



Manual

REDE COMPARA

Transporte e Trânsito

Estrutura de indicadores para análise comparativa de desempenho no setor de transporte público e trânsito

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	3
1.1.	OBJETIVOS	3
1.2.	RECURSOS	3
1.3.	DIMENSÕES DA ESTRUTURA DE INDICADORES	4
1.4.	CATEGORIAS DE ACESSO	4
1.5.	GRUPOS DE ACESSO	4
1.6.	SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES.....	5
1.7.	UNIFORMIDADE DE CRITÉRIOS	5
2.	CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO.....	5
2.1.	COMPROMISSO COM O SIGILO DAS INFORMAÇÕES.....	6
2.2.	INVESTIMENTO.....	6
3.	BENEFÍCIOS DE PARTICIPAR DA REDE COMPARA	7
4.	ESTRUTURA DE INDICADORES.....	8
4.1.	ÓRGÃOS GESTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO E/OU GESTORES DE TRÂNSITO	9
4.2.	OPERADORAS METRO-FERROVIÁRIAS URBANAS E METROPOLITANAS	16
4.3.	OPERADORAS RODOVIÁRIAS URBANAS E METROPOLITANAS.....	21
4.4.	OPERADORAS RODOVIÁRIAS INTERMUNICIPAIS DE MÉDIA E LONGA DISTÂNCIA.....	ERRO!
	INDICADOR NÃO DEFINIDO.	
4.5.	OPERADORAS DE SERVIÇOS DE FRETAMENTO	31
5.	TABELA DE VARIÁVEIS	36

1. INTRODUÇÃO

Metodologias novas surgem, princípios gerenciais evoluem, mas o foco da gestão empresarial, a constante busca por maior competitividade, permanece incontestemente ao longo do tempo. Melhorar continuamente a capacidade de satisfazer as necessidades e expectativas de clientes, cidadãos e demais partes interessadas é requisito essencial para a sobrevivência de organizações no médio e longo prazo e para o bem-estar das comunidades e países em que estão inseridas.

O setor de transportes, em particular, tem sido desafiado a atender aos anseios da nova sociedade brasileira, sendo frequentemente relacionado entre os gargalos de nossa infraestrutura, e visto, portanto, como um dos elementos restritivos ao nosso desenvolvimento. A ANTP, ao longo de sua trajetória, vem desenvolvendo programas e ações com vistas à melhoria da qualidade e competitividade do setor de transporte público e trânsito.

A associação acredita fortemente que transporte e trânsito melhores, geridos por organizações de maior desempenho, tornam as cidades mais competitivas e, em consequência, as empresas que nelas operam também. A possibilidade de comparar-se, percebendo seu nível de desempenho em relação a outras organizações, é elemento fundamental para definir estratégias voltadas à competitividade, estabelecer metas e melhorar os processos, os serviços e as práticas de gestão.

Lastreada neste entendimento lançou, em 1995, o Prêmio ANTP de Qualidade, que vem contribuindo para a busca da excelência de centenas de organizações que dele participaram ao longo destas duas décadas. Em apoio ao programa capitaneado pelo Prêmio, foram produzidas diversas publicações, entre as quais os **Referenciais Comparativos de Desempenho do Transporte Público** e, posteriormente, os **Referenciais Comparativos de Desempenho do Trânsito**. Ambos compostos por uma coletânea de indicadores, com o objetivo de estimular o *benchmarking* no setor.

No entanto, organizações candidatas ao Prêmio ANTP de Qualidade e outras que, embora não candidatas, usaram os Critérios do Prêmio ANTP de Qualidade para autoavaliação continuavam relatando dificuldades na obtenção e utilização de informações comparativas. Dessa forma, a Comissão Técnica da Qualidade e Produtividade da ANTP desenvolveu o projeto **REDE COMPARA - TRANSPORTE E TRÂNSITO**, alinhado com a estrutura do Modelo de Excelência da Gestão - MEG, utilizado pelo Prêmio ANTP de Qualidade e por diversos outros programas que promovem a excelência do desempenho no Brasil.

1.1. OBJETIVOS

- Disponibilizar estrutura de indicadores, metodologia de cálculo e infraestrutura administrativa que viabilize a análise comparativa de desempenho entre organizações do setor.
- Identificar resultados e práticas que caracterizem níveis superiores de desempenho.
- Contribuir para a melhoria da competitividade das organizações participantes e das comunidades em que se situam.

1.2. RECURSOS

- Publicação digital contendo estrutura de indicadores padronizados e orientações para

- participação (contidas neste Manual).
- Portal para coleta de resultados dos indicadores e análise comparativa.
- Ações para promoção e capacitação.
- Evento anual¹ para melhoria da REDE COMPARA - TRANSPORTE E TRÂNSITO, onde os participantes poderão estruturar grupos para compartilhamento de práticas de gestão.

1.3. DIMENSÕES DA ESTRUTURA DE INDICADORES

Visando assegurar uma cobertura abrangente de todos os fatores essenciais do desempenho organizacional, bem como garantir o alinhamento com a estrutura do Modelo de Excelência da Gestão – MEG, os indicadores propostos estão organizados em cinco dimensões. Estas são as mesmas dimensões utilizadas pelo Prêmio ANTP de Qualidade e por diversos outros programas que promovem a excelência do desempenho no Brasil, sendo 4 (quatro) grupos com foco específico em uma das partes interessadas:

- Resultados econômico-financeiros (acionistas);
- Resultados relativos aos clientes e ao mercado (clientes);
- Resultados relativos à sociedade (sociedade); e
- Resultados relativos às pessoas (força de trabalho).

E 1 (um) com características de transversalidade:

- Resultados relativos aos processos.

1.4. CATEGORIAS DE ACESSO

As informações comparativas estão setorizadas por grupos com características similares:

- Órgãos gestores de transporte público e/ou gestores de trânsito - OG;
- Operadoras metro-ferroviárias urbanas e metropolitanas - MF;
- Operadoras rodoviárias urbanas e metropolitanas - RU;
- Operadoras rodoviárias intermunicipais de média e longa distância - RI;
- Operadoras de serviços de fretamento - SF.

IMPORTANTE: Nessa primeira fase as organizações terão acesso apenas às informações pertinentes à sua categoria de acesso.

1.5. GRUPOS DE ACESSO

As informações também poderão ser compartilhadas através de grupos restritos, formados por organizações com interesses mútuos como Federações, Associações, Sindicatos, Consórcios, dentre outros. Em uma segunda fase da REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO, constatando-se viabilidade logística e financeira, a organização aderida poderá, se de seu interesse, participar de **grupos de compartilhamento de práticas de gestão**¹. Os mesmos serão estabelecidos anualmente a partir de prioridades dos participantes, tendo a ANTP como facilitadora do processo.

¹ Ainda sob análise de viabilidade.

1.6. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

A coordenação deste projeto por parte de uma entidade mediadora, com a história e responsabilidade da ANTP visa oferecer base sólida para o processo de troca de informações. Com a REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO as organizações envolvidas no processo de troca possuem garantia de segurança e a confidencialidade das informações trocadas entre elas.

A utilização de um software protegido por senhas e sistemas de segurança, bem como tecnologias de análise e disponibilidade das informações, objetiva permitir a troca de informações entre um número elevado de parceiros. Ainda, a utilização de ferramentas, como o **termo de responsabilidade**, contribuem para assegurar o compromisso com o sigilo das informações.

O software da REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO fornecerá relatórios em mídia eletrônica, permitindo que cada organização possa identificar sua posição frente aos demais participantes, para cada um dos indicadores que fornecer. Os nomes dos participantes serão, no entanto, **codificados pelo sistema**, de modo a impedir a individualização de informações.

1.7. UNIFORMIDADE DE CRITÉRIOS

O padrão da REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO é que cada organização tenha acesso aos indicadores para os quais venha fornecer informações, dentro de sua CATEGORIA. Por tratar-se de um compromisso mútuo, viabilizado através de uma Plataforma, é necessário que a organização disposta a trocar informações respeite os critérios e metodologias de cálculo definidas para os respectivos indicadores.

2. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

Pode participar da REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO qualquer organização de transporte público urbano e de trânsito, estabelecida no Brasil, pública ou privada, de capital nacional ou estrangeiro, em qualquer forma legal de organização. Existem duas formas de participação:

- **DEGUSTAÇÃO:** Período gratuito de acesso, limitado a 3 (três) meses, a contar da aprovação da solicitação.
- **ADESÃO:** Período de 12 meses que passa a valer a partir da confirmação do pagamento do boleto de adesão. O contrato permanecerá vigente por tempo indeterminado, até que a organização aderida solicite o seu cancelamento, cabendo o devido pagamento anual para permanência da organização.

A ADESÃO (ou participação em período de DEGUSTAÇÃO) possibilita o acesso a uma estrutura de indicadores abrangente, com resultados de organizações de diversas cidades brasileiras. Referenciar seu desempenho, frente a organizações líderes, permitirá às participantes identificar oportunidades relevantes para melhoria contínua de seu desempenho e competitividade.

Para formalizar a participação a organização deverá atender às seguintes condições:

- Solicitação formal por meio do Termo de Degustação ou Termo de Adesão à REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO.
- Assinatura do Termo de Confidencialidade, que regula o acesso, o uso e a responsabilidade

de das organizações participantes, da ANTP e dos profissionais envolvidos.

- Pagamento da taxa anual de participação, no caso de Adesão.

Durante o período de sua participação a organização deverá:

- Utilizar os indicadores e a metodologia de cálculo indicadas neste MANUAL;
- Utilizar o sistema informatizado disponibilizado pela REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO para registro de variáveis e disponibilização de indicadores;
- Respeitar os prazos estabelecidos para coleta de dados; e
- Cientificar-se que, sendo a REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO um mecanismo de troca, cada participante somente terá acesso às informações que fornecer no período correspondente.

A organização aderida poderá, a qualquer tempo, se desligar da REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO, devendo informar por escrito esta condição. Neste caso, não haverá devolução de valores referentes ao ciclo já contratado.

2.1. COMPROMISSO COM O SIGILO DAS INFORMAÇÕES

Somente os profissionais responsáveis pela gestão da organização, cujo diretor tenha assinado o **Termo com Compromisso** pessoal para observância às regras estabelecidas pela da REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO, terão acesso ao sistema. Cada organização receberá uma senha de acesso, sob responsabilidade de seu representante formal, conforme já mencionado.

As organizações aderidas poderão divulgar em seus relatórios gerenciais e/ou corporativos (de cunho estritamente interno), dados e tabelas, conforme fornecidos, ou seja, com os nomes das organizações participantes codificados. No entanto, **NÃO poderá**, em hipótese alguma, divulgar externamente² os dados obtidos através da REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO, sem autorização por escrito da ANTP.

A REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO estimulará benchmarking de processos entre organizações e procurará contribuir para facilitar o contato direto entre as mesmas, quando houver interesse explicitado por estas, intermediando o contato, mantendo assim o sigilo. As organizações que utilizarem este mecanismo guardarão as mesmas regras de sigilo estabelecidas para o uso do sistema e somente poderão divulgar dados da outra organização com permissão por escrito da mesma.

IMPORTANTE: Organizações que violem as regras estabelecidas poderão ser excluídas da REDE COMPARA - Transporte e Trânsito e sofrerão sanções penais por violação de termos de contrato.

2.2. Investimento

Para as empresas aderirem à REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO existe um investimento anual por empresa, de acordo com o porte da organização, conforme tabela abaixo:

² Conforme cláusulas do Termo de Confidencialidade.

Empresas **rodoviárias** e de **fretamento**:

Porte	Condição	Taxa individual
Pequeno	Empresas com até 100 veículos	R\$ 1.600,00 / ano
Médio	Empresas de 101 a 200 veículos	R\$ 2.200,00 / ano
Grande	Empresas acima de 200 veículos	R\$ 2.800,00 / ano

Empresas **Metroferroviárias** e **Órgãos Gestores de Transporte e/ou Trânsito**:

Porte	Condição	Taxa individual
Pequeno	Empresas com até 200 empregados	R\$ 1.600,00 / ano
Médio	Empresas de 201 a 500 empregados	R\$ 2.200,00 / ano
Grande	Empresas acima de 500 empregados	R\$ 2.800,00 / ano

OBS: (1) Os valores referem-se a uma contribuição anual em parcela única; (2) O vencimento do boleto será até o dia 05 do primeiro mês de adesão; e (3) A ANTP emitirá nota fiscal após baixa do boleto bancário.

Cabe aqui destacar que estes valores de adesão são necessários para manutenção da REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO. No entanto, os custos poderão ser cobertos por associações, federações ou sindicatos que tenham interesse em estimular a participação de seus membros.

3. BENEFÍCIOS DE PARTICIPAR DA REDE COMPARA

Para mensurar seu o desempenho perante a concorrência, os parceiros, o mercado ou mesmo em relação a outros mercados, o primeiro passo a ser dado é a **utilização de informações comparativas**, visto que elas traduzem em números os resultados das organizações. Ter um sistema de comparação permite que a organização perceba como está o seu desempenho.

Os resultados precisam ser comparados para que, além de se posicionar, a organização tome ações que visem melhorar o seu próprio desempenho, conforme preconiza o Modelo de Excelência da Gestão. Através da comparação a sua organização poderá identificar qual é o seu nível de desempenho diante dos referenciais comparativos.

Por meio de um indicador, ou conjunto deles, você poderá entender o seu posicionamento em determinado processo. Dessa forma, o referencial comparativo passa mesmo a ter real valor, sendo utilizado para definir metas, melhorar os processos, melhorar os serviços e/ou as práticas de gestão.

Os principais benefícios de fazer parte da REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO são:

- Identificar seu nível de desempenho diante dos referenciais comparativos;
 - Definir metas que visem a busca da excelência e a redução de custos.
- Identificar a efetividade de seus processos, por meio de um indicador ou conjunto deles;
 - Melhorar os processos e, conseqüentemente, melhorar os serviços ao cliente.
- Subsidiar, com informações relevantes, as decisões do Planejamento Estratégico.
 - Melhorar as práticas de gestão.

