



**GRANDE  
RECIFE**  
CONSÓRCIO DE TRANSPORTE

# RELATÓRIO ANUAL INTEGRADO 2024



**ANO REFERÊNCIA 2023**



# SUMÁRIO

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 1. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO           | 1  |
| 1.1 Histórico do Consórcio de Transporte Metropolitano     | 1  |
| 1.2 Identidade Organizacional                              | 2  |
| 1.3 Stakeholders                                           | 3  |
| 2. GOVERNANÇA                                              | 4  |
| 2.1 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)         | 4  |
| 2.2 Comitê de Ética e Comitê de Integridade                | 6  |
| 2.3 Ouvidoria                                              | 7  |
| 2.4 Sistema Eletrônico de Informações-SEI                  | 8  |
| 3. MODELO DE NEGÓCIOS                                      | 9  |
| 4. RISCOS E OPORTUNIDADES                                  | 10 |
| 4.1 Riscos                                                 | 14 |
| 4.2 Oportunidades                                          | 15 |
| 5. ESTRATÉGIA E ALOCAÇÃO DE RECURSOS                       | 16 |
| 5.1 Objetivos Estratégicos                                 | 16 |
| 5.2 Recursos                                               | 17 |
| 6. DESEMPENHO                                              | 17 |
| 6.1 Integração temporal nos terminais do STTP/RMR          | 18 |
| 6.2 Campanhas Educativas - Pegar Bigu E Surfar, Nem Pensar | 19 |
| 6.3 Campanhas Educativas- Estação Educa                    | 20 |
| 6.4 Renovação de Frota                                     | 20 |
| 6.5 Novos Pontos de Embarque e Desembarque                 | 21 |
| 6.6 Parceria com o CITTAMOBIL                              | 22 |
| 6.7 Fiscalização e Vistorias no STTP/RMR                   | 23 |
| 6.8 Licitação dos Lotes Remanescentes                      | 24 |
| 6.9 Segurança Pública no STTP/RMR                          | 25 |
| 6.10 Estudo na Política Tarifária Bilhete Único            | 26 |
| 6.11 Combate a Evasão de Receita no STTP/RMR               | 27 |
| 6.12 Desempenho Geral                                      | 27 |
| 7. PERSPECTIVA                                             | 28 |
| 8. BASE PARA PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO                     | 30 |



# 1. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

## 1.1 História do Consórcio de Transporte Metropolitano

O Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife-CTM, foi constituído em 2008 com a função de planejar, regular e gerenciar o Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife- STPP/RMR. À época de sua constituição, o CTM sucedeu as funções até então executadas pela Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos, EMTU/Recife, no que tange aos deslocamentos intramunicipais do Recife e metropolitanos da RMR, inclusive as relações com as empresas então operadoras do sistema. Ato contínuo, o CTM absorveu a gestão dos sistemas de transporte do Município de Olinda, permanecendo os demais municípios responsáveis pela gestão de seus próprios sistemas.

O CTM, empresa pública, entidade multifederativa, vinculada à Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura (SEMOBI), inscrito no CNPJ/MF sob o nº 10.309.806/0001-10, com sede na Av. Alfredo Lisboa, S/Nº - Recife, PE, 50030-150, nesta cidade de Recife, capital do Estado de Pernambuco, criada nos termos da Lei nº 13.235, de 24 de maio de 2007. Abaixo segue o organograma do CTM a nível estadual.





## **1.2 Identidade Organizacional**

### **MISSÃO**

Ser reconhecido na sociedade pela gestão de um serviço de transporte público de qualidade.

### **VISÃO**

Ofertar a todos um transporte público acessível e de qualidade, na Região Metropolitana do Recife, por meio da melhoria contínua da gestão.

### **VALORES**

#### **Responsabilidade Social e Ambiental:**

Ser consciente do valor social dos serviços prestados e interagir com a sociedade, incentivando a adoção de práticas construtivas de respeito ao transporte público.

#### **Trabalho em Equipe:**

Agir com integridade, disciplina, respeito, responsabilidade, profissionalismo e honestidade junto ao próximo;

#### **Proatividade:**

Agir com antecipação e responsabilidade frente às situações impostas pelos desafios da organização.

#### **Gestão Transparente e Participativa:**

Atuar e comunicar de modo claro e objetivo, buscando uma relação verdadeira com clientes, colaboradores e parceiros;

#### **Foco no Cliente:**

Focar a satisfação do cliente, por meio da busca constante da excelência na prestação de serviços;

#### **Comprometimento com os Resultados:**

Desenvolver as atividades com zelo, de acordo com a missão e a visão, focada em resultados;



### 1.3 Stakeholders

Com o objetivo de atender ao princípio de inclusão dos grupos de interesse, a definição dos principais grupos do CTM foi feita com o envolvimento de colaboradores de diversas áreas, adotando o aspecto multidisciplinar. Abaixo estão os principais do CTM:

