



CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

2026

Ano de Referência - 2025

Sumário

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Apresentação Geral | 3 |
| 2. | Interesse Público Subjacente às Atividades Empresariais | 5 |
| 3. | Políticas Públicas | 6 |
| 4. | Recursos para Custeio das Políticas Públicas | 18 |
| 5. | Impactos Econômico-financeiros da Operacionalização das Políticas Públicas | 21 |
| 6. | Comentários dos Administradores | 30 |
| 7. | Estruturas de Controles Internos e Gerenciamento de Riscos | 32 |
| 7.1 | Estrutura de Governança Corporativa | 32 |
| 7.2 | Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD | 33 |
| 7.3 | Comissão de Ética e Comissão de Integridade | 35 |
| 7.4 | Conselho Superior de Transporte Metropolitano - CSTM | 36 |
| 8. | Fatores de Risco | 38 |
| 9. | Remuneração | 47 |
| 10. | Outras Informações Relevantes Sobre Objetivos de Políticas Públicas | 48 |

Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa 2026



A Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa do Consórcio de Transporte Metropolitano - CTM, subscrita por seu Conselho de Administração, tem como objetivo apresentar à sociedade as principais informações relativas às políticas públicas voltadas para o transporte público e as práticas de governança adotadas pelo CTM no exercício anterior, conforme detalhado neste documento.

1. Apresentação Geral

O Grande Recife Consórcio de Transporte - CTM foi instituído formalmente em 08 de setembro de 2008, sucedendo a Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/Recife em um processo de modernização administrativa. Sua fundação representa um marco para a mobilidade urbana no Brasil, consolidando-se como a experiência pioneira de consórcio público dedicada exclusivamente ao setor de transporte de passageiros em âmbito nacional.

A viabilização do CTM fundamentou-se nas prerrogativas da Lei Federal nº 11.107, de abril de 2005, que estabeleceu as normas gerais para a cooperação federativa entre a União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Sob este amparo legal, o Consórcio foi estruturado para promover a gestão compartilhada de objetivos de interesse comum, permitindo um planejamento integrado e uma atuação coordenada entre os entes consorciados em prol da eficiência do transporte metropolitano.

CONSÓRCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO - CTM

Empresa pública estadual, vinculada à Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura do Estado de Pernambuco - SEMOBI, dotada de personalidade jurídica de direito privado.

CNPJ: 10.309.806/0001-10

Sede: Recife / Pernambuco

Tipo de Estatal: Empresa Pública

Acionista Controlador: Governo do Estado de Pernambuco

Tipo Societário: Sociedade por cotas e responsabilidade limitada

Tipo de Capital: Fechado

Abrangência de Atuação: Região Metropolitana do Recife

Setor de Atuação: Regulação de atividades de prestação de serviços públicos (Sistema de Transporte Público da Região Metropolitana do Recife)

Gerente Financeiro: Maria da Conceição Lima de Araújo - Fone: (81) 98716.2935 

Auditor Independente: Phillipe de Aquino Pereira | AUDIMEC - Auditores Independentes S/S. Fone: (81) 98889.8721

Conselheiros de Administração que Subscrevem a Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa

| NOME |
|---------------------------------|
| • Daniel de Andrade Penaforte |
| • Josemir Rufino da Silva |
| • Maria Verônica de Lima Santos |
| • Pedro Henrique Neves Holanda |
| • Tarcísio Montenegro Amaral |

Diretores que Subscrevem a Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa

| NOME |
|---|
| • Matheus Freitas - Diretor-Presidente |
| • Jonathan Valença - Diretor de Planejamento e Operação |
| • Aubiergio Barros - Diretor de Gestão Organizacional |
| • Mariberto Alves - Diretor de Engenharia e Manutenção |

2. Interesse Público Subjacente às Atividades Empresariais

O objeto social do Grande Recife Consórcio de Transporte - CTM fundamenta-se na promoção da eficiência operacional e na manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR. A atuação da autarquia é pautada pelo estímulo ao desenvolvimento regional, viabilizado pela atração de investimentos estratégicos e pela incorporação de avanços tecnológicos. Essas ações visam assegurar que os serviços sejam prestados em conformidade com os princípios fundamentais da administração pública e do setor de transportes: regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade tarifária.

O interesse público que norteia as atividades do CTM está intrinsecamente ligado à sua missão e visão institucional: ofertar à sociedade metropolitana um transporte público acessível e de excelência. Este propósito é sustentado pela busca inabalável da melhoria contínua da gestão, posicionando o Consórcio como uma referência em qualidade e confiabilidade perante a população.

Para a consecução de seus objetivos e a execução de seus projetos estratégicos, o CTM estrutura sua atuação em eixos técnicos e administrativos fundamentais. Sua capacidade operacional e analítica é distribuída entre as áreas de Planejamento, Operação, Tecnologia da Informação, Gestão Organizacional, Engenharia e Manutenção, conforme detalhado na estrutura organizacional apresentada a seguir:

| | |
|--------------------------|---|
| PLANEJAMENTO E OPERAÇÃO | Desenvolver, implementar e apoiar o Planejamento e a operação do STPP/RMR, nos aspectos normativos e estratégicos no âmbito de atuação do CTM. |
| TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO | Desenvolver, implantar e apoiar as atividades de gestão da informatização do CTM e do STPP/RMR. |
| GESTÃO ORGANIZACIONAL | Desenvolver, implantar e apoiar as atividades de gestão administrativa, financeira, comercial e patrimonial do CTM. |
| ENGENHARIA E MANUTENÇÃO | Atender as demandas vivenciadas para operacionalização mais eficaz dos projetos e ações de responsabilidade do CTM nas áreas de Parceria Público-Privada, Obras Civas e Manutenção de Equipamentos. |

3. Políticas Públicas

Com o propósito de fortalecer as políticas públicas estaduais e cumprir sua missão organizacional, o CTM atua em frentes estratégicas que materializam suas competências previstas no estatuto social. Essas áreas de intervenção direta visam à excelência da gestão e estão delineadas abaixo:

Objetivos específicos constantes do Estatuto Social:

I - Promover a eficiência e o equilíbrio econômico-financeiro do Sistema de Transporte Público de Passageiros da RMR;

II - Assegurar que os serviços de transporte público de passageiros na RMR sejam prestados de acordo com parâmetros adequados de regularidade continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade das tarifas;

III - Estimular a integração e expansão da cobertura dos serviços de transporte público coletivo de passageiros da RMR;

IV - Estimular o desenvolvimento do STPP/RMR, através da promoção de investimentos necessários e do avanço tecnológico;

V - Induzir o aumento da produtividade e melhoria no desempenho dos operadores, para atuar na busca permanente de redução de custos operacionais, entre outros.

Principais Atribuições do CTM, de Acordo com seu Estatuto Social:

I - Propor e implementar a política global dos serviços de transporte público coletivo de passageiros na RMR, incluindo sua permanente adequação às modificações e necessidades do STPP/RMR e à modernização tecnológica e operacional;

II - Planejar, implantar, construir, gerenciar, manter e fiscalizar a operação de terminais, pontos de paradas e outros equipamentos destinados ou associados à prestação dos serviços de transporte público coletivo de passageiros da RMR;

III - Articular a operação dos serviços de transporte público coletivo de passageiros na RMR com as demais modalidades dos transportes urbanos;

IV - Outorgar concessão, permissão ou autorização, para prestação dos serviços de transporte público coletivo de passageiros na RMR, inclusive de transporte complementar, realizando as licitações nos termos da legislação vigente, praticando todos os atos necessários à efetivação das referidas delegações, bem como gerir os contratos e atos administrativos delas decorrentes, exercendo todos os poderes legais e regulamentares que lhe forem conferidos, procedendo, também, aos reajustes e revisões para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos;

V - Elaborar normas sobre o STPP/RMR e as atividades a ele ligadas, direta ou indiretamente, dispondo sobre as infrações a tais normas e suas respectivas penalidades aplicáveis, quando necessário, para complementar os regulamentos e as legislações vigentes;

VI - Aplicar as penalidades e as multas correspondentes pelo não cumprimento das normas estabelecidas;

VII - Propor ao Conselho Superior de Transporte Metropolitano- CSTM diretrizes para a formulação da política tarifária, apresentando os estudos e fundamentos pertinentes e úteis para a deliberação da matéria;

VIII - Elaborar, desenvolver e promover de forma complementar à atuação dos operadores dos serviços delegados, o aperfeiçoamento técnico e gerencial dos agentes envolvidos direta ou indiretamente na provisão do STPP/RMR, incluindo programas de treinamento, campanhas educativas e de esclarecimentos e outros;

IX - Realizar investimentos e gerir bens e obras necessárias à continuidade, melhoria ou extensão do transporte público coletivo de passageiros no âmbito de atuação do CTM.

