

Relatório de Gestão Anual da

Ouvidoria do CTM / Grande Recife

- 2024 -

Relatório Anual da Ouvidoria do CTM/Grande Recife

Ano: 2024

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 1º andar do prédio 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 2024, a Ouvidoria do CTM/Grande Recife recebeu **10287** manifestações de usuários, tendo atingido 100% de resolutividade no tratamento das manifestações (sendo [98,51%](#) de manifestações concluídas no prazo e 1,49% 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 10287 manifestações registradas em 2024, 46 foram Pedidos de Acesso à Informação (0,45% 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 2024, as 10287 manifestações recebidas na Ouvidoria do CTM/Grande Recife, foram distribuídas conforme sua natureza, de acordo com os índices abaixo registrados:

Natureza	Quantidade	Percentual
Reclamação	7297	70,93%
Solicitação	2317	22,52%
Sugestão	476	4,63%
Elogio	117	1,14%
Denúncia	34	0,33%

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

SETOR	NÚMERO TOTAL DE REGISTROS
DIVISÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – DCAC	2725
GERENCIA ESTRATÉGICA DO STPP - GEST	1523
URBANA	1367
GERÊNCIA DE PROGRAMAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO STPP/RMR - GPIS	1075
DIVISÃO DE CONCESSÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE - DIAG	686
GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO - GFIS	547
GERÊNCIA DE BRT E FLUVIAL - GEBF	521
GERÊNCIA DE TERMINAIS - GTES	503
DIRETORIA DE PLANEJAMENTO - DPL	370
DIVISÃO DE BILHETAGEM ELETRONICA - DBEL	251
NOVA MOBI PE	132
GERÊNCIA DE CONTRATOS DE CONCESSÃO - GECO	121
OUVIDORIA	80
COORDENADORIA JURÍDICA - CJU	65
DIVISÃO DE CONCESSÃO DE ABATIMENTOS E GRATUIDADE - DIAG	59
GERÊNCIA DE MARKETING - GMKT	37
DIVISÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS URBANOS-DIME	35
DIRETORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO - DEM	33
DIVISÃO DE ATENDIMENTO AS COMUNIDADES - DIAC	30
GERÊNCIA DE IMPRENSA - GIMP	19
DIRETOR PRESIDENTE -DP	13
DIVISÃO DE COMERCIALIZAÇÃO - DCOM	13
COORDENADORIA DE OPERAÇÕES - COP	13
DIRETORIA DE OPERAÇÕES - DOP	12
GERENCIA DE PROJETOS E OBRAS - GEPO	11
COORDENADORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO - CEM	9
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DTI	7

GERÊNCIA DE CAPITAL HUMANO - GECH	7
LAI - AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	4
GERÊNCIA DE PATRIMÔNIO E LOGÍSTICA - GPLO	4
LAI- AUTORIDADE HIERARQUICAMENTE SUPERIOR	4
DIRETORIA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL - DGO	3
GERÊNCIA DE MONITORAMENTO - GMON	2
DIVISÃO DA AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS - DABS	1
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - UCI	1
DIVISÃO DE PESQUISA - DIPE	1
CONSELHO SUPERIOR DE TRANSPORTE METROPOLITANO - CSTM	1
GERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E PESQUISA - GIPE	1
DIVISÃO DE VISTORIA DA FROTA- DIVI	1
TOTAL	10287

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Com relação aos 46 Pedidos de Acesso à Informação (PAI's) recebidos pela Ouvidoria do Grande Recife Consórcio de Transporte durante o ano de 2024 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 (46 Pedidos de Acesso à Informação)

ÁREAS EM DESTAQUE
CJU – COORDENADORIA JURÍDICA
GPIS – GERÊNCIA DE PROGRAMAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO STPP/RMR
GECH – GERÊNCIA DE CAPITAL HUMANO
GECO – GERÊNCIA DE CONTRATOS
GMON – GERÊNCIA DE MONITORAMENTO
GMKT – GERÊNCIA DE MARKETING
GEST – GERÊNCIA ESTRATÉGICA DO STPP/RMR
CEM – COORDENADORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO
DBEL – DIVISÃO DE BILHETAGEM ELETRÔNICA
GIPE – GERÊNCIA DE PESQUISA
COP – COORDENADORIA DE OPERAÇÕES
DOP – DIRETORIA DE OPERAÇÕES - DOP
DEM – DIRETORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO

Considerações Finais:

Durante o ano de 2024, 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 2024, conforme atesta o Relatório Consolidado do Sistema de Gestão das Ouvidorias do Estado – GCOM (Anexo), tendo atingido 100% de resolutividade.

