



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 2021, 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 Média 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.

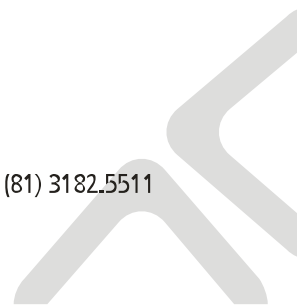
Para avaliação do atributo Adequabilidade será considerado o seguinte indicador:

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

Tomé Franca

GRANDE RECIFE CONSÓRCIO DE TRANSPORTE

DIRETOR PRESIDENTE

Flávio Antônio Costa Miranda Sotero

DIRETOR DE PLANEJAMENTO

Carlos Alberto Avelino Resende

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

Edson Gomes Braga

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

ABRIL - 2022

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	7,00	10,00	9,00	10,00	10,00	10,00	9,23	10,00	0,00	4,00	10,00	10,00	0,00	7,00	10,00	6,38	7,30	1	Bom
MOB	10,00	8,00	10,00	9,00	9,00	10,00	10,00	9,20	10,00	0,00	4,00	9,00	9,00	0,00	7,00	10,00	6,38	7,14	2	Bom

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

Nota 1: As notas consideradas para o ITP para as empresas CONORTE e MOBIBRASIL foram de acordo com o processo SEI nº 0050500097.003059/2021-25 despacho 242 da CJU e o ofício 492 do DP do CTM.

Nota 2: Considerou-se nota máxima para o ISU para as empresas CONORTE E MOBIBRASIL por determinação do Diretor Presidente do CTM com base no item 4.4 do Manual de Operação do STPP/RMR

[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)															9,23
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	6,20	10,0	6,22	10,0	6,28	10,0	6,30	10,0	6,30	10,0	6,30	10,0	6,27	10,00	
IMF - Índice de Idade Média da Frota	0,92	7,0	0,94	7,0	0,95	7,0	0,96	7,0	0,98	7,0	1,00	7,0	0,96	7,00	
IOM - Índice de Ocupação Média	1,01	6,00	0,93	10,00	0,88	10,00	0,87	10,00	0,87	10,00	0,84	10,00	0,90	10,00	
ICV - Índice de Cumprimento de Viagem	98,14	10,00	97,54	9,00	97,54	9,00	97,69	9,00	97,75	9,00	97,62	9,00	97,71	9,00	
ICI - Índice de Cumprimento de Intervalo	100,97	10,00	100,11	10,00	101,08	10,00	101,08	10,00	100,51	10,00	100,78	10,00	100,76	10,00	
IQ - Índice de Quebra	1,64	10,00	1,64	10,00	1,66	10,00	1,64	10,00	1,61	10,00	1,64	10,00	1,64	10,00	
ICF - Índice de Cumprimento de Frota	99,96	10,00	99,98	10,00	99,88	10,00	99,87	10,00	99,96	10,00	99,97	10,00	99,94	10,00	
Segurança (Peso 2,0)															4,00
IP - Índice de Penalidade	0,00	10,00	0,03	10,00	0,38	10,00	0,25	10,00	0,32	10,00	0,00	10,00	0,16	10,00	
IVV - Índice de Vistoria Veicular	31,25	0,00	36,36	0,00	37,14	0,00	35,71	0,00	27,27	0,00	33,33	0,00	33,51	0,00	
Adequabilidade (Peso 1,5)															10,00
IMT - Índice de Melhoria Tecnológica	102,43	10,00	100,93	10,00	100,53	10,00	100,52	10,00	100,52	10,00	100,52	10,00	100,91	10,00	
Relacionamento (Peso 3,5)															6,38
ITP - Índice de Treinamento de Pessoal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
IRU - Reclamação do Usuário	122,52	7,00	105,32	8,00	119,78	7,00	109,13	7,00	103,31	7,00	114,48	8,00	112,42	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															7,30
Conceito															Bom

