

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	2024	
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 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 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 31/03/2031		
	(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 : Roma-Areeiro/ Setúbal		
(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 linha	49,82	
	N.º de circulações:					
	(i) Totais anuais;	Un.			46 130	
	(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				2 298
N.º de lugares.km produzidos.	10 ⁶ LKm				2 780 609	
Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço:						
(i) Títulos ocasionais;	-			ver tarifário		
(ii) Títulos monomodais;				n/a		
(iii) Títulos intermodais e/ou assinaturas;				tarifário navegante		
Procura	N.º de passageiros transportados.	Un.			30 464 218	
	N.º de passageiros.km transportados.	10 ³ PKm			500 877	
	Taxa de ocupação média anual da frota.	%			18,10%	
	Taxa de fraude detetada.	%			4,53%	

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	2024
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 folha " MC 2024"	
	Idade média da frota	Anos			25
Indicadores Económico-Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10 ³ Euro		Titulos Ocasionais	5 183
				Passes	18 858
	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		PART	8 735
				4_18, SUB23, SOCIAL +	6 451
	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			
Qualidade e segurança	Índice de regularidade (IR).	%	IR = (N.º de serviços suprimidos)/(N.º total de serviços programados)		99,1%
	Índice de pontualidade (IP5).	%	IP5 = (N.º de serviços com atraso ≤ 5 min. no destino)/(N.º total de serviços)		92,8%
	Resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros.	-		Não decorreu nenhum inquérito de imagem e qualidade no ano de 2024	
	N.º de reclamações por motivo.	Un.		ver folha "reclamações Fertagus"	
	Atendimento ao público: formas e locais de atendimento (físicos, telefónicos, online pontos de vendas de bilhetes, aplicações informáticas.	-		O Gabinete de Apoio ao Cliente Fertagus, na estação do Pragal, é um espaço para o esclarecimento de dúvidas, aconselhamentos sobre o serviço prestado, receção de pedidos de Cartão navegante urgentes, alterações de perfil 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. Para além das 9 bilheteiras em operação e do Gabinete de apoio ao Cliente na Estação do Pragal, 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. A Fertagus também disponibiliza a possibilidade de utilização do cartão bancário para viagens ocasionais.	
	N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>), por tipo de acidente.	Un.			0
N.º de incidentes de segurança (<i>security</i>)	Un.			0	

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	2024
Sustentabilidade	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros.	tCO2eq	Valores de 2024 atualizados com base no fator de emissão de eletricidade da APA - 0,157 tCO2e/MWh (Emissões em TonCO2e)	Tração elétrica	3 563
	Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).	L, kWh, m³		Energia elétrica consumida (10 ³ kWh)	22 696

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.

MAPA DE REDE INTEGRADA DE TRANSPORTES



LEGENDA

	FERTAGUS		CP		TRANSITADO		REDE EXPRESS		CARRIS		CARRIS METROPOLITANA
METROPOLITANA LISBOA						MTS - METRO DO TEJO					
	LINEA AZUL		LINEA 1		LINEA 2		CACILHAS-CORROIOS		LINEA 3		CORROIOS-PENHALVA
	LINEA SPINELA		LINEA 2		LINEA 3		CACILHAS-UNIVERSIDADE				
	LINEA VERDE										
	LINEA VERMELHA										
	ALTO-CARRO		AMCO		LEU-FERTAGUS		PRAL				
	METROPOLITANA		P PARQUE		ESTACAO						
	COMBOIO		H HOSPITAL		U UNIVERSIDADE						

MAIO 2019
VER. 2019.05.01

TARIFÁRIO



EM VIGOR A PARTIR DE 1 DE JANEIRO 2024

O passe navegante Metropolitano e navegante Municipal não vão sofrer alterações tarifárias.

Taxa de atualização tarifária média de 6,43% nos títulos de transporte.