4. PROCESSO DE TROCA DE INFORMAÇÕES

Os usuários da REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO poderão acessar a plataforma de troca através do seguinte endereço: <http://indicadores.antp.org.br>. O Manual de Instruções para uso da plataforma está disponível em: www.antp.org.br/redecompa.

5. ESTRUTURA DE INDICADORES

As tabelas a seguir apresentam a estrutura de indicadores da REDE COMPARA – TRANSPORTE E TRÂNSITO, por CATEGORIA. Em cada categoria os indicadores estão organizados conforme as DIMENSÕES DA ESTRUTURA DE INDICADORES.

5.1. Órgãos gestores de transporte público e/ou gestores de trânsito

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados Econômico-financeiros	E _{CP}	Endividamento à curto prazo	Este indicador é uma análise da situação financeira da empresa, quanto ao grau de endividamento. Demonstra o desdobramento do endividamento em curto e longo prazo.	$= \frac{\text{Passivo circulante}}{\text{Patrimônio Líquido}}$	Nº	↘
Resultados Econômico-financeiros	I _{EG}	Endividamento Geral	Este indicador é uma análise da situação financeira da empresa, quanto à estrutura de capital. Demonstra, percentualmente, o comprometimento do ativo da empresa em relação às dívidas de curto e longo prazo.	$= \frac{(\text{Passivo circulante} + \text{Exigível a longo prazo})}{\text{Ativo Total}} \times 100$	%	↘
Resultados Econômico-financeiros	L _{CR}	Liquidez corrente	Medir se a quantidade de recursos que a empresa possui no ativo circulante é suficiente para pagar as dívidas constantes no passivo circulante.	$= \frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo circulante}}$	Nº	↗
Resultados Econômico-financeiros	L _{GR}	Liquidez geral	Medir a capacidade de manter ativos de curto prazo e longo prazo em número suficiente para pagar débitos.	$= \frac{\text{Ativo circulante} + \text{Realizável a longo prazo}}{\text{Passivo circulante} + \text{Exigível a longo prazo}}$	Nº	↗
Resultados Econômico-financeiros	N _{CE}	Nível de cobertura econômica	Aferir se o custo operacional está sendo coberto pela receita, incluído taxas e multas.	$= \frac{\text{Receita operacional bruta}}{\text{Custo operacional total}} \times 100$	%	↗
Resultados Econômico-financeiros	R _{FP}	Representatividade da folha de pagamento	Medir a representatividade da folha de pagamento bruta sob o faturamento da organização.	$= \frac{\text{Custo com a folha de pagamento}}{\text{Faturamento bruto}} \times 100$	%	↘
Resultados Econômico-financeiros	R _{CC}	Representatividade do custo com combustíveis	Medir a representatividade dos combustíveis sob o faturamento da organização.	$= \frac{\text{Custo com combustíveis}}{\text{Faturamento bruto}} \times 100$	%	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{IM}	Índice de Imagem	Aferir qual a imagem que uma organização possui perante a comunidade local e/ou a imagem dos serviços prestados.	$= EIM + BIM$	%	↗
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{SC}	Índice de satisfação do cliente	Aferir o grau de satisfação dos clientes usuários quanto aos serviços prestados, entendendo-se cliente como quem adquire ou utiliza os serviços da organização.	$= ECE + BCE$	%	↗
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{SR}	Índice de satisfação quanto ao trânsito	Aferir o grau de satisfação dos clientes usuários das estruturas e sistemas de trânsito na região gerida pela organização.	$= ETR + BTR$	%	↗

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{ST}	Índice de satisfação quanto ao transporte coletivo	Aferir o grau de satisfação dos usuários do transporte coletivo nos sistemas de transporte geridos pela organização.	= ETC+ BTC	%	↗
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{RG}	Índice de reclamações de órgãos gestores	Aferir o grau de insatisfação dos clientes da organização.	= $\frac{N^{\circ} \text{ de reclamações}}{N^{\circ} \text{ de manifestações de clientes do órgão gestor}} \times 100$	%	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	T _{MS}	Tempo médio de resposta à solicitação	Medir o tempo médio de resposta a pedidos de serviços da organização	= $\frac{N^{\circ} \text{ de dias para resposta ao cliente}}{N^{\circ} \text{ de manifestações de clientes}}$	Dias	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{IP}	Índice de inserção positiva na mídia	Aferir a qualificação das notícias veiculadas espontaneamente na televisão, rádio, jornal e sites de notícias.	= $\frac{N^{\circ} \text{ de inserções espontâneas positivas veiculadas na mídia}}{N^{\circ} \text{ de inserções espontâneas veiculadas na mídia (positivas + neutras + negativas)}} \times 100$	%	↗
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{IN}	Índice de inserção negativa na mídia	Aferir a qualificação das notícias veiculadas espontaneamente na televisão, rádio, jornal e sites de notícias.	= $\frac{N^{\circ} \text{ de inserções espontâneas negativas veiculadas na mídia}}{N^{\circ} \text{ de inserções espontâneas veiculadas na mídia (positivas + neutras + negativas)}} \times 100$	%	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{TC}	Idade média da frota do transporte coletivo	Avaliar a idade média da frota de veículos utilizados no transporte coletivo nos sistemas de transporte geridos pela organização.	= $\frac{\text{Soma das Idades dos veículos da frota do transporte coletivo}}{N^{\circ} \text{ total de veículos da frota do transporte coletivo}}$	Anos	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{TE}	Idade média da frota de escolar	Avaliar a idade média da frota de veículos utilizados no transporte escolar nos sistemas de transporte geridos pela organização.	= $\frac{\text{Soma das Idades dos veículos da frota do transporte escolar}}{N^{\circ} \text{ total de veículos da frota do transporte escolar}}$	Anos	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{TT}	Idade média da frota de táxi	Contribuir para a aferição do conforto e da confiabilidade nos serviços de transporte por táxi	= $\frac{\text{Soma das Idades dos veículos da frota do transporte por taxi}}{N^{\circ} \text{ total de veículos da frota do transporte por taxi}}$	Anos	↘
Resultados Relativos à sociedade	I _{FC}	Idade média da frota dos carros	Avaliar a idade média da frota de carros circulante na região gerida pela organização.	= $\frac{\text{Soma das idades dos carros registrados}}{N^{\circ} \text{ total de carros registrados}}$	Anos	↘

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados Relativos à sociedade	I _{AE}	Índice de acessibilidade econômica	Avaliar o grau em que a comunidade, face à sua renda, pode arcar com os custos do transporte.	$= \frac{\text{Custo médio em R\$ de 50 viagens}}{\text{Salário mínimo regional}} \times 100$	%	↘
Resultados Relativos à sociedade	I _{AI}	Índice de acessibilidade física de instalações	Avaliar o grau de acessibilidade às instalações do órgão para pessoas com deficiência.	$= \frac{\text{Nº de instalações acessíveis}}{\text{Nº de total de instalações}} \times 100$	%	↗
Resultados Relativos à sociedade	I _{AF}	Índice de acessibilidade física dos veículos do transporte coletivo	Avaliar o grau de acessibilidade de veículos para pessoas com deficiência.	$= \frac{\text{Nº de veículos acessíveis do transporte coletivo}}{\text{Nº total de veículos da frota do transporte coletivo}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{HV}	Índice de horas investidas em atividades voluntárias	Medir o percentual de horas investidas em atividades sociais. ➤ Válido apenas para empresas que possuam programa de voluntariado.	$= \frac{\text{Nº de horas realizadas em atividades voluntárias}}{\text{Nº médio de empregados}}$	Nº	↗
Resultados Relativos à sociedade	I _{RA}	Índice de redução de alcoolemia.	Aferir o grau de alcoolemia em condutores de veículos automotores	$= \frac{\text{Nº de condutores abordados alcoolizados}}{\text{Nº de condutores abordados pela fiscalização}} \times 100$	%	↘
Resultados Relativos à sociedade	I _{MT}	Índice de motos em relação à frota total	Avaliar o crescimento da frota de moto em relação à frota total.	$= \frac{\text{Nº de motocicletas registradas}}{\text{Nº de total de veículos registrados}} \times 100$	%	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{CO}	Índice de satisfação interna (clima organizacional)	Aferir o grau de satisfação dos funcionários da organização.	$= ECO + BCO$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{CI}	Índice de satisfação com a comunicação interna	Aferir o grau de satisfação dos colaboradores com os canais de comunicação existentes.	$= ECI + BCI$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{SL}	Índice de satisfação com a liderança	Aferir o grau de satisfação dos colaboradores com suas lideranças.	$= ESL + BSL$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{RO}	Índice de rotatividade	Medir o nível de rotatividade do quadro de pessoal.	$= \frac{(\text{Nº de desligamentos} + \text{Nº de admissões})/2}{\text{Nº médio de empregados}} \times 100$	Nº	↘

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados relativos às pessoas	I _{DP}	Índice de desenvolvimento profissional	Avaliar o grau em que a organização oferece oportunidades de ascensão profissional a seus empregados. > Crescimento profissional refere-se a todas as oportunidades que a empresa oferece ao empregado aumentando sua responsabilidade, influência dentro da organização ou aumento de salário.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de promoções}}{N^{\circ} \text{ médio de empregados}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{AB}	Índice de absenteísmo	Medir o nível mensal de faltas do quadro de pessoal.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de faltas}}{N^{\circ} \text{ médio de empregados} \times N^{\circ} \text{ de dias de trabalho}} \times 100$	N°	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{AT}	Índice de frequência de acidentes de trabalho com lesão e afastamento	Medir a ocorrência de acidentes, relacionados com o exercício do trabalho, que resultem em lesão pessoal, conforme NBR 14280:2001.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de acidentados com lesão e com afastamento}}{N^{\circ} \text{ total de horas de exposição ao risco}} \times 1.000.000$	N°	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{GA}	Índice de gravidade de acidentes do trabalho	Medir os dias perdidos em decorrência de acidentes, relacionados com o exercício do trabalho, que resultem em lesão pessoal, conforme NBR 14280:2001.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de dias perdidos em virtude de acidentes de trabalho}}{N^{\circ} \text{ total de horas de exposição ao risco}} \times 100$	N°	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{HC}	Índice de horas de capacitação	Medir a quantidade média de horas por empregado que são utilizadas para a realização de atividades de capacitação e desenvolvimento.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de horas de capacitação}}{N^{\circ} \text{ médio de empregados}}$	Horas	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{HD}	Índice de horas de educação	Medir a quantidade média de horas por empregado que são utilizadas para a realização de atividades de educação.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de horas de educação}}{N^{\circ} \text{ médio de empregados}}$	R\$	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{HE}	Índice de horas extras	Medir a representatividade das horas extras em relação ao número total de horas trabalhadas.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de horas extras realizadas}}{N^{\circ} \text{ total de horas trabalhadas}} \times 100$	%	↘
Resultados relativos aos processos	H _{DW}	Headway médio real	Medir o intervalo de tempo decorrido entre a abertura de portas de dois trens consecutivos, na estação de carregamento máximo da linha.	$= \frac{\text{Soma dos headways reais no período}}{N^{\circ} \text{ de hedways reais no período}}$	%	↘
Resultados relativos aos processos	I _{MA}	Índice de metas atingidas	Medir a eficiência no cumprimento de metas da organização.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de indicadores que atingiram a meta}}{N^{\circ} \text{ de indicadores controlados pela organização}} \times 100$	%	↗

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados relativos aos processos	I _{OP}	Índice de operacionalização das estratégias	Medir a eficiência no cumprimento das ações estabelecidas no Planejamento Estratégico.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de ações estratégicas cumpridas ou no prazo}}{\text{N}^\circ \text{ de ações estratégicas propostas para o período}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{VV}	Índice de vítimas fatais em acidentes de trânsito por 10 mil veículos	Este indicador visa medir a quantidade de vítimas fatais no local do acidente, em decorrência de acidentes de trânsito, relativizada por cada 10 mil veículos.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de vítimas fatais em decorrência de acidente de trânsito em vias geridas pela organização}}{\text{N}^\circ \text{ de total de veículos registrados}} \times 10.000$	Nº	↘
Resultados relativos aos processos	I _{VH}	Índice de vítimas fatais em acidentes de trânsito por 100 mil habitantes	Este indicador visa medir a quantidade de vítimas fatais no local do acidente, em decorrência de acidentes de trânsito, relativizada por cada 100 mil habitantes.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de vítimas fatais em decorrência de acidente de trânsito em vias geridas pela organização}}{\text{Soma da população}} \times 100.000$	Nº	↘
Resultados relativos aos processos	I _{ER}	Índice médio de veículos infratores no estacionamento rotativo	Medir a taxa de uso inadequado do comprovante de pagamento do estacionamento rotativo	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de multas emitidas por infração ao estacionamento rotativo}}{\text{N}^\circ \text{ de total de veículos registrados}} \times 100$	%	↘
Resultados relativos aos processos	I _{LP}	Índice de motoristas acima do limite máximo de pontos.	Aferir, entre os motoristas infratores, os que atingem o limite máximo de pontos.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de motoristas acima do limite de pontos na CNH}}{\text{N}^\circ \text{ de total de veículos registrados}} \times 1.000$	Nº	↘
Resultados relativos aos processos	I _{HA}	Índice de habilitados aprovados na primeira tentativa	Aferir qual o percentual de pessoas que fizeram curso de Formação de Condutores e conseguiram a habilitação na primeira tentativa.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de pessoas aprovadas na primeira tentativa de tirar a CNH}}{\text{N}^\circ \text{ de pessoas que fizeram curso para tirar a CNH}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{VF}	Índice de variação da frota	Aferir o percentual de crescimento da frota de veículos no período.	$= \frac{\text{Frota total de veículos no primeiro dia útil de um período}}{\text{Frota total de veículos no último dia útil de um período}} \times 100$	%	→
Resultados relativos às pessoas	T _{SS}	Tempo de atendimento de manutenção da sinalização semafórica	Avaliar o tempo da prestação de serviços de manutenção corretiva.	$= \frac{\text{Soma dos tempos de atendimento aos chamados de manutenção semafórica}}{\text{N}^\circ \text{ de ocorrências para manutenção semafórica}}$	Minutos	↘

