

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

Dimensão	Indicador	Unidade	Observações	Respostas	2022
Identificação dos Operador e dos Contratos de Serviço Público	Designação Social do operador de serviço público e marca com que operam	-		CP - Comboios de Portugal, E.P.E.	-
	Forma de exploração do serviço público de transporte de passageiros e respetiva forma de contratação.	-	De acordo com os artigos 16.º ao 19.º do RJSPTP.	Celebração de Contrato de Serviço Público - Operador interno	-
	Natureza do contrato de serviço público.	-	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.	Contrato de Prestação de Serviço Público	-
	Caracterização do Contrato de Serviço Público:	-		Contrato de Serviço Público Entre o Estado Português e a CP-Comboios de Portugal E.P.E.	-
	(i) Designação do contrato;			IMT- Instituto da Mobilidade e Transportes	
	(ii) Identificação da autoridade de transportes concedente;			Início: 28/11/2019 Fim: 28/11/2029	
	(iii) Vigência do contrato (datas de início e de fim);			Sim	
	(iv) Estão definidas obrigações de serviço público (S/N);			Sim	
	(v) Estão definidas compensações financeiras (S/N);			Sim	
	(vi) Está definido regime de incentivos e penalidades associado ao desempenho.			Sim	
	(v) É atribuída exclusividade (S/N);	-		Sim	-
	(vi) Modos de transporte.			Ferroviário	
	Lista das rotas (linhas) contratadas divididas por:				
	(i) Transporte municipal, intermunicipal e inter-regional;	-		Na sheet "lista das rotas". Os serviços contratados enquadram-se no transporte intermunicipal e e inter-regional. O transporte tem um carácter regular.	-
	(ii) Transporte regular e transporte flexível.	-			
	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.	Inclui as variantes, as parcelares e as noturnas.	Anexo I do CSP - Rede Explorada	-
	N.º de circulações:	Un.			
	(i) Totais anuais;			Número comboios	412 985
	(i) Média diária nos dias úteis;			Número comboios	321 351
	(ii) Média diária nos fins de semana e feriados.			Número comboios	91 634
	% da população do município servida por transportes públicos.	%		N.A.	-
	N.º de veículos.km produzidos.	10 ³ VKm		não inclui marchas	24 284
	N.º de lugares.km produzidos.	10 ⁶ LKm			11 740
	Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço:	-			
	(i) Títulos ocasionais;			Títulos ocasionais: Bilhetes, bilhetes combinados	
	(ii) Títulos monomodais;				
	(iii) Títulos intermodais e/ou assinaturas;			Títulos mensais: Assinaturas, Passe Combinado, Passes Navegante, Passe Andante	
Procura	N.º de passageiros transportados.	Un.			145 410
	N.º de passageiros.km transportados.	10 ³ PKm			3 445 796
	Taxa de ocupação média anual da frota.	%		LKO/PK	29%
	Taxa de fraude detetada.	%		N.D.	
Material circulante (frota)	Número de veículos da frota por:	Un.		folhas "MC 2022", "MC 2021" e "MC 2020". ⁽¹⁾	
	(i) Tipo de combustível;				
	(ii) Por norma ambiental EURO;				
	(iii) Com e sem acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada;				
	(iv) Por lotação.	Anos			
	Idade média da frota				
				inclui os CPA	30,1

