



INFORMAÇÃO ÀS AUTORIDADES DE TRANSPORTES

Indicadores de monitorização e supervisão

Lei n.º 52/2015, de 9 de junho

I – ENQUADRAMENTO

1. A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), enquanto entidade administrativa independente com funções de regulação económica no *Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes*, criada nos termos do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, e da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, que aprova a Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica, rege a sua atuação por um modelo de regulação, que passa, não só, pela avaliação e confirmação da *compliance* das diversas atuações com o enquadramento legal e jurisprudencial nacional, internacional e da União Europeia, mas também pela contribuição para o suprimento de “falhas de mercado”, sem gerar “falhas de Estado” ou de entidades e/ou atos normativos que, de algum modo, o representam e construir um paradigma de concorrência não falseada, sem restrições ou distorções, protegendo o bem público da Mobilidade Inclusiva, Eficiente e Sustentável, tendo em conta diferentes racionalidades: a dos Investidores; a dos Profissionais/ Consumidores/ Utilizadores/ Cidadãos; e a dos Contribuintes.
2. Nos termos do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, a AMT tem como poderes, entre outros, emitir parecer prévio vinculativo sobre peças de procedimento de formação dos contratos de concessão ou de prestação de serviços públicos, ou sobre alterações promovidas aos contratos em vigor, definir regras gerais sobre matéria tarifária, níveis de serviço e obrigações de serviço público, zelar pelo cumprimento da legislação nacional e europeia, através da sua supervisão, fiscalização e auditoria, monitorizar os mercado da mobilidade e dos transportes e aplicar sanções e penalidades.
3. Com a entrada em vigor da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, que aprovou o Regime Jurídico do Serviço Público de Transportes de Passageiros (RJSPTP), que veio alterar um sistema que vigorava desde 1945/1948, bem como do Regulamento (CE) n.º 1370/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro, alterado pelo Regulamento (EU) n.º 2016/2338, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro, (Regulamento), relativo aos



serviços públicos de transporte de passageiros, produziu-se uma profunda reforma a nível nacional e europeu, em que todos os operadores do mercado de transporte sujeitos a obrigações de serviço público (OSP) e com compensação financeira em razão da OSP e/ou atribuição de direito exclusivo passaram a estar abrangidos pela obrigação de celebração de contrato de serviço público entre o operador e a competente Autoridade de Transportes, tendo como regra a atribuição através de procedimento de contratação pública.

4. Neste contexto, a AMT entendeu ser de promover diversas iniciativas que criem as condições para que a atuação das diversas entidades públicas no Ecosistema possa contribuir para reduzir a complexidade/carga do sistema e os encargos administrativos, respeitando os princípios de proporcionalidade, transparência e necessidade que, contribuindo para a criação de um ambiente regulatório de referência, no respeito pelo princípio da concorrência não falseada, ofereça confiança e estabilidade a todos os intervenientes e agentes do Ecosistema.
5. Assim, em dezembro de 2017, a AMT elaborou uma nota informativa¹, que pretende, de forma sumária, indicativa e preliminar e sem prejuízo da análise de cada caso concreto e respetivos circunstancialismos, informar o que está subjacente à emissão do referido parecer prévio vinculativo, permitindo antecipar eventuais questões e auxiliar as Autoridades de Transportes de âmbito local na preparação dos competentes procedimentos administrativos. Desta forma, a AMT considerou que se promove a colaboração entre as diversas entidades públicas relevantes, o que é preponderante para serem ultrapassados, com sucesso, os desafios que se colocam ao nosso país, por via do Regulamento.
6. Paralelamente, no âmbito da monitorização da implementação do RJSPTP, a AMT constatou que importava estabelecer um foco na definição de indicadores operacionais, da qualidade de serviço, e económicos e financeiros da exploração de serviços públicos, uma vez que os mesmos são relevantes para a monitorização contratual e do próprio mercado, cálculo e ajuste de compensações financeiras ou tarifas, para apuramento de incumprimentos e aplicação de penalidades e planeamento de políticas públicas (e futuros contratos) e relevantes para a ação das Autoridades de Transportes que têm

¹ https://www.amt-autoridade.pt/media/1504/informa%C3%A7%C3%A3o_amt-lei_52-2015.pdf



competência para proceder à contratualização de serviços de transporte público de passageiros mas também para a AMT, quanto à sua ação regulatória.