O índice de 100% de resolutividade atingido, foi dividido em [98,51%](#) de manifestações concluídas no prazo e [1,49%](#) de manifestações concluídas fora do prazo, considerando as **10287** manifestações recebidas ao longo do ano de 2024.

Em 2024, 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 2024 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 2024 (**10.287**) aumentou em relação ao ano anterior (**8.083**).

Abaixo, segue o quadro com a quantidade de manifestações recebidas em cada mês do ano de 2024:

MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	683
FEVEREIRO	823
MARÇO	1045
ABRIL	1227
MAIO	1137
JUNHO	798
JULHO	940
AGOSTO	832
SETEMBRO	956
OUTUBRO	676
NOVEMBRO	538
DEZEMBRO	632
TOTAL	10.287

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**, a **Carteira de Estudante**, o **Ressarcimento de créditos**, e a **Alteração de Itinerário**, foram os assuntos mais demandados no ano de 2024.

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 se tratam 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 2024.

Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM

Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Período de 01/01/2024 a 31/12/2024

Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM

Período de: 01/01/2024 a 31/12/2024

Natureza	Número Absoluto	Percentual
Acesso à Informação	46	0,45%
Denúncia	34	0,33%
Elogio	117	1,14%
Reclamação	7297	70,93%
Solicitação	2317	22,52%
Sugestão	476	4,63%
Total	10287	100%

