

ANEXO

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

ANO: 2021

Dimensão	Indicador	Unidade	Valor	Observações
Identificação dos Operador e dos Contratos de Serviço Público	Designação Social do operador de serviço público e marca com que operam	-	Transtejo - Transportes Tejo S.A.	
	Forma de exploração do serviço público de transporte de passageiros e respetiva forma de contratação.	-	Contrato de Serviço Público	De acordo com os artigos 16.º ao 19.º do RJSPTP.
	Natureza do contrato de serviço público.	-	Concessão	Se o contrato é maioritariamente de um contrato de concessão ou um contrato de prestação de serviço, conforme definição do artigo 20.º do RJSPTP.
	Caracterização do Contrato de Serviço Público: (i) Designação do contrato; (ii) Identificação da autoridade de transportes concedente; (iii) Vigência do contrato (datas de início e de fim); (iv) Estão definidas obrigações de serviço público (S/N); (v) Estão definidas compensações financeiras (S/N); (vi) Está definido regime de incentivos e penalidades associado ao desempenho. (v) É atribuída exclusividade (S/N); (vi) Modos de transporte.	-	Contrato de Serviço Público de Transporte Fluvial de Passageiros e de Veículos Estado 01/01/2021 - 31/12/2025 S S S S Fluvial	
	Lista das rotas (linhas) contratadas divididas por: (i) Transporte municipal, intermunicipal e inter-regional;	-	Transporte intermunicipal: Cacilhas - Lisboa Montijo - Lisboa Seixal - Lisboa Trafaria - Lisboa Barreiro - Lisba (Soflusa)	
	(ii) Transporte regular e transporte flexível.		Transporte regular: todas as ligações	
	Mapa do município com o desenho das rotas (linhas) contratadas e identificação das povoações com mais de 40 habitantes.	-	N/A	
Oferta	N.º de linhas exploradas e respetiva extensão.	Un.	5 ligações: Cacilhas - Lisboa: 2,150 m Montijo - Lisboa: 14,952 m Seixal - Lisboa: 8,496 m Trafaria - Lisboa: 4,419 m Barreiro - Lisba: 9,323 m (Soflusa)	
	N.º de circulações: (i) Totais anuais; (i) Média diária nos dias úteis; (ii) Média diária nos fins de semana e feriados.	Un.	124 686 394,4 222,5	
	% da população do município servida por transportes públicos.	%	N/A	
	N.º de veículos.km produzidos.	10³ VKm	838,6	
	N.º de lugares.km produzidos.	10⁶ LKm	341,5	
	Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço: (i) Títulos ocasionais; (ii) Títulos monomodais; (iii) Títulos intermodais e/ou assinaturas;	-		Tarifário TTSL em anexo. Este Tarifário vigorou em 2021, tratando-se do Tarifário que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2020, o qual sofreu atualização apenas a 1 de janeiro de 2022, tendo por base as diretrizes definidas na altura, pelas autoridades competentes.

ANEXO

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

ANO: 2021

Dimensão	Indicador	Unidade	Valor	Observações
Procura	N.º de passageiros transportados.	Un.	10 686 488	
	N.º de passageiros.km transportados.	10³ PKm	75 268	
	Taxa de ocupação média anual da frota.	%	22%	
	Taxa de fraude detetada.	%	N/A	
Material circulante (frota)	Número de veículos da frota por: (i) Tipo de combustível; (ii) Por norma ambiental EURO; (iii) Com e sem acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada; (iv) Por lotação.	Un.	Transtejo: 15 embarcações (gasóleo) Soflusa: 8 embarcações (gasóleo) N/A Todas as embarcações são acessíveis para pessoas com mobilidade reduzida Transtejo: lotação 496 passageiros: 5 navios lotação 493 passageiros: 1 navio lotação 146 passageiros: 1 navio lotação 320 passageiros: 2 navios lotação 476 passageiros: 4 navios lotação 360 passageiros + 29 automóveis: 2 navios Soflusa: lotação 600 passageiros: 8 navios	
	Idade média da frota	Anos	Transtejo: 26,7 anos Soflusa: 18,4 anos	
Indicadores Económico-Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10³ Euro	Transtejo:	
			Receita tarifária total	6839,65
			Bilhetes	905,23
			Veículos	41,28
			Zapping	747,17
			Passes próprios	59,79
			Combinados	0,26
			Navegante Metropolitano	2127,73
			Navegante Municipal	42,13
			Bilhete 24h Carr/Mt/TT-Ca	39,64
			Soflusa:	
			Receita tarifária total	7743,78
			Bilhetes	639,27
			Zapping	587,28
			Passes próprios	87,48
			Navegante Metropolitano	3399,92
			Navegante Municipal	173,66

