



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

**2025 - EPTI**



## Sumário

<b>1. A OUVIDORIA DA EMPRESA PERNAMBUCANA DE TRANSPORTE COLETIVO INTERMUNICIPAL</b>	<b>3</b>
<b>2. MISSÃO, PRINCÍPIOS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA</b>	<b>3</b>
<b>3. MENSAGEM DA OUVIDORIA DA EPTI</b>	<b>3</b>
<b>4. CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	<b>4</b>
<b>5. LEVANTAMENTO DAS OCORRÊNCIAS E AÇÕES DA OUVIDORIA</b>	<b>4</b>
5.1. SISTEMA DO OUVE.PE	4
5.1.1. CLASSIFICAÇÃO POR TIPO DE ATENDIMENTO	5
5.1.2. PRINCIPAIS ASSUNTOS	5
5.1.3. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	6
5.1.4. CONSIDERAÇÕES DA OUVIDORIA SOBRE AS MANIFESTAÇÕES	6
<b>6. OUVIDORIA EM AÇÃO: REALIZAÇÕES E PARTICIPAÇÕES EM EVENTOS</b>	<b>7</b>
6.1. PARTICIPAÇÃO E REALIZAÇÃO DE EVENTOS	8
6.2. PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIO E CAPACITAÇÕES	9
<b>7. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>11</b>

## 1. A OUVIDORIA DA EMPRESA PERNAMBUCANA DE TRANSPORTE COLETIVO INTERMUNICIPAL

A Ouvidoria da Empresa Pernambucana de Transporte Coletivo Intermunicipal (EPTI) é o canal destinado ao cidadão que deseja registrar opiniões, sugestões, reclamações, denúncias, solicitações ou elogios acerca dos serviços prestados pela instituição. Comprometida com a escuta qualificada e com o fortalecimento da participação social, a Ouvidoria atua como importante instrumento para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos.

As manifestações recebidas são devidamente classificadas, analisadas, encaminhadas aos setores competentes e respondidas nos prazos legais, em estrita observância aos preceitos estabelecidos pela Lei Estadual nº 16.420/2018, pelo Decreto nº 48.659/2020, pela Portaria SCGE nº 03/2022 e pela Portaria SCGE nº 22/2026.

Todas as demandas são tratadas em conformidade com a legislação vigente, sob acompanhamento do Governo do Estado de Pernambuco e da Ouvidoria Geral do Estado, assegurando transparência, eficiência e respeito ao cidadão.

## 2. MISSÃO, PRINCÍPIOS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

A missão da Ouvidoria da EPTI consiste em assegurar a escuta qualificada, transparente e acessível, promovendo a participação da sociedade pernambucana no aprimoramento contínuo dos serviços públicos de transporte intermunicipal sob sua gestão. A atuação da Ouvidoria é orientada pelos seguintes princípios:

- Democratização da administração pública;
- Representação dos interesses dos usuários e cidadãos;
- Tratamento adequado, célere e efetivo das manifestações;
- Cooperação institucional com as unidades organizacionais da EPTI;
- Promoção da conciliação e mediação de conflitos;
- Discrição e garantia de confidencialidade;
- Imparcialidade, equidade e justiça;
- Tratamento isonômico e equilibrado das demandas.

### 3. MENSAGEM DA OUVIDORIA DA EPTI

A Ouvidoria reafirma seu compromisso de manter um canal aberto, acessível e respeitoso com todas as pessoas que nos procuram. Acreditamos que ouvir é um ato de cuidado e responsabilidade, e que cada manifestação recebida representa uma oportunidade de aprimorar nossos serviços. Nosso trabalho é pautado pela dedicação, pela escuta ativa e pela transparência, sempre com o objetivo de construir pontes entre a população e a gestão pública. Seguiremos firmes no propósito de fortalecer a cidadania e valorizar cada voz. A Ouvidoria é sua. É para você.