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados relativos às pessoas	T _{SS}	Tempo de atendimento aos chamados de acidente	Avaliar o tempo da prestação de serviços de atendimento às ocorrências de acidentes.	$= \frac{\text{Soma dos tempos de atendimento aos chamados de acidente}}{\text{N}^\circ \text{ de ocorrências quanto a acidentes}}$	Minutos	↘
Resultados relativos aos processos	I _{CV}	Índice de cumprimento de viagem	Avaliar o grau em que as operadoras atendem aos requisitos do contrato quanto à execução do serviço.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de viagens programadas e realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ de viagens programadas}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{CH}	Índice de cumprimento do horário	Avaliar o grau em que as operadoras atendem aos requisitos do contrato quanto à confiabilidade da programação horária.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de viagens realizadas no horário}}{\text{N}^\circ \text{ de viagens realizadas}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{RC}	Índice de reprovação de veículos (Taxi)	Avaliar o grau em que os operadores do transporte coletivo atendem aos requisitos da contratação de serviços.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de veículos (transporte coletivo) reprovados em vistoria}}{\text{N}^\circ \text{ de veículos (transporte coletivo) vistoriados}} \times 100$	%	↘
Resultados relativos aos processos	I _{RE}	Índice de reprovação de veículos (Escolar)	Avaliar o grau em que os operadores autorizados a executarem o serviço escolar, atendem aos requisitos da contratação de serviços.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de veículos (transporte escolar) reprovados em vistoria}}{\text{N}^\circ \text{ de veículos (transporte escolar) vistoriados}} \times 100$	%	↘
Resultados relativos aos processos	I _{RT}	Índice de reprovação de veículos (Taxi)	Avaliar o grau em que os licitados para operação de serviços de taxi atendem aos requisitos da contratação de serviços.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de veículos (táxi) reprovados em vistoria}}{\text{N}^\circ \text{ de veículos (táxi) vistoriados}} \times 100$	%	↘
Resultados relativos aos processos	I _{DF}	Índice de desempenho dos fornecedores	Avaliar os fornecedores de materiais e serviços, buscando assegurar que o produto ou serviço adquirido, atenda aos requisitos de aquisição especificados.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de pontos obtidos pelos fornecedores na Avaliação de Fornecedores}}{\text{N}^\circ \text{ de pontos possíveis na Avaliação de Fornecedores}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{RR}	Índice de rejeição no recebimento	Avaliar o grau em que os fornecedores atendem aos requisitos especificados.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de itens rejeitados no recebimento}}{\text{N}^\circ \text{ de itens adquiridos}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{CP}	Índice de cumprimento de prazos	Avaliar o grau em que os fornecedores atendem aos prazos especificados para entrega.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de itens entregues no prazo}}{\text{N}^\circ \text{ de itens adquiridos}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{MP}	Índice de qualidade dos produtos	Avaliar o grau em que os produtos atendem aos prazos de durabilidade mínimos estabelecidos (garantia).	$= 1 - \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de produtos que apresentaram defeito durante a garantia}}{\text{N}^\circ \text{ de produtos adquiridos}} \right) \times 100$	%	↗

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados relativos aos processos	I _{MS}	Índice de qualidade dos serviços	Avaliar o grau em que os serviços atendem aos prazos de durabilidade mínimos estabelecidos (garantia).	$= 1 - \left(\frac{N^{\circ} \text{ de serviços que apresentaram falha durante a garantia}}{N^{\circ} \text{ de serviços contratados}} \right) \times 100$	%	↗

LEGENDA - (1) Com fundo cinza e letras pretas, os indicadores liberados para troca através do Portal da Rede Compara. (2) Com letras cinza, os indicadores inativos.

5.2. Operadoras metro-ferroviárias urbanas e metropolitanas

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados Econômico-financeiros	R _{MO}	Receita média operacional	Indicar a relação entre a receita operacional bruta de uma determinada linha, empresa ou subsistema de transporte e a quantidade total de passageiros transportados num determinado período.	$= \frac{\text{Receita operacional bruta}}{\text{N}^\circ \text{ de passageiros pagantes}}$	R\$	↗
Resultados Econômico-financeiros	C _{MO}	Custo médio operacional	Indicar a relação entre o custo operacional de uma determinada linha, empresa ou subsistema e a quantidade de passageiros pagantes num determinado período.	$= \frac{\text{Custo operacional total}}{\text{N}^\circ \text{ de passageiros pagantes}}$	R\$	↘
Resultados Econômico-financeiros	L _{CR}	Liquidez corrente	Medir se a quantidade de recursos que a empresa possui no ativo circulante é suficiente para pagar as dívidas constantes no passivo circulante.	$= \frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo circulante}}$	Nº	↗
Resultados Econômico-financeiros	L _{GR}	Liquidez geral	Medir a capacidade de manter ativos de curto prazo e longo prazo em número suficiente para pagar débitos.	$= \frac{\text{Ativo circulante} + \text{Realizável a longo prazo}}{\text{Passivo circulante} + \text{Exigível a longo prazo}}$	Nº	↗
Resultados Econômico-financeiros	R _{FP}	Representatividade da folha de pagamento	Medir a representatividade da folha de pagamento bruta sob o faturamento da organização.	$= \frac{\text{Custo com a folha de pagamento}}{\text{Faturamento bruto}} \times 100$	%	↘
Resultados Econômico-financeiros	R _{CC}	Representatividade do custo com combustíveis	Medir a representatividade dos combustíveis sob o faturamento da organização.	$= \frac{\text{Custo com combustíveis}}{\text{Faturamento bruto}} \times 100$	%	↘
Resultados Econômico-financeiros	R _{CM}	Representatividade do custo de manutenção	Medir a representatividade do custo de manutenção sob o faturamento da organização.	$= \frac{\text{Custo com a folha de pagamento da manutenção} + \text{custo com peças, produtos e serviços}}{\text{Faturamento bruto}} \times 100$	%	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{SC}	Índice de satisfação do cliente	Aferir o grau de satisfação dos clientes usuários quanto aos serviços prestados, entendendo-se cliente como quem adquire ou utiliza os serviços da organização.	$= \text{ECE} + \text{BCE}$	%	↗
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{RC}	Índice de reclamações	Aferir o grau de insatisfação dos clientes da organização.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamações}}{\text{N}^\circ \text{ de passageiros pagantes}} \times 1.000.000$	Nº	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{MF}	Idade média da frota	Avaliar o grau de conforto e confiabilidade dos veículos.	$= \frac{\text{Soma das Idades dos veículos da frota}}{\text{N}^\circ \text{ total de veículos da frota}}$	Anos	↘

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{IP}	Índice de inserção positiva na mídia	Aferir a qualificação das notícias veiculadas espontaneamente na televisão, rádio, jornal e sites de notícias.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de inserções espontâneas positivas veiculadas na mídia}}{N^{\circ} \text{ de inserções espontâneas veiculadas na mídia (positivas + neutras + negativas)}} \times 100$	%	↗
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{IN}	Índice de inserção negativa na mídia	Aferir a qualificação das notícias veiculadas espontaneamente na televisão, rádio, jornal e sites de notícias.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de inserções espontâneas negativas veiculadas na mídia}}{N^{\circ} \text{ de inserções espontâneas veiculadas na mídia (positivas + neutras + negativas)}} \times 100$	%	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{ES}	Índice de percepção da evolução do Serviço	Avaliar a percepção do cliente quanto à melhora ou piora dos serviços prestados ao longo do tempo.	$= \frac{M(\text{percentual de incidência de Melhorando})}{N^{\circ} \text{ total de respostas para a pergunta sobre a evolução do serviço}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{AF}	Índice de acessibilidade física de veículos	Avaliar o grau de acessibilidade de veículos para pessoas com deficiência.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de veículos acessíveis}}{N^{\circ} \text{ total de veículos da frota}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{AA}	Índice de autuações ambientais	Avaliar o grau de atendimento à legislação ambiental no que se refere aos veículos e instalações.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de autuações ambientais (veículos e instalações)}}{N^{\circ} \text{ total de veículos da frota}} \times 100$	N°	↘
Resultados relativos à Sociedade	I _{AR}	Índice de água reaproveitada	Medir o grau de uso de água não potável nos processos da empresa.	$= \frac{\text{Volume de água recuperada e/ou reaproveitada}}{\text{Volume de água consumida}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{VR}	Índice de veículos regulares	Avaliar o grau de atendimento à legislação ambiental.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de veículos regulares na vistoria ambiental}}{N^{\circ} \text{ de veículos avaliados na vistoria ambiental}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{HV}	Índice de horas investidas em atividades voluntárias	Medir o percentual de horas investidas em atividades sociais. ➤ Válido apenas para empresas que possuam programa de voluntariado.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de horas realizadas em atividades voluntárias}}{N^{\circ} \text{ médio de empregados}}$	N°	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{CO}	Índice de satisfação interna (clima organizacional)	Aferir o grau de satisfação dos funcionários da organização.	$= ECO + BCO$	%	↗

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados relativos às pessoas	I _{CI}	Índice de satisfação com a comunicação interna	Aferir o grau de satisfação dos colaboradores com os canais de comunicação existentes.	= $ECI + BCI$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{SL}	Índice de satisfação com a liderança	Aferir o grau de satisfação dos colaboradores com suas lideranças.	= $ESL + BSL$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{RO}	Índice de rotatividade	Medir o nível de rotatividade do quadro de pessoal.	= $\frac{(N^\circ \text{ de desligamentos} + N^\circ \text{ de admissões})/2}{N^\circ \text{ médio de empregados}} \times 100$	Nº	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{DP}	Índice de desenvolvimento profissional	Avaliar o grau em que a organização oferece oportunidades de ascensão profissional a seus empregados. > Crescimento profissional refere-se a todas as oportunidades que a empresa oferece ao empregado aumentando sua responsabilidade, influência dentro da organização ou aumento de salário.	= $\frac{N^\circ \text{ de promoções}}{N^\circ \text{ médio de empregados}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{AB}	Índice de absenteísmo	Medir o nível mensal de faltas do quadro de pessoal.	= $\frac{N^\circ \text{ de faltas}}{N^\circ \text{ médio de empregados} \times N^\circ \text{ de dias de trabalho}} \times 100$	Nº	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{AT}	Índice de frequência de acidentes de trabalho com lesão e afastamento	Medir a ocorrência de acidentes, relacionados com o exercício do trabalho, que resultem em lesão pessoal, conforme NBR 14280:2001.	= $\frac{N^\circ \text{ de acidentados com lesão e com afastamento}}{\text{Soma de horas de exposição ao risco}} \times 1.000.000$	Nº	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{GA}	Índice de gravidade de acidentes do trabalho	Medir os dias perdidos em decorrência de acidentes, relacionados com o exercício do trabalho, que resultem em lesão pessoal, conforme NBR 14280:2001.	= $\frac{N^\circ \text{ de dias perdidos em virtude de acidentes de trabalho}}{\text{Soma de horas de exposição ao risco}} \times 100$	Nº	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{HC}	Índice de horas de capacitação	Medir a quantidade média de horas por empregado que são utilizadas para a realização de atividades de capacitação e desenvolvimento.	= $\frac{N^\circ \text{ de horas de capacitação}}{N^\circ \text{ médio de empregados}}$	Horas	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{HD}	Índice de horas de educação	Medir a quantidade média de horas por empregado que são utilizadas para a realização de atividades de educação.	= $\frac{N^\circ \text{ de horas de educação}}{N^\circ \text{ médio de empregados}}$	Horas	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{HE}	Índice de horas extras	Medir a representatividade das horas extras em relação ao número total de horas trabalhadas.	= $\frac{N^\circ \text{ de horas extras realizadas}}{N^\circ \text{ total de horas trabalhadas}} \times 100$	%	↘

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados relativos aos processos	I _{PK}	Índice de passageiros por quilômetro	Avaliar a produtividade do serviço prestado.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de passageiros pagantes}}{N^{\circ} \text{ de quilômetros percorridos pela frota}}$	N°	↗
Resultados relativos aos processos	I _{CV}	Índice de cumprimento de viagem	Avaliar a confiabilidade do serviço prestado com relação ao cumprimento da programação das viagens.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de viagens programadas e realizadas}}{N^{\circ} \text{ de viagens programadas}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{CH}	Índice de cumprimento do horário	Aferir a pontualidade das viagens, cujo impacto é a confiabilidade do serviço prestado.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de viagens realizadas no horário}}{N^{\circ} \text{ de viagens realizadas}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	M _{KBF}	Quilometragem média entre falhas	Medir o desempenho dos processos de manutenção.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de quilômetros percorridos pela frota}}{N^{\circ} \text{ de falhas (mecânicas, elétricas e pneumáticas)}}$	Km	↗
Resultados relativos aos processos	I _{MP}	Índice de manutenção preventiva	Medir a proporcionalidade de serviços de cunho preventivo, realizados nos veículos, em relação os total de serviços.	$= \frac{N^{\circ} \text{ manutenções preventivas}}{N^{\circ} \text{ total de serviços de manutenção}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{PA}	Índice de passageiros acidentados	Aferir a segurança durante o uso do serviço.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de registros de passageiros acidentados}}{N^{\circ} \text{ de passageiros pagantes}} \times 1.000.000$	N°	↘
Resultados relativos aos processos	I _{FR}	Índice de furtos e roubos	Aferir o nível de segurança pública durante o uso do sistema.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de furtos e roubos}}{N^{\circ} \text{ de viagens realizadas}} \times 10.000$	N°	↘
Resultados relativos aos processos	I _{AS}	Índice de Aproveitamento do processo seletivo	Avaliar o grau de aproveitamento do processo seletivo em relação à mão-de-obra disponível na região.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de pessoas que iniciaram processo seletivo}}{N^{\circ} \text{ de pessoas aprovadas no processo seletivo}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{MA}	Índice de metas atingidas	Medir a eficiência no cumprimento de metas da organização.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de indicadores que atingiram a meta}}{N^{\circ} \text{ de indicadores controlados pela organização}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{OP}	Índice de operacionalização das estratégias	Medir a eficiência no cumprimento das ações estabelecidas no Planejamento Estratégico.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de ações estratégicas cumpridas ou no prazo}}{N^{\circ} \text{ de ações estratégicas propostas para o período}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{DF}	Índice de desempenho dos fornecedores	Avaliar os fornecedores de materiais e serviços, buscando assegurar que o produto ou serviço adquirido, atenda aos requisitos de aquisição especificados.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de pontos obtidos pelos fornecedores na Avaliação de Fornecedores}}{N^{\circ} \text{ de pontos possíveis na Avaliação de Fornecedores}} \times 100$	%	↗

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados relativos aos processos	I _{RR}	Índice de rejeição no recebimento	Avaliar o grau em que os fornecedores atendem aos requisitos especificados.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de itens rejeitados no recebimento}}{N^{\circ} \text{ de itens adquiridos}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{CP}	Índice de cumprimento de prazos	Avaliar o grau em que os fornecedores atendem aos prazos especificados para entrega.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de itens entregues no prazo}}{N^{\circ} \text{ de itens adquiridos}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{MP}	Índice de qualidade dos produtos	Avaliar o grau em que os produtos atendem aos prazos de durabilidade mínimos estabelecidos (garantia).	$= 1 - \left(\frac{N^{\circ} \text{ de produtos que apresentaram defeito durante a garantia}}{N^{\circ} \text{ de produtos adquiridos}} \right) \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{MS}	Índice de qualidade dos serviços	Avaliar o grau em que os serviços atendem aos prazos de durabilidade mínimos estabelecidos (garantia).	$= 1 - \left(\frac{N^{\circ} \text{ de serviços que apresentaram falha durante a garantia}}{N^{\circ} \text{ de serviços contratados}} \right) \times 100$	%	↗

LEGENDA - (1) Com fundo cinza e letras pretas, os indicadores liberados para troca através do Portal da Rede Compara. (2) Com letras cinza, os indicadores inativos.