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

[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)															9,20
IRF - Índice de Reposição de Frota Faixa 1	4,89	10,0	4,73	10,0	4,73	10,0	4,73	10,0	4,73	10,0	4,73	10,0	4,76	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	0,85	8,0	0,85	8,0	0,87	8,0	0,89	8,0	0,90	7,0	0,92	7,0	0,88	8,00	
IOM - Índice de Ocupação Média	0,80	10,00	0,72	10,00	0,72	10,00	0,80	10,00	0,79	10,00	0,75	10,00	0,76	10,00	
ICV - Índice de Cumprimento de Viagem	98,55	10,00	97,80	9,00	97,66	9,00	97,54	9,00	98,03	10,00	98,13	10,00	97,95	9,00	
ICI - Índice de Cumprimento de Intervalo	105,88	9,00	106,39	9,00	105,23	9,00	104,99	10,00	104,61	10,00	104,19	10,00	105,22	9,00	
IQ - Índice de Quebra	0,86	10,00	0,72	10,00	0,97	10,00	1,63	10,00	1,92	10,00	2,56	9,00	1,44	10,00	
ICF - Índice de Cumprimento de Frota	99,83	10,00	99,90	10,00	99,29	9,00	99,63	10,00	99,78	10,00	100,00	10,00	99,74	10,00	
Segurança (Peso 2,0)															4,00
IP - Índice de Penalidade	0,00	10,00	0,21	10,00	0,04	10,00	0,00	10,00	0,01	10,00	0,00	10,00	0,04	10,00	
IVV - Índice de Vistoria Veicular	49,09	0,00	57,14	2,00	36,00	0,00	40,00	0,00	16,67	0,00	38,46	0,00	39,56	0,00	
Adequabilidade (Peso 1,5)															9,00
IMT - Índice de Melhoria Tecnológica	96,16	9,00	98,59	9,00	99,20	9,00	99,21	9,00	99,21	9,00	99,21	9,00	98,60	9,00	
Relacionamento (Peso 3,5)															6,38
ITP - Índice de Treinamento de Pessoal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
IRU - Reclamação do Usuário	57,45	8,00	91,15	7,00	68,71	8,00	85,27	6,00	94,69	5,00	76,47	7,00	78,96	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															7,14
Conceito															Bom

(*) 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		
	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	0,00	6,20	10,0	0,00	6,22	10,0	0,00	6,28	10,0	0,00	6,30	10,0	0,00	6,30	10,0	0,00	6,30	10,0	0,00	6,27	10,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	4,89	0,00	10,0	4,73	0,00	10,0	4,73	0,00	10,0	4,73	0,00	10,0	4,73	0,00	10,0	4,73	0,00	10,0	4,76	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	2021	7	0,00	6,20	10,0	484	394	90	0	30	0	0
MOB	2021	7	4,89	0,00	10,0	307	206	101	15	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	2021	8	0,00	6,22	10,0	482	392	90	0	30	0	0
MOB	2021	8	4,73	0,00	10,0	317	216	101	15	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	2021	9	0,00	6,28	10,0	478	388	90	0	30	0	0
MOB	2021	9	4,73	0,00	10,0	317	216	101	15	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	2021	10	0,00	6,30	10,0	476	386	90	0	30	0	0
MOB	2021	10	4,73	0,00	10,0	317	216	101	15	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	2021	11	0,00	6,30	10,0	476	386	90	0	30	0	0
MOB	2021	11	4,73	0,00	10,0	317	216	101	15	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	2021	12	0,00	6,30	10,0	476	386	90	0	30	0	0
MOB	2021	12	4,73	0,00	10,0	317	216	101	15	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	0,92	7,00	0,94	7,00	0,95	7,00	0,96	7,00	0,98	7,00	1,00	7,00	0,96	7,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	0,85	8,00	0,85	8,00	0,87	8,00	0,89	8,00	0,90	7,00	0,92	7,00	0,88	8,00