7. Ora, o *Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes* em Portugal é assimétrico, sendo caracterizado por diversos enquadramentos e realidades que apresentam incoerências estruturais que estão ainda por sanar, que evoluiu a diversas velocidades nos diferentes modos, e que não está ainda adequadamente estruturado para a recolha e transmissão de informação ou habituado ao reporte de informação relevante.
8. Neste sentido, a fixação de referenciais comuns pode criar alicerces para a construção e avaliação de melhores políticas públicas e incentivar o investimento dos agentes económicos, e simultaneamente, promover um enquadramento estável e previsível, claro e transparente, de existência de um ambiente de sã concorrência, tendo em atenção todos os interesses em causa, o que prefigura a defesa do interesse público.
9. Assim, tendo em conta que:
 - Nos termos do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, a AMT, para garantia da realização da sua missão, tem como poderes, entre outros, a emissão de parecer prévio vinculativo sobre peças de procedimento de formação dos contratos de concessão ou de prestação de serviços públicos, ou sobre alterações promovidas aos contratos em vigor, definir regras gerais sobre matéria tarifária, níveis de serviço e obrigações de serviço público, zelar pelo cumprimento da legislação nacional e europeia, através da sua supervisão, fiscalização e auditoria, monitorizar os mercado da mobilidade e dos transportes e aplicar sanções e penalidades;
 - Nos termos do artigo 4.º do RJSPTP, constituem atribuições das Autoridades de Transportes a definição dos objetivos estratégicos do sistema de mobilidade, o planeamento, a organização, a operação, a atribuição, a fiscalização, o investimento, o financiamento, a divulgação e o desenvolvimento do serviço público de transporte de passageiros, por modo rodoviário, fluvial, ferroviário e outros sistemas guiados.
10. Tendo também em conta que a salutar cooperação institucional entre a AMT e as Autoridades de Transportes, cada uma naturalmente no exercício da Missão específica e diferenciada que a Lei lhes consagra, pode:



- Reforçar a confiança na prossecução de estratégias empresariais visando a competitividade e a coesão, de onde poderá decorrer o investimento e, conseqüentemente, o emprego;
- Promover a centralidade da pessoa e consubstanciar uma garantia assinalável de que o bem público da mobilidade eficiente, sustentável inclusiva está devidamente protegido, o que, em si mesmo, é um ativo para a economia e para a sociedade portuguesa.

A AMT apresenta às Autoridades de Transportes um elenco não exaustivo de indicadores a incorporar nos cadernos de encargos e contratos de serviço público ou em instrumento regulamentar, que constam em Anexo à presente informação, e que poderão auxiliar na elaboração, supervisão e fiscalização de contratos de serviço público, naturalmente adaptando aos modos e aos diversos circunstancialismos locais, sendo tal relevante para a potenciação das funções organizativas das autoridades de transportes mas também das funções regulatórias da AMT.

