

Relatório de Desempenho Anual
2021

SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE 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 forma de 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 nº de lugares.km produzidos em 2020	9
3.5. Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço	9
4. Procura	12
4.1. N.º de passageiros transportados	12
4.2. N.º de passageiros.km transportados e Taxa de ocupação média anual da frota	13
4.3. N.º de passageiros 2020 comparativamente a 2019	14
5. Material Circulante (Frota)	15
5.1. Número de veículos da frota por:	15
5.1.1. Tipo de combustível	15
5.1.2. Com e sem acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada	15
5.1.3. Por lotação	15
5.2. Idade média da frota	16

6. Indicadores Económico-Financeiros	16
6.1. Gastos totais da Autoridade de Transporte com o serviço público de transporte de passageiros, por contrato, discriminando a seguinte informação:	16
6.1.1. Compensações por obrigações de serviço público;.....	16
6.1.2. Remuneração pela prestação do serviço público;.....	17
6.1.3. Outros gastos.....	17
7. Qualidade e Segurança	17
7.1. Índice de regularidade (IR)	17
7.2. Índice de pontualidade (IP5)	17
7.3. Resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros	17
7.4. N.º de reclamações	18
7.5. Atendimento ao público: formas e locais de atendimento	18
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	19
8.1. Emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros	19
8.2. Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros)	19

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 2021, 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 forma de contratação

Para a realização do serviço público de transporte de passageiros municipal, o município de Lagos, tem um contrato de prestação de serviços com a empresa Translagos, Transportes Públicos, Lda., por um período de 3 anos, o qual teve o seu início a 10 de maio de 2019, após visto do Tribunal de Contas, para operar 10 linhas urbanas, remunerada a 1,394 por quilómetro percorrido por viatura, cessando em 09 de maio de 2022.

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.
- O contrato é vigente entre 10 de maio de 2019 e 9 de maio 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 na figura 1 e 2.

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



Figura 1 - Fonte: <http://aonda.pt>

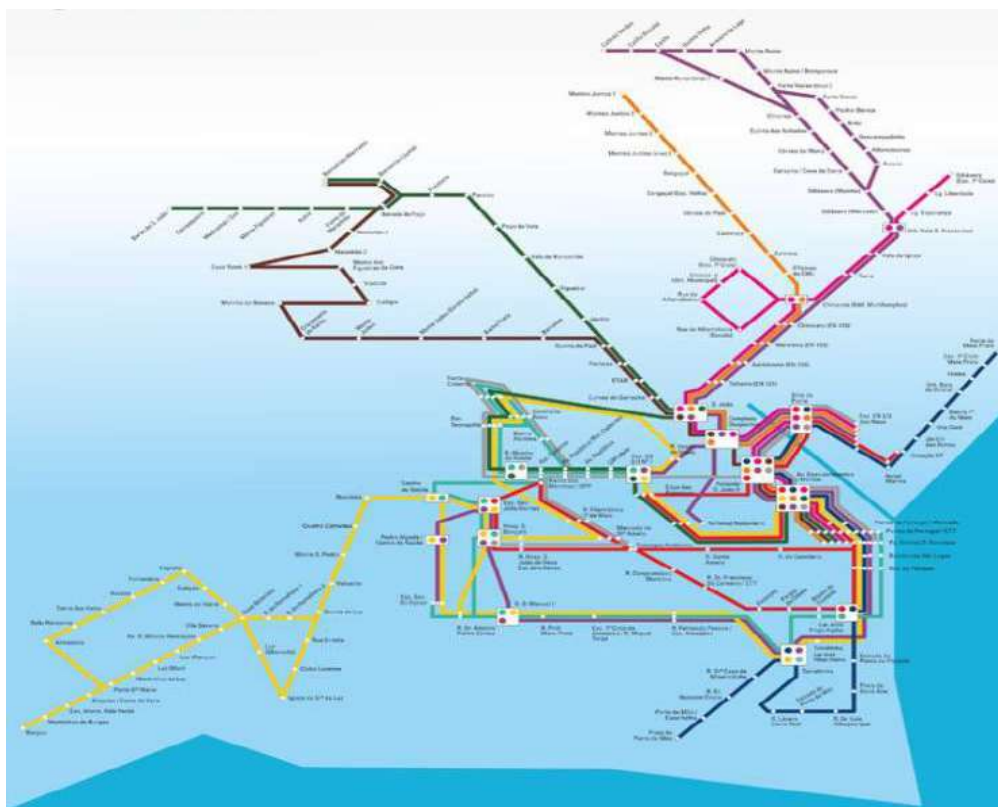


Figura 2 – Rede de Transportes de Passageiros A Onda

Legenda:

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

Os horários foram pensados na comodidade de quem recorre a este meio. Cada linha tem a sua utilidade. Se necessitar de se deslocar ao centro da cidade, as linhas Vermelha, Turquesa e 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 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 Amarela, Rosa e 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

A rede de transportes urbanos “A Onda” é composta por 10 linhas que operam ao longo de todo o ano civil. A respetiva extensão encontra-se identificada no Quadro 1.

Linha	Nome	Origem	Destino	Extensão (km)
1	Onda Vermelha	Lagos - Estação CP	Estação CP-Lagos	10,8
2	Onda Azula	Meia Praia	Praia Porto-de-Mós	11,9
3	Onda Rosa	Odiáxere	Lagos	12,2
4	Onda Amarela	Burgau	Lagos	19,5
5	Onda Laranja	Monte Juntos	Lagos	11,8
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	6,8
10	Onda Cinza	Praça do Infante - Lagos	Lagos - Praça do Infante	8,25

Quadro 1 – Carreiras da rede de transportes urbanos “A Onda” em 2021.

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	DU (N/ESC.)	DU (JUL e AGS)	SAB	SAB (JUL e AGS)	DOM	DOM (JUL e AGS)	
Linha 1	18	18	18	7	7	0	7	4 944
Linha 2	26	25	35	13	34	13	34	8 713
Linha 3	44	43	47	13	18	10	14	12 482
Linha 4	52	51	59	10	15	10	13	14 515
Linha 5	11	10	10	6	6	0	0	2 820
Linha 6	14	13	13	7	7	6	6	4 146
Linha 7	11	0	11	4	4	0	0	3 119
Linha 8	8	8	8	4	4	0	0	2 212
Linha 9	26	26	26	12	12	0	12	7 236
Linha 10	24	24	26	12	12	0	12	6 820
Totais	234	229	253	88	119	39	98	67 007

Quadro 2 – Nº de circulações da rede de transportes urbanos “A Onda” em 2021.

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.

