



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

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO DESEMPENHO DAS CONCESSIONÁRIAS - RAQD

2º Semestre - 2019



APRESENTAÇÃO

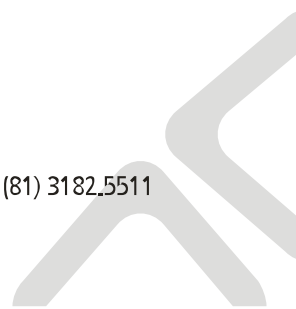
Este documento tem como objetivo apresentar a AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO DESEMPENHO DAS EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS DO STPP/RMR, no período de Julho a Dezembro de 2019, de acordo com o Manual de Operações e o Regulamento de Transporte Público de Passageiros do STPP/RMR.

A metodologia utilizada encontra-se descrita no Manual de Operações e no Regulamento de Transporte Público de Passageiros do STPP/RMR, contemplando os seguintes aspectos operacionais:

1- CONFIABILIDADE (Peso 3,0):

Confiabilidade é uma dimensão da qualidade percebida pela eficiência do Sistema de Transporte Público de Passageiros, que representa o grau de credibilidade atribuído à operadora, mediante o cumprimento dos serviços, dentro dos parâmetros contratuais especificados e estabelecidos nesta metodologia.

Para avaliação do Atributo Confiabilidade serão considerados os seguintes Indicadores: Índice de Gestão do Contrato – IGC e Índice de Cumprimento do Serviço – ICS com seus respectivos pesos:





1.1- Indicadores de Gestão de Contrato – IGC(Peso 1,0)

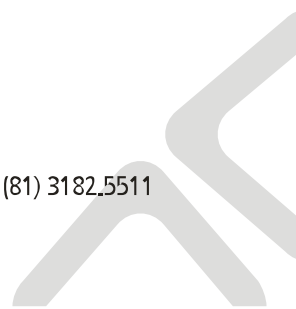
Para Avaliação da Gestão do Contrato serão calculados os seguintes índices com os respectivos pesos:

1.1.1-Índice de Reposição da Frota- IRF (Peso 1,0) ;

A pontuação deste índice tem por objetivo estimular as concessionárias a permanecerem com a menor quantidade possível de veículos próximos ao final da vida útil considerada pelo CTM. Será obtido pela soma dos índices, para cada idade equivalente, dos grupos: G1(veículos leves, médios, pesados), e G2(extrapesados).

1.1.2-Índice de Idade Média da Frota - IMF(Peso 3,0)

Calcula-se a idade média dos veículos dos grupos, leve, médio e pesado e dos veículos extrapesados, separadamente, de acordo com suas respectivas idades limites de vida útil.





1.1.3-Índice de Ocupação Média – IOM (Peso 2,0)

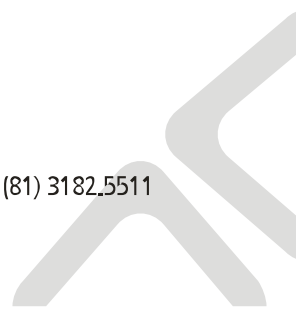
Será utilizado para avaliar o conforto do passageiro, no interior dos veículos, nas viagens realizadas, e será dado pela dimensão da ocupação (passageiros/viagem) média das linhas da concessionária i; ou seja, o Índice de Ocupação Media de cada linha-IOM, considerando o PTEI-Passageiros Equivalentes Transportados, catracados e Integrados, e as viagens ofertadas aos passageiros.

1.2- Indicadores de Cumprimento de Serviço – ICS(Peso 2,0)

Para avaliação do cumprimento do serviço serão considerados os seguintes indicadores, com os respectivos pesos:

1.2.1- Índice de Cumprimento de Frota – ICF(Peso 0,5)

É obtido pela quantidade total de frota da concessionária i, alocada diariamente na operação das linhas, desde o início da operação, e mantida até as 09h00min (nove) h, no período avaliado, dividida pela frota programada para o mesmo período





1.2.2- Índice de Cumprimento de Viagens – ICV(Peso 4,0)

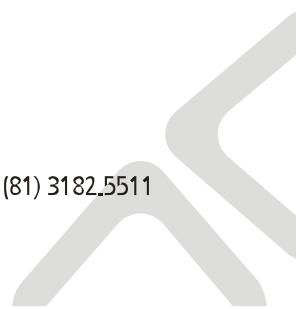
Este índice é obtido pela média ponderada dos índices de cumprimento das viagens no pico e no fora pico, utilizando-se o peso 2 (dois) para o primeiro e 1 (um) para o último. Serão considerados como horários de pico das 06h00min (seis) h às 08h00min (oito) h e das 17h00min (dezesete) h às 19h00min (dezenove) h e como horários fora de pico o restante dos horários de operação das linhas.

1.2.3-Índice de Cumprimento de Intervalo - ICI (Peso 3,0)

Este índice será obtido pela divisão, onde: o numerador é o somatório dos resultados da multiplicação dos índices de cumprimento de intervalo, das linhas da concessionária, pela quantidade de viagens programadas, de cada linha, da concessionária, no pico da manhã, e o denominador é a quantidade total de viagens programadas, de todas as linhas da concessionária, no pico da manhã, dos dias úteis, de cada mês, do período avaliado.

1.2.4- Índice de Quebra – IQ (Peso 2,5);

Será o valor percentual obtido pela divisão entre a quantidade de quebras de veículos consideradas e informadas pelo CTM, no período avaliado, e a quantidade de veículos correspondente à média da frota mensal programada da concessionária i.





2-SEGURANÇA (Peso 2,0)

Segurança é um atributo fundamental para a garantia da integridade dos usuários e do pessoal de operação do STPP/RMR.

É avaliado pela eficácia de procedimentos adotados pela Concessionária e pelo seu pessoal de operação no cumprimento das normas estabelecidas pelo CTM no contrato, contidas no Regulamento e neste Manual de Operação.

