



Relatório de Desempenho Anual 2023

SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTES DE PASSAGEIROS



Câmara Municipal de Lagos

Índice

1. Enquadramento	3
2. Identificação do Operador e contrato de Serviço Público	3
2.1. Designação Social do operador de serviço público e marca com que operam	3
2.2. Forma de exploração do serviço público de transporte de passageiros e respetiva contratação.....	4
2.3. Natureza do contrato de serviço público	4
2.4. Caracterização do Contrato do Serviço Público	4
2.5 Lista das rotas (linhas) contratadas	5
3. Oferta	7
3.1. N.º de linhas exploradas e respetiva extensão.....	7
3.2. N.º de circulações	7
3.3. % da população do município servida por transportes públicos.....	8
3.4. N.º de veículos.km produzidos e N.º de lugares.km em 2023.....	8
3.5. Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço.....	9
4. Procura	11
4.1. N.º de passageiros transportados	11
4.2. N.º de passageiros.km transportados e Taxa de ocupação média anual da frota	12
4.3. N.º de passageiros 2023 comparativamente a 2022	12
5. Material Circulante (Frota)	13
5.1. Número de veículos da frota por:	13
5.1.1. Tipo de combustível	13
5.1.2. Com e sem acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada	14
5.1.3. Por lotação	14
5.2. Idade média da frota	14
6. Indicadores Económico-Financeiros	15

6.1. Gastos totais da Autoridade de Transporte com o serviço público de transporte de passageiros, por contrato, discriminando a seguinte informação:	15
6.1.1. Compensações por obrigações de serviço público;	15
6.1.4. Outros gastos	16
7. Qualidade e Segurança	16
7.1. Índice de regularidade (IR)	16
7.2. Índice de pontualidade (IP5)	16
7.3. Resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros	16
7.4. N.º de reclamações	16
7.5. Atendimento ao público: formas e locais de atendimento	17
7.6. N.º de acidentes de viação (safety), por tipo de acidente	18
7.7. N.º de incidentes de segurança (security)	18
8. Sustentabilidade	18
8.1. Emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros	18
8.2. Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros)	18

1. Enquadramento

O presente relatório constitui-se como o relatório de desempenho e relatório anual circunstanciado sobre as obrigações de serviço público de transporte rodoviário de passageiros da competência da Autoridade de Transportes do Município de Lagos, referente ao ano de 2023, dando cumprimento ao estabelecido nos artigos 18.º e 18.º-A do Regulamento n.º 430/2019, de 16 de maio, alterado pelo Regulamento n.º 273/2021, de 23 de março, e nos termos do n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 1370/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007.

Com o cumprimento da presente obrigação de reporte, considera-se igualmente cumprida a obrigação de publicação do Relatório previsto no n.º 7 do Reg. 1370/2007, de acordo com as orientações emanadas pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) datadas de 6 de setembro de 2020, nas quais se considera que o presente documento dá cumprimento à obrigação de reporte constante do Regulamento 430/2019, alterado pelo Regulamento 273/2021, pode coincidir com a publicação do relatório previsto no n.º 7 do Reg. 1370/2007.

Os elementos recolhidos e a disponibilizar, que seguidamente se apresentam, encontram-se estruturados em função das linhas orientadores da AMT no que se refere à informação mínima a constar neste relatório nos termos dos diplomas acima mencionados, e no âmbito da monitorização da implementação do Regime Jurídico do Serviço de Transporte de Passageiros (RJSPTP) - Lei n.º 52/2015, de 9 de junho.

2. Identificação do Operador e contrato de Serviço Público

2.1. Designação Social do operador de serviço público e marca com que operam

O Município de Lagos na qualidade de Autoridade de Transportes (AT) nos termos do definido no Regime Jurídico do Serviço Público do Transporte de Passageiros (RJSPTP), aprovado pela Lei nº 52/2015, de 9 de junho, na sua atual redação, disponibiliza serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros com cobertura municipal, explorados com a marca comercial “A Onda”.

Os serviços públicos da competência da AT de Lagos são executados pelo operador Translagos, Transportes Públicos, Lda.

2.2. Forma de exploração do serviço público de transporte de passageiros e respetiva contratação

Para a realização do Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros Municipal, o Município de Lagos, tem um contrato de prestação de serviços com o operador da empresa Translagos, Transportes Públicos, Lda., que foi assinado a 17 de setembro de 2022, produzindo efeitos a 25 de outubro de 2022 do visto de conformidade emitida pelo Tribunal de Contas.

A prestação de serviços deste contrato é continuada até ao valor de 4.022.000,00 € (quatro milhões e vinte e dois mil euros), acrescido do IVA à taxa legal em vigor, considerando os preços unitários da proposta adjudicada, nos termos da cláusula 5.ª do caderno de encargos.

Sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato, a sua execução tem o limite de 36 meses.

A receita obtida é gerida pela Câmara Municipal de Lagos.

2.3. Natureza do contrato de serviço público

O serviço público de transporte de passageiros Municipal de Lagos deve ser entendido como o serviço público que visa satisfazer as necessidades de deslocação regular da população no concelho de Lagos e que se desenvolve integralmente dentro da sua delimitação geográfica.

O contrato de prestação de serviço público de transporte de passageiros Municipal, denominado com a marca comercial de “A Onda”, servidos pelo operador Translagos, que se obriga a prestar o serviço público de transporte de passageiros em condições e por um período determinados pela AT de Lagos, mediante o pagamento de uma remuneração por parte da mesma.

2.4. Caracterização do Contrato do Serviço Público

- A designação do contrato é de prestação de serviços;
- A autoridade de transportes concedente é o Município de Lagos;
- Contrato iniciou a 17 de agosto de 2022 (após visto do Tribunal de Contas a 25 de outubro de 2022);
- Estão definidas obrigações de serviço público;
- Não se encontram definidas compensações financeiras;

- Está definido regime de incentivos e penalidades associado ao desempenho;
- É atribuída a exclusividade;
- O modo de transporte é rodoviário.

2.5 Lista das rotas (linhas) contratadas

A rede de transporte de passageiros, A Onda – Transportes Urbanos de Lagos, serve geograficamente, todas as freguesias do Concelho de Lagos: São Gonçalo de Lagos; União de Freguesias de Bensafrim e Barão de S. João; Odiáxere e Luz.

Existem 10 linhas de transporte regulares, que servem a totalidade das freguesias do município, com uma maior concentração da oferta na cidade de Lagos, divididas de acordo com o mapa da Rede de Transportes “A Onda”, identificado nas Figuras 1 e 2.

Mapa do município com o desenho das rotas (linhas) contratadas

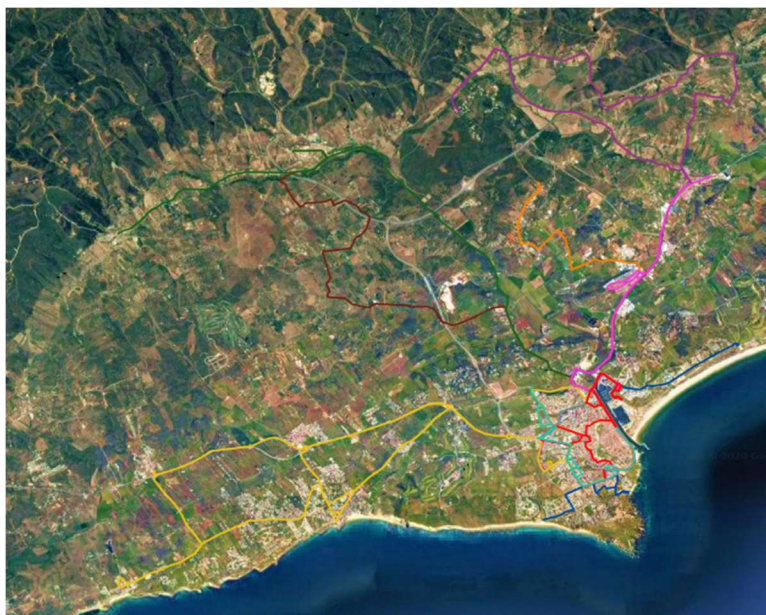


Figura 1 – Fonte: <http://aonda.pt>



Figura 2 – Rede de Transportes de Passageiros A Onda

Legenda:

- | | |
|---|--|
| 1 _____ Onda vermelha - Estação CP | 6 _____ Onda Verde - Barão São João/Bensafrim - Lagos |
| 2 _____ Onda Azul - Meia Praia-Porto de Mós | 7 _____ Onda Castanha - Bensafrim/Colégio - Lagos |
| 3 _____ Onda Rosa - Odiáxere- Lagos | 8 _____ Onda Lilás - Colinas Verdes/Cotifo - Lagos |
| 4 _____ Onda Amarela | 9 _____ Onda Turquesa - Portas de Portugal/ CTT - Tecnopolis |
| Circuito 1 - Burgau - Luz - Lagos | 10 _____ Onda Cinza - Praça do Infante - Hospital S. Gonçalo |
| Circuito 2 - Almádena - Espiche - Luz - Lagos | |
| Circuito 3 - Luz - Lagos | |
| 5 _____ Onda Laranja - Montes Juntos/Sargaçal - Lagos | |