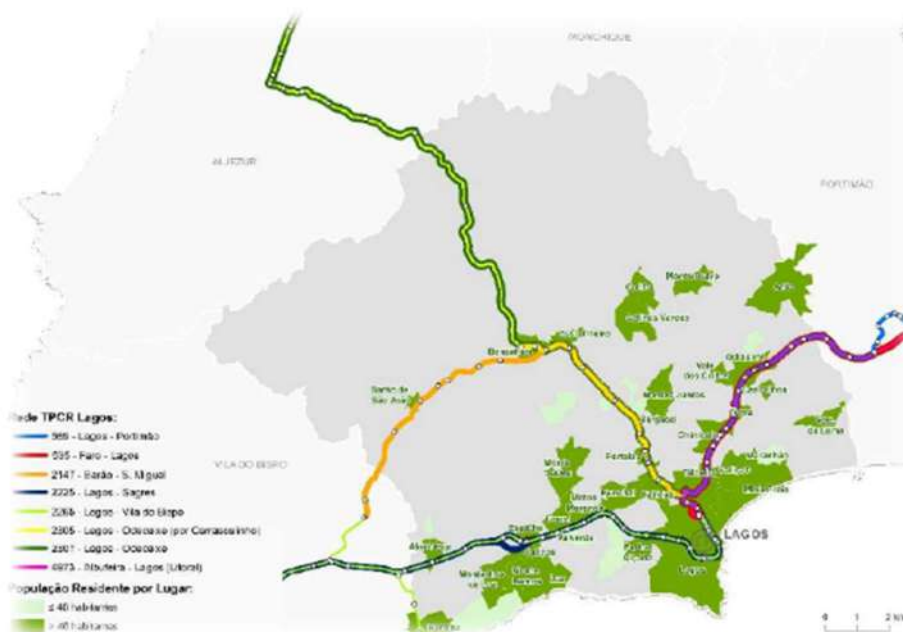


Figura 3 – Fonte: SIGGESC, setembro de 2019 e censo de 2011

3.4. N.º de veículos.km produzidos e nº de lugares.km produzidos em 2021

O indicador veículos.km é uma unidade de medida que representa o movimento de um veículo ao longo de um quilómetro e dá-nos a distância total, em quilómetros, percorrida pelos veículos em serviço público numa determinada linha e o indicador nº de lugares.km é a soma dos resultados obtidos pela multiplicação da lotação de cada viatura pela distância total efetivamente percorrida pela viatura, 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	Veiculos.km ano	Lugares.km ano
Linha 1	53 395	1 441 670
Linha 2	92 891	3 901 409
Linha 3	139 180	9 742 621
Linha 4	231 642	17 141 508
Linha 5	36 177	976 776
Linha 6	77 802	5 446 126
Linha 7	41 888	1 130 971
Linha 8	48 842	3 418 912
Linha 9	45 662	1 232 887
Linha 10	51 346	1 386 337
TOTAL	818 825	45 819 218

Quadro 3 – Nº de veículos.km ano e nº de lugares.km ano, da rede de transportes urbanos “A Onda” em 2021.

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

O tarifário dos serviços de transporte municipais de passageiros - A Onda, é definido pelo município de Lagos, o qual comparticipa parte dos títulos mensais, à exceção dos bilhetes diários e do passe anual.

No quadro abaixo apresenta o tarifário em vigor no ano de 2020, nos transportes urbanos de Lagos - A Onda, em termos de oferta de títulos de transporte e o respetivo preço de venda ao público (PVP), discriminados por tipo de título e modalidade associada

Quadro 4 – Títulos de transporte e Tarifário da rede A ONDA – 2021

TARIFÁRIOS

MOBILIDADE URBANA

Modalidade	Zona A	Zona B	Informações
Passes Mensal (a partir de 01 / 12 / 2019) - Aplicação do Desconto PART*	22,40 €		Cartão magnético pessoal sem contacto adquirido nos postos de venda.
Bilhete a Bordo	1,20 €	1,60 €	Bilhete adquirido no autocarro São válidos por 1 hora, o que permite fazer transbordos para outras ONDAs (Linhas), sem pagamento adicional.
Bilhete Pré-comprado	0,80 €		Bilhete magnético multiviagens adquirido nos postos de venda pelo valor de 3,00€ e com um carregamento mínimo de 10 viagens; Validade das viagens 1(um) ano. Carregamentos múltiplos de 10 viagens.
Passes Mensal - Deficientes / Desempregados Residentes no Concelho	16,80 €		ver requisitos
Passes Mensal - 3.ª Idade - Aplicação do Desconto PART*	13,44 €		* ver requisitos
Passes Jovem até aos 12 anos	Grátis		** ver requisitos
Passes estudante (18 anos)	Grátis		*** ver requisitos
Bilhete de 1 dia	3,60 €		Bilhete adquirido no autocarro e nos postos de venda
Bilhete de 3 dias	9,00 €		
Bilhete de 5 dias	15,00 €		Bilhete adquirido nos postos de venda
Bilhete de 7 dias	21,60 €		
Passes Anual	280,00 €		Cartão magnético pessoal sem contacto adquirido nos postos de venda

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

* Programa de Apoio à Redução do Tarifário dos Transportes Públicos

** Requerimento do passe jovem no Terminal Rodoviário

*** Requerimento do passe no Agrupamento Escolar

Requisição e emissão de passes, carregamentos e pré-comprados

No terminal rodoviário, Juntas de Freguesia da Luz, Odiáxere, Bensafrim e Barão S. João (exceto passe jovem, somente no terminal rodoviário)

Validade dos bilhetes a bordo e pré-comprados

Válidos por 1 hora, o que permite transbordos para outras Ondas(Linhas) sem pagamento adicional

Documentos obrigatórios para todas as modalidades

- 1 foto a cores
- BI ou Cartão de Cidadão
- Valor do cartão (5€)
- Custo do carregamento
- Comprovativo de residência em Lagos

Modalidades

Documentos específicos necessários para as seguintes modalidades

Passe Mensal (3.ª idade):

