



Relatório de Gestão Anual da
Ouvidoria do CTM / Grande Recife

- 2025 -

Relatório Anual da Ouvidoria do CTM/Grande Recife

Ano: 2025

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 entre os cidadãos e o órgão gestor, atuando como um canal de segunda instância para registrar e tratar elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias sobre os serviços prestados. A missão da Ouvidoria é promover a democracia e os direitos humanos, mediando conflitos e reconhecendo a importância de cada indivíduo, tanto interno quanto externo. 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 2025, a Ouvidoria do CTM/Grande Recife recebeu **1.628** manifestações de usuários, tendo atingido 99,66% de resolutividade no tratamento das manifestações, conforme relatórios geridos pela Ouvidoria Geral do Estado/Secretaria da Controladoria Geral do Estado.

Dentre as 1.628 manifestações em 2025, foram registradas ainda 115 Pedidos de Acesso à Informação, baseados na LAI – Lei de Acesso à Informação e 48 registros de 2ª instância, 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 2025, as **1.628** manifestações recebidas na Ouvidoria do CTM/Grande Recife, foram distribuídas conforme sua natureza, de acordo com os índices abaixo registrados:

Natureza	Quantidade	Percentual
Reclamação	886	53%
Solicitação	608	39%
Sugestão	85	6%
Elogio	6	1%
Denúncia	25	1%

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Com relação aos 115 Pedidos de Acesso à Informação (PAI's) recebidos pela Ouvidoria do Grande Recife Consórcio de Transporte durante o ano de 2025 e baseados na LAI – Lei de Acesso à Informação, destacamos nos quadros abaixo os registros realizados no sistema Ouve-PE:

Painel de Pedidos de Acesso à Informação

Órgão: CONSÓRCIO DE TRANSPORTES DA REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE

Período: 10/03/2025 até 31/12/2025

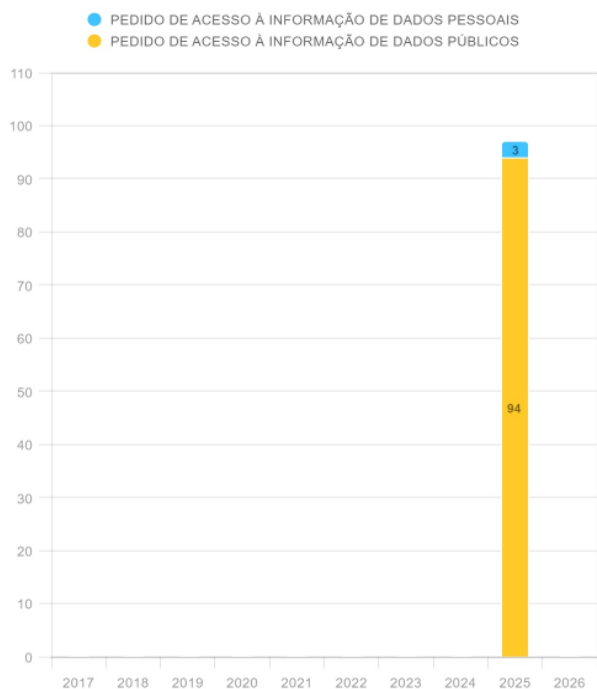
Pedidos
97

Prorrogadas
2 | 2.06%

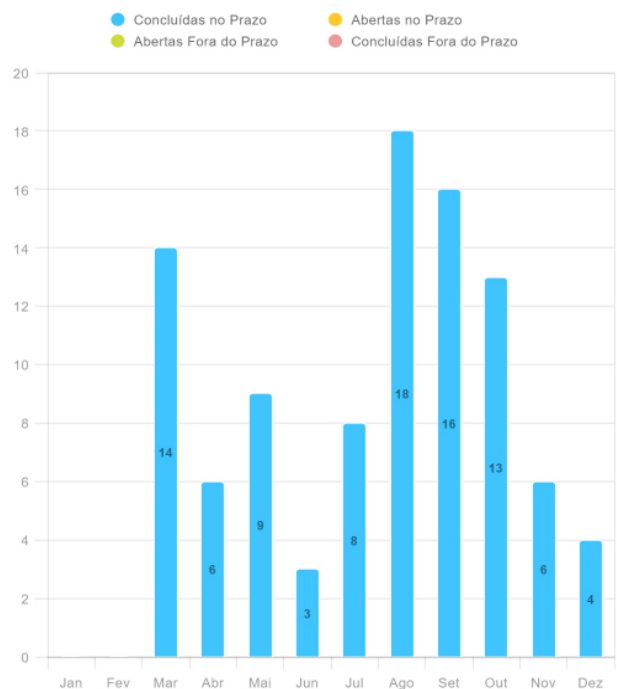
Resolutividade
100%

Prazo Resposta
19.31

Quantidade de atendimentos por período e tipo

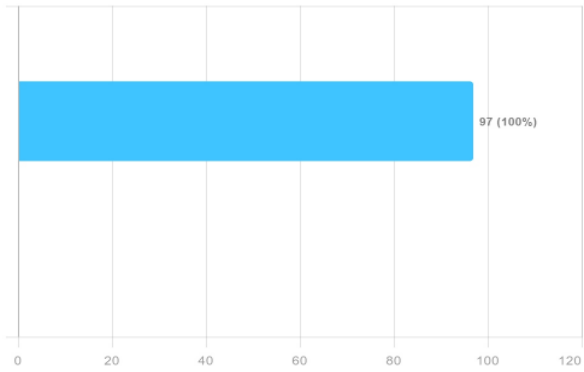


Status do prazo



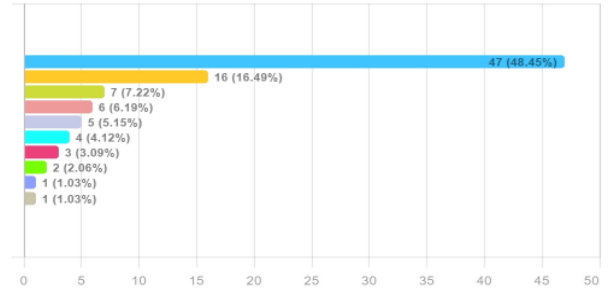
Perfil do usuário

● Pessoa Física ● Pessoa Jurídica



Assuntos mais demandados

● ÔNIBUS ● LINHA
● INTEGRAÇÃO TEMPORAL ● EQUIPAMENTOS CTM
● ATENDIMENTO ● TERMINAL
● PARADAS ● ESTAÇÃO BRT
● INTEGRAÇÃO - TI'S ● BRT



Tipos de resposta

Tipos de resposta	Quantidade	Percentual
Acesso concedido	81	83,51%
Acesso parcialmente concedido	8	8,25%
Acesso Negado	4	4,12%
Órgão não tem competência para responder	2	2,06%
Informação Inexistente	1	1,03%
Solicitação de informações adicionais	1	1,03%

Motivos para o tipo acesso negado

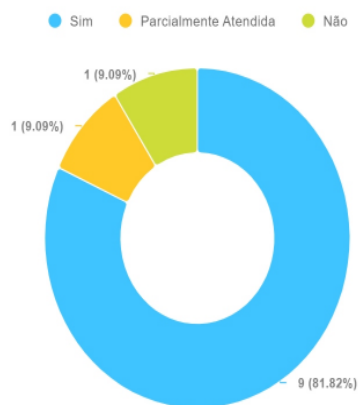
Motivos para o tipo acesso negado	Quantidade	Percentual
Em análise	81	83.51%
Não se aplica	12	12.37%
Outros	2	2.06%
Dados Pessoais	1	1.03%
Informação temporariamente indisponível	1	1.03%

Conformidade

Conformidade	Quantidade	Percentual
Conforme	97	100%

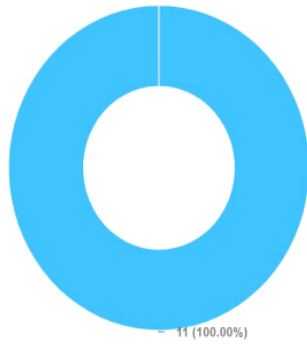
Como você foi informado dos serviços da Ouvidoria

ⓘ Nenhum registro encontrado

Sua demanda foi atendida pelo Setor?

A resposta fornecida pelo setor foi fácil de compreender?

● Sim ● Parcialmente ● Não

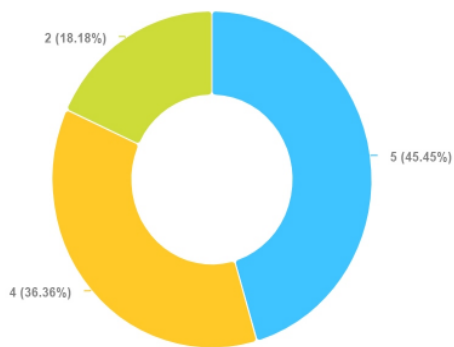


Você teve alguma dificuldade em encontrar a Ouvidoria?

🔍 Nenhum registro encontrado

Você ficou satisfeito com o serviço prestado pela Ouvidoria?

● Sim ● Parcialmente ● Não



Se você teve dificuldade, qual seria?

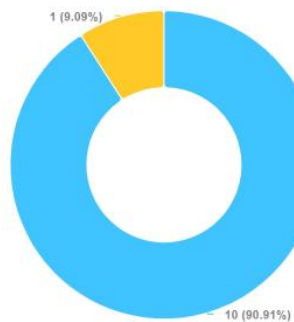
🔍 Nenhum registro encontrado

Como você classifica nosso atendimento?

🔍 Nenhum registro encontrado

Você indicaria essa Ouvidoria para outra pessoa?

● Sim ● Não



Considerações Finais:

Durante o ano de 2025, 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 2025, conforme atesta o Relatório Consolidado do Sistema de Gestão das Ouvidorias do Estado – Ouve-PE (Anexo), tendo atingido 100% de resolutividade.

Em 2025, 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 2025 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**.

Abaixo, segue o quadro com a quantidade de manifestações recebidas em cada mês do ano de 2025:

MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	463
FEVEREIRO	290
MARÇO	108
ABRIL	102
MAIO	92
JUNHO	94
JULHO	75
AGOSTO	59
SETEMBRO	74
OUTUBRO	107
NOVEMBRO	101
DEZEMBRO	63
TOTAL	1628

DADOS
COLHIDOS DO
SISTEMA G-CON

INÍCIO DO
SISTEMA
OUVE.PE EM

Destaca-se que **Linha, Alteração de Itinerário, Terminal, Cartão Vem, Má Conduta e Queima de Parada**, foram os assuntos mais demandados no ano de 2025.

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

Por fim, solicitamos à Presidência do CTM/Grande Recife que promova a publicação deste Relatório Anual na página eletrônica oficial do Grande Recife Consórcio de Transporte, dando ampla

divulgação aos usuários do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana – STPP/RMR.

