

# RELATÓRIO ANUAL INTEGRADO 2026

ANO  
REFERÊNCIA **2025**

# SUMÁRIO

## EXECUTIVO

### DESTAQUES DE 2025

O exercício de 2025 marcou um avanço significativo na modernização do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife — STPP/RMR. Com um orçamento de R\$ 539,5 milhões, o Consórcio de Transporte Metropolitano — CTM concluiu projetos estruturantes que ampliam o conforto, a acessibilidade e a eficiência operacional do sistema.

Os principais resultados do exercício são apresentados na tabela a seguir:

Realizações	Consolidados em 2025	Contexto
Orçamento executado	R\$ 539,6 MM	Investidos em transporte público em 2025
Renovação da frota	95 novos ônibus	Adicionados ao STPP/RMR
Terminais reformados	8 de 15	53,33% da meta do exercício cumprida
Cumprimento da frota	99,96%	Média das concessionárias CNO e MOBI - meta acima de 99,5%
Novos abrigos instalados	676 unidades	100% da meta atingida

### PRINCIPAIS PROJETOS CONCLUÍDOS EM 2025

No campo da infraestrutura, foram entregues 8 terminais de integração totalmente reformados e 676 novos abrigos cobertos instalados nos 14 municípios da RMR. A renovação da frota avançou com a incorporação de 95 novos ônibus ao sistema. Na área digital, a plataforma RUMO consolidou-se como ferramenta de planejamento de viagens em tempo real, ampliando a experiência dos usuários.

### PERSPECTIVA PARA 2026

Para o próximo exercício, o CTM dará continuidade à renovação da frota — com conclusão prevista para março de 2026 — e à reforma dos terminais de integração restantes, com meta de 7 novos terminais. O fortalecimento da governança, a ampliação da transparência e o avanço em soluções de eletromobilidade permanecem como eixos estratégicos prioritários.

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>VISÃO GERAL, ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO</b>	4
	1.1 Sobre o Relatório	4
	1.2 Histórico do Consórcio de Transporte Metropolitano	5
	1.3 Identidade Organizacional	6
	1.4 <i>Stakeholders</i>	7
<b>2</b>	<b>GOVERNANÇA</b>	7
	2.1 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD	9
	2.2 Comissão de Ética e Comissão de Integridade	10
	2.3 Ouvidoria	11
	2.4 Sistema Eletrônico de Informações - SEI	12
<b>3</b>	<b>MODELO DE NEGÓCIOS</b>	13
<b>4</b>	<b>RISCOS E OPORTUNIDADES</b>	15
	4.1 Riscos	15
	4.2 Oportunidades	23
<b>5</b>	<b>ESTRATÉGIA E ALOCAÇÃO DE RECURSOS</b>	24
	5.1 Objetivos Estratégicos	24
	5.2 Recursos	25
<b>6</b>	<b>DESEMPENHO</b>	26
	6.1 Reforma do TI Igarassu	26
	6.2 Novos Pontos de Paradas do STPP/RMR	27
	6.3 Reforma de Terminais de Integração do STPP/RMR	28
	6.4 Renovação da Frota	29
	6.5 Pesquisa de Satisfação do Usuário do Sistema (empresas concessionárias)	30
	6.6 Programa de Demissão Voluntária	30
	6.7 Contratação de Mão de Obra Especializada em TI	31
	6.8 Estudo Técnico para o Plano de Renovação de Frota	31
	6.9 Impacto Social e Inclusão	32
<b>7</b>	<b>INDICADORES ESTRATÉGICOS</b>	33
	7.1 Indicadores Institucionais	34
	7.2 Indicadores Empresas Concessionárias	38
<b>8</b>	<b>PERSPECTIVA</b>	42
<b>9</b>	<b>METODOLOGIA E GOVERNANÇA DO RELATÓRIO</b>	44

# 1. VISÃO GERAL, ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

## 1.1 Sobre o Relatório

### **Bem-vindo ao nosso Relatório Integrado 2026**

O Relatório Integrado do Consórcio de Transporte da Região Metropolitana - CTM 2026 consolida as principais ações, resultados e perspectivas do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR, evidenciando avanços importantes na gestão, operação e planejamento do transporte público, durante o exercício de 2025.

Ao longo de 2026, o relatório destaca a continuidade do processo de modernização do STPP/RMR, com foco na melhoria da qualidade do serviço prestado aos usuários. Entre os principais pontos, observa-se a renovação da frota, bem como a incorporação de tecnologias voltadas à eficiência operacional e ao monitoramento em tempo real.

Outro eixo relevante abordado no documento é a evolução das ferramentas digitais, com destaque para o fortalecimento da plataforma RUMO, desenvolvida pelo CTM para oferecer aos usuários informações em tempo real sobre linhas, horários e planejamento de rotas, e que representa um ativo estratégico que vai além de sua função atual de comunicação com o público. Os dados de mobilidade gerados pelo STPP/RMR — incluindo padrões de origem e destino, horários de pico e fluxos de passageiros por corredor — constituem um recurso de alta relevância para o planejamento urbano integrado da Região Metropolitana do Recife.

No campo da infraestrutura, o relatório evidencia investimentos em terminais de integração e pontos de embarque e desembarque, visando maior fluidez operacional e conforto aos passageiros. Também são ressaltadas ações voltadas à segurança, tanto dos usuários quanto dos operadores, incluindo iniciativas de monitoramento, campanhas educativas e parcerias institucionais.



Do ponto de vista da gestão, o Relatório Integrado 2026 reforça o compromisso com a transparência e a sustentabilidade, apresentando indicadores de desempenho, dados operacionais e metas estratégicas alinhadas às melhores práticas de governança pública. A integração entre planejamento, regulação e fiscalização aparece como elemento central para a evolução contínua do sistema.

