Operacionalização dos Terminais e Miniterminais, realização de acompanhamento do Contrato de Concessão da PPP da Operacionalização e Manutenção dos Terminais e Estações de BRTs.

Operacionalização do Sistema de Transporte Público de Passageiros do STPP/RMR

Para operacionalizar o STPP/RMR em relação ao Subsídio às Empresas Operadoras e a Ampliação e melhoria do sistema de bilhetagem eletrônica para os usuários foi investido um recurso de R\$183.939.510,75.

6. Impactos econômico-financeiros da operacionalização das políticas públicas

Como uma empresa pública estatal e responsável pelo transporte público do STPP/RMR, o CTM utiliza as ações de investimento previstas na LOA (Lei Orçamentária Anual) para o planejamento e execução orçamentária do ano, a qual também é divulgada na página da LAI (Lei de Acesso à Informação) do Consórcio.

Abaixo, estão apresentados os resultados para os principais programas e ações estratégicas em 2023:

PROGRAMAS	AÇÕES/OPERAÇÕES ESPECIAIS	INVESTIMENTO REALIZADO 2023
Comunicação com os usuários do STPP/RMR.	Manutenção da Central de Atendimento aos Clientes do STPP/RMR.	R\$ 1. 317.689,12
Melhoria da mobilidade urbana.	Manutenção e Operacionalização das estações de BRT.	R\$ 2.436.692.38
	Realização de acompanhamento do contrato de Concessões da PPP de Operacionalização e Manutenção dos Terminais e Estações de BRT's.	R\$ 56.099.025,64
	Manutenção e Operacionalização dos Terminais e Miniterminais.	R\$ 1.385.403.65
Operacionalização do Sistema de Transporte Público de Passageiros STPP/RMR.	Subsídios às empresas operadoras.	R\$ 151.727.692,74
	Ampliação e melhoria do Sistema de Bilhetagem Eletrônica.	R\$ 32.211.818,01

Em consonância com a Estratégia a Longo Prazo 2024-2028 e o Plano Anual de Negócios-2024, o CTM possui atualmente 5 (cinco) indicadores estratégicos, que são ferramentas de gestão que permitem mensurar os resultados das metas adotadas pelo CTM diante do seu planejamento, direcionando os gestores públicos na execução de suas atividades.

Com base nas prioridades traçadas pela gestão do Grande Recife, um escopo inicial de indicadores foi formulado, são eles:

INDICADOR ESTRATÉGICO: PERCENTUAL DE INSTALAÇÃO DE NOVOS ABRIGOS COBERTOS			
Definição:	Este indicador representa o número total de novos abrigos cobertos que foram instalados em pontos de paradas de ônibus. Pode ser utilizado para monitorar e avaliar o progresso na expansão ou melhoria da infraestrutura de transporte público, fornecendo uma métrica quantitativa específica para esse aspecto da operação.	Periodicidade:	Mensal
		Objetivo Estratégico:	Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos usuários.
Fórmula:	Percentual de Instalação de Novos Abrigos = (Nº de Novos Abrigos Instalados/-Meta de Novos Abrigos Instalados)X100	Risco Associado:	Enfrentar atrasos na implementação das ações de modernização, o que pode resultar em prolongamento do período em que os benefícios esperados serão percebidos.
Histórico:	2023		
	399	Meta 2024:	712

INDICADOR ESTRATÉGICO: PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DENTRO DO PRAZO

Definição:	Este indicador mede a proporção de demandas atendidas pela ouvidoria dentro do tempo estipulado, refletindo a eficiência e a agilidade no tratamento das solicitações e feedbacks dos usuários.	Periodicidade:	Anual
		Objetivo Estratégico:	Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos usuários.
Fórmula:	Taxa de Atendimento da Ouvidoria dentro do Prazo = (Nº de demandas atendidas dentro do prazo/Total de demandas recebidas)X100.	Risco Associado:	Insatisfação dos usuários com as mudanças propostas resultar em resistência, críticas negativas e possíveis impactos na reputação do CTM.
Histórico:	2023		
	99,95%	Meta 2024:	100%