ANEXO

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

ANO: 2021

Dimensão	Indicador	Unidade	Valor	Observações	
Indicadores Económico-Financeiros	Gastos totais da Autoridade de Transporte com o serviço público de transporte de passageiros, por contrato, discriminando a seguinte informação:	10 ³ Euro			
	(i) Compensações por obrigações de serviço público;		11 828,00		
	(ii) Remuneração pela prestação do serviço público;		2 800,00		
	(iii) Compensações tarifárias (por ex. 4_18, Sub_23, Social+);		478,24		
	(iv) Outros subsídios à exploração;		N/A		
	(v) Outros gastos.	N/A			
	Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do serviço público de transporte de passageiros:	10 ³ Euro			
(i) Em material circulante;	N/A				
	(ii) Outros investimentos.	N/A			
Qualidade e segurança	Índice de regularidade (IR).	%	Índice de regularidade (IR) (Cacilhas-Lisboa)	13,0%	IR = (N.º de serviços suprimidos)/(N.º total de serviços programados)
			Índice de regularidade (IR) (Montijo-Lisboa)	3,9%	
			Índice de regularidade (IR) (Seixal-Lisboa)	4,7%	
			Índice de regularidade (IR) (Trafaria-Belém)	2,9%	
			Índice de regularidade (IR) (Barreiro-Lisboa)	9,2%	
	Índice de pontualidade (IP5).	%	Índice de pontualidade (IP5) (Cacilhas-Lisboa)	0,3%	IP5 = (N.º de serviços com atraso ≤ 5 min. no destino)/(N.º total de serviços) - Explicar o contrato
			Índice de pontualidade (IP5) (Montijo-Lisboa)	0,4%	
			Índice de pontualidade (IP5) (Seixal-Lisboa)	0,2%	
			Índice de pontualidade (IP5) (Trafaria-Belém)	1,1%	
			Índice de pontualidade (IP5) (Barreiro-Lisboa)	0,2%	
	Resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros.	-	N/A		Não realizado em ano de pandemia
			Transtejo:		
			Número de reclamações por motivo (Antecipação de saída / Lotação)	8	
			Número de reclamações por motivo (Anulações de vendas / Devolução de valor)	1	
			Número de reclamações por motivo (Atrasos)	6	
			Número de reclamações por motivo (Bilheteiros/Operadores/Agentes Comerciais)	33	
			Número de reclamações por motivo (Carregamentos)	6	
			Número de reclamações por motivo (Chefe de Terminal/Estação)	5	
			Número de reclamações por motivo (Condições de acesso de clientes)	4	
			Número de reclamações por motivo (Condições de Emissão / Utilização)	1	
		Número de reclamações por motivo (COVID-19)	17		
		Número de reclamações por motivo (Desconforto / Temperatura)	1		
		Número de reclamações por motivo (Diversos / Outros)	63		
		Número de reclamações por motivo (Diversos/Outros)	13		
		Número de reclamações por motivo (Elevadores do Ferry)	1		
		Número de reclamações por motivo (Faturas)	2		
		Número de reclamações por motivo (Greve / Plenário)	14		

