



AVEIRO

CÂMARA
MUNICIPAL

CIDADE
DOS CANAIS



RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DA CONCESSÃO DE TRANSPORTES DA **AVEIROBUS- 2024**



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. O AUMENTO DA OFERTA DOS TRANSPORTES PÚBLICOS	3
2.1 Atualização e alterações tarifárias.....	5
3. O NOVO FERRYBOAT ELÉTRICO- SALICÓRNIA	5
4. A IMPLEMENTAÇÃO DA PORTARIA 7-A/2024 E INVENTIVA+TP	6
4.1 A repartição das verbas INCENTIVA +TP pela CIRA e CMA	6
4.2 Procedimentos Passes Escolares (anos anteriores a 2024).....	7
4.3 A implementação da Portaria 7-A /2024 - Passes Gratuitos para Jovens	7
4.4 Impactos da nova legislação nos transportes	9
4.5 As contas do município com os transportes, em 2023 e 2024	10
5. INDICADORES DE DESEMPENHO, DE MONITORIZAÇÃO E SUPERVISÃO DE ACORDO COM O Nº 6 DO ARTº 16º DO ANEXO A DO CE.	11
5.1 A Concessão em números (oferta e procura)	11
5.2 Os indicadores de qualidade	14
6. DESEMPENHO ECONÓMICO-FINANCEIRO	16
7. CONCLUSÃO.....	18

1. INTRODUÇÃO

A operação de transportes da AveiroBus passou por duas transformações significativas em 2024, reforçando o seu compromisso com a mobilidade sustentável e a melhoria da qualidade do serviço. A primeira mudança significativa foi o aumento da oferta de serviços dos percursos rodoviários, com o reforço das frequências ao longo do dia e ampliação dos horários noturnos, proporcionando uma maior flexibilidade e conveniência aos utilizadores.

A segunda mudança foi a entrada em circulação do ferry elétrico *Salicórnia* no modo fluvial, que veio substituir o antigo *Cale de Aveiro*, com mais de 60 anos. O *Salicórnia* foi concebido e projetado com foco na sustentabilidade, dando prioridade à capacidade para passageiros, e aumentando apenas marginalmente o espaço para viaturas, alinhando-se com a visão de promover uma mobilidade mais ecológica e eficiente na região. Estas alterações representam um avanço estratégico para o transporte público em Aveiro, beneficiando tanto os utilizadores como o meio ambiente.

Houve também outra mudança, mais significativa na política de mobilidade, com a Portaria 7-A, que instituiu a implementação dos passes gratuitos para jovens até 23 anos, com grande impacto na procura.

2. O AUMENTO DA OFERTA DOS TRANSPORTES PÚBLICOS

No ano de 2023, foi elaborada uma proposta para aumentar a oferta de transportes públicos, a qual foi submetida à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) e recebeu parecer positivo.

Após essa etapa, a proposta foi contratualizada com o operador, tendo merecido do Tribunal do Contas, o visto a 7 de dezembro de 2023. A 1 de abril de 2024 iniciou a nova oferta de transportes que se resume de seguida:

Quadro 1: nº de careiras de transportes, antes e depois do reforço da oferta

Oferta desde 01/08/2023						Oferta a partir de 1 de abril de 2024					
linhas	inverno	noturnas	verão	sáb	dom	linhas	inverno	noturna	verão	sáb	dom
Linha 1	17	0	14	4	4	Linha 1	28	3	27	8	8
Linha 2	21	0	19	4	4	Linha 2	29	2	19	12	12
Linha 3	16	0	13	4	4	Linha 3	25	3	25	8	8
Linha 4	36	3	29	8	8	Linha 4	39	5	27	12	12
Linha 5	19	0	13	4	4	Linha 5	24	0	23	8	8
Linha 6	18	0	17	4	4	Linha 6	20	0	20	8	8
Linha 7	13	0	10	4	4	Linha 7	18	0	17	8	8
Linha 8	27	0	23	8	8	Linha 8	32	3	30	12	12
Linha 9	13	0	13	6	6	Linha 9	22	1	22	8	8
Linha 10	24	0	18	8	8	Linha 10	29	3	26	12	12
Linha 11- Urbana	13	0	13	0	8	Linha 11- Urbana	14	0	14	0	9
Linha 12 - Escolar	3	0	0	0	0	Linha 12 - Escolar	3	0	0	0	0
Total	220	3	182	54	62	Sub TOTAL	283	20	250	96	105
						urbana1	23	2	23	11	11
						urbana2	23	2	23	11	11
						TOTAL	329	24	296	118	127

O aumento de oferta corresponde a um aumento de 286 501KM's ou a um aumento de 33% do número de carreiras. É caracterizado por:

- Aumento de carreiras das linhas existentes durante o dia para aumento das frequências e ainda um reforço de carreiras noturnas; são, mais 63 carreiras ou um aumento 33%;
 - Dias úteis: das 63 novas carreiras, 15 são noturnas, quadruplicando a oferta noturna que era praticamente inexistente;
 - Frequências de fim de semana – é um aumento de 42 carreiras aos sábados e 43 aos domingos, correspondendo a aumentos de oferta de cerca de 70% ao fim de semana.
- Nova linha urbana – são duas linhas urbanas a funcionar em sentido contrário com frequências de 40 minutos e uma amplitude de 17 horas toda a semana.
 - Em dias úteis são 23 carreiras na linha AZUL e 23 carreiras na linha VERDE. Aos sábados domingos e feriados são 11 carreiras de cada.
- Globalmente, o aumento da oferta em carreiras, incluindo as linhas urbanas, é de quase 50%. Em termos de produção quilométrica, resulta numa proposta do aumento de 286.501km, resultando numa rede de 1.259.501km onde:
 - 973.000 km's mantêm o custo inicial da concessão ou seja 0,77€/km (preço de dez. 2024);
 - 286.501 km a 1,8€ /km (a preço de 2024), conforme o novo contrato;
 - Aumenta os encargos do município em 515.701,8€ +IVA.

Atendendo às dinâmicas que possam ainda surgir no tempo remanescente da concessão, nomeadamente novos polos geradores, novos horários escolares, o novo contrato contempla ainda a possibilidade de aumento de, no máximo, mais 10% da nova oferta (cerca de mais 125.000 KM afim de salvaguardar ajustamentos necessários à produção quilométrica a executar).

Para fins de reforço orçamental admitiu-se um aumento gradual da oferta de:

- 25.000km em 2025, ou seja 45.000€ (sem IVA)
- 25.000km em 2026, ou seja 45.000€ (sem IVA)
- 25.000km em 2027, ou seja 45.000€ (sem IVA)
- 50.000km em 2028, ou seja 90.000 (sem IVA), sendo este reforço a dobrar por se pretender eventualmente, testar novas linhas ou carreiras antes do lançamento do novo concurso.

2.1 Atualização e alterações tarifárias

Em 2024, a atualização tarifária foi 0,27%, de acordo com o índice atualização tarifária previsto no concurso. Mas o tarifário ao público (PVP) de 2024, manteve-se, tendo o município assumido os aumentos reais das tarifas através do Programa INCENTIVA +TP.

Quadro 2: Preço de Venda ao Público (PVP) dos passes e o tarifário real -2024

Titulos de transporte	TARIFÁRIO de venda ao publico (PVP) 2024	Tarifario Real 2024
Passe Mensal Zona 1	15,00 €	32,45 €
Passe Mensal Zona 2	20,00 €	46,10 €
Passe Mensal Combinado (bus + ria)	29,00 €	52,75 €
Passe Mensal Fluvial	15,00 €	32,45 €

3. O NOVO FERRYBOAT ELÉTRICO- SALICÓRNIA

A concessão de transportes é constituída por uma componente rodoviária e uma fluvial.

A componente fluvial inclui um ferryboat “Cale de Aveiro” de 1960 e ainda duas lanchas.

Com vista a dar resposta ao Plano Nacional Integrado de Energia e Clima (PNEC) da União Europeia (UE) (horizonte 2021-2030), e ao Pacto dos Autarcas para o Clima e Energia, cujo um dos objetivos fundamentais é a promoção da mobilidade sustentável e da descarbonização do setor dos transportes e que tem por finalidade alcançar a neutralidade carbónica em 2050, o município de Aveiro lançou a concurso para o projeto de execução e a construção de um novo Ferryboat Elétrico. O novo Ferryboat, o Salicórnia que entrou em funcionamento a 2 de fevereiro de 2024 tem zero emissões de CO2 permite a redução da emissão das mais de 300 toneladas de CO2 libertadas pelo atual modelo, reduzindo igualmente em cerca de 30 por cento o consumo energético. Aos baixos níveis de ruído e ao conforto para os passageiros introduzidos por esta embarcação, alia-se ainda a capacidade reforçada para o transporte de viaturas para 19 (+ 30%) e de passageiros 256 (+ 90%).

Foto 1: o novo ferry elétrico- Salicórnica



4. A IMPLEMENTAÇÃO DA PORTARIA 7-A/2024 E INCENTIVA+TP

4.1 A repartição das verbas INCENTIVA +TP pela CIRA e CMA

Em 2019, a repartição das verbas do Programa de Apoio à Redução Tarifária, atendendo às condições de então, (quilómetros de rede), a Autoridade de Transportes (AT), Município de Aveiro recebia 23% das verbas.

Antes da reestruturação, a rede de transportes AveiroBus tinha menos de 900.000km (com a transferência da Linha 13 para a rede intermunicipal). Com o aumento da oferta que iniciou em abril de 2024, a rede passou a ter anualmente 1.259.500km.