(*) 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	2021	7	0,92	3,49	484													
			7	6,80	394	8	76	151	0	97	0	30	0	32				
					90	0	0	0	0	0	2	64	24	0	0	0	0	
MOB	2021	7	0,85	2,90	307													
			8	6,94	206	0	60	50	57	20	15	0	0	4				
					101	0	0	1	0	0	0	26	74	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	2021	8	0,94	3,55	482													
			7	6,89	392	0	77	158	0	97	0	30	0	30				
					90	0	0	0	0	0	2	54	34	0	0	0	0	
MOB	2021	8	0,85	2,90	317													
			8	7,02	216	0	60	60	57	20	15	0	0	4				
					101	0	0	1	0	0	0	25	75	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	2021	9	0,95	3,58	478													
			7	6,97	388	0	77	158	0	97	0	30	0	26				
			90		0	0	0	0	0	2	38	50	0	0	0	0		
MOB	2021	9	0,87	2,99	317													
			8	7,10	216	0	40	80	37	40	15	0	0	4				
			101		0	0	1	0	0	0	25	75	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	2021	10	0,96	3,64	476													
			7	7,06	386	0	77	158	0	97	0	30	0	24				
					90	0	0	0	0	0	2	33	55	0	0	0	0	
MOB	2021	10	0,89	3,07	317													
			8	7,19	216	0	40	80	37	40	15	0	0	4				
					101	0	0	1	0	0	0	25	75	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	2021	11	0,98	3,72	476													
			7	7,14	386	0	77	158	0	97	0	30	0	24				
					90	0	0	0	0	0	0	13	77	0	0	0	0	
MOB	2021	11	0,90	3,15	317													
			7	7,27	216	0	40	80	37	40	15	0	0	4				
					101	0	0	1	0	0	0	2	98	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	2021	12	1,00	3,81	476													
			7	7,22	386	0	57	109	69	97	0	30	0	24				
					90	0	0	0	0	0	0	13	77	0	0	0	0	
MOB	2021	12	0,92	3,24	317													
			7	7,36	216	0	40	80	37	40	15	0	0	4				
					101	0	0	1	0	0	0	2	98	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	1,01	6,00	0,93	10,00	0,88	10,00	0,87	10,00	0,87	10,00	0,84	10,00	0,90	10,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	0,80	10,00	0,72	10,00	0,72	10,00	0,80	10,00	0,79	10,00	0,75	10,00	0,76	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	2021	7	1,01	6	350.736,0	391.036	719.057,8	10.193,0	269.821,0	294.207	558.707,2	7.949,0
MOB	2021	7	0,80	10	165.654,0	203.948	253.587,2	5.863,0	123.655,0	139.872	219.384,8	3.949,0

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	2021	8	0,93	10	362.277,0	418.898	727.946,2	10.027,0	301.845,0	328.966	620.412,9	8.015,0
MOB	2021	8	0,72	10	177.190,0	244.612	220.582,2	5.773,0	141.715,0	159.371	248.986,8	4.781,0

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	2021	9	0,88	10	373.269,0	448.311	708.080,0	10.120,0	315.101,0	344.613	648.081,1	7.873,0
MOB	2021	9	0,72	10	174.237,0	245.997	218.251,0	5.705,0	148.067,0	167.810	259.504,2	4.838,0

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	2021	10	0,87	10	350.233,0	422.641	665.652,0	9.497,0	306.667,0	337.877	627.213,9	7.485,0
MOB	2021	10	0,80	10	166.840,0	238.347	210.866,3	5.237,0	144.092,0	165.550	250.286,6	4.768,0

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	2021	11	0,87	10	360.863,0	443.005	690.563,5	9.532,0	311.069,0	346.142	645.533,9	7.559,0
MOB	2021	11	0,79	10	174.391,0	251.108	220.268,6	5.272,0	144.034,0	167.722	252.061,8	4.637,0

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	2021	12	0,84	10	361.841,0	443.162	691.032,3	10.141,0	300.561,0	334.410	623.371,2	7.548,0
MOB	2021	12	0,75	10	171.117,0	242.787	216.178,2	5.679,0	139.074,0	161.698	245.062,8	4.601,0

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	98,14	10,00	97,54	9,00	97,54	9,00	97,69	9,00	97,75	9,00	97,62	9,00	97,71	9,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	98,55	10,00	97,80	9,00	97,66	9,00	97,54	9,00	98,03	10,00	98,13	10,00	97,95	9,00

(*) 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	2021	7	98,14	10	17.626,0	47.896,5	17.200,5	47.540,5
MOB	2021	7	98,55	10	14.380,5	38.681,5	14.201,0	37.966,0

Operador	Ano	Mês	Valor ICV	Pontuação	Viagens Programadas		Pico	Fora Pico
					Pico	Fora Pico		
CNO	2021	8	97,54	9	18.219,0	49.810,0	17.602,0	49.511,5
MOB	2021	8	97,80	9	14.670,0	39.036,0	14.312,0	38.365,5

Operador	Ano	Mês	Valor ICV	Pontuação	Viagens Programadas		Pico	Fora Pico
					Pico	Fora Pico		
CNO	2021	9	97,54	9	18.016,0	49.642,0	17.468,5	48.988,5
MOB	2021	9	97,66	9	14.181,5	37.625,0	13.822,0	36.895,0

Operador	Ano	Mês	Valor ICV	Pontuação	Viagens Programadas		Pico	Fora Pico
					Pico	Fora Pico		
CNO	2021	10	97,69	9	18.095,0	50.097,0	17.585,5	49.443,5
MOB	2021	10	97,54	9	13.970,0	37.499,0	13.566,0	36.895,5