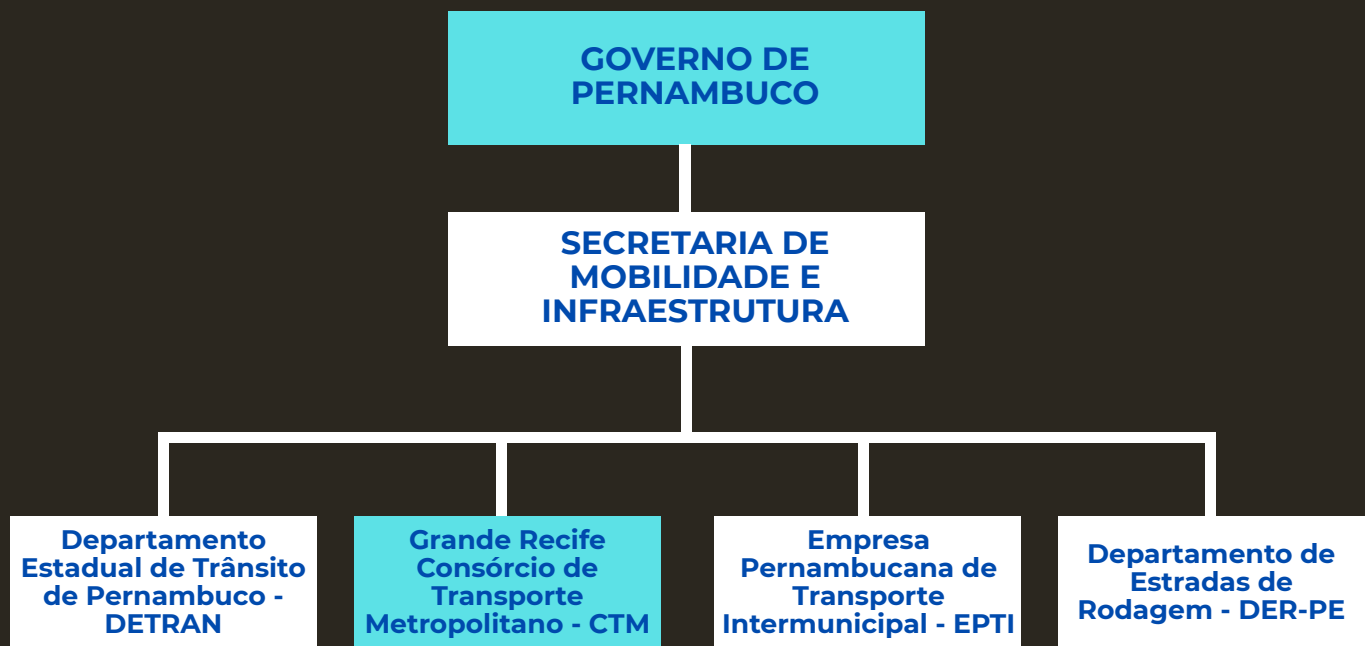
Por fim, o documento aponta desafios e perspectivas futuras, como a necessidade de equilíbrio econômico-financeiro do sistema, a ampliação da atratividade do transporte público frente aos modos individuais e o avanço em políticas de mobilidade sustentável.

Dessa forma, o Relatório Integrado do Grande Recife 2026 se consolida como um importante instrumento de prestação de contas e planejamento estratégico, oferecendo uma visão abrangente sobre o presente e o futuro da mobilidade urbana na Região Metropolitana do Recife.

## 1.2 História do Consórcio de Transporte Metropolitano

Somos o Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife - CTM, constituído em 2008 e temos como função: PLANEJAR, REGULAR e GERENCIAR o Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR. À época de sua constituição, o CTM sucedeu as funções até então executadas pela Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/Recife, no que tange aos deslocamentos intramunicipais do Recife e metropolitanos da RMR, inclusive as relações com as empresas então operadoras do sistema. Ato contínuo, o CTM absorveu a gestão dos sistemas de transporte dos Municípios de Recife e Olinda, permanecendo os demais municípios responsáveis pela gestão de seus próprios sistemas.

O CTM, empresa pública, entidade multifederativa, vinculada à Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura - SEMOBI, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 10.309.806/0001-10, com sede na Av. Alfredo Lisboa, s/nº - Recife / PE, 50030-150, nesta cidade de Recife, capital do Estado de Pernambuco, criada nos termos da Lei nº 13.235, de 24 de maio de 2007. Abaixo segue o organograma do CTM a nível estadual.



## 1.3 Identidade Organizacional

### MISSÃO

Planejamento e oferta de transporte público na Região Metropolitana do Recife, considerando preceitos socioeconômicos do usuário, sustentabilidade, soluções tecnológicas, eficiência, transparência e acessibilidade, atendendo ao interesse público e promovendo soluções de mobilidade para pessoas, bens e serviços.

### VISÃO

Ser reconhecido positivamente pela sociedade metropolitana do Recife através da gestão do serviço de transporte público.

### VALORES

Valorização e Foco nos Usuários do STPP/RMR;  
 Responsabilidade Social, Econômica e Ambiental;  
 Proatividade e Trabalho em Equipe;  
 Gestão Transparente e Participativa;  
 Comprometimento com os Resultados.