INDICADOR ESTRATÉGICO: QUANTIDADE DE MANUTENÇÃO DE MINI TERMINAIS

Definição:	Este indicador mede a quantidade de manutenção realizada nos mini terminais, visando avaliar o estado e a confiabilidade desses equipamentos ao longo do tempo.	Periodicidade:	Mensal
		Objetivo Estratégico:	Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos usuários
Fórmula:	Quantidade de manutenção de mini terminal = N° de manutenção de mini terminais realizada.	Risco Associado:	Insatisfação dos usuários com as mudanças propostas resultar em resistência, críticas negativas e possíveis impactos na reputação do CTM.
Histórico:	2023		
	Não há	Meta 2024:	55



INDICADOR ESTRATÉGICO: QUANTIDADE DE CAMPANHAS EDUCATIVAS			
Definição:	Este indicador calcula a quantidade de campanhas educativas realizadas pelo Consórcio Grande Recife.	Periodicidade:	Mensal
		Objetivo Estratégico:	Ampliar a articulação operacional e institucional.
Fórmula:	Quantidade de Campanhas Educativas = Total de Campanhas Educativas.	Risco Associado:	Realizar ações educativas para o uso do transporte público com baixo impacto, devido à falta de adesão ou compreensão por parte do público-alvo.
Histórico:	2023		
	08	Meta 2024:	20

INDICADOR ESTRATÉGICO: N° DE PROCESSOS MAPEADOS E MODELADOS NA ÁREA DE GESTÃO

Definição:	Este indicador mede o total de processos da organização que foram mapeados e modelados no contexto de atividades de gestão de processos. A métrica ajuda a avaliar o progresso na documentação e análise dos processos organizacionais, fornecendo insights sobre a eficácia das iniciativas de mapeamento e modelagem de processos.	Periodicidade:	Mensal
		Objetivo Estratégico:	Processos de gestão e de planejamento
Fórmula:	Número de Processos Mapeados e Modelados = Total de Processos Mapeados e Modelados.	Risco Associado:	Encontrar desafios na modelagem adequada de processos, levando a inconsistências ou lacunas na compreensão e execução dos procedimentos.
Histórico:	2023		
	09	Meta 2024:	10



7. Estruturas de controles internos e gerenciamento de riscos

7.1 Estrutura da Governança Corporativa

A estrutura de governança corporativa, delineada no Contrato Social do CTM, é fundamentada no princípio essencial do tratamento colegiado de questões, promovendo decisões transparentes e participativas.

A composição dessa estrutura segue no organograma institucional apresentado abaixo, demonstrando o compromisso da organização com a transparência e a tomada de decisão coletiva.



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD: composto por 4 (quatro) conselheiros, que se reúnem semestralmente, podendo ter reuniões extraordinárias conforme a necessidade. A nomeação foi feita de acordo com a 27ª ATA da Assembleia Geral Ordinária e em conformidade com os requisitos dispostos no Art. 22 da Lei 13.303/2016.

CONSELHO FISCAL-CONFIS: composto por 3 (três) titulares e 3 (três) suplentes, tem reuniões ordinárias trimestralmente, podendo ter reuniões extraordinárias conforme a necessidade. A nomeação ocorreu de acordo com a 27ª ATA da Assembleia Geral Ordinária dispostos no Art. 26 da Lei 13.303/2016.

ASSESSORIA ESPECIAL DE CONTROLE INTERNO: tem como atribuições analisar os procedimentos de controle interno com independência e objetividade, propondo medidas corretivas quando estes forem inexistentes ou se revelarem vulneráveis, orientando os gestores públicos no desenvolvimento, implantação e correção dos controles internos, dentre outras, conforme estabelecido em decreto estadual 47.087/2019.

7.2 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Em atendimento ao que determina a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, o Grande Recife formulou sua política e os documentos que regulamentam o uso e a proteção dos dados pessoais utilizados dentro da Instituição.

- Portaria Nº137/2022- aprovada a Política de Proteção de Dados Pessoais Local - PPDPL do CTM;
- Política de Privacidade;
- Termos de Uso;
- Portaria Nº136/2022- implementa o Comitê de Privacidade do CTM;
- Formulário de Apuração de Incidentes LGPD;
- Hipóteses de Permissão de Tratamento de Dados;
- Cartilha LGPD.

Esta documentação encontra-se no sítio eletrônico do Grande Recife, na seção de Transparência.