* ANEXO: Relatório do Sistema Ouve - PE, referente ao ano de 2025.

Painel Geral de Manifestações por Órgão

Órgão: CONSÓRCIO DE TRANSPORTES DA REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE

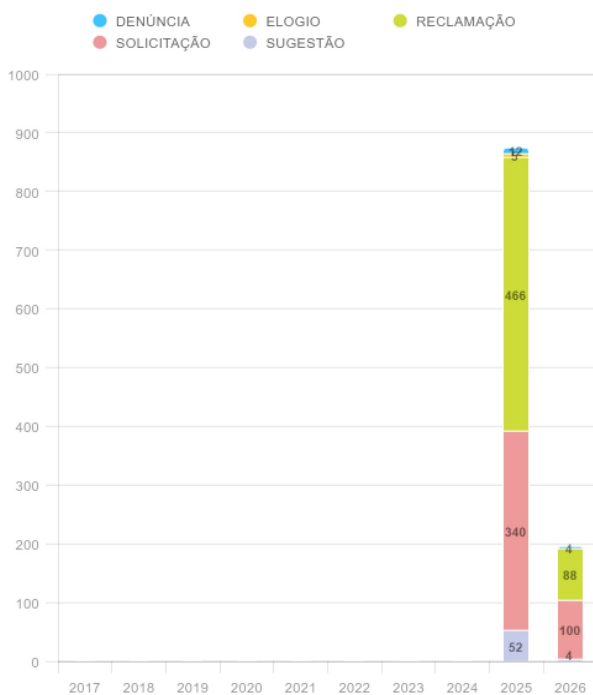
Ano: 2025 Mês: -

Atendimentos
875

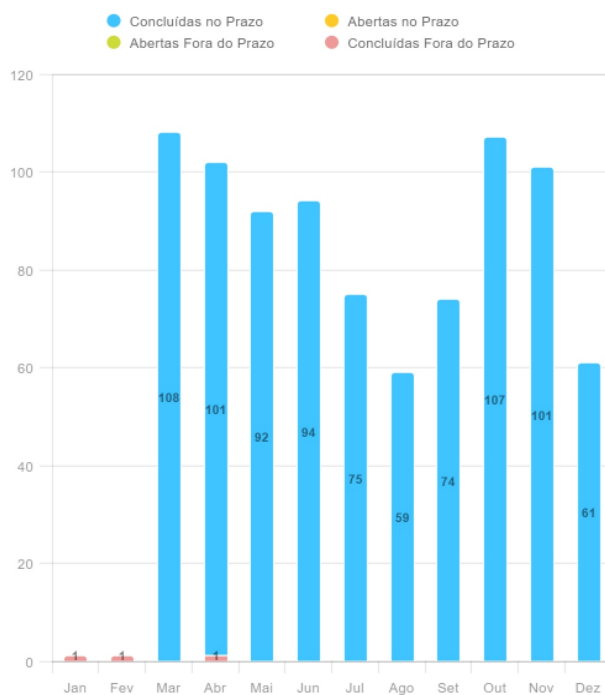
Resolutividade
99.66%

Prazo Resposta
2.2

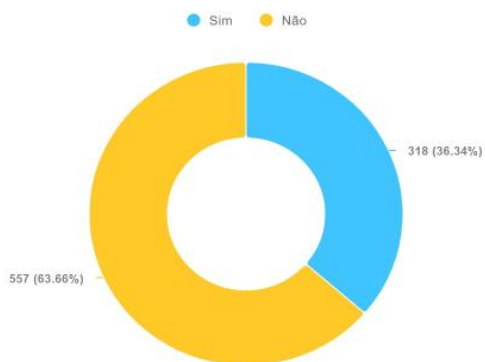
Quantidade de atendimentos por período e tipo



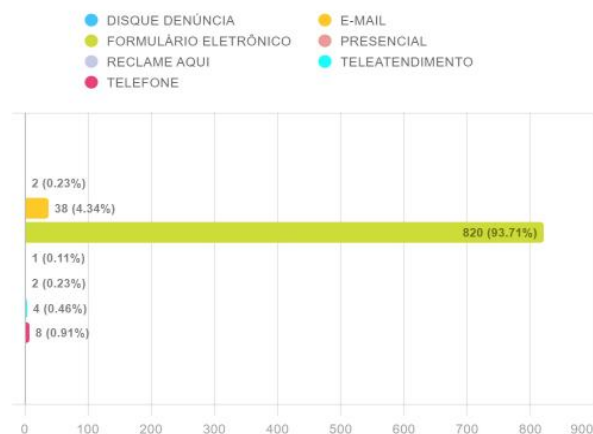
Status do prazo



Identificação do Usuário



Origem

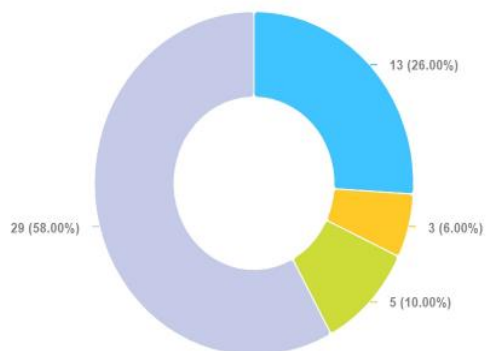


Atendimentos Concluídos

Assunto	Concluídos	Percentual
ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO	126	14.4 %
AMBULANTES	1	0.11 %
ATENDIMENTO	29	3.31 %
ATENDIMENTO 2ª INSTÂNCIA	47	5.37 %
BRT	3	0.34 %
CARTEIRA DE ESTUDANTE	47	5.37 %
CARTÃO VEM	68	7.77 %
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1	0.11 %
criação de linha	17	1.94 %
CÂMERAS	2	0.23 %
DESMEMBRAMENTO DE LINHA	1	0.11 %
EQUIPAMENTOS CTM	1	0.11 %
ESTAÇÃO BRT	16	1.83 %
FAIXA DE TÁBUELA	0	0.00 %