27 de setembro de 2018

ANEXO
LISTA DE INDICADORES

Indicador	Unidade	Definições/Observações	Relevância no RJSPTP (não exaustivo)
1. Atividade Operacional			
Horários	<input type="checkbox"/>		Artigo 22º
Lista das linhas exploradas, indicando para cada: (i) A origem e o destino; (ii) A extensão do percurso; (iii) O número médio de circulações diárias.	Un.	«Linha» conforme definido na al. g) do Artigo 3º do RJSPTP. «Circulação»: Deslocação de um veículo, de um ponto de origem a um ponto de destino pré-definidos e em cumprimento de um horário pré-estabelecido (*).	Artigo 22º
N.º de veículos.km produzidos, por linha.	10 ³ VKm	«Veículo.Km»: Unidade de medida que representa o movimento de um veículo ao longo de um quilómetro (*). O N.º total de veículos.km produzidos numa linha é dado pela multiplicação do número de circulações efetivamente realizadas pela extensão total da linha.	Artigo 22º
N.º de lugares.km produzidos, por linha.	10 ⁶ LKm	«lugares.km» Soma dos resultados obtidos pela multiplicação da lotação de cada viatura pela distância total efetivamente percorrida por esta (*).	Artigo 22º
N.º de passageiros transportados: (i) Por linha; (ii) Por categoria de título de transporte.	Un.	«Passageiro transportado»: Corresponde a uma pessoa física transportada em todo o percurso ou parte dele (exclui o pessoal afeto ao serviço do veículo) (*) «Categoria de título de	Artigo 22º

		transporte»: Bilhetes de bordo, passes intermodais, passes combinados, assinaturas mensais.	
N.º de passageiros.km transportados: (i) Por linha; (ii) Por categoria de título de transporte.	10 ³ PKm	«Passageiro.km transportado» Unidade de medida correspondente ao transporte de um passageiro na distância de um quilómetro (*).	Artigo 22º
Tarifários, por linha.	Euro	«Tarifário»: Tabela de preços dos títulos de transporte e condições de utilização em vigor para determinado serviço (NP 4554:2016).	Artigo 22º
Velocidade comercial média, por linha: (i) À hora de ponta; (ii) No corpo do dia.	Km/h	«Velocidade comercial média»: Obtida pela média dos quocientes entre a extensão da linha e respetivos tempos de percurso, numa dada linha.	Artigo 22º
Taxa de fraude detetada.	%	Quociente entre o N.º de coimas emitidas e o N.º de abordagens efetuadas	Artigo 21º, n.º 1, al. e)
2. Qualidade do Serviço e Acessibilidade			
Índices de Pontualidade	%	IP3, IP5 e/ou IP10	Artigo 21º, n.º 1, al. j)
Índices de Regularidade	%		Artigo 21º, n.º 1, al. j)
Taxa de ocupação média	%	Hora de ponta e/ou corpo do dia	Artigo 21º, n.º 1, al. j)
N.º de reclamações: (i) Total; (ii) Fechadas/concluídas; (iii) Em aberto.	Un.		Artigo 21º, n.º 1, al. j)
Disponibilização de livro de reclamações: (i) Em locais fixos; (ii) A bordo dos veículos (S/N); (iii) Livro de reclamações eletrónico (S/N); (iv) Possibilidade de apresentar reclamação via App própria do operador (S/N).	□		Artigo 21º, n.º 1, al. j)

<p>Realização, pelo operador, de inquéritos aos passageiros:</p> <p>(i) Inquéritos de satisfação ao cliente (S/N);</p> <p>(ii) Inquéritos "cliente mistério" (S/N).</p>	<input type="checkbox"/>	<p>«Inquérito de satisfação ao cliente»: Inquérito desenhado de forma a avaliar o grau com que o cliente pensa que os seus requisitos foram satisfeitos;</p> <p>«Inquéritos "cliente mistério"»: Método de medição da qualidade do serviço baseado em observações objetivas, referenciadas a critérios específicos e pré-determinados, efetuadas de forma independente por equipas de inquérito treinadas, que agem como se fossem clientes genuínos em viagens no sistema.</p>	<p>Artigo 21º, n.º 1, al. j)</p>
<p>Taxa de disponibilidade dos meios mecânicos de acesso</p>	<p>%</p>		<p>Artigo 21º, n.º 1, al. k)</p>
<p>Taxa de disponibilidade das máquinas automáticas de venda de bilhetes</p>	<p>%</p>		<p>Artigo 21º, n.º 1, al. k)</p>
<p>Veículos com piso rebaixado</p>	<p>%</p>		<p>Artigo 21º, n.º 1, al. k)</p>
<p>Veículos com climatização</p>	<p>%</p>		<p>Artigo 21º, n.º 1, al. k)</p>
<p>3. Recursos Humanos</p>			
<p>Efetivo médio, discriminado por:</p> <p>(i) Motoristas;</p> <p>(ii) Pessoal de manutenção e oficinas;</p> <p>(iii) Operadores de revisão e venda de bilhetes.</p> <p>(iv) Outros</p>	<p>Un.</p>		<p>Artigo 21º, n.º 1, al. i)</p>
<p>Efetivo médio, por tipo de contrato:</p> <p>(i) Permanente;</p> <p>(ii) A termo certo;</p> <p>(iii) A termo parcial;</p> <p>(iv) Estágios.</p>	<p>Un.</p>		<p>Artigo 21º, n.º 1, al. i)</p>
<p>Efetivo médio, por género:</p> <p>(i) Masculino</p> <p>(ii) Feminino;</p>	<p>Un.</p>		<p>Artigo 21º, n.º 1, al. i)</p>