Tendo a rede intermunicipal 3.596.722 kms, a partir de 2024, a rede AveiroBus representa 25,9% da soma das duas redes; e, da verba de 8.831.400€ do Programa INCENTIVA +TP para a totalidade da CIRA, o município de Aveiro¹ recebeu 2.287.332,6€.

¹ O Município de Aveiro é Autoridade de transportes desde 2018

4.2 Procedimentos Passes Escolares (anos anteriores a 2024)

Até 2023 (inclusive):

- O município financiava os passes escolares até ao 12º ano, dos alunos que frequentem o Estabelecimento de Educação e Ensino da sua área pedagógica, cujo percurso casa-escola tenha uma distância igual ou superior a 3km.
- Os passes escolares eram válidos por 10 meses (setembro a junho) e eram pagos na íntegra (tarifário real) ao operador;
- Os passes 4-18 e Sub 23 tinham uma parte paga pelo utente, outra pela PART (Programa de Apoio à Redução Tarifária) e outra pelo IMT.
- Havia uma quantidade de passes escolares pedidos pelos alunos ao operador através de candidatura SIGA do município que não eram utilizados, ou eram pouco utilizados, mas que tinham de ser pagos ao operador.
- Os passes escolares custaram ao município em 2023 o valor de: 498 744.05€ +IVA. A fonte de financiamento dos passes escolares era a DGAL (Direção Geral das Autarquias Locais) foi de cerca de 120.000€ em 2023.
- Estimou-se que o número de alunos que não utilizava o passe solicitado, ou o usava pouco (menos de 10 viagens por mês) era mais de 20% em 2023.

4.3 A implementação da Portaria 7-A /2024 - Passes Gratuitos para Jovens

Em 2024, os operadores de transportes tiveram de implementar a Portaria 7-A/2024 de 5 de janeiro dando a gratuidade a todos os jovens até 23 anos; o Passe Jovem Gratuito veio a englobar os passes de estudante financiados a 100% pela Câmara Municipal e os passes 4-18 e Sub 23.

Esta portaria alterou a metodologia de financiamento de transportes, ao passar a utilizar o princípio do utilizador pagador para compensar o operador, promovendo o uso dos transportes públicos pelos jovens, permitindo assim compensar alguma perda de receita.

Assim, afim de avaliar a necessidade de compensar o operador por perda de receita, em consequência da implementação da Portaria, 7-A, o município monitorizou muito de perto todo o processo, apoiando na divulgação através do Portal SIGA das escolas e nas redes sociais do município.

O município, desde o primeiro mês de 2024 seguiu rigorosamente a Portaria 7_A para remunerar o operador. Ou seja,

- se o jovem com passe gratuito faz 10 ou mais viagens mensalmente, então é pago ao operador a totalidade do passe (valor real)²;
 - i. exemplo 1; um passe de zona 1 tem 10 ou mais validações; o operador recebe 15€ (Tarifa de Venda ao Público- PVP), financiado pela DGTF, acrescido de 17,45€ para totalizar o valor real do passe (32,45€), com financiamento do Incentiva+TP.
- se o jovem faz poucas viagens, (menos de 10 por mês), então é pago ao operador apenas o número de viagens de acordo com a Portaria 7 A -, ou seja, com base no preço de venda ao público (PVP); vejamos exemplos para a rede AveiroBus:
 - ii. exemplo 1: um passe da zona 2 é validado 3 vezes, então o operador recebe 3x (1/10) do valor do passe ou seja 3 X 2€, financiado pela DGTF, não havendo compensação adicional ao operador³.

Quadro 3: pagamento por viagem de passes Jovem Gratuito até 9 viagens (Portaria 7-A) na rede AveiroBus

Titulos de transporte	Tarifário ao Público (TVP)	Pagamento ao operador , segundo portaria 7-A (até 9 validações)	tarifario Real 2024
Passe Mensal Zona 1	15,00 €	1,50 €	32,45 €
Passe Mensal Zona 2	20,00 €	2,00 €	46,10 €
Passe Mensal Combinado (bus + ria)	29,00 €	2,90 €	52,75 €
Passe Mensal Fluvial	15,00 €	1,50 €	32,45 €

As regras estabelecidas para o pagamento dos passes gratuitos ao operador, são, no nosso entender bastante favoráveis ao operador, pois para apenas 10 utilizações, já se paga o valor inteiro do passe, quando as boas práticas de tarifários apontam para, pelo menos 20-30 utilizações mensais; e para menos de 10 utilizações é pago 1/10 do Preço de venda ao Público.

A tabela seguinte compara o pagamento do município ao operador por cada viagem realizada com passe gratuitos, com menos de 10 viagens, com o custo dos bilhetes pré-comprados existentes na rede da AveiroBus. Observa -se que, com exceção do passe fluvial, a receita do operador por viagem realizada é mais favorável utilizando o critério da Portaria 7-A.

