

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 E NO ART.º 18-A DO REGULAMENTO DA AMT N.º 430/2019, ALTERADO PELO REGULAMENTO N.º 273/2021, DE 23 DE MARÇO

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	-		FERTAGUS - TRAVESSIA DO TEJO, TRANSPORTES S.A.		
	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.	Concessão para a exploração do serviço público de transporte ferroviário suburbano de passageiros no Eixo Ferroviário Norte-Sul		
	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 concessão		
	Caracterização do Contrato de Serviço Público:					
	(i) Designação do contrato;			Concessão para a exploração do serviço público de transporte ferroviário suburbano de passageiros no Eixo Ferroviário Norte-Sul		
	(ii) Identificação da autoridade de transportes concedente;			Estado Português		
	(iii) Vigência do contrato (datas de início e de fim);			22/06/1999 a 30/09/2024		
	(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, existem penalidades		
(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;	-			1 linha		
(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.	-			ver folha "Mapa do Município"		
Oferta	N.º de linhas exploradas e respetiva extensão.	Un.	Inclui as variantes, as parcelares e as noturnas.	1	48,6	
	N.º de circulações:					
	(i) Totais anuais;	Un.			45 399	
	(i) Média diária nos dias úteis;				150	
	(ii) Média diária nos fins de semana e feriados.				75	
	% da população do município servida por transportes públicos.	%			informação não disponível	
	N.º de veículos.km produzidos.	10 ³ VKm				2 208
N.º de lugares.km produzidos.	10 ⁶ LKm				2 671 540	
Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço:						
(i) Títulos ocasionais;	-				ver tarifários	
(ii) Títulos monomodais;	-				n/a	
(iii) Títulos intermodais e/ou assinaturas;	-				sem alteração	
Procura	N.º de passageiros transportados.	Un.	A partir do mês de abril de 2019, com a introdução da alteração tarifária PART, deixamos de poder calcular os indicadores de procura – passageiros e passageiros*km – a partir dos diferentes tipos de títulos vendidos. Com o PART, a partir de abril de 2019, pelo facto dos títulos navegante serem válidos em toda a rede e não terem origens/destinos definidas, o indicador PT (e restantes dependentes deste) passou a ser uma estimativa, calculada a partir		23 500 227	
	N.º de passageiros.km transportados.	10 ³ PKm	das validações, que não é comparável com a informação histórica. De janeiro a março de 2019 estes indicadores eram calculados a partir das vendas dos títulos de transporte. A partir de abril de 2019 até dezembro de 2021 passou a ser realizada uma estimativa de PT, calculada a partir das validações, assim como os PKT e taxa de ocupação média. A partir de 2022, foi criado um algoritmo que a partir das validações de cada título de transporte faz o apuramento mais exato dos Passageiros transportados a cada momento e consequentemente são calculados os PKT e Tx de Ocupação média a partir desses PT.		381 083	

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 E NO ART.º 18-A DO REGULAMENTO DA AMT N.º 430/2019, ALTERADO PELO REGULAMENTO N.º 273/2021, DE 23 DE MARÇO

Dimensão	Indicador	Unidade	Observações	Respostas	2022
Procura	Taxa de ocupação média anual da frota.	%			14%
	Taxa de fraude detetada.	%			0,82%
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.		Ver folhas "MC"	
	Idade média da frota	Anos			23
Indicadores Económico Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10 ³ Euro		Titulos Ocasionais	23 393
				Passes	4 964
	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;	10 ³ Euro		PART	5 601
	(ii) Remuneração pela prestação do serviço público;				
	(iii) Compensações tarifárias (por ex. 4_18, Sub_23, Social+);			4_18, SUB23, SOCIAL +, PAC (a partir de 2021) e Gratuidade (a partir de 2022)	1 511
	(iv) Outros subsídios à exploração;				
(v) Outros gastos.					
Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do serviço público de transporte de passageiros: (i) Em material circulante;	10 ³ Euro				0
(ii) Outros investimentos.					0
Qualidade e segurança	Índice de regularidade (IR).	%	$IR = (N.º \text{ de serviços suprimidos}) / (N.º \text{ total de serviços programados})$		99%
	Índice de pontualidade (IP5).	%	$IP5 = (N.º \text{ de serviços com atraso } \leq 5 \text{ min. no destino}) / (N.º \text{ total de serviços})$		97%
	Resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros.	-		<p>A Fertagus obteve resultados extremamente positivos em termos de imagem e qualidade, com base num inquérito de satisfação realizado, junto dos utilizadores, durante o mês de novembro de 2022.</p> <p>O Inquérito de Imagem e Qualidade 2022 permitiu avaliar a satisfação do cliente com os serviços prestados pela Fertagus, conhecer o perfil sociodemográfico do utilizador, caracterizar a mobilidade dos clientes e avaliar áreas em que podem ser introduzidas melhorias.</p> <p>A Fertagus obteve um índice de satisfação global de 4,7 numa escala de 1 a 5, nos dias úteis, e de 4,8 aos fins-de-semana. Estes resultados são motivo de grande orgulho para a empresa, que assim consegue suplantar os resultados do último inquérito, realizado em 2018, quando atingiu os 4,5.</p> <p>O índice global de satisfação nos dias úteis tem aliás vindo a subir consistentemente desde 2006.</p> <p>A Fertagus orgulha-se de continuar a manter um padrão elevado de qualidade em todos os seus serviços, com os inquiridos a apontarem fatores como mais tempo livre, menos dispêndio de dinheiro ou menos stress, como impactos positivos da Fertagus na sua qualidade de vida.</p> <p>Destaca-se ainda a elevada satisfação dos clientes com a rapidez, pontualidade, segurança e limpeza dos comboios. Já o fator preço, que embora tivesse uma avaliação positiva no passado, passou a ter a nota de 4,7. Os utilizadores também dão importância ao empenho da Fertagus nas questões ligadas à sustentabilidade e ao desenvolvimento socioeconómico que traz para a região.</p>	