ANEXO

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

ANO: 2021

Dimensão	Indicador	Unidade	Valor	Observações	
Qualidade e segurança	N.º de reclamações por motivo.	Un.	Número de reclamações por motivo (Inadequação de horários)	107	
			Número de reclamações por motivo (Informação Inadequada)	1	
			Número de reclamações por motivo (Limpeza)	7	
			Número de reclamações por motivo (M.A.V.T.)	14	
			Número de reclamações por motivo (Marinheiros)	2	
			Número de reclamações por motivo (Painéis electrónicos de informação / Relógios)	1	
			Número de reclamações por motivo (Questão ambiental)	1	
			Número de reclamações por motivo (Salas de Embarque)	8	
			Número de reclamações por motivo (Serviço de Apoio ao Cliente/Operadores)	4	
			Número de reclamações por motivo (Supressão de carreiras)	222	
			Número de reclamações por motivo (Suspensão de Serviço)	2	
			Número de reclamações por motivo (Transporte de Bicicletas)	2	
			Número de reclamações por motivo (Transporte de Bicicletas ou similares)	17	
			Número de reclamações por motivo (Vigilantes)	5	
			Número de reclamações por motivo (WC - Encerrados)	2	
			Número de reclamações por motivo (WC - Encerramento)	5	
			Número de reclamações por motivo (WC - Operacionalidade)	4	
			Soflusa:		
			Número de reclamações por motivo (Antecipação de saída / Lotação)	2	
			Número de reclamações por motivo (Anulações de vendas / Devolução de valor)	4	
			Número de reclamações por motivo (Atrasos)	6	
			Número de reclamações por motivo (Bilheteiros/Operadores/Agentes Comerciais)	6	
			Número de reclamações por motivo (Carregamentos)	1	
			Número de reclamações por motivo (Condições de acesso de clientes)	3	
			Número de reclamações por motivo (Condições de acesso de clientes c/ mobilidade reduz	3	
			Número de reclamações por motivo (Condições de Emissão / Utilização)	1	
			Número de reclamações por motivo (COVID-19)	14	
			Número de reclamações por motivo (Diversos / Outros)	19	
			Número de reclamações por motivo (Diversos/Outros)	10	
			Número de reclamações por motivo (Elogio / Reconhecimento pelo Serviço Prestado)	2	
			Número de reclamações por motivo (Fiscais)	1	
			Número de reclamações por motivo (Greves / Plenários)	10	
			Número de reclamações por motivo (Inadequação de horários)	7	
			Número de reclamações por motivo (Limpeza)	2	
			Número de reclamações por motivo (M.A.V.T.)	6	
			Número de reclamações por motivo (Marinheiros)	1	
Número de reclamações por motivo (Painéis electrónicos de informação / Relógios)	3				
Número de reclamações por motivo (Perda de Objecto / Bem)	2				
Número de reclamações por motivo (Quedas/Acidentes)	1				
Número de reclamações por motivo (Questão ambiental)	2				
Número de reclamações por motivo (Salas de Embarque)	3				