² Note-se que, neste caso, a fonte de financiamento dos passes jovens gratuitos é a DGTF até ao preço de venda ao público do passe (PVP), e do programa INCENTIVA+TP para o remanescente, até atingir o valor real do passe.

³ Há outras práticas de pagamento ao operador nesta situação de menos de 10 validações.

Exemplo: cada viagem da zona 2 da rede AveiroBus, efetuada pelo jovem com passe gratuito, é paga a 2€ ao operador (10% do PVP). E a receita do utente pouco frequente que compra um bilhete de ida e volta da Zona 2 é 1,60€ e de 1,47€ se for pré-comprados de 10 viagens respetivamente. A tabela seguinte faz a demonstração comparativa para todos os títulos, demonstrando a vantagem para o operador.

Quadro 4: análise comparativa do pagamento da viagem do Passe Jovem Gratuito com as tarifas de bilhetes em uso da AveiroBus -2024

zonas tarifárias	pagamento ao operador por viagem em passes <10 utilizações, segundo Portaria 7-A	receita do operador por viagem com bilhete IDA e VOLTA	receita do operador por viagem com bilhete précomprado 10V	tarifa de motorista	custo do PASSE (PVP)	Custo real do passe
Zona 1	1,50 €	1,20 €	1,01 €	2,40 €	15,00 €	32,35 €
Zona 2	2,00 €	1,60 €	1,47 €	2,40 €	20,00 €	46,00 €
COMBINADO (BUS+Fluvial)	2,90 €	2,98 €	2,80 €	4,80 €	29,00 €	52,60 €
FLUVIAL	1,50 €	1,95 €	1,84 €	2,40 €	15,00 €	32,35 €

4.4 Impactos da nova legislação nos transportes

Afim de avaliar a necessidade de compensação financeira ao operador devido à entrada em vigor da nova legislação sobre os passes gratuitos comparou-se a receita do operador de 2023 e 2024, para os mesmos títulos de transporte, do modo seguinte:

- As receitas do operador em 2023 abrange:
 - os passes escolares 100% participado pelo município,
 - passes 4-18 e Sub 23, que tinham uma componente paga pelo utente, outra paga pelo IMT e ainda a componente PART da redução tarifária, com o ano de 2024 e esses passes passaram todos Passes Gratuitos e a todos os jovens estudantes até 23 anos ⁴,
- As receitas do operador em 2024 abrange o pagamento ao operador de todos os passes jovem gratuitos de acordo com a Portaria 7-A.

Em 2024, observa-se que a receita do operador foi largamente ultrapassada em mais de 20%, conforme quadro 5 seguinte.

⁴ Estes passes foram ainda alargados, no final do ano de 2024, a praticamente todos os jovens com menos de 23 anos

Quadro 5: comparação da receita 2023-2024 dos passes Gratuitos de 2024 e os seus correspondentes em 2023

2023	receita do operador em 2023 referente aos títulos de 2023 que passam a gratuitos em 2024	940 464,20 €
	(inclui passes 100, receita directa clientes passes 4-18 e sub23 + PART+IMT)	
	receita do operador com PASSES jovem Gratuito	TOTAL ANUAL
2024	PAGAMENTO DGTF	550 952,00 €
	PAGAMENTO INCENTIVA+TP (passes gratuitos > 10 validações)	578 425,15 €
	TOTAL pago ao operador	1 129 377,15 €

- Resultados da utilização dos Passes Jovem Gratuitos:
 - Em 2023 houve 23.695 passes, passando para 34.991 passes em 2024 (mais 47,7%);
 - Com 10 ou mais validações foram, em 2024, 28.188 passes que, só por si, representam um aumento de 20% relativamente aos passes de 2023 e naturalmente nas receitas; houve ainda mais 10.803 passes entre 1 e 9 validações, pagos à viagem, representando uma vantagem evidente em termos de mobilidade e de receita para o operador.
 - Em 2023 foram realizadas cerca de 426.000 viagens com passes que passaram a gratuitos, aumentando para cerca de 625.000 (mais 46,7%) em 2024;

4.5 As contas do município com os transportes, em 2023 e 2024

Desde 2017, ano de início da concessão de transportes que o Município tem a seu encargo as rubricas discriminadas na tabela 6, consequência do contrato, com exceção das verbas relativas ao Programa de Apoio à Redução Tarifária, iniciado em 2019 para financiamento da redução dos custos de venda dos títulos mais sociais.

O programa PART era cofinanciado pelo estado em mais de 80%. Outro financiamento dos transportes era feito pela DGAL (Direção Geral das Autarquias Locais) para os passes escolares. No quadro 6 seguinte estão discriminadas todas as rubricas com pagamentos ao operador em 2023, comparando com 2024.

