



Diretoria de Planejamento – DPL
Gerência de Informação e Pesquisa – GIPE
Divisão de Avaliação de Desempenho das Operadoras - DADO

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

DO DESEMPENHO DAS EMPRESAS PERMISSONÁRIAS

1º Semestre - 2020



APRESENTAÇÃO

Este documento tem como objetivo apresentar a AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DAS EMPRESAS OPERADORAS DO STPP/RMR, no período de Janeiro a Junho de 2020 de acordo com o Regulamento de Transporte Público de Passageiros do STPP/RMR, em seu Art. 25 e parágrafos.

A metodologia utilizada foi regulamentada pelas Portarias nº 132/1994 de 31/08/1994, nº 381/99 de 22/10/1999, nº 007/2002 de 10/01/2002, e nº 221/2002 de 13/11/2002, contemplando os seguintes aspectos operacionais:

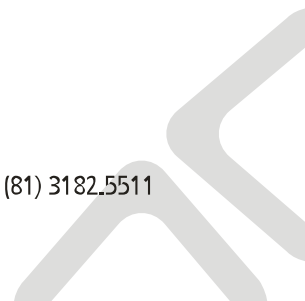
I - CARACTERIZAÇÃO DA FROTA (Peso 1,0): calcula a idade média da frota de cada Empresa.

II - INSTALAÇÃO DE GARAGEM (Peso 0,5): levanta as áreas existentes nas instalações de cada operadora:

- a) **Garagem** considera as áreas de **Estacionamento** (Peso 4,0), **Administração** (Peso 1,5) e **Oficina** (Peso 3,0).
- b) **Alojamento** (Peso 1,5), verifica a existência de **Dormitórios**, **Sanitários** e **Armários** compatíveis com quadro de pessoal de operação da empresa.

III – DESEMPENHO OPERACIONAL (Peso 4,0) é composto por:

- a) **Índice de Cumprimento de Viagem** (Peso 4,0)
- b) **Índice de Cumprimento de Frota** (Peso 4,0)
- c) **Índice de Quebra de Veículo** (Peso 2,0)





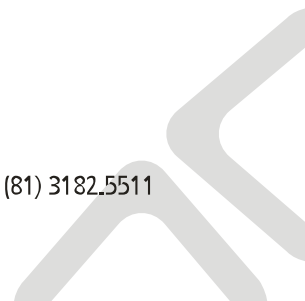
A Portaria nº 221/2002 estabelece a suspensão temporária da avaliação do item **Produtividade**, redistribuindo seus pontos para os índices de cumprimento de viagens e frota.

IV – RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS (Peso 1,0) considera a quantidade de reclamações dos usuários feitas através da **Central de Informações e Reclamações** (Peso 2,0) e a quantidade de reclamações formalizadas pelas comunidades através da **Divisão de Atendimento ao Usuário** (Peso 4,0). O somatório de todas as reclamações registradas para cada empresa é avaliado mediante um **Índice de Referência** que faz a relação entre a quantidade de passageiros transportados e as reclamações recebidas.

V – PENALIDADES (Peso 1,5): com base no número de multas e penalidades aplicadas a cada operadora, os pesos são diferenciados de acordo com a gravidade da infração cometida. Para efeito da avaliação, estão classificadas em dois tipos: **Multas de Fiscalização** (Peso 4,0) e **Multas de Escritório** (Peso 6,0), sendo sua pontuação obtida através da ponderação entre as mesmas;

VI – CUSTOS (Peso 2,0): este item avalia os índices que integram os custos de cada operadora, considerando:

a) **Rendimento Específico de Combustível** (Peso 4,0): obtém-se o rendimento médio do STPP através dos rendimentos específicos médios, por tipo de veículo, informados pelas empresas, os quais servem de parâmetro para a definição dos limites a serem considerados nesta avaliação. Neste período, conforme portaria nº 007/2002 foi considerada a pontuação máxima para todas as operadoras.





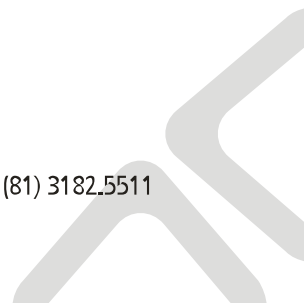
b) **Vida Útil Acima dos Sete Anos** (Peso 6,0): avalia o percentual da frota com a vida útil maior que os sete anos, conforme o estabelecido na Portaria nº 381/99, citada anteriormente, visando estimular uma renovação da frota.

A nota final obtida por cada operadora e a classificação geral estão contidas no Quadro Resumo a seguir, onde também se encontra o conceito dado ao desempenho no período.

