

Relatório de Gestão Anual da

Ouvidoria do CTM / Grande Recife

- 2023 -

Relatório Anual da Ouvidoria do CTM/Grande Recife

Ano: 2023

Considerações Iniciais

A Ouvidoria do CTM/Grande Recife foi criada em 2007, ainda quando a gestão e fiscalização do Sistema de Transporte Público de Passageiros – STPP eram realizadas pela antiga EMTU.

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

Cabe a esta Ouvidoria analisar e realizar o tratamento das manifestações apresentadas pelos usuários, por meio dos canais de atendimento disponíveis: site, atendimento telefônico, e-mail e atendimento presencial.

A Ouvidoria atua como canal de comunicação fundamental entre o público interno e externo com as diretorias e setores administrativos do CTM/Grande Recife. Busca estimular e assegurar a participação e o controle social na administração do órgão.

A Ouvidoria do Consórcio Grande Recife, integra desde 2020 a Rede Nacional de Ouvidorias e também compõe a Rede Estadual de Ouvidorias de Pernambuco coordenada pela Ouvidoria Geral do Estado – OGE.

Manifestações recebidas dos usuários

No ano de 2023, a Ouvidoria do CTM/Grande Recife recebeu 8.083 manifestações de usuários, tendo atingido 100% de resolutividade no tratamento das manifestações (sendo 99,95% de manifestações concluídas no prazo e 0,05% de manifestações concluídas fora do prazo), conforme relatório do Sistema G-CON, gerido pela Ouvidoria Geral do Estado/Secretaria da Controladoria Geral do Estado.

Dentre as 8.083 manifestações registradas em 2023, 29 foram Pedidos de Acesso à Informação (0,36% das manifestações) baseados na LAI – Lei de Acesso à Informação, todas elas respondidas no prazo estabelecido.

Resolutividade e classificação das manifestações recebidas dos usuários, por sua natureza.

O índice de resolutividade indica o percentual de manifestações recebidas pela Ouvidoria, que foram devidamente analisadas, tratadas e respondidas tempestivamente ao usuário.

Em 2023, as 8.083 manifestações recebidas na Ouvidoria do CTM/Grande Recife, foram distribuídas conforme sua natureza, de acordo com os índices abaixo registrados:

Natureza	Quantidade	Percentual
Reclamação	6458	79,90%
Solicitação	1344	16,63%
Sugestão	185	2,29%
Elogio	38	0,47%
Denúncia	29	0,36%

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

SETOR	NÚMERO TOTAL DE REGISTROS
DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – DCAC	2361
URBANA/PE	1471
GERÊNCIA DE PROGRAMAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO STPP/RMR - GPIS	720
DIVISÃO DE BILHETAGEM ELETRÔNICA - DBEL	555
GERÊNCIA ESTRATÉGICA DO STPP – GEST	492
GERÊNCIA DE IMPRENSA - GIMP	451
GERÊNCIA DE BRT E FLUVIAL – GEBF	446
GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO - GFIS	433
GERÊNCIA DE TERMINAIS - GTES	257
DIVISÃO DE CONCESSÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE - DIAG	187
DIRETORIA DE PLANEJAMENTO - DPL	158
NOVA MOBI PE	137
DIVISÃO DE CONCESSÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE - DIAG	71
OUVIDORIA	57
COORDENADORIA JURÍDICA - CJU	53
GERÊNCIA DE MARKETING - GMKT	34
DIVISÃO DE ATENDIMENTO AS COMUNIDADES - DIAC	30
COORDENADORA DE OPERAÇÕES - COP	24
DIRETORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO - DEM	23
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS URBANOS-DIME	19
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DTI	17
DIRETORIA DE OPERAÇÕES - DOP	14
GERÊNCIA DE CONTRATOS DE CONCESSÃO - GECO	14
DIRETORIA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL - DGO	12
COORDENADORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO - CEM	11
DIRETOR PRESIDENTE -DP	8
GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO - GERE	6
GERÊNCIA DE CAPITAL HUMANO - GECH	6
GERÊNCIA DE PATRIMÔNIO E LOGÍSTICA - GPLO	5