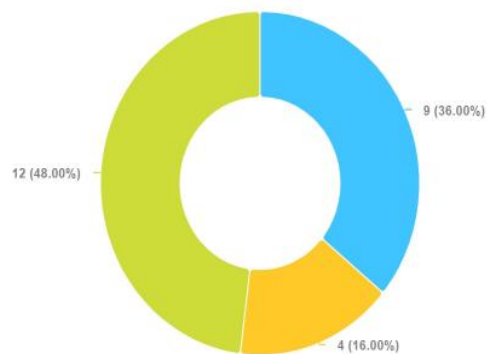
Como você foi informado dos serviços da Ouvidoria

● Rede Social ● Eventos ● TV ● Outdoor ● Outros

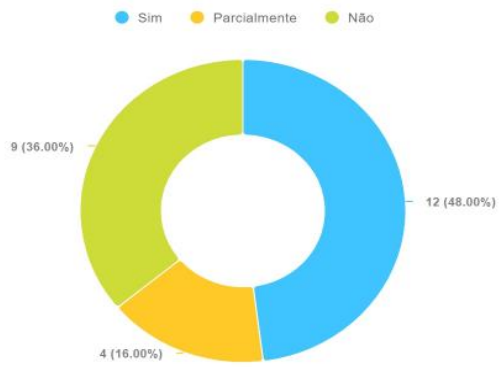


Sua demanda foi atendida pelo Setor?

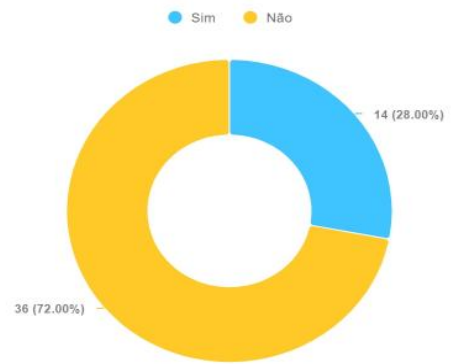
● Sim ● Parcialmente Atendida ● Não



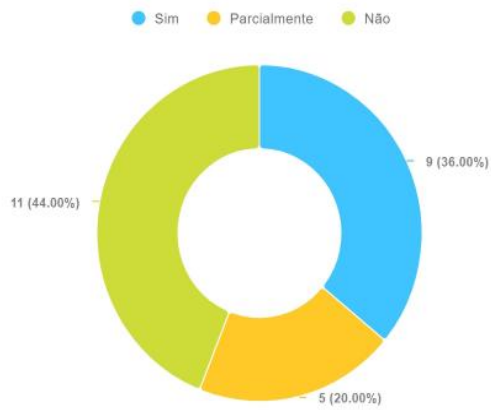
A resposta fornecida pelo setor foi fácil de compreender?



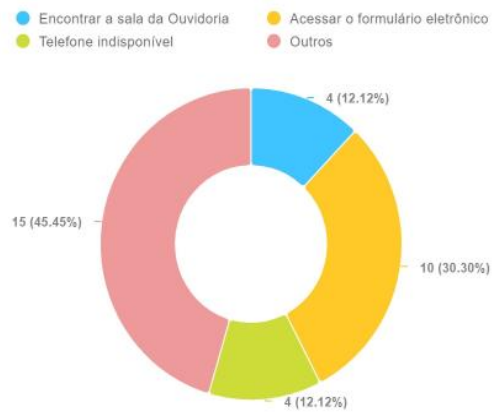
Você teve alguma dificuldade em encontrar a Ouvidoria?



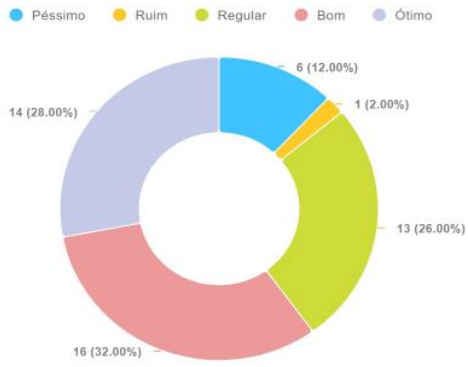
Você ficou satisfeito com o serviço prestado pela Ouvidoria?



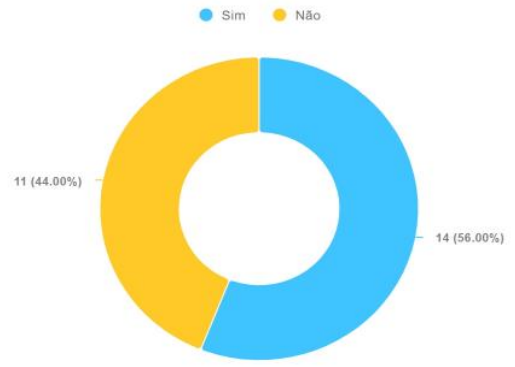
Se você teve dificuldade, qual seria?



Como você classifica nosso atendimento?