### 4. CANAIS DE ATENDIMENTO

	<b>Horário de atendimento:</b> De segunda a sexta-feira, das 8h às <u>17h</u> .
	<b>Endereço:</b> Parque de Exposições do Cordeiro Av. Caxangá, nº 2000 – Cordeiro Recife/PE – CEP: 50711-000
	<b>Telefone:</b> (81) 3184-7777
	<b>E-mail:</b> ouvidoria@epti.pe.gov.br
	<b>Correspondência:</b> Enviar à sede da Ouvidoria no endereço acima.
	<b>Site institucional:</b> <a href="https://www.epti.pe.gov.br">https://www.epti.pe.gov.br</a>

### 5. LEVANTAMENTO DAS OCORRÊNCIAS E AÇÕES DA OUVIDORIA

A Empresa Pernambucana de Transporte Coletivo Intermunicipal recebe manifestações por meio de seus canais de atendimento, como ligação telefônica, e-mail e pelo sistema Ouve.pe. O sistema Ouve.pe é gerido pela Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco e centraliza as manifestações direcionadas ao Poder Executivo Estadual.

A seguir, serão apresentadas as manifestações recebidas, acompanhadas de suas respectivas análises, com o objetivo de identificar os principais temas e pontos de atenção, contribuindo para o aprimoramento contínuo do atendimento.

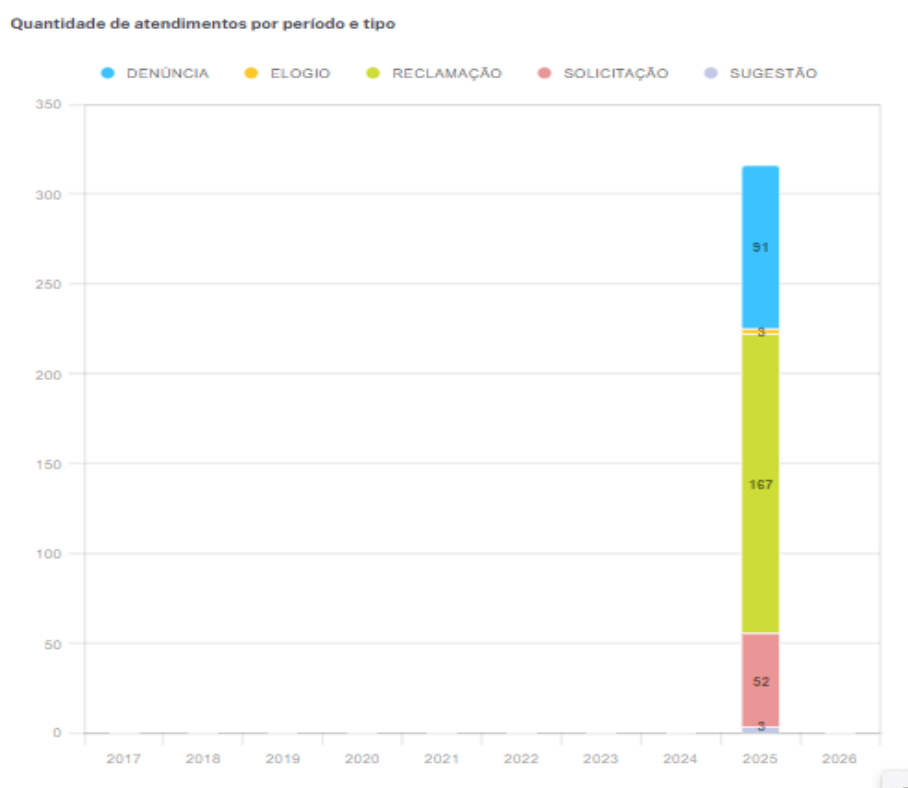
## 5.1. SISTEMA DO OUVE.PE

PERÍODO DE: 01/01/2025 A 31/12/2025

O Ouve.pe é a plataforma digital da Controladoria-Geral do Estado de Pernambuco destinada à modernização do atendimento das ouvidorias. Em substituição ao sistema anterior (Gcon), a ferramenta amplia a acessibilidade, a eficiência e a transparência na comunicação com os cidadãos.