DIRETORIA DE PROJETOS ESPECIAIS - DPE	2
GERÊNCIA DE MONITORAMENTO - GMON	2
DIVISÃO DA AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS - DABS	1
GERÊNCIA FINANCEIRA - GFIN	1
DIVISÃO DE COMERCIALIZAÇÃO - DCOM	1
GERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E PESQUISA - GIPE	1
GERÊNCIA DE SEGURANÇA E INTELIGÊNCIA - GESI	1
LAI - AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	1
LAI- AUTORIDADE HIERARQUICAMENTE SUPERIOR	1
TOTAL	8.083

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Com relação aos 29 Pedidos de Acesso à Informação (PAI's) recebidos pela Ouvidoria do Grande Recife Consórcio de Transporte durante o ano de 2023 e baseados na LAI – Lei de Acesso à Informação, destacamos no quadro abaixo os registros no sistema G-CON dos setores internos envolvidos na resposta aos usuários:

LAI (29 Pedidos de Acesso à Informação)

ASSUNTO EM DESTAQUE
GPIS – GERÊNCIA DE PROGRAMAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO STPP/RMR (10)
CJU – COORDENADORIA JURÍDICA (04)
DBEL – DIVISÃO DE BILHETAGEM ELETRÔNICA (03)
CEM - COORDENADORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO (01)
GMON – GERÊNCIA DE MONITORAMENTO (03)
DOP – DIRETORIA DE OPERAÇÕES (02)
GINF – GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA DE TI (02)
GEST – GERÊNCIA ESTRATÉGICA DO STPP/RMR (01)
GFIS – GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO (01)
GECO - GERÊNCIA DE CONTRATOS DE CONCESSÃO (01)
GFIN - GERÊNCIA FINANCEIRA (01)
GIPE - GERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E PESQUISA (01)
DPL – DIRETORIA DE PLANEJAMENTO (01)

Considerações Finais:

Durante o ano de 2023, a equipe da Ouvidoria do CTM/Grande Recife Consórcio de Transporte participou dos eventos promovidos pela Ouvidoria Geral do Estado – OGE, tendo a Ouvidora estado presente nas reuniões de monitoramento da Rede Estadual.

Importante destacar que esta Ouvidoria realizou o tratamento de todas as manifestações recebidas no decorrer do ano de 2023, conforme atesta o Relatório Consolidado do Sistema de Gestão das Ouvidorias do Estado – GCOM (Anexo), tendo atingido 100% de resolatividade.

O índice de 100% de resolatividade atingido, foi dividido em 99,95% de manifestações concluídas no prazo e 0,05% de manifestações concluídas fora do prazo, considerando as 8083 manifestações recebidas ao longo do ano de 2023.

Em 2023, a Ouvidoria continuou a participar de reuniões com a Presidência e com diretores e gerentes do órgão, para destacar o papel social exercido pela Ouvidoria, bem como para sensibilizar os gestores do Grande Recife acerca da importância de um bom tratamento das manifestações, visando assegurar respostas objetivas e precisas aos usuários.

Durante o ano de 2023 a equipe da Ouvidoria participou das reuniões promovidas pela Unidade de Controle Interno deste órgão, para tratar dos trâmites internos referentes a **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD**.

A quantidade de manifestações recebidas na Ouvidoria do CTM/Grande Recife em 2023 (8.083) aumentou em relação ao ano anterior (4.009).

Abaixo, segue o quadro com a quantidade de manifestações recebidas em cada mês do ano de 2023:

MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	296
FEVEREIRO	260
MARÇO	542
ABRIL	374
MAIO	955
JUNHO	853
JULHO	672
AGOSTO	919
SETEMBRO	860
OUTUBRO	759
NOVEMBRO	952
DEZEMBRO	641
TOTAL	8083

MÊS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

MÊS COM MENOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

Destaca-se que a **Queima de parada**, a **Má conduta/Falta de urbanidade**, o **Ressarcimento de créditos**, o **Vem Passe Livre (Créditos)** e o **Vem Social**, foram os assuntos mais demandados no ano de 2023.

