

PMPA - Prefeitura Municipal de Porto Alegre
SMMU - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana
EPTC - Empresa Pública de Transporte e Circulação

Relatório de Desempenho Operacional Anual (RDOA) - 6º ANO

Período: 01/02/2021 - 31/01/2022

**Conforme VI Termo de Acordo que alterou o Sistema de Avaliação da Qualidade do
Serviço de Transporte Coletivo por Ônibus de Porto Alegre**

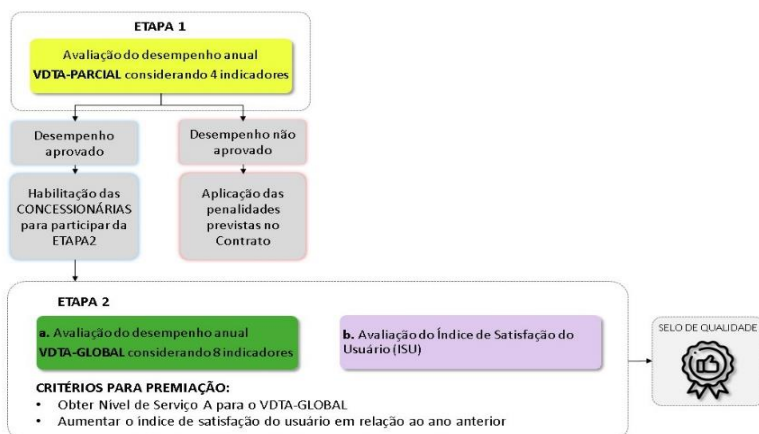
Porto Alegre/RS, dezembro 2025

Apresentação

O presente Relatório de Desempenho Operacional Anual (RDOA) está baseado no SISTEMA DE AVALIAÇÃO QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS DE PORTO ALEGRE estabelecido pelo Anexo I do VI Termo de Acordo celebrado entre o MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE, O CONSÓRCIO MOB – MOBILIDADE EM TRANSPORTES, O CONSÓRCIO SUL, O CONSÓRCIO VIA MOBILIDADE LESTE – VIA LESTE, O CONSÓRCIO DE MOBILIDADE DA ÁREA INTEGRADA SUDESTE – MAIS E, COMO ANUENTE, A ASSOCIAÇÃO DOS TRANSPORTADORES DE PASSAGEIROS DE PORTO ALEGRE (ATP) E A EMPRESA PÚBLICA DE TRANSPORTE E CIRCULAÇÃO (EPTC).

Abrange Indicadores de Desempenho Operacionais (IDOs), Indicadores de Desempenho Anual (IDOAs), Valores de Desempenho Anual Parcial e Total (VDTA-parcial e VDTAs), além dos Indicadores de Satisfação dos Usuários do Transporte Coletivo (ISU) de todos os Lotes estabelecidos no Edital 01/2015.

O documento está estruturado com a apresentação detalhada dos resultados de cada indicador de desempenho operacional para cada um dos lotes, sucedido pela aplicação das Etapas demonstradas no Fluxograma do Processo de Avaliação da Qualidade transposto abaixo:



Sumário

Índice de Aprovação em Vistoria (IAV)

Lote 1	5
Lote 2	6
Lote 3	7
Lote 4	8
Lote 5	9
Lote 6	10

Índice de Cumprimento de Partidas (ICP)

Lote 1	11
Lote 2	12
Lote 3	13
Lote 4	14
Lote 5	15
Lote 6	16

Índice de Intervalo entre Quebras (IQ)

Lote 1	17
Lote 2	18
Lote 3	19
Lote 4	20
Lote 5	21
Lote 6	22

Índice de Reclamações de Usuários sobre Pessoal Operacional (IRU_PO)

Lote 1	23
Lote 2	24
Lote 3	25
Lote 4	26
Lote 5	27
Lote 6	28

Índice de Reclamações de Usuários sobre Viagens (IRU_V)

Lote 1	29
Lote 2	30
Lote 3	31
Lote 4	32
Lote 5	33
Lote 6	34

Índice de Autuações (IAUT)

Lote 1	35
Lote 2	36
Lote 3	37
Lote 4	38
Lote 5	39
Lote 6	40

Índice de Cumprimento de Viagens (ICV)

Lote 1	41
Lote 2	42
Lote 3	43
Lote 4	44
Lote 5	45
Lote 6	46

Índice de Severidade nos Sinistros de Trânsito (IST)

Lote 1	47
Lote 2	48
Lote 3	49
Lote 4	50
Lote 5	51
Lote 6	52

Índice de Satisfação do Usuário (ISU)

Lote 1	53
Lote 2	54
Lote 3	55
Lote 4	56
Lote 5	57
Lote 6	58

ETAPA 1: AVALIAÇÃO ANUAL DO DESEMPENHO E PENALIDADES

Lote 1	59
Lote 2	60
Lote 3	61
Lote 4	62
Lote 5	63
Lote 6	64
Resultado Etapa 1	65

ETAPA 2: PREMIAÇÃO (SELO DE QUALIDADE)

Lote 1	66
Lote 2	67
Lote 3	68
Lote 4	69
Lote 5	70
Lote 6	71

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Aprovação em Vistoria (IAV)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: A proporção de veículos aprovados em vistoria.	$IAV = \frac{VR}{VV}$ VR - veículos reprovados em vistoria VV - veículos vistoriados no período	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>98,78%</td></tr><tr><td>B</td><td>< 98,78% ≥</td><td>95,82%</td></tr><tr><td>C</td><td>< 95,82% ≥</td><td>92,86%</td></tr><tr><td>D</td><td>< 92,86% ≥</td><td>89,89%</td></tr><tr><td>E</td><td>< 89,89% ≥</td><td>86,93%</td></tr><tr><td>F</td><td><</td><td>86,93%</td></tr></table>	A	≥	98,78%	B	< 98,78% ≥	95,82%	C	< 95,82% ≥	92,86%	D	< 92,86% ≥	89,89%	E	< 89,89% ≥	86,93%	F	<	86,93%
A	≥	98,78%																		
B	< 98,78% ≥	95,82%																		
C	< 95,82% ≥	92,86%																		
D	< 92,86% ≥	89,89%																		
E	< 89,89% ≥	86,93%																		
F	<	86,93%																		

Lote 1

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	100,00%	100,00%	A	99,61%	A
	dezembro/20	100,00%	100,00%	A		
	janeiro/21	100,00%	100,00%	A		
	fevereiro/21	98,53%	99,51%	A		
	março/21	100,00%	99,51%	A		
	abril/21	100,00%	99,51%	A		
	maio/21	98,39%	99,46%	A		
	junho/21	100,00%	99,46%	A		
	julho/21	100,00%	99,46%	A		
	agosto/21	98,44%	99,48%	A		
	setembro/21	100,00%	99,48%	A		
	outubro/21	100,00%	99,48%	A		
	novembro/21	100,00%	100,00%	A		
	dezembro/21	100,00%	100,00%	A		
	janeiro/22	100,00%	100,00%	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Aprovação em Vistoria (IAV)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: A proporção de veículos aprovados em vistoria.	$IAV = \frac{VR}{VV}$ VR - veículos reprovados em vistoria VV - veículos vistoriados no período	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>98,78%</td></tr><tr><td>B</td><td>< 98,78%</td><td>≥ 95,82%</td></tr><tr><td>C</td><td>< 95,82%</td><td>≥ 92,86%</td></tr><tr><td>D</td><td>< 92,86%</td><td>≥ 89,89%</td></tr><tr><td>E</td><td>< 89,89%</td><td>≥ 86,93%</td></tr><tr><td>F</td><td><</td><td>86,93%</td></tr></table>	A	≥	98,78%	B	< 98,78%	≥ 95,82%	C	< 95,82%	≥ 92,86%	D	< 92,86%	≥ 89,89%	E	< 89,89%	≥ 86,93%	F	<	86,93%
A	≥	98,78%																		
B	< 98,78%	≥ 95,82%																		
C	< 95,82%	≥ 92,86%																		
D	< 92,86%	≥ 89,89%																		
E	< 89,89%	≥ 86,93%																		
F	<	86,93%																		

Lote 2

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	100,00%	100,00%	A		
	dezembro/20	90,63%	96,88%	B		
	janeiro/21	79,07%	89,90%	D		
	fevereiro/21	65,00%	78,23%	F	92,06%	D
	março/21	98,25%	80,77%	F		
	abril/21	86,67%	83,30%	F		
	maio/21	95,83%	93,58%	C		
	junho/21	100,00%	94,17%	C		
	julho/21	100,00%	98,61%	B		
	agosto/21	100,00%	100,00%	A		
	setembro/21	100,00%	100,00%	A		
	outubro/21	87,01%	95,67%	C		
	novembro/21	98,00%	95,00%	C		
	dezembro/21	94,55%	93,19%	C		
	janeiro/22	79,41%	90,65%	D		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Aprovação em Vistoria (IAV)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis
O que mede: A proporção de veículos aprovados em vistoria.	$IAV = \frac{VR}{VV}$ VR - veículos reprovados em vistoria VV - veículos vistoriados no período	A ≥ 98,78%
		B < 98,78% ≥ 95,82%
		C < 95,82% ≥ 92,86%
		D < 92,86% ≥ 89,89%
		E < 89,89% ≥ 86,93%
		F < 86,93%

Lote 3

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	100,00%	100,00%	A		
	dezembro/20	72,73%	90,91%	D		
	janeiro/21	80,54%	84,42%	F		
	fevereiro/21	72,41%	75,23%	F	58,93%	F
	março/21	65,14%	72,70%	F		
	abril/21	70,00%	69,18%	F		
	maio/21	47,06%	60,73%	F		
	junho/21	75,00%	64,02%	F		
	julho/21	55,37%	59,14%	F		
	agosto/21	20,00%	50,12%	F		
	setembro/21	62,96%	46,11%	F		
	outubro/21	39,80%	40,92%	F		
	novembro/21	54,39%	52,38%	F		
	dezembro/21	77,78%	57,32%	F		
	janeiro/22	67,26%	66,47%	F		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Aprovação em Vistoria (IAV)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: A proporção de veículos aprovados em vistoria.	$IAV = \frac{VR}{VV}$ VR - veículos reprovados em vistoria VV - veículos vistoriados no período	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>98,78%</td></tr><tr><td>B</td><td>< 98,78%</td><td>≥ 95,82%</td></tr><tr><td>C</td><td>< 95,82%</td><td>≥ 92,86%</td></tr><tr><td>D</td><td>< 92,86%</td><td>≥ 89,89%</td></tr><tr><td>E</td><td>< 89,89%</td><td>≥ 86,93%</td></tr><tr><td>F</td><td><</td><td>86,93%</td></tr></table>	A	≥	98,78%	B	< 98,78%	≥ 95,82%	C	< 95,82%	≥ 92,86%	D	< 92,86%	≥ 89,89%	E	< 89,89%	≥ 86,93%	F	<	86,93%
A	≥	98,78%																		
B	< 98,78%	≥ 95,82%																		
C	< 95,82%	≥ 92,86%																		
D	< 92,86%	≥ 89,89%																		
E	< 89,89%	≥ 86,93%																		
F	<	86,93%																		

Lote 4

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	100,00%	100,00%	A		
	dezembro/20	98,31%	99,44%	A		
	janeiro/21	100,00%	99,44%	A		
	fevereiro/21	100,00%	99,44%	A	98,56%	B
	março/21	98,08%	99,36%	A		
	abril/21	100,00%	99,36%	A		
	maio/21	100,00%	99,36%	A		
	junho/21	100,00%	100,00%	A		
	julho/21	91,14%	97,05%	B		
	agosto/21	100,00%	97,05%	B		
	setembro/21	100,00%	97,05%	B		
	outubro/21	100,00%	100,00%	A		
	novembro/21	100,00%	100,00%	A		
	dezembro/21	100,00%	100,00%	A		
	janeiro/22	93,55%	97,85%	B		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Aprovação em Vistoria (IAV)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: A proporção de veículos aprovados em vistoria.	$IAV = \frac{VR}{VV}$ VR - veículos reprovados em vistoria VV - veículos vistoriados no período	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>98,78%</td></tr><tr><td>B</td><td>< 98,78% ≥</td><td>95,82%</td></tr><tr><td>C</td><td>< 95,82% ≥</td><td>92,86%</td></tr><tr><td>D</td><td>< 92,86% ≥</td><td>89,89%</td></tr><tr><td>E</td><td>< 89,89% ≥</td><td>86,93%</td></tr><tr><td>F</td><td><</td><td>86,93%</td></tr></table>	A	≥	98,78%	B	< 98,78% ≥	95,82%	C	< 95,82% ≥	92,86%	D	< 92,86% ≥	89,89%	E	< 89,89% ≥	86,93%	F	<	86,93%
A	≥	98,78%																		
B	< 98,78% ≥	95,82%																		
C	< 95,82% ≥	92,86%																		
D	< 92,86% ≥	89,89%																		
E	< 89,89% ≥	86,93%																		
F	<	86,93%																		

