

RELATÓRIO ANUAL INTEGRADO 2025

ANO REFERÊNCIA 2024

SUMÁRIO

1. VISÃO GERAL, ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

- 1.1 Sobre o Relatório
- 1.2 Histórico do Consórcio de Transporte Metropolitano
- 1.3 Identidade Organizacional
- 1.4 Stakeholders

2. GOVERNANÇA

- 2.1 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
- 2.2 Comitê de Ética e Comitê de Integridade
- 2.3 Ouvidoria
- 2.4 Conselho Superior de Transporte Metropolitano - CSTM
- 2.5 Sistema Eletrônico de Informações-SEI

3. MODELO DE NEGÓCIOS

4. RISCOS E OPORTUNIDADES

- 4.1 Riscos
- 4.2 Oportunidades
- 5. ESTRATÉGIA E ALOCAÇÃO DE RECURSOS
- 5.1 Objetivos Estratégicos
- 5.2 Recursos

6. DESEMPENHO

- 6.1 Implantação do Bilhete Único
- 6.2 Licitação dos Lotes Remanescentes
- 6.3 Inclusão Do Município De Camaragibe No Consórcio
- 6.4 Renovação de frota no STPP/RMR
- 6.5 Projeto Contra A Prática De Surf Nos Ônibus
- 6.6 Melhoria Nos Terminais De Integração
- 6.7 Novos Pontos De Paradas No STPP/RMR
- 6.8 Revisão do VEM SOCIAL
- 6.9 Programa De Demissão Voluntária (PDV)
- 6.10 Testes Com Ônibus a Gás e Elétrico
- 6.11 Carteira De Estudante Versão Física E Digital
- 6.12 Desempenho Geral

7. INDICADORES ESTRATÉGICOS

8. PERSPECTIVA

9. BASE PARA PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO

1. VISÃO GERAL, ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

1.1 Sobre o Relatório

Bem-vindo ao nosso Relatório Integrado

Nas próximas páginas, você descobrirá como geramos valor ao longo do ano de 2024, por meio de uma visão clara sobre a nossa identidade, estratégia, governança e desempenho no Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife- STPP/RMR.

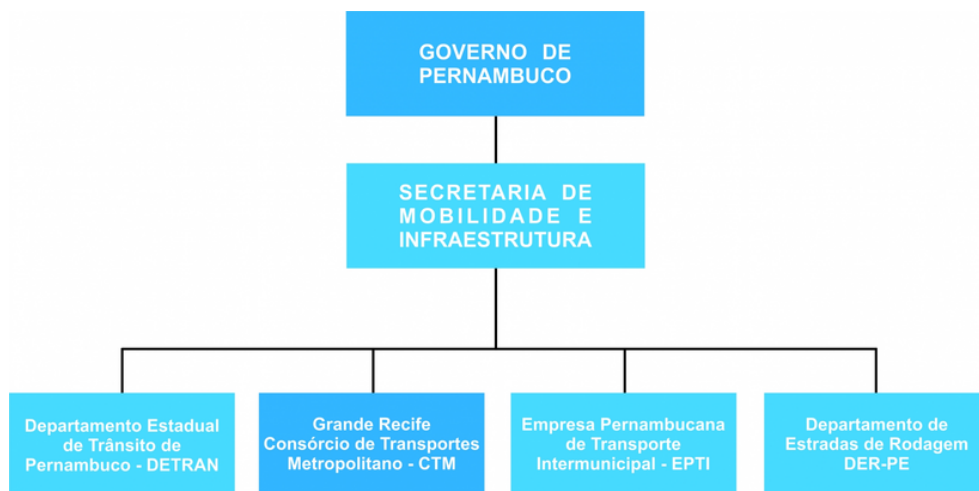
Cada seção deste relatório foi projetada para fornecer uma visão clara e acessível dos diferentes aspectos daquilo que somos e realizamos durante o ano de 2024. Encorajamos você a explorar as áreas de maior interesse e a utilizar os recursos disponibilizados para uma compreensão mais profunda das nossas atividades e resultados.

Agradecemos seu interesse em nosso Relatório e esperamos que as informações fornecidas ofereçam uma visão valiosa e inspiradora.

1.2 História do Consórcio de Transporte Metropolitano

Somos o Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife-CTM, constituído em 2008 e temos como função: 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, 76 - 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.