No ano de 2025, a **Ouvidoria da EPTI** recebeu um total de **316 manifestações**. A seguir, apresenta-se a análise qualitativa e quantitativa desses registros.

### 5.1.1. CLASSIFICAÇÃO POR TIPO DE ATENDIMENTO



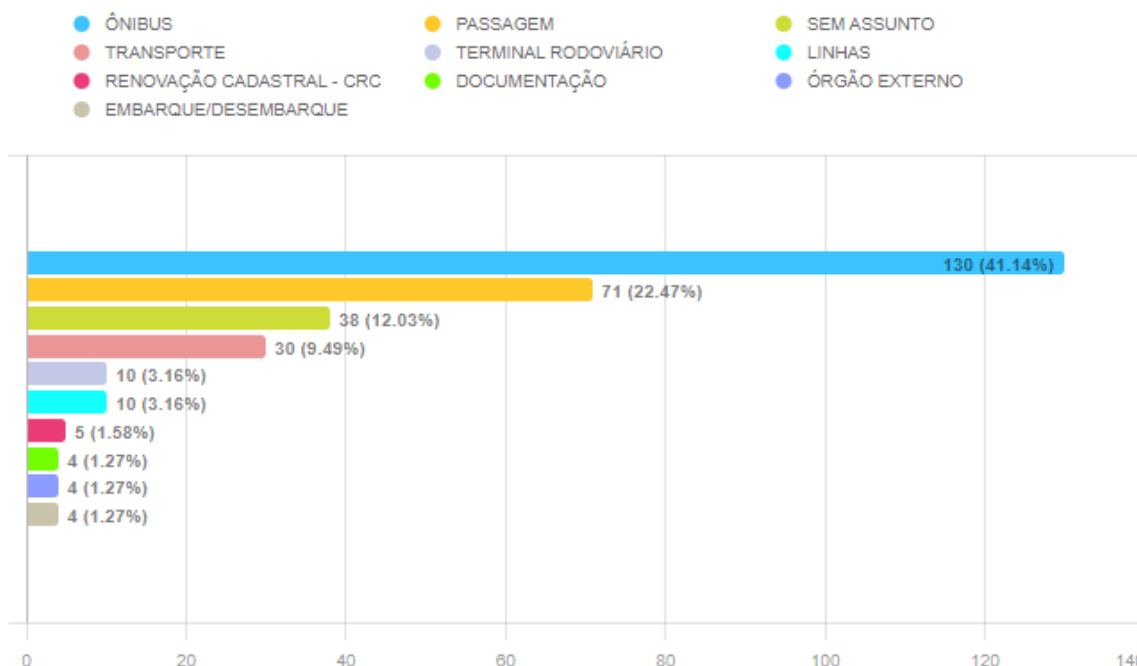
O elevado volume de reclamações evidencia a necessidade de monitoramento contínuo e de adoção de medidas voltadas ao tratamento das demandas recorrentes apresentadas pelos cidadãos.

### 5.1.2. PRINCIPAIS ASSUNTOS

Conforme demonstra o gráfico a seguir, o assunto "Ônibus" concentrou a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2025, totalizando 130 (41,14%), no total de 306 manifestações, incluindo ainda 10 canceladas pelo sistema da SCGE. Esse resultado evidencia a necessidade de atenção especial às práticas e procedimentos adotados nos pontos de atendimento ao público.