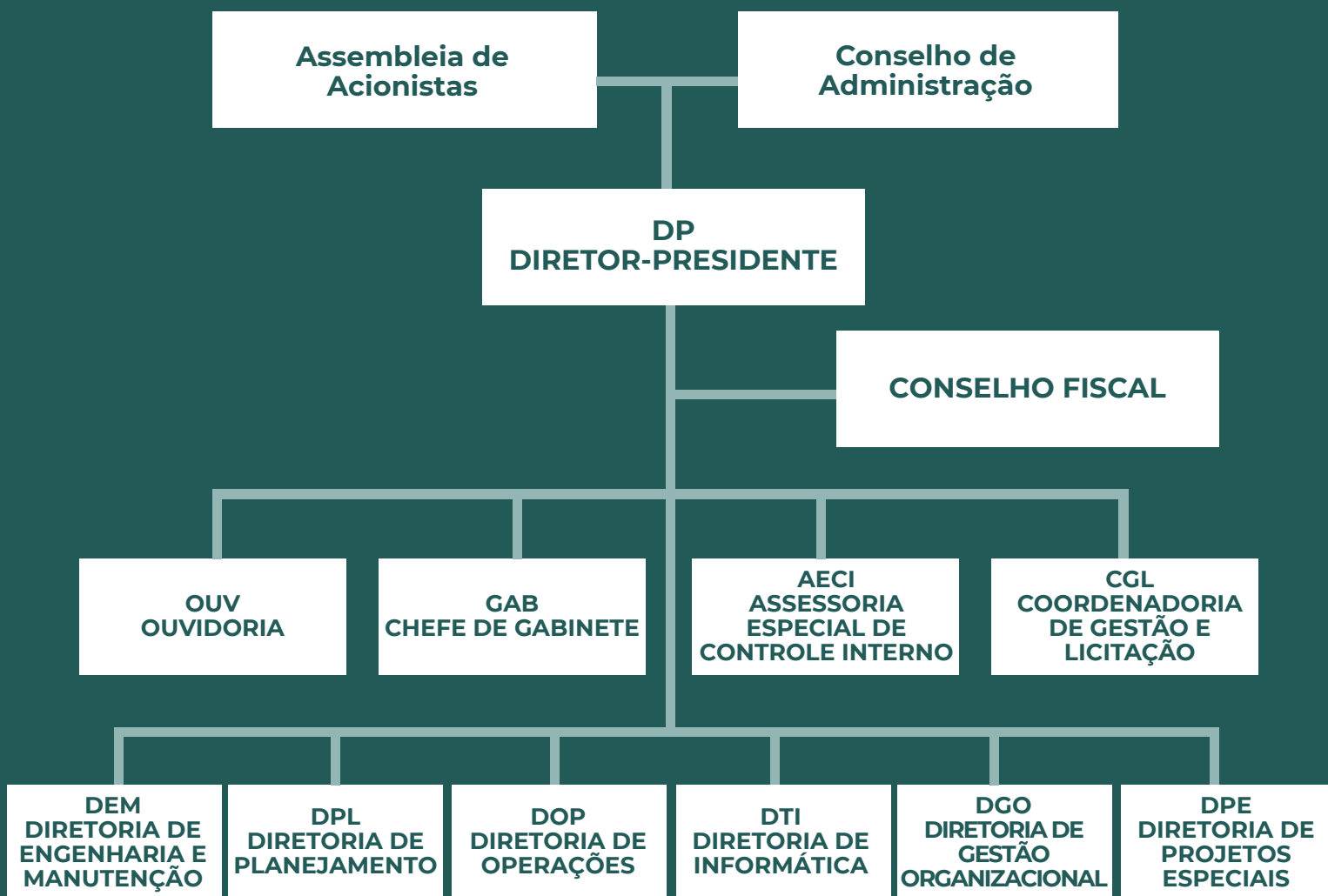
## 1.4 Stakeholders

- Usuários do STPP/RMR
- Governo Federal e Estadual
- Poder Legislativo Estadual
- Companhia Brasileira de Trens Urbanos - CBTU Recife
- Autarquia de Trânsito e Transporte Urbano do Recife - CTTU
- Ministério Público de Pernambuco - MPPE
- Tribunal de Contas de Pernambuco - TCE-PE
- Entes consorciados do Grande Recife Consórcio de Transporte
- Prefeituras da Região Metropolitana
- Conselhos Consultivos
- Órgãos Representativos e Lideranças da Sociedade Civil
- Empresas Operadoras do STPP/RMR
- Sindicato das Empresas de Transportes de Passageiros no Estado de Pernambuco
- Setor Acadêmico e Instituições de Pesquisa
- Agências Reguladoras



## 2. GOVERNANÇA CORPORATIVA

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



### **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD**

Composto por 5 (cinco) conselheiros, que se reúnem semestralmente, podendo ter reuniões extraordinárias conforme a necessidade.

### **CONSELHO FISCAL - CONFIS**

Composto por 3 (três) titulares e 3 (três) suplentes, tem reuniões ordinárias trimestralmente, podendo ter reuniões extraordinárias conforme a necessidade.

### **ASSESSORIA ESPECIAL DE CONTROLE INTERNO - AECI**

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

## 2.1 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD

A Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) tem o propósito de regulamentar o tratamento dos dados pessoais por parte de entidades públicas e privadas e resguardar os direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, assegurando o direito de conhecimento e consentimento para uso dos dados. Abaixo seguem as principais políticas do CTM sobre o assunto:

### **POLÍTICAS DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – 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.

### **POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES E CRITÉRIOS QUE DEVEM SER CONSIDERADOS SIGILOSOS**

Tem por finalidade aprimorar mecanismos de difusão e acesso de informações referentes ao CTM, proporcionando, à sociedade civil e aos órgãos de controle, melhores condições de exercer o papel de fiscalização.

### **FORMULÁRIO PARA APURAÇÃO DE INCIDENTE LGPD**

Tem por finalidade registrar os incidentes relacionados à LGPD para fins de apuração do ocorrido. Neste relatório, o usuário tem a possibilidade de informar em qual produto ou serviço ocorreu vazamento de dados, de que forma ele tomou o conhecimento do vazamento, além de um campo descritivo no qual o usuário tem a possibilidade de descrever todo o incidente com maiores detalhes.

## **HIPÓTESES DE PERMISSÃO DE TRATAMENTO DE DADOS**

Tem por finalidade informar ao usuário quais as hipóteses de permissão de tratamento de dados existentes no âmbito do CTM, detalhando os processos em que cabe o devido tratamento, bem como o conjunto dados pessoais relacionado aos processos e a finalidade de tratamento de tais dados pessoais.

## **CARTILHA LGPD**

Esta cartilha apresenta os principais pontos elencados na Lei, de modo que a alta gestão, servidores e colaboradores tomem conhecimento a respeito e se atentem para a adequação no Consórcio de Transporte da Região Metropolitana do Recife – CTM, para que fique claro quais são seus direitos e deveres dentro da empresa.

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

## **2.2 Comissão de Ética e Comissão de Integridade**

Constituído pela Portaria nº 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.

Da mesma forma, tem-se a Comissão do Programa de Integridade, instituído pela Portaria nº 179/2025 e voltado à implementação de medidas institucionais para prevenir, detectar e tratar práticas de corrupção, fraude, irregularidades e outros desvios éticos de conduta. Ao adotar estratégias diversificadas, o CTM pode criar um ambiente propício à compreensão e valorização do Programa de Integridade por parte dos empregados. Essa conscientização não apenas fortalecerá a cultura ética, mas também contribuirá para a construção de um ambiente de trabalho mais transparente e confiável.

## 2.3 Ouvidoria

A Ouvidoria do CTM foi criada em 2007 e nos últimos anos tem se empenhado não só em atender às manifestações do cidadão, como também atuar estrategicamente para garantir credibilidade e confiabilidade nos processos internos, com foco na satisfação dos clientes e na sustentabilidade do Consórcio.

A Ouvidoria é um espaço aberto de manifestação, funcionando como última instância para atendimento às demandas dos clientes, usuários e funcionários. Tem como princípios norteadores: transparência, independência, imparcialidade e isenção.

Por meio de seus canais de atendimento, recebe e responde às sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre as políticas e os serviços oferecidos. Em 2025, a Ouvidoria respondeu 1.638 manifestações em todo o estado, ratificando os esforços das equipes internas que têm compreendido cada vez mais o papel prioritário da Ouvidoria. As formas de acesso aos mecanismos de denúncias e à ouvidoria são por meio do website do CTM, em que estão disponíveis formulários específicos para as manifestações, por telefone e presencialmente no endereço da sede, nos horários de segunda a sexta das 8h às 12h e 13h às 17h.

### **CONSELHO SUPERIOR DE TRANSPORTE METROPOLITANO – CSTM**

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

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

## 2.4 Sistema Eletrônico de Informações – SEI

O Sistema Eletrônico de Informação contribui para dar mais celeridade aos processos, além de colaborar com a preservação do meio ambiente. O sistema proporciona a revisão e a verificação de alguns processos e redução nos subprocessos. Vale destacar que o sistema tornou-se uma ferramenta fundamental para sustentar os fluxos administrativos contínuos dentro da organização.



### 3. MODELO DE NEGÓCIO

A seguir apresentamos o Modelo de Negócio do CTM, a partir da definição da dinâmica interna da organização e geração de valor para seus *stakeholders*. Este modelo permite a visualização de todo o negócio em um único quadro, facilitando a compreensão da sua proposta de valor.