Operador	Ano	Mês	Valor ICV	Pontuação	Viagens Programadas		Pico	Fora Pico
					Pico	Fora Pico		
CNO	2021	11	97,75	9	18.074,0	49.794,0	17.551,5	49.309,0
MOB	2021	11	98,03	10	13.901,5	37.101,0	13.585,5	36.594,5

Operador	Ano	Mês	Valor ICV	Pontuação	Viagens Programadas		Pico	Fora Pico
					Pico	Fora Pico		
CNO	2021	12	97,62	9	18.923,0	52.047,0	18.379,5	51.327,5
MOB	2021	12	98,13	10	14.679,5	39.160,5	14.371,5	38.609,0

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	100,97	10,00	100,11	10,00	101,08	10,00	101,08	10,00	100,51	10,00	100,78	10,00	100,76	10,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	105,88	9,00	106,39	9,00	105,23	9,00	104,99	10,00	104,61	10,00	104,19	10,00	105,22	9,00

(*) 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	2021	7	100,97	10
MOB	2021	7	105,88	9

Operador	Ano	Mês	Valor ICI	Pontuação
CNO	2021	8	100,11	10
MOB	2021	8	106,39	9

Operador	Ano	Mês	Valor ICI	Pontuação
CNO	2021	9	101,08	10
MOB	2021	9	105,23	9

Operador	Ano	Mês	Valor ICI	Pontuação
CNO	2021	10	101,08	10
MOB	2021	10	104,99	10

Operador	Ano	Mês	Valor ICI	Pontuação
CNO	2021	11	100,51	10
MOB	2021	11	104,61	10

Operador	Ano	Mês	Valor ICI	Pontuação
CNO	2021	12	100,78	10
MOB	2021	12	104,19	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	1,64	10,00	1,64	10,00	1,66	10,00	1,64	10,00	1,61	10,00	1,64	10,00	1,64	10,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	0,86	10,00	0,72	10,00	0,97	10,00	1,63	10,00	1,92	10,00	2,56	9,00	1,44	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	2021	7	1,64	10	167	10.194,00
MOB	2021	7	0,86	10	55	6.365,00

Operador	Ano	Mês	Valor IQ	Pontuação	Qtd Quebras	Frota Prog Mensal
CNO	2021	8	1,64	10	171	10.410,00
MOB	2021	8	0,72	10	47	6.514,00

Operador	Ano	Mês	Valor IQ	Pontuação	Qtd Quebras	Frota Prog Mensal
CNO	2021	9	1,66	10	169	10.173,00
MOB	2021	9	0,97	10	61	6.307,00

Operador	Ano	Mês	Valor IQ	Pontuação	Qtd Quebras	Frota Prog Mensal
CNO	2021	10	1,64	10	164	9.993,00
MOB	2021	10	1,63	10	101	6.188,00

Operador	Ano	Mês	Valor IQ	Pontuação	Qtd Quebras	Frota Prog Mensal
CNO	2021	11	1,61	10	161	9.994,00
MOB	2021	11	1,92	10	118	6.160,00

Operador	Ano	Mês	Valor IQ	Pontuação	Qtd Quebras	Frota Prog Mensal
CNO	2021	12	1,64	10	171	10.403,00
MOB	2021	12	2,56	9	165	6.449,00

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	99,96	10,00	99,98	10,00	99,88	10,00	99,87	10,00	99,96	10,00	99,97	10,00	99,94	10,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	99,83	10,00	99,90	10,00	99,29	9,00	99,63	10,00	99,78	10,00	100,00	10,00	99,74	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	2021	7	99,96	10	10.101	10.097
MOB	2021	7	99,83	10	4.649	4.641

Operador	Ano	Mês	Valor ICF	Pontuação	Frota Programada	Frota Efetiva
CNO	2021	8	99,98	10	10.325	10.323
MOB	2021	8	99,90	10	4.766	4.761

Operador	Ano	Mês	Valor ICF	Pontuação	Frota Programada	Frota Efetiva
CNO	2021	9	99,88	10	10.092	10.080
MOB	2021	9	99,29	9	4.628	4.595

Operador	Ano	Mês	Valor ICF	Pontuação	Frota Programada	Frota Efetiva
CNO	2021	10	99,87	10	9.913	9.900
MOB	2021	10	99,63	10	4.560	4.543

