

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: 2022

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	
	N.º de linhas exploradas e respetiva extensão.		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.	125 046 395,8 225,5	
	% da população do município servida por transportes públicos.	%	N/A	
	N.º de veículos.km produzidos.	10³ VKm	833	
	N.º de lugares.km produzidos.	10⁶ LKm	428	
	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 2022 em anexo.

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: 2022

Dimensão	Indicador	Unidade	Valor	Observações
Procura	N.º de passageiros transportados.	Un.	15 802 780	
	N.º de passageiros.km transportados.	10³ PKm	110 242	
	Taxa de ocupação média anual da frota.	%	26%	
	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: 27,7 anos Soflusa: 19,4 anos	
Indicadores Económico-Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10³ Euro	Transtejo: PART 2 534,03 Bilhetes simples 1 575,41 Bilhetes 24H 131,05 Bilhetes animais 1,15 Bilhete - Veículos 57,89 Zapping 1 219,55 Cartão Bancário n.d. Passes Próprios 62,25 Combinados 0,22 Navegante Metropolitano e Municipal 3 238,43 Soflusa: 10 106,91 PART 3 269,37 Bilhetes simples 905,20 Bilhetes animais 0,43 Zapping 927,18 Cartão Bancário n.d. Passes Próprios 88,64 Navegante Metropolitano 4 916,10	

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: 2022

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: (i) Compensações por obrigações de serviço público; (ii) Remuneração pela prestação do serviço público; (iii) Compensações tarifárias (por ex. 4_18, Sub_23, Social+); (iv) Outros subsídios à exploração; (v) Outros gastos.	10 ³ Euro	Compensação CSP - Obrigação de serviço público 11 917,27 Compensação CSP - Disponibilidade Infraestrutura 2 862,73 Compensação tarifária 4_18, Sub23 e Social + 472,65 N/A N/A	Dados provisórios do ano de 2022 - TTSL
	Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do serviço público de transporte de passageiros: (i) Em material circulante; (ii) Outros investimentos.	10 ³ Euro	N/A N/A	
Qualidade e segurança	Índice de regularidade (IR).	%	Índice de regularidade (IR) (Cacilhas-Lisboa) 10,3% Índice de regularidade (IR) (Montijo-Lisboa) 6,1% Índice de regularidade (IR) (Seixal-Lisboa) 9,9% Índice de regularidade (IR) (Trafaria-Belém) 6,9% Índice de regularidade (IR) (Barreiro-Lisboa) 7,5%	IR = (N.º de serviços suprimidos)/(N.º total de serviços programados)
			Índice de pontualidade (IP5) (Cacilhas-Lisboa) 0,2% Índice de pontualidade (IP5) (Montijo-Lisboa) 0,6% Índice de pontualidade (IP5) (Seixal-Lisboa) 0,6% Índice de pontualidade (IP5) (Trafaria-Belém) 1,2% Índice de pontualidade (IP5) (Barreiro-Lisboa) 0,2%	IP5 = (N.º de serviços com atraso ≤ 5 min. no destino)/(N.º total de serviços)
	Resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros.	-	7,23	Adimensional
			Transtejo:	
			Número de reclamações por motivo (Antecipação de saída / Lotação) 2	
			Número de reclamações por motivo (Atrasos) 31	
			Número de reclamações por motivo (Antecipação de saída/Lotação) 2	
			Número de reclamações por motivo (Bilheteiros/Operadores/Agentes Comerciais) 34	
			Número de reclamações por motivo (Fiscais) 1	
			Número de reclamações por motivo (Concessionários) 1	
			Número de reclamações por motivo (Marinheiros) 2	
			Número de reclamações por motivo (Passadiços) 1	
			Número de reclamações por motivo (Quedas/Acidentes) 1	
			Número de reclamações por motivo (Agressões Verbais-Físicas-Contra bens) 1	
			Número de reclamações por motivo (Carregamentos) 3	
			Número de reclamações por motivo (Chefe de Terminal/Estação) 4	
			Número de reclamações por motivo (Condições de Emissão / Utilização) 3	
			Número de reclamações por motivo (COVID-19) 13	
			Número de reclamações por motivo (Desconforto / Temperatura) 1	
			Número de reclamações por motivo (Diversos / Outros) 46	
			Número de reclamações por motivo (Diversos/Outros) 11	
			Número de reclamações por motivo (Elevadores do Ferry) 1	