COMO?		O QUÊ?	PARA QUEM?	
<b>Parcerias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Governos Federal, Estadual e Municipal;</li> <li>• Órgãos e empresas públicas;</li> <li>• Empresas privadas;</li> <li>• Agências reguladoras;</li> <li>• Instituições de Tecnologia;</li> <li>• Fontes externas de capital;</li> <li>• Financiadores.</li> </ul>	<b>Atividades Principais</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planejar, gerir e fiscalizar o STPP/RMR;</li> <li>• Contratar os serviços de transporte;</li> <li>• Regular as atividades concedidas;</li> <li>• Vistoriar as frotas;</li> <li>• Fiscalizar os contratos de concessão.</li> </ul>	<b>Proposta de Valor</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofertar a todos um transporte público acessível e de qualidade na Região Metropolitana do Recife, por meio da melhoria contínua da gestão para todo o Sistema de Transporte Público de Passageiros.</li> </ul>	<b>Relacionamento com Cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mídias sociais;</li> <li>• Gerência de Relacionamento;</li> <li>• 0800 e Ouvidoria;</li> <li>• Canais de Reclamação;</li> <li>• Comunicação e Imprensa.</li> </ul>	<b>Segmento de Clientes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuários do STPP/RMR;</li> <li>• Estudantes da Rede Pública;</li> <li>• Estudantes da Rede Privada;</li> <li>• Idosos;</li> <li>• PCD;</li> <li>• Municípios Consorciados;</li> <li>• Municípios da Região Metropolitana;</li> <li>• Novos clientes em potencial.</li> </ul>
	<b>Recursos Principais</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital Humano;</li> <li>• Infraestrutura;</li> <li>• Recursos financeiros.</li> </ul>		<b>Infraestrutura</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminais de Integração;</li> <li>• Estações de BRT;</li> <li>• Pontos de paradas;</li> <li>• Divisão de Comercialização;</li> <li>• Divisão de Manutenção;</li> <li>• Sede.</li> </ul>	
QUANTO?				
<b>Custos mais significativos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas concessionárias e permissionárias;</li> <li>• Serviços terceirizados;</li> <li>• Pessoal;</li> <li>• Antecipação do VT;</li> <li>• VEM Estudantil;</li> <li>• PPPs.</li> </ul>			<b>Fontes e Receitas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Novos Clientes e concessões;</li> <li>• Parcerias Público-Privadas;</li> <li>• Receitas financeiras.</li> </ul>	

## **O Transporte Público como Motor de Desenvolvimento Regional**

O STPP/RMR representa muito mais do que um serviço de deslocamento urbano: é um instrumento estratégico de desenvolvimento econômico e inclusão social para a Região Metropolitana do Recife. Estudos nacionais indicam que cada real investido em transporte coletivo urbano de qualidade gera efeito multiplicador de 3 a 5 vezes sobre a atividade econômica regional, por meio da redução do custo logístico para trabalhadores, do aumento da produtividade e da ampliação do acesso a empregos, serviços e equipamentos públicos.

No exercício de 2025, os R\$ 539,5 milhões aplicados pelo CTM no STPP/RMR representam um investimento com impacto potencial direto e indireto sobre a economia da RMR — que concentra cerca de 3,7 milhões de habitantes e responde por aproximadamente 70% do PIB do Estado de Pernambuco. A manutenção de um sistema de transporte público eficiente é condição essencial para a competitividade regional e para a atração de investimentos produtivos.

O CTM reconhece a necessidade de quantificar e comunicar esse impacto de forma mais sistemática nos próximos ciclos de planejamento, incluindo indicadores de impacto socioeconômico nos instrumentos de avaliação estratégica.

## 4. RISCOS E OPORTUNIDADES

### 4.1 Riscos

O gerenciamento de riscos é parte integrante e fundamental das nossas atividades. Neste capítulo, exploraremos como enfrentamos situações incertas que podem impactar nossa capacidade de gerar valor. Neste sentido, o Grande Recife estabeleceu alguns princípios, diretrizes e responsabilidades da Gestão de Riscos, com a finalidade de orientar os processos de Identificação, Análise Preliminar, Avaliação, Tratamento e Monitoramento, incorporando a visão de risco à tomada de decisão da empresa em conformidade com as melhores práticas da boa governança.



#### IDENTIFICAÇÃO

ETAPA DEDICADA À IDENTIFICAÇÃO DAS CARACTERÍSTICAS DOS RISCOS E INCERTEZAS QUE POSSAM IMPACTAR O ALCANCE DOS OBJETIVOS ORGANIZACIONAIS DO CONSÓRCIO.



#### ANÁLISE

REALIZAÇÃO DE UM EXAME E ANÁLISE DOS RISCOS MAPEADOS NOS PROJETOS, COM O OBJETIVO DE COMPREENDÊ-LOS E AVALIAR SEUS POSSÍVEIS IMPACTOS NAS OPERAÇÕES DO CONSÓRCIO.



#### AVALIAÇÃO

PROCESSO DE IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS RISCOS CONSIDERADOS RELEVANTES PARA O ALCANCE DOS OBJETIVOS DO CONSÓRCIO.



#### 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 INICIAR OU DESCONTINUAR A ATIVIDADE QUE ORIGINA O RISCO DA AÇÃO OU PROJETO; E MITIGAR O RISCO, REDUZINDO SUA PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA OU MINIMIZANDO SUAS 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.

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RISCOS MAPEADOS
<b>CLIENTES</b>	<b>MELHORAR O STPP/RMR VISANDO EFICIÊNCIA NOS SERVIÇOS E ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS</b>	Não conclusão dos Corredores Norte / Sul e Leste / Oeste por falta de recursos financeiros.
		Migração da demanda para outros modos de transporte: automóvel, motocicletas, bicicletas, aplicativos, etc.
		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.
		Enfrentar desafios na adoção de novas tecnologias para melhorar o atendimento aos usuários, incluindo resistência a mudanças e necessidade de treinamento intensivo.
		Enfrentar atrasos na implementação das ações de modernização, o que pode resultar em prolongamento do período em que os benefícios esperados serão percebidos.
		Enfrentar desafios logísticos na requalificação e modernização dos Terminais de Integração e Estações de BRT, impactando o cronograma e o orçamento estabelecidos.
		Enfrentar dificuldades na captação de recursos financeiros necessários para a implementação das melhorias, podendo afetar o escopo e a abrangência das iniciativas.
		Incertezas na avaliação da eficiência das melhorias operacionais, tornando desafiador medir o impacto real sobre a qualidade do serviço.
		Concorrência com outros projetos de mobilidade urbana na região, podendo gerar conflitos de recursos e prioridades.
Atender aos anseios das comunidades locais, quanto às intervenções nos Terminais de Integração e Estações de BRT, causando resistência e descontentamento.		

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

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RISCOS MAPEADOS
<b>PROCESSOS INTERNOS</b>	<b>GESTÃO DA INFORMAÇÃO</b>	Enfrentar desafios técnicos e operacionais na integração de diferentes bases de dados, causando inconsistências e dificuldades na obtenção de informações unificadas.
		Recursos financeiros, humanos ou tecnológicos insuficientes para a modernização da infraestrutura de tecnologia da informação, impactando a eficiência operacional.
		Encontrar resistência ou dificuldades na adoção de novas tecnologias, levando a um processo mais lento de implementação e integração.
		Falta de treinamento adequado para os colaboradores no uso das novas ferramentas, resultando em subutilização ou erros operacionais.
		Perda de dados críticos durante o processo de migração para a nova infraestrutura, impactando a integridade e confiabilidade das informações.
		Impacto nas operações diárias devido à implementação das mudanças, podendo resultar em interrupções e desafios na continuidade dos serviços.
		Resistência cultural e organizacional à mudança, dificultando a aceitação e efetiva utilização das novas tecnologias e processos.
		Enfrentar desafios na conformidade com regulamentações de privacidade e proteção de dados durante a integração e modernização.