DIRETORIA DE PLANEJAMENTO - DPL

GERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E PESQUISA – GIPE

DIVISÃO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OPERADORAS - DADO





GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

GOVERNADOR

Paulo Henrique Saraiva Câmara

SECRETÁRIO DE DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO

Tomé Barros Monteiro da Franca

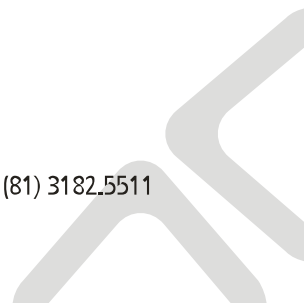
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO DE TRANSPORTE

DIRETOR PRESIDENTE

Flávio Sotero

DIRETOR DE PLANEJAMENTO

Carlos Alberto Avelino Resende





EQUIPE DE ELABORAÇÃO

GERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E PESQUISA – GIPE

GERENTE

Dalka Costa de Lima

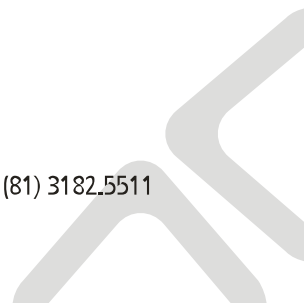
CHEFE DA DIVISÃO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OPERADORAS - DADO

Margarida Maria Martins Vieira

DIVISÃO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OPERADORAS - DADO

Arytânia Conceição Correia dos Santos

JANEIRO - 2022



QUADRO RESUMO DA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO, SEGUNDO AS EMPRESAS OPERADORAS DO STPP/RMR
Período: 1º Semestre de 2020



EMPRESA	NOTA 1 (PESO 1) IDADE MÉDIA	NOTA 2 (PESO 0,5)					NOTA 3 (PESO 4,0)				NOTA 4 (PESO 1) RECLAMAÇÕES	NOTA 5 (PESO 1,5) PENALIDADES	NOTA 6 (PESO 2,0)			NOTA FINAL OBTIDA	CLASSIFICAÇÃO	
		INSTALAÇÕES DE GARAGEM					DESEMPENHO OPERACIONAL						CUSTO				ORDEM	CONCEITO
		ESTAC.	ADMIN.	OFICINA	ALOJAM.	NOTA	CUMP. VIAGEM	CUMP. FROTA	QUEBRA	NOTA			REND.	VIDA ÚTIL	NOTA			
GLO	0,20	40,00	15,00	30,00	15,00	0,50	40,00	40,00	20,00	4,00	1,00	1,50	10,00	0,00	0,80	8,00	1º	BOM
VML	0,60	32,00	15,00	30,00	15,00	0,46	40,00	40,00	20,00	4,00	0,60	1,50	10,00	0,00	0,80	7,96	2º	BOM
SJT	0,00	40,00	15,00	30,00	15,00	0,50	24,00	40,00	20,00	3,36	1,00	1,38	10,00	0,00	0,80	7,04	3º	BOM
BOA	0,20	40,00	15,00	30,00	15,00	0,50	40,00	40,00	20,00	4,00	0,00	1,50	10,00	0,00	0,80	7,00	4º	BOM
CAX	0,20	32,00	15,00	18,00	15,00	0,40	0,00	40,00	20,00	2,40	0,80	1,50	10,00	0,00	0,80	6,10	5º	REGULAR
EME	0,00	40,00	15,00	30,00	15,00	0,50	0,00	32,00	20,00	2,08	0,80	1,50	10,00	0,00	0,80	5,68	6º	REGULAR
VRC	0,20	40,00	15,00	30,00	15,00	0,50	16,00	32,00	20,00	2,72	0,00	0,90	10,00	0,00	0,80	5,12	7º	REGULAR

FONTE: GRANDE RECIFE / Gerência de Informação e Pesquisa

NOTA: FORAM CONSIDERADAS NOTAS MÁXIMAS PARA O ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE VIAGEM, ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE FROTA E ÍNDICE DE QUEBRA DE VEÍCULOS PARA OS MESES DE MARÇO, ABRIL, MAIO E JUNHO, DE ACORDO COM O DESPACHO 22, DO DIRETOR PRESIDENTE DO CTM, NO PROCESSO Nº 0050500005.004100/2021-62.

QUADRO I - IDADE MÉDIA DA FROTA
PERÍODO: JANEIRO A JUNHO DE 2020



EMPRESA	MÊS						MÉDIA	PONTUAÇÃO	NOTA 1 (PESO 1)
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO			
BOA	4,40	4,44	4,47	4,44	4,33	4,27	4,388	2,00	0,20
CAX	4,81	4,88	4,96	4,88	4,88	4,88	4,881	2,00	0,20
EME	5,01	5,09	5,17	5,09	5,09	5,09	5,090	0,00	0,00
GLO	4,04	4,12	4,20	4,12	4,12	4,12	4,120	2,00	0,20
SJT	5,18	5,24	5,31	5,24	5,24	5,24	5,238	0,00	0,00
VML	2,58	2,67	2,75	2,67	2,67	2,67	2,668	6,00	0,60
VRC	4,86	4,91	4,89	4,91	4,91	4,91	4,898	2,00	0,20

FONTE: Grande Recife / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Contratos