Lote 5

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	100,00%	100,00%	A		
	dezembro/20	100,00%	100,00%	A		
	janeiro/21	98,53%	99,51%	A		
	fevereiro/21	91,89%	96,81%	B	96,73%	B
	março/21	100,00%	96,81%	B		
	abril/21	100,00%	97,30%	B		
	maio/21	92,45%	97,48%	B		
	junho/21	100,00%	97,48%	B		
	julho/21	97,06%	96,50%	B		
	agosto/21	100,00%	99,02%	A		
	setembro/21	98,33%	98,46%	B		
	outubro/21	89,06%	95,80%	C		
	novembro/21	98,68%	95,36%	C		
	dezembro/21	94,74%	94,16%	C		
	janeiro/22	98,53%	97,32%	B		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.
 IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Aprovação em Vistoria (IAV)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: A proporção de veículos aprovados em vistoria.	$IAV = \frac{VR}{VV}$ VR - veículos reprovados em vistoria VV - veículos vistoriados no período	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>98,78%</td></tr><tr><td>B</td><td>< 98,78% ≥</td><td>95,82%</td></tr><tr><td>C</td><td>< 95,82% ≥</td><td>92,86%</td></tr><tr><td>D</td><td>< 92,86% ≥</td><td>89,89%</td></tr><tr><td>E</td><td>< 89,89% ≥</td><td>86,93%</td></tr><tr><td>F</td><td><</td><td>86,93%</td></tr></table>	A	≥	98,78%	B	< 98,78% ≥	95,82%	C	< 95,82% ≥	92,86%	D	< 92,86% ≥	89,89%	E	< 89,89% ≥	86,93%	F	<	86,93%
A	≥	98,78%																		
B	< 98,78% ≥	95,82%																		
C	< 95,82% ≥	92,86%																		
D	< 92,86% ≥	89,89%																		
E	< 89,89% ≥	86,93%																		
F	<	86,93%																		

Lote 6

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
	novembro/20	100,00%	100,00%	A		
	dezembro/20	79,07%	93,02%	C		
	janeiro/21	77,03%	85,37%	F		
6º ano operação (2021-2022)	fevereiro/21	72,41%	76,17%	F	90,53%	D
	março/21	97,85%	82,43%	F		
	abril/21	100,00%	90,09%	D		
	maio/21	93,85%	97,23%	B		
	junho/21	95,00%	96,28%	B		
	julho/21	90,48%	93,11%	C		
	agosto/21	96,08%	93,85%	C		
	setembro/21	91,78%	92,78%	D		
	outubro/21	81,48%	89,78%	E		
	novembro/21	84,21%	85,82%	F		
	dezembro/21	88,33%	84,68%	F		
	janeiro/22	94,87%	89,14%	E		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Cumprimento de Partidas (ICP)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: o cumprimento das viagens programadas, considerando horário de partida.	$ICP = \frac{PR}{PP}$ PR - partidas realizadas PP - partidas programadas	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>96,03%</td></tr><tr><td>B</td><td>< 96,03%</td><td>≥ 94,77%</td></tr><tr><td>C</td><td>< 94,77%</td><td>≥ 93,52%</td></tr><tr><td>D</td><td>< 93,52%</td><td>≥ 92,26%</td></tr><tr><td>E</td><td>< 92,26%</td><td>≥ 91,01%</td></tr><tr><td>F</td><td>< 91,01%</td><td></td></tr></table>	A	≥	96,03%	B	< 96,03%	≥ 94,77%	C	< 94,77%	≥ 93,52%	D	< 93,52%	≥ 92,26%	E	< 92,26%	≥ 91,01%	F	< 91,01%	
A	≥	96,03%																		
B	< 96,03%	≥ 94,77%																		
C	< 94,77%	≥ 93,52%																		
D	< 93,52%	≥ 92,26%																		
E	< 92,26%	≥ 91,01%																		
F	< 91,01%																			

Lote 1

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	94,13%	93,64%	C		
	dezembro/20	96,16%	94,32%	C		
	janeiro/21	97,78%	96,02%	B		
	fevereiro/21	97,64%	97,19%	A	96,80%	A
	março/21	99,06%	98,16%	A		
	abril/21	98,30%	98,33%	A		
	maio/21	97,82%	98,39%	A		
	junho/21	97,67%	97,93%	A		
	julho/21	97,25%	97,58%	A		
	agosto/21	95,57%	96,83%	A		
	setembro/21	95,51%	96,11%	A		
	outubro/21	95,01%	95,36%	B		
	novembro/21	95,34%	95,29%	B		
	dezembro/21	94,55%	94,97%	B		
	janeiro/22	97,92%	95,94%	B		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Cumprimento de Partidas (ICP)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: o cumprimento das viagens programadas, considerando horário de partida.	$ICP = \frac{PR}{PP}$ PR - partidas realizadas PP - partidas programadas	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>96,03%</td></tr><tr><td>B</td><td>< 96,03%</td><td>≥ 94,77%</td></tr><tr><td>C</td><td>< 94,77%</td><td>≥ 93,52%</td></tr><tr><td>D</td><td>< 93,52%</td><td>≥ 92,26%</td></tr><tr><td>E</td><td>< 92,26%</td><td>≥ 91,01%</td></tr><tr><td>F</td><td>< 91,01%</td><td></td></tr></table>	A	≥	96,03%	B	< 96,03%	≥ 94,77%	C	< 94,77%	≥ 93,52%	D	< 93,52%	≥ 92,26%	E	< 92,26%	≥ 91,01%	F	< 91,01%	
A	≥	96,03%																		
B	< 96,03%	≥ 94,77%																		
C	< 94,77%	≥ 93,52%																		
D	< 93,52%	≥ 92,26%																		
E	< 92,26%	≥ 91,01%																		
F	< 91,01%																			

Lote 2

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	97,07%	97,04%	A		
	dezembro/20	97,05%	96,83%	A		
	janeiro/21	97,93%	97,35%	A		
	fevereiro/21	98,22%	97,73%	A	97,90%	A
	março/21	99,12%	98,42%	A		
	abril/21	98,32%	98,55%	A		
	maio/21	97,88%	98,44%	A		
	junho/21	97,49%	97,90%	A		
	julho/21	97,29%	97,55%	A		
	agosto/21	97,55%	97,44%	A		
	setembro/21	97,24%	97,36%	A		
	outubro/21	97,59%	97,46%	A		
	novembro/21	98,12%	97,65%	A		
	dezembro/21	97,83%	97,85%	A		
	janeiro/22	98,14%	98,03%	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Cumprimento de Partidas (ICP)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: o cumprimento das viagens programadas, considerando horário de partida.	$ICP = \frac{PR}{PP}$ PR - partidas realizadas PP - partidas programadas	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>96,03%</td></tr><tr><td>B</td><td>< 96,03%</td><td>≥ 94,77%</td></tr><tr><td>C</td><td>< 94,77%</td><td>≥ 93,52%</td></tr><tr><td>D</td><td>< 93,52%</td><td>≥ 92,26%</td></tr><tr><td>E</td><td>< 92,26%</td><td>≥ 91,01%</td></tr><tr><td>F</td><td>< 91,01%</td><td></td></tr></table>	A	≥	96,03%	B	< 96,03%	≥ 94,77%	C	< 94,77%	≥ 93,52%	D	< 93,52%	≥ 92,26%	E	< 92,26%	≥ 91,01%	F	< 91,01%	
A	≥	96,03%																		
B	< 96,03%	≥ 94,77%																		
C	< 94,77%	≥ 93,52%																		
D	< 93,52%	≥ 92,26%																		
E	< 92,26%	≥ 91,01%																		
F	< 91,01%																			

Lote 3

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	96,49%	96,84%	A		
	dezembro/20	97,03%	96,80%	A		
	janeiro/21	98,17%	97,23%	A		
	fevereiro/21	98,00%	97,73%	A	95,45%	B
	março/21	99,05%	98,41%	A		
	abril/21	97,91%	98,32%	A		
	maio/21	95,11%	97,36%	A		
	junho/21	94,78%	95,93%	B		
	julho/21	91,97%	93,95%	C		
	agosto/21	94,81%	93,85%	C		
	setembro/21	92,11%	92,96%	D		
	outubro/21	94,40%	93,77%	C		
	novembro/21	94,09%	93,53%	C		
	dezembro/21	95,04%	94,51%	C		
	janeiro/22	98,10%	95,74%	B		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Cumprimento de Partidas (ICP)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: o cumprimento das viagens programadas, considerando horário de partida.	$ICP = \frac{PR}{PP}$ PR - partidas realizadas PP - partidas programadas	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>96,03%</td></tr><tr><td>B</td><td>< 96,03%</td><td>≥ 94,77%</td></tr><tr><td>C</td><td>< 94,77%</td><td>≥ 93,52%</td></tr><tr><td>D</td><td>< 93,52%</td><td>≥ 92,26%</td></tr><tr><td>E</td><td>< 92,26%</td><td>≥ 91,01%</td></tr><tr><td>F</td><td>< 91,01%</td><td></td></tr></table>	A	≥	96,03%	B	< 96,03%	≥ 94,77%	C	< 94,77%	≥ 93,52%	D	< 93,52%	≥ 92,26%	E	< 92,26%	≥ 91,01%	F	< 91,01%	
A	≥	96,03%																		
B	< 96,03%	≥ 94,77%																		
C	< 94,77%	≥ 93,52%																		
D	< 93,52%	≥ 92,26%																		
E	< 92,26%	≥ 91,01%																		
F	< 91,01%																			

Lote 4

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	96,70%	96,95%	A		
	dezembro/20	97,41%	96,74%	A		
	janeiro/21	98,45%	97,52%	A		
	fevereiro/21	98,68%	98,18%	A	96,52%	A
	março/21	99,23%	98,78%	A		
	abril/21	98,34%	98,75%	A		
	maio/21	95,16%	97,57%	A		
	junho/21	95,61%	96,37%	A		
	julho/21	95,35%	95,37%	B		
	agosto/21	94,71%	95,22%	B		
	setembro/21	94,22%	94,76%	C		
	outubro/21	95,95%	94,96%	B		
	novembro/21	96,15%	95,44%	B		
	dezembro/21	96,51%	96,20%	A		
	janeiro/22	98,40%	97,02%	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Cumprimento de Partidas (ICP)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: o cumprimento das viagens programadas, considerando horário de partida.	$ICP = \frac{PR}{PP}$ PR - partidas realizadas PP - partidas programadas	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>96,03%</td></tr><tr><td>B</td><td>< 96,03%</td><td>≥ 94,77%</td></tr><tr><td>C</td><td>< 94,77%</td><td>≥ 93,52%</td></tr><tr><td>D</td><td>< 93,52%</td><td>≥ 92,26%</td></tr><tr><td>E</td><td>< 92,26%</td><td>≥ 91,01%</td></tr><tr><td>F</td><td>< 91,01%</td><td></td></tr></table>	A	≥	96,03%	B	< 96,03%	≥ 94,77%	C	< 94,77%	≥ 93,52%	D	< 93,52%	≥ 92,26%	E	< 92,26%	≥ 91,01%	F	< 91,01%	
A	≥	96,03%																		
B	< 96,03%	≥ 94,77%																		
C	< 94,77%	≥ 93,52%																		
D	< 93,52%	≥ 92,26%																		
E	< 92,26%	≥ 91,01%																		
F	< 91,01%																			