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 E NO ART.º 18-A DO REGULAMENTO DA AMT N.º 430/2019, ALTERADO PELO REGULAMENTO N.º 273/2021, DE 23 DE MARÇO

Dimensão	Indicador	Unidade	Observações	Respostas	2022	
Qualidade e segurança				Em relação ao perfil sociodemográfico dos clientes da Fertagus este é caracterizado, aos dias úteis, por uma maioria de utilizadores com menos de 34 anos (65%) e com cerca de 35% estudantes. Ao fim-de-semana o perfil geral do cliente é ainda mais jovem. A maioria não tem carro próprio, desloca-se a pé, de metro ou de autocarro em conjugação com o comboio na sua jornada diária. Assiste-se, ainda, a uma deslocação massiva de sul para norte no período da manhã, com objetivo de trabalho e estudo, sendo Entrecampos a estação de destino de maior destaque. Verificou-se, no entanto, uma ligeira diminuição dos clientes que usam o comboio todos os dias, para cerca de 86%, embora tenha aumentado para 94% a quantidade de clientes que, de certeza, usará o comboio da Fertagus no futuro.		
	N.º de reclamações por motivo.	Un.			ver folha "reclamações Fertagus"	
	Atendimento ao público: formas e locais de atendimento (físicos, telefónicos, <i>online</i>), pontos de vendas de bilhetes, aplicações informáticas.	-		O Gabinete de Apoio ao Cliente Fertagus, na estação do Pragal, é um espaço privilegiado para o esclarecimento de dúvidas, aconselhamentos sobre o serviço prestado, receção de pedidos de Cartão Lisboa Viva, 4_18 e sub23 urgentes e entrega de Perdidos e Achados, mas todas as 9 bilheteiras disponíveis nas estações efetuam atendimento ao cliente. Em alternativa a Fertagus disponibiliza o nº 21 106 63 63 e formulários on-line no seu site, assim como por e-mail através do e-mail info@fertagus.pt. A Fertagus possui 9 bilheteiras em operação e um Gabinete de apoio ao Cliente na Estação do Pragal, no entanto, todas as estações servidas pela Fertagus têm máquinas de venda automática onde se pode adquirir o título de transporte. Para além destes locais, os clientes podem adquirir o seu título de transporte nos espaços navegante, agentes de venda autorizados e qualquer outro operador da AML. Também está disponível a aplicação Pick Hub que permite a aquisição dos títulos regulares e também do Bilhete simples Fertagus. Em alternativa os títulos regulares podem ser recarregados no multibanco.		
	N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>), por tipo de acidente.	Un.				0 0 0 0 0
	N.º de incidentes de segurança (<i>security</i>)	Un.				0
	Sustentabilidade	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros.	tCO2eq	Valores de 2022 atualizados com base no fator de emissão de eletricidade de 2022 APA - 0,175 tCO2e/MWh (Emissões em TonCO2e) Valores de 2019 actualizados com base na rotulagem da factura de energia da de 2019 ((conversor 355 g CO2/kWh) Valores de 2020 atualizados com base na rotulagem da factura de energia de 2020 - 270,88gCO2/kWh Valores de 2021 atualizados com base na rotulagem da factura de energia de 2020 - 270,88gCO2/kWh	Tração elétrica Tração elétrica Tração elétrica Tração elétrica	3 487
Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).		L, kWh, m³		Energia elétrica consumida (10^3 kWh)	19 925	

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: Preenchido pelo aoperador a pedido do IMT, I.P.