7.3 Comitê de Ética e Comitê do Programa de Integridade

Constituído pela Portaria Nº137/2023, o Comitê de Ética tem como atribuição lidar com questões éticas relacionadas a indivíduos, patrimônio, imagem e situações que possam impactar os relacionamentos no ambiente de trabalho. Este órgão adota mecanismos de proteção para assegurar que não haja retaliação contra qualquer pessoa que utilize o Canal de Ética, garantindo confidencialidade.

O Canal de Ética é um meio aberto no qual as partes interessadas podem expressar opiniões, solicitar informações e fazer denúncias relacionadas a questões éticas. As orientações para a existência e operação do comitê são detalhadamente delineadas em um regimento próprio, acessível no site do CTM.



Da mesma forma, tem-se o Comitê do Programa de Integridade, instituído pela Portaria Nº 195/2023 e voltado à implementação de medidas institucionais para prevenir, detectar e tratar práticas de corrupção, fraude, irregularidades e outros desvios éticos e de conduta. O CTM encontra-se em fase de implantação do Programa de Integridade com previsão de conclusão em 2024. Dentre as ações previstas nesta implantação, tem-se como primordial gerar a conscientização dos empregados sobre a importância do Programa de Integridade na empresa, por ser fundamental para promover uma cultura ética e fortalecer os princípios de integridade. Isto será feito através de treinamentos e workshops, comunicações internas, materiais impressos e digitais, reforçar a existência de canais de denúncias, dentre outras.

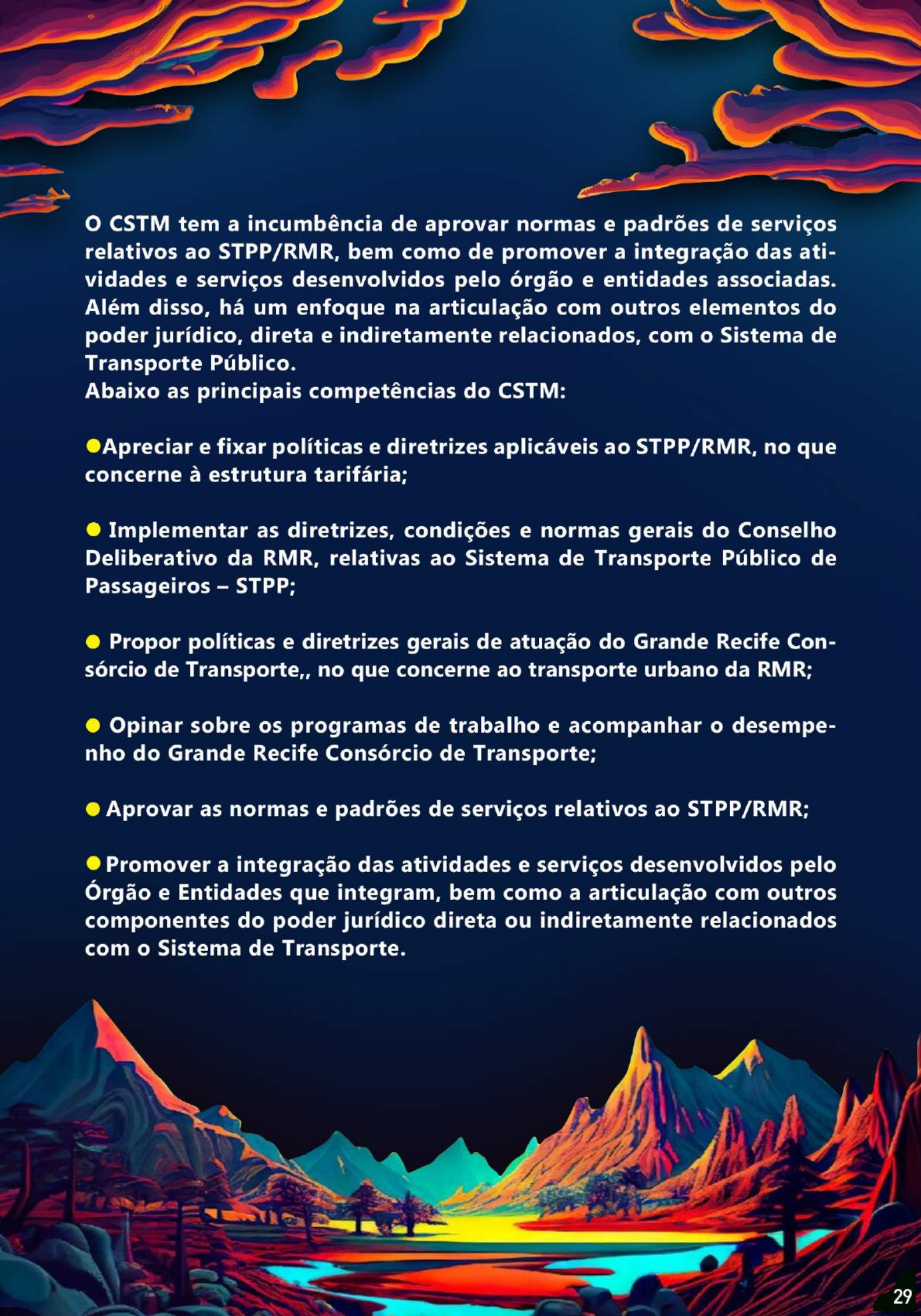
Ao adotar estratégias diversificadas, o CTM pode criar um ambiente propício à compreensão e valorização do Programa de Integridade por parte dos empregados. Essa conscientização não apenas fortalecerá a cultura ética, mas também contribuirá para a construção de um ambiente de trabalho mais transparente e confiável.