Lote 5

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
	novembro/20	92,85%	95,09%	B		
	dezembro/20	95,02%	94,56%	C		
	janeiro/21	97,35%	95,07%	B		
6º ano operação (2021-2022)	fevereiro/21	96,44%	96,27%	A	95,91%	B
	março/21	98,95%	97,58%	A		
	abril/21	97,96%	97,79%	A		
	maio/21	96,64%	97,85%	A		
	junho/21	96,94%	97,18%	A		
	julho/21	95,36%	96,31%	A		
	agosto/21	94,78%	95,69%	B		
	setembro/21	93,42%	94,52%	C		
	outubro/21	94,29%	94,16%	C		
	novembro/21	94,12%	93,94%	C		
	dezembro/21	93,95%	94,12%	C		
	janeiro/22	98,04%	95,37%	B		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Cumprimento de Partidas (ICP)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: o cumprimento das viagens programadas, considerando horário de partida.	$ICP = \frac{PR}{PP}$ PR - partidas realizadas PP - partidas programadas	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>96,03%</td></tr><tr><td>B</td><td>< 96,03%</td><td>≥ 94,77%</td></tr><tr><td>C</td><td>< 94,77%</td><td>≥ 93,52%</td></tr><tr><td>D</td><td>< 93,52%</td><td>≥ 92,26%</td></tr><tr><td>E</td><td>< 92,26%</td><td>≥ 91,01%</td></tr><tr><td>F</td><td>< 91,01%</td><td></td></tr></table>	A	≥	96,03%	B	< 96,03%	≥ 94,77%	C	< 94,77%	≥ 93,52%	D	< 93,52%	≥ 92,26%	E	< 92,26%	≥ 91,01%	F	< 91,01%	
A	≥	96,03%																		
B	< 96,03%	≥ 94,77%																		
C	< 94,77%	≥ 93,52%																		
D	< 93,52%	≥ 92,26%																		
E	< 92,26%	≥ 91,01%																		
F	< 91,01%																			

Lote 6

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	90,60%	94,12%	C		
	dezembro/20	95,64%	93,91%	C		
	janeiro/21	97,04%	94,43%	C		
	fevereiro/21	95,96%	96,21%	A	95,20%	B
	março/21	98,16%	97,05%	A		
	abril/21	97,81%	97,31%	A		
	maio/21	94,86%	96,94%	A		
	junho/21	95,48%	96,05%	A		
	julho/21	95,45%	95,26%	B		
	agosto/21	92,27%	94,40%	C		
	setembro/21	92,63%	93,45%	D		
	outubro/21	93,47%	92,79%	D		
	novembro/21	93,83%	93,31%	D		
	dezembro/21	95,14%	94,14%	C		
	janeiro/22	97,38%	95,45%	B		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Intervalo entre Quebras (IQ)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis
O que mede: Quilometragem realizada entre quebras.	$IQ = \frac{km\ total}{Quebras + 1}$ km total - rodagem produtiva + rodagem morta Quebras - quantidade de quebras	A $\geq$ 30.432
		B $<$ 30.432 $\geq$ 23.396
		C $<$ 23.396 $\geq$ 16.361
		D $<$ 16.361 $\geq$ 9.326
		E $<$ 9.326 $\geq$ 2.291
		F $<$ 2.291

Lote 1

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	67.908	22.637	C		
	dezembro/20	64.244	44.051	A		
	janeiro/21	49.496	60.549	A		
	fevereiro/21	90.274	68.005	A	102.882	A
	março/21	109.179	82.983	A		
	abril/21	249.625	149.693	A		
	maio/21	103.000	153.935	A		
	junho/21	86.513	146.379	A		
	julho/21	93.474	94.329	A		
	agosto/21	56.444	78.810	A		
	setembro/21	60.106	70.008	A		
	outubro/21	278.842	131.797	A		
	novembro/21	46.729	128.559	A		
	dezembro/21	32.519	119.363	A		
	janeiro/22	27.874	35.707	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Intervalo entre Quebras (IQ)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis
O que mede: Quilometragem realizada entre quebras.	$IQ = \frac{km\ total}{Quebras + 1}$ km total - rodagem produtiva + rodagem morta Quebras - quantidade de quebras	A $\geq$ 30.432
		B $<$ 30.432 $\geq$ 23.396
		C $<$ 23.396 $\geq$ 16.361
		D $<$ 16.361 $\geq$ 9.326
		E $<$ 9.326 $\geq$ 2.291
		F $<$ 2.291

Lote 2

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	18.534	22.406	C		
	dezembro/20	24.751	22.743	C		
	janeiro/21	21.629	21.638	C		
	fevereiro/21	39.362	28.581	B	27.836	B
	março/21	31.971	30.987	A		
	abril/21	27.593	32.975	A		
	maio/21	25.984	28.516	B		
	junho/21	22.105	25.227	B		
	julho/21	24.980	24.356	B		
	agosto/21	23.976	23.687	B		
	setembro/21	41.030	29.995	B		
	outubro/21	34.031	33.012	A		
	novembro/21	29.342	34.801	A		
	dezembro/21	17.584	26.986	B		
	janeiro/22	16.076	21.001	C		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Intervalo entre Quebras (IQ)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: Quilometragem realizada entre quebras.	$IQ = \frac{km\ total}{Quebras + 1}$ km total - rodagem produtiva + rodagem morta Quebras - quantidade de quebras	<table> <tr> <td>A</td><td>≥</td><td>30.432</td></tr> <tr> <td>B</td><td>< 30.432 ≥</td><td>23.396</td></tr> <tr> <td>C</td><td>< 23.396 ≥</td><td>16.361</td></tr> <tr> <td>D</td><td>< 16.361 ≥</td><td>9.326</td></tr> <tr> <td>E</td><td>< 9.326 ≥</td><td>2.291</td></tr> <tr> <td>F</td><td><</td><td>2.291</td></tr> </table>	A	≥	30.432	B	< 30.432 ≥	23.396	C	< 23.396 ≥	16.361	D	< 16.361 ≥	9.326	E	< 9.326 ≥	2.291	F	<	2.291
A	≥	30.432																		
B	< 30.432 ≥	23.396																		
C	< 23.396 ≥	16.361																		
D	< 16.361 ≥	9.326																		
E	< 9.326 ≥	2.291																		
F	<	2.291																		

Lote 3

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	16.127	18.993	C		
	dezembro/20	17.072	18.413	C		
	janeiro/21	9.916	14.372	D		
	fevereiro/21	17.028	14.672	D	18.390	C
	março/21	20.545	15.830	D		
	abril/21	15.698	17.757	C		
	maio/21	21.970	19.404	C		
	junho/21	21.673	19.780	C		
	julho/21	19.985	21.209	C		
	agosto/21	15.871	19.176	C		
	setembro/21	17.598	17.818	C		
	outubro/21	19.674	17.714	C		
	novembro/21	18.451	18.574	C		
	dezembro/21	20.754	19.626	C		
	janeiro/22	11.430	16.878	C		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Intervalo entre Quebras (IQ)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis
O que mede: Quilometragem realizada entre quebras.	$IQ = \frac{km\ total}{Quebras + 1}$ km total - rodagem produtiva + rodagem morta Quebras - quantidade de quebras	A $\geq$ 30.432
		B $<$ 30.432 $\geq$ 23.396
		C $<$ 23.396 $\geq$ 16.361
		D $<$ 16.361 $\geq$ 9.326
		E $<$ 9.326 $\geq$ 2.291
		F $<$ 2.291

Lote 4

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	23.927	28.472	B		
	dezembro/20	17.819	21.799	C		
	janeiro/21	18.240	19.995	C		
	fevereiro/21	28.278	21.446	C	22.126	C
	março/21	20.154	22.224	C		
	abril/21	26.653	25.028	B		
	maio/21	23.128	23.312	C		
	junho/21	25.233	25.005	B		
	julho/21	20.571	22.977	C		
	agosto/21	18.390	21.398	C		
	setembro/21	21.297	20.086	C		
	outubro/21	20.617	20.101	C		
	novembro/21	17.384	19.766	C		
	dezembro/21	23.700	20.567	C		
	janeiro/22	20.111	20.398	C		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Intervalo entre Quebras (IQ)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis
O que mede: Quilometragem realizada entre quebras.	$IQ = \frac{km\ total}{Quebras + 1}$ km total - rodagem produtiva + rodagem morta Quebras - quantidade de quebras	A ≥ 30.432
		B < 30.432 ≥ 23.396
		C < 23.396 ≥ 16.361
		D < 16.361 ≥ 9.326
		E < 9.326 ≥ 2.291
		F < 2.291

Lote 5

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	5.401	5.869	E		
	dezembro/20	5.161	5.442	E		
	janeiro/21	4.769	5.110	E		
	fevereiro/21	6.635	5.522	E	7.451	E
	março/21	7.628	6.344	E		
	abril/21	7.119	7.127	E		
	maio/21	8.647	7.798	E		
	junho/21	8.787	8.184	E		
	julho/21	7.276	8.237	E		
	agosto/21	7.215	7.759	E		
	setembro/21	6.439	6.977	E		
	outubro/21	6.547	6.734	E		
	novembro/21	8.955	7.314	E		
	dezembro/21	5.695	7.066	E		
	janeiro/22	8.470	7.707	E		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Intervalo entre Quebras (IQ)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis
O que mede: Quilometragem realizada entre quebras.	$IQ = \frac{km\ total}{Quebras + 1}$ km total - rodagem produtiva + rodagem morta Quebras - quantidade de quebras	A $\geq$ 30.432
		B $<$ 30.432 $\geq$ 23.396
		C $<$ 23.396 $\geq$ 16.361
		D $<$ 16.361 $\geq$ 9.326
		E $<$ 9.326 $\geq$ 2.291
		F $<$ 2.291

Lote 6

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	12.270	12.067	D		
	dezembro/20	9.308	11.357	D		
	janeiro/21	12.131	11.236	D		
	fevereiro/21	6.444	9.294	E	12.447	D
	março/21	9.605	9.393	D		
	abril/21	9.703	8.584	E		
	maio/21	11.008	10.105	D		
	junho/21	16.648	12.453	D		
	julho/21	14.653	14.103	D		
	agosto/21	16.774	16.025	D		
	setembro/21	21.168	17.532	C		
	outubro/21	15.580	17.841	C		
	novembro/21	11.622	16.123	D		
	dezembro/21	7.093	11.432	D		
	janeiro/22	9.062	9.259	E		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Reclamações de Usuários sobre Pessoal Operacional (IRU_PO)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: Passageiros transportados por reclamação	$IRU_{PO} = \frac{Pass}{N^{\circ} \text{ de reclamações} + 1}$ Pass - total de passageiros transportados no período Reclamações - reclamações sobre pessoal operacional registradas no período	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>48.071</td></tr><tr><td>B</td><td>< 48.071 ≥</td><td>42.302</td></tr><tr><td>C</td><td>< 42.302 ≥</td><td>36.534</td></tr><tr><td>D</td><td>< 36.534 ≥</td><td>30.765</td></tr><tr><td>E</td><td>< 30.765 ≥</td><td>24.997</td></tr><tr><td>F</td><td>< 24.997</td><td></td></tr></table>	A	≥	48.071	B	< 48.071 ≥	42.302	C	< 42.302 ≥	36.534	D	< 36.534 ≥	30.765	E	< 30.765 ≥	24.997	F	< 24.997	
A	≥	48.071																		
B	< 48.071 ≥	42.302																		
C	< 42.302 ≥	36.534																		
D	< 36.534 ≥	30.765																		
E	< 30.765 ≥	24.997																		
F	< 24.997																			

Lote 1

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	27.005	9.002	F		
	dezembro/20	38.330	21.779	F		
	janeiro/21	40.860	35.398	D		
	fevereiro/21	43.031	40.740	C	103.394	A
	março/21	35.615	39.835	C		
	abril/21	65.367	48.004	B		
	maio/21	38.611	46.531	B		
	junho/21	50.358	51.445	A		
	julho/21	34.608	41.192	C		
	agosto/21	40.411	41.792	C		
	setembro/21	32.355	35.791	D		
	outubro/21	32.767	35.178	D		
	novembro/21	28.125	31.082	D		
	dezembro/21	773.358	278.083	A		
	janeiro/22	66.121	289.201	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Reclamações de Usuários sobre Pessoal Operacional (IRU_PO)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: Passageiros transportados por reclamação	$IRU_{PO} = \frac{Pass}{N^o \text{ de reclamações} + 1}$ Pass - total de passageiros transportados no período Reclamações - reclamações sobre pessoal operacional registradas no período	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>48.071</td></tr><tr><td>B</td><td>< 48.071 ≥</td><td>42.302</td></tr><tr><td>C</td><td>< 42.302 ≥</td><td>36.534</td></tr><tr><td>D</td><td>< 36.534 ≥</td><td>30.765</td></tr><tr><td>E</td><td>< 30.765 ≥</td><td>24.997</td></tr><tr><td>F</td><td>< 24.997</td><td></td></tr></table>	A	≥	48.071	B	< 48.071 ≥	42.302	C	< 42.302 ≥	36.534	D	< 36.534 ≥	30.765	E	< 30.765 ≥	24.997	F	< 24.997	
A	≥	48.071																		
B	< 48.071 ≥	42.302																		
C	< 42.302 ≥	36.534																		
D	< 36.534 ≥	30.765																		
E	< 30.765 ≥	24.997																		
F	< 24.997																			