#### STAKEHOLDERS DO CTM

**Usuários do STPP/RMR**

**Governo Federal e Estadual**

**Poder Legislativo Estadual**

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos de Recife - CBTU**

**Ministério Público de Pernambuco - MPPE**

**Entes Consorciados do CTM**

**Prefeituras da Região Metropolitana do Recife**

**Conselhos Consultivos**

**Órgãos representativos e Lideranças da Sociedade Civil**

**Empresas Operadoras do STPP/RMR**

**Agências Reguladoras**



## 2. GOVERNANÇA CORPORATIVA

A estrutura de governança corporativa, estabelecida no Contrato Social do CTM, fundamenta-se no princípio basilar do tratamento do colegiado de questões, visando decisões transparentes e coletivas. A composição dessa estrutura segue o organograma institucional apresentado a seguir, refletindo o compromisso da organização com a transparência e a tomada de decisão participativa.

**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, disposta 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.

### 2.1 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

A Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) tem o propósito de regulamentar o tratamento dos dados pessoais por parte de entidades públicas e privadas e resguardar os direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, assegurando o direito de conhecimento e consentimento para uso dos dados. Abaixo seguem as principais políticas do CTM sobre o assunto:

**POLÍTICAS DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS LOCAL - PPDPL:** Tem por finalidade estabelecer os princípios, diretrizes, e responsabilidades mínimas a serem observados e seguidos para proteção dos dados pessoais aos planos estratégicos, programas, projetos e processos de CTM. (Portaria nº 137/2022).

**POLÍTICA DE PRIVACIDADE:** Tem por finalidade prezar pela segurança dos dados dos usuários do STPP/RMR.



**TERMO DE USO:** Tem por finalidade estabelecer o acesso, a navegação, as consultas e os serviços disponibilizados no website do CTM, condicionados à aceitação e ao cumprimento descritos no referido termo.

**COMITÊ DE PRIVACIDADE:** Tem por finalidade no âmbito do CTM ser um facilitador da promoção de uma cultura de proteção aos dados pessoais.

**POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES E CRITÉRIOS QUE DEVEM SER CONSIDERADOS SÍGILOS:** Tem por finalidade aprimorar mecanismos de difusão e acesso de informações referentes ao CTM, proporcionando à sociedade civil e aos órgãos de controle melhores condições de exercer o papel de fiscalização.

**FORMULÁRIO PARA APURAÇÃO DE INCIDENTE LGPD:** Tem por finalidade registrar os incidentes relacionados à LGPD para fins de apuração do ocorrido. Neste relatório, o usuário tem a possibilidade de informar em qual produto ou serviço ocorreu vazamento de dados, de que forma ele tomou o conhecimento do vazamento, além de um campo descritivo no qual o usuário tem a possibilidade de descrever todo o incidente com maiores detalhes.

**HIPÓTESES DE PERMISSÃO DE TRATAMENTO DE DADOS:** Tem por finalidade informar ao usuário quais as hipóteses de permissão de tratamento de dados existentes no âmbito do CTM, detalhando os processos em que cabe o devido tratamento, bem como o conjunto dados pessoais relacionado aos processos e a finalidade de tratamento de tais dados pessoais.

**CARTILHA LGPD:** Esta cartilha apresenta os principais pontos elencados na Lei, de modo que a alta gestão, servidores e colaboradores tomem conhecimento a respeito e se atentem para a adequação no Consórcio de Transporte da Região Metropolitana do Recife – CTM, para que fique claro quais são seus direitos e deveres, dentro da empresa.

Todos os documentos citados estão publicados no website do Grande Recife Consórcio de Transporte.



## 2.2 Comitê de Ética e Comitê de Integridade:

Constituído pela Portaria nº 137/2023, 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. O CTM adota mecanismos de proteção para assegurar que não haja retaliação contra qualquer pessoa que utilize o canal de Ética, garantindo confiabilidade.

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 website 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 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 conscientização dos empregados sobre a importância do Programa de Integridade na empresa, por ser fundamental para promover a 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.