Principais Realizações em 2025

Reforma do Terminal de Integração de Igarassu

O CTM reafirmou seu compromisso com a mobilidade urbana e com a melhoria da qualidade de vida da população ao promover a Reforma do Terminal Integrado de Igarassu, equipamento estratégico para o Sistema de Transporte Público da Região Metropolitana. A intervenção, realizada em 2025, teve como objetivo modernizar a infraestrutura, ampliar o conforto dos usuários, garantir mais acessibilidade e otimizar a operação do transporte público, beneficiando milhares de passageiros que utilizam diariamente o terminal para deslocamentos de trabalho, estudo e serviços essenciais.

Entre as principais melhorias realizadas/previstas estão:

- Requalificação das áreas de embarque e desembarque;
- Recuperação estrutural e revitalização dos espaços internos;
- Adequações de acessibilidade, com foco em pessoas com deficiência e mobilidade reduzida;
- Melhoria na iluminação, sinalização e segurança;
- Reorganização operacional para maior fluidez e eficiência do serviço.

A reforma do TI Igarassu representa um passo importante para fortalecer a integração entre os modos de transporte, reduzir o tempo de viagem e oferecer um ambiente mais seguro, funcional e digno para a população usuária do transporte público.

A iniciativa integra um conjunto de ações voltadas à modernização dos terminais integrados, reforçando o papel do transporte coletivo como eixo fundamental do desenvolvimento urbano sustentável.



Novos Pontos de Embarque e Desembarque

O Grande Recife Consórcio Metropolitano de Transporte - CTM está promovendo um grande processo de modernização dos pontos de embarque e desembarque de ônibus na RMR. Essa iniciativa é feita por meio de concessões públicas, onde empresas privadas ficam responsáveis por criar, instalar, manter e substituir gradualmente os abrigos e totens desses pontos em toda a Região Metropolitana.

Em 2025 foram instalados 676 novos pontos de embarque e desembarque, esses pontos são mais confortáveis e seguros, com:

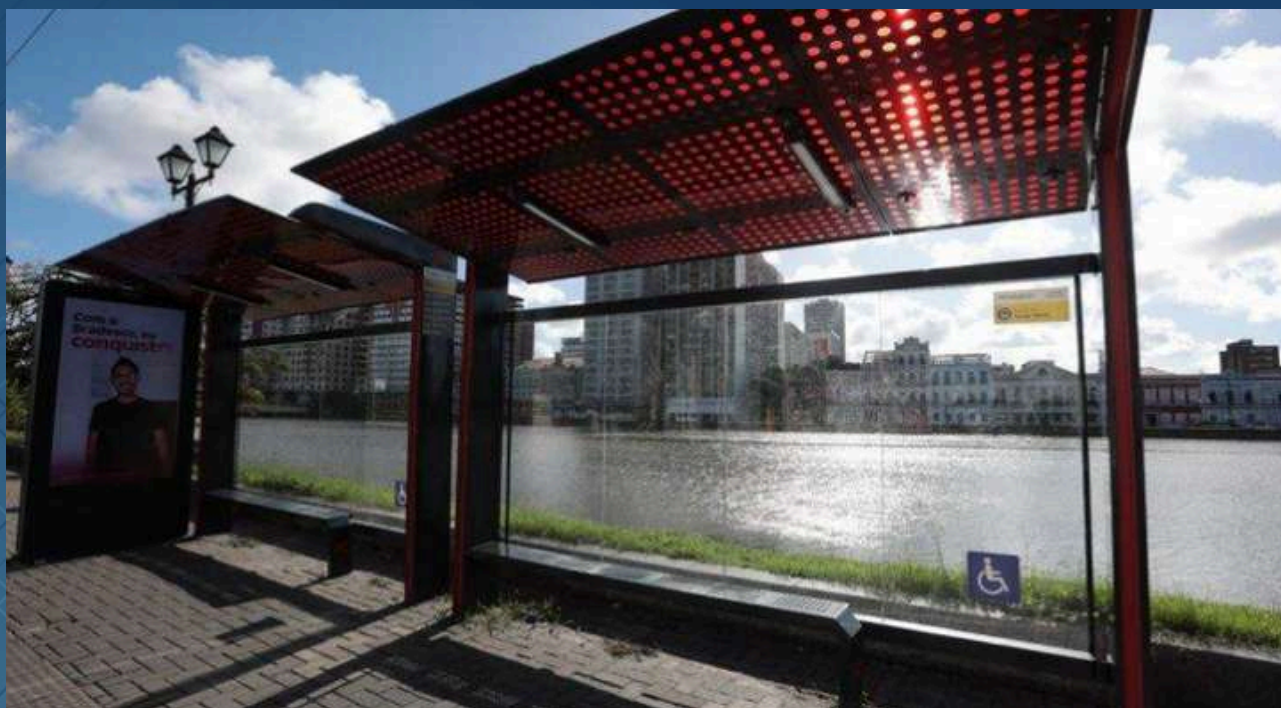
- Assentos maiores;
- Protetores de vidro;
- Iluminação em LED;
- Painéis com informações de linhas/temperatura;
- Alguns com Wi-Fi, câmeras e bluetooth (tecnologia em parte dos equipamentos).

Principais características dos novos pontos

- Design mais moderno e padronizado – diferente dos antigos pontos simples;
- Melhora da acessibilidade e segurança noturna (LED e abrigo maior);
- Tecnologia crescente – parte dos abrigos já conta com Wi-Fi, bluetooth e painéis de mensagem;
- Distribuição por toda a RMR – incluindo centros urbanos e áreas metropolitanas.

Esse projeto será contínuo ao longo do contrato de concessão (20 anos) e acompanhado pelo CTM.

A segunda Licitação está em andamento. Em novembro de 2025 foi aberto um novo certame para 3.450 pontos adicionais de embarque/desembarque. Essa etapa vai cobrir mais pontos por toda a Região Metropolitana e também terá contrato de 20 anos de manutenção e conservação.



Reforma dos Terminais de Integração

Com a concessão pública da gestão dos Terminais de Integração do STPP/RMR, será possível a modernização dos 26 equipamentos da RM. Em 2025 foram reformados 6 terminais de integração e nos próximos anos as reformas continuam.

Os Terminais de integração reformados foram: Afogados, Cajueiro Seco, Getúlio Vargas, Jaboatão, PE-15, Pelópidas Silveira, Rio Doce e Tancredo Neves.

Desde 2022, a gestão privada (Parceria Público-Privada - PPP) está operando a maior parte dos terminais integrados, promovendo melhorias na organização, limpeza, vigilância, implantação de painéis de horário em tempo real e pequenas requalificações de espaços.



Renovação da Frota do STPP/RMR

A ampliação da substituição do quantitativo de ônibus na frota do STPP/RMR em 2025 contou com cerca de 95 novos ônibus no sistema, oferecendo maior conforto aos usuários.

O impacto esperado da renovação da frota traz diversos efeitos positivos, como:

- Melhor conforto e segurança para os usuários;
- Redução de custos operacionais (manutenção e combustível);
- Menores emissões de poluentes, especialmente com veículos Euro 6 e elétricos;
- Reposicionamento tecnológico da frota, aproximando-a das normas ambientais e de mobilidade sustentáveis.



Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Sistema (Empresas Concessionárias)

O Grande Recife Consórcio de Transporte Metropolitano - CTM promoveu em setembro de 2025, uma pesquisa de satisfação voltada para os usuários das linhas operadas pelas concessionárias Mobibrasil e Consórcio Conorte. A iniciativa buscou capturar a percepção das pessoas sobre a qualidade do serviço prestado, contribuindo para melhoria do transporte público.

A pesquisa foi realizada nos Terminais Integrados, Estações de BRT, terminais de subúrbio e dentro dos ônibus nas linhas operadas pelo Consórcio Conorte e Mobibrasil. A participação se deu através de entrevistas feitas por equipe do Grande Recife Consórcio devidamente identificada ou pelo celular conectado à internet, através de um QR Code divulgado dentro dos ônibus.

As perguntas realizadas referiam-se a:

- cortesia, boas maneiras e respeito do motorista;
- facilidade para embarque e desembarque;
- temperatura do ônibus durante a viagem;
- atendimento aos pedidos de parada;
- conservação do ônibus;
- e condução do veículo pelo motorista.



Ao final da pesquisa, de maneira opcional, as pessoas também registraram sugestões.

A pesquisa é uma oportunidade para que cada passageiro avalie os serviços prestados pelas concessionárias, apontando pontos positivos e o que precisa melhorar.

 **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

QUEREMOS TE OUVIR!

Instruções para participar:

- Abra a câmera do seu telefone
- Aponte para o **QR CODE**
- Toque na notificação para acessar a pesquisa

ESCANEIE O QR CODE

mobibrasil **GRANDE X RECIFE** 

Programa Institucional de Demissão Voluntária

Permitiu que o Consórcio reduzisse sua folha de pagamento e outros custos associados a funcionários, como benefícios e encargos sociais, de maneira planejada e controlada. Entre os principais benefícios, destacam-se:

- **Redução de Custos Operacionais:** O benefício mais imediato é a economia significativa com salários, encargos e benefícios a longo prazo;
- **Planejamento de Recursos Humanos e Reestruturação:** Permite à gestão pública planejar a saída de funcionários de áreas com excesso de pessoal ou em postos de trabalho obsoletos, possibilitando a realocação de recursos para áreas prioritárias ou a modernização dos processos;
- **Melhora do Clima Organizacional:** Ao oferecer uma saída incentivada, a empresa evita o impacto negativo de demissões forçadas, greves e litígios trabalhistas, o que pode ajudar a manter um ambiente de trabalho mais estável para os funcionários remanescentes;
- **Modernização e Eficiência:** O enxugamento do quadro permite, muitas vezes, a implementação de novas tecnologias e a otimização de processos, visando maior eficiência na prestação de serviços à população.

Contratação de Mão de Obra Especializada em TI

Em 2025, o Grande Recife contratou mão de obra especializada de TI para prestação de serviços de sustentação e manutenção de soluções e infraestrutura de TI e desenvolvimento de aplicativos do Consórcio Grande Recife.

Benefícios principais:

- Acesso a Especialistas - Garante profissionais altamente qualificados e atualizados em tecnologias de ponta, agregando valor imediato aos projetos;
- Foco no Negócio Principal - Libera a equipe interna e a gestão para se concentrarem nas atividades estratégicas da empresa, sem se preocupar com o operacional de TI;
- Agilidade e Flexibilidade - Permite mobilizar rapidamente talentos para atender demandas sazonais, projetos específicos ou picos de trabalho;
- Melhora da Competitividade - Profissionais especializados otimizam processos e garantem que a infraestrutura de TI apoie as metas de negócio, tornando a empresa mais competitiva;
- Qualidade e Inovação - Acesso a metodologias e ferramentas atualizadas, impulsionando a inovação e a qualidade das entregas;
- Testar antes de Efetivar - Permite avaliar o profissional em ação antes de uma possível efetivação, reduzindo riscos de contratação errada.

4. Recursos para Custeio das Políticas Públicas

Para realização das políticas públicas voltadas para o Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR e para o alcance das metas de universalização e de eficiência e melhoria contínua dos serviços voltados à gestão plena, o CTM contou com o orçamento fiscal para o exercício de 2025 no valor de **R\$ 539.554.500,00 (quinhentos e trinta e nove milhões, quinhentos e cinquenta e quatro mil e quinhentos reais)** para investimentos na área de transporte público.

A seguir, destacamos os principais programas e ações:

| PROGRAMAS | AÇÕES / OPERAÇÕES ESPECIAIS |
|--|--|
| Comunicação com os usuários do STPP/RMR | Manutenção da Central de Atendimento aos Clientes do STPP/RMR |
| Melhoria da Mobilidade Urbana | Manutenção e Operacionalização das Estações de BRT |
| | Realização de acompanhamento do Contrato de Concessão da PPP da Operacionalização e Manutenção dos Terminais e Estações de BRT. |
| | Manutenção e Operacionalização dos Terminais e Miniterminais. |
| Operacionalização do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife | Concessão de subsídio às Linhas Complementares |
| | Concessão de subsídio ao Corredor Norte/Sul |
| | Concessão de subsídio ao Corredor Leste/Oeste |

Programa de Comunicação com os Usuários do STPP/RMR

O Grande Recife Consórcio de Transporte mantém uma estrutura robusta de atendimento para assegurar a interlocução direta com o usuário do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR, essencial para a melhoria contínua dos serviços.

Central de Atendimento ao Cliente:

O Consórcio disponibiliza o serviço de ligação gratuita pelo número **0800 081 0158**, disponível de **segunda a sábado**, das **06h às 18h**. Com uma média mensal de **8 mil** atendimentos, a Central registra 70% das demandas voltadas para informações sobre **itinerários dos ônibus, Cartão VEM Estudante e Carteira Estudantil**.

As reclamações registradas são tratadas com prioridade e rigor. Uma vez constatada a irregularidade, o CTM aplica as sanções previstas no Regulamento do Sistema. Estes registros geram pontuações negativas que impactam diretamente a avaliação de desempenho das empresas operadoras, podendo influenciar na manutenção de suas concessões ou permissões.

Inovação e Agilidade - Atendimento via WhatsApp:

Com o intuito de modernizar e agilizar o contato, o CTM disponibiliza o atendimento por meio da plataforma digital **WhatsApp (81) 99488.3999**. Operando de **domingo a domingo**, das **06h às 18h**, a ferramenta permite o envio de textos, áudios, fotos e vídeos em tempo real. Este canal é estratégico para o registro de demandas diretamente em paradas, Terminais de Integração e estações de BRT, garantindo celeridade no monitoramento das ocorrências.

Ouvidoria Institucional:

Instituída em 2007, a Ouvidoria do Grande Recife atua como um elo vital de controle social entre o cidadão e a gestão pública. O setor promove o tratamento técnico de elogios, sugestões e denúncias, garantindo o cumprimento dos direitos do usuário. O atendimento presencial é realizado na sede do Consórcio (Av. Alfredo Lisboa, s/nº - Armazém 13, Recife Antigo), de **segunda a sexta-feira**, das **08h às 12h e de 13h às 17h**.

Investimento em Atendimento

Reafirmando o compromisso com a qualidade da prestação de contas, no exercício de **2024** foram investidos **R\$ 1.270.000,00** (um milhão, duzentos e setenta mil reais) na manutenção e modernização operacional da Central de Atendimento, assegurando a infraestrutura necessária para o suporte eficiente à população.

Melhoria na Mobilidade Urbana

INVESTIMENTO EM MOBILIDADE URBANA

No exercício de 2025, o CTM destinou um montante de **R\$ 77.870.600,00** (setenta e sete milhões, oitocentos e setenta mil e seiscentos reais) para o fortalecimento da infraestrutura e da mobilidade urbana na Região Metropolitana do Recife. Este investimento estratégico foi alocado na manutenção e modernização operacional das Estações de BRT, terminais de integração e miniterminais, monitoramento e a gestão do Contrato de Parceria Público-Privada (PPP), assegurando o cumprimento dos padrões de qualidade e eficiência na operação dos equipamentos públicos sob concessão.