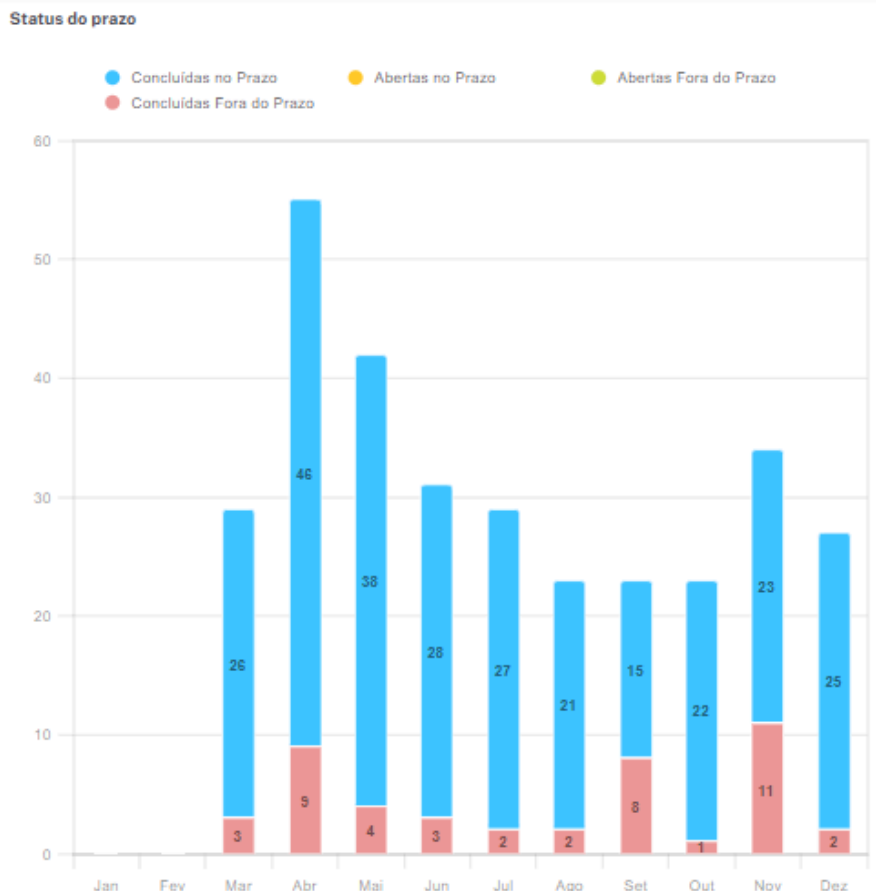
Os demais assuntos "Passagens" (71 registros), "Transporte" (38 registros), e "Terminais Rodoviários" (12 registros), representam uma parcela menor das demandas, mas não devem ser desconsiderados, pois apontam para questões pontuais que também merecem acompanhamento e resposta adequada.

Assuntos Mais Demandados



### 5.1.3. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A análise da situação das manifestações mostra que o ano de 2025 foi marcado por uma atuação consistente da Ouvidoria da EPTI, com 316 manifestações registradas e concluídas, Esses dados reforçam o compromisso institucional com a transparência, a resposta efetiva aos cidadãos e a gestão eficiente das manifestações.



#### 5.1.4. CONSIDERAÇÕES DA OUVIDORIA SOBRE AS MANIFESTAÇÕES

As análises apresentadas revelam aspectos relevantes da atuação da Ouvidoria no ano de 2025. O elevado número de manifestações relacionadas a reclamações (53%), tendo em vista que 271 são de concluídas dentro do prazo e evidencia a necessidade de adoção de ações estratégicas voltadas à qualificação dos serviços prestados ao público. Tais indicadores devem ser utilizados como subsídio para o aprimoramento dos processos internos, sendo re

Sendo recomendado que os setores mais demandados, especialmente aqueles responsáveis pelo atendimento ao público, analisem os apontamentos apresentados pelos cidadãos e atuem de forma proativa na eliminação de falhas recorrentes. A Ouvidoria seguirá acompanhando esses indicadores, com o objetivo de fortalecer a escuta ativa, a transparência e a melhoria contínua da prestação dos serviços públicos.

### 6. OUVIDORIA EM AÇÃO: REALIZAÇÕES E PARTICIPAÇÕES EM EVENTOS

A Ouvidoria, enquanto instrumento essencial de escuta e interlocução com a sociedade, tem buscado o aperfeiçoamento contínuo de suas práticas e o fortalecimento de sua atuação institucional. Nesse contexto, a participação em seminários, encontros e ações de capacitação constitui uma estratégia relevante para a atualização de conhecimentos, o intercâmbio de experiências e o alinhamento às diretrizes que orientam a política pública de ouvidoria.

