

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) - 8º ANO

Período: 01/02/2023 - 31/01/2024

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

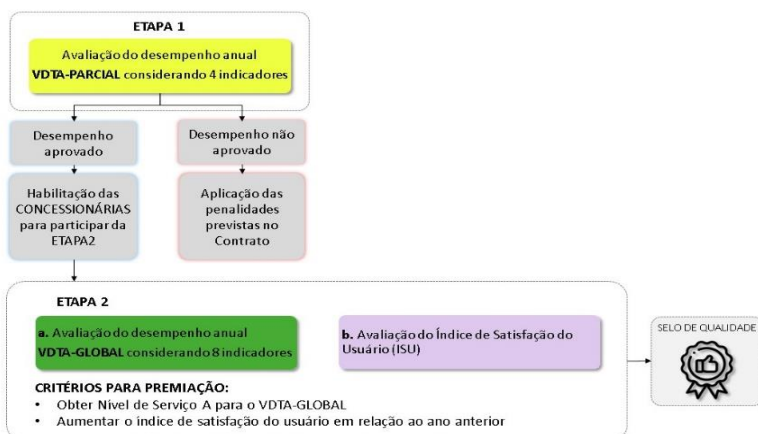
Porto Alegre/RS, dezembro 2025

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 4	68
Lote 5	69
Lote 6	70

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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	98,68%	99,56%	A		
	dezembro/22	100,00%	99,56%	A		
	janeiro/23	98,31%	99,00%	A		
	fevereiro/23	100,00%	99,44%	A	99,14%	A
	março/23	100,00%	99,44%	A		
	abril/23	98,39%	99,46%	A		
	maio/23	98,55%	98,98%	A		
	junho/23	97,50%	98,15%	B		
	julho/23	100,00%	98,68%	B		
	agosto/23	100,00%	99,17%	A		
	setembro/23	100,00%	100,00%	A		
	outubro/23	98,41%	99,47%	A		
	novembro/23	100,00%	99,47%	A		
	dezembro/23	96,77%	98,40%	B		
	janeiro/24	100,00%	98,92%	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
	novembro/22	100,00%	98,08%	B		
	dezembro/22	98,75%	99,04%	A		
	janeiro/23	98,46%	99,07%	A		
8º ano operação (2023-2024)	fevereiro/23	98,25%	98,49%	B	95,99%	B
	março/23	98,33%	98,35%	B		
	abril/23	98,57%	98,38%	B		
	maio/23	100,00%	98,97%	A		
	junho/23	97,56%	98,71%	B		
	julho/23	96,67%	98,08%	B		
	agosto/23	100,00%	98,08%	B		
	setembro/23	96,92%	97,86%	B		
	outubro/23	95,83%	97,59%	B		
	novembro/23	88,64%	93,80%	C		
	dezembro/23	93,85%	92,77%	D		
	janeiro/24	87,23%	89,91%	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	<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 3

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
	novembro/22	93,22%	87,74%	E		
	dezembro/22	96,58%	89,35%	E		
	janeiro/23	94,07%	94,62%	C		
8º ano operação (2023-2024)	fevereiro/23	89,19%	93,28%	C	87,57%	E
	março/23	95,24%	92,83%	D		
	abril/23	84,85%	89,76%	E		
	maio/23	78,35%	86,15%	F		
	junho/23	89,33%	84,18%	F		
	julho/23	90,74%	86,14%	F		
	agosto/23	88,68%	89,58%	E		
	setembro/23	75,51%	84,98%	F		
	outubro/23	94,44%	86,21%	F		
	novembro/23	81,94%	83,97%	F		
	dezembro/23	92,00%	89,46%	E		
	janeiro/24	90,59%	88,18%	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 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
	novembro/22	100,00%	98,25%	B		
	dezembro/22	100,00%	100,00%	A		
	janeiro/23	100,00%	100,00%	A		
8º ano operação (2023-2024)	fevereiro/23	98,33%	99,44%	A	98,63%	B
	março/23	98,53%	98,95%	A		
	abril/23	100,00%	98,95%	A		
	maio/23	100,00%	99,51%	A		
	junho/23	100,00%	100,00%	A		
	julho/23	100,00%	100,00%	A		
	agosto/23	96,61%	98,87%	A		
	setembro/23	98,61%	98,41%	B		
	outubro/23	98,57%	97,93%	B		
	novembro/23	94,12%	97,10%	B		
	dezembro/23	98,75%	97,15%	B		
	janeiro/24	100,00%	97,62%	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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	93,33%	95,69%	C		
	dezembro/22	95,65%	96,33%	B		
	janeiro/23	100,00%	96,33%	B		
	fevereiro/23	98,53%	98,06%	B	94,29%	C
	março/23	98,44%	98,99%	A		
	abril/23	98,31%	98,42%	B		
	maio/23	98,63%	98,46%	B		
	junho/23	100,00%	98,98%	A		
	julho/23	93,75%	97,46%	B		
	agosto/23	95,65%	96,47%	B		
	setembro/23	75,00%	88,13%	E		
	outubro/23	93,75%	88,13%	E		
	novembro/23	83,12%	83,96%	F		
	dezembro/23	100,00%	92,29%	D		
	janeiro/24	96,30%	93,14%	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 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/22	97,87%	96,23%	B		
	dezembro/22	100,00%	97,21%	B		
	janeiro/23	100,00%	99,29%	A		
8º ano operação (2023-2024)	fevereiro/23	76,32%	92,11%	D	91,27%	D
	março/23	93,67%	90,00%	D		
	abril/23	86,11%	85,37%	F		
	maio/23	94,12%	91,30%	D		
	junho/23	95,45%	91,89%	D		
	julho/23	94,87%	94,81%	C		
	agosto/23	97,06%	95,80%	C		
	setembro/23	100,00%	97,31%	B		
	outubro/23	97,67%	98,24%	B		
	novembro/23	84,62%	94,10%	C		
	dezembro/23	90,72%	91,00%	D		
	janeiro/24	84,62%	86,65%	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 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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	96,93%	96,92%	A		
	dezembro/22	97,57%	97,05%	A		
	janeiro/23	98,65%	97,72%	A		
	fevereiro/23	97,33%	97,85%	A	96,82%	A
	março/23	95,43%	97,14%	A		
	abril/23	96,15%	96,30%	A		
	maio/23	96,39%	95,99%	B		
	junho/23	96,63%	96,39%	A		
	julho/23	97,63%	96,88%	A		
	agosto/23	97,31%	97,19%	A		
	setembro/23	97,22%	97,39%	A		
	outubro/23	97,01%	97,18%	A		
	novembro/23	96,02%	96,75%	A		
	dezembro/23	96,43%	96,49%	A		
	janeiro/24	98,27%	96,91%	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 2