Operador	Ano	Mês	Valor ICF	Pontuação	Frota Programada	Frota Efetiva
CNO	2021	11	99,96	10	9.915	9.911
MOB	2021	11	99,78	10	4.530	4.520

Operador	Ano	Mês	Valor ICF	Pontuação	Frota Programada	Frota Efetiva
CNO	2021	12	99,97	10	10.320	10.317
MOB	2021	12	100,00	10	4.629	4.629

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	0,00	10,00	0,03	10,00	0,38	10,00	0,25	10,00	0,32	10,00	0,00	10,00	0,16	10,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	0,00	10,00	0,21	10,00	0,04	10,00	0,00	10,00	0,01	10,00	0,00	10,00	0,04	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	2021	7	0,00	10	0	0	0	0	484
MOB	2021	7	0,00	10	0	0	0	0	317

Operador	Ano	Mês	Valor IP	Pontuação	Qtd Multa Leve	Qtd Multa Média	Qtd Multa Grave	Qtd Multa Gravíssima	Frota Cadastrada
CNO	2021	8	0,03	10	0	2	1	0	482
MOB	2021	8	0,21	10	0	3	7	0	317

Operador	Ano	Mês	Valor IP	Pontuação	Qtd Multa Leve	Qtd Multa Média	Qtd Multa Grave	Qtd Multa Gravíssima	Frota Cadastrada
CNO	2021	9	0,38	10	0	0	23	0	478
MOB	2021	9	0,04	10	0	3	0	0	317

Operador	Ano	Mês	Valor IP	Pontuação	Qtd Multa Leve	Qtd Multa Média	Qtd Multa Grave	Qtd Multa Gravíssima	Frota Cadastrada
CNO	2021	10	0,25	10	0	0	15	0	476
MOB	2021	10	0,00	10	0	0	0	0	317

Operador	Ano	Mês	Valor IP	Pontuação	Qtd Multa Leve	Qtd Multa Média	Qtd Multa Grave	Qtd Multa Gravíssima	Frota Cadastrada
CNO	2021	11	0,32	10	0	6	16	0	476
MOB	2021	11	0,01	10	0	1	0	0	317

Operador	Ano	Mês	Valor IP	Pontuação	Qtd Multa Leve	Qtd Multa Média	Qtd Multa Grave	Qtd Multa Gravíssima	Frota Cadastrada
CNO	2021	12	0,00	10	0	0	0	0	476
MOB	2021	12	0,00	10	0	0	0	0	317

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	31,25	0,00	36,36	0,00	37,14	0,00	35,71	0,00	27,27	0,00	33,33	0,00	33,51	0,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	49,09	0,00	57,14	2,00	36,00	0,00	40,00	0,00	16,67	0,00	38,46	0,00	39,56	0,00

(*) 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	2021	7	31,25	0	16	5
MOB	2021	7	49,09	0	55	27

Operador	Ano	Mês	Valor IVV	Pontuação	Qtd Vistorias	Qtd Aprovados
CNO	2021	8	36,36	0	11	4
MOB	2021	8	57,14	2	28	16

Operador	Ano	Mês	Valor IVV	Pontuação	Qtd Vistorias	Qtd Aprovados
CNO	2021	9	37,14	0	35	13
MOB	2021	9	36,00	0	25	9

Operador	Ano	Mês	Valor IVV	Pontuação	Qtd Vistorias	Qtd Aprovados
CNO	2021	10	35,71	0	14	5
MOB	2021	10	40,00	0	10	4

Operador	Ano	Mês	Valor IVV	Pontuação	Qtd Vistorias	Qtd Aprovados
CNO	2021	11	27,27	0	22	6
MOB	2021	11	16,67	0	36	6

Operador	Ano	Mês	Valor IVV	Pontuação	Qtd Vistorias	Qtd Aprovados
CNO	2021	12	33,33	0	15	5
MOB	2021	12	38,46	0	13	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	102,43	10,00	100,93	10,00	100,53	10,00	100,52	10,00	100,52	10,00	100,52	10,00	100,91	10,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	96,16	9,00	98,59	9,00	99,20	9,00	99,21	9,00	99,21	9,00	99,21	9,00	98,60	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	2021	7	102,43	10	472	465	0	484
MOB	2021	7	96,16	9	285	269	0	307

Operador	Ano	Mês	Valor IMT	Pontuação	Qtd Equip Grp1	Qtd Equip Grp2	Qtd Equip Grp3	Frota Total
CNO	2021	8	100,93	10	470	464	0	482
MOB	2021	8	98,59	9	306	290	0	317