MAPA DE REDE INTEGRADA DE TRANSPORTES



LEGENDA

	TEJ	CP	TRANSOESTE	REDE EXPRESSOS	CARRIS	CARRIS METROPOLITANA
METROPOLITANA LISBOA			MTS - METRÔUS DO TEJ			
	LINHA AZUL		LINHA 1		CACILHOS-CORROIOS	
	LINHA AMARELA		LINHA 2		CORROIOS-PRAGAL	
	LINHA VERDE		LINHA 3		CACILHOS-UNIVERSIDADE	
	LINHA VERMELHA					

	ALTO-CARRIS		BANCO		LIQUA FERTAGUS		PRACA
	METROPOLITANO		P		ESTÂNCIA		HOSPITAL
	COMÉRCIO		H		UNIVERSIDADE		U

MAIO 2020
REV. 001

Os títulos Navegante Metropolitano e Navegante Municipal não sofreram qualquer alteração tarifária.

Taxa de atualização tarifária média de 0,57% nos títulos de transporte.

	SETÚBAL	PALMEIRA	V. ALCAIDE	P. NOVO	PENALVA	COINA	FOGUETEIRO	F. AMORA	CORROIOS	PRAGAL	LISBOA
LISBOA (I) (I) (I)	€4,60	€4,35	€4,35	€4,00	€3,75	€3,40	€3,10	€2,70	€2,30	€2,05	€1,50
(II) (II) (II)	€3,55	€3,20	€3,20	€2,90	€2,75	€2,50	€2,25	€1,90	€1,60	€1,40	€1,05
PRAGAL (I) (I) (I)	€3,50	€3,20	€3,20	€2,85	€2,55	€2,20	€2,05	€1,70	€1,50		
(II) (II) (II)	€2,55	€2,35	€2,35	€2,10	€1,75	€1,50	€1,40	€1,20	€1,05		
CORROIOS (I) (I) (I)	€3,20	€2,85	€2,85	€2,55	€2,20	€2,05	€1,70	€1,50			
(II) (II) (II)	€2,35	€2,10	€2,10	€1,75	€1,50	€1,40	€1,20	€1,05			
FOROS DE AMORA (I) (I) (I)	€2,85	€2,55	€2,55	€2,20	€2,05	€1,70	€1,50				
(II) (II) (II)	€2,10	€1,75	€1,75	€1,50	€1,40	€1,20	€1,05				
FOGUETEIRO (I) (I) (I)	€2,55	€2,20	€2,20	€2,05	€1,70	€1,50					
(II) (II) (II)	€1,75	€1,50	€1,50	€1,40	€1,20	€1,05					
COINA (I) (I) (I)	€2,20	€2,05	€2,05	€1,70	€1,50						
(II) (II) (II)	€1,50	€1,40	€1,40	€1,20	€1,05						
PENALVA (I) (I) (I)	€2,05	€1,70	€1,70	€1,50							
(II) (II) (II)	€1,40	€1,20	€1,20	€1,05							
PINHAL NOVO (I) (I) (I)	€1,70	€1,50	€1,50								
(II) (II) (II)	€1,20	€1,05	€1,05								
VENDA DO ALCAIDE (I) (I) (I)	€1,50	€1,50									
(II) (II) (II)	€1,05	€1,05									
PALMEIRA (I) (I) (I)	€1,50										
(II) (II) (II)	€1,05										

BILHETE SIMPLES Fertagus

BILHETE PRÉ-COMPRADO 5 E 10 VIAGENS Fertagus

10 x		5 x																	
LISBOA	PRAGAL	CORROIOS	FOROS DE AMORA	FOGUETEIRO	COINA	PENALVA	PINHAL NOVO	VENDA DO ALCAIDE	PALMEIRA	SETÚBAL									
€13,65	€6,90	€18,20	€9,15	€13,65	€6,90	€15,50	€7,80	€18,20	€9,15	€13,65	€6,90	€18,20	€9,15	€13,65	€6,90	€18,20	€9,15	€13,65	€6,90
€9,55	€4,80	€12,75	€6,45	€9,55	€4,80	€10,95	€5,50	€12,75	€6,45	€9,55	€4,80	€12,75	€6,45	€9,55	€4,80	€12,75	€6,45	€9,55	€4,80
€20,50	€10,35	€24,15	€12,15	€27,80	€13,95	€30,55	€15,40	€33,70	€16,95	€36,00	€18,10	€39,20	€19,75	€41,10	€20,85	€42,50	€21,85	€43,55	€22,55
€17,30	€8,70	€21,30	€10,70	€25,05	€12,55	€27,80	€13,95	€31,30	€15,65	€33,55	€17,95	€40,10	€20,75	€43,05	€22,05	€44,50	€23,50	€45,55	€24,25