Quadro 6: comparação 2023-2024 das despesas da concessão de transportes e financiamentos

Pagamentos ao operador, segundo o contrato e com a introdução da PORTARIA 7-A e INCETIVA +TP e aumento da oferta)- valores com IVA				
	2023 pagamentos ao operador	financiamentos 2023	2024 pagamentos ao operador	financiamentos 2024
Prestação económico financeira para compensação dos transportes públicos rodoviários	761 569,80 €		1 218 452,09 €	
Prestação económico financeira para compensação dos transportes públicos na travessia de ferry	448 746,63 €		447 850,88 €	
Prestação económico financeira para compensação dos transportes públicos na travessia de lancha	113 259,73 €		103 106,33 €	
Comparticipação dos km's em vazio correspondentes à primeira carreira da manhã de cada linha	25 996,71 €		25 996,71 €	
Passes escolares 100%	528 668,69 €	120 000,00 €		
Comparticipação de outros passes (seniors, funcionários etc)	98 760,61 €		112 661,40 €	
circulações rodoviárias em substituição do fluvial, em caso de mau tempo	1 602,38 €		14 862,81 €	
Compensação das tarifas reduzidas no Ambito do Programa PART	531 952,09 €	471 275,43 €		
Pagamento ETAC da DGTF			550 952,00 €	550 952,00 €
Pagamento ETAC do INCENTIVA+TP (passes)			578 425,15 €	
Pagamento ETAC do INCENTIVA+TP (ex-PART)			504 787,85 €	2 296 164,00 €
substituição cartões passes gratuitos e novos passes			17 210,00 €	
TOTAL	2 510 556,63 €	591 275,43 €	3 574 305,21 €	2 847 116,00 €
ENCARGOS para o MUNICIPIO	1 919 281,20 €		727 189,21 €	

Observa-se que, em 2023 a concessão de transportes custou ao Município quase 2M €. Em 2024, embora o município tenha de assumir o pagamento ao operador de todos os passes gratuitos, conforme Portaria 7-A, a verba do programa INCENTIVA +TP, conjuntamente com a comparticipação dos passes gratuitos pela DGTF, permite compensar uma parte⁵ das contrapartidas económico financeiras da concessão, resultando em encargos para o município que não atingem os 800.000€, conforme discriminado na tabela 6.

5. INDICADORES DE DESEMPENHO, DE MONITORIZAÇÃO E SUPERVISÃO DE ACORDO COM O Nº 6 DO ARTº 16º DO ANEXO A DO CE.

Apresentam-se a seguir os indicadores da operação que permitem a monitorização, supervisão e fiscalização das prestações de serviços e dos contratos de concessão de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, conforme previsto no Anexo Q do Código Europeu de Contratos Públicos (CE). Estes indicadores são baseados nos relatórios de monitorização dos indicadores de acompanhamento e avaliação do desempenho, conforme disposto no nº 6 do art.º 16º do Anexo A:

5.1 A Concessão em números (oferta e procura)

⁵ Será interessante perceber esta realidade nas noutras Autoridades de Transportes

Os principais indicadores estão resumidos no quadro seguinte, desagregados para o modo fluvial e rodoviário, comparando 2024 com 2023:

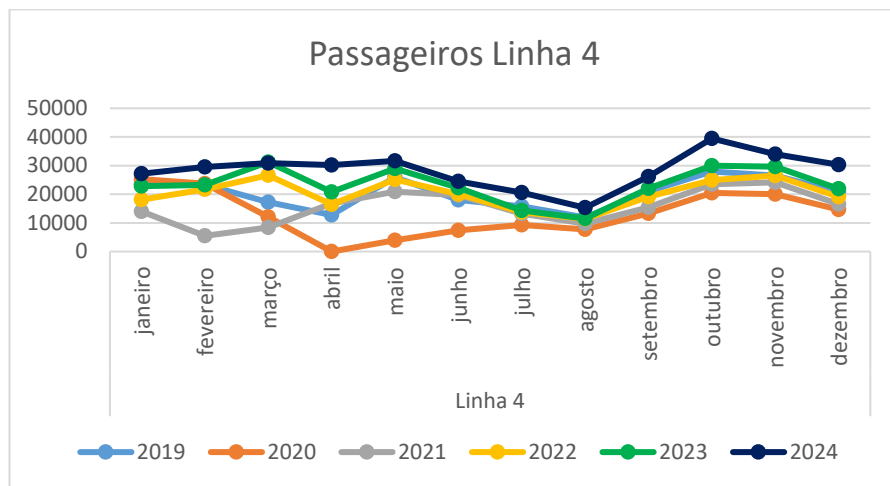
Quadro 7- principais indicadores do transporte rodoviário e fluvial 2023-2024