7.4 Conselho Superior de Transporte Metropolitano - CSTM

O CSTM realiza suas atividades por meio de reuniões plenárias, convocadas ordinariamente a cada 2 (dois) meses. Suas principais responsabilidades incluem a avaliação e estabelecimento de políticas e diretrizes relacionadas ao STPP/RMR, especialmente no que se refere à estrutura tarifária.

Além disso, o Conselho é encarregado de implementar as diretrizes, condições e normas gerais do Conselho Deliberativo da RMR, relacionadas ao Sistema de Transporte Público de Passageiros - STPP. Entre suas funções destacam-se também a proposição de políticas e diretrizes gerais para a atuação do CTM, emissão de parecer sobre o programa de trabalhos e o monitoramento do desempenho da organização.





O CSTM tem a incumbência de aprovar normas e padrões de serviços relativos ao STPP/RMR, bem como de promover a integração das atividades e serviços desenvolvidos pelo órgão e entidades associadas. Além disso, há um enfoque na articulação com outros elementos do poder jurídico, direta e indiretamente relacionados, com o Sistema de Transporte Público.

Abaixo as principais competências do CSTM:

- **Apreciar e fixar políticas e diretrizes aplicáveis ao STPP/RMR, no que concerne à estrutura tarifária;**
- **Implementar as diretrizes, condições e normas gerais do Conselho Deliberativo da RMR, relativas ao Sistema de Transporte Público de Passageiros – STPP;**
- **Propor políticas e diretrizes gerais de atuação do Grande Recife Consórcio de Transporte,, no que concerne ao transporte urbano da RMR;**
- **Opinar sobre os programas de trabalho e acompanhar o desempenho do Grande Recife Consórcio de Transporte;**
- **Aprovar as normas e padrões de serviços relativos ao STPP/RMR;**
- **Promover a integração das atividades e serviços desenvolvidos pelo Órgão e Entidades que integram, bem como a articulação com outros componentes do poder jurídico direta ou indiretamente relacionados com o Sistema de Transporte.**



7.5 OUVIDORIA

A Ouvidoria do CTM foi criada em 2007 e nos últimos anos tem se empenhado não só em atender às manifestações do cidadão, como também atuar estrategicamente para garantir credibilidade e confiabilidade nos processos internos, com foco na satisfação dos clientes e na sustentabilidade do Consórcio.

A Ouvidoria é um espaço aberto de manifestação, funcionando como última instância para atendimento às demandas dos clientes, usuários e funcionários. Tem como princípios norteadores transparência, independência, imparcialidade e isenção.

Por meio de seus canais de atendimento, recebe e responde às sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre as políticas e os serviços oferecidos. Em 2023, a ouvidoria respondeu 8.083 manifestações em todo o estado, ratificando os esforços das equipes internas que têm compreendido cada vez mais o papel prioritário da Ouvidoria. As formas de acesso aos mecanismos de denúncias e à ouvidoria são por meio do website do CTM, em que estão disponíveis formulários específicos para as manifestações, por telefone e presencialmente no endereço da sede, nos horários de segunda a sexta das 8h às 12h e 13h às 17h.