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	98,04%	98,28%	A		
	dezembro/22	98,52%	98,35%	A		
	janeiro/23	99,05%	98,53%	A		
	fevereiro/23	98,32%	98,63%	A	97,28%	A
	março/23	96,49%	97,95%	A		
	abril/23	96,89%	97,23%	A		
	maio/23	97,07%	96,82%	A		
	junho/23	96,92%	96,96%	A		
	julho/23	97,73%	97,24%	A		
	agosto/23	98,42%	97,69%	A		
	setembro/23	97,26%	97,80%	A		
	outubro/23	97,73%	97,80%	A		
	novembro/23	96,07%	97,02%	A		
	dezembro/23	96,48%	96,76%	A		
	janeiro/24	97,96%	96,83%	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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	96,09%	95,75%	B		
	dezembro/22	97,22%	96,30%	A		
	janeiro/23	98,34%	97,22%	A		
	fevereiro/23	97,17%	97,58%	A	94,45%	C
	março/23	92,94%	96,15%	A		
	abril/23	94,87%	94,99%	B		
	maio/23	93,93%	93,91%	C		
	junho/23	94,08%	94,29%	C		
	julho/23	95,27%	94,43%	C		
	agosto/23	92,58%	93,98%	C		
	setembro/23	94,09%	93,98%	C		
	outubro/23	93,40%	93,36%	D		
	novembro/23	93,57%	93,69%	C		
	dezembro/23	94,47%	93,81%	C		
	janeiro/24	96,99%	95,01%	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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	96,41%	96,04%	A		
	dezembro/22	97,85%	96,69%	A		
	janeiro/23	98,75%	97,67%	A		
	fevereiro/23	97,30%	97,97%	A	95,33%	B
	março/23	94,56%	96,87%	A		
	abril/23	95,12%	95,66%	B		
	maio/23	94,62%	94,77%	C		
	junho/23	95,61%	95,11%	B		
	julho/23	95,39%	95,21%	B		
	agosto/23	94,40%	95,13%	B		
	setembro/23	94,34%	94,71%	C		
	outubro/23	93,63%	94,12%	C		
	novembro/23	95,28%	94,41%	C		
	dezembro/23	96,44%	95,11%	B		
	janeiro/24	97,27%	96,33%	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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	96,22%	95,60%	B		
	dezembro/22	97,18%	96,37%	A		
	janeiro/23	98,32%	97,24%	A		
	fevereiro/23	97,57%	97,69%	A	95,66%	B
	março/23	93,41%	96,43%	A		
	abril/23	94,58%	95,19%	B		
	maio/23	95,01%	94,33%	C		
	junho/23	95,79%	95,13%	B		
	julho/23	96,89%	95,89%	B		
	agosto/23	96,34%	96,34%	A		
	setembro/23	96,24%	96,49%	A		
	outubro/23	94,74%	95,77%	B		
	novembro/23	94,77%	95,25%	B		
	dezembro/23	94,39%	94,63%	C		
	janeiro/24	98,22%	95,79%	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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	96,83%	96,05%	A		
	dezembro/22	97,53%	96,69%	A		
	janeiro/23	98,69%	97,68%	A		
	fevereiro/23	97,58%	97,93%	A	97,50%	A
	março/23	96,85%	97,70%	A		
	abril/23	97,14%	97,19%	A		
	maio/23	97,27%	97,09%	A		
	junho/23	97,30%	97,24%	A		
	julho/23	97,81%	97,46%	A		
	agosto/23	97,58%	97,57%	A		
	setembro/23	98,30%	97,90%	A		
	outubro/23	97,32%	97,73%	A		
	novembro/23	97,22%	97,61%	A		
	dezembro/23	97,29%	97,28%	A		
	janeiro/24	98,34%	97,62%	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		≥	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 1