MODO RODOVIÁRIO	2023	2024	Variação
Nº de Linhas	12	12	0%
Frota Ativa (a 31/12)	36	37	3%
Mini	3	6	100%
Standard (diesel)	15	13	-13%
Standard (Elétrico)	14	14	0%
Articulado	4	4	0%
Idade média da frota	6	9	50%
Efetivo (a 31/12)	54	64	19%
Motoristas	46	49	7%
Outras funções	8	15	88%
Nº de Paragens	505	547	8%
Passageiros transportados	1 100 706	1 395 877	27%
Veículo.km	935 164	1 205 404	29%
MODO FLUVIAL	2023	2024	Variação
Nº de Linhas	1	1	0%
Frota Ativa (a 31/12)	3	3	0%
Lancha	2	2	0%
Ferry	1	1	0%
Efetivo (a 31/12)	13	15	15%
Passageiros transportados	171 640	202 820	18%
Veículos transportados	37 533	44 379	18%
Nº de travessias por dia	26	26	0%

Observou-se a mesma tendência de aumento na procura que tinha sido de 12,7% (rodoviário + fluvial) entre 2022 e 2023, voltando a aumentar 26 % em 2024. Este aumento resultou de:

- A implementação de passes gratuitos que são responsáveis por um aumento da procura em quase 200.000 passageiros em 2024.
- Aumento global da procura nos restantes títulos foi mais de 115.000 passageiros.
- Globalmente, o aumento da procura durante 2024 foi de 26%, atingindo quase 1,6M de passageiros.
- A título de exemplo, o gráfico seguinte ilustra a evolução da procura de 2019 a 2024, da linha com mais passageiros da AveiroBus. O ano de 2024 foi de facto um ano aumento de passageiros bem visível ao longo de todo o ano.

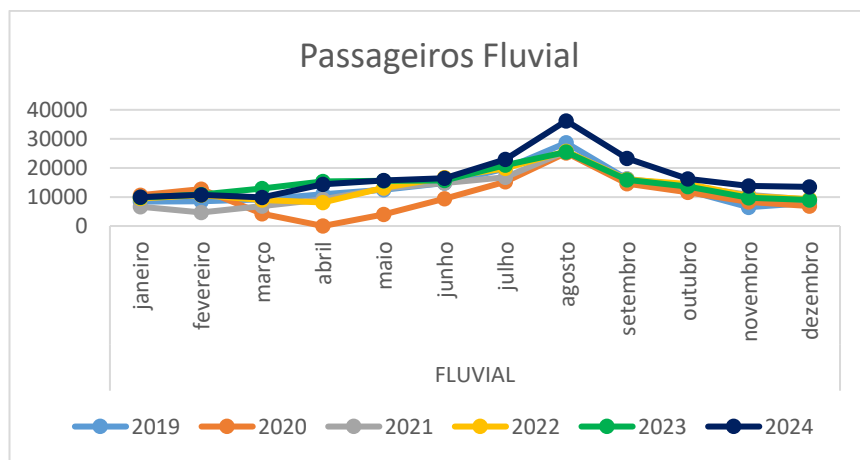
Gráfico 1: evolução da procura 2019-2024 da linha 4 da AveiroBus



Se é certo que a uma parte significativa do aumento de passageiros (15%) se deve aos Passes Gratuitos, os restantes 11% de aumento da procura representa uma boa performance, corroborando a iniciativa do município em aumentar a oferta em cerca de 30%, iniciada a 1 de abril de 2024, descrita no ponto 2 deste relatório.

Também o modo fluvial seguiu a mesma tendência, embora mais expressiva no segundo semestre; o primeiro semestre foi relativamente agitado com as paragens para monitorização e acompanhamento do novo ferry elétrico.

Gráfico 2: evolução da procura 2019-2024 da linha fluvial



5.2 Os indicadores de qualidade

a) Pontualidade e Regularidade

Durante o ano de 2024, tal como já tinha acontecido em 2023, as obras de reabilitação da cidade de Aveiro continuaram a impactar significativamente a circulação nos principais eixos dos transportes públicos. Esses trabalhos resultaram em constrangimentos que, em muitos casos, foram bastante graves, exigindo desvios de rotas e impossibilitando a realização de muitas viagens dentro dos horários previstos. Devido à gravidade das interrupções, não foi possível manter uma monitorização fiável do cumprimento dos horários.

Apesar desses desafios, todos os esforços foram mantidos para minimizar os impactos nos horários de ponta, especialmente aqueles relacionados com a entrada nas escolas e o trabalho pela manhã. Para isso, continuaram a ser reajustados os horários, de forma a garantir que esses períodos críticos fossem atendidos da melhor maneira possível, mesmo diante das adversidades.

b) Carreiras previstas e carreiras efetuadas

Em 2024, 40 carreiras planeadas não foram realizadas (mais 5 do que em 2023), o que representa uma falha de 0,04% do total de carreiras (são mais ia de 90.000 carreiras ano). Embora, à primeira vista, essa percentagem possa parecer insignificante, é importante considerar que esse indicador tem um peso significativo numa rede de transportes como a de Aveiro, caracterizada por baixas frequências (comparando com frequências de Lisboa). Nas linhas mais movimentadas, há pouco mais de duas circulações por hora durante as horas de ponta da manhã e da tarde, e apenas uma circulação por hora fora desses horários.