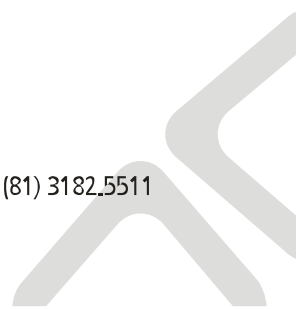
Para avaliação do atributo segurança serão considerados os seguintes indicadores com os seus respectivos pesos:

2.1-Índice de Vistoria Veicular- IVV(Peso 3,0)

Consiste na quantidade de veículos aprovados e informados pela vistoria do CTM, mensalmente, durante o período avaliado, dividida pela quantidade de veículos vistoriados

2.2-Índice de Penalidade - IP (Peso 2,0)

Refere-se às infrações cometidas pelas concessionárias, na prestação do serviço, contidas no Regulamento do Sistema de Transporte Público de Passageiros da RMR, aplicadas de acordo com a gravidade da infração.





3-ADEQUABILIDADE (Peso 1,5)

O atributo adequabilidade é a dimensão da qualidade percebida através da oferta de serviços com padrões operacionais que possuem um diferencial efetivo nos aspectos referentes a conforto, segurança e acessibilidade.

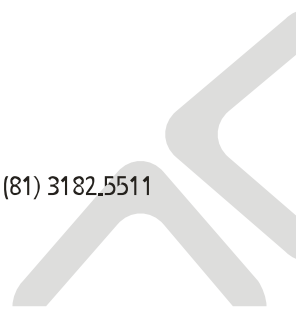
Para avaliação do atributo Adequabilidade será considerado o seguinte indicador:

3.1.Índice de Melhorias Tecnológicas - IMT

Mede o diferencial qualitativo ofertado no veículo, pela operadora, atendendo os requisitos obrigatórios, exigidos no Regulamento de Transporte Público de Passageiros do STPP/RMR.

Para avaliação das melhorias tecnológicas disponibilizadas aos usuários das linhas operadas pelas concessionárias, os equipamentos foram agrupados, conforme o quadro, a seguir:

GRUPO	INDICADOR	EQUIPAMENTOS	PESO
01	Grupo 1 Segurança	• Sistema com sensores para rastreamento e Informação geo-referenciada de paradas, no ônibus; • Display de velocidade • Display de informação ao usuário; • Sistema de rádio comunicação on line, com a concessionária; • Suporte de mão para pessoas com baixa estatura ;	4



GRUPO	INDICADOR	EQUIPAMENTOS	PESO
02	Grupo 2 Conforto	• motor traseiro; • WI-FI; • Película contra incidência de raios solares, nos vidros das janelas;	2
03	Grupo 3 Meio ambiente	• Certificação oficial de itens redutores de poluição nos veículos, comprovados pela vistoria; • Combustível de fonte de energia limpa; • Suporte para bicicletas, na parte externa, do veículo	3

4 – RELACIONAMENTO (Peso 3,5)

O atributo de Relacionamento com o Cliente é uma dimensão da qualidade percebida pelo usuário do Sistema de Transporte Público de Passageiros, através dos instrumentos disponibilizados pelo CTM e adotados pelas concessionárias para facilitar a comunicação com o cliente e a solução dos problemas identificados, buscando minimizar os eventos que geram reclamações e melhorar continuamente os serviços prestados.

Para avaliação do atributo Relacionamento serão considerados os seguintes indicadores com seus respectivos pesos:



4.1-Índice de Reclamação do Usuário – IRU(Peso 3,0)

Representa as reclamações feitas pelos usuários utilizando todos os canais de relacionamento disponibilizados pelo CTM, através da Central de Atendimento ao Cliente – CAC, da Ouvidoria, de documentos protocolados no CTM e da Central de Atendimento ao Cliente, das Concessionárias. Também pode ser feita através de documentos, resultantes de reuniões com a comunidade, entregues ao CTM, pelos respectivos representantes.

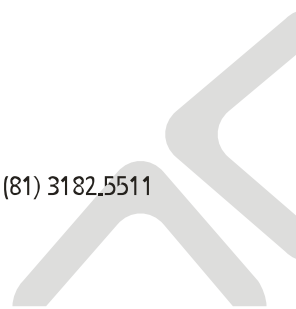
4.2- Índice de Satisfação do Usuário – USU(Peso 3,0);

Indica o grau de satisfação da população em relação aos serviços prestados pelas concessionárias e será obtido através do resultado de pesquisas semestrais de opinião, a serem realizadas pelo CTM, durante o período avaliado.

4.3-Índice de Treinamento de Pessoal - ITP (Peso 2,0);

Resulta do treinamento do pessoal de operação, distribuído em grupos, a ser realizado pela empresa concessionária, com o objetivo de promover a melhoria do serviço, que repercute diretamente na avaliação dos atributos da Confiabilidade, Segurança e Relacionamento.

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





GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

GOVERNADOR

Paulo Henrique Saraiva Câmara

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO

SECRETÁRIO

Marcelo Bruto da Costa Correia

GRANDE RECIFE CONSÓRCIO DE TRANSPORTE

DIRETOR PRESIDENTE

Erivaldo José Coutinho dos Santos

DIRETOR DE PLANEJAMENTO

Maurício Renato Pina Moreira

Grande Recife Consórcio de Transporte (ANTIGA EMTU / RECIFE)

Cais de Santa Rita, 600 - Bairro Santo Antônio | CEP 50.020-360 - Recife/PE | (81) 3182.5555 | Fax (81) 3182.5511
CNPJ 10.309.806/0001-10 | www.granderecife.pe.gov.br



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

JUNHO - 2020

Grande Recife Consórcio de Transporte (ANTIGA EMTU / RECIFE)

Cais de Santa Rita, 600 - Bairro Santo Antônio | CEP 50.020-360 - Recife/PE | (81) 3182.5555 | Fax (81) 3182.5511
CNPJ 10.309.806/0001-10 | www.granderecife.pe.gov.br