- Ter idade igual ou superior a 65 anos

Passe Mensal (reformado/pensionista e deficiente):

- Declaração emitida pela Câmara Municipal de Lagos(válida por 1 ano)
 1. Documento original da entidade competente que prova a incapacidade
 2. Documento original da Segurança Social do valor da pensão

Passe Estudante:

- Certificado de matrícula
- Requisição de passe na escola ou posto de venda

Passe jovem:

- Cartão válido por 5 anos, carregado anualmente até aos 12 anos

Passe Mensal e Anual:

- Requisição de passe num posto de venda

Passe Mensal de desempregado:

- Declaração emitida pela Câmara Municipal de Lagos, válida por 3 meses.
- Documento passado pelo Centro de Emprego de Lagos de como se encontra na situação de desemprego há mais de 6 meses

Transporte gratuito para crianças até 3 anos (inclusivé)

4. Procura

4.1. N.º de passageiros transportados.

Durante o ano de 2021, foram transportados 404.359 Passageiros.

O mês de maior procura foi outubro, com mais de 11,2% do número dos passageiros transportados anualmente, devido essencialmente ao transporte de alunos no período escolar, seguindo-se os meses de novembro, maio, junho, setembro, com mais de 40 000 passageiros transportados. O mês de menor procura foi fevereiro, com cerca de 3% do número de passageiros transportados no ano de 2021 – gráfico 1.

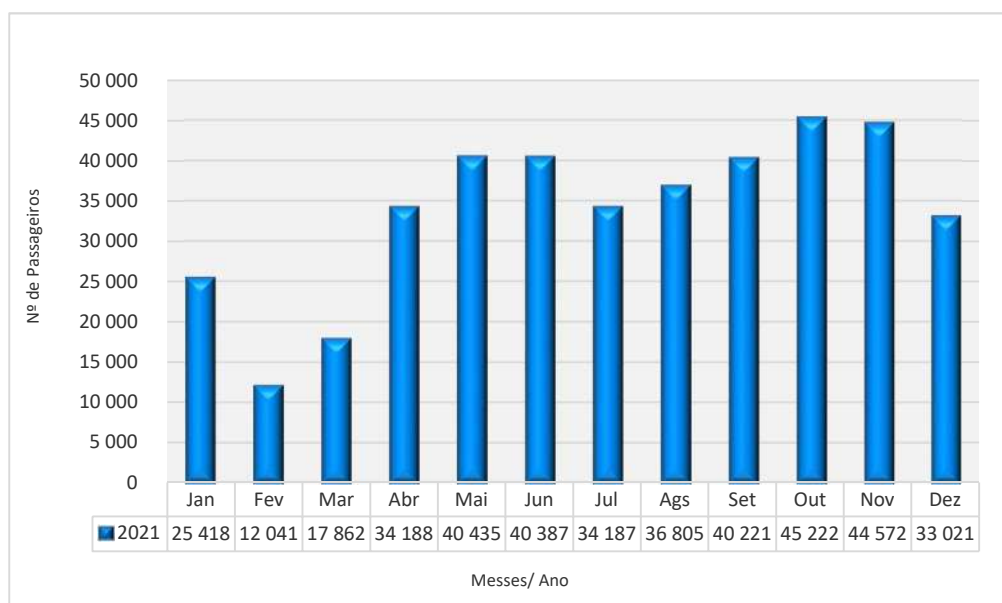


Gráfico 1 – Número de passageiros transportados por mês na rede A ONDA - 2021, dados fornecidos pelo operado - Transagos,SA.

Ao analisar a procura por linha em 2021, verificou-se que a linha 4 – Onda Amarela, apresenta o maior número de passageiros transportados (136 784 passageiros) seguindo-se a linha 3 – Onda Rosa (110 498 passageiros), a linha 2 – Onda Azul (47 061 passageiros) e a linha 6 – Onda Verde (44 293 passageiros). No global, estas quatro linhas, registaram cerca de 83,7 % dos passageiros transportados pelos circuitos da rede de serviços de transporte municipal de passageiros - A ONDA.

Por outro lado, a Linha 10 – Onda Cinza (6 294 passageiros) é a que regista menor procura, registando cerca de 1,6% do total de passageiros transportados em 2021 (404 359 passageiros), conforme ilustrado no gráfico 2.