1.3 Identidade Organizacional

NOSSA MISSÃO

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

NOSSA VISÃO

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

NOSSOS 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 as 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.

1.4 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.

STAKEHOLDERS DO CTM
Usuários do STPP/RMR
Governo Federal e Estadual
Poder Legislativo Estadual
Companhia Brasileira de Trens Urbanos de Recife- CBTU
Autarquia de Trânsito e Transporte Urbano do Recife- CTTU
Ministério Público de Pernambuco- MPPE
Tribunal de Contas de Pernambuco- TCE
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

Nossa estrutura de governança, demonstrada a seguir, privilegia a deliberação colegiada, ágil e descentralizada, por meio da constituição de fóruns internos, de nível estratégico, tático ou operacional, como forma de propiciar sinergia entre as áreas, evitar conflitos de interesses e resguardar os interesses do CTM.

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- AECI: 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 descritas 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 SIGILOS: 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 Comissão de Ética e Comissão de Integridade:

Constituído pela Portaria nº 137/2023, a Comissão 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 a Comissão 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 2025. 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 2024, a ouvidoria respondeu 10.287 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.

2.4 Conselho Superior de Transporte Metropolitano- CSTM

O CSTM realiza suas atividades por meio de reuniões plenárias, convocadas ordinariamente a cada dois meses. Suas principais responsabilidades incluem a avaliação e estabelecimento de políticas e diretrizes relacionadas ao STPP/RMR, especialmente no que se refere à estrutura tarifária. Além disso, o conselho é encarregado de implementar as diretrizes, condições e normas gerais do Conselho Deliberativo da RMR, relacionadas ao Sistema de Transporte Público de Passageiros – STPP.

Entre suas funções destacam-se também a proposição de políticas e diretrizes gerais para a atuação do Grande Recife Consórcio de Transporte, a emissão de parecer sobre os programas de trabalho e o monitoramento do desempenho da organização. O CSTM tem a incumbência de aprovar normas e padrões de serviços relativos ao STPP/RMR, bem como de promover a integração das atividades e serviços desenvolvidos pelo órgão e entidades associadas. Além disso, há um enfoque na articulação com outros elementos do poder jurídico, direta ou indiretamente relacionados, como o Sistema de Transporte.

No ano de 2024 o Conselho Superior aprovou o Bilhete Único, a medida reduziu o valor da tarifa B (na época custava R\$ 5,60) para tarifa A, cujo valor é R\$ 4,10 (atualmente o valor é de R\$ 4,30), beneficiando aproximadamente 125 mil passageiros na Região Metropolitana do Recife, o projeto foi aprovado na 14ª Reunião Extraordinária do Conselho Superior de Transporte Metropolitano – CSTM.

2.5 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.

4. RISCOS E OPORTUNIDADES

4.1 Riscos

O gerenciamento de riscos é parte integrante e fundamental das nossas atividades. Neste capítulo, exploraremos como enfrentamos situações incertas que podem impactar nossa capacidade de 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 a seguir:

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RISCOS MAPEADOS	CATEGORIA DO RISCO	TIPO DE EXPOSIÇÃO
CLIENTES	Melhorar o atendimento e os serviços ao usuário para melhoria no STPP/RMR	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/Orçamentários	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	OBJETIVO ESTRATÉGICO	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 baixa
		Desinteresses de objetivos com as prefeituras não consorciadas, impactando a eficácia das iniciativas de integração.	Riscos de Imagem	Exposição alta
		Desafios na comunicação com a sociedade civil, e outros stakeholders, dificultando a compreensão da atuação do CTM.	Riscos de Imagem	Exposição baixa
		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 moderada
		Enfrentar dificuldades técnicas ou operacionais na manutenção do website, prejudicando a divulgação de informações e a transparência das atividades	Riscos Operacionais	Exposição baixa
		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	OBJETIVO ESTRATÉGICO	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 Operacionais	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 Operacionais	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 Legais	Exposição baixa

