



# **ANÁLISE DE ATENDIMENTO DAS METAS E RESULTADOS NA EXECUÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIOS E DA ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO**

**2024 - ANO DE REFERÊNCIA 2023**

# SUMÁRIO

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Monitoramento e Controle dos Resultados</b>                                         | <b>1</b>  |
| <b>2. Análise dos Resultados 2023</b>                                                     | <b>2</b>  |
| <b>2.1 Integração Temporal no STPP/RMR</b>                                                | <b>2</b>  |
| <b>2.2 Parceria com o Cittamobi</b>                                                       | <b>3</b>  |
| <b>2.3 Implantação do Bilhete Único</b>                                                   | <b>4</b>  |
| <b>2.4 Licitação dos Lotes Remanescentes</b>                                              | <b>5</b>  |
| <b>2.5 Inclusão do Município de Camaragibe no Consórcio</b>                               | <b>6</b>  |
| <b>2.6 Renovação de Frota</b>                                                             | <b>7</b>  |
| <b>2.7 Projeto contra a prática de surf nos ônibus</b>                                    | <b>8</b>  |
| <b>2.8 Reforma nas Estações de BRT</b>                                                    | <b>9</b>  |
| <b>2.9 Novos Pontos de Paradas no STPP/RMR</b>                                            | <b>10</b> |
| <b>2.10 Revisão do VEM SOCIAL</b>                                                         | <b>12</b> |
| <b>2.11 Modernização da Estrutura Física do CTM</b>                                       | <b>13</b> |
| <b>2.12 Mapeamento e Modelagem de Processos e</b><br><b>Normatização de Procedimentos</b> | <b>14</b> |
| <b>2.13 Programa de Demissão Voluntária (PDV)</b>                                         | <b>15</b> |
| <b>3. Indicadores Estratégicos</b>                                                        | <b>16</b> |
| <b>4. Revisão da Estratégia de Longo Prazo</b>                                            | <b>19</b> |
| <b>5. Considerações Finais</b>                                                            | <b>20</b> |



# 1. MONITORAMENTO E CONTROLE DOS RESULTADOS

Com o surgimento de novas demandas no setor de transporte público e mobilidade urbana, especialmente no que se refere à universalização dos serviços do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife, as empresas que gerenciam o transporte público precisaram se adaptar a essa nova realidade, aplicando ferramentas de controle e gestão cada vez mais eficientes.

Dessa forma, as empresas conseguem acompanhar melhor os seus resultados corporativos, investimentos, projetos e indicadores. O CTM define suas metas e elabora o planejamento com o objetivo de garantir o crescimento, a continuidade e a sustentabilidade do negócio, monitorando suas metas em todos os níveis da empresa. Diante dessa concepção, serão apresentadas a evolução das ações adotadas na Estratégia de Longo Prazo e do Plano de Negócios, bem como a evolução dos indicadores comparando à meta proposta para o ano de 2023.

O monitoramento de metas e indicadores é uma prática fundamental para garantir a efetividade do planejamento previsto. Por meio desse controle, é possível identificar as oportunidades de melhoria, definindo novas estratégias e realizando ajustes necessários para alcançar as metas estabelecidas. Por isso, é tão importante a validação e o cumprimento do modelo de gestão proposto para o exercício, além de métricas claras e objetivas e cumprimento do cronograma definido.

A figura a seguir ilustra os níveis de acompanhamento dos projetos institucionais do CTM que são divididos em ESTRATÉGICO, TÁTICO e OPERACIONAL.



## 2. ANÁLISE DOS RESULTADOS 2023

### 2.1 INTEGRAÇÃO TEMPORAL DO STPP/RMR

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

Em 2023 o CTM finalizou a Integração Temporal no Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife- STPP/RMR. Sendo a integração temporal, uma tecnologia que permite a circulação dos usuários utilizando as integrações temporárias, com o pagamento de uma única tarifa no intervalo de até duas horas por sentido da viagem (ida ou volta).

De acordo com as metas estabelecidas para o ano de 2023 estavam previstas a implantação da integração temporal nos últimos 6 (seis) terminais do STPP/RMR

**Usuários do STPP/RMR atendidos com a integração temporal em todos terminais de integração**

| META 2023                                                       | RESULTADO 2023                                                                                                                | % DE CONCLUSÃO |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Concluir a integração temporal nos 6 TI´s faltantes do STPP/RMR | Implantação da integração temporal nos terminais de Abreu e Lima, Barro, Joana Bezerra, Macaxeira, PE-15 e Pelópidas Silveira | 100%           |



## 2.2 PARCERIA COM O CITTAMOBİ

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

Ainda no aspecto de melhorar o atendimento e os serviços aos usuários do STPP/RMR em 2023 foi celebrado o Termo de Cooperação Técnica entre o CTM e a NOVA CITTAMOBİ DESENVOLVIMENTO EM TECNOLOGIA LTDA, cujo objeto é o plano de trabalho para o acesso e qualificação de dados de reportes de usuários através do compartilhamento do Painel de Alertas para usuários e para utilização da plataforma digital Cittamobi como um canal de informação e comunicação com a população.