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RISCOS MAPEADOS
<b>PROCESSOS INTERNOS</b>	<b>PROCESSOS DE GESTÃO E DE PLANEJAMENTO</b>	Dificuldade na identificação e priorização de processos críticos para a organização, impactando a eficácia da gestão de planejamento.
		Encontrar desafios na modelagem adequada de processos, levando a inconsistências ou lacunas na compreensão e execução dos procedimentos.
		Falta de envolvimento e participação dos colaboradores no mapeamento e modelagem de processos, prejudando a identificação de melhorias significativas.
		Enfrentar desafios na implementação de tecnologias de apoio ao mapeamento e gestão de processos, impactando a eficiência dos sistemas.
		Falhas na comunicação interna sobre as mudanças, resultando em falta de clareza sobre os objetivos e processos revisados.
		Impacto nas relações interdepartamentais devido às alterações na estrutura organizacional, podendo gerar conflitos e dificuldades na colaboração.
		Enfrentar desafios na implementação efetiva de melhorias contínuas nos processos, comprometendo a sustentabilidade das mudanças.
		Pouca eficiência na resolução às demandas das comunidades.

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RISCOS MAPEADOS
<b>PROCESSOS INTERNOS</b>	<b>COMUNICAÇÃO E INTEGRAÇÃO</b>	Falha na comunicação entre as áreas.
		Falta de engajamento por parte dos colaboradores, prejudicando a eficácia da comunicação interna.
		Ruídos na comunicação que podem distorcer a mensagem transmitida, resultando em interpretações equivocadas.
		Resistência à mudança por parte dos colaboradores em relação a novas práticas de comunicação, dificultando a implementação eficaz.
		Falhas em plataformas tecnológicas utilizadas para comunicação, impactando a eficácia das mensagens.
		Falta de monitoramento adequado dos resultados da comunicação, impedindo a avaliação da eficácia das estratégias adotadas.

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

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RISCOS MAPEADOS
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.
		Falta de alinhamento entre as ações propostas e as expectativas dos colaboradores, resultando em baixa adesão e eficácia da iniciativas.
		Falhas na comunicação interna, levando a falta de clareza sobre os objetivos das ações propostas, resultando em desinformação e desmotivação dos colaboradores.
		Acesso limitado a recursos de capacitação, como cursos e treinamentos externos, prejudicando a oferta de oportunidades de desenvolvimento para os colaboradores.
		Falta de envolvimento e comprometimento dos líderes na implementação e promoção das ações integradas, impactando a cultura organizacional.
		Insuficiência de corpo técnico especializado em algumas áreas relevantes ao desenvolvimento tecnológico do Consórcio.

O detalhamento das análises e fatores de riscos encontra-se nos documentos da **Estratégia a Longo Prazo 2026-2030** e do **Plano Anual de Negócios 2026**.

## 4.2 Oportunidades

As oportunidades são as situações ou tendências positivas no ambiente externo que podem ser exploradas de forma estratégica pela organização. O CTM realizou o mapeamento estratégico dessas oportunidades de forma a atuar diretamente com ações alinhadas aos objetivos estratégicos. São elas:



**NOVOS MODELOS DE INTEGRAÇÃO ATRAVÉS DA BILHETAGEM ELETRÔNICA**



**IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE MONITORAMENTO DA OPERAÇÃO**



**NOVOS POLOS DE PRODUÇÃO E ATRAÇÃO DE VIAGENS: CENTRO COMERCIAL**



**LICITAÇÃO DOS LOTES REMANESCENTES DAS LINHAS DO STPP/RMR  
NOVAS TECNOLOGIAS DE FROTA RENOVÁVEIS (ELETRO MOBILIDADE,  
BIOCOMBUSTÍVEIS)  
PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS - PPPs**

### **NOVAS TECNOLOGIAS DE FROTA RENOVÁVEIS – ELETROMOBILIDADE E BIOCOMBUSTÍVEIS**

A TRANSIÇÃO PARA UMA FROTA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE BAIXO CARBONO REPRESENTA UMA DAS OPORTUNIDADES ESTRATÉGICAS MAIS RELEVANTES PARA O STPP/RMR NOS PRÓXIMOS ANOS. O AVANÇO DA ELETROMOBILIDADE NO BRASIL — IMPULSIONADO POR POLÍTICAS FEDERAIS DE DESCARBONIZAÇÃO, PELA QUEDA NO CUSTO DE BATERIAS E PELO CRESCIMENTO DA GERAÇÃO DISTRIBUÍDA DE ENERGIA SOLAR — CRIA CONDIÇÕES FAVORÁVEIS PARA QUE O CTM AVANCE NESSA AGENDA.

O CTM CONSIDERA, EM SEU PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2026–2030, A REALIZAÇÃO DE ESTUDOS DE VIABILIDADE TÉCNICA E ECONÔMICA PARA A INCORPORAÇÃO GRADUAL DE VEÍCULOS ELÉTRICOS E MOVIDOS A BIOCOMBUSTÍVEIS NA FROTA DO STPP/RMR, AVALIANDO O CUSTO TOTAL DE PROPRIEDADE EM COMPARAÇÃO COM A FROTA CONVENCIONAL A DIESEL, OS MODELOS DE FINANCIAMENTO DISPONÍVEIS E OS IMPACTOS OPERACIONAIS SOBRE A REDE DE TERMINAIS.



## 5. ESTRATÉGIA E ALOCAÇÃO DE RECURSOS

### 5.1 Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos são as metas que o CTM busca alcançar como parte de sua estratégia global. Eles estão alinhados com a missão e visão e ajudam a orientar as ações e decisões em todos os níveis da organização. No quadro a seguir estão listados todos os objetivos estratégicos do CTM:



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO CTM	CONCEITO
Melhorar o atendimento e os serviços ao usuário para melhoria do STPP/RMR	Ampliar pesquisas operacionais para melhoria do STPP/RMR visando uma maior eficiência do serviço de transporte público, modernizar o atendimento aos usuários do CTM, requalificar e modernizar os Terminais de Integração e Estações de BRT.
Ampliar a articulação operacional e institucional	Promover a integração junto às prefeituras consorciadas e as não consorciadas, divulgar a atuação do CTM perante a sociedade, seja no <i>website</i> ou nas mídias sociais, integrar a articulação e relacionamento com outros órgãos e realizar as ações educativas para o uso do transporte público.
Gestão da informação	Integração da base de dados do CTM, ampliação das ferramentas de monitoramento e modernização da infraestrutura de tecnologia da informação.
Processos de gestão e de planejamento	Estruturação do processo de gestão de planejamento, mapeamento e modelagem de processos, normatização de procedimentos, revisão de atribuições e estrutura física e organizacional.
Comunicação e integração	Ampliação da comunicação interna e externa do CTM.
Gestão de receitas e contratos	Melhorar a gestão de contratos e fortalecer a gestão dos dados de bilhetagem eletrônica.
Valorização, Qualidade de Vida e reestruturação de Cargos e Salários	Desenvolver ações integradas voltadas para a valorização dos colaboradores, promover a capacitação do corpo funcional, adequar a infraestrutura às necessidades organizacionais.