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	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 Operacionais	Exposição baixa
		Encontrar desafios na modelagem adequada de processos, levando a inconsistências ou lacunas na compreensão e execução dos procedimentos.	Riscos Operacionais	Exposição baixa
		Deficiências na normatização de procedimentos, resultando em falta de padronização e consistência nas práticas organizacionais.	Riscos Operacionais	Exposição baixa
		Atrasos na revisão de atribuições e na reestruturação organizacional, impactando a eficiência e a adaptação à nova estrutura planejada.	Riscos Operacionais	Exposição baixa
		Falta de envolvimento e participação dos colaboradores no mapeamento e modelagem de processos, prejudicando a identificação de melhorias significativas.	Riscos Operacionais	Exposição baixa
		Surgimento de conflitos internos na definição de responsabilidades e atribuições, podendo afetar negativamente a cultura organizacional.	Riscos Operacionais	Exposição baixa
		Falta de alinhamento com as expectativas dos stakeholders, incluindo clientes, colaboradores e parceiros externos, impactando a reputação e satisfação.	Riscos Imagem	Exposição moderada

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

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	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
		Falta de transparência nos processos contratuais, levando a interpretações equivocadas e possíveis questionamentos legais.	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 Estratégicos	Exposição alta
		Impacto negativo decorrente de mudanças nas regulamentações relacionadas à gestão de contratos e bilhetagem eletrônica.	Riscos Legais	Exposição alta
		Questões relacionadas à segurança dos dados, especialmente dados sensíveis coletados pela bilhetagem eletrônica.	Riscos Legais	Exposição alta

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RISCOS MAPEADOS	CATEGORIA DO RISCO	TIPO DE EXPOSIÇÃO
PESSOAS E RECURSOS	Valorização, qualidade de vida e reestruturação de Cargos e Salários	Desnívelamento técnico.	Riscos Operacionais	Exposição baixa
		Falta de recursos financeiros para implantação de nova tabela de cargos e salários.	Riscos Financeiros/Orçamentários	Exposição moderada
		Resistência por parte dos colaboradores em relação a mudanças nas práticas organizacionais, prejudicando a implementação efetiva das ações propostas.	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
		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
		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 ATRAVÉS DA BILHETAGEM ELETRÔNICA
IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS DE MONITORAMENTO DA OPERAÇÃO
NOVOS POLOS DE PRODUÇÃO E ATRAÇÃO DE VIAGENS: CENTRO COMERCIAL;
LICITAÇÃO DAS LINHAS DO STPP/RMR
NOVAS TECNOLOGIAS DE FROTA RENOVÁVEIS (ELETRO MOBILIDADE, BIOCOMBUSTÍVEIS)
PARCERIAS PÚBLICO PRIVADAS- PPP'S

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 atendimento e os serviços ao usuário para melhoria no STPP/RMR	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 2024 no valor de R\$ 379.995.000 (trezentos e setenta e nove milhões, novecentos e noventa e cinco mil) para investimentos na área de transporte público, na tabela abaixo seguem os principais programas e ações do Consórcio:

PROGRAMAS	RECURSO DISPONIBILIZADO
Realização de acompanhamento do Contrato de Concessão da PPP da Operacionalização e Manutenção dos Terminais e Estações de BRTs	R\$6.773.350
Subsídio ao Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife STPP/RMR	R\$6.773.350
Ampliação e Melhoria do Sistema de Bilhetagem Eletrônica para os Usuários do STPP/RMR	R\$35.402.300

6. DESEMPENHO

Em 2024, o CTM em consonância aos objetivos estratégicos obteve os seguintes resultados em relação aos seus projetos e ações:

6.1 IMPLANTAÇÃO DO BILHETE ÚNICO

Objetivo Estratégico: Melhorar o Atendimento e os Serviços aos Usuários

Perspectiva: Clientes

Em 2024 implantado o Bilhete Único nas linhas do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife- STPP/RMR, unificando os anéis tarifários das linhas 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 tiveram 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.

A extinção do Anel B atingiu 70 linhas e aproximadamente 125 mil passageiros foram beneficiados, que eram do anel B e passam a pagar R\$ 4,30.



Viagens mais vantajosas, gerando economia para os passageiros.

META 2024	META 2024
Conclusão dos estudos e implantação do Bilhete Único no STPP/RMR.	Bilhete Único implantado.