O Termo de Cooperação Técnica tem como premissa mais precisão nas consultas dos usuários sobre a localização dos ônibus que circulam no Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife- STPP/RMR, utilizando os sinais de GPS disponibilizados pelo Grande Recife.

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

No âmbito do Consórcio de Transporte Metropolitano, a ferramenta auxiliará nas políticas públicas voltadas para a melhoria do Transporte Público e da Mobilidade Urbana gerando um ciclo contínuo de melhorias nos usuários do STPP/RMR.

### Mais um canal de comunicação para o usuário do STPP/RMR

| META 2023                                                             | RESULTADO 2023                                            | % DE CONCLUSÃO |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------|
| Concluir o Termo de Cooperação Técnica entre o CTM e a NOVA CITTAMOBİ | Parceria técnica entre CTM e a Nova Cittamobi finalizada. | 100%           |



## 2.3 IMPLANTAÇÃO DO BILHETE ÚNICO

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

Em 2023 foram realizados os estudos técnicos para implantação do Bilhete Único nas linhas do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife- STPP/RMR. Os estudos visam a unificação das tarifas dos dois anéis de linhas regulares do Sistema Estrutural Integrado (SEI) com objetivo de deixar as viagens mais vantajosas, gerando economia para os passageiros, principalmente aqueles que fazem percursos maiores.

Os estudos têm como parâmetro a definição dos preços, estratégia de cobrança e opções de pagamento, com base em objetivos econômicos, financeiros, sociais e sustentável, em convergência com as diretrizes da mobilidade urbana, é estimado que aproximadamente 750 mil usuários sejam beneficiados com a implantação do Bilhete Único, o que corresponde a 90% do sistema.

**Viagens mais vantajosas, gerando economia para os passageiros.**

| META 2023                                                           | RESULTADO 2023                            | % DE CONCLUSÃO |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------|
| Concluir os estudos para a implantação do Bilhete Único no STPP/RMR | Estudos Econômico-Financeiros concluídos. | 100%           |



### PRÓXIMOS PASSOS - CRONOGRAMA

| AÇÕES                                                                                        | PRAZO            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| APRESENTAR A PROPOSTA A SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA E AO GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO | JANEIRO / 2024   |
| ENCAMINHAR PROPOSTA PARA TRANSIÇÃO                                                           | FEVEREIRO / 2024 |
| APRESENTAR PROPOSTA AO CONSELHO SUPERIOR DE TRANSPORTE- CSTM                                 | FEVEREIRO / 2024 |
| IMPLANTAÇÃO DO BILHETE ÚNICO                                                                 | MARÇO / 2024     |

## 2.4 LICITAÇÃO DOS LOTES REMANESCENTES

**Objetivo Estratégico:** Realizar a Licitação das Linhas  
**Perspectiva:** CLIENTES

Em dezembro de 2023 o CTM concluiu o Termo de Referência para o Chamamento Público com objetivo de convocar as Instituições Brasileiras sem fins lucrativos, para apresentar propostas de preços, visando a contratação através de dispensa de licitação, com fulcro no Art. 29, VII C/C Art.30, II-A da Lei nº 13.303/2016, para apresentação de propostas de preço, referente a contratação de empresa responsável para prestação de serviços técnicos especializados de natureza singular, para análise técnica, financeira e contratual com vistas à revisão da modelagem do novo processo licitatório de concessão do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife-STPP/RMR, lotes 03 a 07, do Estado de Pernambuco, e avaliação do seu impacto financeiro e operacional.