QUADRO II - INSTALAÇÃO DE GARAGEM
PERÍODO: JANEIRO A JUNHO DE 2020



EMPRESA	ESTACIONAMENTO (PESO 4)				ADMINISTRAÇÃO (PESO 1,5)				OFICINA (PESO 3)				ALOJAMENTO (PESO 1,5)					NOTA 2 PESO (0,5)
	ÁREA (m ²)	ÁREA/VEIC (m ² /ônibus)	PONT.	NOTA	ÁREA (m ²)	FROTA MÉDIA	PONT.	NOTA	ÁREA (m ²)	ÁREA/VEIC (m ² /ônibus)	PONT.	NOTA	ORITÓRIO	SANITÁRIO	ARMÁRIO	PONT.	NOTA	
BOA	46.672,91	117,00	10,00	40,00	2.473,02	399	10,00	15,00	5.862,86	14,70	10,00	30,00	SIM	SIM	SIM	10,00	15,00	0,50
CAX	31.010,90	79,50	8,00	32,00	923,31	390	10,00	15,00	2.947,38	7,56	6,00	18,00	SIM	SIM	SIM	10,00	15,00	0,40
EME	30.401,08	97,44	10,00	40,00	2.002,12	312	10,00	15,00	4.106,25	13,16	10,00	30,00	SIM	SIM	SIM	10,00	15,00	0,50
GLO	12.170,00	85,70	10,00	40,00	500,62	142	10,00	15,00	3.631,86	25,58	10,00	30,00	SIM	SIM	SIM	10,00	15,00	0,50
SJT	10.762,00	104,57	10,00	40,00	632,59	103	10,00	15,00	1.539,29	14,96	10,00	30,00	SIM	SIM	SIM	10,00	15,00	0,50
VML	2.240,00	74,67	8,00	32,00	366,00	30	10,00	15,00	676,00	22,53	10,00	30,00	SIM	SIM	SIM	10,00	15,00	0,46
VRC	44.487,50	183,39	10,00	40,00	944,12	243	10,00	15,00	4.118,00	16,98	10,00	30,00	SIM	SIM	SIM	10,00	15,00	0,50

FONTE: Grande Recife / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Projetos e Obras

QUADRO III A - DESEMPENHO OPERACIONAL
PERÍODO : JANEIRO A JUNHO 2020



EMPRESA	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE VIAGEM						MÉDIA	PONTUAÇÃO
	MÊS							
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO		
BOA	98,97	98,35	100,00	100,00	100,00	100,00	99,55	10,00
CAX	78,01	75,87	100,00	100,00	100,00	100,00	92,31	0,00
EME	85,94	81,75	100,00	100,00	100,00	100,00	94,61	0,00
GLO	98,93	98,72	100,00	100,00	100,00	100,00	99,61	10,00
SJT	94,42	93,73	100,00	100,00	100,00	100,00	98,02	6,00
VML	99,55	98,23	100,00	100,00	100,00	100,00	99,63	10,00
VRC	93,30	90,90	100,00	100,00	100,00	100,00	97,37	4,00

FONTE: **Grande Recife** / Gerência de Informação de Pesquisa / Gerência de Contratos

QUADRO III B - DESEMPENHO OPERACIONAL
PERÍODO : JANEIRO A JUNHO 2020



EMPRESA	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE FROTA						MÉDIA	PONTUAÇÃO
	MÊS							
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO		
BOA	99,77	99,16	100,00	100,00	100,00	100,00	99,82	10,00
CAX	99,37	98,06	100,00	100,00	100,00	100,00	99,57	10,00
EME	98,16	98,09	100,00	100,00	100,00	100,00	99,37	8,00
GLO	99,78	99,86	100,00	100,00	100,00	100,00	99,94	10,00
SJT	99,88	99,27	100,00	100,00	100,00	100,00	99,86	10,00
VML	99,23	99,03	100,00	100,00	100,00	100,00	99,71	10,00
VRC	97,52	97,11	100,00	100,00	100,00	100,00	99,11	8,00

FONTE: **Grande Recife** / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Contratos

QUADRO III C - DESEMPENHO OPERACIONAL
PERÍODO : JANEIRO A JUNHO 2020



EMPRESA	ÍNDICE DE QUEBRA DE VEICULOS						MÉDIA	PONTUAÇÃO
	MÊS							
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO		
BOA	0,08	0,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	10,00
CAX	1,38	1,51	0,00	0,00	0,00	0,00	0,48	10,00
EME	1,34	1,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,43	10,00
GLO	1,03	1,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,42	10,00
SJT	2,89	2,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,97	10,00
VML	0,31	0,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,08	10,00
VRC	3,71	5,18	0,00	0,00	0,00	0,00	1,48	10,00

FONTE: **Grande Recife** / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Fiscalização