Diante dos dados elencados neste relatório, esta Ouvidoria sugere que o CTM/Grande Recife, considere as informações aqui registradas em suas decisões administrativas internas, já que tratam-se de manifestações legítimas dos usuários do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana – STPP/RMR.

Por fim, solicitamos à Presidência do CTM/Grande Recife que promova a publicação deste Relatório Anual na página eletrônica oficial do Grande Recife Consórcio de Transporte, dando ampla divulgação aos usuários do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana – STPP/RMR.

* **ANEXO:** Relatório do Sistema GCON/Ouvidoria Geral do Estado-OGE, referente ao ano de 2023.

Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM

Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

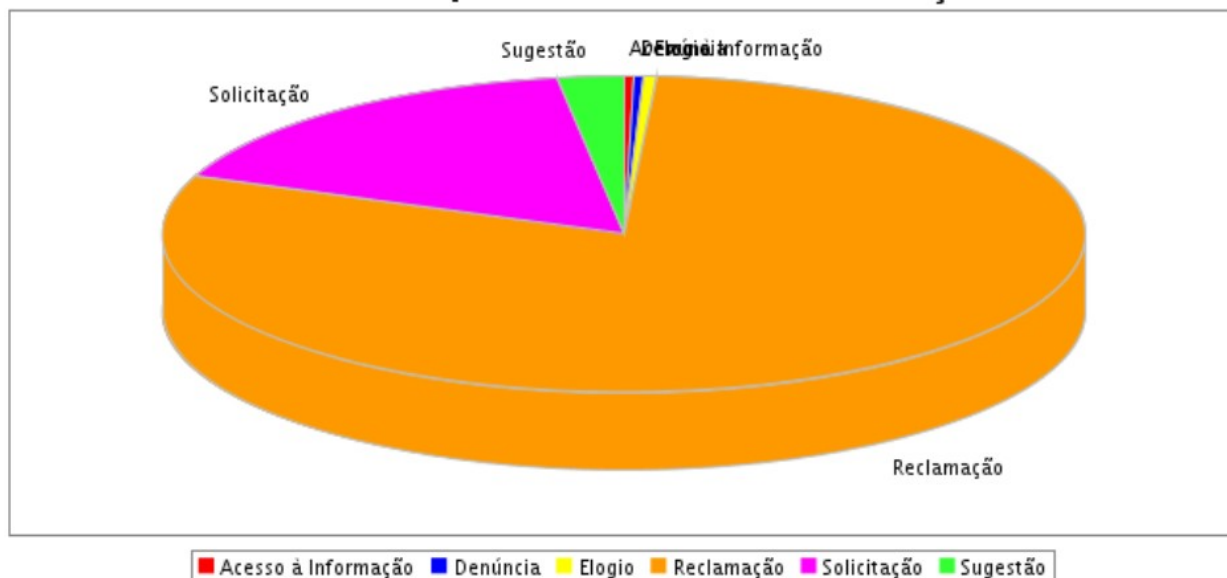
Período de 01/01/2023 a 31/12/2023

1 - Indicadores Gerais

Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM

Período de: 01/01/2023 a 31/12/2023

Estatística por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Acesso à Informação	29	0,36%
Denúncia	29	0,36%
Elogio	38	0,47%
Reclamação	6458	79,90%
Solicitação	1344	16,63%
Sugestão	185	2,29%
Total	8083	100%