Você indicaria essa Ouvidoria para outra pessoa?

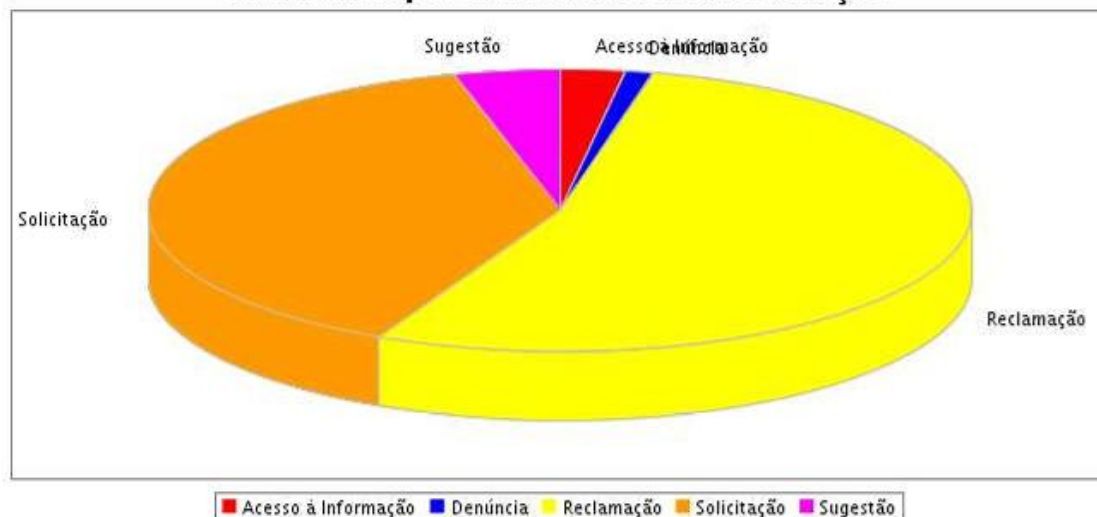


1 - Indicadores Gerais

Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM

Período de: 01/01/2025 a 31/01/2025

Estadística por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Acesso à Informação	12	2,59%
Denúncia	5	1,08%
Reclamação	248	53,56%

Solicitação	179	38,66%
Sugestão	19	4,10%
Total	463	100%

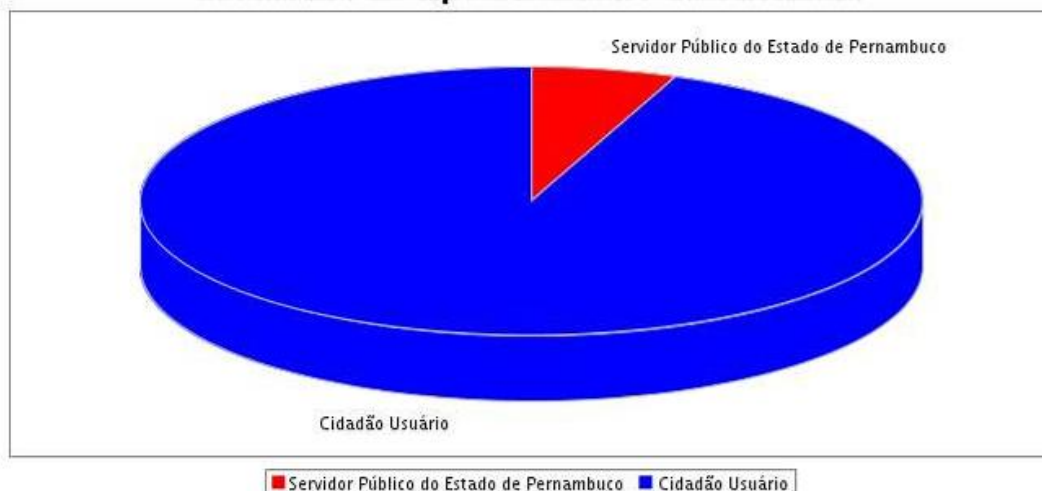
Estadística de Resolutividade das Manifestações



Descrição	Número Absoluto	Percentual
ABERTAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
ABERTAS NO PRAZO	0	0,00%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	3	0,65%
CONCLUÍDAS NO PRAZO	460	99,35%
Total	463	100%

2 - Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



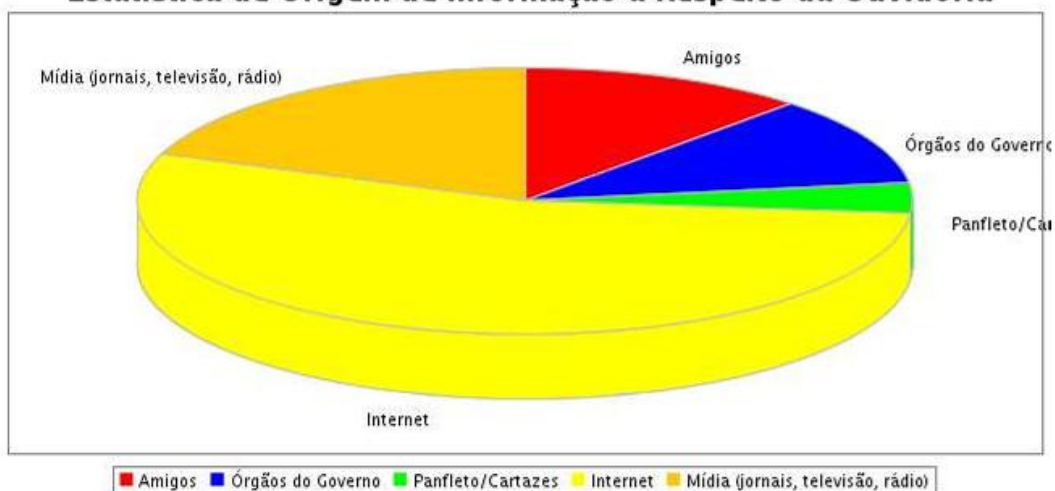
Total de atendimentos no período: 463

Total de atendimentos concluídos: 463

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 83

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	5	6,02
Cidadão Usuário	78	93,98