Taxa de absentismo (TA).	%	Quociente entre o N.º total de dias não trabalhados e o produto do efetivo médio anual pelo N.º de dias de trabalho)	Artigo 21º, n.º 1, al. i)
Horas não trabalhadas devido a greves.	Horas		Artigo 21º, n.º 1, al. i)
4. Material Circulante e Terminais			
Lista das tipologias/modos de veículos da frota, indicando para cada: (i) Lotação (total e lugares sentados); (ii) Tipo de energia (combustível); (iii) Consumo médio por km.	(diversas)		Artigo 22º
Lista das tipologias/modos de veículos da frota, indicando para cada: (i) O número de veículos dessa tipologia; (ii) A idade média dos veículos; (iii) A norma ambiental EURO; (iv) Acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida (S/N); (v) Existência de sistema wi-fi (S/N); (vi) Existência de informação eletrónica no interior do veículo (S/N).	(diversas)	«Pessoa com mobilidade reduzida»: Pessoa com deficiência física ou mental, ou estando de algum modo sobrecarregada, tal que a sua mobilidade está reduzida (NP EN 13816:2003).	Artigo 21º, n.º 1, al. k)
Taxa de imobilização dos veículos (TIV), por motivo: (i) Manutenção/Reparação; (ii) Viatura a aguardar reparação; (iii) Outros.	%	Quociente entre o N.º de dias em que os veículos estiveram imobilizados e o N.º de dias de serviço previstos	Artigo 21º, n.º 1, al. k)
Lista dos terminais utilizados, indicando: (i) A morada do terminal; (ii) A entidade responsável pela gestão; (iii) O proprietário do terminal; (iv) O número de linhas (do operador) que operam no terminal; (v) Exclusividade de uso por parte do operador (S/N).	□	«Terminal»: infraestrutura associada a um ponto de embarque/ desembarque, onde convergem ou terminam linhas de transporte, de um ou mais operadores ou modos de transporte. (NP 4554:2016)	Artigo 33º, n.º 4