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	105.554	35.185	A		
	dezembro/22	98.217	67.924	A		
	janeiro/23	226.905	143.559	A		
	fevereiro/23	63.153	129.425	A	100.730	A
	março/23	99.888	129.982	A		
	abril/23	105.778	89.606	A		
	maio/23	121.517	109.061	A		
	junho/23	100.699	109.331	A		
	julho/23	120.797	114.338	A		
	agosto/23	126.490	115.995	A		
	setembro/23	95.185	114.157	A		
	outubro/23	78.729	100.135	A		
	novembro/23	136.057	103.324	A		
	dezembro/23	86.783	100.523	A		
	janeiro/24	73.683	98.841	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		≥	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 2

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	38.688	32.403	A		
	dezembro/22	61.174	42.239	A		
	janeiro/23	43.771	47.878	A		
	fevereiro/23	26.510	43.818	A	27.065	B
	março/23	24.759	31.680	A		
	abril/23	22.895	24.721	B		
	maio/23	37.903	28.519	B		
	junho/23	18.256	26.351	B		
	julho/23	25.378	27.179	B		
	agosto/23	47.525	30.386	B		
	setembro/23	23.631	32.178	A		
	outubro/23	32.144	34.433	A		
	novembro/23	26.582	27.452	B		
	dezembro/23	17.133	25.286	B		
	janeiro/24	22.065	21.927	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 3

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	13.306	14.000	D		
	dezembro/22	13.423	13.547	D		
	janeiro/23	8.640	11.790	D		
	fevereiro/23	12.719	11.594	D	9.448	D
	março/23	13.155	11.505	D		
	abril/23	10.729	12.201	D		
	maio/23	8.405	10.763	D		
	junho/23	8.313	9.149	E		
	julho/23	8.261	8.326	E		
	agosto/23	8.475	8.350	E		
	setembro/23	7.519	8.085	E		
	outubro/23	8.926	8.307	E		
	novembro/23	7.409	7.951	E		
	dezembro/23	9.086	8.474	E		
	janeiro/24	10.376	8.957	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 ≥ 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 4

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	21.737	24.061	B		
	dezembro/22	21.273	22.139	C		
	janeiro/23	15.629	19.546	C		
	fevereiro/23	22.023	19.642	C	29.644	B
	março/23	25.138	20.930	C		
	abril/23	27.551	24.904	B		
	maio/23	22.894	25.194	B		
	junho/23	37.052	29.166	B		
	julho/23	36.598	32.181	A		
	agosto/23	37.929	37.193	A		
	setembro/23	24.885	33.137	A		
	outubro/23	21.784	28.199	B		
	novembro/23	26.281	24.317	B		
	dezembro/23	27.645	25.237	B		
	janeiro/24	45.946	33.291	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		≥	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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	8.968	8.119	E		
	dezembro/22	7.344	8.115	E		
	janeiro/23	7.684	7.999	E		
	fevereiro/23	5.921	6.983	E	8.318	E
	março/23	5.991	6.532	E		
	abril/23	7.794	6.569	E		
	maio/23	10.085	7.957	E		
	junho/23	16.899	11.593	D		
	julho/23	8.421	11.802	D		
	agosto/23	9.546	11.622	D		
	setembro/23	8.994	8.987	E		
	outubro/23	7.243	8.594	E		
	novembro/23	7.194	7.810	E		
	dezembro/23	5.329	6.589	E		
	janeiro/24	6.403	6.309	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 ≥ 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 6

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	9.345	9.688	D		
	dezembro/22	10.200	9.824	D		
	janeiro/23	10.580	10.042	D		
	fevereiro/23	7.103	9.294	E	21.318	C
	março/23	8.290	8.658	E		
	abril/23	11.602	8.998	E		
	maio/23	7.996	9.296	E		
	junho/23	9.886	9.828	D		
	julho/23	10.145	9.342	D		
	agosto/23	11.096	10.376	D		
	setembro/23	10.819	10.687	D		
	outubro/23	11.840	11.252	D		
	novembro/23	71.890	31.516	A		
	dezembro/23	43.319	42.350	A		
	janeiro/24	51.829	55.679	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 1