Operacionalização do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife

SUSTENTABILIDADE DO SISTEMA E SUBSÍDIOS AOS CORREDORES

Com o objetivo de assegurar a continuidade operacional, o CTM investiu **R\$ 160.350.000,00** (cento e sessenta milhões, trezentos e cinquenta mil reais) para a viabilização das linhas complementares e dos Corredores Norte/Sul e Leste/Oeste.

5. Impactos Econômico-financeiros da Operacionalização das Políticas Públicas

Como uma empresa pública estatal e responsável pela gestão do STPP/RMR, o CTM utiliza as ações de investimento previstas na LOA - Lei Orçamentária Anual para o planejamento e execução orçamentária do ano, a qual também é divulgada na página da Lei de Acesso à Informação do Consórcio.

Abaixo, estão apresentados os resultados para os principais programas e ações estratégicas em 2025:

| PROGRAMAS | AÇÕES / OPERAÇÕES ESPECIAIS | INVESTIMENTO REALIZADO EM 2025 |
|---|--|---------------------------------------|
| Comunicação com os usuários do STPP/RMR | Manutenção da Central de Atendimento aos Clientes do STPP/RMR | R\$ 1.270.000,00 |
| Melhoria da Mobilidade Urbana | Manutenção e Operacionalização das Estações de BRT | R\$ 10.390.000,00 |
| | Realização de acompanhamento do Contrato de Concessão PPP da Operacionalização e Manutenção dos Terminais e Estações de BRT | R\$ 66.780.700,00 |
| | Manutenção e Operacionalização dos Terminais e Miniterminais | R\$ 699.900,00 |
| Operacionalização do Sistema de Transporte Público de Passageiros da RMR | Concessão de subsídio às Linhas Complementares | R\$ 21.910.000,00 |
| | Concessão de subsídio ao Corredor Norte / Sul | R\$ 67.200.000,00 |
| | Concessão de subsídio ao Corredor Leste / Oeste | R\$ 71.240.000,00 |

SISTEMA DE INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPENHO

Os indicadores estratégicos de desempenho constituem instrumentos essenciais ao planejamento institucional, atuando como bússolas para a consecução dos objetivos de longo prazo. Sua função transcende a simples mensuração: eles impulsionam o desenvolvimento organizacional, fundamentam a tomada de decisões da alta gestão e permitem o monitoramento contínuo da eficácia das políticas implementadas.

No ciclo de gestão atual, o Consórcio de Transportes da Região Metropolitana - CTM promoveu uma revisão criteriosa de sua matriz de indicadores, alinhando-a à Estratégia de Longo Prazo 2026-2030. Esta atualização assegura que as métricas reflitam as reais prioridades do sistema, garantindo um acompanhamento focado em resultados tangíveis para a sociedade.

Nesse contexto, a estrutura de monitoramento passou a ser composta por seis indicadores estratégicos:

- Quatro Indicadores Institucionais: Focados na eficiência da gestão interna e infraestrutura;
- Dois Indicadores de Concessão: Voltados ao desempenho operacional das empresas concessionárias do STPP/RMR.

Evolução da Matriz de Indicadores

Buscando elevar o nível de maturidade da gestão, métricas de natureza estritamente rotineira — como o monitoramento de campanhas educativas e o mapeamento de processos — foram substituídas por indicadores de maior impacto estratégico. As novas métricas inseridas no sistema de acompanhamento são:

1. **Pesquisa de Satisfação do Cliente:** Iniciada em agosto de 2025, traz a percepção direta do usuário para o centro da estratégia.
2. **Percentual de Reformas de Terminais Integrados:** Foca na melhoria da infraestrutura física de apoio ao transporte.
3. **Índice de Cumprimento de Viagem e Índice de Cumprimento de Frota:** Refletem a confiabilidade e a regularidade do serviço prestado pelas concessionárias.

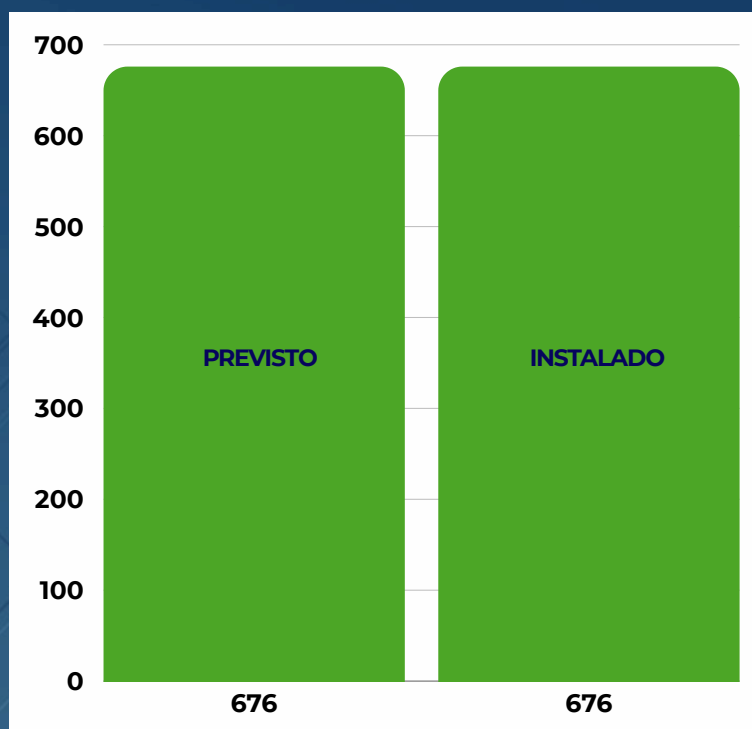
O detalhamento e as metas dessas métricas podem ser visualizados nos quadros técnicos apresentados a seguir:

INDICADORES INSTITUCIONAIS

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 |
| Fórmula | Percentual de Instalação de novos Abrigos = (Nº de Novos Abrigos Instalados / - Meta de Novos Abrigos Instalados) X 100 | Objetivo Estratégico | Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos usuários. |
| Histórico | 2025 | 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. |
| | 676 | Meta 2026: | 690 |

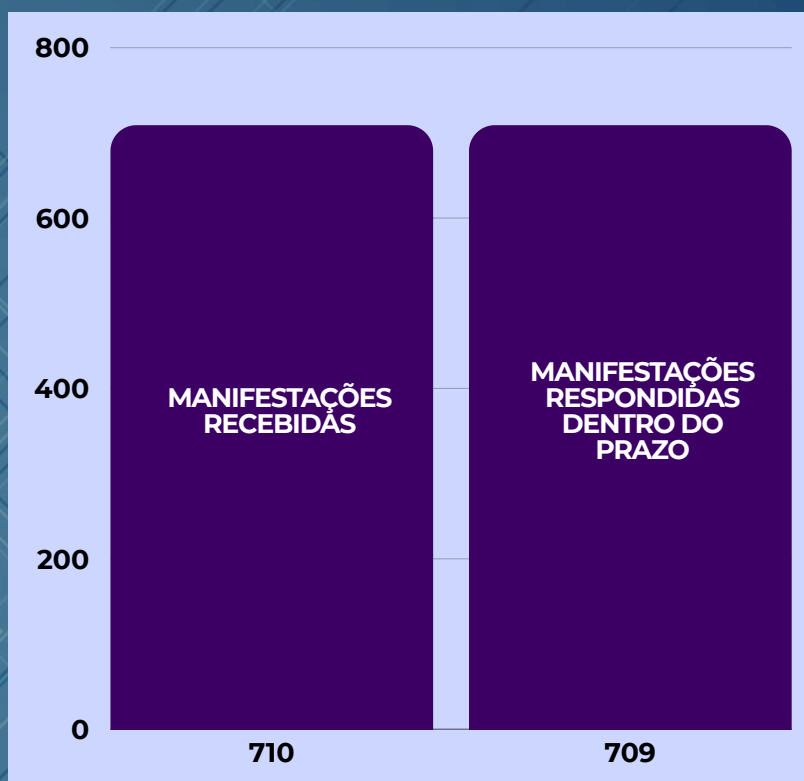
| PERÍODO | TOTAL PREVISTO | TOTAL IMPLANTADO | PERCENTUAL DE INSTALAÇÃO |
|--------------|----------------|------------------|--------------------------|
| JANEIRO/25 | 58 | 58 | 100,00% |
| FEVEREIRO/25 | 57 | 57 | |
| MARÇO/25 | 57 | 57 | |
| ABRIL/25 | 56 | 56 | |
| MAIO/25 | 56 | 56 | |
| JUNHO/25 | 56 | 56 | |
| JULHO/25 | 56 | 56 | |
| AGOSTO/25 | 56 | 56 | |
| SETEMBRO/25 | 56 | 56 | |
| OUTUBRO/25 | 56 | 56 | |
| NOVEMBRO/25 | 56 | 56 | |
| DEZEMBRO/25 | 56 | 56 | |
| TOTAL | 676 | 676 | |