Os horários foram pensados para a comodidade de quem recorre a este meio de transporte. Cada linha tem a sua utilidade. Se necessitar de se deslocar ao centro da cidade, as linhas 1- Vermelha, 9- Turquesa e 10 - Cinza são as melhores escolhas, mas se, por sua vez, está de férias e pretende desfrutar do sol das nossas praias, sugerimos que utilize a linha 2 - Azul. Caso decida explorar zonas tão específicas, como a vila da Luz, Odiáxere ou conhecer melhor o interior do município e da aldeia típica de Barão de S. João, deverá utilizar as linhas 4 - Amarela, 3 - Rosa e 6 - Verde. As restantes são destinadas essencialmente aos residentes de transporte de passageiros, “A Onda” serve, geograficamente, todas as freguesias do Concelho de Lagos: São Gonçalo de Lagos; União de Freguesias de Bensafrim e Barão de S. João; Odiáxere e Luz.

3. Oferta

3.1. N.º de linhas exploradas e respetiva extensão

O número de linhas que compõem a rede de transportes urbanos “A Onda” são 10, cuja extensão encontra-se identificada no Quadro 1.

Linha	Nome	Origem	Destino	Extensão (km)
1	Onda Vermelha	Lagos - Estação CP	Estação CP-Lagos	10,3
2	Onda Azula	Meia Praia	Praia Porto-de-Mós	10,8
3	Onda Rosa	Odiáxere	Lagos	11,8
4	Onda Amarela	Burgau	Lagos	34,6
5	Onda Laranja	Monte Juntos	Lagos	19,5
6	Onda Verde	Barão de S. João	Lagos	19,1
7	Onda Castanha	Monte Judeu	Lagos	13,6
8	Onda Lilás	Colinas Verdes	Esc.G.Eanes - Lagos	23,4
9	Onda Turquesa	P.Portugal/CTT - Tecnopolis	Tecnopolis -P.Portugal/CTT	11,6
10	Onda Cinza	Praça do Infante - Lagos	Lagos - Praça do Infante	16,5

Quadro 1 – Carreiras da rede de transportes urbanos “A Onda” em 2023.

3.2. N.º de circulações

Neste indicador é apresentada informação relativa ao número médio de circulações diárias programadas por linha, e a sua desagregação por tipo de dia: dias úteis (DU), sábados (SAB), domingos e feriados (DOM) - Quadro 2.

Linhas	N.º médio de circulações			N.º Circulações/ano
	DU	SAB	DOM	
Linha 1	18	7	7	4 873
Linha 2	25	16	16	8 757
Linha 3	43	13	10	7 210
Linha 4	51	10	10	6 842
Linha 5	5	3	5	2 151
Linha 6	7	3	3	3 063
Linha 7	7	6	0	1 811
Linha 8	4	4	0	1 696
Linha 9	13	6	6	6 073
Linha 10	12	12	4	4 812
Totais	185	80	61	47 287

Quadro 2 – N.º de circulações da rede de transportes urbanos “A Onda” em 2023.

3.3. % da população do município servida por transportes públicos

A rede de transportes urbanos de Lagos tem uma grande abrangência territorial, encontrando-se apenas dois lugares com menos de 40 habitantes que não dispõem do serviço de transportes – Cerro do Moinho e Gaspar de Baixo.

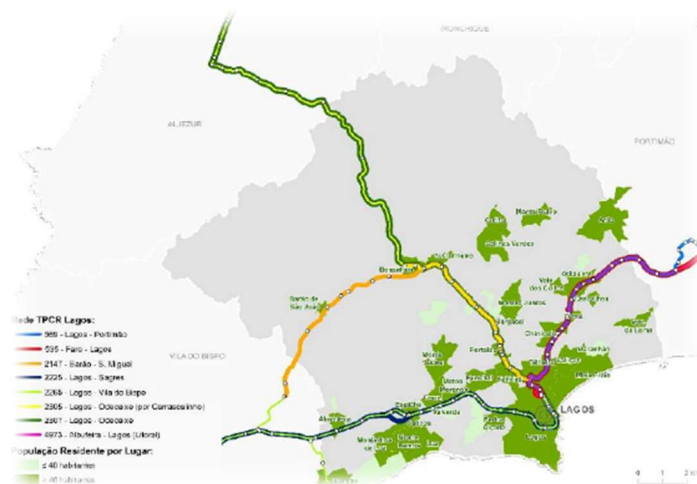


Figura 3 – Fonte: SIGGESC, setembro de 2019 e censo de 2011

A cobertura territorial da rede dos serviços municipais de transporte de passageiros é praticamente total, com mais de 96% da população lacobrigense a residir a menos de 400 metros de uma paragem de TPCR, o valor sobe para os 99% quando se considera um raio de 800 metros em redor das paragens.

A freguesia com menor cobertura populacional é a UF de Bensafrim e de Barão de S. João, face à dispersão populacional registada, onde 83% da população reside a menos de 400 metros de uma paragem.