Operador	Ano	Mês	Valor IMT	Pontuação	Qtd Equip Grp1	Qtd Equip Grp2	Qtd Equip Grp3	Frota Total
CNO	2021	9	100,53	10	466	460	0	478
MOB	2021	9	99,20	9	309	293	0	317

Operador	Ano	Mês	Valor IMT	Pontuação	Qtd Equip Grp1	Qtd Equip Grp2	Qtd Equip Grp3	Frota Total
CNO	2021	10	100,52	10	464	458	0	476
MOB	2021	10	99,21	9	309	293	0	317

Operador	Ano	Mês	Valor IMT	Pontuação	Qtd Equip Grp1	Qtd Equip Grp2	Qtd Equip Grp3	Frota Total
CNO	2021	11	100,52	10	464	458	0	476
MOB	2021	11	99,21	9	309	293	0	317

Operador	Ano	Mês	Valor IMT	Pontuação	Qtd Equip Grp1	Qtd Equip Grp2	Qtd Equip Grp3	Frota Total
CNO	2021	12	100,52	10	464	458	0	476
MOB	2021	12	99,21	9	309	293	0	317

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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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

Operador	Ano	Sem	Valor ITP	Pontuação	Frota Máx	Fator de Utilização					Qtd Prevista			Qtd Treinada		
						Motor	Cobr	Fiscal	Despac	Manut	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
CNO	2021	2	0,00	0	423	2,5063	1,8556	0,1405	0,2740	0,7665	923	88	163	0	0	0
MOB	2021	2	0,00	0	232	2,5063	1,6006	0,1405	0,2740	0,7665	477	49	89	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	122,52	7,00	105,32	8,00	119,78	7,00	109,13	7,00	103,31	7,00	114,48	8,00	112,42	7,00
MOB - MOBIBRASIL Expresso Ltda.	57,45	8,00	91,15	7,00	68,71	8,00	85,27	6,00	94,69	5,00	76,47	7,00	78,96	7,00

(*) 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	2021	7	122,52	371,65	32,97	7	1.366	1.705	6.154.133,42	9.410.916,67
MOB	2021	7	57,45	196,68	29,21	8	339	1.705	3.256.783,25	9.410.916,67

Operador	Ano	Mês	Valor IRU	Fator Tolerância	% s/ Tolerância	Pontuação	Qtd Reclamações	Qtd Reclam STPP	PTEI	PTEI STPP
CNO	2021	8	105,32	390,89	26,94	8	1.235	1.877	6.344.762,50	10.155.502,81
MOB	2021	8	91,15	234,78	38,82	7	642	1.877	3.810.740,31	10.155.502,81

Operador	Ano	Mês	Valor IRU	Fator Tolerância	% s/ Tolerância	Pontuação	Qtd Reclamações	Qtd Reclam STPP	PTEI	PTEI STPP
CNO	2021	9	119,78	372,90	32,12	7	1.340	1.826	6.021.999,61	9.829.604,18
MOB	2021	9	68,71	235,77	29,14	8	486	1.826	3.807.604,57	9.829.604,18

Operador	Ano	Mês	Valor IRU	Fator Tolerância	% s/ Tolerância	Pontuação	Qtd Reclamações	Qtd Reclam STPP	PTEI	PTEI STPP
CNO	2021	10	109,13	339,34	32,16	7	1.111	1.649	6.134.853,66	9.937.037,69
MOB	2021	10	85,27	210,32	40,54	6	538	1.649	3.802.184,03	9.937.037,69

Operador	Ano	Mês	Valor IRU	Fator Tolerância	% s/ Tolerância	Pontuação	Qtd Reclamações	Qtd Reclam STPP	PTEI	PTEI STPP
CNO	2021	11	103,31	284,59	36,30	7	882	1.385	6.216.558,97	10.084.850,56
MOB	2021	11	94,69	177,08	53,47	5	503	1.385	3.868.291,59	10.084.850,56

Operador	Ano	Mês	Valor IRU	Fator Tolerância	% s/ Tolerância	Pontuação	Qtd Reclamações	Qtd Reclam STPP	PTEI	PTEI STPP
CNO	2021	12	114,48	401,83	28,49	8	1.380	1.947	6.394.824,30	10.328.354,78
MOB	2021	12	76,47	247,17	30,94	7	567	1.947	3.933.530,48	10.328.354,78

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