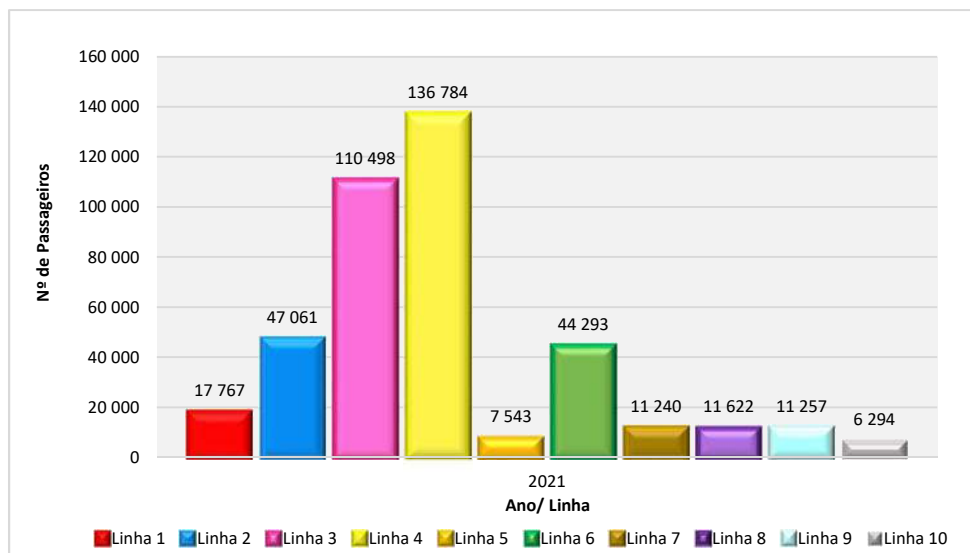


Gráfico 2 - Número total de passageiros transportados por linha – 2021, dados fornecidos pelo operador- Translagos, SA.

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	4 944	53 395	17 767
Linha 2	8 713	92 891	47 061
Linha 3	12 482	139 180	110 498
Linha 4	14 515	231 642	136 784
Linha 5	2 820	36 177	7 543
Linha 6	4 146	77 802	44 293
Linha 7	3 119	41 888	11 240
Linha 8	2 212	48 758	11 622
Linha 9	7 236	45 662	11 257
Linha 10	6 820	51 346	6 294
TOTAL	67 007	818 825	404 359

Quadro 5 - Número de serviços/ano, distância km/ano e o n.º de passageiros/ ano nas diversas linhas do serviço de transporte municipal de passageiros A ONDA - 2021, dados fornecidos pelo operado - Transagos,SA.

4.3. N.º de passageiros 2021 comparativamente a 2020

Em 2021, a rede municipal de transporte de passageiros A ONDA registou uma procura de 350.002 passageiros transportados, mais 54 357 do que no ano anterior, o que representa um aumento de 15,5%.

Linha/Onda	2020	2021	Diferença	Varição 2020/2021
1 - Onda Vermelha	13 982	17 767	3 785	27,1%
2 - Onda Azul	40 990	47 061	6 071	14,8%
3 - Onda Rosa	98 297	110 498	12 231	12,4%
4 - Onda Amarela	113 395	136 784	23 389	20,6%
5 - Onda Laranja	7 040	7 543	503	7,1%
6 - Onda Verde	39 179	44 293	5 114	13,1%
7 - Onda Castanha	10 054	11 240	1 186	11,8%
8 - Onda Lilás	10 060	11 622	1 562	15,5%
9 - Onda Turquesa	9 447	11 257	1 810	19,2%
10 - Onda Cinza	7 588	6 294	-1 294	-17,1%
TOTAL	350 002	404 359	54 357	15,5%

Quadro 6 - Evolução da procura nas diversas linhas do serviço de transporte municipal de passageiros A ONDA - 2020 e 2021, dados fornecidos pelo operado - Transagos,SA.

No que respeita ao número de passageiros transportados, conforme se pode verificar com maior precisão no gráfico seguinte, a variação ao longo do período em análise é positiva no ano de 2021, em pleno contexto da pandemia da COVID-19, tal como se constata no gráfico 3.

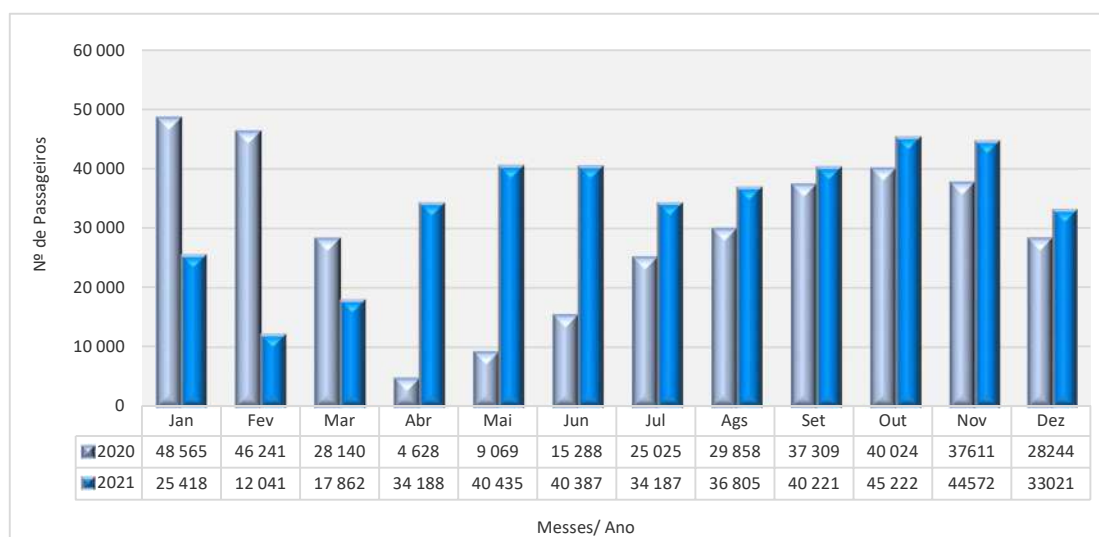


Gráfico 3 - Evolução da procura mensal do número de passageiros transportados na rede A ONDA - 2020 e 2021, dados fornecidos pelo operado - Transagos,SA.

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 todos movidos a combustíveis fósseis (*diesel*).

5.1.2. Com e sem acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada

A frota afeta aos serviços de transportes municipais de passageiros A ONDA é constituída por 18 veículos, dos quais 7 de tipologia *minibus*, 7 de categoria *médium* e 4 de categoria *standard*, todas as viaturas com acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada.

5.1.3. Por lotação

A lotação média das viaturas é de 57,5 lugares.

Matricula	Marca	Lotação
2016	Mercedes	15 Sentados + 10 pé + 1 cadeira de rodas = 25
2016	Mercedes	15 Sentados + 10 pé + 1 cadeira de rodas = 25
2017	Mercedes	15 Sentados + 10 pé + 1 cadeira de rodas = 25
2017	Mercedes	15 Sentados + 10 pé + 1 cadeira de rodas = 25
2018	Mercedes	15 Sentados + 10 pé + 1 cadeira de rodas = 25
2018	Mercedes	15 Sentados + 10 pé + 1 cadeira de rodas = 25
2018	Mercedes	15 Sentados + 10 pé + 1 cadeira de rodas = 25
2019	Temsa LF12	35 Sentados + 79 pé + 1 cadeira de rodas = 115
2019	Temsa LF12	35 Sentados + 79 pé + 1 cadeira de rodas = 115
2019	Temsa LF12	35 Sentados + 79 pé + 1 cadeira de rodas = 115
2019	Temsa LF12	35 Sentados + 79 pé + 1 cadeira de rodas = 115
2019	Temsa MD9	26 Sentados + 44 pé + 1 cadeira de rodas = 70
2019	Temsa MD9	26 Sentados + 44 pé + 1 cadeira de rodas = 70
2019	Temsa MD9	26 Sentados + 44 pé + 1 cadeira de rodas = 70
2019	Temsa MD9	26 Sentados + 44 pé + 1 cadeira de rodas = 70
2019	Temsa MD9	26 Sentados + 44 pé + 1 cadeira de rodas = 70
2019	Temsa MD9	26 Sentados + 44 pé + 1 cadeira de rodas = 70
2019	Temsa MD9	26 Sentados + 44 pé + 1 cadeira de rodas = 70
2019	Temsa MD9	26 Sentados + 44 pé + 1 cadeira de rodas = 70

Quadro 7 – Lotação dos veículos da frota - A ONDA – 2021

5.2. Idade média da frota

A idade média da frota ao serviço da rede de transportes, urbanos de Lagos, no ano de 2021, é de 2,7 anos, sendo a idade máxima de 5 anos (nos minibus) e idade máxima de 2 anos nos autocarros médium.