Operador	Confiabilidade (3)								Segurança (2)			Adequabilidade (1,5)		Relacionamento (3,5)				Nota Final	Classificação	
	IRF	IMF	IOM	ICV	ICI	IQ	ICF	Nota	IP	IVV	Nota	IMT	Nota	ITP	IRU	ISU	Nota		Ordem	Conceito
CNO	10,00	9,00	6,00	10,00	10,00	10,00	10,00	9,39	10,00	6,00	7,60	10,00	10,00	10,00	7,00	10,00	8,88	8,94	1	Ótimo
MOB	10,00	7,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	9,50	10,00	4,00	6,40	9,00	9,00	10,00	5,00	10,00	8,13	8,33	2	Ótimo

(*) Valores adotados de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no Cap. 15 do Manual de Operação

[CNO] CONSÓRCIO CONORTE

Indicadores de Desempenho	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Média		Indicador
	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	
Confiabilidade (Peso 3,0)															9,39
IRF - Índice de Reposição de Frota Faixa 1	0,82	10,0	0,00	10,0	0,00	10,0	0,00	10,0	0,00	10,0	0,00	10,0	0,14	10,00	
IRF - Índice de Reposição de Frota Faixa 2	2,89	10,0	3,68	10,0	3,68	10,0	3,47	10,0	3,46	10,0	3,48	10,0	3,44	10,00	
IMF - Índice de Idade Média da Frota	0,76	9,0	0,76	9,0	0,78	9,0	0,79	9,0	0,81	8,0	0,83	8,0	0,79	9,00	
IOM - Índice de Ocupação Média	0,98	8,00	1,01	6,00	1,02	6,00	1,05	0,00	1,03	5,00	1,03	5,00	1,02	6,00	
ICV - Índice de Cumprimento de Viagem	98,59	10,00	98,49	10,00	98,93	10,00	98,82	10,00	98,46	10,00	98,87	10,00	98,69	10,00	
ICI - Índice de Cumprimento de Intervalo	100,18	10,00	100,32	10,00	100,56	10,00	100,76	10,00	100,66	10,00	100,72	10,00	100,53	10,00	
IQ - Índice de Quebra	1,42	10,00	1,40	10,00	1,40	10,00	1,30	10,00	1,35	10,00	1,36	10,00	1,37	10,00	
ICF - Índice de Cumprimento de Frota	99,91	10,00	99,53	10,00	99,91	10,00	99,99	10,00	99,89	10,00	99,97	10,00	99,87	10,00	
Segurança (Peso 2,0)															7,60
IP - Índice de Penalidade	0,38	10,00	0,18	10,00	0,14	10,00	0,08	10,00	0,17	10,00	0,01	10,00	0,16	10,00	
IVV - Índice de Vistoria Veicular	80,00	7,00	80,30	7,00	70,45	5,00	72,73	5,00	82,35	7,00	91,18	9,00	79,50	6,00	
Adequabilidade (Peso 1,5)															10,00
IMT - Índice de Melhoria Tecnológica	101,88	10,00	101,28	10,00	100,61	10,00	102,79	10,00	100,53	10,00	100,61	10,00	101,28	10,00	
Relacionamento (Peso 3,5)															8,88
ITP - Índice de Treinamento de Pessoal	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	
IRU - Reclamação do Usuário	106,79	5,00	98,02	8,00	96,01	8,00	99,40	8,00	101,60	7,00	87,69	7,00	98,25	7,00	
ISU - Índice de Satisfação do Usuário	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00	
Nota Final															8,94
Conceito															Ótimo

(*) Valores adotados de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no Cap. 15 do Manual de Operação.
Nota 1: Considerou-se a nota máxima para o Índice de Satisfação do Usuário - ISU por determinação do Diretor Presidente, com base no item 4.4 na metodologia de cálculo da Avaliação de Desempenho.
Nota 2 : Considerou-se a nota máxima para o grupo 3 do Índice de Treinamento de Pessoal, com base no item 4.4 da metodologia de cálculo da Avaliação de Desempenho.

[MOB] MOBIBRASIL Expresso Ltda.

Indicadores de Desempenho	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Média		Indicador
	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	
Confiabilidade (Peso 3,0)															9,50
IRF - Índice de Reposição de Frota Faixa 1	0,00	10,0	0,00	10,0	0,00	10,0	0,00	10,0	0,00	10,0	0,00	10,0	0,00	10,00	
IRF - Índice de Reposição de Frota Faixa 2	0,00	10,0	0,00	10,0	0,00	10,0	0,00	10,0	0,00	10,0	0,00	10,0	0,00	10,00	
IMF - Índice de Idade Média da Frota	1,00	7,0	0,99	7,0	0,97	7,0	0,88	8,0	0,89	8,0	0,91	7,0	0,94	7,00	
IOM - Índice de Ocupação Média	0,89	10,00	0,95	9,00	0,91	10,00	0,90	10,00	0,88	10,00	0,92	10,00	0,91	10,00	
ICV - Índice de Cumprimento de Viagem	98,69	10,00	98,59	10,00	98,96	10,00	98,33	10,00	99,28	10,00	99,14	10,00	98,83	10,00	
ICI - Índice de Cumprimento de Intervalo	101,55	10,00	101,68	10,00	101,60	10,00	101,27	10,00	102,41	10,00	101,09	10,00	101,60	10,00	
IQ - Índice de Quebra	1,27	10,00	1,27	10,00	1,29	10,00	1,26	10,00	1,21	10,00	1,25	10,00	1,26	10,00	
ICF - Índice de Cumprimento de Frota	100,00	10,00	99,86	10,00	99,98	10,00	98,47	7,00	100,00	10,00	99,94	10,00	99,71	10,00	
Segurança (Peso 2,0)															6,40
IP - Índice de Penalidade	0,20	10,00	0,48	10,00	0,03	10,00	0,33	10,00	0,29	10,00	0,28	10,00	0,27	10,00	
IVV - Índice de Vistoria Veicular	70,73	5,00	66,67	4,00	72,31	5,00	54,41	1,00	54,39	1,00	73,91	5,00	65,40	4,00	
Adequabilidade (Peso 1,5)															9,00
IMT - Índice de Melhoria Tecnológica	97,11	9,00	98,08	9,00	99,05	9,00	95,64	9,00	99,16	9,00	99,04	9,00	98,01	9,00	
Relacionamento (Peso 3,5)															8,13
ITP - Índice de Treinamento de Pessoal	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	
IRU - Reclamação do Usuário	88,91	4,00	103,22	6,00	106,44	6,00	100,99	6,00	97,36	5,00	121,21	2,00	103,02	5,00	
ISU - Índice de Satisfação do Usuário	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00	
Nota Final															8,33
Conceito															Ótimo

(*) Valores adotados de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no Cap. 15 do Manual de Operação.