QUADRO IV - RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS
PERÍODO: JANEIRO A JUNHO DE 2020
EMPRESA: BOA



TIPO	PESO	RECLAMAÇÕES DA CENTRAL (PESO 2,0)							QD. DE RECL(1)	QD. DE RECL(1) X PESO
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	MÉDIA (VM1)		
ALTERAÇÃO DE ITINERARIO	3	4	8	4	0	0	3	4,00	12,00	24
COBRANÇA INDEVIDA DA PASSAGEM	2	1	4	2	1	0	0	2,00	4,00	8
DEF.DE LIMPEZA DO VEÍCULO	2	1	0	1	0	0	0	0,50	1,00	2
DEF. DE MANUTENÇÃO	3	12	12	12	1	5	0	6,00	18,00	36
DIRIGIR PERIGOSAMENTE	3	14	8	12	1	0	4	7,00	21,00	42
FALTA DE SEGURANÇA DO VEICULO	3	8	10	4	0	0	0	5,00	15,00	30
NÃO CUMPRIMENTO DOS QHs	3	28	62	66	61	20	32	43,00	129,00	258
QUEIMA DE PARADAS	3	197	161	132	26	44	22	109,50	328,50	657
RECUSA DE PASSES / BILHETES	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
RETENÇÃO DE TROCO	2	3	2	0	1	0	0	1,50	3,00	6
TOTAL I		268	267	233	91	69	61	164,50	531,50	1063

TIPO	PESO	RECLAMAÇÕES DAS COMUNIDADES (PESO 4,0)							QD. DE RECL(2)	QD. DE RECL(2) X PESO
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	MÉDIA (VM2)		
NÃO CUMPRIMENTO DE QH's	3	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
EXCESSO DE LOTACÃO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
QUEIMA DE PARADA	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
SOLIC. DE RETIRADA DA EMP.	4	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
NÃO CUMPRIMENTO ITINERÁRIO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
FALTA DE CONSERVAÇÃO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
FALTA DE URBANIDADE	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
TOTAL II		0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
Total de reclamações ponderada (total I e II)										177,17
Total de reclamações do STPP										575,00
										Pass. Total STPP
										94.280.848,69

FONTE: Grande Recife / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Educação e Relacionamento

QUADRO IV - RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS
PERÍODO: JANEIRO A JUNHO DE 2020
EMPRESA: CAX



TIPO	PESO	RECLAMAÇÕES DA CENTRAL (PESO 2,0)						MÉDIA (VM1)	QD. DE RECL(1)	QD. DE RECL(1) X PESO
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO			
ALTERAÇÃO DE ITINERARIO	3	2	2	4	1	0	0	2,00	6,00	12
COBRANCA INDEVIDA DA PASSAGEM	2	1	1	3	0	0	0	1,50	3,00	6
DEF.DE LIMPEZA DO VEICULO	2	0	0	0	0	1	0	0,50	1,00	2
DEF. DE MANUTENCAO	3	5	1	1	1	0	0	2,50	7,50	15
DIRIGIR PERIGOSAMENTE	3	7	7	6	2	2	3	4,50	13,50	27
FALTA DE SEGURANCA DO VEICULO	3	3	4	4	1	0	0	2,00	6,00	12
NAO CUMPRIMENTO DOS QHs	3	8	33	53	39	23	24	30,50	91,50	183
QUEIMA DE PARADAS	3	55	63	46	17	13	7	35,00	105,00	210
RECUSA DE PASSES/BILHETES	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
RETENCAO DE TROCO	2	1	0	0	0	0	0	0,50	1,00	2
TOTAL I		82	111	117	61	39	34	75,50	234,50	469

TIPO	PESO	RECLAMAÇÕES DAS COMUNIDADES (PESO 4,0)						MÉDIA (VM2)	QD. DE RECL(2)	QD. DE RECL(2) X PESO
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO			
NAO CUMPRIMENTO DE QH's	3	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
EXCESSO DE LOTACAO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
QUEIMA DE PARADA	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
SOLIC. DE RETIRADA DA EMP.	4	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
NAO CUMPRIMENTO ITINERARIO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
FALTA DE CONSERVAÇÃO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
FALTA DE URBANIDADE	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
TOTAL II		0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
Total de reclamações ponderada (total I e II)									0,00	78,17
Total de reclamações do STPP									575,00	94.280.848,69
									Pass. Total STPP	

QUADRO IV - RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS
PERÍODO: JANEIRO A JUNHO DE 2020
EMPRESA: EME



TIPO	PESO	RECLAMAÇÕES DA CENTRAL (PESO 2,0)							QD. DE RECL(1)	QD. DE RECL(1) X PESO
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	MÉDIA (VM1)		
ALTERAÇÃO DE ITINERARIO	3	1	5	1	1	0	0	2,50	7,50	15
COBRANCA INDEVIDA DA PASSAGEM	2	0	0	2	0	0	1	1,00	2,00	4
DEF.DE LIMPEZA DO VEICULO	2	0	1	2	0	6	2	3,00	6,00	12
DEF. DE MANUTENCAO	3	14	3	4	1	1	0	7,00	21,00	42
DIRIGIR PERIGOSAMENTE	3	6	4	3	1	1	1	3,50	10,50	21
FALTA DE SEGURANCA DO VEICULO	3	3	3	3	1	1	1	2,00	6,00	12
NAO CUMPRIMENTO DOS QHs	3	26	28	32	51	46	36	38,50	115,50	231
QUEIMA DE PARADAS	3	33	25	29	8	11	6	19,50	58,50	117
RECUSA DE PASSES/BILHETES	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
RETENCAO DE TROCO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
TOTAL I		83	69	76	63	66	47	65,00	227,00	454