A previsão é que o Chamamento Público seja realizado no primeiro trimestre de 2024 e a conclusão dos ajustes/revisão dos estudos no primeiro semestre de 2024, abaixo o Cronograma Geral da Licitação.

| META 2023                                               | RESULTADO 2023                | % DE CONCLUSÃO |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|
| Elaborar Termo de Referência para o Chamamento Público. | Termo de Referência concluído | 100%           |



| PRÓXIMOS PASSOS - CRONOGRAMA                                             |                 |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| AÇÕES                                                                    | PRAZO           |
| CONCLUSÃO DOS AJUSTES / REVISÃO DOS ESTUDOS                              | JULHO / 2024    |
| APROVAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO EDITALÍCIA REVISADA PELO CTM, CSTM, CPPPE, CPF | SETEMBRO / 2024 |
| SUBMISSÃO DA DOCUMENTAÇÃO AO TCE/PE                                      | DEZEMBRO / 2024 |
| PUBLICAÇÃO DO EDITAL                                                     | MARÇO / 2025    |
| ABERTURA DAS PROPOSTAS                                                   | JUNHO / 2025    |
| ASSINATURA DOS CONTRATOS                                                 | JULHO / 2025    |
| INÍCIO DA TRANSIÇÃO OPERACIONAL                                          | OUTUBRO / 2025  |
| OPERAÇÃO EFETIVA DOS LOTES 03 A 07 PELAS NOVAS CONCESSIONÁRIAS           | JANEIRO / 2026  |

## 2.5 INCLUSÃO DO MUNICÍPIO DE CAMARAGIBE NO CONSÓRCIO

**Objetivo Estratégico:** Ampliar a Articulação Política Institucional  
**Perspectiva:** CLIENTES

Em 2023 iniciou os trabalhos para a inserção do município de Camaragibe no Grande Recife Consórcio de Transporte, as principais ações desenvolvidas foram: Audiência Pública com a população da cidade, Carta de Intenções com a solicitação de ingresso do Município ao CTM e a formalização do grupo de trabalho com objetivo de analisar e propor a nova configuração da rede de linhas municipais de transporte público local na condição de município consorciado ao CTM.

| META 2023                                                                                                                                                                                                                                    | RESULTADO 2023                                                                                                                                                | % DE CONCLUSÃO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Realização de audiência pública;</li><li>• Formalização da Carta de Intenções com a solicitação de ingresso do Município de Camaragibe ao CTM;</li><li>• Formalização do grupo de trabalho</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Audiência Pública realizada;</li><li>• Carta de Intenções formalizada;</li><li>• Grupo de Trabalho formado.</li></ul> | 100%           |



### PRÓXIMOS PASSOS - CRONOGRAMA

| AÇÕES                                                                                                            | PRAZO            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| criação da lei que autoriza o município de Camaragibe a ingressar no Consórcio de Transporte Metropolitano - CTM | FEVEREIRO / 2024 |
| RITO FORMAL E DELIBERADO POR PARTE DA PREFEITURA DE CAMARAGIBE                                                   | MAIO / 2024      |
| INÍCIO DA OPERAÇÃO DAS LINHAS NO MUNICÍPIO DE CAMARAGIBE                                                         | JUNHO / 2024     |

## 2.6 RENOVAÇÃO DE FROTA

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

Com objetivo de melhorar o atendimento e os serviços aos usuários do STPP/RMR, o CTM em 2023 substituiu e renovou um total de 156 novos veículos no sistema. Os principais benefícios da renovação de frota são as reduções dos custos de manutenção, maior eficiência operacional, aumento de segurança aos usuários do sistema, confiabilidade dos veículos e a consequente redução de emissão de poluentes.

| META 2023                   | RESULTADO 2023                | % DE CONCLUSÃO |
|-----------------------------|-------------------------------|----------------|
| Renovar a frota do STPP/RMR | 156 novos veículos no sistema | 100%           |



## 2.7 PROJETO CONTRA A PRÁTICA DE SURF NOS ÔNIBUS

**Objetivo Estratégico:** Ampliar a Articulação Política Institucional  
**Perspectiva:** CLIENTES

Em 2023 o Consórcio lançou o Programa “Pegar Bigu e Surfar, nem pensar”, que tem como objetivo alertar a população sobre os riscos de “surfar” no coletivo. Técnicos de educação e fiscalização realizam distribuição de panfletos aos passageiros nos Terminais Integrados do STPP/RMR de Joana Bezerra, Xambá e Camaragibe. Com o projeto, o maior foco do Consórcio é preservar vidas, e a prática de viajar na parte externa dos ônibus é extremamente perigosa e traz sérios riscos à integridade física dos usuários.