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	46.834	15.612	F		
	dezembro/22	52.213	33.016	D		
	janeiro/23	61.035	53.361	A		
	fevereiro/23	51.252	54.833	A	40.329	C
	março/23	31.498	47.928	B		
	abril/23	33.895	38.882	C		
	maio/23	39.582	34.992	D		
	junho/23	45.290	39.589	C		
	julho/23	39.492	41.455	C		
	agosto/23	38.815	41.199	C		
	setembro/23	44.495	40.934	C		
	outubro/23	39.259	40.856	C		
	novembro/23	37.465	40.406	C		
	dezembro/23	35.876	37.533	C		
	janeiro/24	47.026	40.122	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 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 2

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	49.848	57.894	A		
	dezembro/22	42.994	56.124	A		
	janeiro/23	57.791	50.211	A		
	fevereiro/23	42.837	47.874	B	42.763	B
	março/23	45.670	48.766	A		
	abril/23	57.846	48.784	A		
	maio/23	52.876	52.131	A		
	junho/23	33.467	48.063	B		
	julho/23	36.927	41.090	C		
	agosto/23	47.023	39.139	C		
	setembro/23	34.422	39.457	C		
	outubro/23	33.946	38.464	C		
	novembro/23	37.795	35.388	D		
	dezembro/23	40.427	37.389	C		
	janeiro/24	49.914	42.712	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 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 3

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	30.516	28.338	E		
	dezembro/22	39.074	33.269	D		
	janeiro/23	39.651	36.414	D		
	fevereiro/23	33.285	37.337	C	30.125	E
	março/23	18.785	30.574	E		
	abril/23	32.141	28.070	E		
	maio/23	25.933	25.620	E		
	junho/23	32.552	30.209	E		
	julho/23	28.496	28.994	E		
	agosto/23	29.928	30.325	E		
	setembro/23	33.449	30.624	E		
	outubro/23	25.548	29.642	E		
	novembro/23	31.952	30.316	E		
	dezembro/23	34.340	30.613	E		
	janeiro/24	35.096	33.796	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 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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	28.159	29.429	E		
	dezembro/22	40.235	33.845	D		
	janeiro/23	22.261	30.218	E		
	fevereiro/23	23.281	28.592	E	27.962	E
	março/23	26.973	24.172	F		
	abril/23	29.564	26.606	E		
	maio/23	28.851	28.463	E		
	junho/23	35.781	31.399	D		
	julho/23	27.669	30.767	D		
	agosto/23	26.267	29.906	E		
	setembro/23	26.150	26.695	E		
	outubro/23	22.972	25.130	E		
	novembro/23	24.697	24.606	F		
	dezembro/23	23.421	23.697	F		
	janeiro/24	39.914	29.344	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	$IRU_{PO} = \frac{Pass}{N^o \text{ de reclamações} + 1}$ 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 5

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	40.868	43.840	B		
	dezembro/22	43.204	42.940	B		
	janeiro/23	35.447	39.840	C		
	fevereiro/23	29.045	35.899	D	34.076	D
	março/23	23.189	29.227	E		
	abril/23	28.008	26.747	E		
	maio/23	30.558	27.252	E		
	junho/23	32.727	30.431	E		
	julho/23	31.076	31.454	D		
	agosto/23	38.828	34.210	D		
	setembro/23	39.852	36.585	C		
	outubro/23	38.833	39.171	C		
	novembro/23	48.527	42.404	B		
	dezembro/23	32.049	39.803	C		
	janeiro/24	36.215	38.930	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 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 6

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	32.057	40.795	C		
	dezembro/22	30.705	35.077	D		
	janeiro/23	40.179	34.314	D		
	fevereiro/23	31.325	34.070	D	31.392	D
	março/23	28.561	33.355	D		
	abril/23	38.029	32.638	D		
	maio/23	34.302	33.631	D		
	junho/23	30.039	34.123	D		
	julho/23	35.025	33.122	D		
	agosto/23	27.602	30.889	D		
	setembro/23	30.943	31.190	D		
	outubro/23	31.143	29.896	E		
	novembro/23	23.970	28.685	E		
	dezembro/23	33.050	29.388	E		
	janeiro/24	32.719	29.913	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 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 1

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	41.123	13.708	F		
	dezembro/22	53.897	31.674	C		
	janeiro/23	31.141	42.054	B		
	fevereiro/23	21.152	35.397	C	35.307	C
	março/23	14.633	22.309	E		
	abril/23	22.145	19.310	E		
	maio/23	28.523	21.767	E		
	junho/23	27.039	25.902	D		
	julho/23	53.853	36.472	C		
	agosto/23	42.050	40.981	B		
	setembro/23	45.731	47.211	A		
	outubro/23	60.788	49.523	A		
	novembro/23	26.446	44.322	B		
	dezembro/23	28.230	38.488	B		
	janeiro/24	53.093	35.923	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 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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	51.456	57.370	A		
	dezembro/22	54.855	58.515	A		
	janeiro/23	37.046	47.786	A		
	fevereiro/23	22.157	38.019	B	36.072	C
	março/23	20.473	26.559	D		
	abril/23	29.469	24.033	D		
	maio/23	36.689	28.877	D		
	junho/23	32.797	32.985	C		
	julho/23	39.629	36.372	C		
	agosto/23	49.564	40.663	B		
	setembro/23	53.546	47.580	A		
	outubro/23	63.974	55.695	A		
	novembro/23	26.642	48.054	A		
	dezembro/23	23.889	38.168	B		
	janeiro/24	34.032	28.188	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 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 3