Nota 1: Considerou-se a nota máxima para o Índice de Satisfação do Usuário - ISU por determinação do Diretor Presidente, com base no item 4.4 na metodologia de cálculo da Avaliação de Desempenho.

Nota 2 : Considerou-se a nota máxima para o grupo 3 do Índice de Treinamento de Pessoal, com base no item 4.4 da metodologia de cálculo da Avaliação de Desempenho.

Concessionária	Julho			Agosto			Setembro			Outubro			Novembro			Dezembro			Média		
	IRF 1	IRF 2	Nota	IRF 1	IRF 2	Nota	IRF 1	IRF 2	Nota	IRF 1	IRF 2	Nota	IRF 1	IRF 2	Nota	IRF 1	IRF 2	Nota	IRF 1	IRF 2	Nota
CNO - CONSÓRCIO CONORTE	0,82	2,89	10,0	0,00	3,68	10,0	0,00	3,68	10,0	0,00	3,47	10,0	0,00	3,46	10,0	0,00	3,48	10,0	0,14	3,44	10,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	0,00	0,00	10,0	0,00	0,00	10,0	0,00	0,00	10,0	0,00	0,00	10,0	0,00	0,00	10,0	0,00	0,00	10,0	0,00	0,00	10,00

(*) Valores adotados de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no Cap. 15 do Manual de Operação

Operador	Ano	Mês	IRF Faixa 1	IRF Faixa 2	Pontuação	Frota Total	Frota G1	Frota G2	Frota G1-1	Frota G1-2	Frota G2-1	Frota G2-2
CNO	2019	7	0,82	2,89	10,0	485	397	88	4	14	0	0
MOB	2019	7	0,00	0,00	10,0	316	216	100	0	0	0	0

Operador	Ano	Mês	IRF Faixa 1	IRF Faixa 2	Pontuação	Frota Total	Frota G1	Frota G2	Frota G1-1	Frota G1-2	Frota G2-1	Frota G2-2
CNO	2019	8	0,00	3,68	10,0	489	401	88	0	18	0	0
MOB	2019	8	0,00	0,00	10,0	326	226	100	0	0	0	0

Operador	Ano	Mês	IRF Faixa 1	IRF Faixa 2	Pontuação	Frota Total	Frota G1	Frota G2	Frota G1-1	Frota G1-2	Frota G2-1	Frota G2-2
CNO	2019	9	0,00	3,68	10,0	489	401	88	0	18	0	0
MOB	2019	9	0,00	0,00	10,0	312	212	100	0	0	0	0

Operador	Ano	Mês	IRF Faixa 1	IRF Faixa 2	Pontuação	Frota Total	Frota G1	Frota G2	Frota G1-1	Frota G1-2	Frota G2-1	Frota G2-2
CNO	2019	10	0,00	3,47	10,0	490	401	89	0	17	0	0
MOB	2019	10	0,00	0,00	10,0	314	214	100	0	0	0	0

Operador	Ano	Mês	IRF Faixa 1	IRF Faixa 2	Pontuação	Frota Total	Frota G1	Frota G2	Frota G1-1	Frota G1-2	Frota G2-1	Frota G2-2
CNO	2019	11	0,00	3,46	10,0	491	401	90	0	17	0	0
MOB	2019	11	0,00	0,00	10,0	311	211	100	0	0	0	0

Operador	Ano	Mês	IRF Faixa 1	IRF Faixa 2	Pontuação	Frota Total	Frota G1	Frota G2	Frota G1-1	Frota G1-2	Frota G2-1	Frota G2-2
CNO	2019	12	0,00	3,48	10,0	488	398	90	0	17	0	0
MOB	2019	12	0,00	0,00	10,0	311	211	100	0	0	0	0

Concessionária	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Média	
	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota
CNO - CONSÓRCIO CONORTE	0,76	9,00	0,76	9,00	0,78	9,00	0,79	9,00	0,81	8,00	0,83	8,00	0,79	9,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	1,00	7,00	0,99	7,00	0,97	7,00	0,88	8,00	0,89	8,00	0,91	7,00	0,94	7,00

(*) Valores adotados de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no Cap. 15 do Manual de Operação

Operador	Ano	Mês	Valor IMF Pontuação Pontuação	IMF Grupo 1 IMF Grupo 2 IMF Grupo 2	Frota Total Frota Grupo 1 Frota Grupo 1	Idade da Frota (anos)												
						< 1 < 1	< 2 < 2	< 3 < 3	< 4 < 4	< 5 < 5	< 6 < 6	< 7 < 7	= 7 < 8	> 7 < 9	< 10	= 10	> 10	
CNO	2019	7	0,76 9	3,19 4,80	485 397 88	153	0	98	0	30	4	14	0	98				
						0	0	0	2	63	23	0	0	0	0	0	0	
MOB	2019	7	1,00 7	4,85 4,98	316 216 100	20	50	20	15	0	0	0	0	111				
						0	0	0	0	26	74	0	0	0	0	0	0	

Operador	Ano	Mês	Valor IMF Pontuação Pontuação	IMF Grupo 1 IMF Grupo 2 IMF Grupo 2	Frota Total Frota Grupo 1 Frota Grupo 1	Idade da Frota (anos)												
						< 1 < 1	< 2 < 2	< 3 < 3	< 4 < 4	< 5 < 5	< 6 < 6	< 7 < 7	= 7 < 8	> 7 < 9	< 10	= 10	> 10	
CNO	2019	8	0,76 9	3,18 4,89	489													
					401	160	0	98	0	30	0	18	0	95				
					88	0	0	0	2	53	33	0	0	0	0	0	0	
MOB	2019	8	0,99 7	4,72 5,07	326													
					226	30	50	20	15	0	0	0	0	111				
					100	0	0	0	0	25	75	0	0	0	0	0	0	