A Previsão é que o Projeto se estenda para os outros 23 terminais de integração do STPP/RMR

**Conscientizar e alertar a população sobre as práticas do surf nos coletivos**

| META 2023                                                                                       | RESULTADO 2023                                                                      | % DE CONCLUSÃO |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Realizar Projetos voltados para Ações Educativas buscando conscientizar os usuários do sistema. | Projeto implantado nos Terminais de Integração de Joana Bezerra, Xambá e Camaragibe | 100%           |

**META  
ALCANÇADA**



## 2.8 REFORMA NAS ESTAÇÕES DE BRT

O ano de 2023 será lembrado pela significativa requalificação das Estações de BRT e Terminais de Integração, que servem a um sistema de transporte com quase dois milhões de passageiros diários. Essa conquista foi viabilizada pela formalização do Contrato de Parceria Público-Privada (PPP), na modalidade de concessão administrativa, para a gestão, manutenção e conservação das 44 estações de BRT e 26 terminais de integração do STPP/RMR. Essa iniciativa visa proporcionar mais conforto e segurança aos usuários, além de reduzir a evasão de receita no Sistema. Um dos destaques da PPP foi a implementação de sensores de inteligência, os quais monitoram diversos aspectos cruciais das estações, como a qualidade do ar, a detecção de possíveis agressões ou solicitações de auxílio, bem como a identificação de ruídos de tiros ou a presença de produtos químicos e gases nocivos. Com essas informações em mãos, a equipe de operadores pode tomar medidas corretivas imediatas, contribuindo para um ambiente mais seguro e eficiente para os passageiros.

Com a concessão, os TIs e as estações de BRT passarão a ser operados, reformados, modernizados e administrados pela concessionária. O investimento deverá ser usado na requalificação das unidades com aplicações na melhoria das instalações físicas, geração e uso de energia de fonte renovável (placas solares), construção de centro e salas de controle operacional com uso intensivo de dispositivos de tecnologia da informação, e ampliação de áreas para serviços e espaços comerciais, entre outros.

**Modernização garantindo mais conforto e segurança na utilização pelos passageiros**

| META 2023                                                                                                                                                                                                                          | RESULTADO 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | % DE CONCLUSÃO |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• TI's Obras emergenciais: 3 terminais.</li><li>• TI's Implantação dos sistemas: 6 terminais.</li><li>• EBRT Retrofit: 1 EBRT</li><li>• EBRT's Implantação dos Sistemas: 12 EBRT's</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Obras emergenciais concluídas nos TI's Afogados, Cabo e Rio Doce.</li><li>• Implantado os sistemas nos TI's da Caxangá, Getúlio Vargas, Joana Bezerra, Pelópidas Silveira, Prazeres e Xambá.</li><li>• Retrofit instalado em na EBRT Cruz de Rebouças.</li><li>• Implantado os sistemas Hospício, Barreiras, Capibaribe, Engenho Poeta, BR-101, Forte do Arraial, Getúlio Vargas, Abolição, Benfica, Derby, Guararapes e Soledade.</li></ul> | 100%           |