TIPO	PESO	RECLAMAÇÕES DAS COMUNIDADES (PESO 4,0)							QD. DE RECL(2)	QD. DE RECL(2) X PESO
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	MÉDIA (VM2)		
NAO CUMPRIMENTO DE QH's	3	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
EXCESSO DE LOTACAO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
QUEIMA DE PARADA	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
SOLIC. DE RETIRADA DA EMP.	4	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
NAO CUMPRIMENTO ITINERARIO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
FALTA DE CONSERVAÇÃO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
FALTA DE URBANIDADE	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
TOTAL II	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
Total de reclamações ponderada (total I e II)									227,00	75,67
Total de reclamações do STPP									Pass. Total STPP	94.280.848,69

FONTE: Grande Recife / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Educação e Relacionamento

PERÍODO: JANEIRO A JUNHO DE 2020
EMPRESA: GLO



TIPO	PESO	RECLAMAÇÕES DA CENTRAL (PESO 2,0)							QD. DE RECL(1)	QD. DE RECL(1) X PESO
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	MÉDIA (VM1)		
ALTERAÇÃO DE ITINERARIO	0	5	1	0	0	2	0	2,50	0,00	0
COBRANCA INDEVIDA DA PASSAGEM	2	1	0	0	0	0	0	0,50	1,00	2
DEF.DE LIMPEZA DO VEICULO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
DEF. DE MANUTENCAO	3	0	1	0	0	0	0	0,50	1,50	3
DIRIGIR PERIGOSAMENTE	3	2	4	2	1	0	0	2,00	6,00	12
FALTA DE SEGURANCA DO VEICULO	3	3	2	3	0	0	0	1,50	4,50	9
NAO CUMPRIMENTO DOS QHs	3	2	3	1	2	0	1	1,50	4,50	9
QUEIMA DE PARADAS	3	17	19	17	0	3	0	9,50	28,50	57
RECUSA DE PASSES/BILHETES	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
RETENCAO DE TROCO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
TOTAL I		30	30	23	3	5	1	15,50	46,00	92

TIPO	PESO	RECLAMAÇÕES DAS COMUNIDADES (PESO 4,0)							QD. DE RECL(2)	QD. DE RECL(2) X PESO
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	MÉDIA (VM2)		
NAO CUMPRIMENTO DE QH's	3	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
EXCESSO DE LOTACAO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
QUEIMA DE PARADA	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
SOLIC. DE RETIRADA DA EMP.	4	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
NAO CUMPRIMENTO ITINERARIO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
FALTA DE CONSERVAÇÃO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
FALTA DE URBANIDADE	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
TOTAL II		0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0

Total de reclamações ponderada (total I e II)

15,33

Total de reclamações do STPP 575,00

Pass. Total STPP

94.280.848,69

FONTE: Grande Recife / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Educação e Relacionamento

QUADRO IV - RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS
PERÍODO: JANEIRO A JUNHO DE 2020
EMPRESA: SJT



TIPO	PESO	RECLAMAÇÕES DA CENTRAL (PESO 2,0)							QD. DE RECL(1)	QD. DE RECL(1) X PESO
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	MÉDIA (VM1)		
ALTERAÇÃO DE ITINERARIO	3	1	0	0	0	0	0	0,50	1,50	3
COBRANCA INDEVIDA DA PASSAGEM	2	1	0	0	0	0	0	0,50	1,00	2
DEF.DE LIMPEZA DO VEICULO	2	1	0	0	0	0	0	0,50	1,00	2
DEF. DE MANUTENCAO	3	12	6	2	0	0	0	6,00	18,00	36
DIRIGIR PERIGOSAMENTE	3	1	0	0	0	0	1	0,50	1,50	3
FALTA DE SEGURANCA DO VEICULO	3	0	1	0	1	0	0	0,50	1,50	3
NAO CUMPRIMENTO DOS QHs	3	11	5	12	5	6	1	6,50	19,50	39
QUEIMA DE PARADAS	3	9	9	6	2	1	4	5,00	15,00	30
RECUSA DE PASSES/BILHETES	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
RETENCAO DE TROCO	2	0	0	2	0	0	0	1,00	2,00	4
TOTAL I		36	21	22	8	7	6	21,00	61,00	122