5. Indicadores Económico-Financeiros			
Receitas tarifárias anuais: (i) Por linha; (ii) Por título de transporte.	10 ³ Euro		Artigo 22º, Artigo 24º
Gastos diretos da operação, por linha.	10 ³ Euro		Artigo 22º, Artigo 24º
Gastos indiretos da operação, por linha.	10 ³ Euro		Artigo 22º, Artigo 24º
Gastos com pessoal, por linha: (i) Totais; (ii) Com motoristas; (iii) Operadores de revisão e venda de bilhetes. (iii) Com pessoal de manutenção e oficinas. (iv) Outros	10 ³ Euro	A definir a desagregação pretendida para os gastos totais: contrato ou empresa.	Artigo 21.º Artigo 24º
Gastos com o licenciamento da frota, por linha: (i) Gastos totais; (ii) Gastos com a frota afeta ao serviço público;	10 ³ Euro	A definir a desagregação pretendida para os gastos totais: contrato ou empresa.	Artigo 21.º Artigo 24º
Gastos com a frota, por linha: (i) Gastos totais; (ii) Gastos com a frota afeta ao serviço público;	10 ³ Euro	A definir a desagregação pretendida para gastos totais: contrato ou empresa.	Artigo 21.º Artigo 24º
Gastos com depreciação e amortização da frota, por linha: (i) Gastos totais; (ii) Gastos com a frota afeta ao serviço público;	10 ³ Euro	A definir a desagregação pretendida para gastos totais: contrato ou empresa.	Artigo 21.º Artigo 24º
Gastos com energia da frota , por linha e por tipo : (i) Gastos totais; (ii) Gastos afetos à prestação do serviço público.	10 ³ Euro	A definir a desagregação pretendida para gastos totais: contrato ou empresa.	Artigo 21.º Artigo 24º
Gastos com seguros da frota, por linha: (i) Gastos totais; (ii) Gastos afetos à prestação do serviço público.	10 ³ Euro	A definir a desagregação pretendida para gastos totais: contrato ou empresa.	Artigo 21.º Artigo 24º
Gastos com lubrificantes da frota, por linha: (i) Gastos totais; (ii) Gastos afetos à prestação do serviço público.	10 ³ Euro	A definir a desagregação pretendida para gastos totais: contrato ou empresa.	Artigo 21.º Artigo 24º
Gastos com pneus da frota, por linha: (i) Gastos totais;	10 ³ Euro	A definir a desagregação pretendida para gastos totais: contrato ou empresa.	Artigo 21.º Artigo 24º

(ii) Gastos afetos à prestação do serviço público.			
Gastos com peças e acessórios da frota, por linha: (i) Gastos totais; (ii) Gastos afetos à prestação do serviço público.	10 ³ Euro	As peças e acessórios incluem discos de travão, embraiagens, etc. A definir a desagregação pretendida para gastos totais: contrato ou empresa.	Artigo 21.º Artigo 24º
Gastos com manutenção da frota, por linha: (i) Gastos totais; (ii) Gastos afetos à prestação do serviço público.		Inclui-se aqui todos os gastos com viaturas não incluídos nas rubricas anteriores. A definir a desagregação pretendida para gastos totais: contrato ou empresa.	Artigo 21.º Artigo 24º
Resultado operacional por linha	10 ³ Euro	A definir a desagregação pretendida para o resultado operacional: contrato ou empresa.	Artigo 21.º Artigo 24º
Resultado líquido por linha	10 ³ Euro	A definir a desagregação pretendida para o resultado líquido: contrato ou empresa.	Artigo 21.º Artigo 24º
Mapa de investimentos, por linha: (i) Aquisição de material circulante; (ii) Renovação de material circulante; (iii) Infraestruturas (v.g., terminais, paragens).	10 ³ Euro	A definir a desagregação pretendida para os investimentos: contrato ou empresa.	Artigo 21.º Artigo 24º
Pagamentos a entidades públicas: (i) Contrapartidas por direito de exploração de serviço público;	10 ³ Euro	«Contrapartidas por direito de exploração de serviço público», conforme definido na al. e) do Artigo 3º do RJSPTP.	Artigo 24º n.º 1 do Artigo 45º