META ALCANÇADA

6.2 LICITAÇÃO DOS LOTES REMANESCENTES

Objetivo Estratégico: Realizar a Licitação das Linhas

Perspectiva: Clientes

Em 2024 o CTM concluiu a contratação 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

Passageiros da Região Metropolitana do Recife-STPP/RMR, lotes 03 a 07, do Estado de Pernambuco, e avaliação do seu impacto financeiro e operacional.

Foram desenvolvidos os seguintes estudos da licitação dos lotes remanescentes:

Produto 1: Verificação do Planejamento do Sistema: emitir manifestação sobre a metodologia aplicada no trabalho de diagnóstico, pesquisa de origem e destino e elaboração da rede no processo licitatório de concessão do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife-STPP/RMR, lotes 03 a 07, bem como sobre os resultados alcançados, com ponderações sobre pontos fortes e/ou limites e necessidades de melhorias por alternativas existentes. (entregue em junho/2024).

Produto 2: Verificação do Modelo de Remuneração: emitir manifestação sobre a metodologia de apuração dos custos, da proposta de regulação econômico-financeira do contrato e de sistemática de remuneração das concessionárias no processo licitatório de concessão do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife-STPP/RMR, lotes 03 a 07, com ponderações sobre pontos fortes e/ou limites e necessidades de melhorias por alternativas existentes. (entregue em junho/2024).

Produto 3: Revisão da Rede a Ser Licitada: emitir manifestação sobre a rede desenhada no processo licitatório de concessão do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife-STPP/RMR, lotes 03 a 07, considerando aspectos operacional e econômico, com ponderações sobre pontos fortes e/ou limites e propostas de adequações relacionadas à rede atual e à proposta. (entregue em setembro/2024).

Produto 4: Estudo do Impacto Operacional e Financeiro do Novo Sistema a Ser Licitado: apresentar estudo de impacto, sob os aspectos operacional e financeiro, do sistema proposto no processo licitatório de concessão do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife-STPP/RMR, lotes 03 a 07, tanto da forma que se encontra como se implantadas as possíveis sugestões de melhorias provenientes dos produtos 1, 2 e 3, em relação ao serviço atualmente em operação no STPP/RMR. O estudo deve permitir a identificação clara dos benefícios e riscos segregados entre a rede operada por permissionários (a ser licitada) e a rede operada por concessionárias (lotes 1 e 2), casos estes resolvam aderir ao modelo dos lotes 3 a 7. (entregue em outubro/2024).

META 2024	RESULTADO 2024	% DE CONCLUSÃO
Contratar empresa para conclusão dos estudos.	Conclusão dos estudos.	100%



META ALCANÇADA

PRÓXIMOS PASSOS- CRONOGRAMA	
AÇÕES	PRAZO ESTIMADO
Aprovação da documentação editalícia revisada pelo CTM, CSTM, CPPPE, CPF	1 de mai. de 2025
Submissão da documentação ao TCE/PE	1 de ago. de 2025
Publicação do edital	1 de nov. de 2025
Abertura das propostas	1 de fev. de 2026
Assinatura dos contratos	1 de mar. de 2026
Início da transição operacional	1 de jun. de 2026
Operação efetiva dos lotes 03 a 07 pelas novas concessionárias	1 de out. de 2026

6.3 INCLUSÃO DO MUNICÍPIO DE CAMARAGIBE NO CONSÓRCIO

Objetivo Estratégico: Ampliar a Articulação Política Institucional

Perspectiva: Clientes

Em 2024 o transporte urbano do município de Camaragibe foi integrado ao Grande Recife Consórcio de Transporte (CTM). A proposta do Governo de Pernambuco foi aceita durante a Assembleia Geral do órgão, realizada em maio de 2024. Com a mudança, o serviço foi regulamentado no município, o que possibilitou a participação efetiva no planejamento e na gestão do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife (STPP/RMR), maior integração operacional e tarifária por meio do Sistema Estrutural Integrado (SEI) e melhoria na qualidade dos serviços, entre outros benefícios.

A ampliação decorreu da decisão estratégica do Governo do Estado de, a partir do pedido de apoio do município, unir forças e recursos para ofertar um transporte público de qualidade. O Estado de Pernambuco investiu R\$15,7 milhões em subsídio tarifário para os ônibus das linhas de Camaragibe. Com a entrada da nova rede, considerando a participação do município no custeio, foi acrescido R\$1 milhão, totalizando R\$16,7 milhões. A ampliação foi dividida em duas etapas. Na primeira, houve modificação de linhas já existentes para atender às localidades de Santa Tereza, Clara Lopes, Casinhas e PIIN. Essas quatro linhas passaram a transportar mais de 13,3 mil passageiros por dia útil, com o sistema integrado transportando aproximadamente 25 mil passageiros por dia na cidade.