| INDICADOR ESTRATÉGICO: PERCENTUAL DE OUVIDORIA DENTRO DO PRAZO | | | |
|--|--|-----------------------------|--|
| Definição | Esse indicador mede a proporção de demandas atendidas pela Ouvidoria dentro do prazo estipulado, refletindo a eficiência e a agilidade no tratamento das solicitações e <i>feedbacks</i> dos usuários. | Periodicidade | Mensal |
| Fórmula | Taxa de atendimento da Ouvidoria dentro do prazo = (Nº de demandas atendidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas) x 100 | Objetivo Estratégico | Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos usuários. |
| Histórico | 2025 | Risco associado | Insatisfação dos usuários com as mudanças propostas, resultando em resistência, críticas negativas e possíveis impactos na reputação do CTM. |
| | 100,00% | Meta 2026: | 100,00% |

| PERÍODO | MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS | MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS DENTRO DO PRAZO | PERCENTUAL DE INSTALAÇÃO |
|--------------|-------------------------|---|--------------------------|
| MARÇO/25 | 107 | 107 | 100,00% |
| ABRIL/25 | 102 | 101 | 99,00% |
| MAIO/25 | 92 | 92 | 100,00% |
| JUNHO/25 | 94 | 94 | 100,00% |
| JULHO/25 | 75 | 75 | 100,00% |
| AGOSTO/25 | 59 | 59 | 100,00% |
| SETEMBRO/25 | 74 | 74 | 100,00% |
| OUTUBRO/25 | 107 | 107 | 100,00% |
| TOTAL | 710 | 709 | 99,88% |

Os relatórios da Ouvidoria dos meses de novembro e dezembro não foram fechados durante a conclusão do documento. Nos meses de janeiro e fevereiro a Ouvidoria era responsável pelos atendimentos de 1ª instância; a partir de março ficou determinado que o atendimento seria apenas de 2ª instância.



INDICADOR ESTRATÉGICO: PERCENTUAL DE REFORMAS NOS TERMINAIS INTEGRADOS

| | | | |
|------------------|--|-----------------------------|--|
| Definição | Este indicador representa o número total de Terminais de Integração que foram reformados. Pode ser utilizado para monitorar e avaliar a melhoria da infraestrutura de transporte público, fornecendo uma métrica quantitativa específica para esse aspecto da operação. | Periodicidade | Mensal |
| Fórmula | Percentual de Reformas nos Terminais de Integração = (Nº de Reformas de TI / -Meta de Terminais Reformados) X 100 | Objetivo Estratégico | Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos usuários. |
| Histórico | 2025 | 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. |
| | 6 terminais de integração | Meta 2026: | 7 terminais de integração |

| TERMINAIS DE INTEGRAÇÃO | DATA DA CONCLUSÃO DA REFORMA | STATUS | PERCENTUAL DE REFORMA |
|-------------------------|------------------------------|-----------|-----------------------|
| AFOGADOS | 30/04/25 | CONCLUÍDO | 100,00% |
| CAJUEIRO | 30/10/25 | CONCLUÍDO | 100,00% |
| GETÚLIO VARGAS | 01/04/25 | CONCLUÍDO | 100,00% |
| JABOATÃO | 30/09/25 | CONCLUÍDO | 100,00% |
| PE-15 | 30/09/25 | CONCLUÍDO | 100,00% |
| PELÓPIDAS SILVEIRA | 31/07/25 | CONCLUÍDO | 100,00% |
| RIO DOCE | 30/04/25 | CONCLUÍDO | 100,00% |
| TANCREDO NEVES | 31/07/25 | CONCLUÍDO | 100,00% |

Fonte de verificação: Diretoria de Engenharia e Manutenção do CTM

O indicador Pesquisa de Satisfação do Atendimento ao Cliente será avaliado a partir do primeiro semestre de 2026, uma vez que o início da Pesquisa foi em agosto de 2025 e as informações ainda estão em período de avaliação.



Registro fotográfico: Pesquisa de Satisfação ao Cliente iniciada em agosto de 2025

INDICADORES EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS

| INDICADOR ESTRATÉGICO: PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO DE FROTA | | | |
|---|--|-----------------------------|--|
| Definição | Avaliar o cumprimento de frota das empresas concessionárias do STPP/RMR. | Periodicidade | Semestral |
| Fórmula | É obtido pela quantidade total de frota da concessionária alocada diariamente na operação das linhas, desde o início da operação, e mantida até as 09h00min, no período avaliado, dividida pela frota programada para o mesmo período. | Objetivo Estratégico | Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos usuários. |
| Histórico | 2025 | Risco associado | Insatisfação dos usuários do sistema com possíveis atrasos mediante ao não cumprimento da frota em operação. |
| | Conorte Pontuação: 10 (equivale a 100%) Mobibrasil Pontuação:10 (equivale a 100%) | Meta 2026: | Acima de 99,5% |



| CNO | | |
|----------|--------|-------|
| MESES | ÍNDICE | NOTA |
| JULHO | 99,99 | 10,00 |
| AGOSTO | 99,99 | 10,00 |
| SETEMBRO | 99,96 | 10,00 |
| OUTUBRO | 99,97 | 10,00 |
| NOVEMBRO | 99,90 | 10,00 |
| DEZEMBRO | 99,95 | 10,00 |
| MÉDIA | 99,96 | 10,00 |

| MOB | | |
|----------|--------|-------|
| MESES | ÍNDICE | NOTA |
| JULHO | 99,98 | 10,00 |
| AGOSTO | 98,67 | 10,00 |
| SETEMBRO | 100 | 10,00 |
| OUTUBRO | 99,98 | 10,00 |
| NOVEMBRO | 100 | 10,00 |
| DEZEMBRO | 100 | 10,00 |
| MÉDIA | 99,77 | 10,00 |

| CUMPRIMENTO DE FROTA (%) | PONTUAÇÃO |
|------------------------------|-----------|
| Acima de 99,50 (inclusive) | 10 |
| De 99,50 a 99,00 (inclusive) | 9 |
| De 99,00 a 98,50 (inclusive) | 8 |
| De 98,50 a 98,00 (inclusive) | 7 |
| De 98,00 a 97,50 (inclusive) | 6 |
| De 97,50 a 97,00 (inclusive) | 5 |
| De 97,00 a 96,50 (inclusive) | 4 |
| De 96,50 a 96,00 (inclusive) | 3 |
| De 96,00 a 95,50 (inclusive) | 2 |
| De 95,50 a 95,00 | 1 |
| Abaixo de 95,00 | 0 |