Além disso, em várias linhas, o intervalo entre carreiras pode chegar a quase duas horas em determinados períodos do dia. Portanto, a falha de uma única carreira pode ter um impacto substancial nos clientes, obrigando-os a esperar até duas horas pela próxima oportunidade de viagem. Esse cenário ressalta a importância de garantir a confiabilidade do serviço, especialmente num sistema onde a baixa frequência torna cada carreira essencial os utentes.

O município de Aveiro está comprometido em melhorar continuamente este serviço público, monitorizando o serviço e colaborando com o operador para reduzir as falhas e oferecer um transporte mais eficiente e acessível à população.

c) Segurança

O quadro 7 descreve o nº de acidentes, desagregado por colisões, despistes e quedas de passageiros dentro do autocarro

Quadro 8- acidentes na AveiroBus

ACIDENTES	2023	2024
colisões	38	29
despistes	37	32
queda de passageiros	2	3

Nota-se uma franca melhoria no número de acidentes entre 2023 e 2024, tendo havido mais uma queda de passageiro, sem consequências graves.

d) Satisfação dos Passageiros

Durante o ano de 2024, o município de Aveiro, em vez de aceitar a proposta do operador na realização de inquéritos padronizados, aplicados de forma uniforme sem considerar as características específicas da rede de transportes de Aveiro, optou por adiar para 2025 os inquéritos com a condição de estes serem reformulados e validados pelo município para traduzirem as especificidades da rede Aveiro, e as alterações que ocorreram no ano de 2024, como a implementação do Passe Jovem Gratuito e que coincidiu com o aumento substancial da oferta de serviços da AveiroBus, que ocorreu em abril de 2024.

Os inquéritos foram ajustados e validados para que pudessem ser iniciados no início de 2025, após o retomar das aulas dos jovens universitários, que são um grupo muito expressivo nos transportes em Aveiro e para se obter uma maior representatividade e relevância nas respostas obtidas.

Essa situação sublinha a importância dos esforços do município para atender de forma mais eficaz às expectativas dos clientes para acompanhar o crescimento e as mudanças nas dinâmicas da cidade.

As reclamações de 2024 estão apresentadas no quando seguinte por tipologia.

Quadro 9- reclamações em 2024

Motivo	Número de Reclamações
Circulação adiantada/atrasada	91
Circulações não realizadas	55
Colaborador Motorista	79
Colaborador Pessoal Venda	4
Conforto e limpeza dos veículos	1
Gare	1
Horário Adiantado/Atrasado	23
Horário não efetuado	19
Horários e frequências	17
Incapacidade de transportar todos os utilizadores	17
Informação disponibilizada aos utilizadores	7
Informação público	3
Outros assuntos	5
Pedido de fatura	2
Percurso	3
Percursos e paragens de linhas	24
Problemas técnicos	2
Reembolso bilhete	30
Títulos e tarifas	23
Total	406

O número de reclamações registradas aumentou de 375 para 406, o que representa um incremento de 6%, evidenciando uma desaceleração no ritmo de crescimento das queixas, que havia registrado uma subida de 55% no ano anterior. No entanto, persiste a necessidade de adotar medidas eficazes para reverter essa tendência de forma a alcançar uma redução sistemática e contínua do volume de reclamações.

6. DESEMPENHO ECONÓMICO-FINANCEIRO

As receitas do concessionário estão divididas em quatro grandes grupos e são apresentadas para melhor compreensão e atenção as alterações ocorridas em 2024 que, no caso da concessão de Aveiro, para além dos Passes Gratuitos teve também implicações na comparticipação financeira com o aumento da oferta, conforme explicado no capítulo 2 deste relatório.

a) Receitas tarifárias:

São as receitas tarifárias recebida diretamente dos utentes, baseada nos preços de venda ao público, quer tenham descontos ou não.

Em 2023 a receita tarifária recebida diretamente dos utentes foi de 1 259 360,10 €; sem contabilizar a receita direta dos passes 4-18 e Sub 23 (que ainda eram pagos em 2023), a receita diminuía para 1 066 011,45 € (IVA incluído)

Em 2024 a receita tarifária recebida diretamente dos utentes foi de 1 127 047,55€; comparando com 2023, representa um aumento 6% na receita que não reflete aumentos de preços visto os Preços de venda ao público (PVP) terem ficado congelados.