	SETÚBAL	PALMELA	V. ALCAIDE	P. NOVO	PENALVA	COINA	FOGUETEIRO	F. AMORA	CORROIOS	PRAGAL	LISBOA
LISBOA (1)(2)(3)	€5,35 €3,75	€5,05 €3,55	€5,05 €3,55	€4,65 €3,20	€4,35 €3,05	€4,05 €2,75	€3,70 €2,50	€3,20 €2,15	€2,75 €1,80	€2,40 €1,60	€1,80 €1,20
PRAGAL (1)(2)(3)	€4,10 €2,85	€3,75 €2,60	€3,75 €2,60	€3,35 €2,30	€3,00 €2,00	€2,55 €1,70	€2,40 €1,60	€2,05 €1,35	€1,80 €1,20		
CORROIOS (1)(2)(3)	€3,75 €2,60	€3,35 €2,30	€3,35 €2,30	€3,00 €2,00	€2,55 €1,70	€2,40 €1,60	€2,05 €1,35	€1,80 €1,20			
FOROS DE AMORA (1)(2)(3)	€3,35 €2,30	€3,00 €2,00	€3,00 €2,00	€2,55 €1,70	€2,40 €1,60	€2,05 €1,35	€1,80 €1,20				
FOGUETEIRO (1)(2)(3)	€3,00 €2,00	€2,55 €1,70	€2,55 €1,70	€2,40 €1,60	€2,05 €1,35	€1,80 €1,20					
COINA (1)(2)(3)	€2,55 €1,70	€2,40 €1,60	€2,40 €1,60	€2,05 €1,35	€1,80 €1,20						
PENALVA (1)(2)(3)	€2,40 €1,60	€2,05 €1,35	€2,05 €1,35	€1,80 €1,20							
PINHAL NOVO (1)(2)(3)	€2,05 €1,35	€1,80 €1,20	€1,80 €1,20								
VENDA DO ALCAIDE (1)(2)(3)	€1,80 €1,20	€1,80 €1,20									
PALMELA (1)(2)(3)	€1,80 €1,20										

BILHETE
SIMPLES
FERTAGUS

(1) CRIANÇAS

Dos 4 aos 12 anos inclusivé - Obrigatório apresentar Cartão de Cidadão ou outro documento comprovativo da idade.

(2) 3ª IDADE

A partir dos 65 anos inclusivé - Obrigatório apresentar Cartão de Cidadão ou outro documento comprovativo da idade.

(3) REFORMADOS / PENSIONISTAS

Pessoas cujo rendimento mensal do agregado familiar seja igual ou inferior ao salário mínimo nacional. Obrigatório apresentar: Declaração emitida pela Segurança Social, Caixa de Previdência, etc; Declaração da Junta de Freguesia da área de residência comprovando a composição do agregado familiar (Portaria nº 235/86 de 25/5 e desp. SETI 164/88)

	SETÚBAL	PALMELA	V. ALCAIDE	P. NOVO	PENALVA	COINA	FOGUETEIRO	F. AMORA	CORROIOS	PRAGAL	LISBOA
LISBOA (1)(2)(3)	€24,25 €16,90	€22,95 €16,10	€22,95 €16,10	€21,05 €14,60	€19,70 €13,85	€17,90 €12,55	€16,25 €11,25	€14,10 €9,70	€12,00 €8,20	€10,65 €7,20	€8,00 €5,35
PRAGAL (1)(2)(3)	€18,40 €12,85	€16,75 €11,75	€16,75 €11,75	€14,95 €10,50	€13,35 €9,00	€11,45 €7,70	€10,65 €7,20	€9,05 €6,15	€8,00 €5,35		
CORROIOS (1)(2)(3)	€16,75 €11,75	€14,95 €10,50	€14,95 €10,50	€13,35 €9,00	€11,45 €7,70	€10,65 €7,20	€9,05 €6,15	€8,00 €5,35			
FOROS DE AMORA (1)(2)(3)	€14,95 €10,50	€13,35 €9,00	€13,35 €9,00	€11,45 €7,70	€10,65 €7,20	€9,05 €6,15	€8,00 €5,35				
FOGUETEIRO (1)(2)(3)	€13,35 €9,00	€11,45 €7,70	€11,45 €7,70	€10,65 €7,20	€9,05 €6,15	€8,00 €5,35					
COINA (1)(2)(3)	€11,45 €7,70	€10,65 €7,20	€10,65 €7,20	€9,05 €6,15	€8,00 €5,35						
PENALVA (1)(2)(3)	€10,65 €7,20	€9,05 €6,15	€9,05 €6,15	€8,00 €5,35							
PINHAL NOVO (1)(2)(3)	€9,05 €6,15	€8,00 €5,35	€8,00 €5,35								
VENDA DO ALCAIDE (1)(2)(3)	€8,00 €5,35	€8,00 €5,35									
PALMELA (1)(2)(3)	€8,00 €5,35										