## 2.9 NOVOS PONTOS DE PARADAS NO STPP/RMR

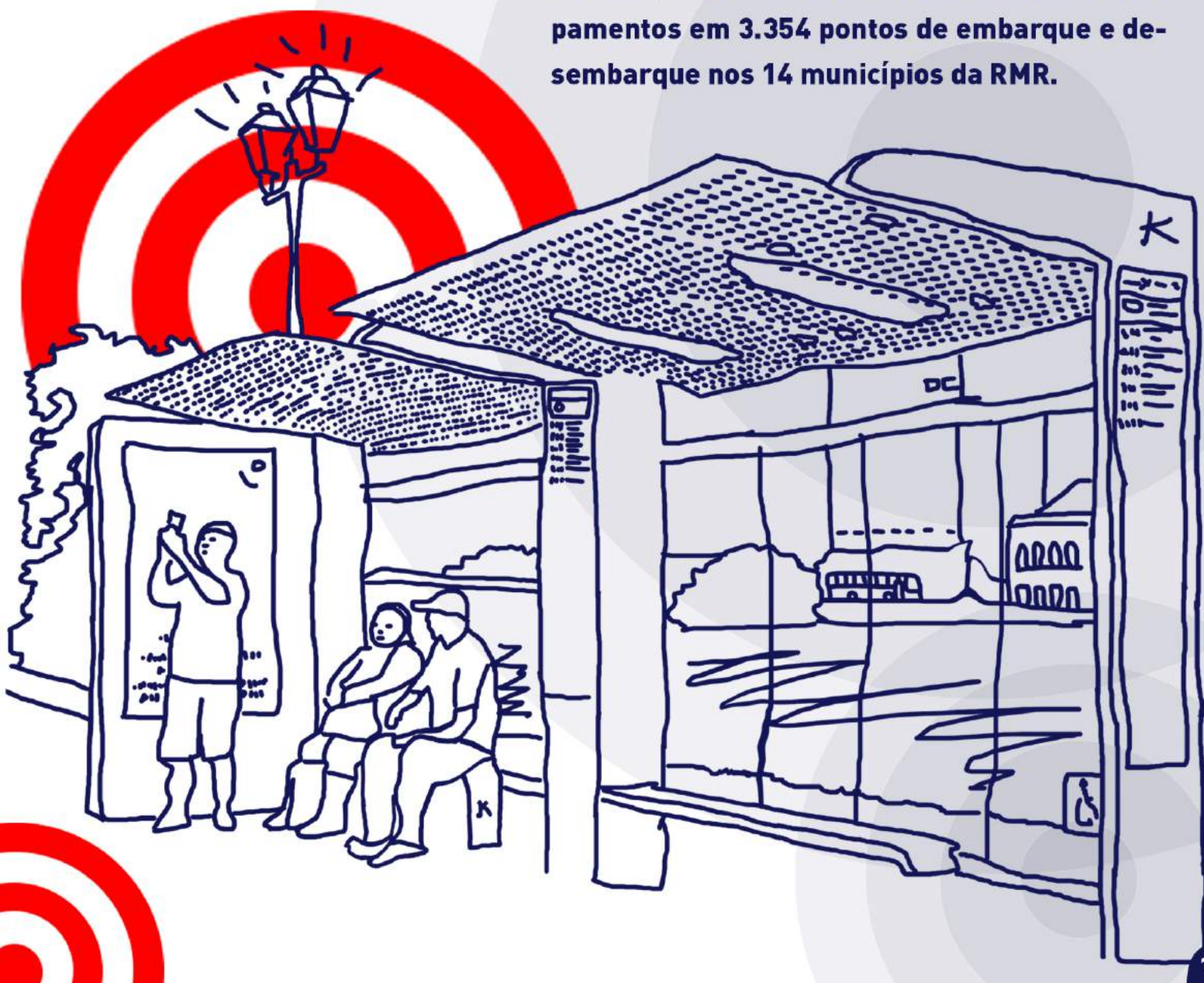
**Objetivo Estratégico: Melhorar o Atendimento e os Serviços aos Usuários**

**Perspectiva: CLIENTES**

Em 2023, a substituição das paradas de ônibus por novos abrigos mais modernos continuou na Região Metropolitana do Recife - RMR, com a instalação de 399 novos abrigos. Essas paradas apresentam um design inovador, sendo espaçosas, equipadas com vários assentos, protetores de vidro e iluminação LED. Além disso, contam com painéis indicativos das linhas de ônibus e da temperatura.

Esses novos abrigos são parte de uma concessão pública entre o governo do Estado de Pernambuco, por meio do CTM, e a empresa Kallas Mídia 00H, sem exigência de contrapartida do executivo. O contrato, com duração de 20 anos e valor de R\$200

milhões, inclui a modernização de 3.650 equipamentos em 3.354 pontos de embarque e desembarque nos 14 municípios da RMR.



O ano de 2023 será lembrado pela significativa requalificação das Estações de BRT e Terminais de Integração, que servem a um sistema de transporte com quase dois milhões de passageiros diários. Essa conquista foi viabilizada pela formalização do Contrato de Parceria Público-Privada (PPP), na modalidade de concessão administrativa, para a gestão, manutenção e conservação das 44 estações de BRT e 26 terminais de integração do STPP/RMR. Essa iniciativa visa proporcionar mais conforto e segurança aos usuários, além de reduzir a evasão de receita no Sistema. Um dos destaques da PPP foi a implementação de sensores de inteligência, os quais monitoram diversos aspectos cruciais das estações, como a qualidade do ar, a detecção de possíveis agressões ou solicitações de auxílio, bem como a identificação de ruídos de tiros ou a presença de produtos químicos e gases nocivos. Com essas informações em mãos, a equipe de operadores pode tomar medidas corretivas imediatas, contribuindo para um ambiente mais seguro e eficiente para os passageiros.

Com a concessão, os TIs e as estações de BRT passarão a ser operados, reformados, modernizados e administrados pela concessionária. O investimento deverá ser usado na requalificação das unidades com aplicações na melhoria das instalações físicas, geração e uso de energia de fonte renovável (placas solares), construção de centro e salas de controle operacional com uso intensivo de dispositivos de tecnologia da informação, e ampliação de áreas para serviços e espaços comerciais, entre outros.