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	43.230	38.010	B		
	dezembro/22	48.377	44.839	A		
	janeiro/23	31.999	41.202	B		
	fevereiro/23	12.742	31.039	C	17.077	E
	março/23	9.840	18.194	E		
	abril/23	18.924	13.835	F		
	maio/23	18.234	15.666	F		
	junho/23	22.379	19.846	E		
	julho/23	20.724	20.446	E		
	agosto/23	15.060	19.388	E		
	setembro/23	15.481	17.088	E		
	outubro/23	17.655	16.065	F		
	novembro/23	18.935	17.357	E		
	dezembro/23	14.607	17.066	E		
	janeiro/24	20.340	17.961	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 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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	33.227	24.942	D		
	dezembro/22	32.188	29.363	D		
	janeiro/23	39.108	34.841	C		
	fevereiro/23	17.694	29.663	D	18.406	E
	março/23	11.013	22.605	E		
	abril/23	18.120	15.609	F		
	maio/23	20.785	16.639	E		
	junho/23	21.818	20.241	E		
	julho/23	18.446	20.350	E		
	agosto/23	20.659	20.308	E		
	setembro/23	18.536	19.214	E		
	outubro/23	14.406	17.867	E		
	novembro/23	18.242	17.061	E		
	dezembro/23	17.974	16.874	E		
	janeiro/24	23.176	19.797	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 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 5

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	63.159	55.102	A		
	dezembro/22	57.606	57.302	A		
	janeiro/23	31.812	50.859	A		
	fevereiro/23	22.074	37.164	C	31.999	C
	março/23	13.510	22.465	E		
	abril/23	14.575	16.720	E		
	maio/23	20.626	16.237	F		
	junho/23	28.484	21.228	E		
	julho/23	43.318	30.809	C		
	agosto/23	32.108	34.637	C		
	setembro/23	43.588	39.671	B		
	outubro/23	41.820	39.172	B		
	novembro/23	27.730	37.713	B		
	dezembro/23	25.530	31.693	C		
	janeiro/24	70.619	41.293	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 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 6

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	34.020	36.960	C		
	dezembro/22	36.846	38.504	B		
	janeiro/23	26.547	32.471	C		
	fevereiro/23	13.886	25.760	D	29.602	D
	março/23	15.709	18.714	E		
	abril/23	25.956	18.517	E		
	maio/23	19.450	20.372	E		
	junho/23	32.873	26.093	D		
	julho/23	61.294	37.872	B		
	agosto/23	34.502	42.890	B		
	setembro/23	46.415	47.404	A		
	outubro/23	26.249	35.722	C		
	novembro/23	26.512	33.059	C		
	dezembro/23	22.178	24.980	D		
	janeiro/24	30.203	26.298	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 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 1

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	79.166	26.389	D		
	dezembro/22	137.504	72.224	B		
	janeiro/23	226.905	147.858	A		
	fevereiro/23	94.730	153.046	A	127.846	A
	março/23	99.888	140.508	A		
	abril/23	126.934	107.184	A		
	maio/23	145.820	124.214	A		
	junho/23	352.446	208.400	A		
	julho/23	103.540	200.602	A		
	agosto/23	151.788	202.591	A		
	setembro/23	166.573	140.634	A		
	outubro/23	70.856	129.739	A		
	novembro/23	52.330	96.586	A		
	dezembro/23	77.140	66.775	B		
	janeiro/24	92.104	73.858	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 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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	43.240	51.353	C		
	dezembro/22	72.296	55.222	C		
	janeiro/23	60.605	58.714	C		
	fevereiro/23	66.276	66.392	B	60.505	C
	março/23	40.853	55.911	C		
	abril/23	43.097	50.075	C		
	maio/23	75.807	53.252	C		
	junho/23	65.417	61.440	C		
	julho/23	90.234	77.153	B		
	agosto/23	71.287	75.646	B		
	setembro/23	54.014	71.845	B		
	outubro/23	66.968	64.090	B		
	novembro/23	77.089	66.024	B		
	dezembro/23	41.481	61.846	C		
	janeiro/24	33.540	50.703	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 3

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	14.717	23.742	E		
	dezembro/22	49.856	30.190	D		
	janeiro/23	30.494	31.689	D		
	fevereiro/23	67.511	49.287	C	47.812	C
	março/23	116.937	71.647	B		
	abril/23	29.260	71.236	B		
	maio/23	26.241	57.479	C		
	junho/23	57.268	37.590	D		
	julho/23	69.941	51.150	C		
	agosto/23	33.131	53.447	C		
	setembro/23	60.150	54.407	C		
	outubro/23	37.687	43.656	D		
	novembro/23	40.750	46.196	C		
	dezembro/23	13.691	30.709	D		
	janeiro/24	21.176	25.206	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 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 4