TIPO	PESO	RECLAMAÇÕES DAS COMUNIDADES (PESO 4,0)							QD. DE RECL(2)	QD. DE RECL(2) X PESO
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	MÉDIA (VM2)		
NAO CUMPRIMENTO DE QH's	3	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
EXCESSO DE LOTACAO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
QUEIMA DE PARADA	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
SOLIC. DE RETIRADA DA EMP.	4	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
NAO CUMPRIMENTO ITINERARIO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
FALTA DE CONSERVAÇÃO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
FALTA DE URBANIDADE	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
TOTAL II		0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0

Total de reclamações ponderada (total I e II)

20,33

Total de reclamações do STPP 575,00

Pass. Total STPP

94.280.848,69

FONTE: Grande Recife / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Educação e Relacionamento

QUADRO IV - RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS
PERÍODO: JANEIRO A JUNHO DE 2020
EMPRESA: VML



TIPO	PESO	RECLAMAÇÕES DA CENTRAL (PESO 2,0)							QD. DE RECL(1)	QD. DE RECL(1) X PESO
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	MÉDIA (VM1)		
ALTERAÇÃO DE ITINERARIO	3	1	1	1	0	0	0	0,50	1,50	3
COBRANCA INDEVIDA DA PASSAGEM	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
DEF.DE LIMPEZA DO VEICULO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
DEF. DE MANUTENCAO	3	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
DIRIGIR PERIGOSAMENTE	3	1	0	0	0	0	0	0,50	1,50	3
FALTA DE SEGURANCA DO VEICULO	3	2	0	0	0	0	0	1,00	3,00	6
NAO CUMPRIMENTO DOS QHs	3	0	0	0	0	0	2	1,00	3,00	6
QUEIMA DE PARADAS	3	4	1	5	0	0	0	2,50	7,50	15
RECUSA DE PASSES/BILHETES	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
RETENCAO DE TROCO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
TOTAL I		8	2	6	0	0	2	4,00	16,50	33

TIPO	PESO	RECLAMAÇÕES DAS COMUNIDADES (PESO 4,0)							QD. DE RECL(2)	QD. DE RECL(2) X PESO
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	MÉDIA (VM2)		
NAO CUMPRIMENTO DE QH's	3	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
EXCESSO DE LOTACAO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
QUEIMA DE PARADA	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
SOLIC. DE RETIRADA DA EMP.	4	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
NAO CUMPRIMENTO ITINERARIO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
FALTA DE CONSERVAÇÃO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
FALTA DE URBANIDADE	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
TOTAL II		0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0

Total de reclamações ponderada (total I e II)

5,50

Total de reclamações do STPP 575,00

Pass. Total STPP

94.280.848,69

FONTE: Grande Recife / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Educação e Relacionamento

QUADRO IV - RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS
PERÍODO: JANEIRO A JUNHO DE 2020
EMPRESA: VRC



TIPO	PESO	RECLAMAÇÕES DA CENTRAL (PESO 2,0)							QD. DE RECL(1)	QD. DE RECL(1) X PESO
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	MÉDIA (VM1)		
ALTERAÇÃO DE ITINERARIO	3	7	7	4	1	0	2	3,50	10,50	21
COBRANCA INDEVIDA DA PASSAGEM	2	6	7	2	0	2	5	3,50	7,00	14
DEF.DE LIMPEZA DO VEICULO	2	2	0	0	0	0	4	2,00	4,00	8
DEF. DE MANUTENCAO	3	87	44	34	7	1	4	44,00	132,00	264
DIRIGIR PERIGOSAMENTE	3	12	12	7	0	0	1	6,00	18,00	36
FALTA DE SEGURANCA DO VEICULO	3	1	0	4	0	2	0	2,00	6,00	12
NAO CUMPRIMENTO DOS QHs	3	90	112	97	78	83	39	75,50	226,50	453
QUEIMA DE PARADAS	3	60	43	33	11	15	5	32,50	97,50	195
RECUSA DE PASSES/BILHETES	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
RETENCAO DE TROCO	2	1	0	0	0	0	0	0,50	1,00	2
TOTAL I		266	225	181	97	103	60	163,00	502,50	1005

TIPO	PESO	RECLAMAÇÕES DAS COMUNIDADES (PESO 4,0)							QD. DE RECL(2)	QD. DE RECL(2) X PESO
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	MÉDIA (VM2)		
NAO CUMPRIMENTO DE QH's	3	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
EXCESSO DE LOTACAO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
QUEIMA DE PARADA	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
SOLIC. DE RETIRADA DA EMP.	4	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
NAO CUMPRIMENTO ITINERARIO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
FALTA DE CONSERVAÇÃO	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
FALTA DE URBANIDADE	2	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
TOTAL II		0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0
Total de reclamações ponderada (total I e II)										167,50
Total de reclamações do STPP		575,00							Pass. Total STPP	94.280.848,69

FONTE: Grande Recife / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Educação e Relacionamento