	SETÚBAL	PALMEIRA	V. ALCAIDE	P. NOVO	PENALVA	COINA	FOGUETEIRO	F. AMORA	CORROIOS	PRAGAL
LISBOA (I) (I) (I)						€4,65	€4,35	€3,95	€3,55	€3,30
(II) (II) (II)						€3,75	€3,50	€3,20	€2,90	€2,70
PRAGAL (I) (I) (I)	€4,75	€4,45	€4,45	€4,10	€3,80	€3,45	€3,30	€3,05	€2,85	
(II) (II) (II)	€3,80	€3,60	€3,60	€3,35	€3,05	€2,80	€2,70	€2,50	€2,35	
CORROIOS (I) (I) (I)	€4,45	€4,10	€4,10	€3,80	€3,45	€3,30	€3,05	€2,85		
(II) (II) (II)	€3,60	€3,35	€3,35	€3,05	€2,80	€2,70	€2,50	€2,35		
FOROS DE AMORA (I) (I) (I)	€4,10	€3,80	€3,80	€3,45	€3,30	€3,05	€2,85			
(II) (II) (II)	€3,35	€3,05	€3,05	€2,80	€2,70	€2,50	€2,35			
FOGUETEIRO (I) (I) (I)	€3,80	€3,45	€3,45	€3,30	€3,05	€2,85				
(II) (II) (II)	€3,05	€2,80	€2,80	€2,70	€2,50	€2,35				
COINA (I) (I) (I)	€3,45	€3,30	€3,30	€3,05	€2,85					
(II) (II) (II)	€2,80	€2,70	€2,70	€2,50	€2,35					

BILHETE SIMPLES Sulfertagus

BILHETE PRÉ-COMPRADO 10 VIAGENS Sulfertagus

10 x		5 x							
PRAGAL	CORROIOS	F. AMORA	FOGUETEIRO	COINA	PENALVA	P. NOVO	V. ALCAIDE	PALMEIRA	SETÚBAL
€29,40	€31,70	€35,30	€38,90	€41,60	€44,90	€48,55	€52,20	€55,85	€59,50
€24,05	€25,85	€28,55	€31,30	€34,05	€36,80	€39,55	€42,30	€45,05	€47,80
€20,90	€22,25	€24,05	€25,40	€27,20	€29,00	€30,80	€32,60	€34,40	€36,20
€17,75	€18,60	€20,00	€21,40	€22,80	€24,20	€25,60	€27,00	€28,40	€29,80

(I) TARIFA CRIANÇA (II) 2ª IDADE (III) REFORMADO/PENSIONISTA

INF.1.071JAN22

	IP3	IP5	IP10	IR
2 022	93%	97%	99%	99%



9. Detalhe do material circulante

FERTAGUS - TRAVESSIA DO TEJO, TRANSPORTES S.A.

Ano a que reporta a informação: 2022

[Índice](#)

Série	Tração	Construtor	Tipologia	Ano de construção	Entidade proprietária do material circulante		Entidade responsável pela manutenção		Unidades Ativas		N.º de unidades inativas	Observações
					Designação	NIF	Designação	NIF	N.º de unidades ativas	Nº Dias de Indisponibilidade (unid. ativas)		
									18	365	0	
3500	Elétrica	Alstom/CAF	Automotoras	1999	Sagesecur	505 078 031	Fertagus	504 226 320	18	365	0	

RECLAMAÇÕES FERTAGUS

TIPOLOGIA	2022
ATENDIMENTO	53
CARTÃO CLIENTE	30
DECLARAÇÕES	5
PERDIDOS E ACHADOS	13
FISCALIZAÇÃO	42
ESPAÇOS COMERCIAIS	4
GESTÃO	29
HORÁRIOS	138
INFORMAÇÃO PÚBLICO	23
INFORMAÇÕES	7
INFAESTRUTURAS	63
OPERAÇÃO	135
SEGURANÇA	62
SISTEMA VENDAS	293
TROCA TÍTULOS	0
Totais	897