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	44.682	86.369	A		
	dezembro/22	283.638	143.577	A		
	janeiro/23	168.788	165.703	A		
	fevereiro/23	363.375	271.934	A	173.635	A
	março/23	439.924	324.029	A		
	abril/23	88.775	297.358	A		
	maio/23	148.809	225.836	A		
	junho/23	170.438	136.007	A		
	julho/23	87.834	135.694	A		
	agosto/23	75.857	111.376	A		
	setembro/23	199.082	120.924	A		
	outubro/23	169.912	148.284	A		
	novembro/23	162.940	177.311	A		
	dezembro/23	118.479	150.444	A		
	janeiro/24	58.199	113.206	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 5

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	52.179	46.776	C		
	dezembro/22	41.614	43.483	D		
	janeiro/23	88.916	60.903	C		
	fevereiro/23	131.736	87.422	A	83.966	A
	março/23	105.848	108.833	A		
	abril/23	54.555	97.380	A		
	maio/23	48.262	69.555	B		
	junho/23	131.811	78.209	B		
	julho/23	92.627	90.900	A		
	agosto/23	57.275	93.904	A		
	setembro/23	62.061	70.654	B		
	outubro/23	131.832	83.723	A		
	novembro/23	57.556	83.816	A		
	dezembro/23	58.616	82.668	A		
	janeiro/24	75.417	63.863	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 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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	67.285	67.485	B		
	dezembro/22	66.761	65.436	B		
	janeiro/23	60.836	64.961	B		
	fevereiro/23	102.993	76.863	B	77.257	B
	março/23	373.028	178.952	A		
	abril/23	37.384	171.135	A		
	maio/23	47.478	152.630	A		
	junho/23	45.722	43.528	D		
	julho/23	50.723	47.974	C		
	agosto/23	30.300	42.248	D		
	setembro/23	87.907	56.310	C		
	outubro/23	62.159	60.122	C		
	novembro/23	37.837	62.634	C		
	dezembro/23	33.474	44.490	D		
	janeiro/24	18.080	29.797	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 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 1

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
	novembro/22	96,68%	96,79%	A		
	dezembro/22	97,32%	96,88%	A		
	janeiro/23	98,48%	97,49%	A		
8º ano operação (2023-2024)	fevereiro/23	97,16%	97,65%	A	97,01%	A
	março/23	95,50%	97,05%	A		
	abril/23	96,13%	96,26%	A		
	maio/23	96,32%	95,98%	A		
	junho/23	97,02%	96,49%	A		
	julho/23	97,78%	97,04%	A		
	agosto/23	97,61%	97,47%	A		
	setembro/23	97,53%	97,64%	A		
	outubro/23	97,15%	97,43%	A		
	novembro/23	96,56%	97,08%	A		
	dezembro/23	96,61%	96,77%	A		
	janeiro/24	98,78%	97,31%	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/22	98,29%	98,45%	A		
	dezembro/22	98,78%	98,54%	A		
	janeiro/23	99,22%	98,76%	A		
8º ano operação (2023-2024)	fevereiro/23	98,50%	98,83%	A	97,54%	A
	março/23	96,52%	98,08%	A		
	abril/23	96,99%	97,34%	A		
	maio/23	97,24%	96,92%	A		
	junho/23	97,36%	97,20%	A		
	julho/23	97,79%	97,46%	A		
	agosto/23	98,31%	97,82%	A		
	setembro/23	98,02%	98,04%	A		
	outubro/23	97,72%	98,02%	A		
	novembro/23	96,82%	97,52%	A		
	dezembro/23	96,76%	97,10%	A		
	janeiro/24	98,43%	97,34%	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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	98,03%	97,55%	A	98,04%	A
	dezembro/22	98,78%	98,06%	A		
	janeiro/23	98,96%	98,59%	A		
	fevereiro/23	97,64%	98,46%	A		
	março/23	96,47%	97,69%	A		
	abril/23	96,94%	97,02%	A		
	maio/23	97,23%	96,88%	A		
	junho/23	97,73%	97,30%	A		
	julho/23	98,43%	97,80%	A		
	agosto/23	98,77%	98,31%	A		
	setembro/23	98,66%	98,62%	A		
	outubro/23	98,46%	98,63%	A		
	novembro/23	98,39%	98,50%	A		
	dezembro/23	98,48%	98,44%	A		
	janeiro/24	99,25%	98,71%	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/22	98,16%	97,64%	A		
	dezembro/22	98,87%	98,16%	A		
	janeiro/23	98,50%	98,51%	A		
8º ano operação (2023-2024)	fevereiro/23	97,12%	98,16%	A	98,50%	A
	março/23	98,14%	97,92%	A		
	abril/23	98,13%	97,80%	A		
	maio/23	98,05%	98,11%	A		
	junho/23	98,73%	98,30%	A		
	julho/23	98,79%	98,52%	A		
	agosto/23	98,78%	98,76%	A		
	setembro/23	98,64%	98,73%	A		
	outubro/23	98,89%	98,77%	A		
	novembro/23	98,69%	98,74%	A		
	dezembro/23	98,58%	98,72%	A		
	janeiro/24	99,53%	98,93%	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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	96,93%	96,38%	A		
	dezembro/22	97,50%	96,94%	A		
	janeiro/23	98,49%	97,64%	A		
	fevereiro/23	97,87%	97,95%	A	96,78%	A
	março/23	95,42%	97,26%	A		
	abril/23	95,99%	96,43%	A		
	maio/23	95,95%	95,79%	A		
	junho/23	96,38%	96,10%	A		
	julho/23	97,54%	96,62%	A		
	agosto/23	96,99%	96,97%	A		
	setembro/23	97,28%	97,27%	A		
	outubro/23	96,72%	97,00%	A		
	novembro/23	96,74%	96,92%	A		
	dezembro/23	96,38%	96,61%	A		
	janeiro/24	98,05%	97,06%	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/22	97,07%	96,28%	A		
	dezembro/22	97,57%	96,93%	A		
	janeiro/23	98,84%	97,83%	A		
8º ano operação (2023-2024)	fevereiro/23	97,82%	98,08%	A	97,59%	A
	março/23	96,89%	97,85%	A		
	abril/23	97,31%	97,34%	A		
	maio/23	97,45%	97,22%	A		
	junho/23	97,52%	97,43%	A		
	julho/23	98,09%	97,69%	A		
	agosto/23	98,23%	97,95%	A		
	setembro/23	98,24%	98,19%	A		
	outubro/23	97,60%	98,02%	A		
	novembro/23	97,06%	97,63%	A		
	dezembro/23	97,34%	97,33%	A		
	janeiro/24	97,53%	97,31%	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 1