## 5.2 Recursos

Para a realização das políticas públicas, alcance das metas de universalização e de eficiência e melhoria contínua dos serviços voltados à gestão plena do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife – STPP/RMR, 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. Na tabela abaixo seguem os principais programas e ações do Consórcio:


PROGRAMAS	RECURSOS DISPONIBILIZADOS
Realização de acompanhamento do Contrato de Concessão da PPP da Operacionalização e Manutenção dos Terminais e Estações de BRT	<b>R\$ 66.780.700</b>
Subsídio ao Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR	<b>R\$ 180.000.000</b>
Ampliação e Melhoria do Sistema de Bilhetagem Eletrônica para os Usuários do STPP/RMR	<b>R\$ 180.000.000</b>

## 6. DESEMPENHO


Em 2025, o CTM em consonância aos objetivos estratégicos obteve os seguintes resultados em relação aos seus projetos e ações:

### 6.1 Reforma do TI Igarassu



PROJETO	REFORMA DO TI IGARASSU
Descrição	<p>O equipamento foi totalmente reformado e ampliado, representando mais mobilidade urbana na região em um compromisso cumprido pela atual gestão estadual.</p> <p>O equipamento vai garantir, ainda, a integração eficiente entre diferentes modalidades de transporte, incluindo os ônibus tipo BRT. Em média, 11 linhas com 85 ônibus conectando os principais municípios do Litoral Norte e a Região Metropolitana.</p> <p>O novo terminal tem bicicletário, área de convivência com lanchonetes, quiosques, banco 24h e recarga do VEM.</p>
Objetivo Estratégico	Melhorar o atendimento e os serviços aos usuários.
Perspectiva	CLIENTES
Prazo de Conclusão	CONCLUÍDO 


## 6.2 Novos Pontos de Paradas no STPP/RMR

PROJETO	NOVOS PONTOS DE PARADAS NO STPP/RMR
<b>Descrição</b>	Com a concessão pública dos pontos de paradas do STPP/RMR será possível a troca dos aproximadamente 3.650 equipamentos de embarque e desembarque nos 14 municípios da RMR. Os novos abrigos são modernos, amplos, possuem vários assentos, protetores de vidro e iluminação a LED e painéis indicativos com as linhas de ônibus atendidas. Em 2025 foram trocados e instalados 870 equipamentos e nos próximos anos a substituição continua.
<b>Objetivo Estratégico</b>	Melhorar o atendimento e os serviços aos usuários.
<b>Perspectiva</b>	CLIENTES
<b>Prazo de Conclusão</b>	CONCLUÍDO 

As informações estão com base nos dados previstos em contrato (no seu Anexo V) e nas instalações efetivamente realizadas conforme o Anexo IV do Contrato de Parceria Público/Privada – PPP com a empresa Kallas.



## 6.3 Reforma de Terminais de Integração no STPP/RMR

PROJETO	REFORMA DE TERMINAIS DE INTEGRAÇÃO NO STPP/RMR
<b>Descrição</b>	Com a concessão pública da gestão dos terminais de integração do STPP/RMR, será possível modernização dos 25 equipamentos da RM. Em 2025, foram reformados 8 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.
<b>Objetivo Estratégico</b>	Melhorar o atendimento e os serviços aos usuários.
<b>Perspectiva</b>	CLIENTES
<b>Prazo de Conclusão</b>	CONCLUÍDO 

As informações estão com base nos dados previstos no Contrato de Parceria Público-Privada - PPP na modalidade concessão administrativa para manutenção e conservação dos terminais do sistema com a empresa Novamobi.




## 6.4 Renovação de Frota




PROJETO	RENOVAÇÃO DE FROTA
<b>Descrição</b>	Ampliação da substituição do quantitativo de ônibus na frota do STPP/RMR, em 2025 contou com cerca de 95 novos ônibus do sistema, oferecendo maior conforto aos usuários.
<b>Objetivo Estratégico</b>	Melhorar o atendimento e os serviços aos usuários.
<b>Perspectiva</b>	CLIENTES
<b>Prazo de Conclusão</b>	MAR/26


## 6.5 Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Sistema (Empresas Concessionárias)

PROJETO	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA (EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS)
Descrição	Medir o grau de satisfação dos clientes/usuários das empresas concessionárias do STPP/RMR em relação a produtos, serviços e experiência oferecidos pelo Consórcio.
Objetivo Estratégico	Melhorar o atendimento e os serviços aos usuários.
Perspectiva	CLIENTES
Prazo de Conclusão	CONCLUÍDO 


## 6.6 Programa de Demissão Voluntária - PDV

PROJETO	PROGRAMA DE DEMISSÃO VOLUNTÁRIA - PDV
Descrição	Permite que o Consórcio reduza sua folha de pagamento e outros custos associados a funcionários, como benefícios e encargos sociais, de maneira planejada e controlada.
Objetivo Estratégico	VALORIZAÇÃO, QUALIDADE DE VIDA E REESTRUTURAÇÃO DE CARGOS E SALÁRIOS
Perspectiva	PESSOAS E RECURSOS
Prazo de Conclusão	CONCLUÍDO 

## 6.7 Contratação de Mão de Obra Especializada em TI

<b>PROJETO</b>	<b>CONTRATAÇÃO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA EM TI</b>
<b>Descrição</b>	Contratação de mão de obra especializada em TI para prestação de serviços de sustentação e manutenção de soluções e infraestrutura de TI, e desenvolvimento de aplicativos do Grande Recife Consórcio de Transporte.
<b>Objetivo Estratégico</b>	Melhorar o STPP/RMR, visando eficiência nos serviços e atendimento aos usuários.
<b>Perspectiva</b>	CLIENTES
<b>Prazo de Conclusão</b>	CONCLUÍDO 

## 6.8 Estudos Técnicos para o Plano de Renovação da Frota

<b>PROJETO</b>	<b>ESTUDOS TÉCNICOS PARA O PLANO DE RENOVAÇÃO DA FROTA</b>
<b>Descrição</b>	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.
<b>Objetivo Estratégico</b>	Melhorar o Atendimento e os Serviços aos Usuários.
<b>Perspectiva</b>	CLIENTES
<b>Prazo de Conclusão</b>	CONCLUÍDO 

## 6.9 Impacto Social e Inclusão

O STPP/RMR atende diariamente quase um milhão e trezentos mil usuários em toda a Região Metropolitana do Recife, desempenhando papel central na garantia do direito à cidadania e na promoção da mobilidade como vetor de inclusão social e econômica. O Relatório Integrado 2026 reconhece a importância de tornar esse impacto visível e mensurável.

Entre os segmentos de usuários com necessidades específicas atendidos pelo sistema estão pessoas com deficiência (PCD), idosos, estudantes da rede pública e trabalhadores de baixa renda que dependem do transporte coletivo como principal meio de deslocamento. O CTM opera políticas de isenção e desconto tarifário para esses grupos por meio do cartão VEM e do programa VEM Estudantil, contribuindo para a redução do custo de mobilidade para as famílias de menor renda da RMR.