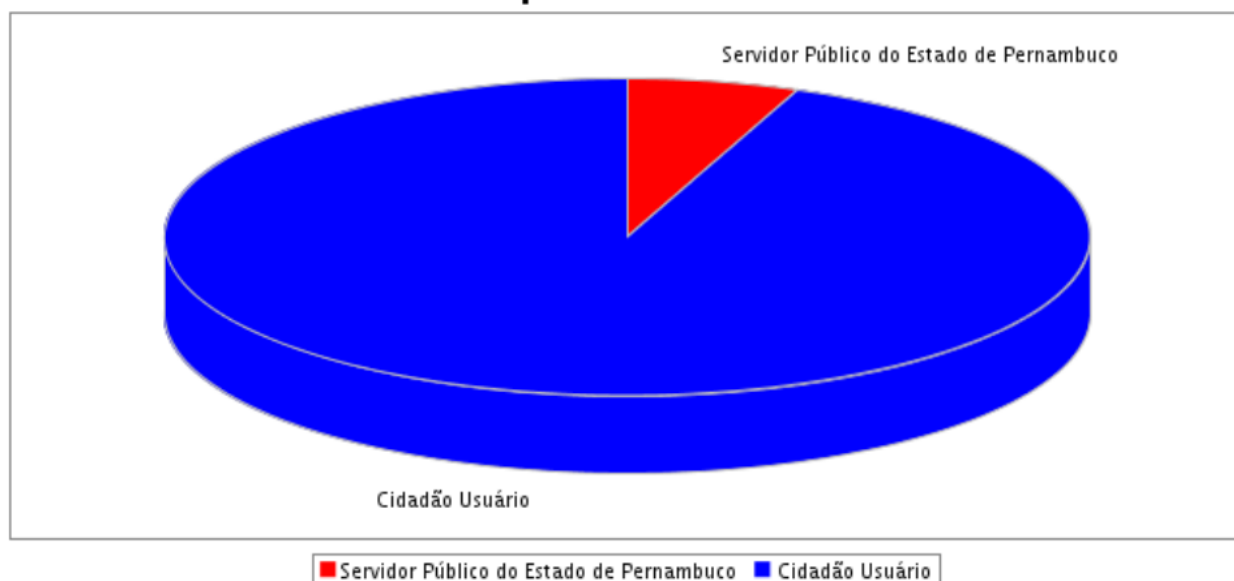
Estatística de Resolutividade das Manifestações



Descrição	Número Absoluto	Percentual
CONCLUÍDAS NO PRAZO	8079	99,95%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	4	0,05%
ABERTAS NO PRAZO	0	0,00%
ABERTAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
Total	8083	100%