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	90.475	30.159	F		
	dezembro/22	38.196	42.891	F		
	janeiro/23	56.726	61.799	E		
	fevereiro/23	47.365	47.429	F	60.474	E
	março/23	46.614	50.235	F		
	abril/23	79.334	57.771	E		
	maio/23	72.910	66.286	D		
	junho/23	70.489	74.244	D		
	julho/23	48.319	63.906	E		
	agosto/23	28.109	48.972	F		
	setembro/23	51.253	42.560	F		
	outubro/23	88.570	55.977	E		
	novembro/23	85.036	74.953	D		
	dezembro/23	46.284	73.297	D		
	janeiro/24	61.403	64.241	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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	105.012	73.889	D		
	dezembro/22	56.804	81.789	C		
	janeiro/23	262.624	141.480	A		
	fevereiro/23	38.986	119.471	A	66.733	D
	março/23	116.721	139.444	A		
	abril/23	81.405	79.037	C		
	maio/23	28.754	75.627	D		
	junho/23	56.072	55.410	E		
	julho/23	90.234	58.353	E		
	agosto/23	71.287	72.531	D		
	setembro/23	94.525	85.349	C		
	outubro/23	73.056	79.623	C		
	novembro/23	33.517	67.033	D		
	dezembro/23	46.361	50.978	F		
	janeiro/24	69.874	49.917	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 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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	53.963	50.613	F		
	dezembro/22	27.552	45.465	F		
	janeiro/23	115.200	65.572	D		
	fevereiro/23	109.706	84.153	C	103.640	B
	março/23	80.957	101.954	B		
	abril/23	64.372	85.012	C		
	maio/23	358.622	167.984	A		
	junho/23	85.902	169.632	A		
	julho/23	55.217	166.580	A		
	agosto/23	78.093	73.071	D		
	setembro/23	60.150	64.487	E		
	outubro/23	101.756	80.000	C		
	novembro/23	88.910	83.605	C		
	dezembro/23	30.287	73.651	D		
	janeiro/24	129.704	82.967	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 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 4

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	42.330	117.022	A		
	dezembro/22	121.559	145.661	A		
	janeiro/23	210.985	124.958	A		
	fevereiro/23	181.687	171.410	A	88.496	C
	março/23	48.880	147.184	A		
	abril/23	57.070	95.879	B		
	maio/23	44.643	50.198	F		
	junho/23	38.736	46.816	F		
	julho/23	79.849	54.409	E		
	agosto/23	75.857	64.814	E		
	setembro/23	199.082	118.263	A		
	outubro/23	42.478	105.806	B		
	novembro/23	135.783	125.781	A		
	dezembro/23	33.174	70.478	D		
	janeiro/24	124.712	97.890	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><</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 5