7.6 SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES - SEI

As atividades de implantação do Sistema Eletrônico de Informação foram concluídas no segundo semestre de 2019, contribuindo para dar mais celeridade aos processos, além de colaborar com a preservação do meio ambiente. O projeto proporcionou a revisão e a verificação de alguns processos e redução nos subprocessos. Vale destacar que o sistema se tornou uma ferramenta fundamental para sustentar os fluxos administrativos contínuos dentro da organização.





8. Fatores de Risco

Os fatores de risco são as incertezas ou ameaças que podem prejudicar a capacidade de uma empresa alcançar seus objetivos estratégicos e criar valor. Com isso em mente, o Grande Recife estabeleceu princípios, diretrizes e responsabilidades para a Gestão de Riscos, visando orientar os processos de Identificação, Análise Preliminar, Avaliação, Tratamento e Monitoramento. Essa abordagem incorpora a visão de risco à tomada de decisão da empresa, em conformidade com as melhores práticas de governança.

IDENTIFICAÇÃO

Etapa dedicada à identificação das características dos riscos e incertezas que possam impactar o alcance dos objetivos organizacionais do CTM.

ANÁLISE PRELIMINAR

Realização de um exame e análise dos riscos mapeados nos projetos, com o objetivo de compreendê-los e avaliar seus principais impactos nas operações do CTM.

AVALIAÇÃO

Processo de identificação e análise dos riscos considerados relevantes para o alcance dos objetivos do CTM.

TRATAMENTO

Etapa dedicada a interferir nas possíveis consequências dos riscos. Inclui ações que podem consistir em aceitar, transferir ou compartilhar o risco com outra parte; evitar o risco pela decisão de não se iniciar ou descontinuar a atividade que origina o risco da ação ou projeto; e mitigar o risco, reduzindo sua probabilidade de ocorrência ou minimizando as consequências.



MONITORAMENTO

Atividade contínua de acompanhamento realizada pela área responsável, em colaboração com as áreas técnicas. Este processo visa manter uma vigilância constante sobre os riscos identificados, garantindo a prontidão para ajustes conforme necessário. Este fluxo estabelece uma abordagem sistemática para lidar com os riscos ao longo dos projetos, proporcionando uma estrutura eficaz para identificação, avaliação, tratamento e monitoramento contínuo, contribuindo assim para o sucesso e a segurança das iniciativas do CTM.

A categoria de risco indica o nível de severidade associado a um evento específico, possibilitando que a empresa priorize os perigos e direcione seus esforços de gerenciamento para as ameaças mais críticas e com maior potencial de impacto negativo. O CTM adota as seguintes categorias para avaliar os riscos:

CATEGORIA	DESCRIÇÃO
RISCO DE IMAGEM	Acontecimentos que podem comprometer a confiança da sociedade ou de parceiros, de clientes ou de fornecedores, em relação à capacidade do Consórcio em cumprir sua missão institucional.
RISCO FINANCEIRO ORÇAMENTÁRIO	Eventos que podem comprometer a capacidade do Consórcio de contar com os recursos orçamentários e financeiros necessários à realização de suas atividades e projetos, os eventos que possam comprometer a própria execução orçamentária, como atrasos no cronograma de compras e contratações.
RISCO LEGAL	Ocorrências derivadas de alterações legislativas ou normativas que podem comprometer as atividades do Consórcio.
RISCO OPERACIONAL	Eventos que podem comprometer as atividades do Consórcio, normalmente associados à falhas, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas, infraestrutura e sistemas.
RISCO ESTRATÉGICO	Acontecimentos que possam impactar na missão, nas metas ou nos objetivos estratégicos do Consórcio.

As medidas de tratamento são adotadas de acordo com avaliação do risco-aceitação dos riscos de exposição moderada e baixa e tratamento dos riscos de exposição alta, respeitando as seguintes classificações:

TIPO DE EXPOSIÇÃO	DESCRIÇÃO
Exposição Alta	O nível de risco tem elevada probabilidade de impactar a capacidade de atingir a missão/objetivos estratégicos do Grande Recife.
Exposição Moderada	O nível de risco pode atrasar ou interromper a realização da missão/objetivos estratégicos do Grande Recife.
Exposição Baixa	O nível de risco não impedirá substancialmente a capacidade de alcançar a missão/objetivos estratégicos do Grande Recife.