QUADRO V - PENALIDADES (FISCALIZAÇÃO)
PERÍODO: JANEIRO A JUNHO 2020
EMPRESA: BOA



TIPO	DISCRIMINAÇÃO	PESO	PENALIDADES (PESO 1,5)							PONTUAÇÃO
			MÊS						TOTAL	
			JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO		
FISCALIZAÇÃO (4,0)	MULTAS GRUPO I	2	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO II	2	3	7	7	0	0	1	18,00	
	MULTAS GRUPO III	3	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO IV	4	0	2	0	0	0	0	2,00	
	MULTAS GRUPO V	5	0	1	0	0	0	0	1,00	
	MULTAS GRUPO VI	6	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO VII	8	0	2	0	0	5	2	9,00	
	MULTAS GRUPO VIII	9	0	0	0	0	0	0	0,00	
	ADVERTENCIA POR ESCRITO	10	0	0	0	0	0	0	0,00	
	RETIRADA DO VEICULO	16	3	5	0	0	0	0	8,00	
	SUSPENSAO DA OPERACAO	35	0	0	0	0	0	0	0,00	
	SUB-TOTAL		6,00	17,00	7,00	0,00	5,00	3,00	38,00	
	MULTAS X PESO		54,00	123,00	14,00	0,00	40,00	18,00	249,00	
	FROTA TOTAL MÉDIA								398,92	
ESCRITÓRIO (6,0)	TOTAL I								0,62	10,00
	TOTAL II									10,00
	TOTAL GERAL									10,00
NOTA									1,50	

FONTE: **Grande Recife** / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Fiscalização

QUADRO V - PENALIDADES (FISCALIZAÇÃO)
PERÍODO: JANEIRO A JUNHO 2020
EMPRESA: CAX



TIPO	DISCRIMINAÇÃO	PESO	PENALIDADES (PESO 1,5)							PONTUAÇÃO
			MÊS						TOTAL	
			JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO		
FISCALIZAÇÃO (4,0)	MULTAS GRUPO I	2	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO II	2	3	0	0	1	0	0	4,00	
	MULTAS GRUPO III	3	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO IV	4	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO V	5	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO VI	6	0	0	0	0	0	14	14,00	
	MULTAS GRUPO VII	8	3	0	0	1	0	0	4,00	
	MULTAS GRUPO VIII	9	0	0	0	0	0	0	0,00	
	ADVERTENCIA POR ESCRITO	10	0	0	0	0	0	0	0,00	
	RETIRADA DO VEICULO	16	2	0	0	0	0	0	2,00	
	SUSPENSAO DA OPERACAO	35	0	0	0	0	0	0	0,00	
	SUB-TOTAL		8,00	0,00	0,00	2,00	0,00	14,00	24,00	
	MULTAS X PESO		62,00	0,00	0,00	10,00	0,00	84,00	156,00	
FROTA TOTAL MÉDIA								390,08		
ESCRITÓRIO (6,0)	TOTAL I								0,40	10,00
	TOTAL II									10,00
	TOTAL GERAL									10,00
NOTA									1,50	

FONTE: **Grande Recife** / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Fiscalização

QUADRO V - PENALIDADES (FISCALIZAÇÃO)
PERÍODO: JANEIRO A JUNHO 2020
EMPRESA: EME



TIPO	DISCRIMINAÇÃO	PESO	PENALIDADES (PESO 1,5)						TOTAL	PONTUAÇÃO
			MÊS							
			JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO		
FISCALIZAÇÃO (4,0)	MULTAS GRUPO I	2	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO II	2	0	2	0	0	0	0	2,00	
	MULTAS GRUPO III	3	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO IV	4	0	1	0	0	0	0	1,00	
	MULTAS GRUPO V	5	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO VI	6	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO VII	8	2	0	19	0	0	0	21,00	
	MULTAS GRUPO VIII	9	0	0	0	0	0	0	0,00	
	ADVERTENCIA POR ESCRITO	10	0	0	0	0	0	0	0,00	
	RETIRADA DO VEICULO	16	0	0	0	0	0	0	0,00	
	SUSPENSAO DA OPERACAO	35	0	0	0	0	0	0	0,00	
	SUB-TOTAL		2,00	3,00	19,00	0,00	0,00	0,00	24,00	
	MULTAS X PESO		16,00	8,00	152,00	0,00	0,00	0,00	176,00	
	FROTA TOTAL MÉDIA								312,00	
ESCRITÓRIO (6,0)	TOTAL I								0,56	10,00
	TOTAL II									10,00
	TOTAL GERAL									10,00
									NOTA	1,50

FONTE: Grande Recife / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Fiscalização