3.4. N.º de veículos.km produzidos e nº de lugares.km produzidos em 2023

Este indicador dá-nos a distância total, em quilómetros, percorrida pelos veículos em serviço público numa determinada linha e o nº de lugares.km, permite obter a máxima lotação de cada linha em função dos veículos afetos em cada linha e da distância total percorrida por estes, em quilómetros – Quadro 3.

Linhas	Veículos.km ano	Lugares.km ano
Linha 1	52 628	1 420 956
Linha 2	92 986	3 971 369
Linha 3	140 420	9 830 318
Linha 4	227 948	17 291 421
Linha 5	38 185	1 031 009
Linha 6	85 121	5 958 492
Linha 7	51 462	1 389 483
Linha 8	48 806	3 416 405
Linha 9	46 778	1 262 997
Linha 10	49 241	1 329 496
Totais	833 576	46 901 946

Quadro 3 – Nº de veículos.km ano e nº de lugares.km ano, da rede de transportes urbanos “A Onda” em 2023.

3.5. Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço

O tarifário é atualizado anualmente de acordo com a TAT (Taxa de atualização Tarifária), publicada pela Autoridade de Mobilidade e Transportes (AMT), ou outro valor definido pelo Município, desde que respeite os limites definidos em sede da Portaria nº. 298/2018, de 19 de novembro e na publicação anual da AMT.

O tarifário dos serviços de transporte municipais de passageiros “A Onda” é definido pelo Município de Lagos, que anualmente comparticipa, na totalidade os passes estudante e jovem e em parte todos os restantes títulos, à exceção dos bilhetes diários e do passe anual.

Em 2023 o tarifário manteve-se igual ao ano de 2022, havendo apenas uma **redução no tarifário** aplicável aos bilhetes turísticos de 1, 3, 5 e 7 dias.

Tarifário 2023

Bilhete pré-comprado: bilhete magnético multiviagens adquirido nos postos de venda pelo valor de 3 €, carregamento mínimo de 5 €

Bilhete de Bordo: bilhete adquirido no autocarro

Bilhete de 1 dia: bilhete adquirido no autocarro e nos postos de venda

Bilhete de 3 dias: bilhete adquirido nos postos de venda

Bilhete de 5 dias: bilhete adquirido nos postos de venda

Bilhete de 7 dias: bilhete adquirido nos postos de venda

Passe: cartão magnético pessoal adquirido nos postos de venda

TARIFÁRIO 2023																
Zona	Passe Mensal		Bilhete Bordo	Bilhete Pre-comprado	Passe Mensal - Deficientes/Desempregados residentes no Concelho	Passe Mensal 3ª Idade		Passe Mensal Passe Jovem até 12 anos ** Passe Estudante (18 anos) *		Passe Mensal PAC (Antigos Combatentes) 3ª Idade - Urbano***		Bilhete de 1 dia	Bilhete de 3 dias	Bilhete de 5 dias	Bilhete de 7 dias	Passe Anual
	Valor Normal	Desconto PART (20%)*				Valor Normal	Desconto PART (20%)*	Valor Normal	Desconto PART (20%)*	Preço Base	Valor					
A	28,00 €	22,40 €	1,20 €	0,80 €	16,80 €	16,80 €	13,44 €	16,80 €	13,44 €	16,80 €	13,44 €	3,00 €	7,50 €	10,00 €	15,00 €	280,00 €
B			1,60 €					Gratuito ¹		Mensal 28,00 € 3ª Idade 16,80 €	Gratuito					

Zona A - tarifário praticado nas Linhas 1, 2, 9 e 10 bem como nas restantes linhas no circuito realizado dentro da cidade de Lagos

Zona B - tarifário praticado nas linhas 3, 4, 5, 6, 7 e 8 no circuito fora da cidade de Lagos

* Programa de apoio à Redução Tarifária dos Transportes públicos.

** Requerimento do Passe Jovem no Terminal Rodoviário.

*** Requerimento no Terminal Rodoviário.

¹ Gratuito por deliberação em reunião de Câmara de 16/03/2022

- Validade:

Bilhetes de bordo e pré-comprados são válidos por 1 hora, o que permite fazer transbordos para outras ONDAs (Linhas), sem pagamento adicional

- Postos de Venda:

Lagos (Terminal Rodoviário) e nas Juntas de Freguesia da Luz, Odiáxere, Bensafrim e Barão S. João

- Documentos obrigatórios a todas as modalidades:

BI ou Cartão de Cidadão
Valor do cartão (5€)
Custo do Carregamento
Comprovativo de Residência em Lagos (exceto modalidade passe mensal)

- Requisição de passes:

- Passe Mensal (3.ª idade):
 - ter idade igual ou superior a 65 anos
- Passe Antigo Combatente (PAC):
 - cartão de antigo combatente
 - comprovativo de residência em Lagos
- Passe Mensal (reformado/pensionista e deficiente):
 - declaração emitida pela CMLagos (válida por 1 ano)
 - documento original da entidade competente que prova a incapacidade
 - documento original da Segurança Social do valor da pensão
- Passe Estudante:
 - requisição de passe no Agrupamento Escolar/ ou posto de venda
 - certificado de matrícula
 - 1 foto a cores
 - valor do cartão (5€)
 - BI ou Cartão de Cidadão
- Passe Mensal e Anual:
 - requisição de passe num posto de venda
 - 1 foto a cores
 - valor do cartão (5€)
 - custo do carregamento
 - BI ou Cartão de Cidadão
- Passe Mensal de desempregado:
 - Requisição de passe num posto de venda
 - 1 foto a cores
 - valor do cartão (5€)
 - custo do carregamento
 - BI ou Cartão de Cidadão

Declaração emitida pela CMLagos, mediante documento passado pelo Centro de Emprego de Lagos de como se encontra na situação de desemprego há mais de 6 meses - validade máxima de 3 meses

Transporte Gratuito para crianças até aos 3 anos (inclusive).

4. Procura

4.1. N.º de passageiros transportados.

Durante o ano de 2023, foram transportados 673.279 Passageiros.

O mês de maior procura foi maio, com mais de 10% do número dos passageiros transportados anualmente, seguindo-se os meses de março, outubro e novembro, com mais de 60 000 passageiros transportados, devido essencialmente ao transporte de alunos no período escolar.

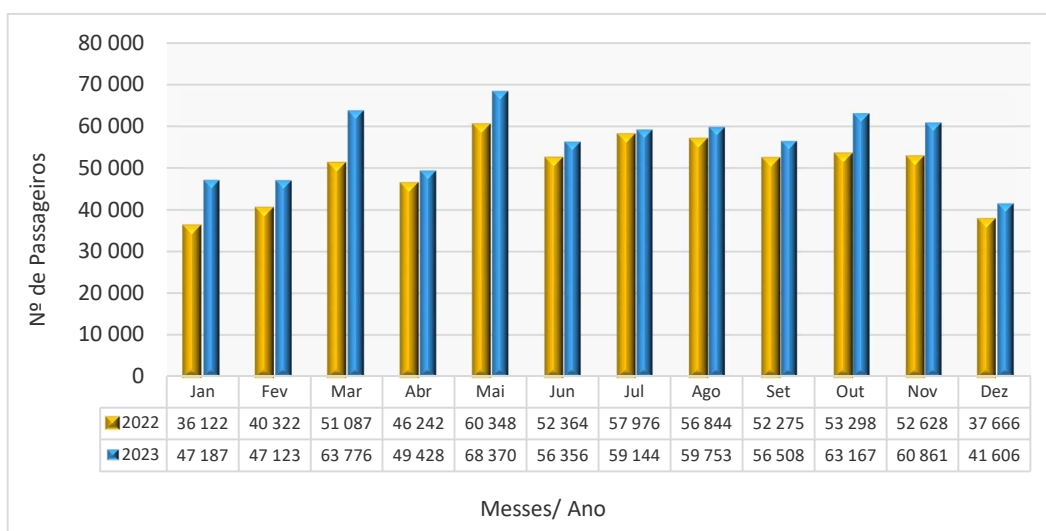


Figura 4 - Evolução mensal do número de passageiros transportados na rede A ONDA - 2022 e 2023, dados fornecidos pelo operado - Transagos,SA.

Ao analisar a procura por linha em 2023, verificou-se que a linha 4 – Onda Amarela, apresenta o maior número de passageiros transportados (253 932 passageiros) seguindo-se a linha 3 – Onda Rosa (147 113 passageiros), a linha 2 – Onda Azul (87 750 passageiros) e a linha 6 – Onda Verde (71 204 passageiros). No global, estas quatro linhas, registaram cerca de 83,2 % dos passageiros transportados pelos circuitos da rede de serviços de transporte municipal de passageiros A ONDA, do total de passageiros transportados em 2023 (673 279 passageiros).