A correlação entre a perspectiva, objetivos estratégicos, riscos mapeados, categoria do risco e o tipo de exposição em relação ao CTM pode ser visto nos quadros abaixo:

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RISCOS MAPEADOS	CATEGORIA DO RISCO	TIPO DE EXPOSIÇÃO
CLIENTES	Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos usuários	Não conclusão dos Corredores Norte/Sul e Leste/Oeste por falta de recursos financeiros.	Riscos Estratégicos	Exposição alta
		Migração da demanda para outros modos de transporte: automóvel, motocicletas, bicicletas, aplicativos, etc.	Riscos Estratégicos	Exposição alta
		Enfrentar atrasos na implementação das ações de modernização, o que pode resultar em prolongamento do período em que os benefícios esperados serão percebidos.	Riscos Operacionais	Exposição baixa
		Enfrentar desafios na adoção de novas tecnologias para melhorar o atendimento aos usuários, incluindo resistência a mudanças e necessidade de treinamento intensivo.	Riscos Operacionais	Exposição moderada
		Enfrentar dificuldades na captação de recursos financeiros necessários para a implementação das melhorias, podendo afetar o escopo e a abrangência das iniciativas.	Riscos Financeiros/Operacionais	Exposição alta
		Concorrência com outros projetos de mobilidade urbana na região, podendo gerar conflitos de recursos e prioridades.	Riscos Operacionais	Exposição baixa
		Atender aos anseios das comunidade locais, quando às intervenções nos Terminais de Integração e Estações de BRT, causando resistência e descontentamento.	Riscos de Imagem	Exposição moderada

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RISCOS MAPEADOS	CATEGORIA DO RISCO	TIPO DE EXPOSIÇÃO
CLIENTES	Ampliar a articulação operacional e institucional	Não adesão de novos municípios ao Consórcio.	Riscos de Imagem	Exposição alta
		Desconhecimento das comunidades quanto à importância do Consórcio.	Riscos de Imagem	Exposição alta
		Desinteresses de objetivos com as prefeituras não consorciadas, impactando a eficácia das iniciativas de integração.	Riscos de Imagem	Exposição baixa
		Desafios na comunicação com a sociedade civil, e outros stakeholders, dificultando a compreensão da atuação do CTM.	Riscos de Imagem	Exposição moderada
		Repercussões negativas nas mídias sociais devido a desentendimentos, críticas ou falta de transparência na divulgação das ações do CTM, afetando a imagem institucional.	Riscos de Imagem	Exposição alta
		Não conseguir envolver efetivamente a sociedade nas iniciativas, resultando em falta de participação e apoio às ações promovidas pelo CTM.	Riscos de Imagem	Exposição baixa
		Enfrentar dificuldades técnicas ou operacionais na manutenção do website, prejudicando a divulgação de informações e a transparência das atividades	Riscos de Imagem	Exposição moderada
		Realizar ações educativas para o uso do transporte público com baixo impacto, devido à falta de adesão ou compreensão por parte do público-alvo.	Riscos Operacionais	Exposição baixa
		Ameaças à segurança digital, como ataques cibernéticos, que podem comprometer a integridade das informações divulgadas nas mídias sociais.	Riscos Operacionais	Exposição moderada