Lote 2

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	38.681	37.928	C		
	dezembro/20	36.855	39.462	C		
	janeiro/21	42.398	39.311	C		
	fevereiro/21	40.896	40.050	C	169.557	A
	março/21	50.011	44.435	B		
	abril/21	39.511	43.473	B		
	maio/21	63.544	51.022	A		
	junho/21	40.446	47.834	B		
	julho/21	48.854	50.948	A		
	agosto/21	37.688	42.329	B		
	setembro/21	48.495	45.012	B		
	outubro/21	44.934	43.706	B		
	novembro/21	48.270	47.233	B		
	dezembro/21	1.515.344	536.183	A		
	janeiro/22	56.694	540.103	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Reclamações de Usuários sobre Pessoal Operacional (IRU_PO)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis				
O que mede: Passageiros transportados por reclamação	$IRU_{PO} = \frac{Pass}{N^o \text{ de reclamações} + 1}$ Pass - total de passageiros transportados no período Reclamações - reclamações sobre pessoal operacional registradas no período	A	≥	48.071		
		B	<	48.071	≥	42.302
		C	<	42.302	≥	36.534
		D	<	36.534	≥	30.765
		E	<	30.765	≥	24.997
		F	<	24.997		

Lote 3

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	22.391	23.529	F		
	dezembro/20	31.584	26.747	E		
	janeiro/21	26.114	26.696	E		
	fevereiro/21	32.510	30.069	E	183.338	A
	março/21	37.904	32.176	D		
	abril/21	29.802	33.405	D		
	maio/21	26.656	31.454	D		
	junho/21	35.941	30.800	D		
	julho/21	22.043	28.213	E		
	agosto/21	34.043	30.676	E		
	setembro/21	24.854	26.980	E		
	outubro/21	27.388	28.762	E		
	novembro/21	23.762	25.335	E		
	dezembro/21	1.862.372	637.841	A		
	janeiro/22	42.777	642.970	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Reclamações de Usuários sobre Pessoal Operacional (IRU_PO)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis			
O que mede: Passageiros transportados por reclamação	$IRU_{PO} = \frac{Pass}{N^o \text{ de reclamações} + 1}$ Pass - total de passageiros transportados no período Reclamações - reclamações sobre pessoal operacional registradas no período	A		≥	48.071
		B	<	48.071	≥ 42.302
		C	<	42.302	≥ 36.534
		D	<	36.534	≥ 30.765
		E	<	30.765	≥ 24.997
		F	<	24.997	

Lote 4

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	12.843	16.651	F		
	dezembro/20	21.306	19.419	F		
	janeiro/21	20.606	18.252	F		
	fevereiro/21	24.457	22.123	F	139.033	A
	março/21	12.231	19.098	F		
	abril/21	17.923	18.204	F		
	maio/21	15.583	15.246	F		
	junho/21	17.999	17.168	F		
	julho/21	18.874	17.485	F		
	agosto/21	19.316	18.730	F		
	setembro/21	22.691	20.294	F		
	outubro/21	16.999	19.669	F		
	novembro/21	17.186	18.959	F		
	dezembro/21	1.454.657	496.281	A		
	janeiro/22	30.483	500.775	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Reclamações de Usuários sobre Pessoal Operacional (IRU_PO)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis			
O que mede: Passageiros transportados por reclamação	$IRU_{PO} = \frac{Pass}{N^{\circ} \text{ de reclamações} + 1}$ Pass - total de passageiros transportados no período Reclamações - reclamações sobre pessoal operacional registradas no período	A		≥	48.071
		B	<	48.071	≥ 42.302
		C	<	42.302	≥ 36.534
		D	<	36.534	≥ 30.765
		E	<	30.765	≥ 24.997
		F	<	24.997	

Lote 5

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	18.188	17.676	F		
	dezembro/20	25.771	20.150	F		
	janeiro/21	47.730	30.563	E		
	fevereiro/21	29.050	34.184	D	129.336	A
	março/21	24.814	33.865	D		
	abril/21	20.172	24.679	F		
	maio/21	31.196	25.394	E		
	junho/21	31.071	27.480	E		
	julho/21	35.614	32.627	D		
	agosto/21	24.001	30.229	E		
	setembro/21	24.253	27.956	E		
	outubro/21	31.948	26.734	E		
	novembro/21	31.226	29.142	E		
	dezembro/21	1.241.107	434.760	A		
	janeiro/22	27.583	433.305	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Reclamações de Usuários sobre Pessoal Operacional (IRU_PO)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis
O que mede: Passageiros transportados por reclamação	$IRU_{PO} = \frac{Pass}{N^o \text{ de reclamações} + 1}$ Pass - total de passageiros transportados no período Reclamações - reclamações sobre pessoal operacional registradas no período	A ≥ 48.071
		B < 48.071 ≥ 42.302
		C < 42.302 ≥ 36.534
		D < 36.534 ≥ 30.765
		E < 30.765 ≥ 24.997
		F < 24.997

Lote 6

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	17.613	25.217	E		
	dezembro/20	25.962	26.340	E		
	janeiro/21	34.378	25.984	E		
	fevereiro/21	27.813	29.384	E	152.276	A
	março/21	16.434	26.208	E		
	abril/21	22.177	22.141	F		
	maio/21	30.905	23.172	F		
	junho/21	32.337	28.473	E		
	julho/21	26.980	30.074	E		
	agosto/21	32.084	30.467	E		
	setembro/21	39.445	32.836	D		
	outubro/21	28.658	33.396	D		
	novembro/21	22.018	30.040	E		
	dezembro/21	1.511.002	520.559	A		
	janeiro/22	37.462	523.494	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Reclamações de Usuários sobre Viagens (IRU_V)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																												
O que mede: Passageiros transportados por reclamação.	$IRU_V = \frac{Pass}{N^o \text{ de reclamações} + 1}$ Pass - total de passageiros transportados no período Reclamações - reclamações sobre viagens registradas no período	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>44.647</td></tr><tr><td>B</td><td><</td><td>44.647</td><td>≥</td><td>37.623</td></tr><tr><td>C</td><td><</td><td>37.623</td><td>≥</td><td>30.599</td></tr><tr><td>D</td><td><</td><td>30.599</td><td>≥</td><td>23.574</td></tr><tr><td>E</td><td><</td><td>23.574</td><td>≥</td><td>16.550</td></tr><tr><td>F</td><td><</td><td>16.550</td><td></td><td></td></tr></table>	A	≥	44.647	B	<	44.647	≥	37.623	C	<	37.623	≥	30.599	D	<	30.599	≥	23.574	E	<	23.574	≥	16.550	F	<	16.550		
A	≥	44.647																												
B	<	44.647	≥	37.623																										
C	<	37.623	≥	30.599																										
D	<	30.599	≥	23.574																										
E	<	23.574	≥	16.550																										
F	<	16.550																												

Lote 1

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	16.680	5.561	F		
	dezembro/20	23.956	13.546	F		
	janeiro/21	46.190	28.942	D		
	fevereiro/21	27.048	32.398	C	150.808	A
	março/21	23.743	32.327	C		
	abril/21	21.315	24.035	D		
	maio/21	26.040	23.699	D		
	junho/21	30.480	25.945	D		
	julho/21	27.398	27.973	D		
	agosto/21	18.822	25.567	D		
	setembro/21	23.429	23.216	E		
	outubro/21	23.254	21.835	E		
	novembro/21	17.746	21.476	E		
	dezembro/21	1.546.715	529.238	A		
	janeiro/22	23.704	529.388	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Reclamações de Usuários sobre Viagens (IRU_V)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis			
O que mede: Passageiros transportados por reclamação.	$IRU_V = \frac{Pass}{N^{\circ} \text{ de reclamações} + 1}$ Pass - total de passageiros transportados no período Reclamações - reclamações sobre viagens registradas no período	A	≥		44.647
		B	<	44.647	≥ 37.623
		C	<	37.623	≥ 30.599
		D	<	30.599	≥ 23.574
		E	<	23.574	≥ 16.550
		F	<	16.550	

Lote 2

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	35.055	33.694	C		
	dezembro/20	44.226	38.032	B		
	janeiro/21	56.531	45.271	A		
	fevereiro/21	35.988	45.582	A	157.003	A
	março/21	39.139	43.886	B		
	abril/21	31.609	35.579	C		
	maio/21	38.580	36.443	C		
	junho/21	28.313	32.834	C		
	julho/21	38.491	35.128	C		
	agosto/21	26.920	31.241	C		
	setembro/21	30.450	31.954	C		
	outubro/21	22.835	26.735	D		
	novembro/21	28.394	27.226	D		
	dezembro/21	1.515.344	522.191	A		
	janeiro/22	47.972	530.570	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Reclamações de Usuários sobre Viagens (IRU_V)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis
O que mede: Passageiros transportados por reclamação.	$IRU_V = \frac{Pass}{N^{\circ} \text{ de reclamações} + 1}$ Pass - total de passageiros transportados no período Reclamações - reclamações sobre viagens registradas no período	A ≥ 44.647
		B < 44.647 ≥ 37.623
		C < 37.623 ≥ 30.599
		D < 30.599 ≥ 23.574
		E < 23.574 ≥ 16.550
		F < 16.550

Lote 3

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	20.847	21.525	E		
	dezembro/20	51.324	32.812	C		
	janeiro/21	39.621	37.264	C		
	fevereiro/21	47.287	46.077	A	177.504	A
	março/21	42.642	43.183	B		
	abril/21	32.432	40.787	B		
	maio/21	18.982	31.352	C		
	junho/21	24.389	25.268	D		
	julho/21	9.227	17.533	E		
	agosto/21	19.859	17.825	E		
	setembro/21	12.924	14.003	F		
	outubro/21	14.729	15.837	F		
	novembro/21	13.355	13.669	F		
	dezembro/21	1.862.372	630.152	A		
	janeiro/22	31.855	635.861	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Reclamações de Usuários sobre Viagens (IRU_V)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																												
O que mede: Passageiros transportados por reclamação.	$IRU_V = \frac{Pass}{N^o \text{ de reclamações} + 1}$ Pass - total de passageiros transportados no período Reclamações - reclamações sobre viagens registradas no período	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>44.647</td></tr><tr><td>B</td><td><</td><td>44.647</td><td>≥</td><td>37.623</td></tr><tr><td>C</td><td><</td><td>37.623</td><td>≥</td><td>30.599</td></tr><tr><td>D</td><td><</td><td>30.599</td><td>≥</td><td>23.574</td></tr><tr><td>E</td><td><</td><td>23.574</td><td>≥</td><td>16.550</td></tr><tr><td>F</td><td><</td><td>16.550</td><td></td><td></td></tr></table>	A	≥	44.647	B	<	44.647	≥	37.623	C	<	37.623	≥	30.599	D	<	30.599	≥	23.574	E	<	23.574	≥	16.550	F	<	16.550		
A	≥	44.647																												
B	<	44.647	≥	37.623																										
C	<	37.623	≥	30.599																										
D	<	30.599	≥	23.574																										
E	<	23.574	≥	16.550																										
F	<	16.550																												

Lote 4

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	19.643	19.322	E		
	dezembro/20	28.611	23.050	E		
	janeiro/21	28.099	25.451	D		
	fevereiro/21	41.576	32.762	C	59.806	A
	março/21	20.488	30.054	D		
	abril/21	27.445	29.836	D		
	maio/21	18.133	22.022	E		
	junho/21	27.946	24.508	D		
	julho/21	13.941	20.007	E		
	agosto/21	17.199	19.695	E		
	setembro/21	13.277	14.806	F		
	outubro/21	14.440	14.972	F		
	novembro/21	17.839	15.185	F		
	dezembro/21	484.886	172.388	A		
	janeiro/22	20.497	174.407	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Reclamações de Usuários sobre Viagens (IRU_V)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis
O que mede: Passageiros transportados por reclamação.	$IRU_V = \frac{Pass}{N^{\circ} \text{ de reclamações} + 1}$ Pass - total de passageiros transportados no período Reclamações - reclamações sobre viagens registradas no período	A ≥ 44.647
		B < 44.647 ≥ 37.623
		C < 37.623 ≥ 30.599
		D < 30.599 ≥ 23.574
		E < 23.574 ≥ 16.550
		F < 16.550