## 2.3 Ouvidoria

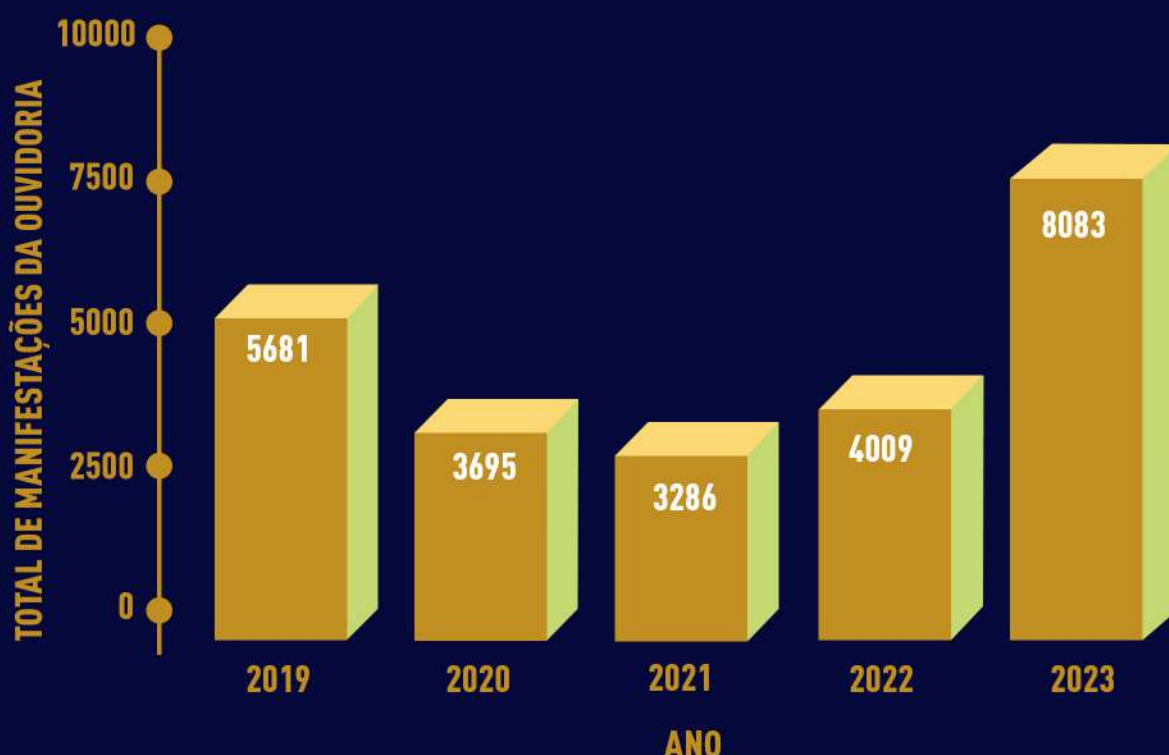
A Ouvidoria do CTM foi criada em 2007 e nos últimos anos tem se empenhado não só em atender às manifestações do cidadão, como também atuar estrategicamente para garantir credibilidade e confiabilidade nos processos internos, com foco na satisfação dos clientes e na sustentabilidade do Consórcio.

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.



Segue abaixo o gráfico representando a série histórica do número de manifestações da Ouvidoria registrado nos últimos cinco anos. É perceptível o aumento do uso dos diversos canais da Ouvidoria pela população, tendo inclusive duplicado o número de atendimentos de 2022 para 2023. Mesmo com a significativa demanda, a taxa de atendimento da Ouvidoria do Grande Recife dentro do prazo foi de 99,95%, refletindo, desta forma, a eficiência, a agilidade e o comprometimento no tratamento das solicitações e respostas aos usuários.



## 2.4 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.



### 3. MODELO DE NEGÓCIO

A seguir apresentamos o Modelo de Negócios do CTM, a partir da definição da dinâmica interna da organização e geração de valor para seus stakeholders. Este modelo permite a visualização de todo o negócio em um único quadro, facilitando a compreensão da sua proposta de valor.

#### COMO?

#### O QUÊ?

#### PARA QUEM?

##### Parcerias

- Governo Federal, Estadual e Municipal;
- Órgãos e empresas públicas;
- Empresas Privadas;
- Agências Reguladoras;
- Instituições de Tecnologia;
- Fontes externas de capital;
- Financiadores.

##### Atividades Principais

- Planejar e gerir e fiscalizar o STPP/RMR;
- Contratar os serviços de transporte;
- Regular as atividades concedidas;
- Vistoriar as frotas;
- Fiscalizar e atualizar os contratos de concessão.

##### Recursos Principais

- Capital Humano;
- Infraestrutura;
- Recursos Financeiros.

##### Proposta de Valor

- Ofertar a todos um transporte público acessível e de qualidade, na Região Metropolitana do Recife, por meio da melhoria contínua da gestão para todos o Sistema de Transporte Público de Passageiros.

##### Relacionamento com Cliente

- Mídias Sociais;
- Gerência de Relacionamento; 0800; Ouvidoria;
- Canais de Reclamação;
- Comunicação e imprensa.

##### Infraestrutura

- Terminais de integração;
- Estações de BRT;
- Pontos de Paradas;
- Divisão de Comercialização;
- Divisão de Manutenção;
- Sede.

##### Segmento de Clientes

- Usuários do STPP/RMR;
- Estudantes da Rede Pública;
- Estudantes da Rede Privada;
- Idosos;
- PCD;
- Municípios Consorciados;
- Municípios da Região Metropolitana;
- Novos clientes em potencial.

##### Custos mais significativos

- Empresas concessionárias e permissionárias;
- Serviços terceirizados;
- Pessoal;
- Antecipação do VT;
- Vem Estudantil
- PPP's

##### Fontes e Receitas

- Novos Clientes e concessões;
- Parcerias Públicos Privadas;
- Receitas Financeiras.