No período analisado, a equipe da Ouvidoria participou de diversas iniciativas formativas promovidas por órgãos estaduais e instituições parceiras, abordando temas como transparência, escuta qualificada, tratamento de manifestações e proteção de dados pessoais. Essas atividades contribuíram de forma significativa para o aprimoramento técnico dos servidores e servidoras, com reflexos diretos na melhoria da qualidade do atendimento oferecido à população. Na sequência, são apresentadas as principais participações da Ouvidoria em seminários e capacitações ao longo do período.

## 6.1. PARTICIPAÇÃO E REALIZAÇÃO DE EVENTOS

A Ouvidoria também atuou na promoção e no apoio à realização de eventos institucionais ao longo do período, com o objetivo de fortalecer o diálogo com a sociedade, ampliar a transparência das ações desenvolvidas e disseminar informações relevantes sobre os serviços prestados.

Essas iniciativas contribuíram para aproximar a Ouvidoria dos cidadãos, além de proporcionar espaços de escuta, orientação e esclarecimento de demandas, reforçando o compromisso com a melhoria contínua do atendimento.

- Ação da Ouvidoria da EPTI em conjunto com a ARPE e com o Centro Integrado de Atenção e Prevenção à Violência contra a Pessoa Idosa (CIAPPI) para divulgação da Cartilha de Gratuidade no Transporte Coletivo para Idosos e PCD's.



- Ação de divulgação do aplicativo “Denúncia interativa” nos TI’s de PE com a participação da Ouvidoria da EPTI, com a finalidade de combater a violência sexual contra a mulher no transporte intermunicipal.



## 6.2. PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIO E CAPACITAÇÕES

Ao longo do período, a Ouvidoria esteve presente em diversas ações formativas, promovidas por órgãos estaduais e parceiros institucionais, com foco em temas como transparência, escuta qualificada, tratamento de manifestações e proteção de dados pessoais, entre outros. Essas participações contribuíram significativamente para o aprimoramento técnico dos servidores envolvidos, refletindo

diretamente na qualidade do atendimento prestado à população. A seguir, destacam-se as principais participações da Ouvidoria em seminários e capacitações no período:

- 17º Seminário Nacional “Ouvidores & Ouvidorias” e 7º Seminário Internacional em Recife-PE, dias 9, 10 e 11 de abril de 2025.
- Curso Boas Práticas LGPD nas Ouvidorias - Maio de 2025;
- Seminário Rede Ouvir - Junho de 2025.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório evidenciou, no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, a relevância da Ouvidoria como instrumento estratégico de escuta, mediação e aprimoramento da gestão pública. Ao longo do período analisado, observou-se um volume significativo de manifestações, com predominância de reclamações, o que reforça a importância do monitoramento contínuo das demandas e da adoção de medidas voltadas à melhoria dos serviços prestados.

As análises realizadas permitiram identificar pontos sensíveis no atendimento ao público, bem como oportunidades de aperfeiçoamento dos processos internos. Nesse contexto, destaca-se a necessidade de atuação integrada entre os setores, com foco na prevenção de falhas recorrentes e na qualificação permanente das equipes.

Ressalta-se, ainda, a importância das ações de capacitação e participação em eventos institucionais, que contribuíram para o fortalecimento técnico da equipe da Ouvidoria e para o alinhamento às diretrizes da política pública de ouvidoria.

Por fim, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência, a escuta ativa e o fortalecimento da cidadania, permanecendo como um canal acessível e eficiente na interlocução entre a população e a gestão pública, sempre orientada pela busca contínua pela melhoria dos serviços oferecidos.

Recife, 29 de abril de 2026.

**Maria Laura Carneiro de Souza**  
Ouvidora da EPTI

**Renata Carneiro Guedes Alcoforado Rabelo**  
Assistente de Ouvidoria da EPTI

**Angella Mochel de Souza Netto**  
Diretora-Presidente da EPTI