<p>Recebimentos <i>de</i> entidades públicas:</p> <p>(i) Remuneração pela prestação de serviço público;</p> <p>(ii) Compensações por obrigação de serviço público;</p> <p>(iii) Compensações tarifárias (por ex. 4_18, Sub23, Social+);</p> <p>(iv) Outros subsídios à exploração;</p>	<p>10³ Euro</p>	<p>«Remuneração pela prestação de serviço público», a remuneração mencionada no N.º 3 do Artigo 20º do RJSPTP.</p> <p>«Compensação por obrigação de serviço público», conforme definido na al. c) do Artigo 3º do RJSPTP.</p> <p>«Compensação tarifária», compensação financeira paga pelo Estado ao operador, pelos descontos concedidos aos portadores dos passes "4_18@escola.tp", "sub23@superior.tp" e "Social +".</p>	<p>Artigo 25º</p>
6. Disponibilização de Informação aos Utilizadores			
<p>Locais, horários e canais de atendimento ao público</p>			<p>Artigo 21º, n.º 1, al. j)</p>
<p>Disponibilização de informações em <i>website</i> e/ou <i>app</i> próprias.</p>	<input type="checkbox"/>	<p>As informações podem incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mapas/diagramas da rede; - Consulta de horários; - Simulação de viagens; - Informação em tempo real; - Informação relativa a passageiros com mobilidade reduzida. 	<p>Artigo 21º, n.º 1, al. j) Anexo VI, n.º 4</p>
<p>Disponibilização de <u>serviços</u> em <i>website</i> e/ou <i>app</i> próprias.</p>	<input type="checkbox"/>	<p>Os serviços podem incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Venda de títulos de transporte; - Formulário de reclamações. 	<p>Artigo 21º, n.º 1, al. j)</p>
<p>Disponibilização de informações em pontos de acesso à rede (paragens/estações/terminais)</p>	<input type="checkbox"/>	<p>As informações podem incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mapas/diagramas da rede; - Consulta de horários; - Informação em tempo real. 	<p>Artigo 21º, n.º 1, al. j) Anexo VI, nº 3</p>
<p>Disponibilização de informações a bordo dos veículos</p>	<input type="checkbox"/>	<p>As informações podem incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mapas/diagramas da rede; - Informação em tempo real. 	<p>Artigo 21º, n.º 1, al. j)</p>

Disponibilização de informações em língua estrangeira.	<input type="checkbox"/>	Sim / Não	Artigo 21º, n.º 1, al. j)
Disponibilização de informações em linguagem Braille.	<input type="checkbox"/>	Sim / Não	Artigo 21º, n.º 1, al. j)
7. Sustentabilidade			
N.º de acidentes em serviço por linha (<i>safety</i>), por tipo de acidente: (i) Colisão; (ii) Despiste; (iii) Atropelamento.	Un.	A definir a desagregação pretendida para gastos totais: contrato ou empresa.	Artigo 21º, n.º 1, al. k)
N.º de incidentes de segurança por linha (<i>security</i>): (i) Furtos/roubos a passageiros; (ii) Agressões a passageiros; (iii) Furtos/roubos a motorista/agente de fiscalização; (iv) Agressões a motorista/revisor;	Un.	A definir a desagregação pretendida para gastos totais: contrato ou empresa.	Artigo 21º, n.º 1, al. k)
Emissões de GEEs associado à prestação do serviço de transporte de passageiros	TonCO ₂ eq	A definir a desagregação pretendida para gastos totais: contrato ou empresa.	Artigo 21º, n.º 1, al. k)
Ruído produzido pelo material circulante associado à prestação do serviço de transporte de passageiros	db	A definir a desagregação pretendida para gastos totais: contrato ou empresa.	Artigo 21º, n.º 1, al. k)
Consumo anual de energia associado à prestação do serviço de transporte de passageiros, por fonte de energia: (i) Gasolina; (ii) Gasóleo; (iii) GPL Auto; (iv) Mistura; (v) Biodiesel; (vi) Eletricidade; (vii) Gás Natural; (ix) Outro.	L L L L L KWh m ³	A definir a desagregação pretendida para gastos totais: contrato ou empresa.	Artigo 21º, n.º 1, al. k)
Eficiência energética	KWh/PKkm	A definir a desagregação pretendida para gastos totais: contrato ou empresa.	Artigo 21º, n.º 1, al. k)

- Definição de acordo com o estabelecido no âmbito do inquérito ao Transporte rodoviário de Passageiros (ITRP) efetuado pelo o Instituto Nacional de Estatística (INE).