5.3. Operadoras rodoviárias urbanas e metropolitanas

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados Econômico-financeiros	R _{MO}	Receita média operacional	Indicar a relação entre a receita operacional bruta de uma determinada linha, empresa ou subsistema de transporte e a quantidade total de passageiros transportados num determinado período.	$= \frac{\text{Receita operacional bruta}}{\text{N}^\circ \text{ de passageiros pagantes}}$	R\$	↗
Resultados Econômico-financeiros	C _{MO}	Custo médio operacional	Indicar a relação entre o custo operacional de uma determinada linha, empresa ou subsistema e a quantidade de passageiros pagantes num determinado período.	$= \frac{\text{Custo operacional total}}{\text{N}^\circ \text{ de passageiros pagantes}}$	R\$	↘
Resultados Econômico-financeiros	L _{CR}	Liquidez corrente	Medir se a quantidade de recursos que a empresa possui no ativo circulante é suficiente para pagar as dívidas constantes no passivo circulante.	$= \frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo circulante}}$	Nº	↗
Resultados Econômico-financeiros	L _{GR}	Liquidez geral	Medir a capacidade de manter ativos de curto prazo e longo prazo em número suficiente para pagar débitos.	$= \frac{\text{Ativo circulante} + \text{Realizável a longo prazo}}{\text{Passivo circulante} + \text{Exigível a longo prazo}}$	Nº	↗
Resultados Econômico-financeiros	R _{FP}	Representatividade da folha de pagamento	Medir a representatividade da folha de pagamento bruta sob o faturamento da organização.	$= \frac{\text{Custo com a folha de pagamento}}{\text{Faturamento bruto}} \times 100$	%	↘
Resultados Econômico-financeiros	R _{CC}	Representatividade do custo com combustíveis	Medir a representatividade dos combustíveis sob o faturamento da organização.	$= \frac{\text{Custo com combustíveis}}{\text{Faturamento bruto}} \times 100$	%	↘
Resultados Econômico-financeiros	R _{CM}	Representatividade do custo de manutenção	Medir a representatividade do custo de manutenção sob o faturamento da organização.	$= \frac{\text{Custo com a folha de pagamento da manutenção} + \text{custo com peças, produtos e serviços}}{\text{Faturamento bruto}} \times 100$	%	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{SC}	Índice de satisfação do cliente	Aferir o grau de satisfação dos clientes usuários quanto aos serviços prestados, entendendo-se cliente como quem adquire ou utiliza os serviços da organização.	$= \text{ECE} + \text{BCE}$	%	↗
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{RC}	Índice de reclamações	Aferir o grau de insatisfação dos clientes da organização.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamações}}{\text{N}^\circ \text{ de passageiros pagantes}} \times 1.000.000$	Nº	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{MF}	Idade média da frota	Avaliar o grau de conforto e confiabilidade dos veículos.	$= \frac{\text{Soma das Idades dos veículos da frota}}{\text{N}^\circ \text{ total de veículos da frota}}$	Anos	↘

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{IP}	Índice de inserção positiva na mídia	Aferir a qualificação das notícias veiculadas espontaneamente na televisão, rádio, jornal e sites de notícias.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de inserções espontâneas positivas veiculadas na mídia}}{N^{\circ} \text{ de inserções espontâneas veiculadas na mídia (positivas + neutras + negativas)}} \times 100$	%	↗
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{IN}	Índice de inserção negativa na mídia	Aferir a qualificação das notícias veiculadas espontaneamente na televisão, rádio, jornal e sites de notícias.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de inserções espontâneas negativas veiculadas na mídia}}{N^{\circ} \text{ de inserções espontâneas veiculadas na mídia (positivas + neutras + negativas)}} \times 100$	%	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{ES}	Índice de percepção da evolução do Serviço	Avaliar a percepção do cliente quanto à melhora ou piora dos serviços prestados ao longo do tempo.	$= \frac{M(\text{percentual de incidência de Melhorando})}{N^{\circ} \text{ total de respostas para a pergunta sobre a evolução do serviço}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{AF}	Índice de acessibilidade física de veículos	Avaliar o grau de acessibilidade de veículos para pessoas com deficiência.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de veículos acessíveis}}{N^{\circ} \text{ total de veículos da frota}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{AA}	Índice de autuações ambientais	Avaliar o grau de atendimento à legislação ambiental no que se refere aos veículos e instalações.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de autuações ambientais (veículos e instalações)}}{N^{\circ} \text{ total de veículos da frota}} \times 100$	N°	↘
Resultados relativos à Sociedade	I _{AR}	Índice de água reaproveitada	Medir o grau de uso de água não potável nos processos da empresa.	$= \frac{\text{Volume de água recuperada e/ou reaproveitada}}{\text{Volume de água consumida}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{VR}	Índice de veículos regulares	Avaliar o grau de atendimento à legislação ambiental.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de veículos regulares na vistoria ambiental}}{N^{\circ} \text{ de veículos avaliados na vistoria ambiental}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{HV}	Índice de horas investidas em atividades voluntárias	Medir o percentual de horas investidas em atividades sociais. ➤ Válido apenas para empresas que possuam programa de voluntariado.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de horas realizadas em atividades voluntárias}}{N^{\circ} \text{ médio de empregados}}$	N°	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{CO}	Índice de satisfação interna (clima organizacional)	Aferir o grau de satisfação dos funcionários da organização.	$= ECO + BCO$	%	↗

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados relativos às pessoas	I _{CI}	Índice de satisfação com a comunicação interna	Aferir o grau de satisfação dos colaboradores com os canais de comunicação existentes.	= $ECI + BCI$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{SL}	Índice de satisfação com a liderança	Aferir o grau de satisfação dos colaboradores com suas lideranças.	= $ESL + BSL$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{RO}	Índice de rotatividade	Medir o nível de rotatividade do quadro de pessoal.	= $\frac{(N^\circ \text{ de desligamentos} + N^\circ \text{ de admissões})/2}{N^\circ \text{ médio de empregados}} \times 100$	Nº	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{DP}	Índice de desenvolvimento profissional	Avaliar o grau em que a organização oferece oportunidades de ascensão profissional a seus empregados. > Crescimento profissional refere-se a todas as oportunidades que a empresa oferece ao empregado aumentando sua responsabilidade, influência dentro da organização ou aumento de salário.	= $\frac{N^\circ \text{ de promoções}}{N^\circ \text{ médio de empregados}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{AB}	Índice de absenteísmo	Medir o nível mensal de faltas do quadro de pessoal.	= $\frac{N^\circ \text{ de faltas}}{N^\circ \text{ médio de empregados} \times N^\circ \text{ de dias de trabalho}} \times 100$	Nº	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{AT}	Índice de frequência de acidentes de trabalho com lesão e afastamento	Medir a ocorrência de acidentes, relacionados com o exercício do trabalho, que resultem em lesão pessoal, conforme NBR 14280:2001.	= $\frac{N^\circ \text{ de acidentados com lesão e com afastamento}}{\text{Soma de horas de exposição ao risco}} \times 1.000.000$	Nº	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{GA}	Índice de gravidade de acidentes do trabalho	Medir os dias perdidos em decorrência de acidentes, relacionados com o exercício do trabalho, que resultem em lesão pessoal, conforme NBR 14280:2001.	= $\frac{N^\circ \text{ de dias perdidos em virtude de acidentados de trabalho}}{\text{Soma de horas de exposição ao risco}} \times 100$	Nº	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{HC}	Índice de horas de capacitação	Medir a quantidade média de horas por empregado que são utilizadas para a realização de atividades de capacitação e desenvolvimento.	= $\frac{N^\circ \text{ de horas de capacitação}}{N^\circ \text{ médio de empregados}}$	Horas	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{HD}	Índice de horas de educação	Medir a quantidade média de horas por empregado que são utilizadas para a realização de atividades de educação.	= $\frac{N^\circ \text{ de horas de educação}}{N^\circ \text{ médio de empregados}}$	Horas	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{HE}	Índice de horas extras	Medir a representatividade das horas extras em relação ao número total de horas trabalhadas.	= $\frac{N^\circ \text{ de horas extras realizadas}}{N^\circ \text{ total de horas trabalhadas}} \times 100$	%	↘

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados relativos aos processos	I _{PK}	Índice de passageiros por quilômetro	Avaliar a produtividade do serviço prestado.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de passageiros pagantes}}{N^{\circ} \text{ de quilômetros percorridos pela frota}}$	N°	↗
Resultados relativos aos processos	I _{CV}	Índice de cumprimento de viagem	Avaliar a confiabilidade do serviço prestado com relação ao cumprimento da programação das viagens.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de viagens programadas e realizadas}}{N^{\circ} \text{ de viagens programadas}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{CH}	Índice de cumprimento do horário	Aferir a pontualidade das viagens, cujo impacto é a confiabilidade do serviço prestado.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de viagens realizadas no horário}}{N^{\circ} \text{ de viagens realizadas}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	M _{KBF}	Quilometragem média entre falhas	Medir o desempenho dos processos de manutenção.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de quilômetros percorridos pela frota}}{N^{\circ} \text{ de falhas (mecânicas, elétricas e pneumáticas)}}$	Km	↗
Resultados relativos aos processos	I _{MP}	Índice de manutenção preventiva	Medir a proporcionalidade de serviços de cunho preventivo, realizados nos veículos, em relação os total de serviços.	$= \frac{N^{\circ} \text{ manutenções preventivas}}{N^{\circ} \text{ total de serviços de manutenção}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{PA}	Índice de passageiros acidentados	Aferir a segurança durante o uso do serviço.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de registros de passageiros acidentados}}{N^{\circ} \text{ de passageiros pagantes}} \times 1.000.000$	N°	↘
Resultados relativos aos processos	I _{FR}	Índice de furtos e roubos	Aferir o nível de segurança pública durante o uso do sistema.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de furtos e roubos}}{N^{\circ} \text{ de viagens realizadas}} \times 10.000$	N°	↘
Resultados relativos aos processos	V _{PN}	Vida útil dos pneus novos	Avaliar a qualidade e durabilidade dos pneus primeira vida.	$= \frac{\text{Soma da quilometragem percorrida dos pneus 1}^{\text{a}} \text{ vida}}{N^{\circ} \text{ de pneus 1}^{\text{a}} \text{ vida substituídos}}$	Km	↗
Resultados relativos aos processos	V _{PR}	Vida útil dos pneus recapados	Avaliar a qualidade e durabilidade dos pneus recapados.	$= \frac{\text{Soma da quilometragem percorrida dos pneus recapados}}{N^{\circ} \text{ de pneus recapados substituídos}}$	Km	↗
Resultados relativos aos processos	V _{PC}	Vida útil da carcaça de pneu	Avaliar a qualidade e durabilidade da carcaça do pneu, desde a primeira vida até o sucateamento.	$= \frac{\text{Soma da quilometragem percorrida dos pneus (carcaça)}}{N^{\circ} \text{ de pneus sucateados}}$	Km	↗
Resultados relativos aos processos	I _{AS}	Índice de Aproveitamento do processo seletivo	Avaliar o grau de aproveitamento do processo seletivo em relação à mão-de-obra disponível na região.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de pessoas que iniciaram processo seletivo}}{N^{\circ} \text{ de pessoas aprovadas no processo seletivo}} \times 100$	%	↗

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados relativos aos processos	I _{MA}	Índice de metas atingidas	Medir a eficiência no cumprimento de metas da organização.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de indicadores que atingiram a meta}}{\text{N}^\circ \text{ de indicadores controlados pela organização}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{OP}	Índice de operacionalização das estratégias	Medir a eficiência no cumprimento das ações estabelecidas no Planejamento Estratégico.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de ações estratégicas cumpridas ou no prazo}}{\text{N}^\circ \text{ de ações estratégicas propostas para o período}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{DF}	Índice de desempenho dos fornecedores	Avaliar os fornecedores de materiais e serviços, buscando assegurar que o produto ou serviço adquirido, atenda aos requisitos de aquisição especificados.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de pontos obtidos pelos fornecedores na Avaliação de Fornecedores}}{\text{N}^\circ \text{ de pontos possíveis na Avaliação de Fornecedores}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{RR}	Índice de rejeição no recebimento	Avaliar o grau em que os fornecedores atendem aos requisitos especificados.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de itens rejeitados no recebimento}}{\text{N}^\circ \text{ de itens adquiridos}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{CP}	Índice de cumprimento de prazos	Avaliar o grau em que os fornecedores atendem aos prazos especificados para entrega.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de itens entregues no prazo}}{\text{N}^\circ \text{ de itens adquiridos}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{MP}	Índice de qualidade dos produtos	Avaliar o grau em que os produtos atendem aos prazos de durabilidade mínimos estabelecidos (garantia).	$= 1 - \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de produtos que apresentaram defeito durante a garantia}}{\text{N}^\circ \text{ de produtos adquiridos}} \right) \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{MS}	Índice de qualidade dos serviços	Avaliar o grau em que os serviços atendem aos prazos de durabilidade mínimos estabelecidos (garantia).	$= 1 - \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de serviços que apresentaram falha durante a garantia}}{\text{N}^\circ \text{ de serviços contratados}} \right) \times 100$	%	↗

LEGENDA - (1) Com fundo cinza e letras pretas, os indicadores liberados para troca através do Portal da Rede Compara. (2) Com letras cinza, os indicadores inativos.