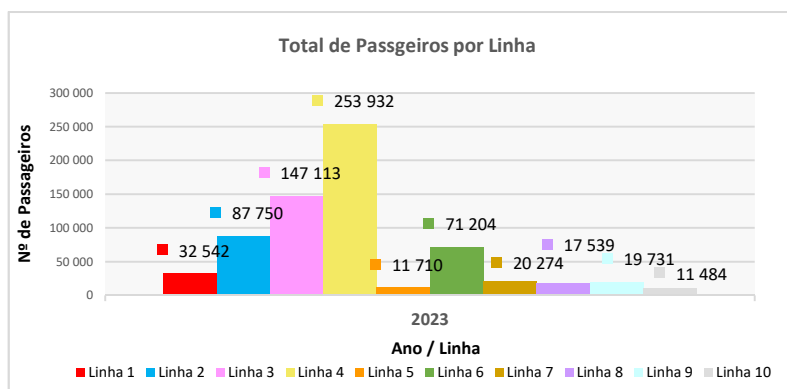


Figura 5 - Número de passageiros transportados por linha – 2023, dados fornecidos pelo operador- Translagos, SA.

4.2. N.º de passageiros.km transportados e Taxa de ocupação média anual da frota

Linhas	N.º Serviços/ano	Distância Km/ano	N.º Passageiros/ano
Linha 1	4 873	52 628	32 542
Linha 2	8 757	92 986	87 750
Linha 3	7 210	140 420	147 113
Linha 4	6 842	227 948	253 932
Linha 5	2 151	38 185	11 710
Linha 6	3 063	85 121	71 204
Linha 7	1 811	51 462	20 274
Linha 8	1 696	48 806	17 539
Linha 9	6 073	46 778	19 731
Linha 10	4 812	49 241	11 484
TOTAIS	47 287	833 576	673 279

Quadro 4 - Evolução da procura nas diversas linhas do serviço de transporte municipal de passageiros A ONDA - 2022 e 2023, dados fornecidos pelo operado - Transagos,SA.

4.3. N.º de passageiros 2023 comparativamente a 2022

Em 2023, a rede de serviços de transporte municipal de passageiros A ONDA registou uma procura de 673 279 passageiros, onde se registou mais 76.107 passageiros transportados comparativamente ao ano transato, representando um aumento na ordem dos 12,7 %.

Linha/Onda	2022	2023	Diferença	Variação 2022/2023
1 - Onda Vermelha	25 164	32 542	7 378	29,3%
2 - Onda Azul	81 821	87 750	5 929	7,2%
3 - Onda Rosa	130 789	147 113	16 324	12,5%
4 - Onda Amarela	230 674	253 932	23 258	10,1%
5 - Onda Laranja	10 673	11 710	1 037	9,7%
6 - Onda Verde	62 908	71 204	8 296	13,2%
7 - Onda Castanha	15 223	20 274	5 051	33,2%
8 - Onda Lilás	15 313	17 539	2 226	14,5%
9 - Onda Turquesa	16 015	19 731	3 716	23,2%
10 - Onda Cinza	8 592	11 484	2 892	33,7%
Total	597 172	673 279	76 107	12,7%

Quadro 5 - Evolução da procura nas diversas linhas do serviço de transporte municipal de passageiros A ONDA - 2022 e 2023, dados fornecidos pelo operado - Transagos,SA.

Este valor pode ser justificado com as principais medidas de reforço, no alargamento da rede em algumas linhas, criando-se mais horários aos sábados, domingos e feriados, alguns em permanência e outros durante o verão e ainda com o aumento do número de circulações durante a semana. Foram ainda efetuados alguns ajustamentos aos horários de passagem das carreiras que servem os estabelecimentos escolares de 2.º e 3.º ciclo e ensino secundário do concelho.

A redução do tarifário aplicável aos bilhetes turísticos de 1, 3, 5, ou 7 dias, e respetiva renovação de imagem, medidas estas que visam tornar mais atrativas, para quem visita a cidade e o concelho, esta modalidade de utilização dos transportes públicos urbanos de Lagos. A aquisição dos bilhetes turísticos nos postos de venda em detrimento da aquisição de bilhetes a bordo facilita a operação nas carreiras e a mobilidade para os utilizadores do serviço, que passam, assim, a ter uma alternativa bastante competitiva ao uso do transporte particular e ambientalmente mais sustentável.

5. Material Circulante (Frota)

5.1. Número de veículos da frota por:

5.1.1. Tipo de combustível

A frota é composta por 18 viaturas a Diesel.

5.1.2. Com e sem acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada

Todas as viaturas têm acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada.