Acesso à Informação

Denúncia

Elogio

Reclamação

Solicitação

Sugestão

Estatística de Resolutividade das Manifestações



Descrição

CONCLUIDAS NO PRAZO

Número Absoluto

10134

Percentual

98,51%

CONCLUIDAS FORA DO PRAZO

153

1,49%

ABERTAS NO PRAZO

0

0,00%

ABERTAS FORA DO PRAZO

0

0,00%

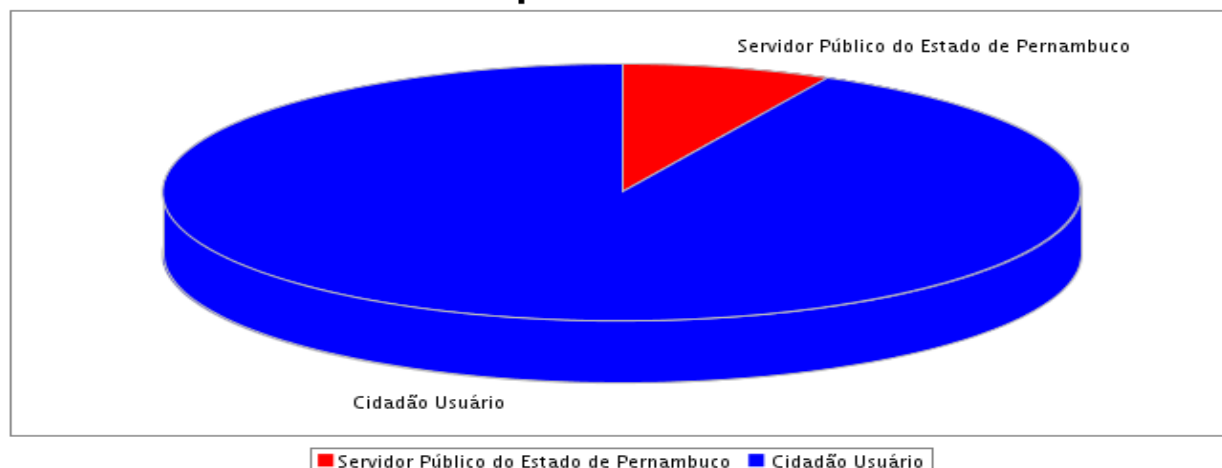
Total

10287

100%

2 - Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 10287

Total de atendimentos concluídos: 10287

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1668

Descrição

Servidor Público do Estado de Pernambuco

Cidadão Usuário

Número Absoluto

123

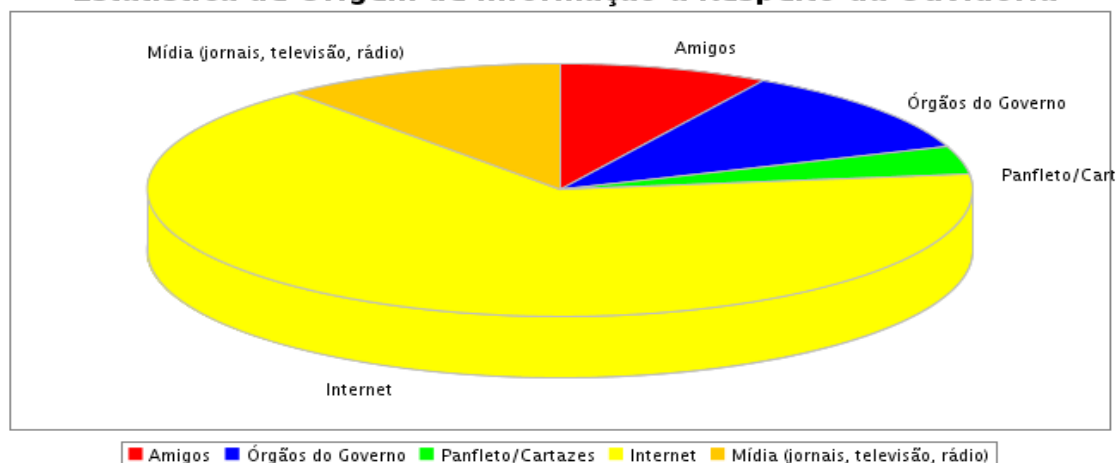
1545

Percentual

7,37

92,63

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 10287

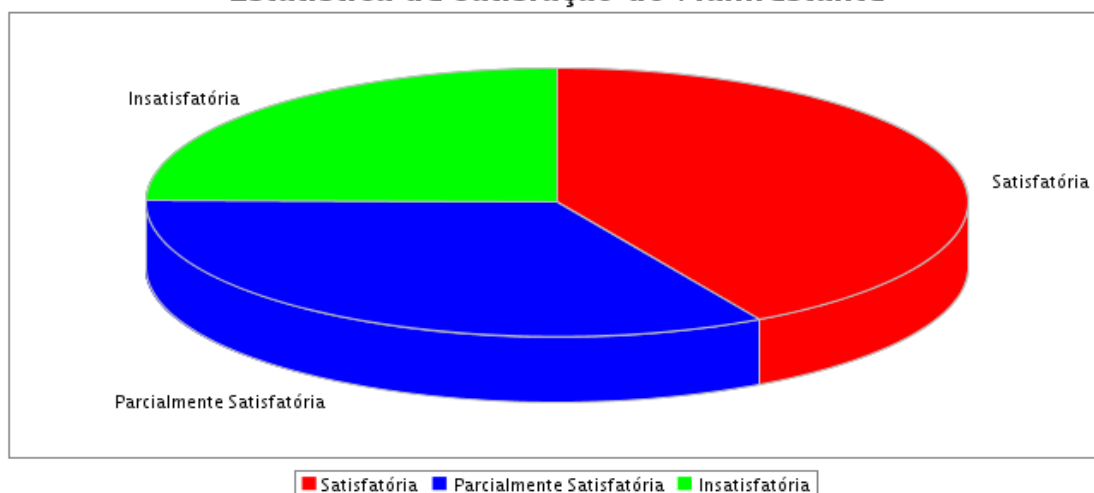
Total de atendimentos concluídos: 10287

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1668

Descrição

	Número Absoluto	Percentual
Amigos	137	8,21%
Órgãos do Governo	188	11,27%
Panfleto/Cartazes	59	3,54%
Internet	1099	65,89%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	185	11,09%

Estatística de Satisfação do Manifestante



Total de atendimentos no período: 10287

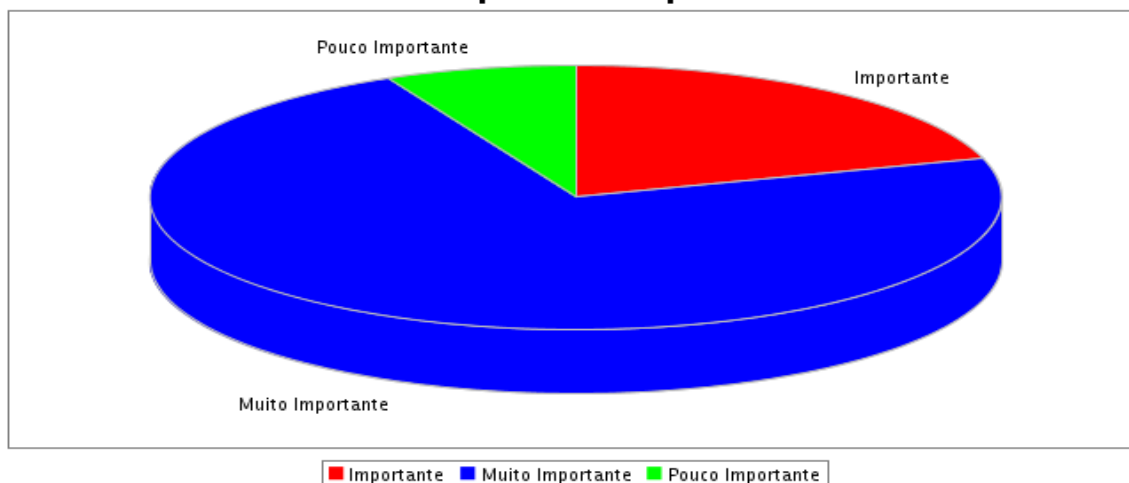
Total de atendimentos concluídos: 10287

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1668

Descrição

	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	697	41,79%
Parcialmente Satisfatória	558	33,45%
Insatisfatória	413	24,76%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