5.4. Operadoras rodoviárias intermunicipais de média e longa distância

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados Econômico-financeiros	R _{MO}	Receita média operacional	Indicar a relação entre a receita operacional bruta de uma determinada linha, empresa ou subsistema de transporte e a quantidade total de passageiros transportados num determinado período.	$= \frac{\text{Receita operacional bruta}}{\text{N}^\circ \text{ de passageiros pagantes}}$	R\$	↗
Resultados Econômico-financeiros	C _{MO}	Custo médio operacional	Indicar a relação entre o custo operacional de uma determinada linha, empresa ou subsistema e a quantidade de passageiros pagantes num determinado período.	$= \frac{\text{Custo operacional total}}{\text{N}^\circ \text{ de passageiros pagantes}}$	R\$	↘
Resultados Econômico-financeiros	L _{CR}	Liquidez corrente	Medir se a quantidade de recursos que a empresa possui no ativo circulante é suficiente para pagar as dívidas constantes no passivo circulante.	$= \frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo circulante}}$	Nº	↗
Resultados Econômico-financeiros	L _{GR}	Liquidez geral	Medir a capacidade de manter ativos de curto prazo e longo prazo em número suficiente para pagar débitos.	$= \frac{\text{Ativo circulante} + \text{Realizável a longo prazo}}{\text{Passivo circulante} + \text{Exigível a longo prazo}}$	Nº	↗
Resultados Econômico-financeiros	R _{FP}	Representatividade da folha de pagamento	Medir a representatividade da folha de pagamento bruta sob o faturamento da organização.	$= \frac{\text{Custo com a folha de pagamento}}{\text{Faturamento bruto}} \times 100$	%	↘
Resultados Econômico-financeiros	R _{CC}	Representatividade do custo com combustíveis	Medir a representatividade dos combustíveis sob o faturamento da organização.	$= \frac{\text{Custo com combustíveis}}{\text{Faturamento bruto}} \times 100$	%	↘
Resultados Econômico-financeiros	R _{CM}	Representatividade do custo de manutenção	Medir a representatividade do custo de manutenção sob o faturamento da organização.	$= \frac{\text{Custo com a folha de pagamento da manutenção} + \text{custo com peças, produtos e serviços}}{\text{Faturamento bruto}} \times 100$	%	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{SC}	Índice de satisfação do cliente	Aferir o grau de satisfação dos clientes usuários quanto aos serviços prestados, entendendo-se cliente como quem adquire ou utiliza os serviços da organização.	$= \text{ECE} + \text{BCE}$	%	↗
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{RC}	Índice de reclamações	Aferir o grau de insatisfação dos clientes da organização.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamações}}{\text{N}^\circ \text{ de passageiros pagantes}} \times 1.000.000$	Nº	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{MF}	Idade média da frota	Avaliar o grau de conforto e confiabilidade dos veículos.	$= \frac{\text{Soma das Idades dos veículos da frota}}{\text{N}^\circ \text{ total de veículos da frota}}$	Anos	↘

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{IP}	Índice de inserção positiva na mídia	Aferir a qualificação das notícias veiculadas espontaneamente na televisão, rádio, jornal e sites de notícias.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de inserções espontâneas positivas veiculadas na mídia}}{N^{\circ} \text{ de inserções espontâneas veiculadas na mídia (positivas + neutras + negativas)}} \times 100$	%	↗
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{IN}	Índice de inserção negativa na mídia	Aferir a qualificação das notícias veiculadas espontaneamente na televisão, rádio, jornal e sites de notícias.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de inserções espontâneas negativas veiculadas na mídia}}{N^{\circ} \text{ de inserções espontâneas veiculadas na mídia (positivas + neutras + negativas)}} \times 100$	%	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{ES}	Índice de percepção da evolução do Serviço	Avaliar a percepção do cliente quanto à melhora ou piora dos serviços prestados ao longo do tempo.	$= \frac{M(\text{percentual de incidência de Melhorando})}{N^{\circ} \text{ total de respostas para a pergunta sobre a evolução do serviço}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{AF}	Índice de acessibilidade física de veículos	Avaliar o grau de acessibilidade de veículos para pessoas com deficiência.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de veículos acessíveis}}{N^{\circ} \text{ total de veículos da frota}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{AA}	Índice de autuações ambientais	Avaliar o grau de atendimento à legislação ambiental no que se refere aos veículos e instalações.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de autuações ambientais (veículos e instalações)}}{N^{\circ} \text{ total de veículos da frota}} \times 100$	N°	↘
Resultados relativos à Sociedade	I _{AR}	Índice de água reaproveitada	Medir o grau de uso de água não potável nos processos da empresa.	$= \frac{\text{Volume de água recuperada e/ou reaproveitada}}{\text{Volume de água consumida}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{VR}	Índice de veículos regulares	Avaliar o grau de atendimento à legislação ambiental.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de veículos regulares na vistoria ambiental}}{N^{\circ} \text{ de veículos avaliados na vistoria ambiental}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{HV}	Índice de horas investidas em atividades voluntárias	Medir o percentual de horas investidas em atividades sociais. ➤ Válido apenas para empresas que possuam programa de voluntariado.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de horas realizadas em atividades voluntárias}}{N^{\circ} \text{ médio de empregados}}$	N°	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{CO}	Índice de satisfação interna (clima organizacional)	Aferir o grau de satisfação dos funcionários da organização.	$= ECO + BCO$	%	↗

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados relativos às pessoas	I _{CI}	Índice de satisfação com a comunicação interna	Aferir o grau de satisfação dos colaboradores com os canais de comunicação existentes.	= $ECI + BCI$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{SL}	Índice de satisfação com a liderança	Aferir o grau de satisfação dos colaboradores com suas lideranças.	= $ESL + BSL$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{RO}	Índice de rotatividade	Medir o nível de rotatividade do quadro de pessoal.	= $\frac{(N^\circ \text{ de desligamentos} + N^\circ \text{ de admissões})/2}{N^\circ \text{ médio de empregados}} \times 100$	Nº	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{DP}	Índice de desenvolvimento profissional	Avaliar o grau em que a organização oferece oportunidades de ascensão profissional a seus empregados. > Crescimento profissional refere-se a todas as oportunidades que a empresa oferece ao empregado aumentando sua responsabilidade, influência dentro da organização ou aumento de salário.	= $\frac{N^\circ \text{ de promoções}}{N^\circ \text{ médio de empregados}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{AB}	Índice de absenteísmo	Medir o nível mensal de faltas do quadro de pessoal.	= $\frac{N^\circ \text{ de faltas}}{N^\circ \text{ médio de empregados} \times N^\circ \text{ de dias de trabalho}} \times 100$	Nº	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{AT}	Índice de frequência de acidentes de trabalho com lesão e afastamento	Medir a ocorrência de acidentes, relacionados com o exercício do trabalho, que resultem em lesão pessoal, conforme NBR 14280:2001.	= $\frac{N^\circ \text{ de acidentados com lesão e com afastamento}}{\text{Soma de horas de exposição ao risco}} \times 1.000.000$	Nº	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{GA}	Índice de gravidade de acidentes do trabalho	Medir os dias perdidos em decorrência de acidentes, relacionados com o exercício do trabalho, que resultem em lesão pessoal, conforme NBR 14280:2001.	= $\frac{N^\circ \text{ de dias perdidos em virtude de acidentes de trabalho}}{\text{Soma de horas de exposição ao risco}} \times 100$	Nº	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{HC}	Índice de horas de capacitação	Medir a quantidade média de horas por empregado que são utilizadas para a realização de atividades de capacitação e desenvolvimento.	= $\frac{N^\circ \text{ de horas de capacitação}}{N^\circ \text{ médio de empregados}}$	Horas	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{HD}	Índice de horas de educação	Medir a quantidade média de horas por empregado que são utilizadas para a realização de atividades de educação.	= $\frac{N^\circ \text{ de horas de educação}}{N^\circ \text{ médio de empregados}}$	Horas	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{HE}	Índice de horas extras	Medir a representatividade das horas extras em relação ao número total de horas trabalhadas.	= $\frac{N^\circ \text{ de horas extras realizadas}}{N^\circ \text{ total de horas trabalhadas}} \times 100$	%	↘

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados relativos aos processos	I _{PK}	Índice de passageiros por quilômetro	Avaliar a produtividade do serviço prestado.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de passageiros pagantes}}{N^{\circ} \text{ de quilômetros percorridos pela frota}}$	N°	↗
Resultados relativos aos processos	I _{CV}	Índice de cumprimento de viagem	Avaliar a confiabilidade do serviço prestado com relação ao cumprimento da programação das viagens.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de viagens programadas e realizadas}}{N^{\circ} \text{ de viagens programadas}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{CH}	Índice de cumprimento do horário	Aferir a pontualidade das viagens, cujo impacto é a confiabilidade do serviço prestado.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de viagens realizadas no horário}}{N^{\circ} \text{ de viagens realizadas}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	M _{KBF}	Quilometragem média entre falhas	Medir o desempenho dos processos de manutenção.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de quilômetros percorridos pela frota}}{N^{\circ} \text{ de falhas (mecânicas, elétricas e pneumáticas)}}$	Km	↗
Resultados relativos aos processos	I _{MP}	Índice de manutenção preventiva	Medir a proporcionalidade de serviços de cunho preventivo, realizados nos veículos, em relação os total de serviços.	$= \frac{N^{\circ} \text{ manutenções preventivas}}{N^{\circ} \text{ total de serviços de manutenção}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{PA}	Índice de passageiros acidentados	Aferir a segurança durante o uso do serviço.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de registros de passageiros acidentados}}{N^{\circ} \text{ de passageiros pagantes}} \times 1.000.000$	N°	↘
Resultados relativos aos processos	I _{FR}	Índice de furtos e roubos	Aferir o nível de segurança pública durante o uso do sistema.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de furtos e roubos}}{N^{\circ} \text{ de viagens realizadas}} \times 10.000$	N°	↘
Resultados relativos aos processos	V _{PN}	Vida útil dos pneus novos	Avaliar a qualidade e durabilidade dos pneus primeira vida.	$= \frac{\text{Soma da quilometragem percorrida dos pneus 1}^{\text{a}} \text{ vida}}{N^{\circ} \text{ de pneus 1}^{\text{a}} \text{ vida substituídos}}$	Km	↗
Resultados relativos aos processos	V _{PR}	Vida útil dos pneus recapados	Avaliar a qualidade e durabilidade dos pneus recapados.	$= \frac{\text{Soma da quilometragem percorrida dos pneus recapados}}{N^{\circ} \text{ de pneus recapados substituídos}}$	Km	↗
Resultados relativos aos processos	V _{PC}	Vida útil da carcaça de pneu	Avaliar a qualidade e durabilidade da carcaça do pneu, desde a primeira vida até o sucateamento.	$= \frac{\text{Soma da quilometragem percorrida dos pneus (carcaça)}}{N^{\circ} \text{ de pneus sucateados}}$	Km	↗
Resultados relativos aos processos	I _{AS}	Índice de Aproveitamento do processo seletivo	Avaliar o grau de aproveitamento do processo seletivo em relação à mão-de-obra disponível na região.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de pessoas que iniciaram processo seletivo}}{N^{\circ} \text{ de pessoas aprovadas no processo seletivo}} \times 100$	%	↗

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados relativos aos processos	I _{MA}	Índice de metas atingidas	Medir a eficiência no cumprimento de metas da organização.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de indicadores que atingiram a meta}}{\text{N}^\circ \text{ de indicadores controlados pela organização}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{OP}	Índice de operacionalização das estratégias	Medir a eficiência no cumprimento das ações estabelecidas no Planejamento Estratégico.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de ações estratégicas cumpridas ou no prazo}}{\text{N}^\circ \text{ de ações estratégicas propostas para o período}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{DF}	Índice de desempenho dos fornecedores	Avaliar os fornecedores de materiais e serviços, buscando assegurar que o produto ou serviço adquirido, atenda aos requisitos de aquisição especificados.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de pontos obtidos pelos fornecedores na Avaliação de Fornecedores}}{\text{N}^\circ \text{ de pontos possíveis na Avaliação de Fornecedores}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{RR}	Índice de rejeição no recebimento	Avaliar o grau em que os fornecedores atendem aos requisitos especificados.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de itens rejeitados no recebimento}}{\text{N}^\circ \text{ de itens adquiridos}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{CP}	Índice de cumprimento de prazos	Avaliar o grau em que os fornecedores atendem aos prazos especificados para entrega.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de itens entregues no prazo}}{\text{N}^\circ \text{ de itens adquiridos}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{MP}	Índice de qualidade dos produtos	Avaliar o grau em que os produtos atendem aos prazos de durabilidade mínimos estabelecidos (garantia).	$= 1 - \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de produtos que apresentaram defeito durante a garantia}}{\text{N}^\circ \text{ de produtos adquiridos}} \right) \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{MS}	Índice de qualidade dos serviços	Avaliar o grau em que os serviços atendem aos prazos de durabilidade mínimos estabelecidos (garantia).	$= 1 - \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de serviços que apresentaram falha durante a garantia}}{\text{N}^\circ \text{ de serviços contratados}} \right) \times 100$	%	↗

LEGENDA - (1) Com fundo cinza e letras pretas, os indicadores liberados para troca através do Portal da Rede Compara. (2) Com letras cinza, os indicadores inativos.