Operador	Ano	Mês	Valor IMF Pontuação Pontuação	IMF Grupo 1 IMF Grupo 2 IMF Grupo 2	Frota Total Frota Grupo 1 Frota Grupo 1	Idade da Frota (anos)												
						< 1 < 1	< 2 < 2	< 3 < 3	< 4 < 4	< 5 < 5	< 6 < 6	< 7 < 7	= 7 < 8	> 7 < 9	< 10	= 10	> 10	
CNO	2019	9	0,78	3,26	489													
			9	4,97	401	160	0	98	0	30	0	18	0	95				
					88	0	0	0	2	37	49	0	0	0	0	0	0	
MOB	2019	9	0,97	4,54	312													
			7	5,15	212	31	30	40	15	0	0	0	0	96				
					100	0	0	0	0	25	75	0	0	0	0	0	0	

Operador	Ano	Mês	Valor IMF Pontuação Pontuação	IMF Grupo 1 IMF Grupo 2 IMF Grupo 2	Frota Total Frota Grupo 1 Frota Grupo 1	Idade da Frota (anos)												
						< 1 < 1	< 2 < 2	< 3 < 3	< 4 < 4	< 5 < 5	< 6 < 6	< 7 < 7	= 7 < 8	> 7 < 9	< 10	= 10	> 10	
CNO	2019	10	0,79 9	3,35 5,05	490													
					401	160	0	98	0	30	0	17	0	96				
					89	0	0	0	2	33	54	0	0	0	0	0	0	
MOB	2019	10	0,88 8	3,87 5,24	314													
					214	51	30	40	15	0	0	0	0	78				
					100	0	0	0	0	25	75	0	0	0	0	0	0	

Operador	Ano	Mês	Valor IMF Pontuação Pontuação	IMF Grupo 1 IMF Grupo 2 IMF Grupo 2	Frota Total Frota Grupo 1 Frota Grupo 1	Idade da Frota (anos)												
						< 1 < 1	< 2 < 2	< 3 < 3	< 4 < 4	< 5 < 5	< 6 < 6	< 7 < 7	= 7 < 8	> 7 < 9	< 10	= 10	> 10	
CNO	2019	11	0,81 8	3,43 5,14	491													
					401	160	0	98	0	30	0	17	0	96				
					90	0	0	0	0	13	77	0	0	0	0	0	0	
MOB	2019	11	0,89 8	3,92 5,32	311													
					211	50	30	40	15	0	0	0	0	76				
					100	0	0	0	0	2	98	0	0	0	0	0	0	

Operador	Ano	Mês	Valor IMF Pontuação Pontuação	IMF Grupo 1 IMF Grupo 2 IMF Grupo 2	Frota Total Frota Grupo 1 Frota Grupo 1	Idade da Frota (anos)												
						< 1 < 1	< 2 < 2	< 3 < 3	< 4 < 4	< 5 < 5	< 6 < 6	< 7 < 7	= 7 < 8	> 7 < 9	< 10	= 10	> 10	
CNO	2019	12	0,83 8	3,52 5,22	488													
					398	89	69	98	0	30	0	17	0	95				
					90	0	0	0	0	13	77	0	0	0	0	0	0	
MOB	2019	12	0,91 7	4,00 5,40	311													
					211	50	30	40	15	0	0	0	0	76				
					100	0	0	0	0	2	98	0	0	0	0	0	0	

Concessionária	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Média	
	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota
CNO - CONSÓRCIO CONORTE	0,98	8,00	1,01	6,00	1,02	6,00	1,05	0,00	1,03	5,00	1,03	5,00	1,02	6,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	0,89	10,00	0,95	9,00	0,91	10,00	0,90	10,00	0,88	10,00	0,92	10,00	0,91	10,00

(*) Valores adotados de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no Cap. 15 do Manual de Operação

Operador	Ano	Mês	Valor IOM	Pontuação	Pass Eq Efet	Pass Catr Efet	PTEI Efetivo	Qtd Viag Efetivo	Pass Eq Ref	Pass Catr Ref	PTEI Ref	Qtd Viag Ref
CNO	2019	7	0,98	8	353.213,0	401.049	656.738,2	8.428,0	394.078,0	446.268	728.081,5	9.359,0
MOB	2019	7	0,89	10	215.378,0	252.856	404.234,1	5.977,0	249.288,0	288.140	433.962,5	5.844,0

Operador	Ano	Mês	Valor IOM	Pontuação	Pass Eq Efet	Pass Catr Efet	PTEI Efetivo	Qtd Viag Efetivo	Pass Eq Ref	Pass Catr Ref	PTEI Ref	Qtd Viag Ref
CNO	2019	8	1,01	6	429.382,0	518.009	820.915,1	9.467,0	459.372,0	550.308	858.475,3	10.220,0
MOB	2019	8	0,95	9	256.211,0	323.036	502.736,2	6.492,0	286.926,0	353.512	514.520,0	6.334,0

Operador	Ano	Mês	Valor IOM	Pontuação	Pass Eq Efet	Pass Catr Efet	PTEI Efetivo	Qtd Viag Efetivo	Pass Eq Ref	Pass Catr Ref	PTEI Ref	Qtd Viag Ref
CNO	2019	9	1,02	6	388.060,0	471.889	744.240,5	8.491,0	403.957,0	488.859	761.442,0	9.043,0
MOB	2019	9	0,91	10	225.409,0	290.346	446.571,6	5.856,0	251.986,0	316.607	456.623,5	5.535,0

Operador	Ano	Mês	Valor IOM	Pontuação	Pass Eq Efet	Pass Catr Efet	PTEI Efetivo	Qtd Viag Efetivo	Pass Eq Ref	Pass Catr Ref	PTEI Ref	Qtd Viag Ref
CNO	2019	10	1,05	0	455.196,0	552.171	872.649,1	10.076,0	457.024,0	547.839	859.679,2	10.518,0
MOB	2019	10	0,90	10	264.154,0	339.161	503.277,0	7.048,0	286.923,0	357.231	520.149,9	6.500,0