META 2024	RESULTADO 2024	% DE CONCLUSÃO
Formalização do Contrato que integra o município de Camaragibe ao Consórcio de Transporte Metropolitano.	Integração do município de Camaragibe ao Consórcio de Transporte Metropolitano-CTM	100%



META ALCANÇADA

6.4 RENOVAÇÃO DE FROTA NO STPP/RMR

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 2024 substituiu e renovou um total de 285 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.



Melhoria na qualidade da frota para os usuários do STPP/RMR

META 2024	RESULTADO 2024	% DE CONCLUSÃO
Renovar a frota do STPP/RMR	285 novos veículos no sistema	100%



META ALCANÇADA

66.5 PROJETO CONTRA A PRÁTICA DE SURF NOS ÔNIBUS

Objetivo Estratégico: Ampliar a Articulação Política Institucional

Perspectiva: Clientes

Dando continuidade a ação “Pegar Bigu e Surfar, nem pensar”, que já é realizada nos Terminais Integrados da Região Metropolitana do Recife – RMR, em decorrência do aumento da prática criminosa de “surf” e “amorçamento” nos ônibus, principalmente entre jovens menores de idade, o Consórcio através da Coordenadoria de Comunicação e Imprensa e a Gerência de Fiscalização do Consórcio de Transporte Metropolitano – CTM, em parceria com as Secretarias de Defesa Social e Educação, realizaram durante o segundo semestre escolar de 2024, em 21 Escolas Estaduais da RMR, ação de conscientização que surfar, pegar bigu ou amorçar é uma prática extremamente perigosa e coloca a vida em risco, além de ser crime.

Esse trabalho é realizado todas as sextas-feiras nos colégios da RMR. Nos locais, uma equipe composta por técnicos de educação, fiscalização e vistoria do CTM, visitam as escolas realizando palestras e distribuição de panfletos, alertando aos pais e alunos, ressaltando o aumento que vem ocorrendo da prática criminosa e que caso presencie esse crime, denuncie. O foco é garantir a segurança dos passageiros, salvar vidas e preservar o patrimônio público, trazendo cada vez mais dignidade e respeito aos usuários do sistema.



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

META 2024	RESULTADO 2024	% DE CONCLUSÃO
Realizar Projetos voltados para Ações Educativas buscando conscientizar os usuários do sistema.	Projeto apresentado a 21 Escolas Estaduais da RMR	100%



META ALCANÇADA

66.6 MELHORIA NOS TERMINAIS DE INTEGRAÇÃO

Objetivo Estratégico: Melhorar o Atendimento e os Serviços aos Usuários

Perspectiva: Clientes

O ano de 2024 será lembrado pela requalificação e melhoria dos Terminais de Integração da RMR, que servem a um sistema de transporte com quase dois milhões de passageiros diários. Essa conquista foi viabilizada pelo 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 serão 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.

Um dos destaques em 2024 foi a instalação de painéis solares nos Terminais Xambá e Getúlio Vargas, um grande passo rumo à sustentabilidade ambiental, os painéis geram 25.370 kWh por mês, cobrindo toda a demanda de energia dos terminais, obtendo uma redução de custos de aproximadamente R\$ 187 mil ao ano, bem como a diminuição da pegada de carbono e dos gases do efeito estufa.

A energia solar abastece iluminação, tomadas para carregamento de dispositivos móveis e painéis informativos, melhorando a experiência dos usuários e promovendo um ambiente mais sustentável.



Modernização garantindo mais conforto e segurança na utilização pelos passageiros

6.7 NOVOS PONTOS DE PARADAS NO STPP/RMR

Objetivo Estratégico: Melhorar o Atendimento e os Serviços aos Usuários

Perspectiva: Clientes

Em 2024 a substituição das paradas de ônibus por novos abrigos mais modernos continuou na Região Metropolitana do Recife - RMR, com a instalação de 723 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 OOH, 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 modelo adotado pelo Governo de Pernambuco, via Secretaria de Planejamento (SEPLAG), não se trata de uma concessão especial, como as Parcerias Público-Privadas (PPPs) realizadas com os terminais integrados de ônibus e estações de BRT, ou aquela que envolverá algumas rodovias estaduais. É uma concessão simples, sem contrapartida do Estado. O retorno financeiro será obtido com a exploração dos espaços publicitários nos novos abrigos, independentemente do modelo adotado.