#### QUANTO?





## 4. RISCOS E OPORTUNIDADES

### 4.1 Riscos

Os riscos referem-se às incertezas ou ameaças que podem impactar negativamente a capacidade de uma empresa de atingir seus objetivos estratégicos e gerar valor. Neste sentido, o Grande Recife estabeleceu alguns princípios, diretrizes e responsabilidades da Gestão de Riscos, com a finalidade de orientar os processos de Identificação, Análise Preliminar, Avaliação, Tratamento e Monitoramento, incorporando a visão de risco à tomada de decisão da empresa em conformidade com as melhores práticas da boa 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.

#### 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 correlação entre a perspectiva, objetivos estratégicos, riscos mapeados, categoria do risco e o tipo de exposição em relação ao CTM podem ser vistos 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  |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Processos Internos | 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 |

O detalhamento das análises e fatores de riscos encontra-se nos documentos da Estratégia a Longo Prazo e da Carta Anual de Políticas Públicas.



## 4.2 OPORTUNIDADES

As oportunidades são as situações ou tendências positivas no ambiente externo que podem ser exploradas de forma estratégica pela organização. O CTM realizou o mapeamento estratégico dessas oportunidades de forma a atuar diretamente com ações alinhadas aos objetivos estratégicos. São elas:

### OPORTUNIDADES DO CTM

NOVOS MODELOS DE INTEGRAÇÃO

IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS DE MONITORAMENTO DA OPERAÇÃO

NOVOS POLOS DE PRODUÇÃO E ATRAÇÃO DE VIAGENS, CENTROS COMERCIAIS, CONJUNTO HABITACIONAIS, COMPLEXOS RODOVIÁRIOS, EDUCACIONAIS E DE SAÚDE

LICITAÇÃO DAS LINHAS DO STPP/RMR

NOVAS TECNOLOGIAS DE FROTA RENOVÁVEIS (ELETRO MOBILIDADE, BIOCOMBUSTÍVEIS)

PARCERIAS PÚBLICO PRIVADAS



## 5. ESTRATÉGIA E ALOCAÇÃO DE RECURSOS

### 5.1 Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos são as metas que o CTM busca alcançar como parte de sua estratégia global. Eles estão alinhados com a missão e visão e ajudam a orientar as ações e decisões em todos os níveis da organização. No quadro abaixo estão listados todos os objetos estratégicos do CTM:

| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO CTM                                                    | CONCEITO                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos usuários. | Ampliar pesquisas operacionais para melhoria do STPP/RMR visando uma maior eficiência do serviço de transporte público, modernizar o atendimento aos usuários do CTM, requalificar e modernizar os Terminais de Integração e Estações de BRT.                                                   |
| Ampliar a articulação operacional e institucional                                | Promover a integração junto às prefeituras consorciadas e as não consorciadas, divulgar a atuação do CTM perante a sociedade, seja no website ou nas mídias sociais, integrar a articulação e relacionamento com outros órgãos e realizar as ações educativas para o uso do transporte público. |
| Gestão da informação                                                             | Integração da base de dados do CTM, ampliação das ferramentas de monitoramento e modernização da infraestrutura de tecnologia da informação.                                                                                                                                                    |
| Processos de gestão e de planejamento                                            | Estruturação do processo de gestão de planejamento, mapeamento e modelagem de processos, normatização de procedimentos, revisão de atribuições e estrutura física e organizacional.                                                                                                             |
| Comunicação e integração                                                         | Ampliação da comunicação interna e externa do CTM.                                                                                                                                                                                                                                              |
| Gestão de receitas e contratos                                                   | Melhorar a gestão de contratos e fortalecer a gestão dos dados de bilhetagem eletrônica.                                                                                                                                                                                                        |
| Valorização, qualidade de vida e reestruturação de Cargos e Salários             | Desenvolver ações integradas voltadas para a valorização dos colaboradores, promover a capacitação do corpo funcional, adequar a infraestrutura às necessidades organizacionais.                                                                                                                |



## 5.2 Recursos

Para a realização 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, na tabela abaixo seguem os principais programas e ações:

| PROGRAMAS                                                                     | RECURSOS DISPONIBILIZADOS |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS DO STPP/RMR                           | R\$ 1.317.689,12          |
| MELHORIA NA MOBILIDADE URBANA                                                 | R\$ 59.921.121,67         |
| OPERACIONALIZAÇÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS DO STPP/RMR | R\$ 183.939.510,75        |

## 6. DESEMPENHO

Em 2023, o CTM em consonância aos objetivos estratégicos obteve os seguintes resultados em relação aos seus projetos e ações:



## 6.1 INTEGRAÇÃO TEMPORAL NOS TERMINAIS DO STPP/RMR

### Objetivo Estratégico: Melhorar o Atendimento e os Serviços aos Usuários.

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 |



## 6.2 CAMPANHAS EDUCATIVAS - PEGAR BIGU E SURFAR, NEM PENSAR

**Objetivo Estratégico:** Ampliar a articulação operacional e institucional.

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 Integrados, 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.