5.1.3. Por lotação

Marca	Lotação
Mercedes	15 Sentados + 10 pé + 1 cadeira de rodas = 25
Mercedes	15 Sentados + 10 pé + 1 cadeira de rodas = 25
Mercedes	15 Sentados + 10 pé + 1 cadeira de rodas = 25
Mercedes	15 Sentados + 10 pé + 1 cadeira de rodas = 25
Mercedes	15 Sentados + 10 pé + 1 cadeira de rodas = 25
Mercedes	15 Sentados + 10 pé + 1 cadeira de rodas = 25
Mercedes	15 Sentados + 10 pé + 1 cadeira de rodas = 25
Mercedes	15 Sentados + 10 pé + 1 cadeira de rodas = 25
Mercedes	15 Sentados + 10 pé + 1 cadeira de rodas = 25
Temsa LF12	35 Sentados + 79 pé + 1 cadeira de rodas = 115
Temsa LF12	35 Sentados + 79 pé + 1 cadeira de rodas = 115
Temsa LF12	35 Sentados + 79 pé + 1 cadeira de rodas = 115
TemsaMD9	26 Sentados + 44 pé + 1 cadeira de rodas = 70
TemsaMD9	26 Sentados + 44 pé + 1 cadeira de rodas = 70
TemsaMD9	26 Sentados + 44 pé + 1 cadeira de rodas = 70
TemsaMD9	26 Sentados + 44 pé + 1 cadeira de rodas = 70
TemsaMD9	26 Sentados + 44 pé + 1 cadeira de rodas = 70
TemsaMD9	26 Sentados + 44 pé + 1 cadeira de rodas = 70
TemsaMD9	26 Sentados + 44 pé + 1 cadeira de rodas = 70

Quadro 6 – Lotação dos veículos da frota - A ONDA - 2023

As viaturas de 2017 são utilizadas apenas nos reforços em horário escolar (08:00h), não realizando mais circuitos.

5.2. Idade média da frota

A idade média da frota ao serviço da rede de transportes urbanos de Lagos é de 5,4 anos.

6. Indicadores Económico-Financeiros

6.1. Gastos totais da Autoridade de Transporte com o serviço público de transporte de passageiros, por contrato, discriminando a seguinte informação:

6.1.1. Compensações por obrigações de serviço público;

Para a realização do serviço, o município de Lagos tem a despesa mensal identificada no quadro abaixo e as receitas não cobrem as despesas, obrigando o município a comparticipar o serviço público de transporte de passageiros urbanos no valor identificado, correspondendo à despesa anual de 823 092,13 €.

Ano	Mês	N.º Km realizados	Despesa	Receita *	Compensação paga pela CML *
2023	janeiro	71 802,86	106 986,26 €	32 285,40 €	81 120,04 €
	fevereiro	64 747,10	96 473,18 €	31 230,28 €	71 031,29 €
	março	74 571,09	111 110,92 €	39 771,48 €	78 006,10 €
	abril	60 620,84	90 325,05 €	38 168,28 €	57 576,27 €
	maio	72 189,56	107 562,44 €	46 055,40 €	67 960,79 €
	junho	67 692,73	100 862,17 €	44 228,08 €	62 685,82 €
	julho	76 432,85	113 884,95 €	55 579,72 €	64 647,45 €
	agosto	77 639,30	115 682,56 €	57 836,02 €	64 787,49 €
	setembro	64 973,79	96 810,95 €	40 889,96 €	64 405,31 €
	outubro	69 006,80	102 820,13 €	44 914,74 €	64 074,60 €
	novembro	70 781,13	105 463,88 €	36 572,52 €	75 219,20 €
	dezembro	63 117,54	94 045,13 €	28 110,06 €	71 577,78 €
	TOTAL	833 575,59	1 242 027,63 €	495 641,94 €	823 092,13 €

Nota: * Valores apresentados com IVA incluído, à taxa legal em vigor.

Quadro 7 – Despesa anual, do serviço de transporte público de passageiros- A ONDA - 2023

6.1.2. Remuneração pela prestação do serviço público;

Para a realização do serviço de transporte público de passageiros, a remuneração é de 1,49 € por quilómetro realizado por cada viatura, acrescido de IVA à taxa em vigor.

6.1.3. Compensações tarifárias;

Não estão previstas compensações tarifárias.

6.1.4. Outros gastos

O Município de Lagos, durante o ano de 2023, gastou com o serviço de transportes urbanos.

Serviço prestado	Despesa
Sistemas de Bilhética (cartões de bilhética)	9 610,00 €
Horários e cartazes para os abrigos de Passageiros	3 105,50 €
Pessoal afeto ao serviço	36 912,80 €
TOTAL	49 628,26 €

Quadro 8 – Outras despesa - A ONDA - 2023

7. Qualidade e Segurança

7.1. Índice de regularidade (IR)

Em 2023, o índice de regularidade é de 97,66 %.

7.2. Índice de pontualidade (IP5)

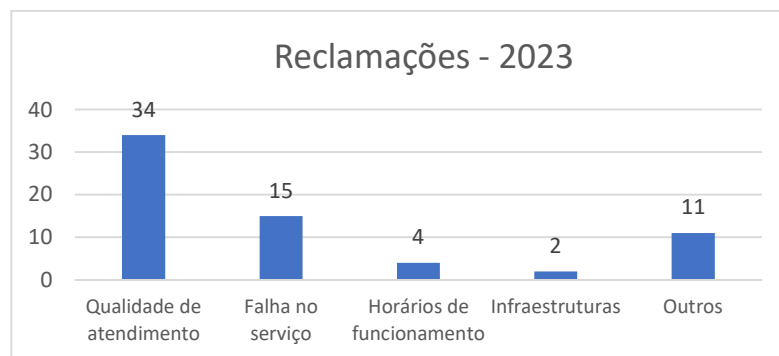
No ano 2023, o índice de pontualidade, corresponde a 72,49%.