Operador	Ano	Mês	Valor IOM	Pontuação	Pass Eq Efet	Pass Catr Efet	PTEI Efetivo	Qtd Viag Efetivo	Pass Eq Ref	Pass Catr Ref	PTEI Ref	Qtd Viag Ref
CNO	2019	11	1,03	5	386.064,0	471.641	743.074,8	8.457,0	398.542,0	480.042	749.461,7	8.948,0
MOB	2019	11	0,88	10	229.622,0	299.030	427.085,7	6.242,0	245.449,0	307.202	447.159,5	5.552,0

Operador	Ano	Mês	Valor IOM	Pontuação	Pass Eq Efet	Pass Catr Efet	PTEI Efetivo	Qtd Viag Efetivo	Pass Eq Ref	Pass Catr Ref	PTEI Ref	Qtd Viag Ref
CNO	2019	12	1,03	5	319.087,0	375.533	604.027,6	7.415,0	332.932,0	386.292	615.282,5	7.867,0
MOB	2019	12	0,92	10	188.912,0	236.313	343.309,6	5.266,0	199.288,0	238.817	356.423,0	4.844,0

Concessionária	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Média	
	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota
CNO - CONSÓRCIO CONORTE	98,59	10,00	98,49	10,00	98,93	10,00	98,82	10,00	98,46	10,00	98,87	10,00	98,69	10,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	98,69	10,00	98,59	10,00	98,96	10,00	98,33	10,00	99,28	10,00	99,14	10,00	98,83	10,00

(*) Valores adotados de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no Cap. 15 do Manual de Operação

Operador	Ano	Mês	Valor ICV	Pontuação	Viagens Programadas		Pico	Fora Pico
					Pico	Fora Pico		
CNO	2019	7	98,59	10	20.654,0	60.939,5	20.322,0	60.329,5
MOB	2019	7	98,69	10	16.396,0	48.329,5	16.118,5	48.060,5

Operador	Ano	Mês	Valor ICV	Pontuação	Viagens Programadas		Pico	Fora Pico
					Pico	Fora Pico		
CNO	2019	8	98,49	10	21.653,0	64.862,5	21.280,0	64.150,5
MOB	2019	8	98,59	10	17.411,0	50.775,5	17.101,5	50.436,5

Operador	Ano	Mês	Valor ICV	Pontuação	Viagens Programadas		Pico	Fora Pico
					Pico	Fora Pico		
CNO	2019	9	98,93	10	20.638,0	61.957,5	20.384,0	61.488,5
MOB	2019	9	98,96	10	16.651,5	48.568,5	16.428,5	48.352,0

Operador	Ano	Mês	Valor ICV	Pontuação	Viagens Programadas		Pico	Fora Pico
					Pico	Fora Pico		
CNO	2019	10	98,82	10	21.593,0	64.758,5	21.290,0	64.283,5
MOB	2019	10	98,33	10	18.647,0	54.537,5	18.295,0	53.857,5

Operador	Ano	Mês	Valor ICV	Pontuação	Viagens Programadas		Pico	Fora Pico
					Pico	Fora Pico		
CNO	2019	11	98,46	10	20.465,0	61.559,0	20.164,0	60.529,0
MOB	2019	11	99,28	10	17.533,0	51.340,0	17.380,0	51.125,5

Operador	Ano	Mês	Valor ICV	Pontuação	Viagens Programadas		Pico	Fora Pico
					Pico	Fora Pico		
CNO	2019	12	98,87	10	20.718,0	62.430,5	20.445,5	61.957,0
MOB	2019	12	99,14	10	18.113,0	53.018,5	17.924,5	52.759,5

Concessionária	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Média	
	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota
CNO - CONSÓRCIO CONORTE	100,18	10,00	100,32	10,00	100,56	10,00	100,76	10,00	100,66	10,00	100,72	10,00	100,53	10,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	101,55	10,00	101,68	10,00	101,60	10,00	101,27	10,00	102,41	10,00	101,09	10,00	101,60	10,00

(*) Valores adotados de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no Cap. 15 do Manual de Operação

Operador	Ano	Mês	Valor ICI	Pontuação
CNO	2019	7	100,18	10
MOB	2019	7	101,55	10

Operador	Ano	Mês	Valor ICI	Pontuação
CNO	2019	8	100,32	10
MOB	2019	8	101,68	10

Operador	Ano	Mês	Valor ICI	Pontuação
CNO	2019	9	100,56	10
MOB	2019	9	101,60	10

Operador	Ano	Mês	Valor ICI	Pontuação
CNO	2019	10	100,76	10
MOB	2019	10	101,27	10

Operador	Ano	Mês	Valor ICI	Pontuação
CNO	2019	11	100,66	10
MOB	2019	11	102,41	10

Operador	Ano	Mês	Valor ICI	Pontuação
CNO	2019	12	100,72	10
MOB	2019	12	101,09	10

Concessionária	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Média	
	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota
CNO - CONSÓRCIO CONORTE	1,42	10,00	1,40	10,00	1,40	10,00	1,30	10,00	1,35	10,00	1,36	10,00	1,37	10,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	1,27	10,00	1,27	10,00	1,29	10,00	1,26	10,00	1,21	10,00	1,25	10,00	1,26	10,00

(*) Valores adotados de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no Cap. 15 do Manual de Operação

Operador	Ano	Mês	Valor IQ	Pontuação	Qtd Quebras	Frota Prog Mensal
CNO	2019	7	1,42	10	158	11.135,00
MOB	2019	7	1,27	10	92	7.269,00

Operador	Ano	Mês	Valor IQ	Pontuação	Qtd Quebras	Frota Prog Mensal
CNO	2019	8	1,40	10	156	11.135,00
MOB	2019	8	1,27	10	92	7.269,00

Operador	Ano	Mês	Valor IQ	Pontuação	Qtd Quebras	Frota Prog Mensal
CNO	2019	9	1,40	10	162	11.612,00
MOB	2019	9	1,29	10	94	7.305,00