### 6.3 CAMPANHAS EDUCATIVAS - ESTAÇÃO EDUCA

**Objetivo Estratégico:** Ampliar a articulação operacional e institucional

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.



### 6.4 RENOVAÇÃO DE FROTA

**Objetivo Estratégico:** Melhorar o Atendimento e os Serviços aos Usuários

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.





## 6.5 NOVOS PONTOS DE EMBARQUE E DESEMBARQUE

### Objetivo Estratégico: Melhorar o Atendimento e os Serviços aos Usuários

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.



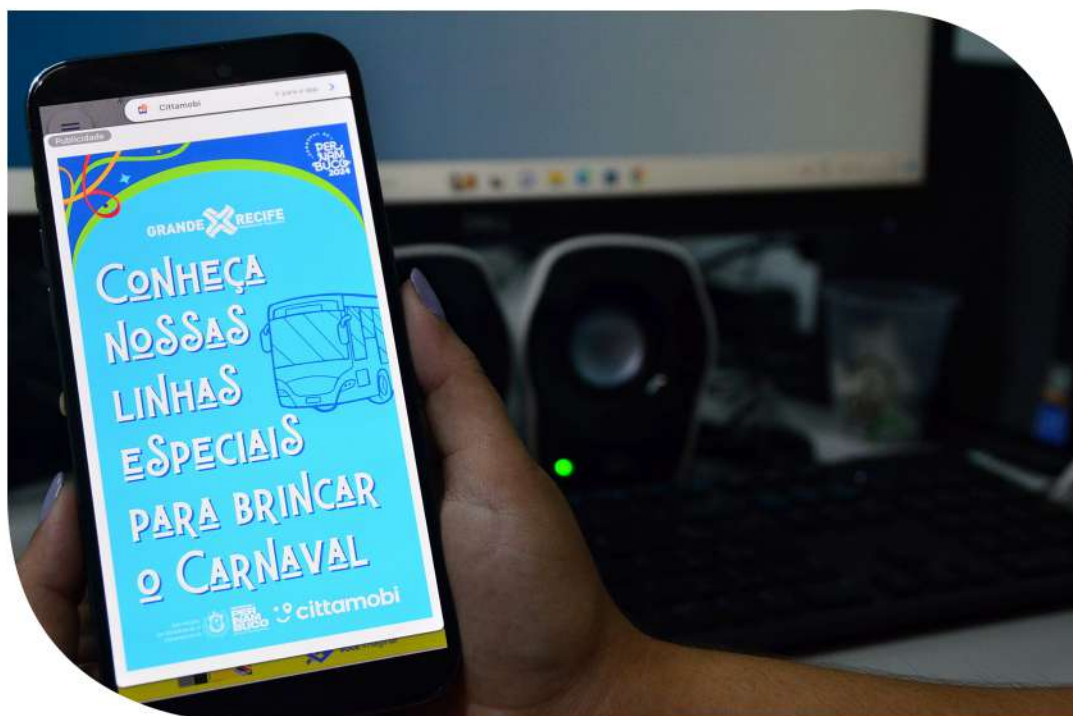


## 6.6 PARCERIA COM O CITTAMOBÍ

**Objetivo Estratégico:** Melhorar o Atendimento e os Serviços aos Usuários.

Em 2023 foi celebrado o Termo de Cooperação Técnica entre o Grande Recife e a empresa CITTAMOBÍ, 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 CITTAMOBÍ 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.





## 6.7 FISCALIZAÇÃO E VISTORIAS NO STPP/RMR

### Objetivo Estratégico: Melhorar o Atendimento e os Serviços aos Usuários

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.

Abaixo 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                         |



Nas tabelas 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 | Avarias 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 STPP

Vistoria na frota cadastrada

6283





## 6.8 LICITAÇÃO DOS LOTES REMANESCENTES

**Objetivo Estratégico:** Realizar a Licitação das linhas do STPP/RMR.

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 STTP/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. |



## 6.9 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.



## 6.10 ESTUDOS NA POLÍTICA TARIFÁRIA- BILHETE ÚNICO:

### Objetivo Estratégico: Melhorar o Atendimento e o Serviço aos Usuários

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.





6.11 COMBATE À EVASÃO DE RECEITA NO STPP/RMR:

Objetivo Estratégico: Melhorar o Atendimento e o Serviço aos Usuários

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.