INDICADOR ESTRATÉGICO: PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO DE VIAGENS

| | | | |
|------------------|--|-----------------------------|--|
| Definição | Avaliar o cumprimento de viagens das empresas concessionárias do STPP/RMR | Periodicidade | Semestral |
| Fórmula | É obtido pela média ponderada dos índices de cumprimento das viagens no pico e no fora pico, utilizando-se o peso 2 (dois) para o primeiro e 1 (um) para o último. Serão considerados como horários de pico das 06h00min (seis horas) às 08h00 (oito horas) e das 17h00min (dezessete horas) às 19h00min (dezenove horas) e como horários fora de pico o restante dos horários de operação das linhas. | Objetivo Estratégico | Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos usuários. |
| Histórico | 2025 | Risco associado | Insatisfação dos usuários do sistema com possíveis atrasos mediante ao não cumprimento da frota em operação. |
| | Conorte Pontuação: 10 (equivale a 100%) Mobibrasil Pontuação:10 (equivale a 100%) | Meta 2026: | Acima de 99,5% |



| CNO | | |
|----------|--------|-------|
| MESES | ÍNDICE | NOTA |
| JULHO | 98,15 | 10,00 |
| AGOSTO | 98,07 | 10,00 |
| SETEMBRO | 98,52 | 10,00 |
| OUTUBRO | 98,17 | 10,00 |
| NOVENBRO | 98,25 | 10,00 |
| DEZEMBRO | 98,15 | 10,00 |
| MÉDIA | 98,22 | 10,00 |

| MOB | | |
|----------|--------|-------|
| MESES | ÍNDICE | NOTA |
| JULHO | 97,89 | 9 |
| AGOSTO | 97,07 | 8 |
| SETEMBRO | 97,67 | 9 |
| OUTUBRO | 98,54 | 10,00 |
| NOVENBRO | 97,43 | 8 |
| DEZEMBRO | 98,28 | 10,00 |
| MÉDIA | 97,80 | 9,00 |

| CUMPRIMENTO DE VIAGENS (%) | PONTUAÇÃO |
|--|-----------|
| Maior que 98,00 | 10 |
| Maior que 97,50 e menor ou igual a 98,00 | 9 |
| Maior que 97,00 e menor ou igual a 97,50 | 8 |
| Maior que 96,50 e menor ou igual a 97,00 | 7 |
| Maior que 96,00 e menor ou igual a 96,50 | 6 |
| Maior que 95,50 e menor ou igual a 96,50 | 5 |
| Menor ou igual a 95,50 | 0 |

Diferente dos indicadores institucionais, os indicadores das empresas concessionárias do STPP/RMR são semestrais.

6. Comentários dos Administradores

“O exercício de 2025 representou um cenário operacional desafiador e ao mesmo tempo estratégico para o aprimoramento da gestão do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR. Alinhado às diretrizes de política pública da Secretaria Estadual de Mobilidade e Infraestrutura, o Grande Recife Consórcio de Transporte mantém o compromisso de consolidar avanços estruturantes, ampliar a eficiência do sistema e garantir transparência na aplicação dos recursos vinculados.

As prioridades de Gestão para o ano de 2025 foram:

Otimização da Oferta de Transporte

Continuidade dos estudos técnicos para adequação da oferta à demanda real, incluindo:

- Redistribuição de frota por eixo e terminal,
- Racionalização de linhas com baixa produtividade,
- Reforço de serviços em corredores de maior demanda.

Gestão Econômico-Financeira e Equilíbrio Contratual:

- Fortalecimento do monitoramento de subsídios, compensações tarifárias e instrumentos de repasse às operadoras, prezando pelo equilíbrio econômico dos contratos e manutenção da qualidade do serviço.

Reforma e Modernização da Infraestrutura

Execução do planejamento plurianual envolvendo terminais, paradas de ônibus e sistemas de informação ao usuário, com prioridade para:

- Renovação e recuperação de estruturas críticas;
- Padronização de sinalização;
- Acessibilidade universal.

Renovação e Qualificação da Frota

Apoio técnico à transição para frotas mais eficientes e ambientalmente adequadas, incluindo:

- Veículos de tecnologia Euro 6 ou superior;
- Incorporação progressiva de veículos climatizados;
- Planejamento para futura eletrificação de linhas troncais.

Relacionamento com Usuários e Transparência

Aperfeiçoamento dos canais de atendimento ao cidadão e da comunicação pública, com publicação periódica de resultados operacionais, indicadores de qualidade e mecanismos de participação social.

Realizamos um trabalho responsável, proativo e estamos ao lado e à disposição da população. Constituímos uma Empresa moderna e inovadora, guiada pelos aspectos de sustentabilidade, com o comprometimento social, ambiental e com práticas de boa governança corporativa”.

MATHEUS FREITAS
DIRETOR-PRESIDENTE

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD: composto por 5 (cinco) 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 dispostos no Art. 26 da Lei 13.303/2016.

ASSESSORIA ESPECIAL DE CONTROLE INTERNO: tem como atribuições analisar os procedimentos de controle interno com independência e objetividade, propondo medidas corretivas quando estes forem inexistentes ou se revelarem vulneráveis, orientando os gestores públicos no desenvolvimento, implantação e correção dos controles internos, dentre outras, conforme estabelecido em decreto estadual 47.087/2019.

7.2 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. A seguir, apresentamos as principais políticas do CTM sobre o assunto:

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

- **TERMO DE USO:** Tem por finalidade estabelecer o acesso, a navegação, as consultas e os serviços disponibilizados no website do CTM, condicionados à aceitação e ao cumprimento descritos no referido termo.
- **COMITÊ DE PRIVACIDADE:** Tem por finalidade no âmbito do CTM ser um facilitador da promoção de uma cultura de proteção aos dados pessoais.
- **POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES E CRITÉRIOS QUE DEVEM SER CONSIDERADOS 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.
- **POLÍTICA DE TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS:** Tem por finalidade no âmbito do CTM promover a devida identificação, aprovação, divulgação e análise de transições entre o CTM e qualquer uma de suas partes relacionadas. Analisa se essas transações configuram possível conflito de interesse.
- **POLÍTICA DE DIVIDENDOS:** Tem por finalidade buscar garantir a perenidade e a sustentabilidade financeira de curto, médio e longo prazo do CTM, tendo como premissa a necessidade de flexibilidade e solidez financeira para a manutenção dos negócios.
- **POLÍTICA DE TRANSAÇÕES:** Tem por finalidade estabelecer os princípios que orientam a celebração de transações com as partes relacionadas, de modo a resguardar os interesses do CTM e de seus quotistas e regular o repasse de informações necessárias para atender a legislação aplicável no Brasil.
- **REGULAMENTO DE COMPRAS:** Tem por finalidade aprovar as normas e os procedimentos destinados à contratação de terceiros para a prestação de serviços, inclusive de engenharia e de publicidade, a execução de obras, a aquisição, a locação e a alienação de bens ativos integrantes do respectivo patrimônio e implementação de ônus real sobre tais itens, com vistas ao atendimento das necessidades do CTM, na forma do artigo nº 40 da Lei Federal nº 13.303/2016.

- **RELATÓRIO DE AUDITORES INDEPENDENTES:** Tem por finalidade examinar as demonstrações contábeis do CTM que compreendem o balanço patrimonial, as respectivas demonstrações contábeis do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício, bem como as correspondências das notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

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

7.3 Comissão de Ética e Comissão de Integridade:

Constituída pela Portaria nº 174/2025, 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 da comissão são detalhadamente delineadas em um regimento próprio, acessível no website do CTM.

O CTM instituiu, por meio da Portaria nº 179/2025, a Comissão do Programa de Integridade, com o objetivo de implementar medidas sistemáticas para prevenir, detectar e tratar práticas de corrupção, fraudes, irregularidades e outros desvios éticos de conduta.

Implantado em 2024, o programa busca consolidar uma cultura organizacional ética, promovendo a conformidade com normas legais e internas, bem como o fortalecendo a transparência e a confiança no ambiente de trabalho.

Ao adotar estratégias diversificadas, como treinamentos, conscientização contínua dos colaboradores e canais seguros para denúncias, o CTM cria condições para que todos compreendam e valorizem os princípios do Programa de Integridade. Essa conscientização não apenas reforça a cultura ética, mas também contribui para a construção de um ambiente corporativo mais seguro, transparente e confiável, capaz de reduzir riscos legais e reputacionais, além de estimular o engajamento e a responsabilidade de todos os empregados.