Operador	Ano	Mês	Valor IQ	Pontuação	Qtd Quebras	Frota Prog Mensal
CNO	2019	10	1,30	10	157	12.064,00
MOB	2019	10	1,26	10	95	7.517,00

Operador	Ano	Mês	Valor IQ	Pontuação	Qtd Quebras	Frota Prog Mensal
CNO	2019	11	1,35	10	155	11.446,00
MOB	2019	11	1,21	10	88	7.268,00

Operador	Ano	Mês	Valor IQ	Pontuação	Qtd Quebras	Frota Prog Mensal
CNO	2019	12	1,36	10	155	11.403,00
MOB	2019	12	1,25	10	91	7.282,00

Concessionária	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Média	
	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota
CNO - CONSÓRCIO CONORTE	99,91	10,00	99,53	10,00	99,91	10,00	99,99	10,00	99,89	10,00	99,97	10,00	99,87	10,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	100,00	10,00	99,86	10,00	99,98	10,00	98,47	7,00	100,00	10,00	99,94	10,00	99,71	10,00

(*) Valores adotados de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no Cap. 15 do Manual de Operação

Operador	Ano	Mês	Valor ICF	Pontuação	Frota Programada	Frota Efetiva
CNO	2019	7	99,91	10	9.716	9.707
MOB	2019	7	100,00	10	5.341	5.341

Operador	Ano	Mês	Valor ICF	Pontuação	Frota Programada	Frota Efetiva
CNO	2019	8	99,53	10	10.362	10.313
MOB	2019	8	99,86	10	5.677	5.669

Operador	Ano	Mês	Valor ICF	Pontuação	Frota Programada	Frota Efetiva
CNO	2019	9	99,91	10	9.950	9.941
MOB	2019	9	99,98	10	5.394	5.393

Operador	Ano	Mês	Valor ICF	Pontuação	Frota Programada	Frota Efetiva
CNO	2019	10	99,99	10	10.329	10.328
MOB	2019	10	98,47	7	5.638	5.552

Operador	Ano	Mês	Valor ICF	Pontuação	Frota Programada	Frota Efetiva
CNO	2019	11	99,89	10	9.814	9.803
MOB	2019	11	100,00	10	5.354	5.354

Operador	Ano	Mês	Valor ICF	Pontuação	Frota Programada	Frota Efetiva
CNO	2019	12	99,97	10	9.803	9.800
MOB	2019	12	99,94	10	5.397	5.394

Concessionária	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Média	
	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota
CNO - CONSÓRCIO CONORTE	0,38	10,00	0,18	10,00	0,14	10,00	0,08	10,00	0,17	10,00	0,01	10,00	0,16	10,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	0,20	10,00	0,48	10,00	0,03	10,00	0,33	10,00	0,29	10,00	0,28	10,00	0,27	10,00

(*) Valores adotados de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no Cap. 15 do Manual de Operação

Operador	Ano	Mês	Valor IP	Pontuação	Qtd Multa Leve	Qtd Multa Média	Qtd Multa Grave	Qtd Multa Gravíssima	Frota Cadastrada
CNO	2019	7	0,38	10	0	15	16	0	494
MOB	2019	7	0,20	10	0	3	7	0	347

Operador	Ano	Mês	Valor IP	Pontuação	Qtd Multa Leve	Qtd Multa Média	Qtd Multa Grave	Qtd Multa Gravíssima	Frota Cadastrada
CNO	2019	8	0,18	10	0	3	11	0	554
MOB	2019	8	0,48	10	0	23	11	0	376

Operador	Ano	Mês	Valor IP	Pontuação	Qtd Multa Leve	Qtd Multa Média	Qtd Multa Grave	Qtd Multa Gravíssima	Frota Cadastrada
CNO	2019	9	0,14	10	0	6	7	0	554
MOB	2019	9	0,03	10	0	1	1	0	361

Operador	Ano	Mês	Valor IP	Pontuação	Qtd Multa Leve	Qtd Multa Média	Qtd Multa Grave	Qtd Multa Gravíssima	Frota Cadastrada
CNO	2019	10	0,08	10	0	7	2	0	554
MOB	2019	10	0,33	10	0	16	6	0	343

Operador	Ano	Mês	Valor IP	Pontuação	Qtd Multa Leve	Qtd Multa Média	Qtd Multa Grave	Qtd Multa Gravíssima	Frota Cadastrada
CNO	2019	11	0,17	10	0	13	5	0	554
MOB	2019	11	0,29	10	0	17	4	0	340

Operador	Ano	Mês	Valor IP	Pontuação	Qtd Multa Leve	Qtd Multa Média	Qtd Multa Grave	Qtd Multa Gravíssima	Frota Cadastrada
CNO	2019	12	0,01	10	0	2	0	0	551
MOB	2019	12	0,28	10	0	10	7	0	340

Concessionária	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Média	
	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota
CNO - CONSÓRCIO CONORTE	80,00	7,00	80,30	7,00	70,45	5,00	72,73	5,00	82,35	7,00	91,18	9,00	79,50	6,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	70,73	5,00	66,67	4,00	72,31	5,00	54,41	1,00	54,39	1,00	73,91	5,00	65,40	4,00

(*) Valores adotados de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no Cap. 15 do Manual de Operação

Operador	Ano	Mês	Valor IVV	Pontuação	Qtd Vistorias	Qtd Aprovados
CNO	2019	7	80,00	7	55	44
MOB	2019	7	70,73	5	82	58

Operador	Ano	Mês	Valor IVV	Pontuação	Qtd Vistorias	Qtd Aprovados
CNO	2019	8	80,30	7	66	53
MOB	2019	8	66,67	4	69	46

Operador	Ano	Mês	Valor IVV	Pontuação	Qtd Vistorias	Qtd Aprovados
CNO	2019	9	70,45	5	44	31
MOB	2019	9	72,31	5	65	47

Operador	Ano	Mês	Valor IVV	Pontuação	Qtd Vistorias	Qtd Aprovados
CNO	2019	10	72,73	5	66	48
MOB	2019	10	54,41	1	68	37