Para além da receita tarifária, o operador recebe ainda via município:

- b) **Contrapartidas financeiras no âmbito do contrato**, constituídas pelas seguintes componentes: comparticipação dos km's em carreiras e travessias de ferry e de lancha;
- c) **Passes escolares (2023) / Passes Jovem Gratuito (2024);**
- d) **Comparticipação na redução das tarifas;** era o PART em 2023 e o INCENTIVA +TP em 2024
- e) **Subsídio de outros títulos (séniores, funcionários.)**

Estas rubricas estão discriminadas no quadro 10 seguinte para os anos de 2023 e 2024

Quadro 10- pagamentos ao operador pelo município

Pagamentos ao operador, segundo o contrato e com a introdução da PORTARIA 7-A e INCETIVA +TP e aumento da oferta)- valores com IVA			
	2023 pagamentos ao operador	2024 pagamentos ao operador	observações
Prestação económico financeira para compensação dos transportes públicos rodoviários	761 569,80 €	1 218 452,09 €	reflete o aumento da oferta em 2024
Prestação económico financeira para compensação dos transportes públicos na travessia de ferry	448 746,63 €	447 850,88 €	
Prestação económico financeira para compensação dos transportes públicos na travessia de lancha	113 259,73 €	103 106,33 €	
Comparticipação dos km's em vazio correspondentes à primeira carreira da manhã de cada linha	25 996,71 €	25 996,71 €	
Passes escolares 100%	528 668,69 €		passou a ser financiado pela DGTF e Incentiva +TP
Comparticipação de outros passes (seniors, funcionários etc)	98 760,61 €	112 661,40 €	
circulações rodoviárias em substituição do fluvial, em caso de mau tempo	1 602,38 €	14 862,81 €	
Compensação das tarifas reduzidas no âmbito do Programa PART	531 952,09 €		financiamento pelo Incentiva +TP
Pagamento ETAC da DGTF		550 952,00 €	
Pagamento ETAC do INCENTIVA+TP (passes)		578 425,15 €	
Pagamento ETAC do INCENTIVA+TP (ex-PART)		504 787,85 €	representa o ex-PART das tarifas não gratuitas
substituição cartões passes gratuitos e novos passes		17 210,00 €	
TOTAL	2 510 556,63 €	3 574 305,21 €	

O aumento de cerca de mais de 1 milhão e de euros no pagamento ao concessionário resultam na prática eferente a 2 pontos:

- Aumento da oferta que se resultou num aumento da prestação económico financeira do transporte rodoviário (reforço da oferta com aumento significativo de quilómetros) resultante num aumento de quase 500.000€;
- pagamento dos passes gratuitos em mais 550.000€.

Despesas operacionais. No âmbito de contrato, não está prevista a demonstração mensal das despesas do operador; essas informações foram submetidas apenas no contexto das subsídios suplementares durante a pandemia de Covid-19. E de acordo com o DL 14-C. No relatório anual as receitas e despesas são apresentados conforme a sua realização contabilística.

7. CONCLUSÃO

O presente relatório reflete uma análise do ponto de vista do Município de Aveiro sobre o desempenho da concessão de transportes de passageiros, no ano de 2024.

O ano de 2024 foi marcado por transformações significativas, que impuseram desafios substanciais e, em muitos casos, imprevisíveis tanto para operador como para o município de Aveiro. Desses desafios, destaca-se o aumento substancial da oferta de serviços, bem como a implementação dos Passes Jovens Gratuitos. Esta segunda medida, podia ter implicado um risco de perda de receita para o operador, mas, na AveiroBus revelou-se positiva, mesmo com a alteração do modelo de remuneração anterior que garantia o pagamento integral dos passes de estudantes, independentemente da sua utilização.

Os resultados obtidos em Aveiro foram amplamente positivos. A procura dos transportes aumentou expressivamente em 2024, com um crescimento de 26% em relação ao ano anterior. Simultaneamente, as receitas do operador também mostraram um desempenho favorável, com um incremento de 20% nos ganhos derivados dos passes jovens gratuitos, quando comparados aos valores obtidos com os mesmos passes em 2023. Além disso, observou-se um aumento de 6% na receita tarifária proveniente dos demais títulos de transporte.

Entretanto, é também necessário considerar que, para uma análise completa do desempenho económico-financeiro do operador, é indispensável considerar também o impacto do aumento das despesas operacionais decorrentes da ampliação da oferta de serviços que ficou por conta do risco da concessão. Mas, não tendo havido alterações que influenciassem as previsões de despesas apresentadas pelo operador para o novo contrato, as previsões de receitas foram certamente superiores, conforme o exposto confirmando os resultados positivos da operação em 2024.

Em síntese, a aposta no reforço da oferta de transportes foi uma decisão acertada e imprescindível para continuar a garantir uma resposta adequada ao aumento de passageiros.