Lote 5

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	25.677	30.757	C		
	dezembro/20	29.207	31.536	C		
	janeiro/21	40.571	31.818	C		
	fevereiro/21	51.875	40.551	B	136.165	A
	março/21	51.400	47.949	A		
	abril/21	36.503	46.593	A		
	maio/21	72.790	53.564	A		
	junho/21	66.581	58.625	A		
	julho/21	22.259	53.877	A		
	agosto/21	22.080	36.973	C		
	setembro/21	17.323	20.554	E		
	outubro/21	19.169	19.524	E		
	novembro/21	13.798	16.763	E		
	dezembro/21	1.241.107	424.691	A		
	janeiro/22	19.096	424.667	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Reclamações de Usuários sobre Viagens (IRU_V)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis			
O que mede: Passageiros transportados por reclamação.	$IRU_V = \frac{Pass}{N^o \text{ de reclamações} + 1}$ Pass - total de passageiros transportados no período Reclamações - reclamações sobre viagens registradas no período	A	≥		44.647
		B	<	44.647	≥ 37.623
		C	<	37.623	≥ 30.599
		D	<	30.599	≥ 23.574
		E	<	23.574	≥ 16.550
		F	<	16.550	

Lote 6

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	14.519	17.370	E		
	dezembro/20	19.712	18.795	E		
	janeiro/21	28.484	20.905	E		
	fevereiro/21	40.455	29.550	D	84.273	A
	março/21	17.748	28.896	D		
	abril/21	22.718	26.974	D		
	maio/21	18.117	19.528	E		
	junho/21	33.317	24.717	D		
	julho/21	33.542	28.325	D		
	agosto/21	18.873	28.577	D		
	setembro/21	16.830	23.082	E		
	outubro/21	13.469	16.391	F		
	novembro/21	12.610	14.303	F		
	dezembro/21	755.501	260.527	A		
	janeiro/22	28.097	265.403	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Autuações (IAUT)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis
O que mede: quilometragem entre autuações.	$IAUT = \frac{km\ total}{N^o\ de\ autuações + 1}$ km total - quilometragem em serviço + quilometragem morta Nº de autuações - soma de autuações de trânsito e de transporte	A ≥ 82.626
		B < 82.626 ≥ 63.830
		C < 63.830 ≥ 45.034
		D < 45.034 ≥ 26.238
		E < 26.238 ≥ 7.442
		F < 7.442

Lote 1

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	13.981	4.661	F		
	dezembro/20	46.723	20.235	E		
	janeiro/21	17.067	25.924	E		
	fevereiro/21	12.896	25.562	E	47.188	C
	março/21	181.966	70.643	B		
	abril/21	99.850	98.237	A		
	maio/21	42.917	108.244	A		
	junho/21	30.534	57.767	C		
	julho/21	16.024	29.825	D		
	agosto/21	43.418	29.992	D		
	setembro/21	22.540	27.327	D		
	outubro/21	7.967	24.642	E		
	novembro/21	16.992	15.833	E		
	dezembro/21	7.535	10.831	E		
	janeiro/22	83.621	36.049	D		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.
 IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Autuações (IAUT)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis
O que mede: quilometragem entre autuações.	$IAUT = \frac{km\ total}{N^o\ de\ autuações + 1}$ km total - quilometragem em serviço + quilometragem morta Nº de autuações - soma de autuações de trânsito e de transporte	A ≥ 82.626
		B < 82.626 ≥ 63.830
		C < 63.830 ≥ 45.034
		D < 45.034 ≥ 26.238
		E < 26.238 ≥ 7.442
		F < 7.442

Lote 2

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	25.948	25.494	E		
	dezembro/20	25.930	29.765	D		
	janeiro/21	51.911	34.596	D		
	fevereiro/21	19.681	32.507	D	74.930	B
	março/21	287.743	119.778	A		
	abril/21	262.133	189.852	A		
	maio/21	28.719	192.865	A		
	junho/21	38.315	109.722	A		
	julho/21	49.960	38.998	D		
	agosto/21	30.827	39.701	D		
	setembro/21	23.671	34.819	D		
	outubro/21	17.475	23.991	E		
	novembro/21	14.033	18.393	E		
	dezembro/21	14.068	15.192	E		
	janeiro/22	112.534	46.878	C		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Autuações (IAUT)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis
O que mede: quilometragem entre autuações.	$IAUT = \frac{km\ total}{N^o\ de\ autuações + 1}$ km total - quilometragem em serviço + quilometragem morta N° de autuações - soma de autuações de trânsito e de transporte	A ≥ 82.626 B < 82.626 ≥ 63.830 C < 63.830 ≥ 45.034 D < 45.034 ≥ 26.238 E < 26.238 ≥ 7.442 F < 7.442

Lote 3

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	16.551	19.062	E		
	dezembro/20	20.586	22.991	E		
	janeiro/21	37.460	24.866	E		
	fevereiro/21	10.947	22.998	E	29.156	D
	março/21	92.451	46.953	C		
	abril/21	39.707	47.702	C		
	maio/21	35.151	55.770	C		
	junho/21	81.877	52.245	C		
	julho/21	6.951	41.326	D		
	agosto/21	1.600	30.143	D		
	setembro/21	23.097	10.549	E		
	outubro/21	12.179	12.292	E		
	novembro/21	11.231	15.502	E		
	dezembro/21	11.818	11.743	E		
	janeiro/22	22.861	15.303	E		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.
 IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Autuações (IAUT)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis
O que mede: quilometragem entre autuações.	$IAUT = \frac{km\ total}{N^o\ de\ autuações + 1}$ km total - quilometragem em serviço + quilometragem morta Nº de autuações - soma de autuações de trânsito e de transporte	A ≥ 82.626 B < 82.626 ≥ 63.830 C < 63.830 ≥ 45.034 D < 45.034 ≥ 26.238 E < 26.238 ≥ 7.442 F < 7.442

Lote 4

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	17.326	22.606	E		
	dezembro/20	78.915	45.220	C		
	janeiro/21	31.116	42.452	D		
	fevereiro/21	36.979	49.003	C	75.333	B
	março/21	194.824	87.640	A		
	abril/21	76.152	102.652	A		
	maio/21	55.507	108.828	A		
	junho/21	82.908	71.522	B		
	julho/21	39.856	59.424	C		
	agosto/21	44.661	55.808	C		
	setembro/21	149.077	77.865	B		
	outubro/21	32.553	75.430	B		
	novembro/21	48.140	76.590	B		
	dezembro/21	32.728	37.807	D		
	janeiro/22	110.610	63.826	C		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Autuações (IAUT)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis
O que mede: quilometragem entre autuações.	$IAUT = \frac{km\ total}{N^o\ de\ autuações + 1}$ km total - quilometragem em serviço + quilometragem morta Nº de autuações - soma de autuações de trânsito e de transporte	A ≥ 82.626
		B < 82.626 ≥ 63.830
		C < 63.830 ≥ 45.034
		D < 45.034 ≥ 26.238
		E < 26.238 ≥ 7.442
		F < 7.442

Lote 5

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	15.528	13.942	E		
	dezembro/20	28.754	18.914	E		
	janeiro/21	11.642	18.641	E		
	fevereiro/21	12.354	17.583	E	47.843	C
	março/21	86.960	36.985	D		
	abril/21	195.772	98.362	A		
	maio/21	31.261	104.664	A		
	junho/21	47.839	91.624	A		
	julho/21	25.275	34.792	D		
	agosto/21	59.527	44.214	D		
	setembro/21	40.976	41.926	D		
	outubro/21	20.212	40.238	D		
	novembro/21	16.311	25.833	E		
	dezembro/21	12.223	16.249	E		
	janeiro/22	25.409	17.981	E		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.
 IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Autuações (IAUT)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis
O que mede: quilometragem entre autuações.	$IAUT = \frac{km\ total}{N^o\ de\ autuações + 1}$ km total - quilometragem em serviço + quilometragem morta Nº de autuações - soma de autuações de trânsito e de transporte	A ≥ 82.626
		B < 82.626 ≥ 63.830
		C < 63.830 ≥ 45.034
		D < 45.034 ≥ 26.238
		E < 26.238 ≥ 7.442
		F < 7.442

Lote 6

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	9.869	8.901	E		
	dezembro/20	32.269	16.797	E		
	janeiro/21	16.897	19.678	E		
	fevereiro/21	7.208	18.791	E	20.597	E
	março/21	86.445	36.850	D		
	abril/21	24.513	39.389	D		
	maio/21	13.839	41.599	D		
	junho/21	17.222	18.525	E		
	julho/21	8.471	13.177	E		
	agosto/21	22.365	16.019	E		
	setembro/21	15.395	15.410	E		
	outubro/21	6.970	14.910	E		
	novembro/21	14.942	12.436	E		
	dezembro/21	14.532	12.148	E		
	janeiro/22	15.262	14.912	E		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.
IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Cumprimento de Viagens (ICV)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis
O que mede: o cumprimento das viagens programadas, considerando horário de partida e passagem em pontos de controle, com tolerância determinada.	$ICV = \frac{VR}{VP}$ VR - viagens realizadas VP - viagens programadas	A ≥ 92,52% B < 92,52% ≥ 90,45% C < 90,45% ≥ 88,39% D < 88,39% ≥ 86,32% E < 86,32% ≥ 84,25% F < 84,25%

Lote 1

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
	novembro/20	93,74%	90,78%	B		
	dezembro/20	94,52%	92,29%	B		
	janeiro/21	96,69%	94,98%	A		
6º ano operação (2021-2022)	fevereiro/21	96,54%	95,92%	A	92,87%	A
	março/21	96,58%	96,60%	A		
	abril/21	96,58%	96,57%	A		
	maio/21	96,48%	96,55%	A		
	junho/21	96,45%	96,50%	A		
	julho/21	93,37%	95,43%	A		
	agosto/21	84,42%	91,41%	B		
	setembro/21	86,66%	88,15%	D		
	outubro/21	84,82%	85,30%	E		
	novembro/21	89,89%	87,12%	D		
	dezembro/21	94,77%	89,82%	C		
	janeiro/22	97,89%	94,18%	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Cumprimento de Viagens (ICV)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: o cumprimento das viagens programadas, considerando horário de partida e passagem em pontos de controle, com tolerância determinada.	$ICV = \frac{VR}{VP}$ VR - viagens realizadas VP - viagens programadas	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>92,52%</td></tr><tr><td>B</td><td>< 92,52%</td><td>≥ 90,45%</td></tr><tr><td>C</td><td>< 90,45%</td><td>≥ 88,39%</td></tr><tr><td>D</td><td>< 88,39%</td><td>≥ 86,32%</td></tr><tr><td>E</td><td>< 86,32%</td><td>≥ 84,25%</td></tr><tr><td>F</td><td>< 84,25%</td><td></td></tr></table>	A	≥	92,52%	B	< 92,52%	≥ 90,45%	C	< 90,45%	≥ 88,39%	D	< 88,39%	≥ 86,32%	E	< 86,32%	≥ 84,25%	F	< 84,25%	
A	≥	92,52%																		
B	< 92,52%	≥ 90,45%																		
C	< 90,45%	≥ 88,39%																		
D	< 88,39%	≥ 86,32%																		
E	< 86,32%	≥ 84,25%																		
F	< 84,25%																			