#### Modernização garantindo mais conforto e segurança na utilização pelos passageiros

| META 2023                                 | RESULTADO 2023                       | % DE CONCLUSÃO |
|-------------------------------------------|--------------------------------------|----------------|
| Realizar a troca de 399 pontos de paradas | 399 novos pontos de parada trocados. | 100%           |

META  
ALCANCADA



## 2.10 REVISÃO DO VEM SOCIAL

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

Também em 2023, o CTM continuou com a revisão e redefinição dos critérios do VEM SOCIAL, programa de transporte social do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - RMR. O objetivo permanece o mesmo: oferecer acesso gratuito ao transporte público na RMR para usuários desempregados, buscando atividade econômica, para fomentar a empregabilidade, a ocupação, a geração de renda e reduzir a pobreza e a desigualdade social.

Durante o ano de 2023, foi elaborada a Proposta de Lei do VEM SOCIAL, incluindo seu respectivo impacto econômico-financeiro.

**Acesso gratuito ao transporte público para usuários desempregados em busca de atividade econômica.**

| META 2023                                                                                       | RESULTADO 2023                                                                                   | % DE CONCLUSÃO |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Elaborar a proposta de Lei do VEM SOCIAL, incluindo seu respectivo impacto econômico-financeiro | Realizado a proposta de Lei do VEM SOCIAL, incluindo os estudos do impacto econômico-financeiro. | 100%           |



| PRÓXIMOS PASSOS- CRONOGRAMA                                                        |               |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| AÇÕES                                                                              | PRAZO         |
| Apresentar Proposta a Secretaria de Mobilidade e o Governo do Estado de Pernambuco | JUNHO/2024    |
| Solicitar disponibilidade Orçamentária                                             | JULHO/2024    |
| Encaminhar Proposta para ALEPE                                                     | AGOSTO/2024   |
| Sancionar Lei                                                                      | SETEMBRO/2024 |

## 2.11 MODERNIZAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA DO CTM;

**Objetivo Estratégico:** Processo de Gestão e Planejamento

**Perspectiva:** PROCESSOS INTERNOS

No ano de 2023 foi iniciado o processo de mudança da sede do Consórcio, diante do objetivo de modernizar e adaptar o CTM a um ambiente que atenda às novas demandas. Algumas etapas como o planejamento, início das obras no local, as questões de análise contratual e jurídica, foram concluídas ao longo do ano. Tendo o início de sua mudança previsto para o primeiro trimestre de 2024.

**Modernidade para os funcionários do Grande Recife desempenharem suas atividades**

| META 2023                                          | RESULTADO 2023  | % DE CONCLUSÃO |
|----------------------------------------------------|-----------------|----------------|
| Início das obras e análise contratual da nova sede | Obras iniciadas | 100%           |



### PRÓXIMOS PASSOS- CRONOGRAMA

| AÇÕES                  | PRAZO        |
|------------------------|--------------|
| Mudança para nova sede | MARÇO / 2024 |

## 2.12 MAPEAMENTO E MODELAGEM DE PROCESSOS E NORMATIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS

**Objetivo Estratégico:** Processo de Gestão e Planejamento

**Perspectiva:** PROCESSOS INTERNOS

Em 2023 a área de desenvolvimento organizacional desempenhou atividades relacionadas a gestão do CTM, tais como: Análise e otimização no consumo de papel, impressão e utilização de copos descartáveis, no corrente houve uma economia de 41,35% na utilização dos papéis e 56,75% nos copos descartáveis.

Outro projeto executado foi a Readequação das atividades desenvolvidas nas Gerências de Programação, Financeira e Engenharia nas questões que envolvem o Quadro de Horário (QH) e Ordem de Serviço (OSO), pagamento de tributos folha de pagamentos, relatórios contábeis, extratos bancários, ofícios, relatórios do Sistema Mercury e as prestações de contas das planilhas fiscais, pagamento de água e energia dos terminais de integração, folha de pagamento, FGTS, INSS, tickets, cartões de ponto, medições/boletins e aditivos de contratos.

Também em 2023 houve o mapeamento e a modelagem de algumas áreas do Consórcio, os processos mapeados foram:

| PROCESSO                                                              | GESTOR    |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| MP05.P08 Solicitação de 2ª via de cartão VEM Livre Acesso – CLA       | GFIN/DIAG |
| MP05.P13 Solicitação de Desbloqueio Cartões CLA/Idoso/Infantil        | GFIN/DIAG |
| MP05.P06. Controle de aumento/ressarcimento de crédito                | GFIN/DIAG |
| MP05.P09. Gestão da concessão de abatimento e gratuidade              | GFIN/DIAG |
| MP05.P01 Controle da distribuição de 1ª Via do cartão VEM trabalhador | GFIN/DCOM |
| MP05.P04 Comercialização de créditos VEM trabalhador                  | GFIN/DCOM |
| MP23.P02. Movimentação de bens patrimoniais                           | GPLO/DIPM |
| MP24.P01. Planejamento e controle de almoxarifado                     | GPLO/DIPM |