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 463

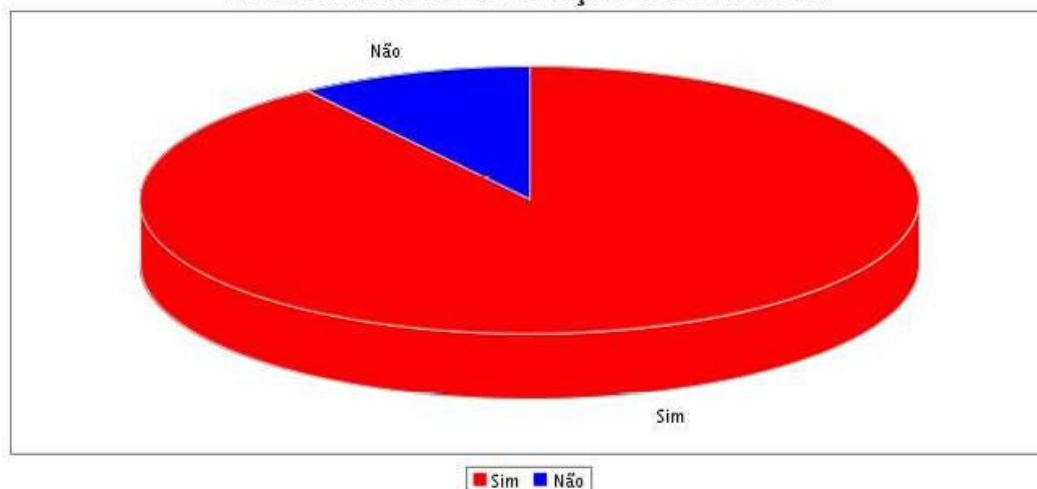
Total de atendimentos concluídos: 463

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 83

Número

Descrição	Absoluto	Percentual
Amigos	10	12,05%
Órgãos do Governo	9	10,84%
Panfleto/Cartazes	3	3,61%
Internet	45	54,22%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	16	19,28%

Estadística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 463

Total de atendimentos concluídos: 463

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 83

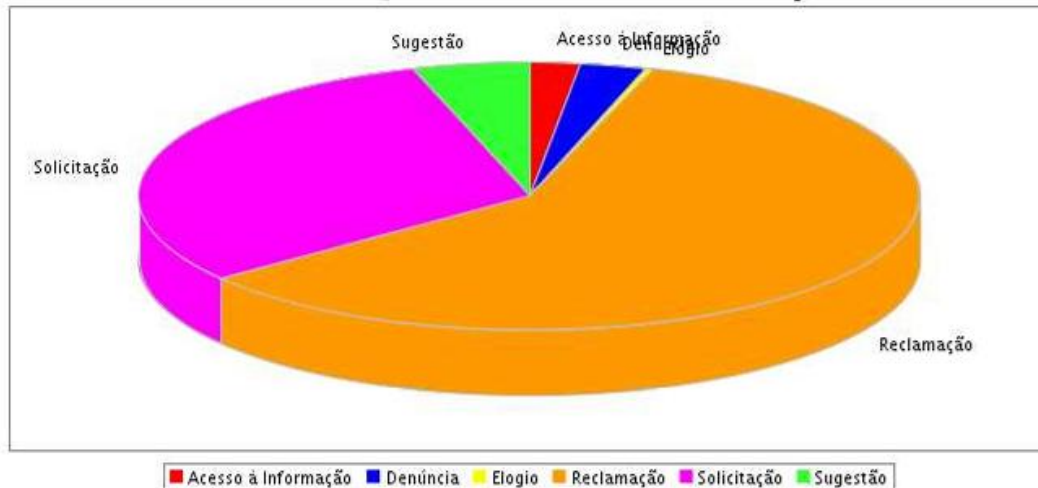
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	75	90,36%
Não	8	9,64%

1 - Indicadores Gerais

Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM

Período de: 01/02/2025 a 28/02/2025

Estatística por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Acesso à Informação	6	2,07%
Denúncia	8	2,76%
Elogio	1	0,34%