Lote 2

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
	novembro/20	97,73%	95,82%	A		
	dezembro/20	96,61%	96,38%	A		
	janeiro/21	97,20%	97,18%	A		
6º ano operação (2021-2022)	fevereiro/21	97,66%	97,16%	A	96,16%	A
	março/21	96,31%	97,06%	A		
	abril/21	97,60%	97,19%	A		
	maio/21	97,66%	97,19%	A		
	junho/21	97,48%	97,58%	A		
	julho/21	95,80%	96,98%	A		
	agosto/21	92,51%	95,26%	A		
	setembro/21	94,24%	94,18%	A		
	outubro/21	93,20%	93,32%	A		
	novembro/21	95,58%	94,34%	A		
	dezembro/21	97,75%	95,51%	A		
	janeiro/22	98,17%	97,17%	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Cumprimento de Viagens (ICV)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: o cumprimento das viagens programadas, considerando horário de partida e passagem em pontos de controle, com tolerância determinada.	$ICV = \frac{VR}{VP}$ VR - viagens realizadas VP - viagens programadas	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>92,52%</td></tr><tr><td>B</td><td>< 92,52%</td><td>≥ 90,45%</td></tr><tr><td>C</td><td>< 90,45%</td><td>≥ 88,39%</td></tr><tr><td>D</td><td>< 88,39%</td><td>≥ 86,32%</td></tr><tr><td>E</td><td>< 86,32%</td><td>≥ 84,25%</td></tr><tr><td>F</td><td>< 84,25%</td><td></td></tr></table>	A	≥	92,52%	B	< 92,52%	≥ 90,45%	C	< 90,45%	≥ 88,39%	D	< 88,39%	≥ 86,32%	E	< 86,32%	≥ 84,25%	F	< 84,25%	
A	≥	92,52%																		
B	< 92,52%	≥ 90,45%																		
C	< 90,45%	≥ 88,39%																		
D	< 88,39%	≥ 86,32%																		
E	< 86,32%	≥ 84,25%																		
F	< 84,25%																			

Lote 3

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	98,65%	97,91%	A		
	dezembro/20	96,66%	97,30%	A		
	janeiro/21	95,73%	97,02%	A		
	fevereiro/21	96,80%	96,40%	A	97,00%	A
	março/21	96,84%	96,46%	A		
	abril/21	96,13%	96,59%	A		
	maio/21	96,53%	96,50%	A		
	junho/21	98,09%	96,92%	A		
	julho/21	96,33%	96,98%	A		
	agosto/21	96,69%	97,03%	A		
	setembro/21	96,29%	96,43%	A		
	outubro/21	97,11%	96,70%	A		
	novembro/21	97,59%	97,00%	A		
	dezembro/21	97,12%	97,28%	A		
	janeiro/22	98,53%	97,75%	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.
 IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Cumprimento de Viagens (ICV)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: o cumprimento das viagens programadas, considerando horário de partida e passagem em pontos de controle, com tolerância determinada.	$ICV = \frac{VR}{VP}$ VR - viagens realizadas VP - viagens programadas	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>92,52%</td></tr><tr><td>B</td><td>< 92,52%</td><td>≥ 90,45%</td></tr><tr><td>C</td><td>< 90,45%</td><td>≥ 88,39%</td></tr><tr><td>D</td><td>< 88,39%</td><td>≥ 86,32%</td></tr><tr><td>E</td><td>< 86,32%</td><td>≥ 84,25%</td></tr><tr><td>F</td><td>< 84,25%</td><td></td></tr></table>	A	≥	92,52%	B	< 92,52%	≥ 90,45%	C	< 90,45%	≥ 88,39%	D	< 88,39%	≥ 86,32%	E	< 86,32%	≥ 84,25%	F	< 84,25%	
A	≥	92,52%																		
B	< 92,52%	≥ 90,45%																		
C	< 90,45%	≥ 88,39%																		
D	< 88,39%	≥ 86,32%																		
E	< 86,32%	≥ 84,25%																		
F	< 84,25%																			

Lote 4

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
	novembro/20	95,89%	96,11%	A		
	dezembro/20	94,95%	95,65%	A		
	janeiro/21	92,30%	94,38%	A		
6º ano operação (2021-2022)	fevereiro/21	96,97%	94,74%	A	96,65%	A
	março/21	97,60%	95,62%	A		
	abril/21	96,06%	96,88%	A		
	maio/21	96,28%	96,65%	A		
	junho/21	98,01%	96,78%	A		
	julho/21	96,25%	96,85%	A		
	agosto/21	95,01%	96,42%	A		
	setembro/21	95,92%	95,73%	A		
	outubro/21	95,54%	95,49%	A		
	novembro/21	96,63%	96,03%	A		
	dezembro/21	97,25%	96,47%	A		
	janeiro/22	98,31%	97,40%	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Cumprimento de Viagens (ICV)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: o cumprimento das viagens programadas, considerando horário de partida e passagem em pontos de controle, com tolerância determinada.	$ICV = \frac{VR}{VP}$ VR - viagens realizadas VP - viagens programadas	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>92,52%</td></tr><tr><td>B</td><td>< 92,52%</td><td>≥ 90,45%</td></tr><tr><td>C</td><td>< 90,45%</td><td>≥ 88,39%</td></tr><tr><td>D</td><td>< 88,39%</td><td>≥ 86,32%</td></tr><tr><td>E</td><td>< 86,32%</td><td>≥ 84,25%</td></tr><tr><td>F</td><td>< 84,25%</td><td></td></tr></table>	A	≥	92,52%	B	< 92,52%	≥ 90,45%	C	< 90,45%	≥ 88,39%	D	< 88,39%	≥ 86,32%	E	< 86,32%	≥ 84,25%	F	< 84,25%	
A	≥	92,52%																		
B	< 92,52%	≥ 90,45%																		
C	< 90,45%	≥ 88,39%																		
D	< 88,39%	≥ 86,32%																		
E	< 86,32%	≥ 84,25%																		
F	< 84,25%																			

Lote 5

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
	novembro/20	95,02%	89,92%	C		
	dezembro/20	90,11%	91,72%	B		
	janeiro/21	86,63%	90,59%	B		
6º ano operação (2021-2022)	fevereiro/21	85,12%	87,29%	D	91,39%	B
	março/21	85,53%	85,76%	E		
	abril/21	85,09%	85,25%	E		
	maio/21	85,16%	85,26%	E		
	junho/21	97,46%	89,24%	C		
	julho/21	92,55%	91,72%	B		
	agosto/21	86,45%	92,16%	B		
	setembro/21	95,59%	91,53%	B		
	outubro/21	95,50%	92,51%	B		
	novembro/21	95,36%	95,48%	A		
	dezembro/21	94,84%	95,23%	A		
	janeiro/22	98,05%	96,09%	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Cumprimento de Viagens (ICV)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: o cumprimento das viagens programadas, considerando horário de partida e passagem em pontos de controle, com tolerância determinada.	$ICV = \frac{VR}{VP}$ VR - viagens realizadas VP - viagens programadas	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>92,52%</td></tr><tr><td>B</td><td>< 92,52%</td><td>≥ 90,45%</td></tr><tr><td>C</td><td>< 90,45%</td><td>≥ 88,39%</td></tr><tr><td>D</td><td>< 88,39%</td><td>≥ 86,32%</td></tr><tr><td>E</td><td>< 86,32%</td><td>≥ 84,25%</td></tr><tr><td>F</td><td>< 84,25%</td><td></td></tr></table>	A	≥	92,52%	B	< 92,52%	≥ 90,45%	C	< 90,45%	≥ 88,39%	D	< 88,39%	≥ 86,32%	E	< 86,32%	≥ 84,25%	F	< 84,25%	
A	≥	92,52%																		
B	< 92,52%	≥ 90,45%																		
C	< 90,45%	≥ 88,39%																		
D	< 88,39%	≥ 86,32%																		
E	< 86,32%	≥ 84,25%																		
F	< 84,25%																			

Lote 6

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
	novembro/20	94,93%	94,69%	A		
	dezembro/20	93,01%	94,41%	A		
	janeiro/21	94,02%	93,99%	A		
6º ano operação (2021-2022)	fevereiro/21	92,95%	93,33%	A	94,53%	A
	março/21	96,31%	94,43%	A		
	abril/21	96,32%	95,20%	A		
	maio/21	95,84%	96,16%	A		
	junho/21	98,03%	96,73%	A		
	julho/21	95,99%	96,62%	A		
	agosto/21	90,72%	94,91%	A		
	setembro/21	90,47%	92,39%	B		
	outubro/21	91,58%	90,92%	B		
	novembro/21	93,15%	91,73%	B		
	dezembro/21	95,43%	93,39%	A		
	janeiro/22	97,51%	95,36%	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Severidade nos Sinistros de Trânsito (IST)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: Quilometragem realizada entre sinistros	$IST = \frac{km\ total}{(\sum dm + \sum lc \times 5 + \sum af \times 13) + 1}$ km total - rodagem produtiva + rodagem morta dm - dano material lc - lesão corporal af - acidente com vítima fatal	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>106.304</td></tr><tr><td>B</td><td>< 106.304</td><td>≥ 92.476</td></tr><tr><td>C</td><td>< 92.476</td><td>≥ 78.648</td></tr><tr><td>D</td><td>< 78.648</td><td>≥ 64.819</td></tr><tr><td>E</td><td>< 64.819</td><td>≥ 50.991</td></tr><tr><td>F</td><td>< 50.991</td><td></td></tr></table>	A	≥	106.304	B	< 106.304	≥ 92.476	C	< 92.476	≥ 78.648	D	< 78.648	≥ 64.819	E	< 64.819	≥ 50.991	F	< 50.991	
A	≥	106.304																		
B	< 106.304	≥ 92.476																		
C	< 92.476	≥ 78.648																		
D	< 78.648	≥ 64.819																		
E	< 64.819	≥ 50.991																		
F	< 50.991																			

Lote 1

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	52.817	17.606	F		
	dezembro/20	51.395	34.738	F		
	janeiro/21	54.995	53.069	E		
	fevereiro/21	50.152	52.181	E	91.869	C
	março/21	109.179	71.442	D		
	abril/21	124.813	94.715	B		
	maio/21	171.667	135.220	A		
	junho/21	34.605	110.362	A		
	julho/21	93.474	99.915	B		
	agosto/21	141.109	89.729	C		
	setembro/21	180.319	138.301	A		
	outubro/21	39.835	120.421	A		
	novembro/21	56.074	92.076	C		
	dezembro/21	56.168	50.692	F		
	janeiro/22	45.027	52.423	E		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Severidade nos Sinistros de Trânsito (IST)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																												
O que mede: Quilometragem realizada entre sinistros	$IST = \frac{km\ total}{(\sum dm + \sum lc \times 5 + \sum af \times 13) + 1}$ km total - rodagem produtiva + rodagem morta dm - dano material lc - lesão corporal af - acidente com vítima fatal	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>106.304</td></tr><tr><td>B</td><td><</td><td>106.304</td><td>≥</td><td>92.476</td></tr><tr><td>C</td><td><</td><td>92.476</td><td>≥</td><td>78.648</td></tr><tr><td>D</td><td><</td><td>78.648</td><td>≥</td><td>64.819</td></tr><tr><td>E</td><td><</td><td>64.819</td><td>≥</td><td>50.991</td></tr><tr><td>F</td><td><</td><td>50.991</td><td></td><td></td></tr></table>	A	≥	106.304	B	<	106.304	≥	92.476	C	<	92.476	≥	78.648	D	<	78.648	≥	64.819	E	<	64.819	≥	50.991	F	<	50.991		
A	≥	106.304																												
B	<	106.304	≥	92.476																										
C	<	92.476	≥	78.648																										
D	<	78.648	≥	64.819																										
E	<	64.819	≥	50.991																										
F	<	50.991																												

Lote 2

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	30.527	115.945	A		
	dezembro/20	90.754	127.733	A		
	janeiro/21	259.553	126.945	A		
	fevereiro/21	472.349	274.219	A	141.530	A
	março/21	287.743	339.882	A		
	abril/21	174.755	311.616	A		
	maio/21	27.283	163.260	A		
	junho/21	82.104	94.714	B		
	julho/21	46.391	51.926	E		
	agosto/21	53.947	60.814	E		
	setembro/21	76.932	59.090	E		
	outubro/21	46.184	59.021	E		
	novembro/21	161.383	94.833	B		
	dezembro/21	100.482	102.683	B		
	janeiro/22	168.801	143.555	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Severidade nos Sinistros de Trânsito (IST)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																												
O que mede: Quilometragem realizada entre sinistros	$IST = \frac{km\ total}{(\sum dm + \sum lc \times 5 + \sum af \times 13) + 1}$ km total - rodagem produtiva + rodagem morta dm - dano material lc - lesão corporal af - acidente com vítima fatal	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>106.304</td></tr><tr><td>B</td><td><</td><td>106.304</td><td>≥</td><td>92.476</td></tr><tr><td>C</td><td><</td><td>92.476</td><td>≥</td><td>78.648</td></tr><tr><td>D</td><td><</td><td>78.648</td><td>≥</td><td>64.819</td></tr><tr><td>E</td><td><</td><td>64.819</td><td>≥</td><td>50.991</td></tr><tr><td>F</td><td><</td><td>50.991</td><td></td><td></td></tr></table>	A	≥	106.304	B	<	106.304	≥	92.476	C	<	92.476	≥	78.648	D	<	78.648	≥	64.819	E	<	64.819	≥	50.991	F	<	50.991		
A	≥	106.304																												
B	<	106.304	≥	92.476																										
C	<	92.476	≥	78.648																										
D	<	78.648	≥	64.819																										
E	<	64.819	≥	50.991																										
F	<	50.991																												