2 - Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 8083

Total de atendimentos concluídos: 8083

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1345

Descrição

Servidor Público do Estado de Pernambuco

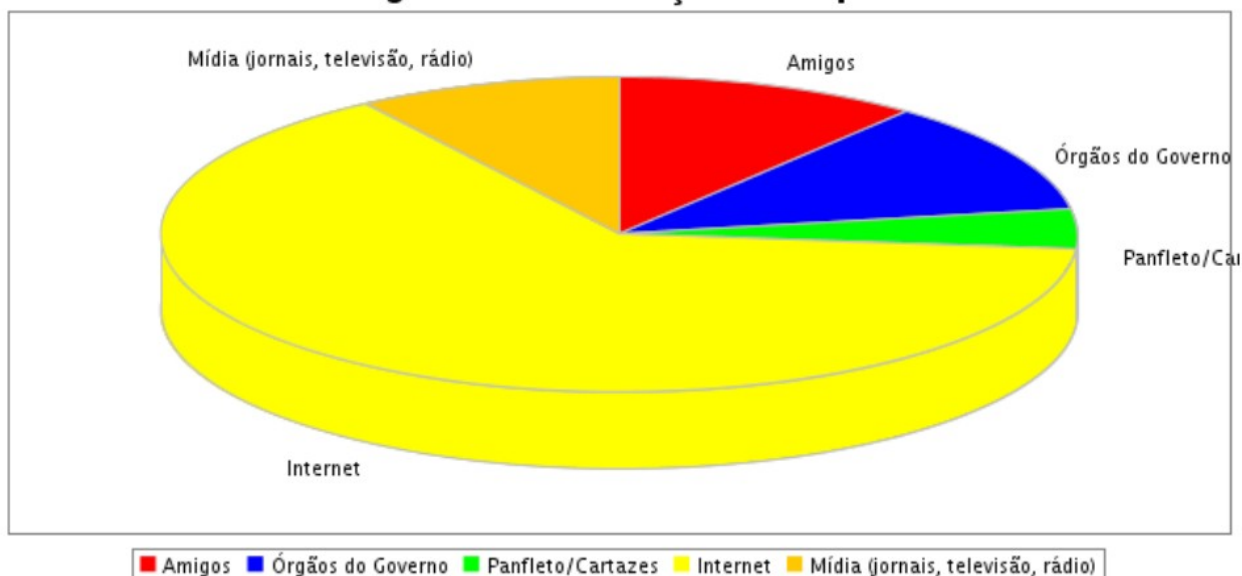
Cidadão Usuário

Número Absoluto Percentual

81 6,02

1264 93,98

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 8083

Total de atendimentos concluídos: 8083

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1345

Descrição

Amigos

Órgãos do Governo

Panfleto/Cartazes

Internet

Mídia (jornais, televisão, rádio)