Modernização garantindo mais conforto e segurança na utilização pelos passageiros

META 2024	RESULTADO 2024	% DE CONCLUSÃO
Realizar a troca de 712 pontos de paradas	723 novos pontos de parada trocados.	100%



META ALCANÇADA

6.8 REVISÃO DO VEM SOCIAL

Objetivo Estratégico: Melhorar o Atendimento e os Serviços aos Usuários

Perspectiva: Clientes

Em 2024, 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.



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

PRÓXIMOS PASSOS- CRONOGRAMA	
AÇÕES	PRAZO
Validação do Projeto de Lei pela Secretaria de Mobilidade e o Governo do Estado de Pernambuco	1 de jun. de 2025
Solicitar disponibilidade Orçamentária	1 de jul. de 2025
Encaminhar Proposta para ALEPE	1 de ago. de 2025
Sancionar Lei	1 de set. de 2025

6.9 MODERNIZAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA DO CTM

Objetivo Estratégico: Processo de Gestão e Planejamento

Perspectiva: Processos Internos

No ano de 2024 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. A mudança da sede administrativa foi em meados de março de 2024 e a Gerência Comercial onde são realizados os serviços do VEM foi em setembro, os principais serviços realizados são: 2ª via do Cartão VEM Livre Acesso; Desbloqueio dos cartões VEM Infantil, Idoso e Livre Acesso; Entrega da Carteira de Estudante para as escolas; Entrega da 1ª via do cartão VEM trabalhador.

As instalações estão mais modernas, permitindo um atendimento mais ágil e eficiente, além de espaços mais confortáveis para receber os usuários, podendo atender um maior número de pessoas.



Modernidade para os funcionários do Grande Recife desempenharem suas atividades

META 2024	RESULTADO 2024	% DE CONCLUSÃO
Mudança da Sede administrativa e Comercial	Mudança realizada	100%



META ALCANÇADA

6.10 MAPEAMENTO E MODELAGEM DE PROCESSOS E NORMATIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS

Objetivo Estratégico: Processo de Gestão e Planejamento

Perspectiva: Processos Internos

Em 2024 a área de desenvolvimento organizacional continuou desempenhando atividades relacionadas a gestão do CTM, como o mapeamento e modelagem dos seguintes processos:

- Suprimento individual;
- Concessão de abatimento e gratuidade;
- Entrega do VEM trabalhador;
- Comercialização de créditos VEM trabalhador.

Modernização garantindo mais conforto e segurança na utilização pelos passageiros

META 2024	RESULTADO 2024	% DE CONCLUSÃO
Realizar o mapeamento e modelagem de 10 processos	Realizado o mapeamento de 04 processos.	40%

6.11 PROGRAMA DE DEMISSÃO VOLUNTÁRIA (PDV)

Objetivo Estratégico: Valorização, qualidade de vida e reestruturação de cargos e salários

Perspectiva: Pessoas e Recursos

Em 2024 os estudos preliminares para o Programa de Demissão Voluntária (PDV) do CTM continuaram, 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.

6.12 TESTES COM ÔNIBUS A GÁS E ELÉTRICO

Objetivo Estratégico: Melhorar o Atendimento e os Serviços aos Usuários

Perspectiva: Clientes

Em 2024 com o objetivo de utilizar fontes de energia renováveis no setor de transporte público de passageiros, buscando por melhorias na eficiência energética veicular em tempos de preocupação ambiental e sustentabilidade, o Governo do Estado, por meio do Consórcio de Transporte Metropolitano – CTM, e da Companhia Pernambucana de Gás – Copergás, experienciou o ônibus movido a Gás Natural Comprimido – GNC, na Região Metropolitana do Recife.