Lote 3

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	36.997	43.022	F		
	dezembro/20	87.492	49.455	F		
	janeiro/21	24.973	49.821	F		
	fevereiro/21	204.340	105.602	B	168.880	A
	março/21	739.605	322.973	A		
	abril/21	337.513	427.153	A		
	maio/21	58.586	378.568	A		
	junho/21	66.990	154.363	A		
	julho/21	34.757	53.444	E		
	agosto/21	61.041	54.263	E		
	setembro/21	123.186	72.995	D		
	outubro/21	109.613	97.947	B		
	novembro/21	110.704	114.501	A		
	dezembro/21	77.354	99.224	B		
	janeiro/22	102.873	96.977	B		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.
 IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Severidade nos Sinistros de Trânsito (IST)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: Quilometragem realizada entre sinistros	$IST = \frac{km\ total}{(\sum dm + \sum lc \times 5 + \sum af \times 13) + 1}$ km total - rodagem produtiva + rodagem morta dm - dano material lc - lesão corporal af - acidente com vítima fatal	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>106.304</td></tr><tr><td>B</td><td>< 106.304</td><td>≥ 92.476</td></tr><tr><td>C</td><td>< 92.476</td><td>≥ 78.648</td></tr><tr><td>D</td><td>< 78.648</td><td>≥ 64.819</td></tr><tr><td>E</td><td>< 64.819</td><td>≥ 50.991</td></tr><tr><td>F</td><td>< 50.991</td><td></td></tr></table>	A	≥	106.304	B	< 106.304	≥ 92.476	C	< 92.476	≥ 78.648	D	< 78.648	≥ 64.819	E	< 64.819	≥ 50.991	F	< 50.991	
A	≥	106.304																		
B	< 106.304	≥ 92.476																		
C	< 92.476	≥ 78.648																		
D	< 78.648	≥ 64.819																		
E	< 64.819	≥ 50.991																		
F	< 50.991																			

Lote 4

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	71.781	195.357	A		
	dezembro/20	276.201	273.665	A		
	janeiro/21	528.969	292.317	A		
	fevereiro/21	240.360	348.510	A	219.350	A
	março/21	584.471	451.267	A		
	abril/21	106.613	310.481	A		
	maio/21	277.536	322.873	A		
	junho/21	193.453	192.534	A		
	julho/21	159.425	210.138	A		
	agosto/21	36.780	129.886	A		
	setembro/21	298.154	164.786	A		
	outubro/21	309.251	214.728	A		
	novembro/21	27.210	211.538	A		
	dezembro/21	343.646	226.702	A		
	janeiro/22	55.305	142.054	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Severidade nos Sinistros de Trânsito (IST)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																		
O que mede: Quilometragem realizada entre sinistros	$IST = \frac{km\ total}{(\sum dm + \sum lc \times 5 + \sum af \times 13) + 1}$ km total - rodagem produtiva + rodagem morta dm - dano material lc - lesão corporal af - acidente com vítima fatal	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>106.304</td></tr><tr><td>B</td><td>< 106.304</td><td>≥ 92.476</td></tr><tr><td>C</td><td>< 92.476</td><td>≥ 78.648</td></tr><tr><td>D</td><td>< 78.648</td><td>≥ 64.819</td></tr><tr><td>E</td><td>< 64.819</td><td>≥ 50.991</td></tr><tr><td>F</td><td>< 50.991</td><td></td></tr></table>	A	≥	106.304	B	< 106.304	≥ 92.476	C	< 92.476	≥ 78.648	D	< 78.648	≥ 64.819	E	< 64.819	≥ 50.991	F	< 50.991	
A	≥	106.304																		
B	< 106.304	≥ 92.476																		
C	< 92.476	≥ 78.648																		
D	< 78.648	≥ 64.819																		
E	< 64.819	≥ 50.991																		
F	< 50.991																			

Lote 5

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	124.227	115.368	A		
	dezembro/20	67.093	128.153	A		
	janeiro/21	26.389	72.570	D		
	fevereiro/21	119.422	70.968	D	175.366	A
	março/21	144.934	96.915	B		
	abril/21	65.257	109.871	A		
	maio/21	67.733	92.641	B		
	junho/21	430.552	187.847	A		
	julho/21	480.231	326.172	A		
	agosto/21	47.622	319.468	A		
	setembro/21	150.246	226.033	A		
	outubro/21	38.739	78.869	C		
	novembro/21	35.132	74.706	D		
	dezembro/21	41.762	38.544	F		
	janeiro/22	482.767	186.554	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Severidade nos Sinistros de Trânsito (IST)

Descrição	Fórmula	Intervalo dos níveis																												
O que mede: Quilometragem realizada entre sinistros	$IST = \frac{km\ total}{(\sum dm + \sum lc \times 5 + \sum af \times 13) + 1}$ km total - rodagem produtiva + rodagem morta dm - dano material lc - lesão corporal af - acidente com vítima fatal	<table><tr><td>A</td><td>≥</td><td>106.304</td></tr><tr><td>B</td><td><</td><td>106.304</td><td>≥</td><td>92.476</td></tr><tr><td>C</td><td><</td><td>92.476</td><td>≥</td><td>78.648</td></tr><tr><td>D</td><td><</td><td>78.648</td><td>≥</td><td>64.819</td></tr><tr><td>E</td><td><</td><td>64.819</td><td>≥</td><td>50.991</td></tr><tr><td>F</td><td><</td><td>50.991</td><td></td><td></td></tr></table>	A	≥	106.304	B	<	106.304	≥	92.476	C	<	92.476	≥	78.648	D	<	78.648	≥	64.819	E	<	64.819	≥	50.991	F	<	50.991		
A	≥	106.304																												
B	<	106.304	≥	92.476																										
C	<	92.476	≥	78.648																										
D	<	78.648	≥	64.819																										
E	<	64.819	≥	50.991																										
F	<	50.991																												

Lote 6

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
6º ano operação (2021-2022)	novembro/20	75.664	328.014	A		
	dezembro/20	80.673	206.181	A		
	janeiro/21	473.106	209.814	A		
	fevereiro/21	35.441	196.407	A	60.664	E
	março/21	22.551	177.033	A		
	abril/21	66.534	41.509	F		
	maio/21	23.065	37.383	F		
	junho/21	31.215	40.271	F		
	julho/21	38.726	31.002	F		
	agosto/21	22.365	30.769	F		
	setembro/21	84.670	48.587	F		
	outubro/21	33.108	46.714	F		
	novembro/21	174.326	97.368	B		
	dezembro/21	99.304	102.246	B		
	janeiro/22	96.658	123.429	A		

IDO - Índice de Desempenho Operacional: média móvel de três meses, mês atual e os dois meses anteriores.

IDOA - Índice de Desempenho Operacional Anual = média IDO

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Satisfação do Usuário (ISU)

Descrição	Fórmula
O que mede: % de usuários satisfeitos e muito satisfeitos com um conjunto de aspectos do serviço de transporte que são de responsabilidade das CONCESSIONÁRIAS.	$ISU = \frac{S + MS}{TR - SCO}$ S - número de respondentes satisfeitos MS - número de respondentes muito satisfeitos TR - total de respondentes para o lote SCO - sem condição de opinar

Lote 1

Aspecto	2019	2022	2023	2024
S2: Disponibilidade	36,00%	34,97%	43,97%	53,46%
S4: Confiabilidade	51,47%	53,30%	63,91%	49,62%
S9: Conforto	40,36%	56,28%	67,97%	45,95%
S10: Atendimento ao cliente	76,56%	81,42%	83,69%	44,79%
S11: Informação ao cliente	72,97%	32,22%	49,34%	44,62%
S13: Segurança	49,61%	70,86%	71,24%	45,00%
ISU (Média)	54,00%	55,00%	63,00%	47,00%

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Satisfação do Usuário (ISU)

Descrição	Fórmula
O que mede: % de usuários satisfeitos e muito satisfeitos com um conjunto de aspectos do serviço de transporte que são de responsabilidade das CONCESSIONÁRIAS.	$ISU = \frac{S + MS}{TR - SCO}$ S - número de respondentes satisfeitos MS - número de respondentes muito satisfeitos TR - total de respondentes para o lote SCO - sem condição de opinar

Lote 2

Aspecto	2019	2022	2023	2024
S2: Disponibilidade	33,71%	41,90%	49,57%	58,70%
S4: Confiabilidade	41,71%	62,01%	63,36%	42,91%
S9: Conforto	36,00%	52,51%	63,68%	37,40%
S10: Atendimento ao cliente	72,41%	75,00%	84,19%	49,80%
S11: Informação ao cliente	59,64%	50,86%	55,90%	44,49%
S13: Segurança	44,05%	70,63%	61,78%	41,70%
ISU (Média)	48,00%	59,00%	63,00%	46,00%

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Satisfação do Usuário (ISU)

Descrição	Fórmula
O que mede: % de usuários satisfeitos e muito satisfeitos com um conjunto de aspectos do serviço de transporte que são de responsabilidade das CONCESSIONÁRIAS.	$ISU = \frac{S + MS}{TR - SCO}$ S - número de respondentes satisfeitos MS - número de respondentes muito satisfeitos TR - total de respondentes para o lote SCO - sem condição de opinar

Lote 3

Aspecto	2019	2022	2023	2024
S2: Disponibilidade	35,33%	55,83%	53,16%	48,13%
S4: Confiabilidade	50,30%	73,66%	59,49%	44,78%
S9: Conforto	29,17%	44,66%	59,92%	35,45%
S10: Atendimento ao cliente	74,18%	83,50%	86,50%	47,39%
S11: Informação ao cliente	68,79%	65,84%	56,12%	33,58%
S13: Segurança	47,99%	66,18%	56,90%	36,94%
ISU (Média)	51,00%	65,00%	62,00%	41,00%

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Satisfação do Usuário (ISU)

Descrição	Fórmula
O que mede: % de usuários satisfeitos e muito satisfeitos com um conjunto de aspectos do serviço de transporte que são de responsabilidade das CONCESSIONÁRIAS.	$ISU = \frac{S + MS}{TR - SCO}$ S - número de respondentes satisfeitos MS - número de respondentes muito satisfeitos TR - total de respondentes para o lote SCO - sem condição de opinar

Lote 4

Aspecto	2019	2022	2023	2024
S2: Disponibilidade	29,03%	37,66%	50,00%	53,79%
S4: Confiabilidade	43,51%	65,65%	60,68%	28,79%
S9: Conforto	23,23%	52,59%	68,80%	26,89%
S10: Atendimento ao cliente	72,08%	87,50%	88,89%	35,98%
S11: Informação ao cliente	70,34%	61,33%	55,13%	28,79%
S13: Segurança	46,90%	74,78%	59,82%	32,58%
ISU (Média)	48,00%	63,00%	64,00%	34,00%

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Satisfação do Usuário (ISU)

Descrição	Fórmula
O que mede: % de usuários satisfeitos e muito satisfeitos com um conjunto de aspectos do serviço de transporte que são de responsabilidade das CONCESSIONÁRIAS.	$ISU = \frac{S + MS}{TR - SCO}$ S - número de respondentes satisfeitos MS - número de respondentes muito satisfeitos TR - total de respondentes para o lote SCO - sem condição de opinar

Lote 5

Aspecto	2019	2022	2023	2024
S2: Disponibilidade	38,57%	52,15%	42,50%	49,62%
S4: Confiabilidade	51,92%	71,51%	64,50%	45,04%
S9: Conforto	28,57%	54,30%	49,50%	43,89%
S10: Atendimento ao cliente	68,57%	83,87%	86,50%	48,28%
S11: Informação ao cliente	66,84%	54,64%	64,95%	43,36%
S13: Segurança	44,23%	70,72%	56,77%	41,22%
ISU (Média)	50,00%	65,00%	61,00%	45,00%

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Índice de Satisfação do Usuário (ISU)

Descrição	Fórmula
O que mede: % de usuários satisfeitos e muito satisfeitos com um conjunto de aspectos do serviço de transporte que são de responsabilidade das CONCESSIONÁRIAS.	$ISU = \frac{S + MS}{TR - SCO}$ S - número de respondentes satisfeitos MS - número de respondentes muito satisfeitos TR - total de respondentes para o lote SCO - sem condição de opinar