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;

No ano de 2021, os valores referentes às despesas e às receitas mensais associadas à operação do serviço de transporte urbano de passageiros de Lagos – A Onda, encontram-se representados no quadro 8.

Ano	Mês	N.º Km realizados	Despesa	Receita	Compensação ao Operador de Transporte (c/IVA, 6%)
2021	Janeiro	68 609,00	95 640,95 €	15 888,28 €	85 491,12 €
	Fevereiro	60 307,60	84 068,79 €	11 373,36 €	77 739,56 €
	Março	67 747,00	94 439,32 €	16 141,92 €	83 963,76 €
	Abril	68 777,30	95 875,56 €	19 811,68 €	81 816,41 €
	Maiο	69 604,50	97 028,67 €	24 769,68 €	78 080,71 €
	Junho	66 735,00	93 028,59 €	26 807,68 €	71 802,63 €
	Julho	75 468,70	105 203,37 €	29 562,00 €	81 953,57 €
	Agosto	74 230,30	103 477,04 €	39 613,06 €	70 072,60 €
	Setembro	65 882,20	91 839,79 €	30 883,04 €	66 467,13 €
	Outubro	65 238,20	90 942,05 €	33 490,88 €	62 907,69 €
	Novembro	69 102,16	96 328,41 €	31 208,40 €	70 899,72 €
	Dezembro	67 122,63	93 568,95 €	22 443,20 €	76 739,88 €
TOTAL		818 824,59	1 141 441,48 €	301 993,18 €	907 934,79 €

Quadro 8 – Despesa anual, do serviço de transporte público de passageiros- A ONDA - 2021 – dados fornecidos pelo operado - Transagos,SA.

Da análise efetuada, constata-se que as receitas geradas não foram suficientes para assegurar a cobertura integral das despesas, tendo o Município suportado a diferença apurada, a título de comparticipação do serviço público de transporte de passageiros urbanos de Lagos, no montante anual de 907 934,79 €, valor que inclui IVA à taxa legal em vigor.

6.1.2. Remuneração pela prestação do serviço público;

Para a realização do serviço de transporte público de passageiros, a remuneração é de 1,394 € por quilómetro realizado, acrescido de IVA à taxa em vigor.

6.1.3. Outros gastos

O Município de Lagos, durante o ano de 2021, gastou com o serviço de transportes urbanos

Serviço prestado	Despesa
Aquisição de serviço de limpeza das paragens (abrigos e postaletes) do serviço - A Onda	1 500,00 €
Pessoal afeto ao serviço	24 017,94 €
TOTAL	25 517,94 €

Quadro 9 – Outras despesa, IVA incluído a 23% - A ONDA - 2021

7. Qualidade e Segurança

7.1. Índice de regularidade (IR)

Em 2021 o índice de regularidade é considerado 95,2%.

7.2. Índice de pontualidade (IP5)

O índice de pontualidade (IP-5 min), em 2021, foi de 77,05%.

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 2021, foram registadas 5 reclamações relativas ao serviço prestado, maioritariamente relativas à execução do serviço por parte do operador.

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 também colocadas na página, 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.

Os postos de atendimento ao público e carregamento de bilhetes são efetuados 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 – 2021.

Não é possível a aquisição de bilhetes por via on-line ou através de aplicação móvel.

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

Durante o ano de 2021, ocorreram 14 acidentes de viação, sem gravidade.

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

Durante o ano de 2021, 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

A emissão de gases com efeito de estufa (GEE) durante 2021 foi de **567,97 tonCO₂eq**

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

O consumo de energia (gasóleo), relativo ao ano de 2021, foi de 211 928 litros.