7.4 Conselho Superior de Transporte Metropolitano - CSTM:

O CSTM realiza suas atividades por meio de reuniões plenárias, convocadas ordinariamente a cada 2 (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 CTM, emissão de parecer sobre o programa de trabalhos 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 e indiretamente relacionados, com o Sistema de Transporte Público. Abaixo as principais competências do CSTM:

- Apreciar e fixar políticas e diretrizes aplicáveis ao STPP/RMR, no que concerne à estrutura tarifária;
- Implementar as diretrizes, condições e normas gerais do Conselho Deliberativo da RMR, relativas ao Sistema de Transporte Público de Passageiros – STPP;
- Propor políticas e diretrizes gerais de atuação do Grande Recife Consórcio de Transporte, antiga EMTU/Recife, no que concerne ao transporte urbano da RMR;
- Opinar sobre os programas de trabalho e acompanhar o desempenho do Grande Recife Consórcio de Transporte;
- Aprovar as normas e padrões de serviços relativos ao STPP/RMR;
- Promover a integração das atividades e serviços desenvolvidos pelo Órgão e Entidades que integram, bem como a articulação com outros componentes do poder jurídico direta ou indiretamente relacionados como o Sistema de Transporte.

8. Fatores de Risco

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

Identificação

Etapa dedicada à identificação das características dos riscos e incertezas que possam impactar o alcance dos objetivos organizacionais do CTM.

Análise Preliminar

Realização de um exame e análise dos riscos mapeados no projeto, com o objetivo de compreendê-los e avaliar seus principais impactos nas operações do CTM.

Avaliação

Processo de identificação e análise dos riscos considerados relevantes para o alcance dos objetivos 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 categoria de risco descreve o nível do grau associado a um determinado evento, permitindo que a empresa priorize os perigos e concentre seus esforços de gerenciamento nas ameaças mais críticas e com maior potencial de impacto negativo. O CTM adota as seguintes categorias para avaliar os riscos:

| CATEGORIA | DESCRIÇÃO |
|---|--|
| Risco de Imagem | Acontecimentos que podem comprometer a confiança da sociedade, de clientes ou de fornecedores, em relação à capacidade do Consórcio em cumprir sua missão institucional. |
| Riscos Financeiro / Orçamentário | Eventos que podem comprometer a capacidade do Consórcio de contar com os recursos orçamentários e financeiros necessários à realização de suas atividades e projetos, ou eventos que possam comprometer a própria execução orçamentária, como atrasos no cronograma de compras e contratações. |
| Riscos Legais | Ocorrências derivadas de alterações legislativas ou normativas que podem comprometer as atividades do Consórcio. |
| Riscos Operacionais | Eventos que podem comprometer as atividades do Consórcio, normalmente associados a falhas, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas, infraestrutura e sistemas. |
| Riscos Estratégicos | Acontecimentos que possam impactar na missão, nas metas ou nos objetivos estratégicos do Consórcio. |

As medidas de tratamento são adotadas de acordo com avaliação do risco-aceitação dos riscos de exposição moderada e baixa e tratamento dos riscos de exposição alta, respeitando as seguintes classificações:

| TIPO DE EXPOSIÇÃO | DESCRIÇÃO |
|---------------------------|--|
| Exposição Alta | O nível de risco tem elevada probabilidade de impactar a capacidade de atingir a missão/objetivos estratégicos do Grande Recife. |
| Exposição Moderada | O nível de risco pode atrasar ou interromper a realização da missão/objetivos estratégicos do Grande Recife. |
| Exposição Baixa | O nível de risco não impedirá substancialmente a capacidade de alcançar a missão/objetivos estratégicos do Grande Recife. |

A correlação entre a perspectiva, objetivos estratégicos, riscos mapeados, categoria do risco e o tipo de exposição em relação ao CTM pode ser visto nos quadros abaixo:

| PERSPECTIVA | OBJETIVO ESTRATÉGICO | RISCOS MAPEADOS | CATEGORIA DE RISCO | TIPO DE EXPOSIÇÃO |
|-------------|---|--|---------------------------------|--------------------|
| CLIENTES | MELHORAR O STPP/RMR VISANDO EFICIÊNCIA NOS SERVIÇOS E ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS | Não conclusão dos Corredores Norte/Sul e Leste/Oeste por falta de recursos financeiros. | Risco Estratégico | Exposição Alta |
| | | Migração da demanda para outros modos de transporte: automóvel, motocicletas, bicicletas, aplicativos, etc. | Risco Estratégico | Exposição Alta |
| | | Enfrentar desafios na implementação de pesquisas operacionais eficazes, incluindo a coleta e análise de dados, o que pode comprometer a obtenção de informações relevantes para a melhoria do serviço. | Risco Operacional | Exposição Alta |
| | | Enfrentar desafios na adoção de novas tecnologias para melhorar o atendimento aos usuários, incluindo resistência a mudanças e necessidade de treinamento intensivo. | Risco Operacional | 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. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Enfrentar desafios logísticos na requalificação e modernização dos Terminais de Integração e Estações de BRT, impactando o cronograma e o orçamento estabelecidos. | Risco Operacional | Exposição Alta |
| | | Enfrentar dificuldades na captação de recursos financeiros necessários para a implementação das melhorias, podendo afetar o escopo e a abrangência das iniciativas. | Risco Financeiro / Orçamentário | Exposição Alta |
| | | Incertezas na avaliação da eficiência das melhorias operacionais, tornando desafiador medir o impacto real sobre a qualidade do serviço. | Risco Operacional | Exposição Alta |
| | | Concorrência com outros projetos de mobilidade urbana na região, podendo gerar conflitos de recursos e prioridades. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Atender aos anseios das comunidades locais, quanto às intervenções nos Terminais de Integração e Estações de BRT, causando resistência e descontentamento. | Risco de Imagem | Exposição Moderada |

| PERSPECTIVA | OBJETIVO ESTRATÉGICO | RISCOS MAPEADOS | CATEGORIA DE RISCO | TIPO DE EXPOSIÇÃO |
|--|---|--|--------------------|--------------------|
| CLIENTES | AMPLIAR A ARTICULAÇÃO OPERACIONAL E INSTITUCIONAL | Não adesão de novos municípios ao Consórcio. | Risco de Imagem | Exposição Alta |
| | | Desconhecimento das comunidades quanto à importância do Consórcio. | Risco de Imagem | Exposição Baixa |
| | | Desinteresses de objetivos com as prefeituras não consorciadas, impactando a eficácia das iniciativas de integração. | Risco de Imagem | Exposição Alta |
| | | Desafios na comunicação com a sociedade civil, e outros <i>stakeholders</i> , dificultando a compreensão da atuação do CTM. | Risco de Imagem | Exposição Baixa |
| | | Não conseguir envolver efetivamente a sociedade nas iniciativas, resultando em falta de participação e apoio às ações promovidas pelo CTM. | Risco de Imagem | Exposição Moderada |
| | | Enfrentar dificuldades técnicas ou operacionais na manutenção do website, prejudicando a divulgação de informações e a transparência das atividades. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Desconhecimento generalizado da atuação do CTM pela sociedade e pelas comunidades, resultando em falta de reconhecimento e valorização das iniciativas promovidas. | Risco de Imagem | Exposição Moderada |
| | | Realizar ações educativas para o uso do transporte público com baixo impacto, devido à falta de adesão ou compreensão por parte do público-alvo. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Ameaças à segurança digital, como ataques cibernéticos, que podem comprometer a integridade das informações divulgadas nas mídias sociais. | Risco Operacional | Exposição Alta |
| | | Variações na legislação e normativas relacionadas à divulgação de informações públicas, exigindo adaptações constantes nas práticas de comunicação. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| Enfrentar dificuldades na avaliação de impacto das ações educativas, dificultando a mensuração da eficácia dessas iniciativas. | Risco Operacional | Exposição Baixa | | |

| PERSPECTIVA | OBJETIVO ESTRATÉGICO | RISCOS MAPEADOS | CATEGORIA DE 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. | Risco Operacional | Exposição Moderada |
| | | Recursos financeiros, humanos ou tecnológicos insuficientes para a modernização da infraestrutura de tecnologia da informação, impactando a eficiência operacional. | Risco Operacional | Exposição Moderada |
| | | Encontrar resistência ou dificuldades na adoção de novas tecnologias, levando a um processo mais lento de implementação e integração. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Falta de treinamento adequado para os colaboradores no uso das novas ferramentas, resultando em subutilização ou erros operacionais. | Risco Operacional | Exposição Moderada |
| | | Perda de dados críticos durante o processo de migração para a nova infraestrutura, impactando a integridade e confiabilidade das informações. | Risco Operacional | Exposição Moderada |
| | | Impacto nas operações diárias devido à implementação das mudanças, podendo resultar em interrupções e desafios na continuidade dos serviços. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Resistência cultural e organizacional à mudança, dificultando a aceitação e efetiva utilização das novas tecnologias e processos. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Enfrentar desafios na conformidade com regulamentações de privacidade e proteção de dados durante a integração e modernização. | Risco Legal | Exposição Baixa |