QUADRO V - PENALIDADES (FISCALIZAÇÃO)
PERÍODO: JANEIRO A JUNHO 2020
EMPRESA: GLO



TIPO	DISCRIMINAÇÃO	PESO	PENALIDADES (PESO 1,5)						TOTAL	PONTUAÇÃO
			MÊS							
			JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO		
FISCALIZAÇÃO (4,0)	MULTAS GRUPO I	2	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO II	2	1	2	3	0	0	1	7,00	
	MULTAS GRUPO III	3	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO IV	4	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO V	5	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO VI	6	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO VII	8	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO VIII	9	0	0	0	0	0	0	0,00	
	ADVERTENCIA POR ESCRITO	10	0	0	0	0	0	0	0,00	
	RETIRADA DO VEICULO	16	0	0	0	0	0	0	0,00	
	SUSPENSAO DA OPERACAO	35	0	0	0	0	0	0	0,00	
	SUB-TOTAL		1,00	2,00	3,00	0,00	0,00	1,00	7,00	
	MULTAS X PESO		2,00	4,00	6,00	0,00	0,00	2,00	14,00	
FROTA TOTAL MÉDIA								142,00		
ESCRITÓRIO (6,0)	TOTAL I								0,10	10,00
	TOTAL II									10,00
	TOTAL GERAL									10,00
									NOTA	1,50

FONTE: **Grande Recife** / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Fiscalização

QUADRO V - PENALIDADES (FISCALIZAÇÃO)
PERÍODO: JANEIRO A JUNHO 2020
EMPRESA: SJT



CONVÊNIO DE TRANSPORTE											
TIPO	DISCRIMINAÇÃO	PESO	PENALIDADES (PESO 1,5)						TOTAL	PONTUAÇÃO	
			MÊS								
			JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO			
FISCALIZAÇÃO (4,0)	MULTAS GRUPO I	2	0	0	0	0	0	0	0,00		
	MULTAS GRUPO II	2	0	0	0	0	0	0	0,00		
	MULTAS GRUPO III	3	0	0	0	0	0	0	0,00		
	MULTAS GRUPO IV	4	0	0	0	0	0	0	0,00		
	MULTAS GRUPO V	5	0	0	0	0	0	0	0,00		
	MULTAS GRUPO VI	6	0	0	0	0	0	0	0,00		
	MULTAS GRUPO VII	8	0	0	0	0	6	11	17,00		
	MULTAS GRUPO VIII	9	0	0	0	0	0	0	0,00		
	ADVERTENCIA POR ESCRITO	10	0	0	0	0	0	0	0,00		
	RETIRADA DO VEICULO	16	0	0	0	0	0	0	0,00		
	SUSPENSAO DA OPERACAO	35	0	0	0	0	0	0	0,00		
	SUB-TOTAL			0,00	0,00	0,00	0,00	6,00	11,00	17,00	
	MULTAS X PESO			0,00	0,00	0,00	0,00	48,00	88,00	136,00	
	FROTA TOTAL MÉDIA									102,92	
ESCRITÓRIO (6,0)	TOTAL I								1,32	8,00	
	TOTAL II										10,00
	TOTAL GERAL										9,20
									NOTA	1,38	

FONTE: Grande Recife / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Fiscalização

QUADRO V - PENALIDADES (FISCALIZAÇÃO)
PERÍODO: JANEIRO A JUNHO 2020
EMPRESA: VML



TIPO	DISCRIMINAÇÃO	PESO	PENALIDADES (PESO 1,5)							PONTUAÇÃO
			MÊS						TOTAL	
			JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO		
FISCALIZAÇÃO (4,0)	MULTAS GRUPO I	2	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO II	2	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO III	3	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO IV	4	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO V	5	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO VI	6	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO VII	8	0	0	0	0	0	0	0,00	
	MULTAS GRUPO VIII	9	0	0	0	0	0	0	0,00	
	ADVERTENCIA POR ESCRITO	10	0	0	0	0	0	0	0,00	
	RETIRADA DO VEICULO	16	0	0	0	0	0	0	0,00	
	SUSPENSAO DA OPERACAO	35	0	0	0	0	0	0	0,00	
	SUB-TOTAL		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	MULTAS X PESO		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	FROTA TOTAL MÉDIA								30,00	
ESCRITÓRIO (6,0)	TOTAL I								0,00	10,00
	TOTAL II									10,00
	TOTAL GERAL									10,00
									NOTA	1,50

FONTE: **Grande Recife** / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Fiscalização

[illegible]

QUADRO VI - RENDIMENTO/VIDA ÚTIL
PERÍODO: JANEIRO A JUNHO 2020



EMPRESA	RENDIM. ESPECÍFICO		% DE VEÍCULOS ACIMA DE 7 ANOS		NOTA 6 (PESO 2)
	PONTUAÇÃO	NOTA	%	NOTA	
BOA	10,00	10,00	22,80	0,00	0,80
CAX	10,00	10,00	21,81	0,00	0,80
EME	10,00	10,00	35,37	0,00	0,80
GLO	10,00	10,00	17,69	0,00	0,80
SJT	10,00	10,00	27,66	0,00	0,80
VML	10,00	10,00	11,38	0,00	0,80
VRC	10,00	10,00	27,16	0,00	0,80

FONTE: Grande Recife / Gerência de Informação e Pesquisa / Gerência de Contratos