Em parceria com as empresas Conorte, a linha 1070 – TI Pelópidas / TI PE-15 (Parador), saindo do Terminal Integrado Pelópidas Silveira, em Paulista, e com a Mobibrasil, a linha 2060 – TI Tancredo Neves/TI Macaxeira, saindo do Terminal Integrado Tancredo Neves, no Recife.

Modernização garantindo mais conforto e segurança na utilização pelos passageiros

META 2024	RESULTADO 2024	% DE CONCLUSÃO
Realizar o mapeamento e modelagem de 10 processos	Realizado o mapeamento de 04 processos.	40%

6.11 PROGRAMA DE DEMISSÃO VOLUNTÁRIA (PDV)

Objetivo Estratégico: Valorização, qualidade de vida e reestruturação de cargos e salários

Perspectiva: Pessoas e Recursos

Em 2024 os estudos preliminares para o Programa de Demissão Voluntária (PDV) do CTM continuaram, 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.

6.12 TESTES COM ÔNIBUS A GÁS E ELÉTRICO

Objetivo Estratégico: Melhorar o Atendimento e os Serviços aos Usuários

Perspectiva: Clientes

Em 2024 com o objetivo de utilizar fontes de energia renováveis no setor de transporte público de passageiros, buscando por melhorias na eficiência energética veicular em tempos de preocupação ambiental e sustentabilidade, o Governo do Estado, por meio do Consórcio de Transporte Metropolitano – CTM, e da Companhia Pernambucana de Gás – Copergás, experienciou o ônibus movido a Gás Natural Comprimido – GNC, na Região Metropolitana do Recife.

Em parceria com as empresas Conorte, a linha 1070 – TI Pelópidas / TI PE-15 (Parador), saindo do Terminal Integrado Pelópidas Silveira, em Paulista, e com a Mobibrasil, a linha 2060 – TI Tancredo Neves/TI Macaxeira, saindo do Terminal Integrado Tancredo Neves, no Recife.

O novo ônibus funciona com gás metano. Isto significa que tanto o GNC como o biometano podem ser utilizados paralelamente, o que torna a troca de um para o outro uma transição simples e fácil. Ambos estão disponíveis tanto na forma de gás comprimido como de gás liquefeito. O ônibus a gás emite até 20% a menos CO₂ (dióxido de carbono) que um modelo equivalente a diesel. Além disso, a redução de emissão de óxidos de nitrogênio (NO_x) é de quase 90% e a de material particulado, 85%. Nesse contexto, a avaliação e implementação de novas fontes de energia renovável tornam-se essenciais no contexto econômico. Uma abordagem promissora é a adoção do Gás Natural como alternativa de fonte de energia para o transporte público de ônibus na RMR, visando reduzir as emissões de poluentes e aumentar a eficiência energética.



Também em 2024, considerando as mudanças climáticas que têm impactos consideráveis na infraestrutura do sistema de transportes e mobilidade urbana. A queima promovida por combustíveis fósseis é responsável pela emissão de gases poluentes prejudiciais à saúde. Com objetivo de repensar o padrão de mobilidade no setor de transportes de passageiros, o Governo do Estado, por meio da Secretaria Estadual de Turismo e Consórcio de Transporte Metropolitano – CTM, testou, em caráter experimental e temporário, um ônibus elétrico que fez itinerário Marco Zero/Praça do Derby, nos dias úteis, e no final de semana, Cais de Santa Rita a Olinda.

Também em 2024, considerando as mudanças climáticas que têm impactos consideráveis na infraestrutura do sistema de transportes e mobilidade urbana. A queima promovida por combustíveis fósseis é responsável pela emissão de gases poluentes prejudiciais à saúde. Com objetivo de repensar o padrão de mobilidade no setor de transportes de passageiros, o Governo do Estado, por meio da Secretaria Estadual de Turismo e Consórcio de Transporte Metropolitano – CTM, testou, em caráter experimental e temporário, um ônibus elétrico que fez itinerário Marco Zero/Praça do Derby, nos dias úteis, e no final de semana, Cais de Santa Rita a Olinda.

A iniciativa foi uma parceria com a empresa Ankai do Brasil e o Consórcio Conorte, que ofereceu um serviço opcional com micro-ônibus totalmente elétrico que comporta 35 pessoas, 20 sentadas e cerca de 15 em pé. A ação faz parte dos esforços do governo estadual em busca de alternativas sustentáveis aos veículos a Diesel. O CTM já testou ônibus movidos a GNV e está em fase avançada de homologação e também pretende testar outras alternativas em breve, sempre buscando o ganho ambiental de maneira sustentável.