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RISCOS MAPEADOS	CATEGORIA DO RISCO	TIPO DE EXPOSIÇÃO
PROCESSOS INTERNOS	Gestão da Informação	Enfrentar desafios técnicos e operacionais na integração de diferentes bases de dados, causando inconsistências e dificuldades na obtenção de informações unificadas.	Riscos Estratégicos	Exposição moderada
		Atrasos na implementação e expansão de ferramentas de monitoramento, prejudicando a capacidade de análise em tempo real e tomada de decisões estratégicas.	Riscos Estratégicos	Exposição baixa
		Recursos financeiros, humanos ou tecnológicos insuficientes para a modernização da infraestrutura de tecnologia da informação, impactando a eficiência operacional.	Riscos Operacionais	Exposição moderada
		Falta de segurança da informação durante o processo de integração e modernização, incluindo possíveis vulnerabilidades e ameaças cibernéticas.	Riscos Operacionais	Exposição moderada
		Falta de treinamento adequado para os colaboradores no uso das novas ferramentas, resultando em subutilização ou erros operacionais.	Riscos Operacionais	Exposição moderada
		Perda de dados críticos durante o processo de migração para a nova infraestrutura, impactando a integridade e confiabilidade das informações.	Riscos Operacionais	Exposição moderada
		Enfrentar desafios na conformidade com regulamentações de privacidade e proteção de dados durante a integração e modernização.	Riscos de Imagem	Exposição baixa

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RISCOS MAPEADOS	CATEGORIA DO RISCO	TIPO DE EXPOSIÇÃO
Processos Internos	Processos de Gestão e de Planejamento	Dificuldades na identificação e priorização de processos críticos para a organização, impactando a eficácia da gestão de planejamento.	Riscos de Imagem	Exposição alta
		Encontrar desafios na modelagem adequada de processos, levando a inconsistências ou lacunas na compreensão e execução dos procedimentos.	Riscos de Imagem	Exposição alta
		Deficiências na normatização de procedimentos, resultando em falta de padronização e consistência nas práticas organizacionais.	Riscos de Imagem	Exposição baixa
		Atrasos na revisão de atribuições e na reestruturação organizacional, impactando a eficiência e a adaptação à nova estrutura planejada.	Riscos de Imagem	Exposição moderada
		Falta de envolvimento e participação dos colaboradores no mapeamento e modelagem de processos, prejudicando a identificação de melhorias significativas.	Riscos de Imagem	Exposição alta
		Surgimento de conflitos internos na definição de responsabilidades e atribuições, podendo afetar negativamente a cultura organizacional.	Riscos de Imagem	Exposição baixa
		Falta de alinhamento com as expectativas dos stakeholders, incluindo clientes, colaboradores e parceiros externos, impactando a reputação e satisfação.	Riscos de Imagem	Exposição moderada

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RISCOS MAPEADOS	CATEGORIA DO RISCO	TIPO DE EXPOSIÇÃO
Processos Internos	Comunicação e Integração	Falha na comunicação entre as áreas.	Riscos de Imagem	Exposição alta
		Ruídos na comunicação que podem distorcer a mensagem transmitida, resultando em interpretações equivocadas.	Riscos de Imagem	Exposição alta
		Falta de alinhamento nas mensagens comunicadas interna e externamente, causando confusão e inconsistência.	Riscos de Imagem	Exposição baixa
		Falhas em plataformas tecnológicas utilizadas para comunicação, impactando a eficácia das mensagens.	Riscos de Imagem	Exposição moderada
		Competição por atenção em um ambiente saturado de informações, dificultando a disseminação efetiva das mensagens.	Riscos de Imagem	Exposição alta
		Inconsistência na identidade visual utilizada nas comunicações, comprometendo a percepção da marca.	Riscos de Imagem	Exposição baixa
		Falta de monitoramento adequado dos resultados da comunicação, impedindo a avaliação da eficácia das estratégias adotadas.	Riscos de Imagem	Exposição moderada

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RISCOS MAPEADOS	CATEGORIA DO RISCO	TIPO DE EXPOSIÇÃO
Pessoas e Recursos	Gestão de receitas e contratos	Falta de acesso direto aos dados da bilhetagem.	Riscos Estratégicos	Exposição alta
		Não cumprimento de cláusulas contratuais por parte de fornecedores ou parceiros, afetando negativamente a eficácia da gestão de contratos.	Riscos Legais	Exposição alta
		Inconsistência ou imprecisão nos dados coletados pela bilhetagem eletrônica, prejudicando a análise e a tomada de decisões.	Riscos Legais	Exposição alta
		Vulnerabilidade à fraude no sistema de bilhetagem eletrônica, comprometendo a segurança e a confiabilidade dos dados.	Riscos Legais	Exposição alta
		Enfrentar desafios tecnológicos, como falhas no sistema de bilhetagem eletrônica, impactando a operação do transporte público.	Riscos Legais	Exposição alta
		Questões relacionadas à segurança dos dados, especialmente dados sensíveis coletados pela bilhetagem eletrônica.	Riscos Estratégicos	Exposição alta
		Falta de transparência nos processos contratuais, levando a interpretações equivocadas e possíveis questionamentos legais.	Riscos Legais	Exposição alta
		Impacto de eventos inesperados, como falhas de equipamentos, que podem comprometer a gestão de contratos e a bilhetagem eletrônica.	Riscos Legais	Exposição alta