ANEXO

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

ANO: 2021

Dimensão	Indicador	Unidade	Valor	Observações
Qualidade e segurança			Número de reclamações por motivo (Supressão de carreiras)	6
			Número de reclamações por motivo (Transporte de Bicicletas ou similares)	1
			Número de reclamações por motivo (Validadores)	1
			Número de reclamações por motivo (Vigilantes)	8
			Número de reclamações por motivo (WC - Encerrados)	8
			Número de reclamações por motivo (WC - Encerramento)	1
			Número de reclamações por motivo (WC - Limpeza)	2
			Número de reclamações por motivo (WC - Operacionalidade)	4
	Atendimento ao público: formas e locais de atendimento (físicos, telefônicos, <i>online</i> pontos de vendas de bilhetes, aplicações informáticas.	-	Pontos de venda de bilhetes: 9 bilheteiras (7 TT e 2 SL) e 30 máquinas automáticas (20 TT e 10 SL); 1 ponto de personalização de cartões navegante urgentes (Cais do Sodré); Linha de atendimento telefónico para reclamações; 3 endereços de email específicos para: 1) receção online de reclamações, 2) pedidos de informação para apoio ao cliente e 3) relações públicas; Site internet e aplicativo móvel TTSL; Presença nas redes sociais (facebook, instagram e linkedin)	
	N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>), por tipo de acidente.	Un.	Transtejo: N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Emergência a Bordo (Bordo) N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Acidente com Passageiro (Bordo) N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Avaria em viatura transportada (emb/desembarque) N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Emergência em Terra (Terra) N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Acidente de Pessoa no Terminal (Terra) Soflusa: N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Emergência a Bordo (Bordo) N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Acidente com Passageiro (Bordo) N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Avaria em viatura transportada (emb/desembarque) N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Emergência em Terra (Terra) N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Acidente de Pessoa no Terminal (Terra)	
	N.º de incidentes de segurança (<i>security</i>)	Un.	Transtejo: motivo: Embate/Avaria em viagem c/ passageiros (Bordo) motivo: "Doença Súbita" ou "Mal Estar" de Passageiro (Bordo) motivo: Incidente criminal em viagem c/ passageiros (Bordo) motivo: Outro Incidente em viagem c/ passageiros (Bordo) motivo: "Doença Súbita" ou "Mal Estar" em terminal fluvial (Terra) motivo: Incidente criminail em Terminal Fluvial (Terra) motivo: Outro Incidente em Terminal Fluvial (Terra) motivo: Incidente Criminal em instalação (Terra) motivo: Outro Incidente em Instalação (Terra) Soflusa: motivo: Embate/Avaria em viagem c/ passageiros (Bordo) motivo: "Doença Súbita" ou "Mal Estar" de Passageiro (Bordo) motivo: Incidente criminal em viagem c/ passageiros (Bordo) motivo: Outro Incidente em viagem c/ passageiros (Bordo) motivo: "Doença Súbita" ou "Mal Estar" em terminal fluvial (Terra)	

ANEXO

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

ANO: 2021

Dimensão	Indicador	Unidade	Valor	Observações
Qualidade e segurança			motivo: Incidente criminail em Terminal Fluvial (Terra)13	
			motivo: Outro Incidente em Terminal Fluvial (Terra)1	
			motivo: Incidente Criminal em instalação (Terra)5	
			motivo: Outro Incidente em Instalação (Terra)1	
Sustentabilidade	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros.	tCO2eq	29 467	
	Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).	L, kWh, m³	Gasóleo (Frota)11 555 856 Energia elétrica1 434 417	

Nota 1: Nas informações solicitadas são válidos os conceitos e definições do RJSPTP, do Regulamento n.º 430/2019, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 94, de 16 de maio de 2019 e da Informação da AMT às autoridades de transporte relativa aos indicadores de monitorização e supervisão, de 27 de setembro de 2018 e publicado no seu site.

Nota 2: A ausência de informação total ou parcial ou com a desagregação sugerida, poderá/deverá ser justificada, designadamente em função de circunstancialismos locais.

Nota 3: Caso sejam necessários esclarecimentos, poderá ser utilizado o endereço: ds@amt-autoridade.pt

Preenchido pelo Operador a pedido do IMT, I.P.

Tarifas 2020

(Valores em euros)

		Montijo /Cais do Sodré	Barreiro /Terreiro do Paço	Seixal /Cais do Sodré	Cacilhas /Cais do Sodré	Trafaria/ Porto Brandão /Belém
Títulos Ocasionais						
Bilhete simples	Inteiro	2,80	2,45	2,45	1,30	1,25
	Meio bilhete ^(a)	* 1,40	** 1,25	* 1,25	-	-
	Animal de Companhia (>5kg)	1,40	1,25	1,25	1,30	1,25
Zapping	Validação	2,78	2,42	2,42	1,27	1,20
Diário (24h) Carris/Metro/Transtejo (Cacilhas)		-	-	-	9,55	-

(a) Venda presencial, no máximo de 2 bilhetes | * 4 - 12 (inclusive) | ** 4 - 12 (inclusive) e 3.ª Idade