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

Dimensão	Indicador	Unidade	Observações	Respostas	2022
Indicadores Económico-Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10 ³ Euro		Total	206 303
				Titulos ocasionais	116 356
				Titulos mensais	89 947
	Gastos totais da Autoridade de Transporte com o serviço público de transporte de passageiros, por contrato, discriminando a seguinte informação:	10 ³ Euro	Valor de 2021 foi reexpresso. Explicações em nota no final do quadro.	(**)	
	(i) Compensações por obrigações de serviço público;				116 204
	(ii) Remuneração pela prestação do serviço público;				
	(iii) Compensações tarifárias (por ex. 4_18, Sub_23, Social+);				4 925
	(iv) Outros subsídios à exploração;				
	(v) Outros gastos.				
	Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do serviço público de transporte de passageiros:	10 ³ Euro			
	(i) Em material circulante;			inclui Trabalhos para a própria empresa	21 836
	(ii) Outros investimentos.				3 601
Qualidade e segurança	Índice de regularidade (IR).	%	IR = (N.º de serviços suprimidos)/(N.º total de serviços programados)	Folha "Regularidades"	
	Índice de pontualidade (IP5).	%	IP5 = (N.º de serviços com atraso ≤ 5 min. no destino)/(N.º total de serviços)	Folha "Pontualidades". IP3 para os serviços urbanos; IP5 para os restantes	
	Resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros.	-		A última informação disponível corresponde ao Estudo de Satisfação de Clientes 2021 ⁽¹⁾	
	N.º de reclamações por motivo.	Un.		Folha "Reclamações"	
	Atendimento ao público: formas e locais de atendimento (físicos, telefónicos, <i>online</i>), pontos de vendas de bilhetes, aplicações informáticas.	-		Anexo "Atendimento Cliente", conforme Anexo III do CSP.	
	N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>), por tipo de acidente.	Un.		Total CP	30
				Colisões	3
				Descarrilamentos de comboios	4
				Acidentes em PN	6
				Acidentes com pessoas	17
	N.º de incidentes de segurança (<i>security</i>)	Un.	Em 2022, o critério de avaliação passou a ser mais fino, numa das tipologias de incidentes "Ações ilegais contra a empresa", daí o valor mais elevado. No entanto, de salientar que os anos 2020 e 2021 foram anos de pandemia sendo menos o número de incidentes.		3 014
Sustentabilidade	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros.	tCO2eq			39 719
				Tração a diesel	20 165
			A CP contratualizou em 2022 o fornecimento de energia elétrica com as seguintes % mínimas de energia produzida a partir de fontes renováveis: jan-Abr - 50%; Mai a Jun - 80%; Jul a dez 50%. Daí a melhoria registada neste indicador.	Tração elétrica	19 554

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

Dimensão	Indicador	Unidade	Observações	Respostas	2022
Sustentabilidade	Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).	L, KWh, m³			
				Energia elétrica consumida (10^3 KWh)	203 170
				Gasóleo consumido (10^3 L)	7 476
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					

Nota:

(*) Em 2021, o valor indicado corresponde:

- à compensação financeira atribuída em 2021 (89,4 M€). Este valor será objeto de reconciliação em 2023 de acordo com a metodologia prevista no contrato para cálculo das compensações (i.e., diferença entre os gastos efetivamente incorridos com a prestação dos serviços objeto de obrigações de serviço público em 2021, limitados por um fator de eficiência e as receitas geradas pelos mesmos, acrescida de um lucro razoável e do valor anual de investimentos para acréscimo dos índices de regularidade);
- ao acerto das compensações relativas às obrigações de serviço público prestadas em 2020 (51,7 M€). Valor reexpresso contabilisticamente em 2021.

(**) O valor indicado corresponde:

- à compensação financeira atribuída em 2022 (98,5 M€). Este valor será objeto de reconciliação em 2023 de acordo com a metodologia prevista no contrato para cálculo das compensações (i.e., diferença entre os gastos efetivamente incorridos com a prestação dos serviços objeto de obrigações de serviço público em 2022, limitados por um fator de eficiência e as receitas geradas pelos mesmos, acrescida de um lucro razoável e do valor anual de investimentos para acréscimo dos índices de regularidade);
- ao reequilíbrio do contrato de obrigações de serviço público relativo ao ano de 2020 (17,7 M€).