5.5. Operadoras de serviços de fretamento

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados Econômico-financeiros	R _{MK}	Receita média por quilômetro	Indicar a relação entre a receita operacional bruta de uma determinada rota ou empresa e a quantidade quilômetros percorridos.	$= \frac{\text{Receita operacional bruta}}{\text{N}^\circ \text{ de quilômetros percorridos pela frota}}$	R\$	↗
Resultados Econômico-financeiros	C _{MK}	Custo médio por quilômetro	Indicar a relação entre o custo operacional de uma determinada rota ou empresa e a quantidade quilômetros percorridos.	$= \frac{\text{Custo operacional total}}{\text{N}^\circ \text{ de quilômetros percorridos pela frota}}$	R\$	↘
Resultados Econômico-financeiros	L _{CR}	Liquidez corrente	Medir se a quantidade de recursos que a empresa possui no ativo circulante é suficiente para pagar as dívidas constantes no passivo circulante.	$= \frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo circulante}}$	Nº	↗
Resultados Econômico-financeiros	L _{GR}	Liquidez geral	Medir a capacidade de manter ativos de curto prazo e longo prazo em número suficiente para pagar débitos.	$= \frac{\text{Ativo circulante} + \text{Realizável a longo prazo}}{\text{Passivo circulante} + \text{Exigível a longo prazo}}$	Nº	↗
Resultados Econômico-financeiros	R _{FP}	Representatividade da folha de pagamento	Medir a representatividade da folha de pagamento bruta sob o faturamento da organização.	$= \frac{\text{Custo com a folha de pagamento}}{\text{Faturamento bruto}} \times 100$	%	↘
Resultados Econômico-financeiros	R _{CC}	Representatividade do custo com combustíveis	Medir a representatividade dos combustíveis sob o faturamento da organização.	$= \frac{\text{Custo com combustíveis}}{\text{Faturamento bruto}} \times 100$	%	↘
Resultados Econômico-financeiros	R _{CM}	Representatividade do custo de manutenção	Medir a representatividade do custo de manutenção sob o faturamento da organização.	$= \frac{\text{Custo com a folha de pagamento da manutenção} + \text{custo com peças, produtos e serviços}}{\text{Faturamento bruto}} \times 100$	%	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{SC}	Índice de satisfação do cliente	Aferir o grau de satisfação dos clientes usuários quanto aos serviços prestados, entendendo-se cliente como quem utiliza os serviços da organização.	$= ECE + BCE$	%	↗
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{SG}	Índice de satisfação do gestor do contrato	Aferir o grau de satisfação dos clientes pessoa jurídica quanto aos serviços prestados, entendendo-se cliente como quem adquire os serviços da organização.	$= EGC + BGC$	%	↗
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{RV}	Índice de reclamações por viagem	Aferir o grau de insatisfação dos clientes usuários ou gestores.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamações}}{\text{N}^\circ \text{ de viagens realizadas}} \times 1.000$	Nº	↘

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{GC}	Índice de reclamações do gestor do contrato	Aferir o grau de insatisfação dos clientes usuários ou gestores.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de reclamações do gestor do contrato}}{N^{\circ} \text{ de contratos de fretamento}} \times 10$	N°	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{MF}	Idade média da frota	Avaliar o grau de conforto e confiabilidade dos veículos.	$= \frac{\text{Soma das Idades dos veículos da frota}}{N^{\circ} \text{ total de veículos da frota}}$	Anos	↘
Resultados Relativos aos clientes e ao mercado	I _{ES}	Índice de percepção da evolução do Serviço	Avaliar a percepção do cliente quanto à melhora ou piora dos serviços prestados ao longo do tempo.	$= \frac{M(\text{percentual de incidência de Melhorando})}{N^{\circ} \text{ total de respostas para a pergunta sobre a evolução do serviço}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{AF}	Índice de acessibilidade física de veículos	Avaliar o grau de acessibilidade de veículos para pessoas com deficiência.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de veículos acessíveis}}{N^{\circ} \text{ total de veículos da frota}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{AA}	Índice de autuações ambientais	Avaliar o grau de atendimento à legislação ambiental no que se refere à veículos e instalações.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de autuações ambientais (veículos e instalações)}}{N^{\circ} \text{ total de veículos da frota}} \times 100$	N°	↘
Resultados relativos à Sociedade	I _{AR}	Índice de água reaproveitada	Medir o grau de uso de água não potável nos processos da empresa.	$= \frac{\text{Volume de água recuperada e/ou reaproveitada}}{\text{Volume de água consumida}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{VR}	Índice de veículos regulares	Avaliar o grau de atendimento à legislação ambiental.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de veículos regulares na vistoria ambiental}}{N^{\circ} \text{ de veículos avaliados na vistoria ambiental}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos à Sociedade	I _{HV}	Índice de horas investidas em atividades voluntárias	Medir o percentual de horas investidas em atividades sociais. ➤ Válido apenas para empresas que possuam programa de voluntariado.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de horas realizadas em atividades voluntárias}}{N^{\circ} \text{ médio de empregados}}$	N°	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{CO}	Índice de satisfação interna (clima organizacional)	Aferir o grau de satisfação dos funcionários da organização.	$= ECO + BCO$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{CI}	Índice de satisfação com a comunicação interna	Aferir o grau de satisfação dos colaboradores com os canais de comunicação existentes.	$= ECI + BCI$	%	↗

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados relativos às pessoas	I _{SL}	Índice de satisfação com a liderança	Aferir o grau de satisfação dos colaboradores com suas lideranças.	= $ESL + BSL$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{RO}	Índice de rotatividade	Medir o nível de rotatividade do quadro de pessoal.	= $\frac{(N^\circ \text{ de desligamentos} + N^\circ \text{ de admissões})/2}{N^\circ \text{ médio de empregados}} \times 100$	Nº	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{DP}	Índice de desenvolvimento profissional	Avaliar o grau em que a organização oferece oportunidades de ascensão profissional a seus empregados. > Crescimento profissional refere-se a todas as oportunidades que a empresa oferece ao empregado aumentando sua responsabilidade, influência dentro da organização ou aumento de salário.	= $\frac{N^\circ \text{ de promoções}}{N^\circ \text{ médio de empregados}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{AB}	Índice de absenteísmo	Medir o nível mensal de faltas do quadro de pessoal.	= $\frac{N^\circ \text{ de faltas}}{N^\circ \text{ médio de empregados} \times N^\circ \text{ de dias de trabalho}} \times 100$	Nº	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{AT}	Índice de frequência de acidentes de trabalho com lesão e afastamento	Medir a ocorrência de acidentes, relacionados com o exercício do trabalho, que resultem em lesão pessoal, conforme NBR 14280:2001.	= $\frac{N^\circ \text{ de acidentados com lesão e com afastamento}}{\text{Soma de horas de exposição ao risco}} \times 1.000.000$	Nº	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{GA}	Índice de gravidade de acidentes do trabalho	Medir os dias perdidos em decorrência de acidentes, relacionados com o exercício do trabalho, que resultem em lesão pessoal, conforme NBR 14280:2001.	= $\frac{N^\circ \text{ de dias perdidos em virtude de acidentes de trabalho}}{\text{Soma de horas de exposição ao risco}} \times 100$	Nº	↘
Resultados relativos às pessoas	I _{HC}	Índice de horas de capacitação	Medir a quantidade média de horas por empregado que são utilizadas para a realização de atividades de capacitação e desenvolvimento.	= $\frac{N^\circ \text{ de horas de capacitação}}{N^\circ \text{ médio de empregados}}$	Horas	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{HD}	Índice de horas de educação	Medir a quantidade média de horas por empregado que são utilizadas para a realização de atividades de educação.	= $\frac{N^\circ \text{ de horas de educação}}{N^\circ \text{ médio de empregados}}$	Horas	↗
Resultados relativos às pessoas	I _{HE}	Índice de horas extras	Medir a representatividade das horas extras em relação ao número total de horas trabalhadas.	= $\frac{N^\circ \text{ de horas extras realizadas}}{N^\circ \text{ total de horas trabalhadas}} \times 100$	%	↘

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados relativos aos processos	I _{CV}	Índice de cumprimento de viagem	Avaliar a confiabilidade do serviço prestado com relação ao cumprimento da programação das viagens.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de viagens programadas e realizadas}}{N^{\circ} \text{ de viagens programadas}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{CH}	Índice de cumprimento do horário	Aferir a pontualidade das viagens, cujo impacto é a confiabilidade do serviço prestado.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de viagens realizadas no horário}}{N^{\circ} \text{ de viagens realizadas}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	M _{KBF}	Quilometragem média entre falhas	Medir o desempenho dos processos de manutenção.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de quilômetros percorridos pela frota}}{N^{\circ} \text{ de falhas (mecânicas, elétricas e pneumáticas)}}$	Km	↗
Resultados relativos aos processos	I _{MP}	Índice de manutenção preventiva	Medir a proporcionalidade de serviços de cunho preventivo, realizados nos veículos, em relação os total de serviços.	$= \frac{N^{\circ} \text{ manutenções preventivas}}{N^{\circ} \text{ total de serviços de manutenção}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{PA}	Índice de passageiros acidentados	Aferir a segurança durante o uso do serviço.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de registros de passageiros acidentados}}{N^{\circ} \text{ de passageiros transportados}} \times 1.000.000$	N°	↘
Resultados relativos aos processos	V _{PN}	Vida útil dos pneus novos	Avaliar a qualidade e durabilidade dos pneus primeira vida.	$= \frac{\text{Soma da quilometragem percorrida dos pneus 1ª vida}}{N^{\circ} \text{ de pneus 1ª vida substituídos}}$	Km	↗
Resultados relativos aos processos	V _{PR}	Vida útil dos pneus recapados	Avaliar a qualidade e durabilidade dos pneus recapados.	$= \frac{\text{Soma da quilometragem percorrida dos pneus recapados}}{N^{\circ} \text{ de pneus recapados substituídos}}$	Km	↗
Resultados relativos aos processos	V _{PC}	Vida útil da carcaça de pneu	Avaliar a qualidade e durabilidade da carcaça do pneu, desde a primeira vida até o sucateamento.	$= \frac{\text{Soma da quilometragem percorrida dos pneus (carcaça)}}{N^{\circ} \text{ de pneus sucateados}}$	Km	↗
Resultados relativos aos processos	I _{AS}	Índice de Aproveitamento do processo seletivo	Avaliar o grau de aproveitamento do processo seletivo em relação à mão-de-obra disponível na região.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de pessoas que iniciaram processo seletivo}}{N^{\circ} \text{ de pessoas aprovadas no processo seletivo}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{MA}	Índice de metas atingidas	Medir a eficiência no cumprimento de metas da organização.	$= \frac{N^{\circ} \text{ de indicadores que atingiram a meta}}{N^{\circ} \text{ de indicadores controlados pela organização}} \times 100$	%	↗

Dimensão da Estrutura	Símb	Nome	Objetivo	Fórmula	Unid	Sent
Resultados relativos aos processos	I _{OP}	Índice de operacionalização das estratégias	Medir a eficiência no cumprimento das ações estabelecidas no Planejamento Estratégico.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de ações estratégicas cumpridas ou no prazo}}{\text{N}^\circ \text{ de ações estratégicas propostas para o período}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{DF}	Índice de desempenho dos fornecedores	Avaliar os fornecedores de materiais e serviços, buscando assegurar que o produto ou serviço adquirido, atenda aos requisitos de aquisição especificados.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de pontos obtidos pelos fornecedores na Avaliação de Fornecedores}}{\text{N}^\circ \text{ de pontos possíveis na Avaliação de Fornecedores}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{RR}	Índice de rejeição no recebimento	Avaliar o grau em que os fornecedores atendem aos requisitos especificados.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de itens rejeitados no recebimento}}{\text{N}^\circ \text{ de itens adquiridos}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{CP}	Índice de cumprimento de prazos	Avaliar o grau em que os fornecedores atendem aos prazos especificados para entrega.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de itens entregues no prazo}}{\text{N}^\circ \text{ de itens adquiridos}} \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{MP}	Índice de qualidade dos produtos	Avaliar o grau em que os produtos atendem aos prazos de durabilidade mínimos estabelecidos (garantia).	$= 1 - \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de produtos que apresentaram defeito durante a garantia}}{\text{N}^\circ \text{ de produtos adquiridos}} \right) \times 100$	%	↗
Resultados relativos aos processos	I _{MS}	Índice de qualidade dos serviços	Avaliar o grau em que os serviços atendem aos prazos de durabilidade mínimos estabelecidos (garantia).	$= 1 - \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de serviços que apresentaram falha durante a garantia}}{\text{N}^\circ \text{ de serviços contratados}} \right) \times 100$	%	↗

LEGENDA - (1) Com fundo cinza e letras pretas, os indicadores liberados para troca através do Portal da Rede Compara. (2) Com letras cinza, os indicadores inativos.