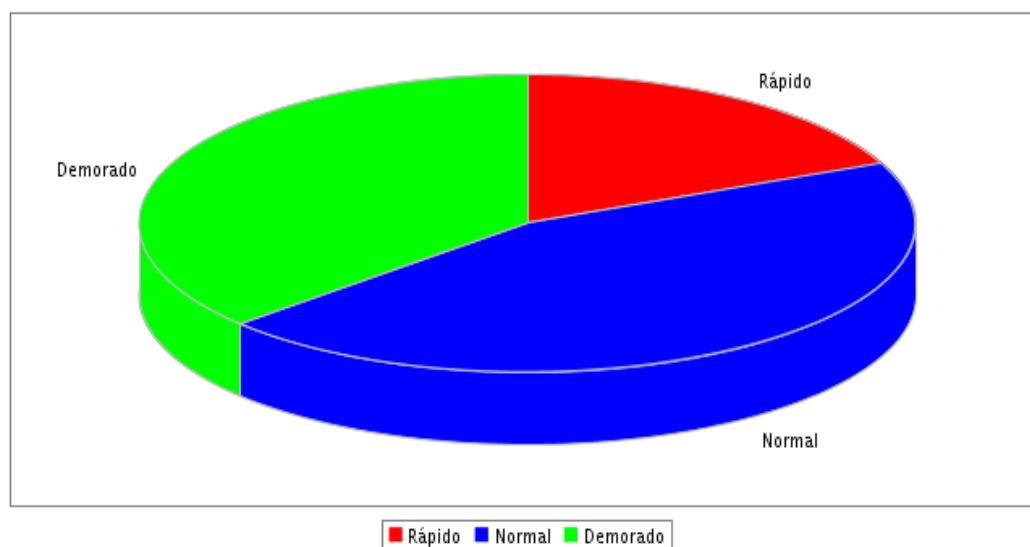
Total de atendimentos no período: 10287

Total de atendimentos concluídos: 10287

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1668

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	338	20,26%
Muito Importante	1209	72,48%
Pouco Importante	121	7,25%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



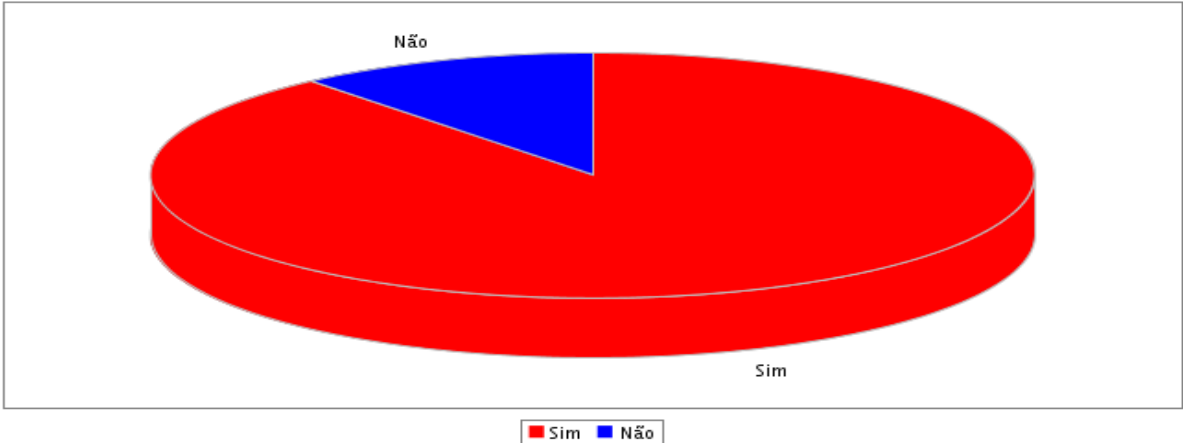
Total de atendimentos no período: 10287

Total de atendimentos concluídos: 10287

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1668

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Rápido	305	18,29%
Normal	750	44,96%
Demorado	613	36,75%

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 10287

Total de atendimentos concluídos: 10287

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1668

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	1485	89,03%
Não	183	10,97%