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

⁽¹⁾ Documento que inclui matéria(s) declarada(s) confidencial(ais) pelo Operador

Indicador	
Lista das rotas (linhas) contratadas divididas por: (i) Transporte municipal, intermunicipal e inter-regional;	
	URBANOS
	Urbano Lisboa
	Sintra / Azambuja
	Cascais
	Sado
	Urbano Porto
	Aveiro
	Braga
	Caíde
	Guimarães
	Urbano Coimbra
	EIXOS DE MOBILIDADE
	Eixo Minho e Douro
	Regional Minho
	Regional Douro
	Eixo Beiras
	Intercidades Guarda
	Intercidades Covilhã
	Regional Beira Alta
	Regional Beira Baixa
	Eixo Lisboa-Porto/Braga/Guimarães
	Intercidades Braga
	Intercidades Porto
	Intercidades Guimarães
	Intercidades Viana
	Regional Norte
	Regional Tomar
	Eixo Vouga (regional)
	Eixo Oeste (regional)
	Eixo Leste (regional)
	Eixo Alentejo
	Intercidades Évora
	Intercidades Beja
	Regional Alentejo
	Eixo Sul
	Intercidades Faro
	Regional Algarve

PONTUALIDADE	ANO 2022
MERCADO CONTRATUAL OSP	
INTERCIDADES (<=5min)	55%
IC BRAGA	24%
IC PORTO	49%
IC VIANA DO CASTELO	27%
IC GUIMARÃES	40%
IC GUARDA	70%
IC COVILHÃ	48%
IC FARO	50%
IC ÉVORA	58%
IC BEJA	76%
REGIONAL (<=5min)	79%
REG MINHO	69%
REG DOURO	70%
REG NORTE	88%
REG BEIRA ALTA	81%
REG BEIRA BAIXA	78%
REG OESTE	89%
REG TOMAR	87%
REG LESTE	64%
REG ALENTEJO	80%
REG ALGARVE	77%
REG VOUGA	72%
URBANOS DE LISBOA (<=3min)	86%
URB SINTRA/AZAMBUJA	85%
URB CASCAIS	91%
URB SADO	75%
URBANOS DO PORTO (<=3min)	80%
URB AVEIRO	80%
URB BRAGA	82%
URB CAÍDE/MARCO	79%
URB GUIMARÃES	72%
URB COIMBRA (<=3min)	79%

		2022
<i>famílias/eixos de mobilidade</i>		<i>índ.reg. global</i>
Urbanos de Lisboa		97,44 %
	Sintra/Azambuja	97,40 %
	Cascais	97,69 %
	Sado	96,93 %
Urbanos do Porto		97,63 %
	Aveiro	97,39 %
	Braga	97,84 %
	Marco	97,77 %
	Guimarães	97,71 %
Urbanos de Coimbra		97,59 %
Minho e Douro		
	REG Minho	97,69 %
	REG Douro	97,38 %
Beiras		
	IC Guarda	97,35 %
	IC Covilhã	97,62 %
	Reg Beira Alta	98,07 %
	Reg Beira Baixa	97,56 %
Lisboa-Porto/Braga/Guimarães		
	IC Braga	98,84 %
	IC Porto	97,86 %
	IC Guimarães	99,18 %
	IC Viana/Valença	99,20 %
	Reg Norte	97,46 %
	Reg Tomar	97,93 %
Vouga		96,97 %
Oeste		97,50 %
Leste		98,33 %
Alentejo		
	IC Évora	97,74 %
	IC Beja	96,83 %
	Reg Alentejo	96,40 %
Sul		
	IC Faro	98,23 %
	Reg Algarve	97,01 %
TOTAIS URB + EIXOS CSP		97,48 %

Ano 2022

Tipologia - Janeiro a Novembro 2022	total
Ambiente	7
Atendimento	687
Canais de Venda	4 395
Circulação	3 075
Deveres dos clientes	85
Elogios	49
Horários	67
Indefinido	1
Informação	230
Instalações	237
Material circulante	391
Multas	410
Pedidos de Informação	57
Proteção de Dados	3
Regulamentação e Tarifário	1 799
Segurança de pessoas e bens	122
Serviços complementares	117
SUGESTÕES	109
TOTAL	11 841

Tipologia - Dezembro de 2022	total
Elogios	21
Multas	26
Reclamações	1361
Reembolsos por Atraso ou Supressão	3450
Sugestões	89
TOTAL	4947

TOTAL 2022	16 788
-------------------	---------------

Com o projeto CRM - Customer Relationship Management, a partir de dezembro 2022, as tipologias de reclamações foram agrupadas, tal como identificado no quadro de dezembro.