Reclamação	172	59,31%
Solicitação	89	30,69%
Sugestão	14	4,83%
Total	290	100%

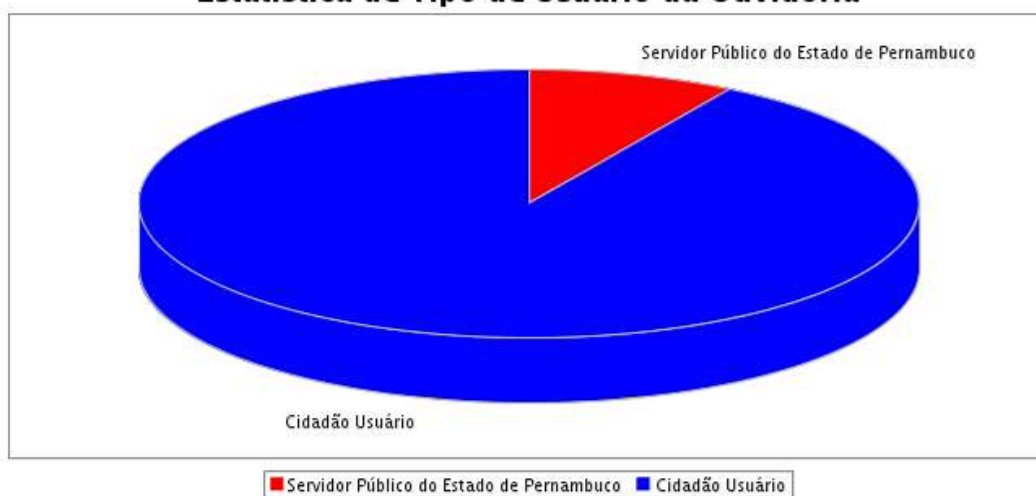
Estatística de Resolutividade das Manifestações



Descrição	Número Absoluto	Percentual
ABERTAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
ABERTAS NO PRAZO	0	0,00%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	1	0,34%
CONCLUÍDAS NO PRAZO	289	99,66%
Total	290	100%

2 - Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



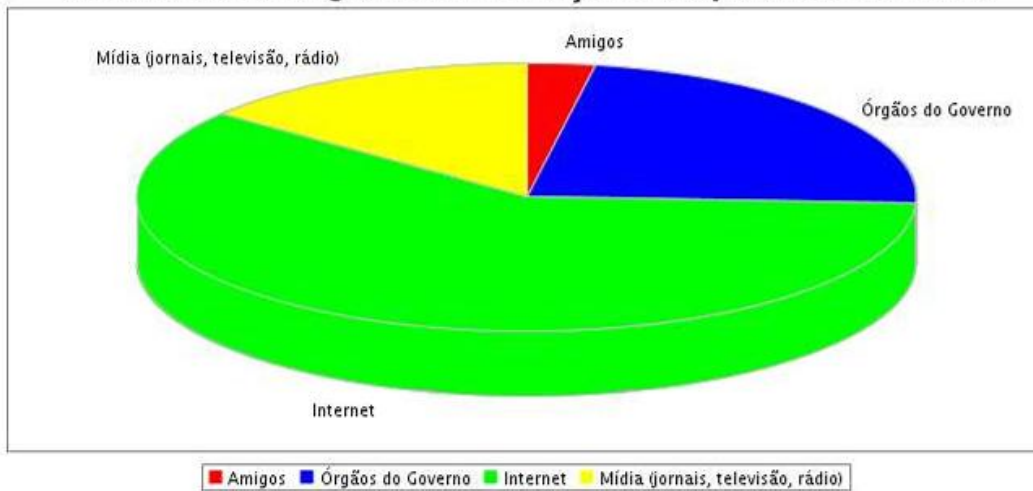
Total de atendimentos no período: 290

Total de atendimentos concluídos: 290

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 35

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	3	8,57
Cidadão Usuário	32	91,43

Estadística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 290

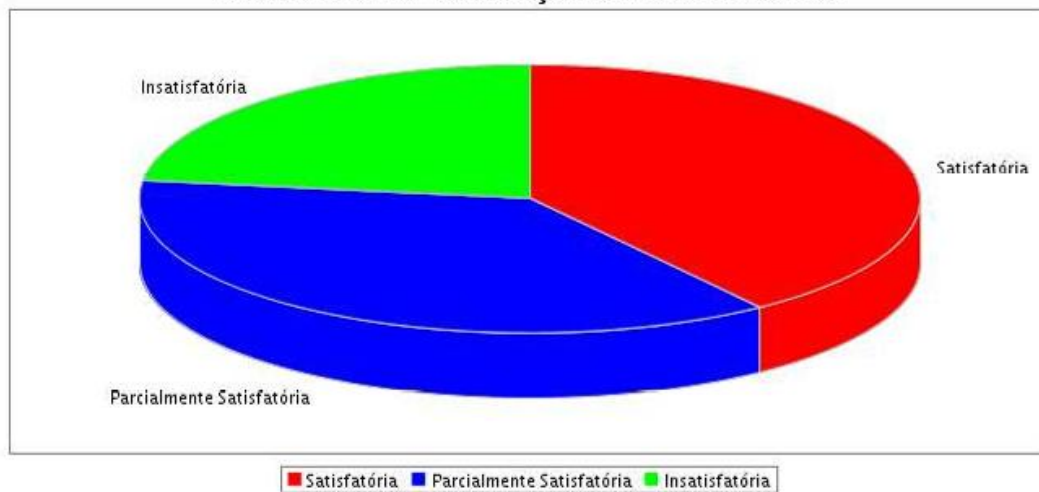
Total de atendimentos concluídos: 290

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 35

Número

Descrição	Absoluto	Percentual
Amigos	1	2,86%
Órgãos do Governo	8	22,86%
Internet	21	60,00%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	5	14,29%