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: 2022

Dimensão	Indicador	Unidade	Valor	Observações	
Qualidade e segurança	N.º de reclamações por motivo.	Un.	Número de reclamações por motivo (Greve / Plenário)	52	
			Número de reclamações por motivo (Inadequação de horários)	4	
			Número de reclamações por motivo (Limpeza)	4	
			Número de reclamações por motivo (M.A.V.T.)	11	
			Número de reclamações por motivo (Marinheiros)	6	
			Número de reclamações por motivo (Painéis electrónicos de informação / Relógios)	3	
			Número de reclamações por motivo (Questão ambiental)	4	
			Número de reclamações por motivo (Salas de Embarque)	21	
			Número de reclamações por motivo (Serviço de Apoio ao Cliente/Operadores)	2	
			Número de reclamações por motivo (Supressão de carreiras)	436	
			Número de reclamações por motivo (Suspensão de Serviço)	22	
			Número de reclamações por motivo (Transporte de Bicicletas ou similares)	24	
			Número de reclamações por motivo (Vigilantes)	6	
			Número de reclamações por motivo (WC - Limpeza)	3	
			Número de reclamações por motivo (WC - Operacionalidade)	3	
			Número de reclamações por motivo (WC - Encerramento)	12	
			Soflusa:		
			Número de reclamações por motivo (Antecipação de saída / Lotação)	7	
			Número de reclamações por motivo (Atrasos)	8	
			Número de reclamações por motivo (Bilheteiros/Operadores/Agentes Comerciais)	8	
			Número de reclamações por motivo (Carregamentos)	2	
			Número de reclamações por motivo (Garantia/Avariado/Danificado)	3	
			Número de reclamações por motivo (Condições de acesso de clientes)	1	
			Número de reclamações por motivo (COVID-19)	5	
			Número de reclamações por motivo (Diversos / Outros)	21	
			Número de reclamações por motivo (Diversos/Outros)	6	
			Número de reclamações por motivo (Greves / Plenários)	29	
			Número de reclamações por motivo (Inadequação de horários)	3	
			Número de reclamações por motivo (Limpeza)	5	
			Número de reclamações por motivo (M.A.V.T.)	18	
			Número de reclamações por motivo (Marinheiros)	2	
			Número de reclamações por motivo (Quedas/Acidentes)	2	
			Número de reclamações por motivo (Questão ambiental)	2	
			Número de reclamações por motivo (Salas de Embarque)	12	
			Número de reclamações por motivo (Supressão de carreiras)	124	
			Número de reclamações por motivo (Transporte de Bicicletas ou similares)	1	
			Número de reclamações por motivo (Transporte de animal)	1	
			Número de reclamações por motivo (Validadores)	1	
			Número de reclamações por motivo (Vigilantes)	9	

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: 2022

Dimensão	Indicador	Unidade	Valor	Observações			
Qualidade e segurança			Número de reclamações por motivo (WC - Encerrados)	3			
			Número de reclamações por motivo (WC - Encerramento)	1			
			Número de reclamações por motivo (WC - Limpeza)	1			
			Número de reclamações por motivo (WC - Operacionalidade)	2			
	Atendimento ao público: formas e locais de atendimento (físicos, telefónicos, <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)		2
					N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Acidente com Passageiro (Bordo)		13
					N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Avaria em viatura transportada (emb/desembarque) (Bordo)		1
					N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Emergência em Terra (Terra)		0
					N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Acidente de Pessoa no Terminal (Terra)		3
					Soflusa:		
					N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Emergência a Bordo (Bordo)		2
					N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Acidente com Passageiro (Bordo)		13
					N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Avaria em viatura transportada (emb/desembarque) (Bordo)		0
					N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Emergência em Terra (Terra)		0
	N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>): Acidente de Pessoa no Terminal (Terra)	6					
	N.º de incidentes de segurança (<i>security</i>)	Un.	Transtejo:				
			motivo: Embate/Avaria em viagem c/ passageiros (Bordo)		1		
			motivo: "Doença Súbita" ou "Mal Estar" de Passageiro (Bordo)		6		
motivo: Incidente criminal em viagem c/ passageiros (Bordo)			2				
motivo: Outro Incidente em viagem c/ passageiros (Bordo)			1				
motivo: "Doença Súbita" ou "Mal Estar" em terminal fluvial (Terra)			10				
motivo: Incidente criminaill em Terminal Fluvial (Terra)			30				
motivo: Outro Incidente em Terminal Fluvial (Terra)			2				
motivo: Incidente Criminal em instalação (Terra)			3				
motivo: Outro Incidente em Instalação (Terra)			0				
Soflusa:							
motivo: Embate/Avaria em viagem c/ passageiros (Bordo)			1				
motivo: "Doença Súbita" ou "Mal Estar" de Passageiro (Bordo)			20				
motivo: Incidente criminal em viagem c/ passageiros (Bordo)			4				
motivo: Outro Incidente em viagem c/ passageiros (Bordo)			3				
motivo: "Doença Súbita" ou "Mal Estar" em terminal fluvial (Terra)			13				
motivo: Incidente criminaill em Terminal Fluvial (Terra)			25				
motivo: Outro Incidente em Terminal Fluvial (Terra)			2				
motivo: Incidente Criminal em instalação (Terra)	3						
motivo: Outro Incidente em Instalação (Terra)	1						

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: 2022

Dimensão	Indicador	Unidade	Valor	Observações
Sustentabilidade	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros.	tCO2eq	28 793	
	Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).	KWh	1 546 692	
		L	11 291 431	

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 2022

(Valores em euros)

		Montijo /Cais do Sodré	Barreiro /Terreiro do Paço	Seixal /Cais do Sodré	Cacilhas /Cais do Sodré	Trafaria/ Porto Brandão /Belém
Títulos Ocasioneis						
Bilhete simples	Inteiro	2,85	2,50	2,50	1,30	1,25
	Meio bilhete ^(a)	* 1,45	** 1,25	* 1,25	-	-
	Animal de Companhia (>5kg)	1,45	1,25	1,25	1,30	1,25
Zapping	Validação	2,80	2,44	2,44	1,28	1,21
Diário (24h) Carris/Metro/Transtejo (Cacilhas)		-	-	-	9,60	-

(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	36,75	36,70	21,65	25,75
	3.ª Idade	29,35	-	-	16,25	19,30
	Estudante Barreiro	-	27,55	-	-	-
	4,18 Sub23 _ Escalão B	29,35	27,55	27,55	16,25	19,30
	4,18 Sub23 _ Escalão A	15,65	14,70	14,70	8,65	10,30

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	-	-	32,95	-
		4,18 Sub23 _ Escalão B	-	-	24,70	-
		4,18 Sub23 _ Escalão A	-	-	13,20	-
	Mensal	A2B	-	-	34,30	34,30
		4,18 Sub23 _ Escalão B	-	-	25,70	25,70
		4,18 Sub23 _ Escalão A	-	-	13,70	13,70

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.