Além do mapeamento dos processos, foi realizada a Revisão dos processos já modelados e implantados para a padronização. Foi realizada a análise por setor, conforme a tabela abaixo:

| DIRETORIA | SITUAÇÃO DOS PROCESSOS IMPLANTADOS QUANTO A DOCUMENTAÇÃO                                                                               |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DEM       | Falta Procedimento Operacional (POP) de processos identificados                                                                        |
| DOP       | GFIS/FISCALIZAÇÃO – Documentação completa<br>GFIS/VISTORIA – Documentação completa                                                     |
| DOP       | GECO/PAGAMENTO DAS CONCESSIONÁRIAS – Falta o mapeamento do processo no formato da CATENA – Falta POP<br>GECO/CADASTRAMENTO – Falta POP |
| GGOR      | GPLO em andamento de elaboração e implantação<br>GFIN – CONTA GARANTIA – Falta POP                                                     |
| DP        | LGPD – Falta o mapeamento do processo no formato da CATENA – Falta o POP                                                               |
| DPL       | Sem processos implantados                                                                                                              |

## 2.13 Programa de Demissão Voluntária (PDV)

**Objetivo Estratégico:** Valorização, qualidade de vida e reestruturação de cargos e salários  
**Perspectiva:** PESSOAS E RECURSOS

Em 2023 foram iniciados os estudos preliminares para o Programa de Demissão Voluntária (PDV) do CTM, o programa busca promover um acordo entre o funcionário e o Consórcio, podendo ser incluído um pacote de benefícios para o colaborador e o ajuste das despesas e receitas do CTM. O programa precisa constar no Acordo Coletivo e a previsão é que nos anos seguintes as próximas etapas sejam estudadas e analisadas.

### 3. INDICADORES ESTRATÉGICOS

Atualmente o CTM possui cinco indicadores que estão em consonância com a Estratégia a Longo Prazo e que são monitorados mensalmente pelas áreas de planejamento, 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                                                                                                                                       |

## 4. REVISÃO DA ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO

A Estratégia de Longo Prazo foi elaborada de acordo com as análises das necessidades organizacionais, tendências do ambiente externo e diretrizes regulamentares vigentes. O direcionamento de esforços para a melhoria contínua da prestação do serviço, a fim de expandir, de forma sustentável, a melhoria do transporte público aos usuários do Sistema de Transporte de Passageiros da Região Metropolitana do Recife- STPP/RMR.

O diagnóstico dos resultados alcançados em 2023 é apresentado neste material, tornando possível a identificação dos principais desafios e oportunidades. A partir desse diagnóstico, as metas foram revisadas com o propósito de estabelecer uma maior assertividade, a partir do novo cenário traçado, além de incorporar desafios que promovam o alcance de cada um dos objetivos estratégicos.

A Estratégia de Longo Prazo aprovada para o período de 2023 a 2027 tem como objetivo as melhorias na gestão do STPP/RMR e os benefícios sociais dos usuários. Para viabilizar o alcance de sua estratégia, o CTM adota a identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação nos seus resultados, a fim de que os desvios possam ser corrigidos de modo rápido, buscando impulsionar o alcance das estratégias propostas para médio e longo prazo. Dessa forma, o monitoramento é realizado com foco no processo de revisão da estratégia, para adequação aos novos cenários que venham a surgir.

É importante destacar que o setor de transporte público conta com muitas variáveis distintas e que não estão sob o pleno controle do Consórcio, como demanda a usuários, economia, política, entre outros. Por fim, os próximos anos representam um cenário

bastante desafiador, com a necessidade de garantir o equilíbrio econômico vinculado à prestação de serviços de transporte público de qualidade. Torna-se fundamental, então, estruturar seu planejamento para obter uma gestão mais sólida e focada no avanço de resultados.