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RISCOS MAPEADOS	CATEGORIA DO RISCO	TIPO DE EXPOSIÇÃO
Pessoas e Recursos	Valorização, Qualidade de Vida e Reestruturação de Cargos e Salários	Falta de recursos financeiros para implantação de nova tabela de cargos e salários.	Riscos Financeiros/Orçamentários	Exposição moderada
		Desnívelamento técnico.	Riscos Operacionais	Exposição baixa
		Resistência por parte dos colaboradores em relação a mudanças nas práticas organizacionais, prejudicando a implementação efetiva das ações propostas.	Riscos Operacionais	Exposição baixa
		Falhas na comunicação interna, levando a falta de clareza sobre os objetivos das ações propostas, resultando em desinformação e desmotivação dos colaboradores.	Riscos Operacionais	Exposição baixa
		Limitações orçamentárias que podem impactar a disponibilidade de recursos financeiros para programas de capacitação, afetando o desenvolvimento profissional dos colaboradores.	Riscos Financeiros/Orçamentários	Exposição baixa
		Falta de envolvimento e comprometimento dos líderes na implementação e promoção das ações integradas, impactando a cultura organizacional.	Riscos Operacionais	Exposição baixa
		Insuficiência de corpo técnico especializado em algumas áreas relevantes ao desenvolvimento tecnológico do Consórcio.	Riscos Operacionais	Exposição moderada

9. Remuneração

De acordo com o seu Contrato Social o CTM é composto pelo seguinte quadro de pessoal:

I. Empregados Públicos da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos-EMTU/Recife, redistribuídos para o quadro específico do CTM;

II. Servidores Públicos cedidos pelos entes consorciados, nos termos §4º do artigo 4º da Lei Federal nº 11.107;

III. Empregados públicos admitidos por concurso após a constituição do CTM, nos termos do artigo 37, inciso II da Constituição Federal;

IV. Pessoal admitido através de seleção pública para atender necessidade temporária de excepcional interesse público, nos termos do artigo 37, inciso II da Constituição Federal;

V- Cargos e empregos comissionados.

Abaixo, segue a tabela do Consórcio com as remunerações dos membros dos órgãos de governança corporativa.

CARGO	VENCIMENTO	REPRESENTAÇÃO	TOTAL (R\$)
DIRETOR PRESIDENTE	R\$2.600,00	R\$10.400,00	R\$13.000,00
DIRETORES	R\$1.695,65	R\$6.782,61	R\$8.487,26
CONSELHEIRO DE ADMINISTRAÇÃO	R\$0,00	R\$1,000,00	R\$1,000,00
CONSELHEIRO FISCAL	R\$0,00	R\$788,00	R\$788,00

10. Outras informações relevantes sobre objetivos de políticas públicas

O detalhamento das ações de políticas públicas desenvolvidas pelo Consórcio pode ser consultado no documento Estratégia a Longo Prazo e Plano Anual de Negócios, publicado no website do CTM através do link:

<https://www.granderecife.pe.gov.br/wp-content/uploads/2024/01/ESTRATEGIA-E-PLANO-2024.pdf>

GOVERNADORA DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Raquel Lyra

SECRETÁRIO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA DE PERNAMBUCO
Diogo Bezerra

**DIRETORIA-EXECUTIVA DO CONSÓRCIO DO TRANSPORTE
METROPOLITANO**

DIRETOR PRESIDENTE DO CONSÓRCIO
Matheus Freitas

DIRETOR DE PLANEJAMENTO
Jonathan Valença

DIRETOR DE GESTÃO ORGANIZACIONAL
Aubiergio Barros

DIRETOR DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO
Mariberto Alves

Elaboração
Coordenadoria de Planejamento
Assessoria Especial de Controle Interno

Arte e Diagramação
Divisão de Comunicação Visual