6.13 CARTEIRA DE ESTUDANTE VERSÃO FÍSICA E DIGITAL

Objetivo Estratégico: Melhorar o Atendimento e os Serviços aos Usuários

Perspectiva: Clientes

Os Estudantes secundaristas das escolas públicas e privadas da Região Metropolitana do Recife – RMR, puderam solicitar a Carteira de Estudante 2024 no site do Consórcio de Transporte Metropolitano (www.granderecife.pe.gov.br).

Para fazer o 1º acesso ao sistema, o estudante criou um login e senha. Já os dados criados em 2023 estavam ativos e permitiram o acesso normalmente. Com a carteira de estudante em mãos, o aluno teve a opção de baixar o aplicativo CIE PE (Carteira de Identificação Estudantil de Pernambuco), disponível para IOS e Android, fazer a leitura do QR Code existente na carteirinha física e validar os dados para serem acessados no celular, e ter também a versão digital do documento.



6.14 DESEMPENHO GERAL

AÇÕES CTM	REALIZADO EM 2024
TERMINAIS COM INTEGRAÇÃO TEMPORAL	26 terminais
RENOVAÇÃO DE FROTA NO STPP/RMR	265 veículos novos
NOVOS PONTOS DE EMBARQUE E DESEMBARQUE	723 equipamentos
DEMANDAS RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA	10.287 manifestações respondidas
CARTEIRAS DE ESTUDANTE	171.918
ATIVIDADES RELACIONADAS A VISTORIA	10.052
FISCALIZAÇÃO NAS PEV'S (Plataformas Elevatórias Veiculares)	10.909 fiscalizações
FISCALIZAÇÃO NO SBP (Sistema de Bloqueio de Portas)	4.933 fiscalizações



7. INDICADORES ESTRATÉGICOS

Atualmente o CTM possui quatro 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 e a expansão ou melhoria da infraestrutura de transporte público, fornecendo uma métrica quantitativa específica para esse aspecto da operação.	PERIODICIDADE:	Mensal
FÓRMULA:	Percentual de instalação de novos abrigos = $(n^{\circ} \text{ de novos abrigos instalados} / \text{Meta de novos abrigos instalados}) \times 100$	OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos usuários.
HISTÓRICO:	2024	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.
	723	META 2025:	676

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 agilidade no tratamento das solicitações e feedbacks dos usuários.	PERIODICIDADE:	Anual
FÓRMULA:	Taxa de atendimento da ouvidoria dentro do prazo = $(n^{\circ} \text{ de demandas atendidas dentro do prazo} / \text{Total de demandas recebidas}) \times 100$	OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos usuários.
HISTÓRICO:	2024	RISCO ASSOCIADO:	Insatisfação dos usuários com as mudanças propostas resultar em resistência, críticas negativas e possíveis impactos na reputação do CTM.
	100%	META 2025:	100%

INDICADOR ESTRATÉGICO: QUANTIDADE DE CAMPANHAS EDUCATIVAS

DEFINIÇÃO:	Este indicador calcula a quantidade de campanhas educativas realizadas pelo Consórcio de Transporte Metropolitano- CTM.	PERIODICIDADE:	Mensal
FÓRMULA:	Quantidade de Campanhas educativas = Total de Campanhas Educativas.	OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Ampliar a articulação operacional e institucional
HISTÓRICO:	2024	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.
	20	META 2025:	34

INDICADOR ESTRATÉGICO: Nº 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 das 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
FÓRMULA:	Números de processos mapeados e modelados = Total de processos mapeados e modelados.	OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Processos de Gestão e de Planejamento
HISTÓRICO:	2024	RISCO ASSOCIADO:	Encontrar desafios na modelagem adequada de processos, levando a inconsistências ou lacunas na compreensão e execução de procedimentos
	4	META 2025:	9

8. PERSPECTIVA

O Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife-STPP/RMR está em processo de recuperação no que diz respeito à demanda de usuários nas diversas regiões dos 14 municípios que compõem a RMR. 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.

9. BASE PARA PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO

As informações para preparação do Relatório Anual Integrado com base para o exercício 2024 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