6. TABELA DE VARIÁVEIS

Variável	Descrição Detalhada	Observações	OG	MF	RU	RI	SF
Ativo Circulante	Dinheiro em caixa ou em bancos; bens, direitos e valores a receber no prazo máximo de um ano, ou seja, realizável à curto prazo, (duplicatas, estoques de mercadorias produzidas, etc.); aplicações de recursos em despesas do exercício.		<input checked="" type="checkbox"/>				
Ativo total	São todos os bens e direitos disponíveis para a gestão da empresa (ativo circulante + realizável a longo prazo + permanente).		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BCE	Percentual de incidência de Bom em relação à Satisfação do Cliente Externo.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião por amostragem. Para a correta comparação calcular tamanho amostral (com margem de erro e grau de confiança) e utilizar escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
BCI	Percentual de incidência de Bom em relação à Satisfação da Força de Trabalho quanto à comunicação interna.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião por amostragem. Para a correta comparação calcular tamanho amostral (com margem de erro e grau de confiança) e utilizar escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
BCO	Percentual de incidência de Bom relacionado à satisfação dos empregados com a organização.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de pesquisa de clima organizacional por amostragem com escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
BGC	Percentual de incidência de Bom em relação à Satisfação do Gestor do Contrato, ou seja, quem adquire os serviços da organização.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião. Para a correta comparação utilizar escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
BIM	Percentual de incidência de Bom em relação à imagem da organização perante clientes e mercado.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião por amostragem. Para a correta comparação calcular tamanho amostral (com margem de erro e grau de confiança) e utilizar escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BSL	Percentual de incidência de Bom em relação à Satisfação da Força de Trabalho quanto à liderança.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião por amostragem. Para a correta comparação calcular tamanho amostral (com margem de erro e grau de confiança) e utilizar escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
BTC	Percentual de incidência de Bom em relação à satisfação geral com o transporte coletivo.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião por amostragem. Para a correta comparação calcular tamanho amostral (com margem de erro e grau de confiança) e utilizar escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Variável	Descrição Detalhada	Observações	OG	MF	RU	RI	SF
BTR	Percentual de incidência de Bom em relação à satisfação geral com o trânsito.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião por amostragem. Para a correta comparação calcular tamanho amostral (com margem de erro e grau de confiança) e utilizar escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Custo com a folha de pagamento	Total de salários pagos + horas extras + adicionais + encargos sociais + benefícios, a todo o quadro de funcionários contratados e registrados pela empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>				
Custo com a folha de pagamento da manutenção	Mesmos critérios acima, incluindo apenas os empregados da área de manutenção.	Considerar todos os empregados que executam atividades relacionadas à conservação e manutenção da frota (mecânicos, funileiros, equipe de limpeza dos veículos, etc...) e áreas de apoio direto (cargos administrativos da manutenção).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Custo com combustíveis	Valor total gasto com óleo diesel, energia ou outros combustíveis.	Considerar apenas a frota operacional, incluindo frota reserva.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Custo médio em R\$ de 50 viagens	(Receita total / número de embarques) x 50		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Custo operacional total	Custo operacional depurado da prestação de serviços. Exclui depreciação, amortização de despesas pré-operacionais e despesas financeiras.	Para o sistema ônibus o custo operacional é entendido como a somatória dos custos fixos e variáveis.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Custo com peças, produtos e serviços	Valor global, incluindo gastos com óleos lubrificantes, pneus novos, recapamentos, compra de peças e acessórios, dentre outros, e serviços de terceiros.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ECE	Percentual de incidência de Excelente em relação à Satisfação do Cliente Externo.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião por amostragem. Para a correta comparação calcular tamanho amostral (com margem de erro e grau de confiança) e utilizar escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
ECI	Percentual de incidência de Excelente em relação à Satisfação da Força de Trabalho quanto à comunicação interna	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião por amostragem. Para a correta comparação calcular tamanho amostral (com margem de erro e grau de confiança) e utilizar escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
ECO	Percentual de incidência de Excelente em relação à satisfação dos empregados com a organização.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião por amostragem. Para a correta comparação calcular tamanho amostral (com margem de erro e grau de confiança) e utilizar escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
EGC	Percentual de incidência de Excelente em relação à Satisfação do Gestor do Contrato, ou seja, quem adquire os serviços da organização.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião. Para a correta comparação utilizar escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Variável	Descrição Detalhada	Observações	OG	MF	RU	RI	SF
EIM	Percentual de incidência de Excelente em relação à imagem da organização perante clientes e mercado.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião por amostragem. Para a correta comparação calcular tamanho amostral (com margem de erro e grau de confiança) e utilizar escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ESL	Percentual de incidência de Excelente em relação à Satisfação da Força de Trabalho quanto à liderança.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião por amostragem. Para a correta comparação calcular tamanho amostral (com margem de erro e grau de confiança) e utilizar escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
ETC	Percentual de incidência de Excelente em relação à satisfação geral com o transporte coletivo.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião por amostragem. Para a correta comparação calcular tamanho amostral (com margem de erro e grau de confiança) e utilizar escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ETR	Percentual de incidência de Excelente em relação à satisfação geral com o trânsito.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião por amostragem. Para a correta comparação calcular tamanho amostral (com margem de erro e grau de confiança) e utilizar escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Exigível a longo prazo	São os valores a pagar com prazo superior a 360 dias (Exemplo: empréstimos, títulos, etc).		<input checked="" type="checkbox"/>				
Faturamento bruto	Total das receitas auferidas pela pessoa jurídica, sendo irrelevantes o tipo de atividade por ela exercida e a classificação contábil adotada para as receitas.	Conforme Lei nº 9.718/98, Art. 3º, §1º.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Frota total de veículos no primeiro dia útil de um período	Número de veículo que corresponde à frota total no primeiro dia útil de um período.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frota total de veículos no último dia útil de um período	Número de veículo que corresponde à frota total no último dia útil de um período.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M (percentual de incidência de melhorando)	Percentual de incidência de Melhorando em pesquisa específica.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião por amostragem. Para a correta comparação calcular tamanho amostral (com margem de erro e grau de confiança). Sugere-se a seguinte questão: Levando em conta os últimos 3 anos, o serviços oferecidos pela organização está: melhorando, igual e piorando.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº de acidentados de trabalho com lesão e com afastamento	Número total de lesões pessoais que impediram o acidentado de voltar ao trabalho no dia imediato ao do acidente ou que resultaram incapacidade permanente.	Verificar conceitos em NBR 14280:2001.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de ações estratégicas cumpridas ou no prazo	Número total de estratégias concluídas ou dentro do prazo no período de tempo convencionado.		<input checked="" type="checkbox"/>				