6.12 DESEMPENHO GERAL

| AÇÕES CTM                                                                        | REALIZADO EM 2023                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| CENTRAL DE ATENDIMENTO                                                           | 73.177 ligações recebidas                |
| BILHETAGEM ELETRÔNICA NO STPP                                                    | 239.797 cartões                          |
| TERMINAIS COM INTEGRAÇÃO TEMPORAL                                                | 26 terminais                             |
| RENOVAÇÃO DE FROTA NO STPP/RMR                                                   | 156 novos veículos                       |
| NOVOS PONTOS DE EMBARQUE E DESEMBARQUE                                           | 400 pontos de embarque e desembarque     |
| DEMANDAS RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA                                              | 8.083 demandas                           |
| CARTEIRAS DE ESTUDANTE                                                           | Em torno de 180 carteiras confeccionadas |
| ATIVIDADES RELACIONADAS A VISTORIA                                               | 4.245 atividades                         |
| FISCALIZAÇÃO NAS PEV’S (Plataformas Elevatórias Veiculares) NA FROTA DO STPP/RMR | 3001 fiscalizações                       |
| FISCALIZAÇÃO DAS C MERAS DA FROTA DO STPP/RMR                                    | 2.863 fiscalizações                      |
| FISCALIZAÇÃO NO AR CONDICIONADO DA FROTA DO STPP/RMR                             | 168 fiscalizações                        |





## 7. PERSPECTIVA

O Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife- STPP/RMR está em processo de recuperação após a crise sanitária ocasionada pela Covid-19 no que diz respeito à demanda de usuários nas diversas regiões dos 14 municípios que compõem a RMR. Durante o período em que perdurou a crise sanitária, quase 8 milhões de passageiros deixaram de utilizar o sistema público de ônibus, por cerca de 3 anos em todo Brasil, impactando profundamente o nível de serviço dos diversos sistemas de transporte público.

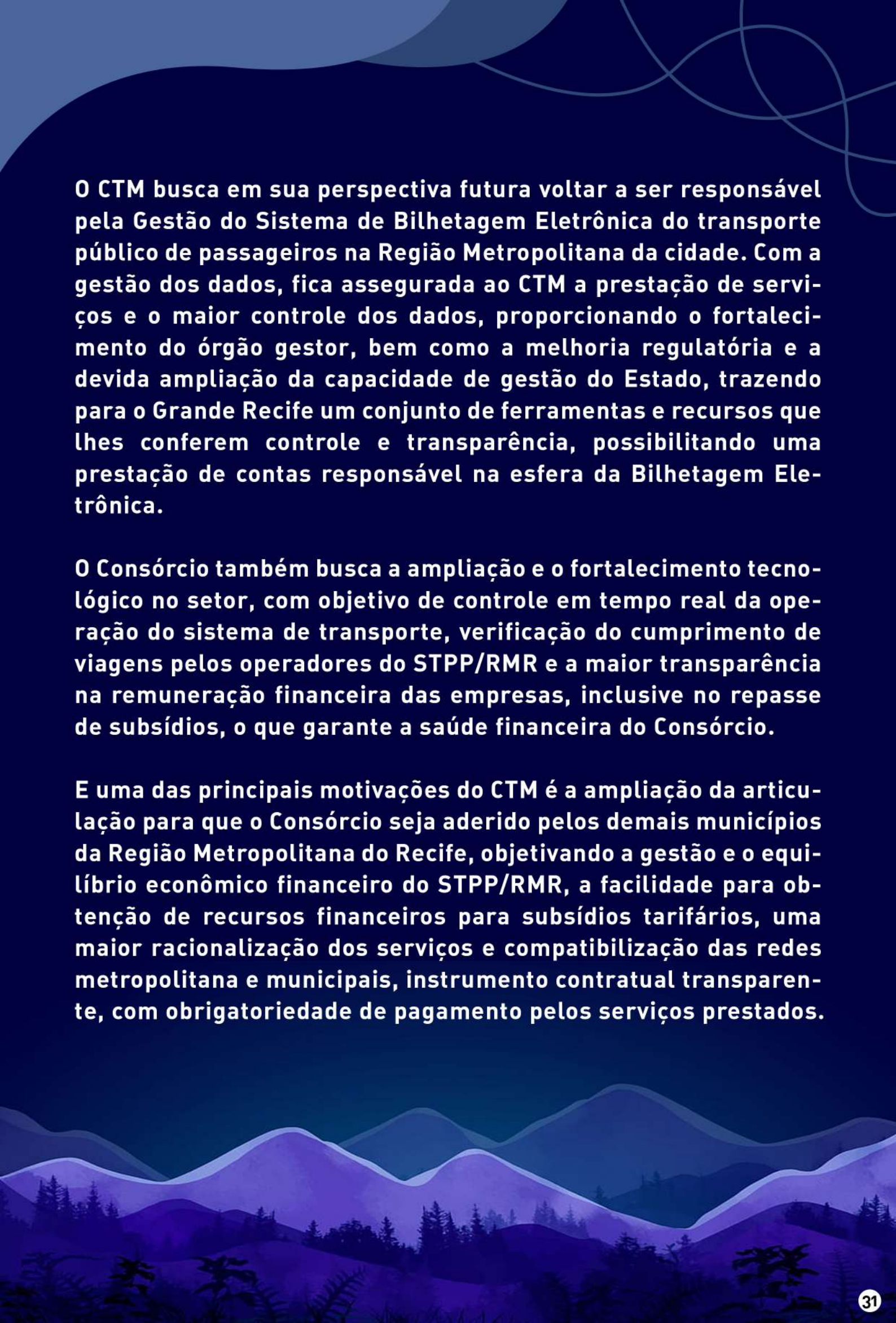
Aliados à pandemia, os problemas relacionados aos congestionamentos, a falta de prioridade para o ônibus e o crescimento massivo dos aplicativos impactaram o STPP/RMR e precisam de soluções imediatas. No atual contexto social, o transporte público vem sendo alvo de inúmeras discussões, sobretudo pela inadiável necessidade de melhorar o serviço e garantir que ele não entre em colapso.