	Período	Medição do Mês	Índice Mensal IDO	Nível Serviço IDO	Índice Anual IDOA	Nível Serviço Anual
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	21.258	55.780	E		
	dezembro/22	89.174	58.533	E		
	janeiro/23	32.758	47.730	F		
	fevereiro/23	65.868	62.600	E	90.798	C
	março/23	48.853	49.160	F		
	abril/23	200.036	104.919	B		
	maio/23	61.424	103.438	B		
	junho/23	65.906	109.122	A		
	julho/23	38.140	55.157	E		
	agosto/23	49.093	51.046	E		
	setembro/23	22.985	36.739	F		
	outubro/23	26.366	32.815	F		
	novembro/23	52.759	34.037	F		
	dezembro/23	322.390	133.838	A		
	janeiro/24	135.751	170.300	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
8º ano operação (2023-2024)	novembro/22	84.106	50.486	F		
	dezembro/22	45.898	52.115	E		
	janeiro/23	66.366	65.457	D		
	fevereiro/23	44.140	52.135	E	51.891	E
	março/23	46.629	52.378	E		
	abril/23	56.077	48.949	F		
	maio/23	37.982	46.896	F		
	junho/23	40.642	44.900	F		
	julho/23	27.173	35.266	F		
	agosto/23	52.519	40.111	F		
	setembro/23	58.604	46.099	F		
	outubro/23	32.431	47.851	F		
	novembro/23	79.878	56.971	E		
	dezembro/23	81.826	64.712	E		
	janeiro/24	64.786	75.497	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 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	96,82%	A	36	
IQ	100.730	A	36	
IAV	99,14%	A	36	
IRU_PO	40.329	C	24	
Total			132	

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 A Aprovado para segunda Etapa
ICP	97,28%	A	36	
IQ	27.065	B	30	
IAV	95,99%	B	30	
IRU_PO	42.763	B	30	
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 3

INDICADOR	IDOA	NS	NOTA VDTA Parcial	Resultado D Reprovado: 0,25% desconto
ICP	94,45%	C	24	
IQ	9.448	D	18	
IAV	87,57%	E	12	
IRU_PO	30.125	E	12	
Total			66	

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 C Aprovado para segunda Etapa
ICP	95,33%	B	30	
IQ	29.644	B	30	
IAV	98,63%	B	30	
IRU_PO	27.962	E	12	
Total			102	

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 C Aprovado para segunda Etapa
ICP	95,66%	B	30	
IQ	8.318	E	12	
IAV	94,29%	C	24	
IRU_PO	34.076	D	18	
Total			84	

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	97,50%	A	36	
IQ	21.318	C	24	
IAV	91,27%	D	18	
IRU_PO	31.392	D	18	
Total			96	

ETAPA 1: AVALIAÇÃO ANUAL DO DESEMPENHO E PENALIDADES

Valor de Desempenho Total Anual – VDTA-parcial

Resultado Etapa 1

Período: 01/02/2023 - 31/01/2024

Lote	Nível Serviço	Resultado
Lote 1	A	Aprovado para segunda Etapa
Lote 2	A	Aprovado para segunda Etapa
Lote 3	D	Reprovado: 0,25% desconto
Lote 4	C	Aprovado para segunda Etapa
Lote 5	C	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	96,82%	A	36
ICV	97,01%	A	36
IQ	100.730	A	36
IA	60.474	E	12
IAV	99,14%	A	36
IAUT	127.846	A	36
IRU_V	35.307	C	24
IRV_PO	40.329	C	24
Total			240

Resultado

A

Aprovado para
avaliação do Selo
de Qualidade

ISU - Índice de Satisfação ao Usuário

2022	2023	Resultado	
55,00%	63,00%	Aumentou	Selo de Qualidade Obtido

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	97,28%	A	36
ICV	97,54%	A	36
IQ	27.065	B	30
IA	66.733	D	18
IAV	95,99%	B	30
IAUT	60.505	C	24
IRU_V	36.072	C	24
IRV_PO	42.763	B	30
Total			228

Resultado

A

Aprovado para
avaliação do Selo
de Qualidade

ISU - Índice de Satisfação ao Usuário

2022	2023	Resultado	
59,00%	63,00%	Aumentou	Selo de Qualidade Obtido

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	95,33%	B	30
ICV	98,50%	A	36
IQ	29.644	B	30
IA	88.496	C	24
IAV	98,63%	B	30
IAUT	173.635	A	36
IRU_V	18.406	E	12
IRV_PO	27.962	E	12
Total			210

Resultado

C

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

ISU - Índice de Satisfação ao Usuário

2022	2023	Resultado
63,00%	64,00%	Aumentou

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	95,66%	B	30
ICV	96,78%	A	36
IQ	8.318	E	12
IA	90.798	C	24
IAV	94,29%	C	24
IAUT	83.966	A	36
IRU_V	31.999	C	24
IRV_PO	34.076	D	18
Total			204

Resultado

C

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

ISU - Índice de Satisfação ao Usuário

2022	2023	Resultado
65,00%	61,00%	Diminuiu

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	97,50%	A	36
ICV	97,59%	A	36
IQ	21.318	C	24
IA	51.891	E	12
IAV	91,27%	D	18
IAUT	77.257	B	30
IRU_V	29.602	D	18
IRV_PO	31.392	D	18
Total			192

Resultado

C

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

ISU - Índice de Satisfação ao Usuário

2022	2023	Resultado
62,00%	61,00%	Diminuiu

Sem índice para
 Selo de Qualidade