## 7. INDICADORES ESTRATÉGICOS

Os indicadores estratégicos de desempenho representam ferramentas fundamentais no contexto do planejamento estratégico, destinadas a atender aos objetivos de longo prazo. Sua função principal é impulsionar o desenvolvimento da organização, fornecer suporte à tomada de decisões, avaliar o desempenho global, otimizar os resultados e monitorar a implementação do plano estratégico. Por meio de métricas cuidadosamente estabelecidas, é viável analisar a performance da organização e verificar o progresso em relação aos objetivos propostos.

A integração desses indicadores com a estratégia de longo prazo do CTM é de extrema importância para o acompanhamento efetivo do desempenho e da eficácia das estratégias adotadas.

O Consórcio, alinhado com sua estratégia, revisou os Indicadores Estratégicos relativo a Estratégia de Longo Prazo 2026-2030, passando a acompanhar seis indicadores, de acordo com os objetivos estratégicos, como parte essencial do seu processo de gestão, quatro são indicadores institucionais e dois são indicadores das empresas concessionárias do Sistema de Transporte Público da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR.

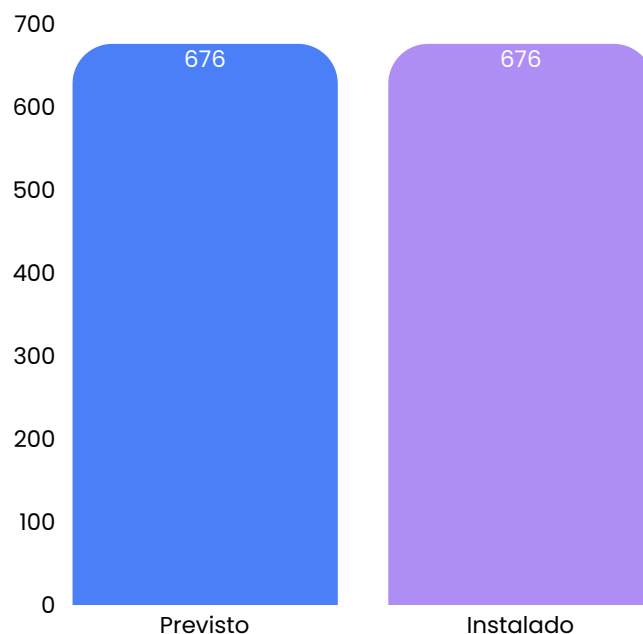
Os indicadores de Campanhas Educativas e de Número de Processos Mapeados, por fazerem parte da rotina do Consórcio, foram substituídos pelos indicadores institucionais: Pesquisa de Satisfação do Atendimento ao Cliente (iniciada em agosto de 2025), Percentual de Reformas de Terminais Integrados, Índice de Cumprimento de Viagem e Índice de Cumprimento de Frota. Estes últimos são indicadores das empresas concessionárias do STPP/RMR e podem ser visualizados nos quadros a seguir:



## 7.1 Indicadores Institucionais

<b>INDICADOR ESTRATÉGICO: PERCENTUAL DE INSTALAÇÃO DE NOVOS ABRIGOS COBERTOS</b>			
<b>Definição</b>	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.	<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Fórmula</b>	Percentual de Instalação de novos Abrigos = $(\text{N}^\circ \text{ de Novos Abrigos Instalados} / \text{Meta de Novos Abrigos Instalados}) \times 100$	<b>Objetivo Estratégico</b>	Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos Usuários
<b>Histórico</b>	2025	<b>Risco Associado</b>	Enfrentar atrasos na implementação das ações de modernização, o que pode resultar em prolongamento do período em que os benefícios esperados serão percebidos.
	100% de instalação de novos abrigos cobertos (676)	<b>Meta 2026</b>	100% de instalação de novos abrigos (690)

PERÍODO	TOTAL PREVISTO	TOTAL IMPLANTADO	PERCENTUAL DE INSTALAÇÃO
JANEIRO/25	58	58	<b>100,00%</b>
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	
<b>TOTAL</b>	<b>676</b>	<b>676</b>	



## INDICADOR ESTRATÉGICO: PERCENTUAL DE REFORMA NOS TERMINAIS INTEGRADOS

<b>Definição</b>	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.	<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Fórmula</b>	Percentual de Reformas nos Terminais de Integração = $(N^{\circ} \text{ de Reformas de TI} / \text{Meta de Terminais Reformados}) \times 100$	<b>Objetivo Estratégico</b>	Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos Usuários
<b>Histórico</b>	2025	<b>Risco Associado</b>	Enfrentar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos usuários.
	100% de instalação de TIs reformados (8)	<b>Meta 2026</b>	100% de TIs reformados (8)

TERMINAIS DE INTEGRAÇÃO	DATA DA CONCLUSÃO DA REFORMA	STATUS	PERCENTUAL DE REFORMA
AFOGADOS	30/04/25	CONCLUÍDO	100,00%
CAJUEIRO SECO	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

## **Indicador estratégico: pesquisa de satisfação do atendimento ao cliente**

Em agosto de 2025, o CTM iniciou a aplicação sistemática da Pesquisa de Satisfação do Atendimento ao Cliente, instrumento que visa medir a percepção dos usuários do STPP/RMR sobre a qualidade dos serviços prestados pelas empresas concessionárias e pelo próprio Consórcio. Por ter sido iniciada no segundo semestre de 2025, a pesquisa encontra-se em fase de consolidação metodológica e coleta de dados.

O CTM reconhece que a medição sistemática da satisfação do usuário é componente essencial da gestão orientada por resultados e no segundo semestre de 2026 será realizada uma nova pesquisa, que valerá inclusive como indicador de qualidade do serviço ofertado pelas Concessionárias, e que será publicada ainda em 2026.

## 7.2 Indicadores Empresas Concessionárias

<b>INDICADOR ESTRATÉGICO: PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO DE FROTA</b>			
<b>Definição</b>	Avaliar o cumprimento de frota das empresas concessionárias do STPP/RMR	<b>Periodicidade</b>	Semestral
<b>Fórmula</b>	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 (nove horas), no período avaliado, dividida pela frota programada para o mesmo período.	<b>Objetivo Estratégico</b>	Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos Usuários
<b>Histórico</b>	2025	<b>Risco Associado</b>	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%)	<b>Meta 2026</b>	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
<b>MÉDIA</b>	<b>99,96</b>	<b>10,00</b>

MOBI		
MESES	ÍNDICE	NOTA
JULHO	99,98	9,00
AGOSTO	98,67	8,00
SETEMBRO	100,00	9,00
OUTUBRO	99,98	10,00
NOVEMBRO	100,00	8,00
DEZEMBRO	100,00	10,00
<b>MÉDIA</b>	<b>99,77</b>	<b>9,00</b>

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 (inclusive)	1
Abaixo de 95,00	0

### Percentual de Cumprimento de Frota



No acumulado do semestre, o CONORTE - CNO demonstrou maior regularidade, com um índice de ociosidade de apenas 0,24%. Já a MOBIBRASIL - MOBI apresentou uma variação maior, totalizando 1,36% de descumprimento no mesmo período, com destaque positivo para o atingimento da meta de 100% nos meses de setembro, novembro e dezembro.