Estadística de Satisfação do Manifestante



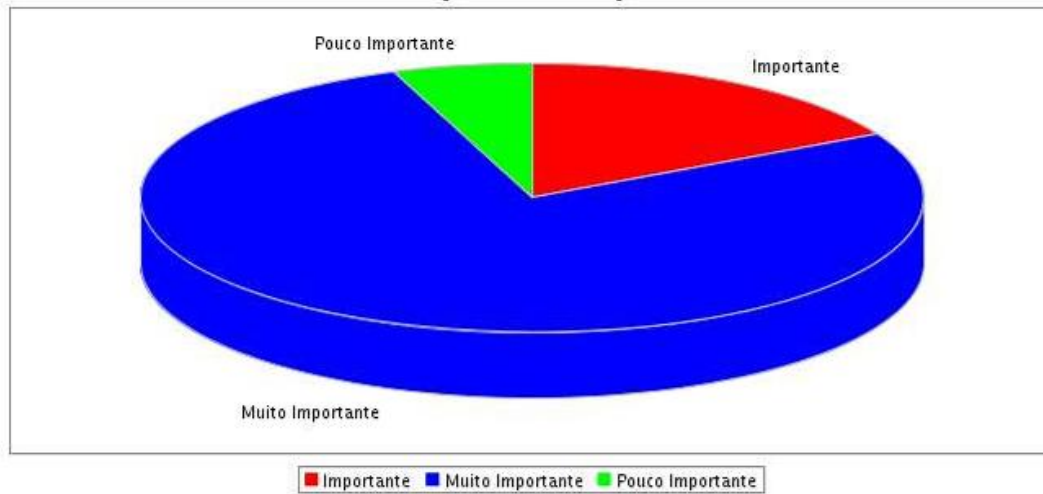
Total de atendimentos no período: 290

Total de atendimentos concluídos: 290

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 35

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	14	40,00%
Parcialmente Satisfatória	13	37,14%
Insatisfatória	8	22,86%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



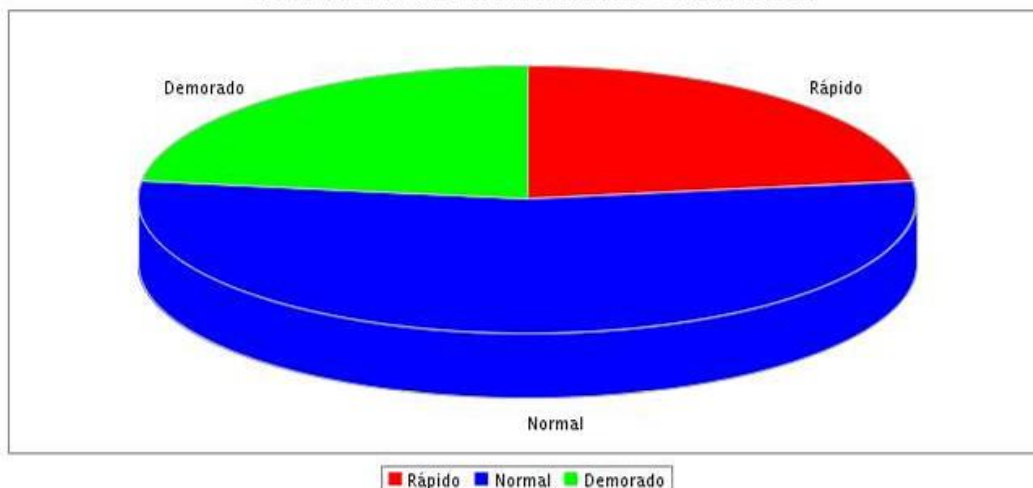
Total de atendimentos no período: 290

Total de atendimentos concluídos: 290

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 35

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	6	17,14%
Muito Importante	27	77,14%
Pouco Importante	2	5,71%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



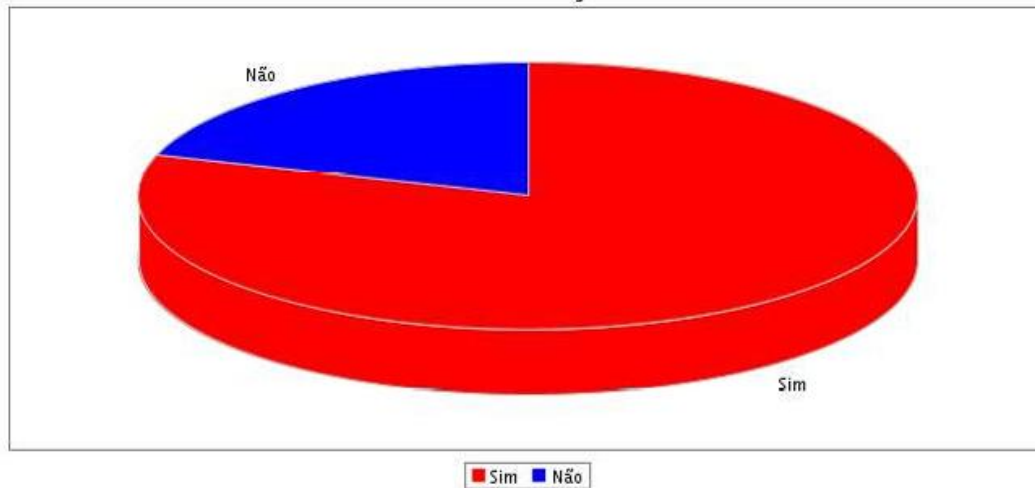
Total de atendimentos no período: 290

Total de atendimentos concluídos: 290

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 35

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Rápido	8	22,86%
Normal	19	54,29%
Demorado	8	22,86%

Estadística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 290

Total de atendimentos concluídos: 290

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 35

Descrição		Número Absoluto	Percentual
Sim	28	80,00%	
Não	7	20,00%	

powered by Multi Solution

[Imprimir...](#) [Salvar...](#) [Gerar PDF...](#) [Voltar...](#)

Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM

Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias