

PROGRAMA PASSAPORTE

Orientações Gerais

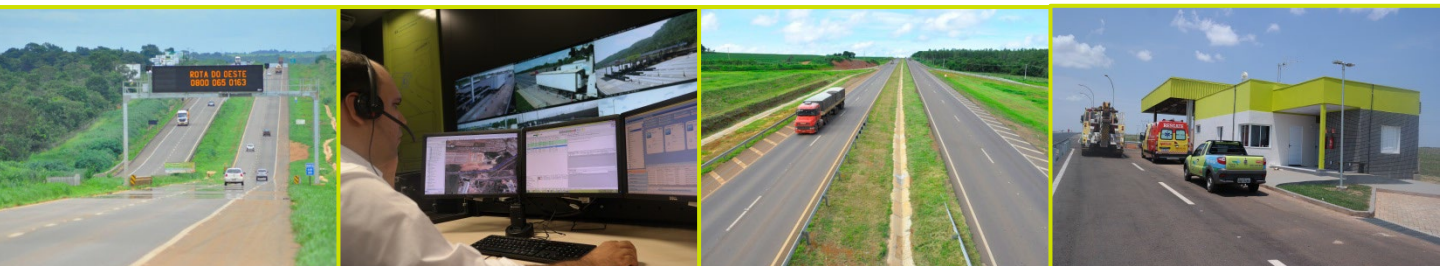
O programa visa estabelecer critérios e metodologia que embasarão o pagamento de prêmio aos integrantes, condicionados ao cumprimento de metas específicas em eficiência e comportamento preventivo em Sustentabilidade.

Tempo de participação: Para receber a premiação será necessário que o integrante tenha participado integralmente dos 2 meses avaliados, fazendo jus ao recebimento, caso seja o vencedor, mesmo se desligado após o período avaliativo, exceto se desligado por justa causa.

No mês de férias o integrante será removido do cálculo. Caso as férias sejam fracionadas em dois meses, apenas o mês com maior número de dias de férias será desconsiderado, o mês com o menor número de dias de férias, será avaliado normalmente, mesmo que o integrante não tenha participado integralmente.

Integrantes em período de experiência não participarão do primeiro bimestre da sua contratação, ou seja, não serão avaliados nos primeiros 60 dias da sua contratação.

Promoções ou substituição: Em caso de promoção do integrante ou substituição de outra função, será considerada a função em que trabalhou por mais tempo, observando os critérios da função e o tempo de participação necessário para premiação.



CCO

O cálculo para premiação do CCO dar-se-á pela fórmula apresentada a seguir, vale lembrar que apenas os 4 integrantes com a melhor pontuação receberão a premiação, sendo uma colocação para Controlador I, duas colocações para Controlador II e uma colocação para Controlador III.

Farão jus à premiação, apenas os Controladores I e II que tiverem o IB maior ou igual a 6,5 e os Controladores III com IB maior ou igual a 5.

$$IB = ((Telemetria * 0,2) + (IE * 0,8)) * Ausências * Desafio$$

Telemetria

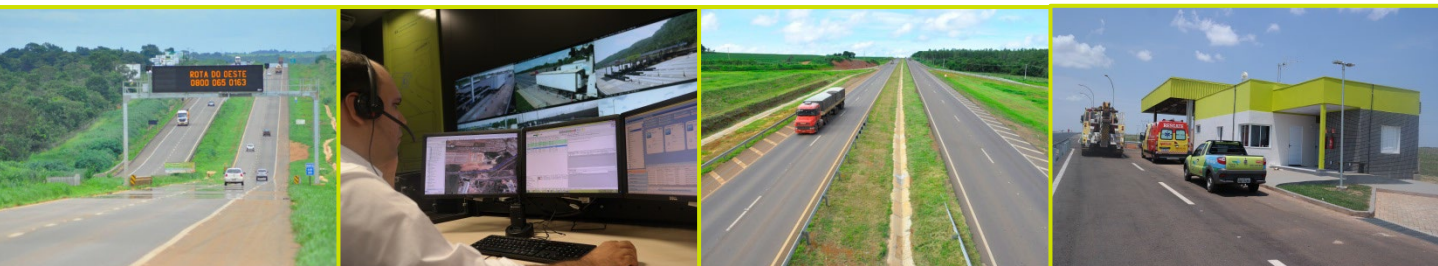
Registro 0800: Envio do processo para o CCO.

Registro CCO: Abertura de ocorrência após recebimento do encaminhamento do 0800 para atendimento do usuário para os seguintes eventos:

Acidentes, atendimentos clínicos, incidentes, panes, incêndios, derramamentos de carga e objetos na pista.

Serão atribuídos pontos de acordo com performance com referência na tabela abaixo:

ABERTURA OCORRÊNCIA	ENCAMINHAMENTO 0800	PONTO ATRIBUÍDO
00:00:05	00:02:45	1
00:00:10	00:03:00	0,75
00:00:15	00:03:15	0,5
00:00:20	00:03:30	0,25



A verificação dos itens envio do processo para o CCO e abertura de ocorrência serão verificados pelo relatório RAT102 de acordo com os cálculos abaixo:

Envio do processo para o CCO: HoraEncCCO (-) HoraLigacao

Abertura de ocorrência: HoraAberturaOc (-) HoraEncCCO

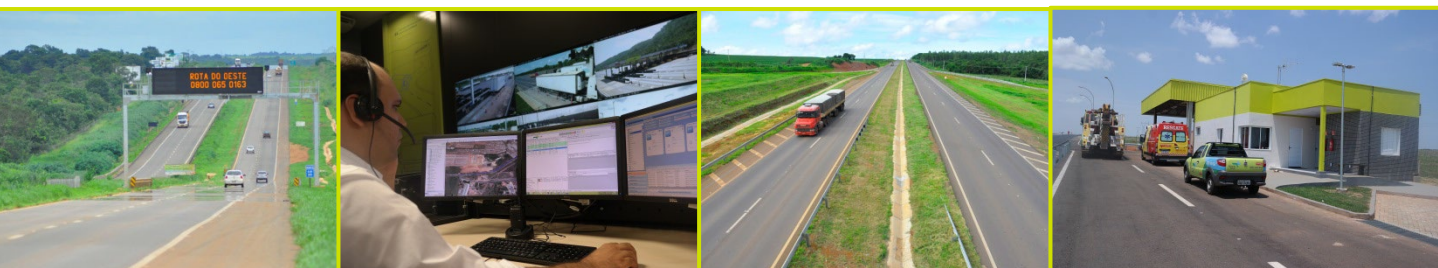
Por fim, a obtenção da média por integrante é oriunda do resultado dos processos individuais verificados.

O IE é o índice de eficiência da área que será calculado pela formula a seguir:

$$IE = ((TA * 0,3) + (Retrabalho * 0,5) + (Atrasos * 0,2))$$

TA CCO: Verificação pelo relatório das justificativas para tempo contratual excedido.

Recurso	Tempo	Tipo de atendimento	Ocorrências
GL	90% das ocorrências em 20 minutos e 10% em 30 minutos	Socorro Mecânico e Remoção	Panes
GP	90% das ocorrências em 60 minutos e 10% em 72 minutos	Socorro Mecânico e Remoção	Panes
Resgate	100% das ocorrências em 15 minutos	APH	Acidente e Atendimento Clínico
UTI	100% das ocorrências em 60 minutos	APH	Acidente e Atendimento Clínico
Pipa	100% das ocorrências em 100 minutos	Irrigadeira	Incêndio em faixa de domínio e veículo
Guindauto	100% das ocorrências em 100 minutos	Apreensão de animais	Animal na Rodovia



O integrante deve justificar adequadamente todas as ocorrências que excederem o tempo contratual, caso haja omissão da justificativa o integrante será pontuado da seguinte forma:

Justificativa em ocorrências	Pontuação TA
Todas ocorrências justificadas	1
Ocorrências sem justificativa	0

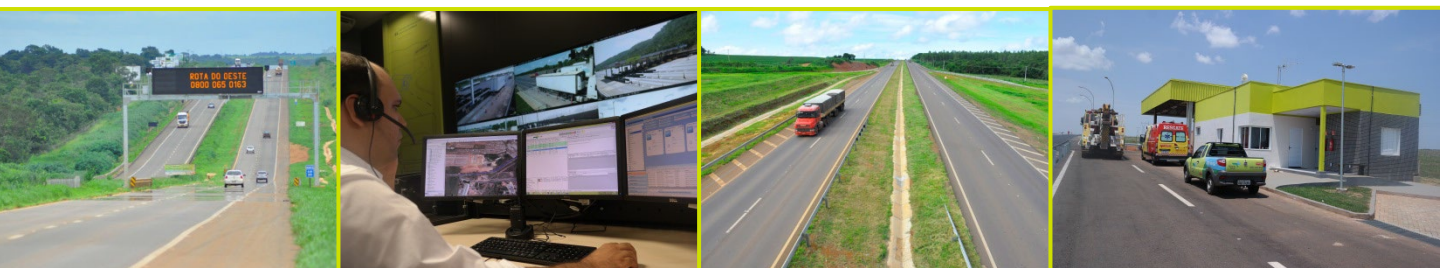
Será atribuída pontuação para o controlador que encerrar o evento.

O **Tempo de Atendimento** será analisado de acordo com a seguinte aferição:

TA 0800: Análise da duração das chamadas considerando a Conta Telefônica, assim os integrantes serão identificados pelo registro de abertura do processo enquanto o tempo da chamada será demonstrado pela conta telefônica, identificado pelo número do telefone, que é comum nas duas tabelas.

Os números presentes na conta telefônica que não possuam referência no relatório do KCOR deverão ser expurgados da verificação.

Média no Tempo de Ligação	Pontuação TA
até 3'30''	1
Maior que 3'30''	0



O item **Retrabalho** será verificado pelos critérios a seguir:

Retrabalho do 0800: Na verificação do retrabalho do 0800 será aferido se o integrante encerrou processo da Ouvidoria, se deixou de preencher campo obrigatório no processo (processamento da ferramenta passaporte), retrabalho encontrados aleatoriamente e retrabalho através da verificação de elementos com incidência de falhas de registro identificados em relatórios.

Premissas

O integrante que encerrar processo de responsabilidade da Ouvidoria (reclamação, sugestão, elogio e/ou solicitação) irá anular a pontuação do índice de retrabalho, ou seja, as outras verificações não serão consideradas para pontuação, isso também ocorrerá se o desafio não for cumprido.

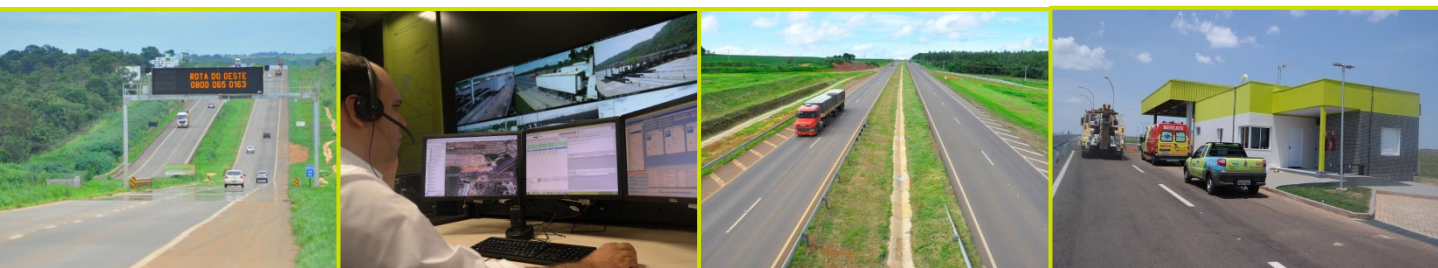
Os campos obrigatórios serão verificados pelo relatório RCLI012 contemplado o nome do usuário, rodovia, DDD e telefone, caso um desses itens não seja anotado pelo integrante será computado erro.

Também será computado erro em processos que gerem retrabalho, esses processos podem ser encontrados aleatoriamente pela liderança do CCO, ou ainda pelos outros integrantes da organização.

Ainda será utilizado o RCLI012 para verificação de classificações de origem, tipo de veículo, entre outros.

Se um operador inseriu a ocorrência e outro encerrou a pontuação será atribuída para quem inseriu o processo, exceto nos casos da ouvidoria, pois para essa verificação é necessário verificar quem encerrou.

Retrabalho 0800	Pontuação
Processos encerrados (Ouvidoria) independente de percentual de acertos	0
Percentual de acertos até 94%	1
Percentual de acertos inferior até 94%	0



Retrabalho do CCO: Na verificação do retrabalho do CCO será aferido os retrabalhos encontrados aleatoriamente e retrabalho de verificação por relatórios.

Premissas

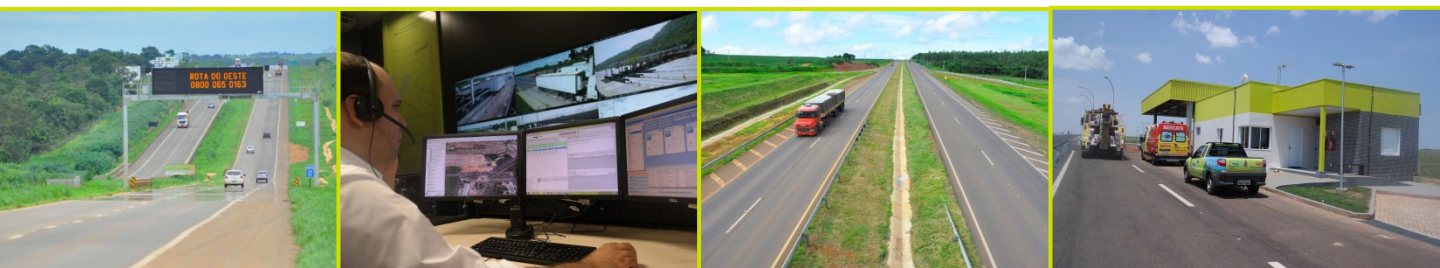
No período avaliado serão analisados todos os acidentes, caso haja acidente do trecho concedido sem preenchimento dos itens obrigatórios para esse tipo de ocorrência por falha do operador do CCO haverá a anulação da pontuação do integrante no item de retrabalho, independentemente de ter atingido a porcentagem de eficiência para o retrabalho.

Será computado 1 erro para cada campo da ocorrência que gere retrabalho, essas ocorrências podem ser encontradas aleatoriamente pela liderança do CCO, ou ainda pelos outros integrantes da organização.

Mensalmente serão analisados relatórios, onde os itens com incidência de falha serão verificados para o passaporte, contando cada item encontrado por ocorrência, desta forma uma única ocorrência pode atribuir mais de um erro para o cálculo final.

Retrabalho CCO	Pontuação
Acidente no trecho sem preenchimento, independente de percentual de acertos	0
Percentual de acertos até 97%	1
Percentual de acertos inferior a 97%	0

Se um operador inseriu a ocorrência e outro encerrou, buscará a identificação do responsável, podendo ser arguida a responsabilidade pelo integrante indicado.



Atraso: Os atrasos acima de cinco minutos serão pontuados, sendo que acima de dois atrasos no mês avaliado, o integrante será despontuado.

Desafio: O critério de avaliação do desafio será estabelecido pela liderança do CCO, podendo ser alterado a cada bimestre, a nota atribuída será 1 ou 0. O desafio será utilizado como multiplicador do IB.

Os critérios atuais são falhas de acionamento e o encerramento de processos pertencentes à Ouvidoria (Reclamação, Elogio, Solicitação e Sugestão).

O cálculo da nota do Controladores de CCO III será feito com base na nota de sua equipe, desconsiderando as ausências da equipe e multiplicado pela sua própria nota de ausência.

$$\text{IB CCO III} = ((\text{IB CCO S/Ausências} + \text{IB 0800 S/Ausências}) / 2) * \text{Ausências CCO III}$$

O critério desempate será o IB multiplicado por 1.000.000 subtraído pela soma das falhas de acionamentos de suas equipes.

$$\text{Desempate} = ((\text{IB} * 10^6) * (\text{Falhas de acionamento} * (-1000)))$$



Fórmula Final

O prêmio devido será assim calculado:

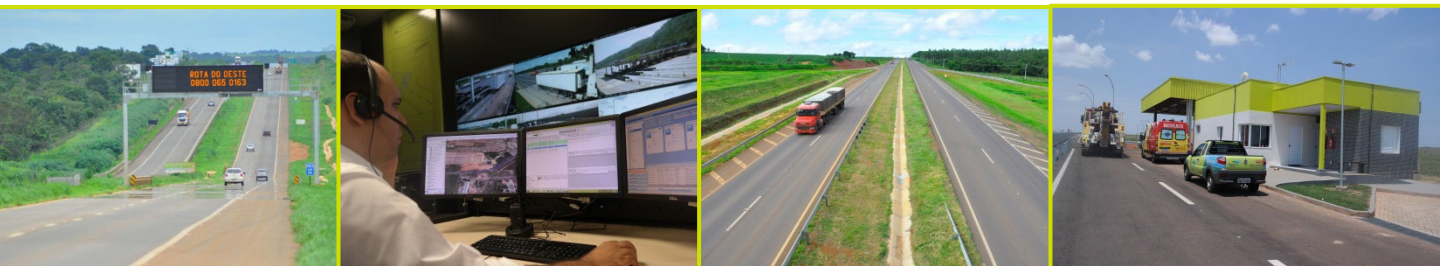
$$\text{Prêmio} = \text{IB} * \text{VT}$$

IB – Índice de premiação (média bimestre);

VT – Valor teto definido pela direção.

O valor do VT será aplicado de acordo com a função do integrante, conforme tabela abaixo:

Função	VT
Controladores CCO I	R\$ 500
Controladores de CCO II	R\$ 500
Controladores de CCO III	R\$ 250



Tráfego

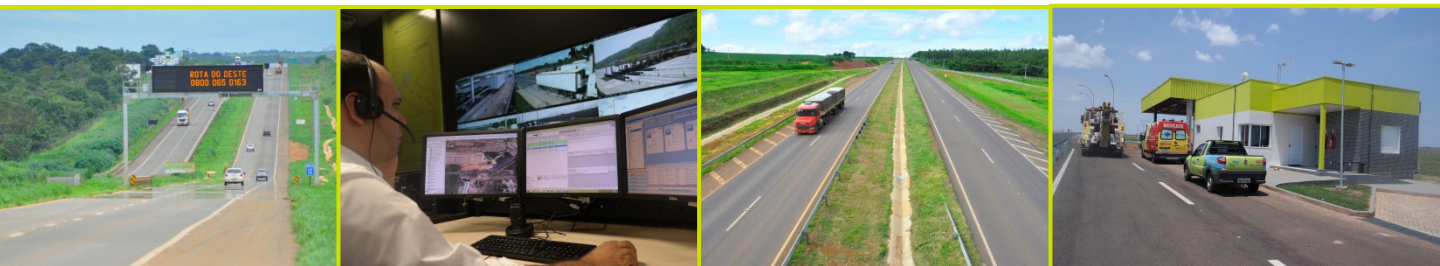
O cálculo para premiação do TRÁFEGO dar-se-á pela fórmula apresentada a seguir, vale lembrar que a premiação será realizada para um integrante por base, de acordo com a função, ou seja, serão premiados Operadores I e Operadores II, ambos ranqueados como primeiro colocado da sua função.

$$IB = ((Qualimetria * 0,2) + (Telemetria * 0,4) + (IE * 0,4)) * \\ \text{Fator Acidentário} * \text{Ausências} * \text{Desafio}$$

Qualimetria: Vistoria bimestral realizada pelos técnicos de segurança do trabalho acompanhados por líder do setor, para avaliação de rol de itens de sustentabilidade e segurança do trabalho, atribuindo nota coletiva ao SAU.

Telemetria: Sistema de medição remoto, que emite indicadores de desempenho de direção por motorista, mediante ao uso de chave de identificação, permitindo despontuar o integrante no IB.

Registros de viagens e infrações sem identificação do condutor serão expurgados da análise.



A nota de Telemetria será calculada conforme fórmula abaixo:

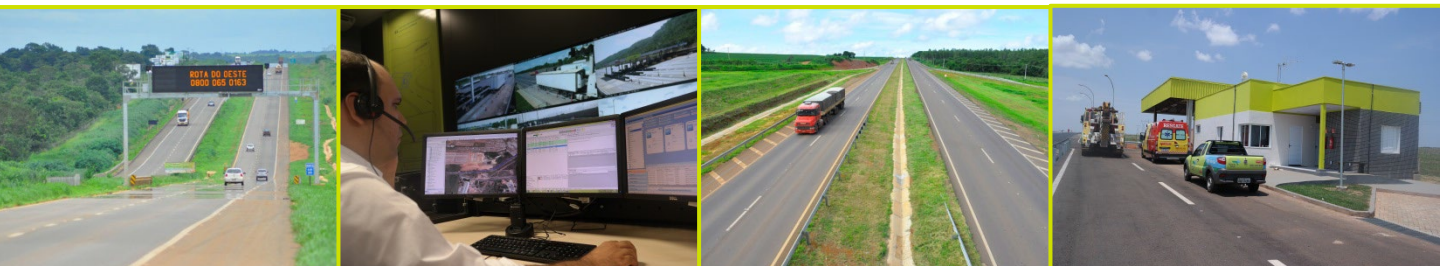
$$\text{Telemetria} = ((\text{Excesso de Velocidade} * 0,2) + (\text{Excesso de Rotação} * 0,2) + (\text{Freada Brusca} * 0,2) + (\text{Aceleração Brusca} * 0,2) + (\text{Consumo de Combustível} * 0,2))$$

Excesso de : Tem como objetivo controlar a velocidade dos veículos da concessionária para evitar incidentes, acidentes e cumprimento das leis de trânsito no que tange a velocidade da via. Cada vez que o excesso for constatado será computada uma infração. Para cada infração serão descontados 0,50 da nota.

Parâmetros	GL	Golf	GP	Pipa	Inspeção
Excesso de Velocidade	> 80 km/h	> 80 km/h	> 80 km/h	> 80 km/h	> 100 km/h
Excesso de velocidade com chuva	> 80 km/h	> 60 km/h	> 60 km/h	> 60 km/h	> 80 km/h

Excesso em Rotação: Para cada evento serão descontados 0,25 da nota.

Parâmetros	GL	Golf	GP	Pipa	Inspeção
Excesso de Rotação	> 2.000 RPM	> 2.000 RPM	> 2.000 RPM	> 2.000 RPM	> 3.500 RPM



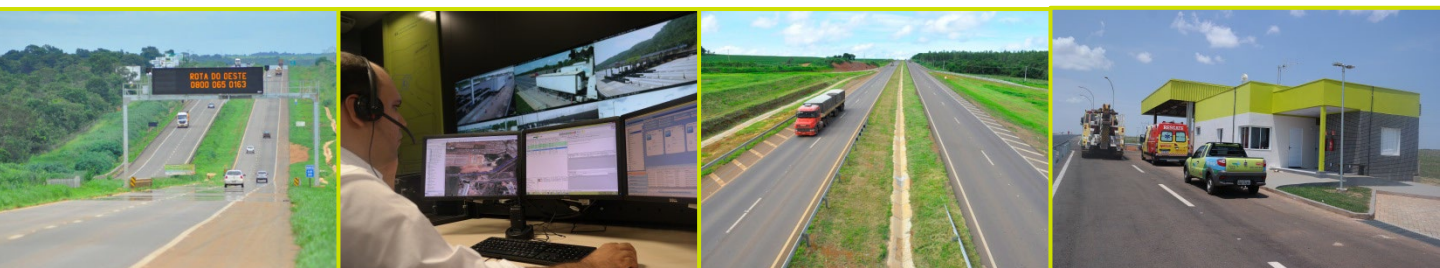
Frenagem Brusca: O desempenho do integrante será avaliado referente à condução na direção defensiva, analisando se o condutor praticou frenagem brusca que pode causar dano ao veículo ou risco de acidente, cada frenagem brusca contará como uma infração, serão descontados 0,25 da nota por evento. A aferição de frenagens bruscas será avaliada conforme tabela abaixo:

Parâmetros	GL	Golf	GP	Pipa	Inspeção	OP VW Saveiro
Frenagem Brusca	> 15 km/h/s	> 18 km/h/s	> 18 km/h/s	> 18 km/h/s	> 25 km/h/s	> 15 km/h/s

Aceleração Brusca: O desempenho do integrante será avaliado referente à condução na direção defensiva, analisando se o condutor praticou aceleração brusca que pode causar dano ao veículo ou risco de acidente, cada aceleração brusca contará como uma infração, serão descontados 0,25 da nota por evento. A aferição de acelerações bruscas será avaliada conforme tabela abaixo:

Parâmetros	GL	Golf	GP	Pipa	Inspeção	OP VW Saveiro
Aceleração Brusca	> 15 km/h/s	> 18 km/h/s	> 18 km/h/s	> 18 km/h/s	> 25 km/h/s	> 10 km/h/s

Consumo de Combustível: A nota será atribuída conforme o atingimento da meta de consumo de combustível individual dos recursos a cada abastecimento. Serão consideradas as médias de consumo de todos os recursos da base, exceto BR Vida. A nota será atribuída a todos os operadores da base.



A nota de Telemetria será calculada conforme fórmula abaixo:

$$IE = ((\text{Perda de Ferramenta} * 0,05) + (\text{Ouvidoria} * 0,2) + (\text{Foto} * 0,05) + (\text{Fator Dano} * 0,3) + (\text{Treinamentos} * 0,1) + (\text{Tempo de Atendimento} * 0,2) + (\text{Multa} * 0,1))$$

Perda de Ferramenta: Conforme avaliação do Coordenador, em caso de perda de ferramenta a nota do integrante será 0.

Ouvidoria: O integrante que receber reclamação procedente ou advertência terá a nota no quesito zerada.

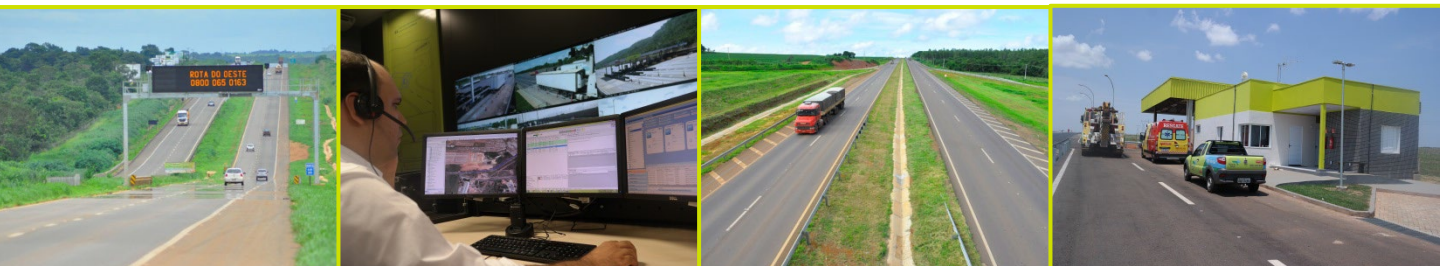
Foto: O integrante que deixar de realizar registro fotográfico em ocorrência obrigatória, ou deixar de anexar as fotos conforme IT-TRF-06, não receberá pontuação para o indicador, arquivo validado pelo coordenador.

Fator Dano: Arquivo disponibilizado pelo Frotas contendo os danos identificados nas viaturas, em caso de dados a nota do integrante será 0.

Treinamento: O integrante que não atingir a pontuação 100 ou não realizar o Treinamento Mensal de Sustentabilidade na plataforma Profe, terá a nota no indicador zerada.

Tempo de Atendimento: Será analisado através do relatório ROC10 o tempo que cada recurso chegou no local do evento, considerando seu acionamento pelo CCO. Ressalta-se que os casos em que houver justificativa para o atraso (congestionamento, chuva, evento simultâneo, etc.), ela deverá ser reportada ao CCO, não implicando em desconto na pontuação, assim a viatura só receberá a nota 0 no item tempo de atendimento se o prazo excedido não estiver justificado adequadamente.

Multa: Os integrantes identificados em notificações de multas recebidas no período de avaliação do Programa Passaporte receberão a nota 0 nesse indicador, mesmo que a data da multa seja anterior ao período avaliado.



Fator Acidentário: Total de acidentes ocorridos na base SAU ocorridos no período avaliado. Indicador enviado pela Segurança do Trabalho.

Ausência: Integrantes afastados ou que faltarem ao trabalho, apresentarem atestados, independente do tempo, serão despontuados nesse indicador, exceto por troca de turno.

Desafio

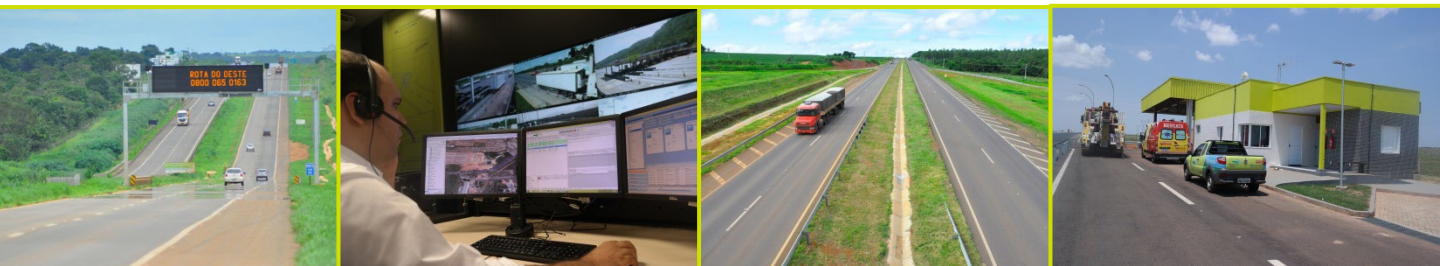
O critério de avaliação do desafio será estabelecido pela liderança, podendo ser alterado a cada bimestre, a nota atribuída será 1 ou 0. O desafio será utilizado como multiplicador do IB.

O critério utilizado é ausência de danos em viatura e extravio de itens do checklist sem a correta identificação do responsável. A avaliação será feita conforme tipo de recurso utilizado para a função, com nota abrangente para os integrantes de mesma função na base SAU avaliada.

Critérios Desempate Tráfego

O desempate será feito multiplicando o IB por 1.000.000 e subtraídos as infrações registradas na telemetria.

$$\text{Desempate} = (\text{IB} * 10^6 + (\text{Excesso de Velocidade} * (-1000)) + (\text{Aceleração Brusca} * (-100)) + (\text{Freada Brusca} * (-100)) + (\text{Excesso de Rotação} * (-100)))$$



Fórmula Final

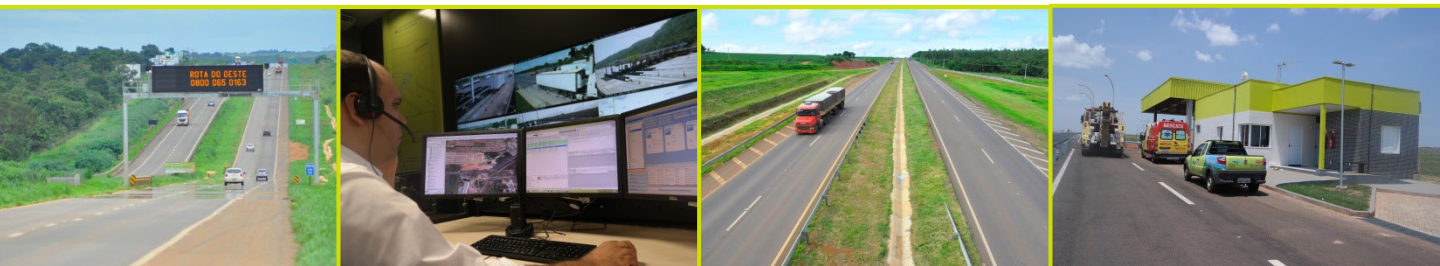
O prêmio devido será assim calculado:

$$\text{Prêmio} = \text{IB} * \text{VT}$$

IB – Índice de premiação (média bimestre);

VT – Valor teto definido pela direção.

O VT aplicado será de R\$ 500 para as funções de Operadores de Tráfego I e Operadores de Tráfego II.



Arrecadação

O cálculo para bonificação da ARRECADAÇÃO dar-se-á pela fórmula apresentada a seguir, vale lembrar que a premiação será realizada dois Operadores de Pedágio e dois Líderes de Pedágio por praça de pedágio, sendo um diurno e um noturno em cada função.

Operadores de Pedágio sem nenhuma transação serão removidos da avaliação.

$$\text{IB} = ((\text{Qualimetria} * 0,2) + (\text{IE} * 0,8)) * \text{Fator Acidentário} * \text{Ausências} * \text{Desafio}$$

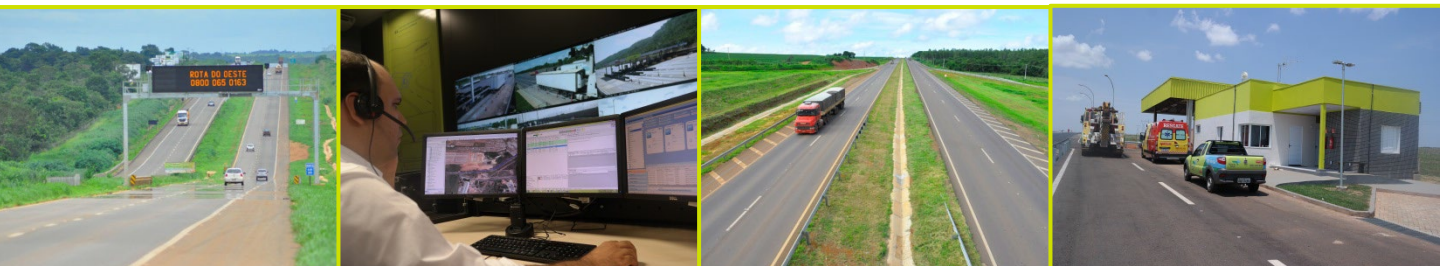
Qualimetria: Vistoria bimestral realizada pelos técnicos de segurança do trabalho acompanhados por líder do setor, para avaliação de rol de itens de sustentabilidade e segurança do trabalho, atribuindo nota coletiva a Praça.

O cálculo do Índice de Eficiência será obtido pela fórmula:

$$\text{IE} = ((\text{Abono} * 0,3) + (\text{Quebra de Caixa} * 0,3) + (\text{Produtividade} * 0,4))$$

Abono: É aferido pelo índice do número de abonos dividido pelo total de transações realizadas pelo integrante. Se o índice for inferior a 0,0003 a nota será 1, caso seja igual ou superior, a nota será 0.

Quebra de Caixa: É aferida pelo índice do valor de quebra de caixa dividido pelo total de transações realizadas. Se o índice for inferior a 0,002 a nota será 1, caso seja igual ou superior, a nota será 0.

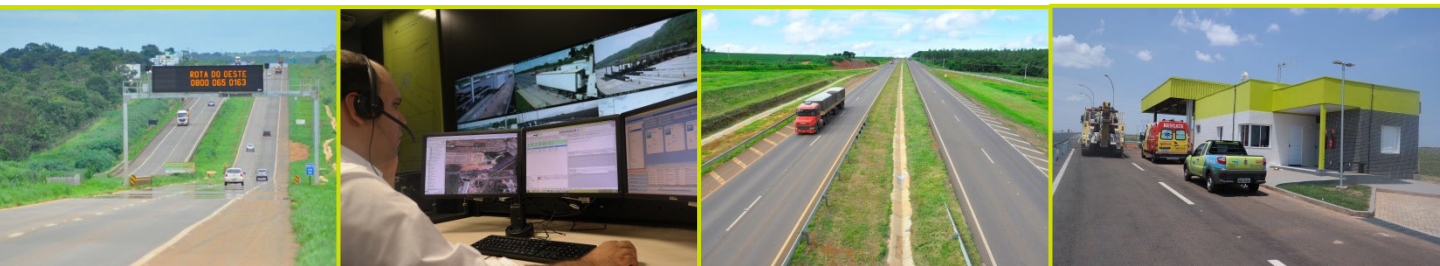


Meta de Produtividade:

Indicador de Produtividade será obtido pela fórmula:

$$\text{Produtividade} = ((\text{Ouvidoria} * 0,4) + (\text{Treinamentos} * 0,3) + (\text{Diferença de Escaninho} * 0,3))$$

- **Ouvidoria:** O integrante que receber reclamação procedente ou advertência terá a nota no quesito zerada.
- **Treinamento:** O integrante que não atingir a pontuação 100 ou não realizar o Treinamento Mensal de Sustentabilidade na plataforma Profe, terá a nota no indicador zerada.
- **Treinamento:** O integrante que não atingir a pontuação 100 ou não realizar o Treinamento Mensal de Sustentabilidade na plataforma Profe, terá a nota no indicador zerada.
- **Diferença de Escaninho:** Se houver diferença negativa no valor a nota do integrante no indicador será 0, em caso de diferença for positiva superior a R\$ 1,00 a nota também será 0 no indicador.



Fator Acidentário: Total de acidentes ocorridos na base SAU ocorridos no período avaliado. Indicador enviado pela Segurança do Trabalho.

Ausência: Integrantes afastados ou que faltarem ao trabalho, apresentarem atestados, independente do tempo, serão despontuados nesse indicador, exceto por troca de turno.

Desafio: O critério de avaliação do desafio será estabelecido pela liderança, podendo ser alterado a cada bimestre, a nota atribuída será 1 ou 0. O desafio será utilizado como multiplicador do IB.

O critério utilizado é a aplicação de medidas disciplinares, caso o integrante tenha recebido alguma medida disciplinar no período avaliado, terá a nota zerada.

Critérios Desempate Arrecadação

Será utilizada a pontuação da captação de moedas como critério desempata, onde o IB será multiplicado por 1.000.000 e acrescido da pontuação de moedas.

$$\text{Desempate} = \text{IB} * 10^8 + \text{Pontuação Moedas}$$

A pontuação será calculada para cada tipo de moeda depositada, conforme tabela abaixo:

Moedas	Pontos
R\$ 0,05	5
R\$ 0,10	4
R\$ 0,25	3
R\$ 0,50	2
R\$ 1,00	1



Líderes de Pedágio: O Índice de Bonificação dos Líderes de pedágio será calculado com base no IB de seus liderados multiplicada pela sua nota de ausências.

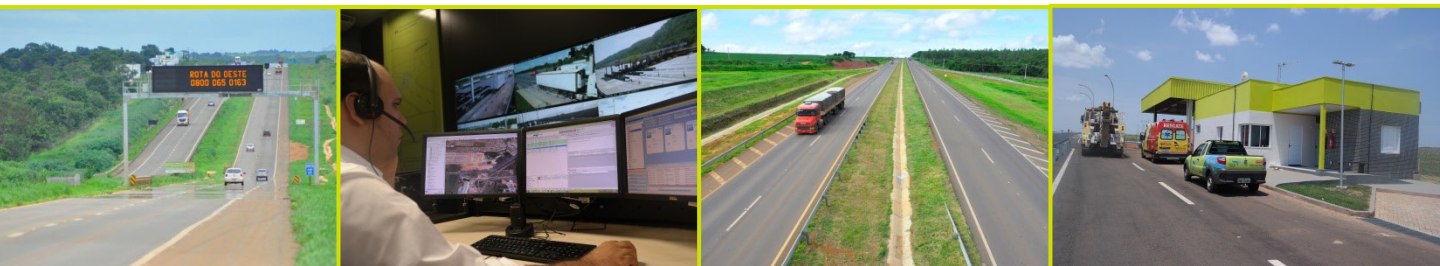
$$\text{IB} = \text{IB Arrecadação} * \text{Ausências Líderes}$$

IB Arrecadação – Média o Índice de Bonificação dos Operadores de Pedágio

Crítérios de Desempate Líderes de Pedágio:

Obtido pela multiplicação do IB dos Líderes de Pedágio por 1.000.000 e pela nota média de ausências da equipe, índice de QCX (quebra de caixa) e nota média da equipe nos treinamentos mensais de sustentabilidade

$$\text{Desempate} = ((\text{IB} * 10^6) + (\text{Ausências da equipe} * 100) + (\text{QCX} * (-100)) + (\text{Treinamentos da equipe} * 100))$$



Fórmula Final

O prêmio devido será assim calculado:

$$\text{Prêmio} = \text{IB} * \text{VT}$$

IB – Índice de premiação (média bimestre);

VT – Valor teto definido pela direção.

O valor do VT será aplicado de acordo com a função do integrante, conforme tabela abaixo:

Função	VT
Operador de Pedágio	R\$ 500
Líder de Pedágio	R\$ 250