BILHETE
PRÉ-COMPRADO
5 VIAGENS
FERTAGUS

	SETÚBAL	PALMELA	V. ALCAIDE	P. NOVO	PENALVA	COINA	FOGUETEIRO	F. AMORA	CORROIOS	PRAGAL	LISBOA
LISBOA (1)(2)(3)	€45,10 €33,60	€42,95 €32,05	€42,95 €32,05	€41,85 €29,00	€39,20 €27,50	€35,45 €24,95	€32,30 €22,40	€28,05 €19,35	€23,85 €16,30	€21,20 €14,25	€15,90 €10,70
PRAGAL (1)(2)(3)	€36,55 €25,45	€33,35 €23,40	€33,35 €23,40	€29,65 €20,85	€26,50 €17,80	€22,75 €15,25	€21,20 €14,25	€18,00 €12,20	€15,90 €10,70		
CORROIOS (1)(2)(3)	€33,35 €23,40	€29,65 €20,85	€29,65 €20,85	€26,50 €17,80	€22,75 €15,25	€21,20 €14,25	€18,00 €12,20	€15,90 €10,70			
FOROS DE AMORA (1)(2)(3)	€29,65 €20,85	€26,50 €17,80	€26,50 €17,80	€22,75 €15,25	€21,20 €14,25	€18,00 €12,20	€15,90 €10,70				
FOGUETEIRO (1)(2)(3)	€26,50 €17,80	€22,75 €15,25	€22,75 €15,25	€21,20 €14,25	€18,00 €12,20	€15,90 €10,70					
COINA (1)(2)(3)	€22,75 €15,25	€21,20 €14,25	€21,20 €14,25	€18,00 €12,20	€15,90 €10,70						
PENALVA (1)(2)(3)	€21,20 €14,25	€18,00 €12,20	€18,00 €12,20	€15,90 €10,70							
PINHAL NOVO (1)(2)(3)	€18,00 €12,20	€15,90 €10,70	€15,90 €10,70								
VENDA DO ALCAIDE (1)(2)(3)	€15,90 €10,70	€15,90 €10,70									
PALMELA (1)(2)(3)	€15,90 €10,70										

BILHETE
PRÉ-COMPRADO
10 VIAGENS
FERTAGUS

9. Detalhe do material circulante

FERTAGUS - TRAVESSIA DO TEJO, TRANSPORTES S.A.

Ano a que reporta a informação: 2024

[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	0	0	
3500	Elétrica	Alstom/CAF	Automotoras	1999	Sagesecur	505 078 031	Fertagus	504 226 320	18			

RECLAMAÇÕES FERTAGUS

TIPOLOGIA	2024
ATENDIMENTO	31
CARTÃO CLIENTE	14
DECLARAÇÕES	8
PERDIDOS E ACHADOS	2
FISCALIZAÇÃO	258
ESPAÇOS COMERCIAIS	1
GESTÃO	1
HORÁRIOS	477
INFORMAÇÃO PÚBLICO	15
INFORMAÇÕES	9
INFAESTRUTURAS	47
OPERAÇÃO	144
SEGURANÇA	39
SISTEMA VENDAS	174
TROCA TÍTULOS	4
Totais	1224