| PERSPECTIVA | OBJETIVO ESTRATÉGICO | RISCOS MAPEADOS | CATEGORIA DE 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. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Encontrar desafios na modelagem adequada de processos, levando a inconsistências ou lacunas na compreensão e execução dos procedimentos. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Falta de envolvimento e participação dos colaboradores no mapeamento e modelagem de processos, prejudicando a identificação de melhorias significativas. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Enfrentar desafios na implementação de tecnologias de apoio ao mapeamento e gestão de processos, impactando a eficiência dos sistemas. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Falhas na comunicação interna sobre as mudanças, resultando em falta de clareza sobre os objetivos e processos revisados. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Impacto nas relações interdepartamentais devido às alterações na estrutura organizacional, podendo gerar conflitos e dificuldades na colaboração. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Enfrentar desafios na implementação efetiva de melhorias contínuas nos processos, comprometendo a sustentabilidade das mudanças. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Pouca eficiência na resolução às demandas das comunidades. | Risco Imagem | Exposição Moderada |

| PERSPECTIVA | OBJETIVO ESTRATÉGICO | RISCOS MAPEADOS | CATEGORIA DE RISCO | TIPO DE EXPOSIÇÃO |
|--------------------|--------------------------|--|--------------------|-------------------|
| PROCESSOS INTERNOS | COMUNICAÇÃO E INTEGRAÇÃO | Falta de acesso direto aos dados de bilhetagem. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Falta de engajamento por parte dos colaboradores, prejudicando a eficácia da comunicação interna. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Ruídos na comunicação que podem distorcer a mensagem transmitida, resultando em interpretações equivocadas. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Resistência à mudança por parte dos colaboradores em relação a novas práticas de comunicação, dificultando a implementação eficaz. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Falhas em plataformas tecnológicas utilizadas para comunicação, impactando a eficácia das mensagens. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Falta de monitoramento adequado dos resultados da comunicação, impedindo a avaliação da eficácia das estratégias adotadas. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Falta de monitoramento adequado dos resultados da comunicação, impedindo a avaliação da eficácia das estratégias adotadas. | Risco Operacional | Exposição Baixa |

| PERSPECTIVA | OBJETIVO ESTRATÉGICO | RISCOS MAPEADOS | CATEGORIA DE RISCO | TIPO DE EXPOSIÇÃO |
|--------------------|--------------------------------|---|--------------------|-------------------|
| PESSOAS E RECURSOS | GESTÃO DE RECEITAS E CONTRATOS | Falta de acesso direto aos dados da bilhetagem. | Risco Estratégico | Exposição Alta |
| | | Não cumprimento da cláusulas contratuais por parte de fornecedores ou parceiros, afetando negativamente a eficácia da gestão de contratos | Risco Legal | Exposição Alta |
| | | Inconsistência ou imprecisão nos dados coletados pela bilhetagem eletrônica, prejudicando a análise e a tomada de decisões. | Risco Legal | Exposição Alta |
| | | Vulnerabilidade à fraude no sistema de bilhetagem eletrônica, comprometendo a segurança e a confiabilidade dos dados. | Risco Legal | Exposição Alta |
| | | Falta de monitoramento efetivo da execução dos contratos e de performance da bilhetagem eletrônica, prejudicando a gestão global. | Risco Legal | Exposição Alta |
| | | Questões relacionadas à segurança dos dados, especialmente dados sensíveis coletados pela bilhetagem eletrônica. | Risco Legal | Exposição Alta |
| | | Resistência à mudança por parte dos usuários ou operadores em relação a novas práticas de bilhetagem eletrônica. | Risco Legal | Exposição Alta |
| | | Impacto de eventos inesperados, como falhas de equipamentos, que podem comprometer a gestão de contratos e a bilhetagem eletrônica. | Risco Legal | Exposição Alta |

| PERSPECTIV A | OBJETIVO ESTRATÉGICO | RISCOS MAPEADOS | CATEGORIA DE RISCO | TIPO DE EXPOSIÇÃO |
|--------------------|--|--|---------------------------------|--------------------|
| PESSOAS E RECURSOS | VALORIZAÇÃO, QUALIDADE DE VIDA E REESTRUTURAÇÃO DE CARGOS E SALÁRIOS | Falta de recursos financeiros para implantação de nova tabela de cargos e salários. | Risco Financeiro / Orçamentário | Exposição Moderada |
| | | Falta de alinhamento entre as ações propostas e as expectativas dos colaboradores, resultando em baixa adesão e eficácia das iniciativas. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Falhas na comunicação interna, levando a falta de clareza sobre os objetivos das ações propostas, resultando em desinformação e desmotivação dos colaboradores. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Acesso limitado a recursos de capacitação, como cursos e treinamentos externos, prejudicando a oferta de oportunidades de desenvolvimento para os colaboradores. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Falta de envolvimento e comprometimento dos líderes na implementação e promoção das ações integradas, impactando a cultura organizacional. | Risco Operacional | Exposição Baixa |
| | | Insuficiência de corpo técnico especializado em algumas áreas relevantes ao desenvolvimento tecnológico do Consórcio. | Risco Operacional | Exposição Moderada |

9. Remuneração

De acordo com o seu Contrato Social, o CTM é composto pelo seguinte quadro de pessoal:

I. Empregados Públicos da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/Recife, redistribuídos para o quadro específico do CTM;

II. Servidores Públicos cedidos pelos entes consorciados, nos termos §4º do artigo 4º da Lei Federal nº 11.107;

III. Empregados públicos admitidos por concurso após a constituição do CTM, nos termos do artigo 37, inciso II da Constituição Federal;

IV. Pessoal admitido através de seleção pública para atender necessidade temporária de excepcional interesse público, nos termos do artigo 37, inciso II da Constituição Federal;

V. Cargos e empregos comissionados.

Abaixo, segue a tabela do Consórcio com as remunerações dos membros dos órgãos de governança corporativa.

| CARGO | VENCIMENTO | REPRESENTAÇÃO | TOTAL (R\$) |
|---------------------------|--------------|---------------|---------------|
| DIRETOR-PRESIDENTE | R\$ 2.860,00 | R\$ 11.440,00 | R\$ 14.300,00 |
| DIRETOR | R\$ 1.865,22 | R\$ 7.460,87 | R\$ 9.326,09 |
| CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO | R\$ 0,00 | R\$ 1.000,00 | R\$ 1.000,00 |
| CONSELHO FISCAL | R\$ 0,00 | R\$ 788,00 | R\$ 788,00 |

10. Outras Informações Relevantes Sobre Objetivos de Políticas Públicas

O detalhamento das ações de políticas públicas desenvolvidas pelo Consórcio pode ser consultado do documento **Estratégia a Longo Prazo e Plano Anual de Negócios**, publicado no website do CTM através do link:

<https://www.granderecife.pe.gov.br/institucional/governanca/instrumentos-de-governanca/>

GOVERNADORA DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Raquel Teixeira Lyra Lucena

SECRETÁRIO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA DE PERNAMBUCO
André Teixeira Filho

DIRETORIA-EXECUTIVA DO CONSÓRCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO

DIRETOR PRESIDENTE DO CONSÓRCIO
Matheus Freitas

DIRETOR DE PLANEJAMENTO
Jonathan Valença

DIRETOR DE GESTÃO ORGANIZACIONAL
Aubiérgio Barros

DIRETOR DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO
Mariberto Alves

Elaboração
Coordenadoria de Planejamento
Assessoria Especial de Controle Interno

Diagramação
Divisão de Comunicação Visual