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

**Este documento apresenta um diagnóstico sucinto das principais contribuições para o alcance dos resultados. Demonstra-se, ainda, o compromisso do Consórcio na execução dos objetivos traçados para a prestação de serviços com qualidade e eficiência, dentro dos critérios de controle orçamentário, visando a universalização do seu atendimento e obedecendo aos princípios de ética, transparência e responsabilidade.**

**O Consórcio de Transporte Público da Região Metropolitana do Recife (STPP/RMR) presta serviços diários de transporte público para toda a área. Em 2023, alcançou seu compromisso de promover uma gestão integrada de todos os seus objetivos organizacionais, implementando projetos e ações para alcançar suas metas estratégicas e melhorar sua eficiência operacional. Os resultados apresentados refletem os esforços dedicados ao enfrentamento dos desafios do transporte público, adotando estratégias que visam aprimorar continuamente a eficiência operacional e otimizar o atendimento aos usuários.**

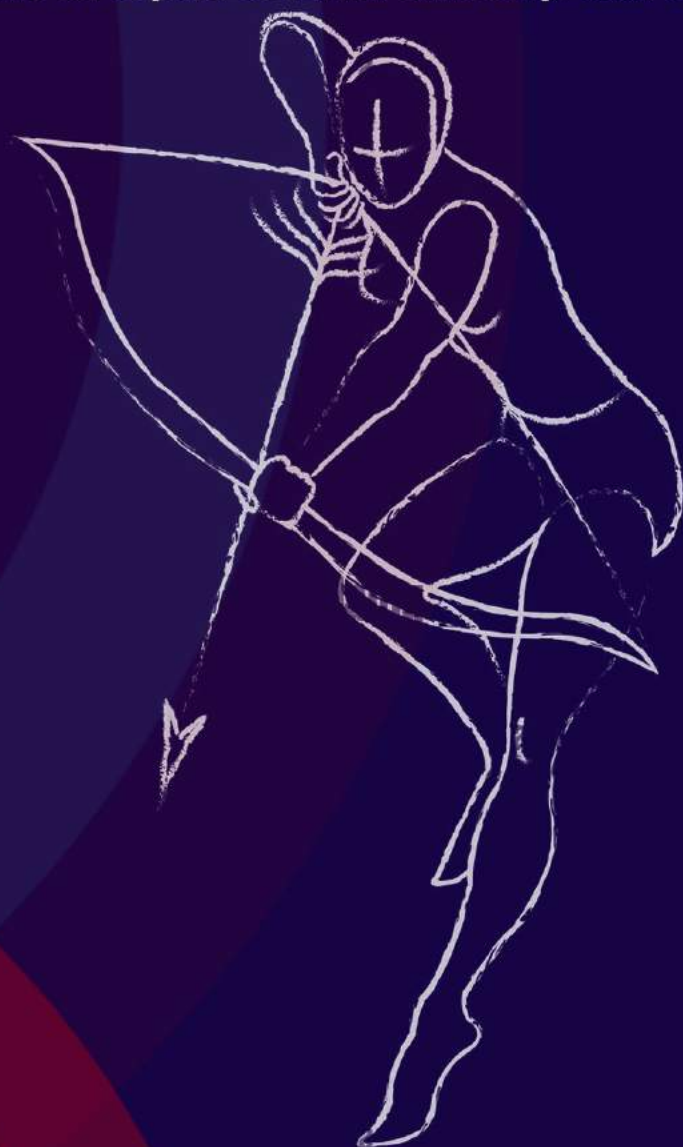
**Assim, o CTM conseguiu permanecer alinhado às diretrizes do Governo do Estado de Pernambuco e manter os investimentos em transporte público em níveis significativos. Buscando ampliar o percentual da população com atendimento de transporte público, bem como aperfeiçoar a qualidade dos serviços ofertados, foi investido o total de aproximadamente R\$458 milhões.**



**Nesse contexto, foi priorizada a manutenção da Central de Atendimento aos Clientes do STPP/RMR, além da manutenção e operacionalização das Estações de BRT. Também houve um foco na realização do acompanhamento do contrato de concessões da PPP de operacionalização e manutenção dos Terminais e Estações de BRT, bem como na manutenção e operacionalização dos Terminais e Miniterminais. Outras áreas de destaque foram os subsídios às empresas operadoras e a ampliação e melhoria do Sistema de Bilhetagem Eletrônica.**

**O CTM está empenhado em tornar seu sistema de gestão ainda mais efetivo, buscando aprimorar continuamente o monitoramento de seus resultados. Isso envolve direcionar as ações do dia a dia e alinhar todos os colaboradores em busca de um objetivo comum: cumprir a missão de prestar, com efetividade, serviços de transporte público, contribuindo para a qualidade de vida da população. Embora ainda haja muito por fazer, o Consórcio está no caminho certo para se tornar uma empresa referência em excelência operacional.**

**Com o apoio do Governo do Estado de Pernambuco, a dedicação dos seus colaboradores e a implementação de estratégias bem definidas, será possível atingir um novo patamar de eficiência operacional, bem como se adequar aos desafios do Transporte Público e Mobilidade Urbana.**



**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 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**  
**Murilo Alves**

**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**