Lote 6

Aspecto	2019	2022	2023	2024
S2: Disponibilidade	35,23%	48,35%	47,77%	61,87%
S4: Confiabilidade	52,60%	65,93%	66,07%	47,86%
S9: Conforto	25,00%	44,81%	53,57%	49,03%
S10: Atendimento ao cliente	65,97%	83,61%	83,04%	51,75%
S11: Informação ao cliente	59,34%	58,10%	57,08%	49,03%
S13: Segurança	43,33%	72,88%	60,28%	48,25%
ISU (Média)	47,00%	62,00%	61,00%	51,00%

ETAPA 1: AVALIAÇÃO ANUAL DO DESEMPENHO E PENALIDADES

Valor de Desempenho Total Anual – VDTA-parcial

Nível Serviço	Nota
A	36
B	30
C	24
D	18
E	12
F	6

Nível Serviço	Li	Ls
A	≥ 124 ≤	144
B	≥ 104 ≤	124
C	≥ 84 ≤	104
D	≥ 64 ≤	84
E	≥ 44 ≤	64
F	≥ 24 ≤	44

Lote 1

INDICADOR	IDOA	NS	NOTA VDTA Parcial	Resultado A Aprovado para segunda Etapa
ICP	96,80%	A	36	
IQ	102.882	A	36	
IAV	99,61%	A	36	
IRU_PO	103.394	A	36	
Total			144	

ETAPA 1: AVALIAÇÃO ANUAL DO DESEMPENHO E PENALIDADES

Valor de Desempenho Total Anual – VDTA-parcial

Nível Serviço	Nota
A	36
B	30
C	24
D	18
E	12
F	6

Nível Serviço	Li	Ls
A	≥ 124	≤ 144
B	≥ 104	≤ 124
C	≥ 84	≤ 104
D	≥ 64	≤ 84
E	≥ 44	≤ 64
F	≥ 24	≤ 44

Lote 2

INDICADOR	IDOA	NS	NOTA VDTA Parcial	Resultado B Aprovado para segunda Etapa
ICP	97,90%	A	36	
IQ	27.836	B	30	
IAV	92,06%	D	18	
IRU_PO	169.557	A	36	
Total			120	

ETAPA 1: AVALIAÇÃO ANUAL DO DESEMPENHO E PENALIDADES

Valor de Desempenho Total Anual – VDTA-parcial

Nível Serviço	Nota
A	36
B	30
C	24
D	18
E	12
F	6

Nível Serviço	Li	Ls
A	≥ 124	≤ 144
B	≥ 104	≤ 124
C	≥ 84	≤ 104
D	≥ 64	≤ 84
E	≥ 44	≤ 64
F	≥ 24	≤ 44

Lote 3

INDICADOR	IDOA	NS	NOTA VDTA Parcial	Resultado C Aprovado para segunda Etapa
ICP	95,45%	B	30	
IQ	18.390	C	24	
IAV	58,93%	F	6	
IRU_PO	183.338	A	36	
Total			96	

ETAPA 1: AVALIAÇÃO ANUAL DO DESEMPENHO E PENALIDADES

Valor de Desempenho Total Anual – VDTA-parcial

Nível Serviço	Nota
A	36
B	30
C	24
D	18
E	12
F	6

Nível Serviço	Li	Ls
A	≥ 124 ≤	144
B	≥ 104 ≤	124
C	≥ 84 ≤	104
D	≥ 64 ≤	84
E	≥ 44 ≤	64
F	≥ 24 ≤	44

Lote 4

INDICADOR	IDOA	NS	NOTA VDTA Parcial	Resultado A Aprovado para segunda Etapa
ICP	96,52%	A	36	
IQ	22.126	C	24	
IAV	98,56%	B	30	
IRU_PO	139.033	A	36	
Total			126	

ETAPA 1: AVALIAÇÃO ANUAL DO DESEMPENHO E PENALIDADES

Valor de Desempenho Total Anual – VDTA-parcial

Nível Serviço	Nota
A	36
B	30
C	24
D	18
E	12
F	6

Nível Serviço	Li	Ls
A	≥ 124	≤ 144
B	≥ 104	≤ 124
C	≥ 84	≤ 104
D	≥ 64	≤ 84
E	≥ 44	≤ 64
F	≥ 24	≤ 44

Lote 5

INDICADOR	IDOA	NS	NOTA VDTA Parcial	Resultado B Aprovado para segunda Etapa
ICP	95,91%	B	30	
IQ	7.451	E	12	
IAV	96,73%	B	30	
IRU_PO	129.336	A	36	
Total			108	

ETAPA 1: AVALIAÇÃO ANUAL DO DESEMPENHO E PENALIDADES

Valor de Desempenho Total Anual – VDTA-parcial

Nível Serviço	Nota
A	36
B	30
C	24
D	18
E	12
F	6

Nível Serviço	Li	Ls
A	≥ 124	≤ 144
B	≥ 104	≤ 124
C	≥ 84	≤ 104
D	≥ 64	≤ 84
E	≥ 44	≤ 64
F	≥ 24	≤ 44

Lote 6

INDICADOR	IDOA	NS	NOTA VDTA Parcial	Resultado C Aprovado para segunda Etapa
ICP	95,20%	B	30	
IQ	12.447	D	18	
IAV	90,53%	D	18	
IRU_PO	152.276	A	36	
Total			102	

ETAPA 1: AVALIAÇÃO ANUAL DO DESEMPENHO E PENALIDADES

Valor de Desempenho Total Anual – VDTA-parcial

Resultado Etapa 1

Período: 01/02/2021 - 31/01/2022

Lote	Nível Serviço	Resultado
Lote 1	A	Aprovado para segunda Etapa
Lote 2	B	Aprovado para segunda Etapa
Lote 3	C	Aprovado para segunda Etapa
Lote 4	A	Aprovado para segunda Etapa
Lote 5	B	Aprovado para segunda Etapa
Lote 6	C	Aprovado para segunda Etapa

ETAPA 2: PREMIAÇÃO (SELO DE QUALIDADE)

Valor de Desempenho Total Anual – VDTA-global

Nível Serviço	Nota
A	36
B	30
C	24
D	18
E	12
F	6

Nível Serviço	Li	Ls
A	≥ 248	≤ 288
B	≥ 208	≤ 248
C	≥ 168	≤ 208
D	≥ 128	≤ 168
E	≥ 88	≤ 128
F	≥ 48	≤ 88

Lote 1

INDICADOR	IDOA	NS	NOTA VDTA global
ICP	96,80%	A	36
ICV	92,87%	A	36
IQ	102.882	A	36
IA	91.869	C	24
IAV	99,61%	A	36
IAUT	47.188	C	24
IRU_V	150.808	A	36
IRV_PO	103.394	A	36
Total			264

Resultado

A

Aprovado para
avaliação do Selo
de Qualidade

ISU - Índice de Satisfação ao Usuário

2020	2021	Resultado
54,00%	54,00%	Inalterado
Sem índice para Selo de Qualidade		

ETAPA 2: PREMIAÇÃO (SELO DE QUALIDADE)

Valor de Desempenho Total Anual – VDTA-global

Nível Serviço	Nota
A	36
B	30
C	24
D	18
E	12
F	6

Nível Serviço	Li	Ls
A	≥ 248	≤ 288
B	≥ 208	≤ 248
C	≥ 168	≤ 208
D	≥ 128	≤ 168
E	≥ 88	≤ 128
F	≥ 48	≤ 88

Lote 2

INDICADOR	IDOA	NS	NOTA VDTA Parcial
ICP	97,90%	A	36
ICV	96,16%	A	36
IQ	27.836	B	30
IA	141.530	A	36
IAV	92,06%	D	18
IAUT	74.930	B	30
IRU_V	157.003	A	36
IRV_PO	169.557	A	36
Total			258

Resultado

B

Resultado não
atende critério
de avaliação para
obtenção do Selo
de Qualidade

ISU - Índice de Satisfação ao Usuário

2020	2021	Resultado
48,00%	48,00%	Inalterado

Sem índice para
Selo de Qualidade

ETAPA 2: PREMIAÇÃO (SELO DE QUALIDADE)

Valor de Desempenho Total Anual – VDTA-global

Nível Serviço	Nota
A	36
B	30
C	24
D	18
E	12
F	6

Nível Serviço	Li	Ls
A	≥ 248	≤ 288
B	≥ 208	≤ 248
C	≥ 168	≤ 208
D	≥ 128	≤ 168
E	≥ 88	≤ 128
F	≥ 48	≤ 88

Lote 3

INDICADOR	IDOA	NS	NOTA VDTA Parcial
ICP	95,45%	B	30
ICV	97,00%	A	36
IQ	18.390	C	24
IA	168.880	A	36
IAV	58,93%	F	6
IAUT	29.156	D	18
IRU_V	177.504	A	36
IRV_PO	183.338	A	36
Total			222

Resultado

C

Resultado não
atende critério
de avaliação para
obtenção do Selo
de Qualidade

ISU - Índice de Satisfação ao Usuário

2020	2021	Resultado
51,00%	51,00%	Inalterado

Sem índice para
Selo de Qualidade

ETAPA 2: PREMIAÇÃO (SELO DE QUALIDADE)

Valor de Desempenho Total Anual – VDTA-global

Nível Serviço	Nota
A	36
B	30
C	24
D	18
E	12
F	6

Nível Serviço	Li	Ls
A	≥ 248	≤ 288
B	≥ 208	≤ 248
C	≥ 168	≤ 208
D	≥ 128	≤ 168
E	≥ 88	≤ 128
F	≥ 48	≤ 88

Lote 4

INDICADOR	IDOA	NS	NOTA VDTA Parcial
ICP	96,52%	A	36
ICV	96,65%	A	36
IQ	22.126	C	24
IA	219.350	A	36
IAV	98,56%	B	30
IAUT	75.333	B	30
IRU_V	59.806	A	36
IRV_PO	139.033	A	36
Total			264

Resultado

A

Aprovado para
avaliação do Selo
de Qualidade

ISU - Índice de Satisfação ao Usuário

2020	2021	Resultado
48,00%	48,00%	Inalterado

Sem índice para
Selo de Qualidade

ETAPA 2: PREMIAÇÃO (SELO DE QUALIDADE)

Valor de Desempenho Total Anual – VDTA-global

Nível Serviço	Nota
A	36
B	30
C	24
D	18
E	12
F	6

Nível Serviço	Li	Ls
A	≥ 248	≤ 288
B	≥ 208	≤ 248
C	≥ 168	≤ 208
D	≥ 128	≤ 168
E	≥ 88	≤ 128
F	≥ 48	≤ 88

Lote 5

INDICADOR	IDOA	NS	NOTA VDTA Parcial
ICP	95,91%	B	30
ICV	91,39%	B	30
IQ	7.451	E	12
IA	175.366	A	36
IAV	96,73%	B	30
IAUT	47.843	C	24
IRU_V	136.165	A	36
IRV_PO	129.336	A	36
Total			234

Resultado

B

Resultado não
atende critério
de avaliação para
obtenção do Selo
de Qualidade

ISU - Índice de Satisfação ao Usuário

2020	2021	Resultado
50,00%	50,00%	Inalterado

Sem índice para Selo de Qualidade

ETAPA 2: PREMIAÇÃO (SELO DE QUALIDADE)

Valor de Desempenho Total Anual – VDTA-global

Nível Serviço	Nota
A	36
B	30
C	24
D	18
E	12
F	6

Nível Serviço	Li	Ls
A	≥ 248	≤ 288
B	≥ 208	≤ 248
C	≥ 168	≤ 208
D	≥ 128	≤ 168
E	≥ 88	≤ 128
F	≥ 48	≤ 88

Lote 6

INDICADOR	IDOA	NS	NOTA VDTA Parcial
ICP	95,20%	B	30
ICV	94,53%	A	36
IQ	12.447	D	18
IA	60.664	E	12
IAV	90,53%	D	18
IAUT	20.597	E	12
IRU_V	84.273	A	36
IRV_PO	152.276	A	36
Total			198

Resultado

C

Resultado não
atende critério
de avaliação para
obtenção do Selo
de Qualidade

ISU - Índice de Satisfação ao Usuário

2020	2021	Resultado
47,00%	47,00%	Inalterado

Sem índice para
Selo de Qualidade