7.3. Resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros

Não existem dados relativos à satisfação dos passageiros e potenciais passageiros.

7.4. N.º de reclamações

Durante o ano de 2023, foram registadas 66 reclamações relativas ao serviço prestado, referentes à execução do serviço por parte do operador, na qualidade de atendimento, incumprimento, infraestruturas, horários de funcionamento e entre outros.

**Quadro 9** – Reclamações do serviço de transporte público de passageiros- A ONDA – 2023,

Fonte: Operador da Translagos, Lda., 2024

7.5. Atendimento ao público: formas e locais de atendimento

O atendimento ao público pode ser efetuado através de agentes autorizados e da bilheteira do Terminal Rodoviário de Lagos. Pode também ser efetuado telefonicamente, através do contacto 282 771 715 e on-line através da página eletrónica - www.aonda.pt, onde as informações aos utentes são colocadas, assim como a informação completa das linhas, tarifários, os horários, os postos de venda, condições de utilização, alterações de serviços e o mapa da rede.

O operador disponibiliza um serviço de informação ao público, através do site da Vamus Algarve – www.vamusalgarve.pt/#/pt/lagos/nearests-stops e também através da aplicação da Vamus Algarve, a Apple Store (iOS) e Play Store (Sistema Android), que permite aos utentes da rede “A Onda” acederem a toda a informação da rede de transportes urbanos de Lagos, de efetuarem o carregamento do saldo de títulos pré-pagos e de procederem a validações a bordo das viaturas através do título digital.

O atendimento ao público é efetuado fisicamente em cinco postos de venda:

Postos de venda e carregamento de bilhetes	Local
Terminal Rodoviário (S. João)	Largo do Rossio de São João Batista 2, 8600-315 Lagos Contato: 282 762 944
Junta de Freguesia da Luz	R. 25 de Abril 35, 8600-174 Luz Contato: 282 789 722
Junta de Freguesia de Odiáxere	Largo da Liberdade, 8600-250 Odiáxere Contato: 282 798 547
Barão S. João	R. 25 de Abril 14, 8600-013 Barão de São João Contato: 282 687 175
Bensafrim	Estrada Nacional 120, n.º 18, 8600-069 Bensafrim Contato: 282 687 101

Quadro 10 – Postos de venda e carregamento de bilhetes ao público- A ONDA – 2023.

7.6. N.º de acidentes de viação (safety), por tipo de acidente

Durante o ano de 2023, ocorreram 12 acidentes de viação, sem gravidade, o que corresponde a 9 sinistros de responsabilidade de terceiro, 2 sinistros de responsabilidade própria e 1 sinistro de responsabilidade própria isolada (sem envolvimento de terceiros).

7.7. N.º de incidentes de segurança (security)

Durante o ano de 2023, de acordo com os dados disponibilizados pelo operador, não ocorreram incidentes de segurança.

8. Sustentabilidade

8.1. Emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros

Este indicador disponibiliza os níveis de emissão de gases de efeito de estufa (GEE, em tonCO₂eq) associados à prestação do serviço de transporte rodoviário de passageiros, permitindo assim verificar e medir a resposta do município relativamente aos compromissos assumidos por Portugal no âmbito da Cimeira COP21 de Paris, para a diminuição das emissões de CO₂ (Tabela 68) e de outros poluentes atmosféricos do setor dos transportes.

Os valores apresentados foram calculados por estimativa, tendo por base as recomendações da European Environment Agency (EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2023) e a informação disponibilizada pelo operador Translagos, Lda. no que se refere à emissão de gases com efeito de estufa (GEE) durante 2023 foi de 1 109,7 (tonCO₂eq).

8.2. Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros)

Este indicador identifica o consumo anual de energia associados à prestação do serviço de transporte de passageiros, por fonte de energia (gasóleo), sendo o consumo de 237 471,3 litros durante o ano de 2023.

Contudo, houve um aumento do consumo anual de energia relativamente a 2022, com uma diferença de 39 673,3 litros, verificado por um aumento de quilómetros, sendo que este acréscimo de consumo pode ser justificado por vários fatores, como por exemplo, o desgaste das viaturas (envelhecimento das mesmas), a entrada de novos motoristas para a empresa (diferentes tipos de condução), entre outros.