Variável	Descrição Detalhada	Observações	OG	MF	RU	RI	SF
Nº de ações estratégicas propostas para o período	Total de ações estratégicas propostas para o período.	Computar ações canceladas ou eliminadas do Planejamento Estratégico, mesmo que justificadamente.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de admissões	Número de empregados contratados.		<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de autuações ambientais	Número de autuações por não atendimento a exigências da legislação ambiental sofridas no período, considerando veículos e instalações.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº de condutores abordados alcoolizados	Somatório do número de condutores abordados pela fiscalização encontrados alcoolizados.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de condutores abordados pela fiscalização	Somatório do número de condutores abordados pela fiscalização.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de contratos de fretamento	Nº de contratos para fornecimento de serviços de fretamento contínuo.	Sempre que houver mais de um contrato de serviço com um mesmo cliente, ambos devem ser considerados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº de desligamentos	Número de demissões e desligamentos voluntários.	Considerar desligamentos ocorridos dentro do período probatório	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de dias de trabalho	Número de dias programados para o trabalho, por empregado.	Se o horário for administrativo, contar os dias úteis; se for escala, contar os dias efetivamente programados para o trabalho.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de dias para resposta ao cliente	Somatório dos dias entre a entrada da solicitação e o despacho da resposta.	O tempo médio de resposta é relativo à elaboração de uma resposta ao solicitante, porém não significa, necessariamente, que a solicitação tenha sido atendida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de dias perdidos em virtude de acidentes de trabalho	Somatório dos dias perdidos por todos os acidentados, vítimas de incapacidade temporária total, mais os dias debitados relativos aos casos de morte ou incapacidade permanente.	Verificar conceitos em NBR 14280:2001. Nos casos de morte ou incapacidade permanente não devem ser considerados os dias perdidos, mas apenas os debitados.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de falhas	Número total de falhas mecânicas, elétricas e/ou pneumáticas que impedem a circulação do veículo.	Não considerar viagens interrompidas por pneu furado, acidente ou depredação.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº de faltas	Número total de faltas ao trabalho, em turno integral ou parcial.	Inclui faltas justificadas ou não, faltas abonadas pagas por lei (Ex.: doação de sangue, luto, gala, licença paternidade, convocações oficiais), afastamento por doença ou acidente do trabalho até o 15º dia*. * Não são consideradas para o cálculo as seguintes ausências: por doença ou acidente do trabalho a partir do 16º dia, serviço militar obrigatório, licença maternidade e férias.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de furtos e roubos	Número de registros de furtos e roubos à tripulação ou a passageiros no período de tempo convencionado.	Considerar o número de ocorrências registradas pela empresa.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de hedways reais no período	Quantidade de hedways somados durante o período convencionado.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Variável	Descrição Detalhada	Observações	OG	MF	RU	RI	SF
Nº de horas de capacitação	Produto do <u>número de horas de cada capacitação</u> X <u>número de empregados participantes</u> para todas as ações de capacitação do período.	Entende-se como capacitação todos os treinamentos cujo objetivo seja o desenvolvimento de competências necessárias ao exercício da função , incluindo cursos legais (resolução 168 do DENATRAN e demais NRs). Aqui não devem ser incluídas horas investidas em educação formal .	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de horas de educação	Produto do <u>número de horas de Educação</u> X <u>número de empregados participantes</u> para todas as ações de Educação do período.	São consideradas horas de educação formal, aquelas em que os empregados recebem cursos de ensinos fundamental, médio, superior, pós-graduação, etc Somente devem ser computadas horas nas quais há investimento direto da organização, seja através de pagamentos total ou parcial, seja através da disponibilização de estrutura para viabilização de tais atividades.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de horas extras realizadas	Quantidade de horas realizadas excedentes à jornada contratualmente acordada.		<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de horas realizadas em atividades voluntárias.	Somatório das horas nas quais os empregados realizam atividades sociais, culturais e/ou ambientais, dentro ou fora de sua jornada de trabalho. O somatório é obtido através do seguinte cálculo: Nº de horas de cada atividade X Nº de empregados envolvidos.	Válido apenas para empresas que possuam programa de voluntariado.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de indicadores controlados pela organização	Número total de indicadores com meta no período de tempo convencionado.	Considerar também as metas parciais.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de indicadores que atingiram a meta	Número total de indicadores dentro da meta no período de tempo convencionado.	Considerar também as metas parciais, desde que dentro das margens de atingimento propostas.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de inserções espontâneas negativas veiculadas na mídia	Número total de inserções negativas veiculadas espontaneamente nos meios de comunicação.	Considerar meios registrados e com fonte identificável: jornais, revistas, rádio, TV, sites de notícias, blogs oficiais, dentre outros. * Não inclui propaganda e outros meios diretos de veiculação da marca. * Não inclui redes sociais.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de inserções espontâneas positivas veiculadas na mídia	Número total de inserções positivas veiculadas espontaneamente nos meios de comunicação.	Considerar meios registrados e com fonte identificável: jornais, revistas, rádio, TV, sites de notícias, blogs oficiais, dentre outros. * Não inclui propaganda e outros meios diretos de veiculação da marca. * Não inclui redes sociais.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de inserções veiculadas na mídia	Número total de inserções veiculadas espontaneamente nos meios de comunicação, sejam positivas, neutras ou negativas.	Considerar meios registrados e com fonte identificável: jornais, revistas, rádio, TV, sites de notícias, blogs oficiais, dentre outros. * Não inclui propaganda e outros meios diretos de veiculação da marca. * Não inclui redes sociais.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Variável	Descrição Detalhada	Observações	OG	MF	RU	RI	SF
Nº de instalações acessíveis	Quantidade de instalações que atendem à legislação de acessibilidade.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de itens adquiridos	Total de itens adquiridos no período de tempo convencionado.	Considerar itens como sendo lotes. Por exemplo: 100 parafusos de uma mesma especificação em uma ordem de compra, considerar um lote de parafusos. * Incluir materiais e serviços.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de itens entregues no prazo	Total de itens adquiridos que foram entregues até a data e horário especificados.	Considerar itens como sendo lotes. Por exemplo: 100 parafusos de uma mesma especificação em uma ordem de compra, considerar um lote de parafusos. * Incluir materiais e serviços.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de itens rejeitados no recebimento	Total de itens adquiridos que não foram aceitos pela inspeção de recebimento devido ao não atendimento das especificações no período de tempo convencionado.	Incluir materiais e serviços. Considerar itens como sendo lotes. Por exemplo: 100 parafusos de uma mesma especificação em uma ordem de compra, considerar um lote de parafusos. Considerar todas as não conformidades em relação às especificações (problemas com documentação, com a qualidade de produto ou quantidades diferentes das especificadas no pedido ou ordem de compra).	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de manifestações de clientes do órgão gestor	Total de manifestações realizadas pelos clientes, incluindo reclamações, elogios, avisos, solicitações de informação ou esclarecimento, dentre outras.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº manutenções preventivas	Total de serviços de cunho preventivo realizados na frota.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº médio de empregados	Calcula-se pela soma do número de empregados ativos no primeiro dia do período e do número de empregados ativos no último dia do período, divididos por dois.		<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de motocicletas registradas	Número de motocicletas registradas na área de atuação da organização.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de motoristas acima do limite de pontos na CNH	Quantidade de motoristas multados que atingiram o limite de pontos.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de multas emitidas por infração ao estacionamento rotativo	Número de veículos estacionados em área de estacionamento rotativo que apresentavam algum tipo de irregularidade, isto é: sem comprovante de pagamento, horário vencido, talão adulterado, dentre outras diretamente relacionadas à esta operação.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de ocorrências para manutenção semafórica	Somatório do número de chamados para manutenção corretiva nos semáforos.	Devem ser somadas as diversas ocorrências semafóricas, tais como: troca de lâmpadas de grupos focais, troca de controladores, semáforo em flash, sinal travado, poda de árvore, revisão de mobiliário, dentre outros casos relacionados. Quando houver mais de um chamado para uma mesma ocorrência, considerar o mais antigo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de ocorrências quanto a acidentes	Somatório do número de chamados para atendimento a acidentes.	Considerar chamados para acidentes com ou sem vítimas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Variável	Descrição Detalhada	Observações	OG	MF	RU	RI	SF
Nº de passageiros pagantes	Total de passageiros que fizeram uso remunerado do sistema no período convencionado.	Inclui os usuários que possuem tarifas incentivadas ou subsidiadas, ou seja, que representam receita para a organização.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de passageiros transportados	Total de passageiros transportados no período convencionado.	No caso do fretamento, somar o número de passageiros em cada viagem. No caso do transporte coletivo, considerar os pagantes, os gratuitos e as transferências gratuitas entre linhas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº de pessoas aprovadas na primeira tentativa de tirar a CNH	Somatório de pessoas que fizeram curso de Formação de Condutores e conseguiram a habilitação na primeira tentativa.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de pessoas aprovadas no processo seletivo	Número total de pessoas indicadas para a função.	Não levar em conta se as pessoas foram ou não contratadas após processo seletivo.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº de pessoas que fizeram curso para tirar CNH	Somatório de pessoas que fizeram curso de Formação de Condutores.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de pessoas que iniciaram processo seletivo	Número total de pessoas confirmadas para iniciarem o processo seletivo.	Considerar o processo seletivo externo. Considerar na soma as faltas ou desistências durante o processo seletivo, inclusive em sua primeira etapa.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº de pneus 1ª vida substituídos	Número de pneus em sua primeira vida substituídos no período de tempo convencionado.	Considerar pneus sucateados e pneus encaminhados para novo recape.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº de pneus recapados substituídos	Número de pneus em algum dos recapes substituídos no período de tempo convencionado.	Considerar pneus encaminhados para novo recape ou não. *Computar cada recape de forma individualizada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº de pneus sucateados	Número de pneus em sucateados no período de tempo convencionado.	Considerar a quilometragem da carcaça desde a primeira até o momento de seu sucateamento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº de pontos obtidos pelos fornecedores na Avaliação de Fornecedores	Somatório de pontos obtidos pela totalidade de fornecedores durante o período.	Considerar os deméritos decorrentes de não atendimento aos critérios de avaliação. Incluir materiais e serviços.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de pontos possíveis na Avaliação de Fornecedores	Somatório de pontos possíveis durante determinado período, considerando o pleno atendimento aos critérios de avaliação, não havendo demérito em nenhuma das especificações.	Sugere-se considerar especificações como prazo de entrega, qualidade, quantidade e outras definidas pela organização. Incluir materiais e serviços.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de produtos adquiridos	Total de ordens de compra de produtos e outros materiais.	Considerar somente peças e outros materiais.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de produtos que apresentaram defeito durante a garantia	Total de produtos adquiridos que apresentaram defeito durante o prazo de garantia.	Incluir somente peças e outros materiais.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de promoções	Total de empregados promovidos vertical ou horizontalmente (movimentação) no período de tempo convencionado.	Considerar promoções relacionadas ao aumento da carga horária. Exemplo de promoção horizontal: Auxiliar administrativo trabalhava na área operacional e desejava trabalhar no departamento pessoal. Foi movimentado para esse departamento sem alteração de salário (com ou sem troca na nomenclatura do cargo).	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de quilômetros percorridos pela frota	Somatório dos quilômetros rodados pela frota em operação.	Considera-se em operação todas as atividades diretas, como quilometragem produtiva e quilometragem morta.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Variável	Descrição Detalhada	Observações	OG	MF	RU	RI	SF
Nº de reclamações	Número total de contatos de usuários ou sociedade em geral manifestando insatisfação com os serviços, processos ou produtos da organização, no período de tempo convencionado.	Para a correta comparação a organização deve possuir canal(is) de comunicação específico(s) como telefone, e-mail, reclame aqui, chat, urna, dentre outros. * Estes canais podem ser administrados de forma direta (na própria empresa) ou indireta (no consórcio, no gestor, etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de reclamações do gestor do contrato	Número total de contatos do gestor do contrato manifestando insatisfação com os serviços, processos ou produtos da organização, no período de tempo convencionado.	Para a correta comparação a organização deve possuir canal(is) de comunicação específico(s) como telefone, e-mail, reclame aqui, chat, urna, dentre outros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº de registros de passageiros acidentados	Somatório de passageiros, pagantes ou não, que sofreram acidente na utilização do serviço de transporte.	Considerar informações oriundas de reclamações e de registros operacionais.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº de serviços contratados	Total de ordens de serviço de terceiros.		<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de serviços que apresentaram defeito durante a garantia	Total de serviços contratados que apresentaram defeito durante o prazo de garantia.	Considerar somente serviços.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de veículos acessíveis	Número de veículos dotados de piso baixo, rampas de acesso e/ou elevadores, que possibilitam o acesso de cadeirantes e outros passageiros com mobilidade reduzida.	Conforme legislação federal, estadual e municipal.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº de veículos acessíveis do transporte coletivo	Número de veículos dotados de piso baixo, rampas de acesso e/ou elevadores, que possibilitam o acesso de cadeirantes e outros passageiros com mobilidade reduzida.	Conforme legislação federal, estadual e municipal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de veículos avaliados na vistoria ambiental	Número de veículos vistoriados por técnicos do Programa Despoluir, ou outros que utilizem a mesma metodologia e os mesmos índices de aprovação, no período de tempo convencionado.	Com base na Norma Brasileira NBR 13.037 – gás de escapamento emitido por motor Diesel em aceleração livre, de acordo com a ISO 11614.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº de veículos regulares na vistoria ambiental	Resultados fora do padrão no Programa Despoluir ou outros que utilizem a mesma metodologia e os mesmos índices de aprovação, no período de tempo convencionado.	Com base na Norma Brasileira NBR 13.037 – gás de escapamento emitido por motor Diesel em aceleração livre, de acordo com a ISO 11614.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº de veículos (transporte coletivo) reprovados em vistoria	Número de veículos do serviço de transporte coletivo reprovados na primeira vistoria e que tiveram que retornar para eliminação de problemas.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de veículos (transporte coletivo) vistoriados	Número total de veículos do serviço de transporte coletivo submetidos à primeira vistoria no período de tempo convencionado.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de veículos (transporte escolar) reprovados em vistoria	Número de veículos do serviço de transporte escolar reprovados na primeira vistoria e que tiveram que retornar para eliminação de problemas.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de veículos (transporte escolar) vistoriados	Número total de veículos do serviço de transporte escolar submetidos à primeira vistoria no período de tempo convencionado.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Variável	Descrição Detalhada	Observações	OG	MF	RU	RI	SF
Nº de veículos (táxi) reprovados em vistoria	Número de veículos do serviço de táxi reprovados na primeira vistoria e que tiveram que retornar para eliminação de problemas.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de veículos (táxi) vistoriados	Número total de veículos do serviço de táxi submetidos à primeira vistoria no período de tempo convencionado.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de viagens programadas	Total de viagens programadas para o período de tempo convencionado.	NÃO considerar para este cálculo as viagens extras realizadas.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de viagens programadas e realizadas	Somatório do número de viagens programadas e realizadas.	NÃO considerar para este cálculo as viagens extras realizadas. Considerar as viagens cumpridas com atraso.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de viagens realizadas	Somatório do número de viagens realizadas.	Considerar para este cálculo as viagens extras realizadas.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de viagens realizadas no horário	Total de viagens que obedeceram ao horário de saída programado no período de tempo convencionado.	Considerar os padrões de variação admitidos pelo gestor, através de contrato, decreto ou outra forma de regramento.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº de vítimas fatais em decorrência de acidentes de trânsito em vias geridas pela organização	Somatório da quantidade de vítimas fatais no local do acidente em decorrência de acidentes de trânsito.	Para fins deste indicador, as vítimas fatais são aquelas que faleceram no local ou até o momento do fechamento do boletim de ocorrência.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº total de carros registrados	Quantidade total de carros registrados na região de atuação da organização.	Excluir motos, ônibus, caminhões e veículos agrícolas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº total de horas trabalhadas = Nº total de horas de exposição ao risco	Somatório de horas nas quais os empregados estão em atividade, incluindo as horas extras.	Não inclui o repouso remunerado. Exposição ao risco, conforme NBR 14280:2001	<input checked="" type="checkbox"/>				
Nº total de instalações	Quantidade de instalações da organização, sejam próprias ou alugadas.	Incluir os terminais, caso esses seja geridos pela organização.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº total de respostas para a pergunta sobre a evolução do serviço	Percentual de incidência de Melhorando + de igual + de piorando em pesquisa específica.	O percentual é obtido por meio de pesquisa de opinião por amostragem. Para a correta comparação calcular tamanho amostral (com margem de erro e grau de confiança). Sugere-se a seguinte questão: Levando em conta os últimos 3 anos, os serviços oferecidos pela organização estão: melhorando, igual e piorando.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº total de serviços de manutenção	Total de serviços realizados na frota, sejam de cunho preventivo ou corretivo.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº total de veículos da frota	Somatório número veículos da frota da empresa.	Incluir veículos da frota reserva.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nº total de veículos da frota do transporte coletivo	Soma do número veículos registrados no sistema de transporte coletivo gerido pela organização.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº total de veículos da frota do transporte escolar	Soma do número veículos registrados no sistema de transporte escolar gerido pela organização.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº total de veículos da frota do transporte por taxi	Soma do número veículos registrados no sistema de transporte por taxi gerido pela organização.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº total de veículos registrados	Soma do número veículos registrados na área de atuação da organização.	Inclui todos os tipos de veículos automotores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Variável	Descrição Detalhada	Observações	OG	MF	RU	RI	SF
Passivo circulante	Obrigações ou exigibilidades que deverão ser pagas no decorrer do exercício; duplicatas a pagar, contas a pagar, títulos a pagar, empréstimos bancários, imposto de renda a pagar, salários a pagar.		<input checked="" type="checkbox"/>				
Patrimônio Líquido	Patrimônio é o conjunto de <i>bens, direitos e obrigações</i> vinculado a uma pessoa ou a uma entidade. Assim sendo, dizemos que o Patrimônio Líquido representa a diferença entre o Ativo e o Passivo.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realizável a longo prazo	As contas do Realizável a Longo Prazo são aquelas que irão ser concretizadas após o encerramento do Balanço, como por exemplo, as aplicações financeiras, as vendas e os adiantamentos, cujos prazos sejam superiores a um ano.		<input checked="" type="checkbox"/>				
Receita operacional bruta	Total de passageiros pagantes multiplicado pela tarifa da linha, trecho ou subsistema, levando-se em consideração a existência de diferentes modos de tarifação (tarifa única, tarifas quilométricas, tarifas com descontos e incentivadas).	Diferentemente da variável Faturamento Bruto, esta variável considera apenas as receitas operacionais.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Salário mínimo regional	Salário mínimo vigente na unidade federativa em que a organização opera.	Nas unidades federativas em que não existe o salário mínimo regional considera-se o nacional.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soma das idades dos carros registrados	Soma das idades dos carros registrados na região de atuação da organização.	Excluir motos, ônibus, caminhões e veículos agrícolas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soma das Idades dos veículos da frota	Somatório das idades dos veículos da frota da empresa.	Idade dos veículos = número de meses decorridos desde a data de fabricação / 12 Incluir veículos da frota reserva.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Soma das idades dos veículos da frota do transporte coletivo	Soma das idades dos veículos que operam o sistema de transporte coletivo nos sistemas geridos pela organização.	Idade dos veículos = número de meses decorridos desde a data de fabricação / 12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soma das idades dos veículos da frota do transporte escolar	Soma das idades dos veículos que operam o sistema de transporte escolar nos sistemas geridos pela organização.	Idade dos veículos = número de meses decorridos desde a data de fabricação / 12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soma das idades dos veículos da frota do transporte por taxi	Soma das idades dos veículos que operam o sistema de transporte por taxi nos sistemas geridos pela organização.	Idade dos veículos = número de meses decorridos desde a data de fabricação / 12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soma da população	Somatório da população na região de atuação da organização.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soma da quilometragem percorrida dos pneus (carçaça)	Somatório da quilometragem percorrida pela carçaça do pneu.	Considerar a quantidade total de quilômetros percorridos em toda a vida da carçaça, incluindo primeira vida e recapagens.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Soma da quilometragem percorrida dos pneus 1ª vida	Somatório da quilometragem percorrida dos pneus de 1ª vida.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Soma da quilometragem percorrida dos pneus recapados	Somatório da quilometragem percorrida dos pneus recapados.	Considerar a quantidade total de quilômetros percorridos em todas as recapagens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Variável	Descrição Detalhada	Observações	OG	MF	RU	RI	SF
Soma dos headways reais no período	Este parâmetro é dado em segundos e está proporcionalmente ligado à performance operacional de uma linha de metrô ou trem de urbano, mensurando o intervalo entre trens.	As médias devem ser realizadas em horários distintos (pico da manhã, pico da tarde, hora vale entre picos), com estratificação para dias úteis, sábados e domingos. Hora pico = hora contínua composta pelos 4 intervalos de tempo de 15 minutos de maior carregamento dentro dos períodos considerados picos (pico da manhã, das 06h às 09h; pico da tarde, das 17h às 20h). Hora vale = hora contínua composta pelos 4 intervalos de tempo de 15 minutos de maior carregamento dentro do período considerado vale do almoço (período das 12h às 14h).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soma dos tempos de atendimento aos chamados de acidente	Somatório do tempo de atendimento aos chamados relacionados à acidentes nas vias da área de abrangência da organização.	Entende-se como o tempo compreendido entre o registro da ocorrência e a execução da solicitação (em minutos).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soma dos tempos de atendimento aos chamados de manutenção semafórica	Somatório do tempo de execução dos serviços de manutenção corretiva nos semáforos.	Entende-se como o tempo compreendido entre o registro da ocorrência e a execução da solicitação (em minutos)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Volume de água consumida	M ³ de água consumida pela organização em todas as suas atividades administrativas e operacionais, incluindo manutenção e conservação da frota e instalações.	Necessários medidores que registrem o volume total de água consumida.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Volume de água recuperada e/ou reaproveitada	M ³ de água tratada internamente ou reaproveitada para outras atividades. Também considerar a captação de água da chuva.	Não considerar para este cálculo água oriunda da rede convencional ou outras redes de abastecimento, nem água retirada de fontes não renováveis, como poços artesianos e similares. Necessários medidores que registrem o volume consumido de água oriunda de recuperação e reaproveitamento.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>