## INDICADOR ESTRATÉGICO: PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO DE VIAGENS

<b>Definição</b>	Avaliar o cumprimento de viagens das empresas concessionárias do STPP/RMR	<b>Periodicidade</b>	Semestral
<b>Fórmula</b>	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 08h00min (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.	<b>Objetivo Estratégico</b>	Melhorar o STPP/RMR visando eficiência nos serviços e atendimentos aos Usuários
<b>Histórico</b>	2025	<b>Risco Associado</b>	Insatisfação dos usuários do sistema com possíveis atrasos mediante ao não cumprimento das viagens programadas.
	Conorte: Pontuação = 10 (equivale a 100%) Mobibrasil: Pontuação = 9 (equivale entre 98,00 a 97,50%)	<b>Meta 2026</b>	Maior que 98%

CNO		
MESES	ÍNDICE	NOTA
JULHO	98,15	10,00
AGOSTO	98,07	10,00
SETEMBRO	98,52	10,00
OUTUBRO	98,17	10,00
NOVEMBRO	98,25	10,00
DEZEMBRO	98,15	10,00
<b>MÉDIA</b>	<b>98,22</b>	<b>10,00</b>

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 96,50 e menor ou igual a 96,00	5
Menor que 95,50	0

MOBI		
MESES	ÍNDICE	NOTA
JULHO	97,89	9,00
AGOSTO	97,07	8,00
SETEMBRO	97,67	9,00
OUTUBRO	98,54	10,00
NOVEMBRO	97,43	8,00
DEZEMBRO	98,28	10,00
<b>MÉDIA</b>	<b>97,81</b>	<b>9,00</b>

### Percentual de Cumprimento de Viagens



O gráfico detalha o índice de cumprimento de viagens, onde o CNO manteve uma performance superior e constante, atingindo a nota máxima (10,00) em todos os meses do semestre, com uma média de 98,22%. A MOBI, embora apresente índices elevados, registrou oscilações em agosto e novembro, resultando em uma média de cumprimento de 97,81% e variações na pontuação mensal.

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

## 8. PERSPECTIVA

O Consórcio de Transporte Metropolitano - CTM, na condição de órgão gestor do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife - STPP/RMR, compreende o Relatório Anual Integrado de Governança 2026 como um instrumento fundamental para a consolidação de práticas modernas de gestão pública, alinhadas aos princípios da transparência e da geração de valor público.

Sob a ótica do CTM, o Relatório representa mais do que uma prestação de contas institucional: trata-se de uma ferramenta estratégica de comunicação com a sociedade, que permite evidenciar os avanços alcançados, os desafios enfrentados e as diretrizes que orientam a evolução do sistema de transporte metropolitano.

No exercício de 2026, o CTM direcionou suas ações para o fortalecimento da governança, com ênfase na integração entre planejamento, regulação e operação, promovendo maior eficiência na gestão contratual e na fiscalização dos serviços prestados. Destacam-se iniciativas voltadas à modernização tecnológica, ao aprimoramento dos mecanismos de controle e monitoramento da operação, bem como à ampliação da transparência ativa das informações do sistema.

Adicionalmente, o CTM reforça seu compromisso com a centralidade do usuário, buscando assegurar melhorias contínuas na qualidade do serviço, com foco em conforto, segurança, acessibilidade e confiabilidade. Nesse contexto, as decisões estratégicas passam a ser cada vez mais orientadas por dados e evidências, incorporando ferramentas de inteligência operacional e indicadores de desempenho.



O Relatório também reflete o esforço institucional em promover a sustentabilidade econômico-financeira do sistema, equilibrando a necessidade de modicidade tarifária com a garantia da adequada remuneração dos serviços, condição essencial para a continuidade e melhoria da operação.

Por fim, o CTM reafirma, por meio deste documento, seu compromisso com a governança pública responsável, pautada na legalidade, na eficiência e na transparência, contribuindo para o desenvolvimento urbano sustentável da Região Metropolitana do Recife e para a melhoria da mobilidade da população.

### **Objetivos e Metas de Longo Prazo — 2026 a 2030**

Em consonância com a Estratégia de Longo Prazo 2026–2030 e com o Plano Anual de Negócios 2026, o CTM estruturou um conjunto de objetivos verificáveis que orientarão as decisões de investimento, gestão e governança para o próximo ciclo quinquenal. Esses objetivos estão apresentados na tabela a seguir:

<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Meta a longo prazo</b>	<b>Ação prioritária 2026</b>
Ampliar a satisfação dos usuários	NPS acima de 60 pontos até 2027	Implementar pesquisa anual e publicar resultados no Relatório Anual
Modernização dos terminais	25 terminais reformados até 2030	Concluir contrato PPP com Novamobi - 7 terminais em 2026
Diversificação da receita	Reduzir dependência de subsídio em 10%	Explorar <i>naming rights</i> , publicidade e parcerias com setor privado

O CTM compromete-se a reportar o progresso em relação a esses objetivos em cada edição do Relatório Anual Integrado, garantindo transparência, rastreabilidade e prestação de contas à sociedade, aos entes consorciados e aos órgãos de controle do Estado de Pernambuco.

## 9. METODOLOGIA E GOVERNANÇA DO RELATÓRIO

O Relatório Anual Integrado do Grande Recife Consórcio de Transporte — CTM é elaborado com base nas informações consolidadas pelos departamentos da organização, sob coordenação da Coordenadoria de Planejamento e da Assessoria Especial de Controle Interno. As informações financeiras e orçamentárias têm como fonte a Lei Orçamentária Anual — LOA, conforme consolidado pela Gerência de Gestão e Orçamento e pela Gerência Financeira do CTM.

Os dados operacionais relativos às empresas concessionárias — Conorte e Mobibrasil — são fornecidos por meio dos sistemas de monitoramento e fiscalização da Diretoria de Operações, com base nas obrigações contratuais previstas nos contratos de concessão do STPP/RMR. Os indicadores estratégicos são apurados com periodicidade mensal (indicadores institucionais) e semestral (indicadores das concessionárias), conforme especificado na Seção 7 deste relatório.

O CTM declara que todas as informações relevantes às suas demonstrações financeiras e orçamentárias correspondem às utilizadas pela Administração para fins de gestão. O Consórcio reconhece que a evolução das práticas de reporte integrado é um processo contínuo e assume o compromisso de avançar na adoção de metodologias de referência para relatórios de gestão pública nos próximos ciclos.

Documentos que serviram de base para este relatório: **Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa, Estratégia de Longo Prazo 2026–2030, Plano Anual de Negócios 2026 e contratos de Parceria Público-Privada vigentes.**

**GOVERNADORA DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**Raquel Lyra**

**SECRETÁRIO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA DE PERNAMBUCO**  
**Pedro Henrique Neves de Holanda**

**DIRETORIA EXECUTIVA DO CONSÓRCIO DE TRANSPORTE**  
**METROPOLITANO**

**DIRETOR-PRESIDENTE DO CONSÓRCIO**  
**Matheus Freitas**

**DIRETOR DE PLANEJAMENTO**  
**Jonathan Valença**

**DIRETOR DE GESTÃO ORGANIZACIONAL**  
**Aubiégio Barros**

**DIRETOR DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO**  
**Mariberto Alves**

**Elaboração**  
**Coordenadoria de Planejamento**  
**Assessoria Especial de Controle Interno**