Desta maneira, sabendo da necessidade emergencial de melhorias nos serviços de transporte público e na mobilidade urbana, o CTM adotou providências e ações para garantir a disponibilização do serviço, possibilitando os deslocamentos necessários à população. Algumas ações e projetos merecem destaque como o estabelecimento de uma nova rede de linhas de ônibus e nível de serviço adequado, bem como o modelo provisório de remuneração para as empresas operadoras do STPP/RMR. Essas ações permitem mitigar possíveis impactos no transporte público, ao mesmo tempo, implementando melhorias de atendimento à população.

O CTM sabe da importância de investir em mudanças e em novos projetos, ponderando que é preciso responsabilidade, seriedade e coerência para implementação efetiva de projetos que vão impactar a vida de milhares de pessoas. E há em curso uma mudança de visão, com o transporte sendo visto de forma diferente por todos. Estamos diante de um momento em que a transformação já é uma realidade. Mudar envolve riscos. É preciso capacidade, competência para inovar e poder mudar.





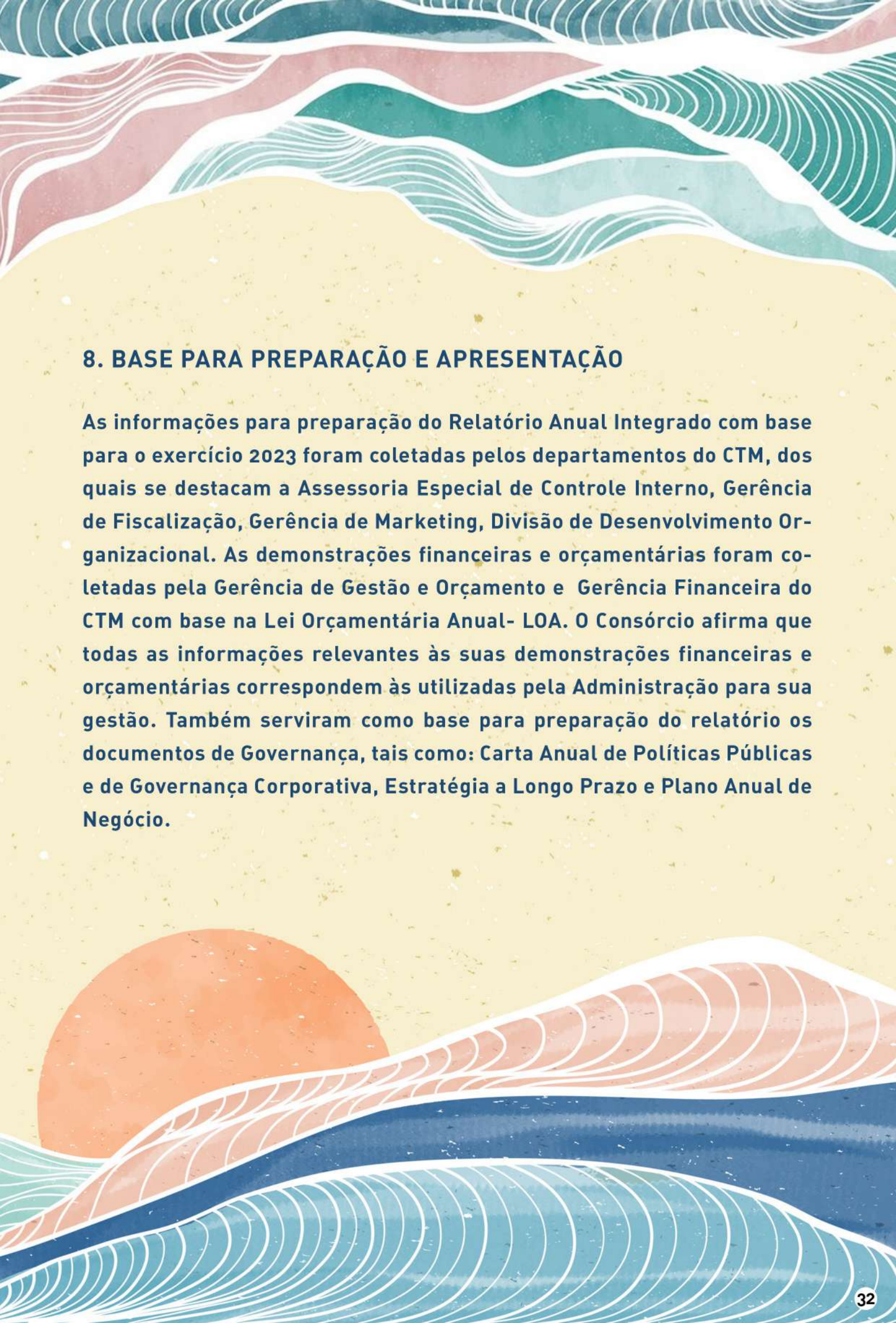


O CTM busca em sua perspectiva futura voltar a ser responsável pela Gestão do Sistema de Bilhetagem Eletrônica do transporte público de passageiros na Região Metropolitana da cidade. Com a gestão dos dados, fica assegurada ao CTM a prestação de serviços e o maior controle dos dados, proporcionando o fortalecimento do órgão gestor, bem como a melhoria regulatória e a devida ampliação da capacidade de gestão do Estado, trazendo para o Grande Recife um conjunto de ferramentas e recursos que lhes conferem controle e transparência, possibilitando uma prestação de contas responsável na esfera da Bilhetagem Eletrônica.

O Consórcio também busca 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.

E uma das principais motivações do CTM é a ampliação da articulação para que o Consórcio seja aderido pelos demais municípios da Região Metropolitana do Recife, objetivando a gestão e o equilíbrio econômico financeiro do STPP/RMR, a facilidade para obtenção de recursos financeiros para subsídios tarifários, uma maior racionalização dos serviços e compatibilização das redes metropolitana e municipais, instrumento contratual transparente, com obrigatoriedade de pagamento pelos serviços prestados.

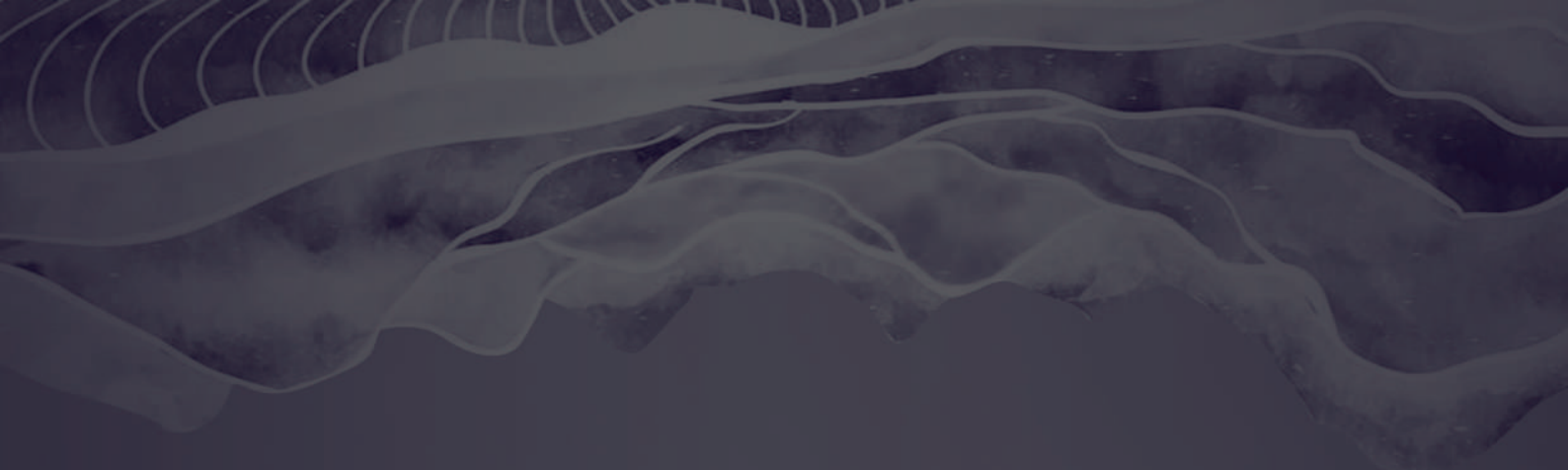




## 8. BASE PARA PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO

As informações para preparação do Relatório Anual Integrado com base para o exercício 2023 foram coletadas pelos departamentos do CTM, dos quais se destacam a Assessoria Especial de Controle Interno, Gerência de Fiscalização, Gerência de Marketing, Divisão de Desenvolvimento Organizacional. As demonstrações financeiras e orçamentárias foram coletadas pela Gerência de Gestão e Orçamento e Gerência Financeira do CTM com base na Lei Orçamentária Anual- LOA. O Consórcio afirma que todas as informações relevantes às suas demonstrações financeiras e orçamentárias correspondem às utilizadas pela Administração para sua gestão. Também serviram como base para preparação do relatório os documentos de Governança, tais como: Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa, Estratégia a Longo Prazo e Plano Anual de Negócio.





**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