Número Absoluto Percentual

145 10,78%

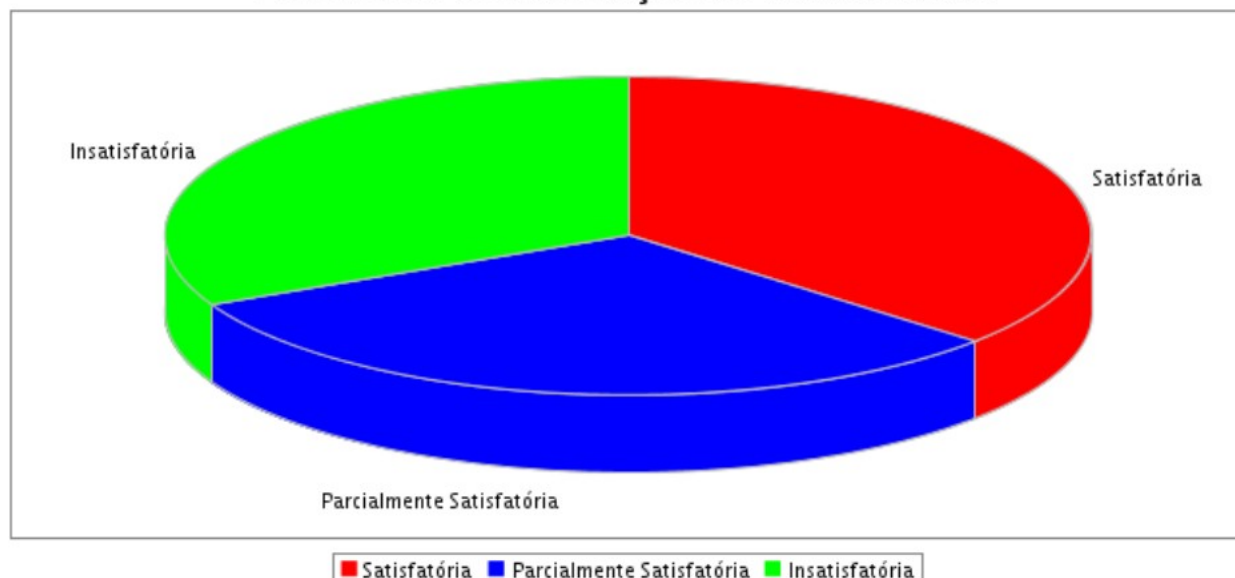
156 11,60%

54 4,01%

865 64,31%

125 9,29%

Estatística de Satisfação do Manifestante



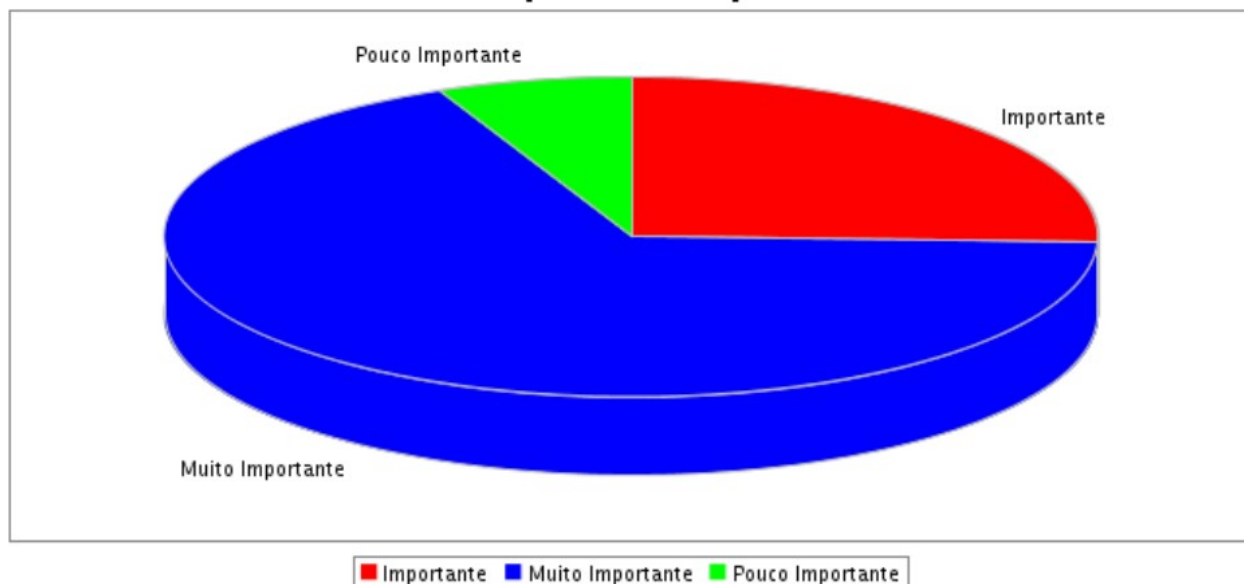
Total de atendimentos no período: 8083

Total de atendimentos concluídos: 8083

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1345

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	491	36,51%
Parcialmente Satisfatória	421	31,30%
Insatisfatória	433	32,19%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