Títulos TTSL						
Passe 30 dias	Normal	39,15	36,65	36,60	21,55	25,65
	3.ª Idade	29,35	-	-	16,15	19,25
	Estudante Barreiro	-	27,50	-	-	-
	4_18 Sub23 _ Escalão B	29,35	27,50	27,45	16,15	19,25
	4_18 Sub23 _ Escalão A	15,65	14,65	14,65	8,60	10,25

Títulos Navegante						
Navegante Metropolitano Família	Mensal	Normal	80,00	80,00	80,00	80,00
Navegante Metropolitano	Mensal	Normal	40,00	40,00	40,00	40,00
		4_18 Sub23 _ Escalão B	30,00	30,00	30,00	30,00
		4_18 Sub23 _ Escalão A	16,00	16,00	16,00	16,00
		Social + _ Escalão B	30,00	30,00	30,00	30,00
		Social + _ Escalão A	20,00	20,00	20,00	20,00
Navegante +65	Mensal	Normal	20,00	20,00	20,00	20,00
Navegante 12	≤ 12 anos	Normal	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito

Títulos Combinados						
TT/TST	Mensal	AB	-	-	32,85	-
		4_18 Sub23 _ Escalão B	-	-	24,65	-
		4_18 Sub23 _ Escalão A	-	-	13,15	-
	Mensal	A2B	-	-	34,15	34,15
		4_18 Sub23 _ Escalão B	-	-	25,60	25,60
		4_18 Sub23 _ Escalão A	-	-	13,65	13,65

Transporte de veículos: Trafaria - Porto Brandão - Belém

		1 Viagem	10 Viagens
Classe A (veículos de 2 rodas até 50 cm³)	Motorizada	1,40	12,40
Classe B (v. de 2 ou 3 rodas > 50 cm³, V. 4 rodas até 50 cm³)	Triciclo*, Moto, Microcarro*, Moto4*	1,70	15,25
Classe C (veículos com comprimento até 4,5m)	Moto com side-car, atrelado de moto, ligeiros, comerciais e ligeiros mistos, atrelado até 2 metros	2,85	25,75
Classe D (veículos com comprimento > 4,5m)	Ambulâncias particulares, comerciais, ligeiros e ligeiros mistos, trator com atrelado, trator sem atrelado, carro funerário, pronto-socorro	5,00	-

- O transporte de bicicletas e de ambulâncias de Bombeiros, Cruz Vermelha e INEM é gratuito.
- A venda de título de transporte poderá estar sujeito à apresentação do certificado de matrícula.
- * Veículos com prioridade no embarque.

Aquisição de Bilhetes e Passes

- **Bilheteiras:** Venda de cartões, bilhetes, passes e zapping.
- **Máquinas de venda automática:** Venda de cartões, bilhetes, passes e zapping.
- **Rede Multibanco:** Venda de passes e zapping.

Confira sempre a sua compra. Caso não esteja correta solicite a retificação de imediato, na bilheteira onde efetuou a compra, uma vez que trocas posteriores à validação têm custos associados e só podem ser realizadas no Espaço Cliente do Cais do Sodré. Peça sempre o recibo, guarde-o e apresente-o sempre que solicitado.

Sobre os Títulos de Transporte

Cartão Lisboa viva		
Cartão para carregamento de passes e de zapping		
Tabela de preços (valores em euros)	Normal	4_18 e Sub23
Cartão Lisboa viva	7,00	3,50
Cartão Lisboa viva urgente (Serviço de Apoio ao Cliente)	12,00	6,00

Nota: Em caso de cartão danificado, consulte as condições de garantia constantes no contrato de aquisição.

Zapping (Lisboa viva, viva viagem e 7 colinas)	
Carregamentos (valores em euros)	3,00/ 5,00/ 10,00/ 15,00/ 20,00/ 25,00/ 30,00/ 35,00/ 40,00

Cartão viva viagem e 7 colinas	
• Valor unitário: 0,50 €;	
• Reutilizável e com validade de um ano;	
• Cada cartão é válido apenas para um utilizador.	