Operador	Ano	Mês	Valor IVV	Pontuação	Qtd Vistorias	Qtd Aprovados
CNO	2019	11	82,35	7	68	56
MOB	2019	11	54,39	1	57	31

Operador	Ano	Mês	Valor IVV	Pontuação	Qtd Vistorias	Qtd Aprovados
CNO	2019	12	91,18	9	68	62
MOB	2019	12	73,91	5	46	34

Concessionária	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Média	
	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota
CNO - CONSÓRCIO CONORTE	101,88	10,00	101,28	10,00	100,61	10,00	102,79	10,00	100,53	10,00	100,61	10,00	101,28	10,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	97,11	9,00	98,08	9,00	99,05	9,00	95,64	9,00	99,16	9,00	99,04	9,00	98,01	9,00

(*) Valores adotados de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no Cap. 15 do Manual de Operação

Operador	Ano	Mês	Valor IMT	Pontuação	Qtd Equip Grp1	Qtd Equip Grp2	Qtd Equip Grp3	Frota Total
CNO	2019	7	101,88	10	483	467	0	485
MOB	2019	7	97,11	9	306	278	0	316

Operador	Ano	Mês	Valor IMT	Pontuação	Qtd Equip Grp1	Qtd Equip Grp2	Qtd Equip Grp3	Frota Total
CNO	2019	8	101,28	10	480	465	0	489
MOB	2019	8	98,08	9	316	288	0	326

Operador	Ano	Mês	Valor IMT	Pontuação	Qtd Equip Grp1	Qtd Equip Grp2	Qtd Equip Grp3	Frota Total
CNO	2019	9	100,61	10	486	472	0	489
MOB	2019	9	99,05	9	311	285	0	312

Operador	Ano	Mês	Valor IMT	Pontuação	Qtd Equip Grp1	Qtd Equip Grp2	Qtd Equip Grp3	Frota Total
CNO	2019	10	102,79	10	486	472	0	490
MOB	2019	10	95,64	9	296	269	0	314

Operador	Ano	Mês	Valor IMT	Pontuação	Qtd Equip Grp1	Qtd Equip Grp2	Qtd Equip Grp3	Frota Total
CNO	2019	11	100,53	10	487	473	0	491
MOB	2019	11	99,16	9	311	282	0	311

Operador	Ano	Mês	Valor IMT	Pontuação	Qtd Equip Grp1	Qtd Equip Grp2	Qtd Equip Grp3	Frota Total
CNO	2019	12	100,61	10	485	471	0	488
MOB	2019	12	99,04	9	311	282	0	311

Concessionária	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Média	
	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota
CNO - CONSÓRCIO CONORTE	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00	100,00	10,00

(*) Valores adotados de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no Cap. 15 do Manual de Operação

Concessionária	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Média	
	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota
CNO - CONSÓRCIO CONORTE	106,79	5,00	98,02	8,00	96,01	8,00	99,40	8,00	101,60	7,00	87,69	7,00	98,25	7,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	88,91	4,00	103,22	6,00	106,44	6,00	100,99	6,00	97,36	5,00	121,21	2,00	103,02	5,00

(*) Valores adotados de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no Cap. 15 do Manual de Operação

Operador	Ano	Mês	Valor IRU	Fator Tolerância	% s/ Tolerância	Pontuação	Qtd Reclamações	Qtd Reclam STPP	PTEI	PTEI STPP
CNO	2019	7	106,79	209,45	50,99	5	671	1.013	8.246.188,60	13.294.436,17
MOB	2019	7	88,91	128,22	69,34	4	342	1.013	5.048.247,57	13.294.436,17

Operador	Ano	Mês	Valor IRU	Fator Tolerância	% s/ Tolerância	Pontuação	Qtd Reclamações	Qtd Reclam STPP	PTEI	PTEI STPP
CNO	2019	8	98,02	356,37	27,51	8	1.048	1.725	9.510.278,92	15.344.955,05
MOB	2019	8	103,22	218,63	47,21	6	677	1.725	5.834.676,13	15.344.955,05

Operador	Ano	Mês	Valor IRU	Fator Tolerância	% s/ Tolerância	Pontuação	Qtd Reclamações	Qtd Reclam STPP	PTEI	PTEI STPP
CNO	2019	9	96,01	344,75	27,85	8	993	1.675	9.106.757,45	14.748.692,73
MOB	2019	9	106,44	213,58	49,84	6	682	1.675	5.641.935,28	14.748.692,73

Operador	Ano	Mês	Valor IRU	Fator Tolerância	% s/ Tolerância	Pontuação	Qtd Reclamações	Qtd Reclam STPP	PTEI	PTEI STPP
CNO	2019	10	99,40	365,52	27,19	8	1.090	1.757	9.619.400,89	15.412.945,90
MOB	2019	10	100,99	220,14	45,88	6	667	1.757	5.793.545,01	15.412.945,90

Operador	Ano	Mês	Valor IRU	Fator Tolerância	% s/ Tolerância	Pontuação	Qtd Reclamações	Qtd Reclam STPP	PTEI	PTEI STPP
CNO	2019	11	101,60	278,22	36,52	7	848	1.340	9.042.580,66	14.517.417,62
MOB	2019	11	97,36	168,45	57,80	5	492	1.340	5.474.836,96	14.517.417,62

Operador	Ano	Mês	Valor IRU	Fator Tolerância	% s/ Tolerância	Pontuação	Qtd Reclamações	Qtd Reclam STPP	PTEI	PTEI STPP
CNO	2019	12	87,69	257,73	34,02	7	678	1.222	8.830.614,89	13.956.533,75
MOB	2019	12	121,21	149,60	81,02	2	544	1.222	5.125.918,86	13.956.533,75

Concessionária	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Média	
	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota	Índice	Nota
CNO - CONSÓRCIO CONORTE	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00 *	95,00	10,00

(*) Valores adotados de acordo com os critérios definidos pelo CTM descritos no Cap. 15 do Manual de Operação