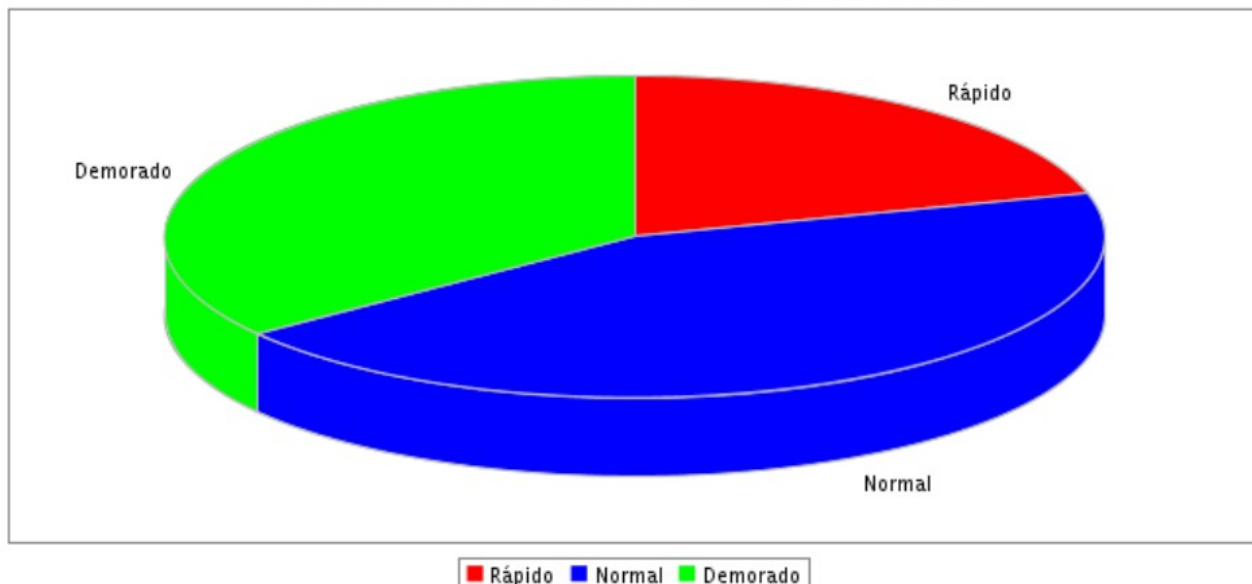
Total de atendimentos no período: 8083

Total de atendimentos concluídos: 8083

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1345

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	344	25,58%
Muito Importante	910	67,66%
Pouco Importante	91	6,77%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 8083

Total de atendimentos concluídos: 8083

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1345

Descrição

Rápido

Normal

Demorado

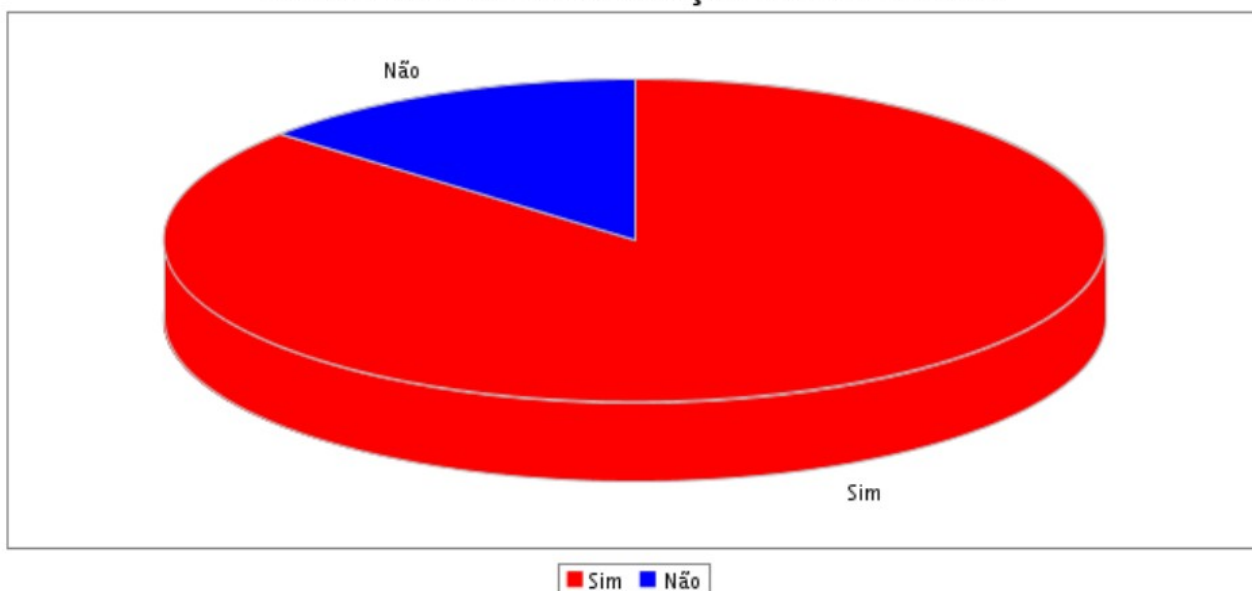
Número Absoluto Percentual

278 20,67%

593 44,09%

474 35,24%

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 8083

Total de atendimentos concluídos: 8083

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1345

Descrição

Sim

Não

Número Absoluto Percentual

1163 86,47%

182 13,53%

