

**Transportes e Mobilidade**

*transport and mobility*

**[www.famalicao.pt](http://www.famalicao.pt)**

[camaramunicipal@famalicao.pt](mailto:camaramunicipal@famalicao.pt)

MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE FAMILICÃO

Praça Álvaro Marques

4764-502 Vila Nova de Famalicão

tel. +351 252 320 900

NIF 506 663 264

# Relatório de Desempenho do Serviço Público de Transporte de Passageiros no Município de Vila Nova de Famalicão (2023)

## Divulgação Pública

Junho 2024

Divisão Mobilidade, Vias e Segurança Rodoviária **DMVSR**

Serviço de Transportes **ST**

## Índice

Siglas e Acrónimos.....	7
1. Enquadramento.....	8
2. Identificação dos operadores e dos contratos de serviço público.....	8
2.1. Caracterização do contrato de serviço público.....	9
2.2. Alterações à rede de serviço de transporte público.....	12
2.3. Mapa do Município com o desenho das linhas contratadas.....	17
3. Indicadores de Desempenho, Monitorização e Supervisão.....	17
3.1. Indicadores de Atividade Operacional.....	18
3.1.1. Lista das linhas exploradas e horário.....	18
3.1.2. Número de Circulações.....	20
3.1.3. Número de Veículos.Km Produzidos.....	20
3.1.4. Número de Lugares.Km Produzidos.....	21
3.1.5. Número de Passageiros Transportados.....	21
3.1.6. Número de Passageiros.Km Transportados.....	22
3.1.7. Tarifários.....	22
3.1.8. Número de Títulos de Transporte Vendidos.....	23
3.1.9. Velocidade Comercial Média.....	24
3.1.10. Taxa de Ocupação Média.....	24
3.1.11. Taxa de Fraude Detetada.....	25
3.2. Indicadores Qualidade do Serviço, Acessibilidade e Segurança.....	25
3.2.1. Índice de Regularidade.....	25

3.2.2.	Índice de Pontualidade .....	25
3.2.3.	Número de Reclamações .....	26
3.2.4.	Disponibilização do Livro de Reclamações .....	26
3.2.5.	Inquérito de Satisfação ao Cliente/Cliente Mistério .....	27
3.2.6.	Taxa de disponibilidade dos Meios Mecânicos de Acesso .....	27
3.2.7.	Veículos com Piso Rebaixado .....	27
3.2.8.	Veículos com Climatização .....	27
3.2.9.	Número de Acidentes em Serviço (Safety).....	28
3.2.10.	Número de Incidentes de Segurança (Security) .....	28
3.3.	Indicadores de Atendimento e Disponibilização de Informação aos Utilizadores.....	28
3.3.1.	Locais, Horários e Canais de Atendimento ao Público .....	28
3.3.2.	Disponibilização de Informação e Serviços em <i>Website</i> e ou <i>App</i> Própria	29
3.3.3.	Taxa de Disponibilidade das Máquinas Automáticas de Venda de Bilhetes	29
3.3.4.	Disponibilização de Informações em Pontos de Acesso à Rede .....	29
3.3.5.	Disponibilização de Informações a Bordo dos Veículos .....	29
3.3.6.	Disponibilização de Informações em Língua Estrangeira .....	30
3.3.7.	Disponibilização de Informações em Braille/Áudio .....	30
3.4.	Indicadores do Material Circulante e Terminais.....	30
3.4.1.	Lista das Tipologias / Modos de Veículos da Frota .....	30

3.4.2.	Número de Veículos por Tipologia e Outras Características do Material Circulante.....	35
3.4.3.	Disponibilização de Lugares Dedicados PMR .....	41
3.4.4.	Lista de Terminais.....	41
3.5.	Indicadores Económico- Financeiros .....	42
3.5.1.	Receitas Tarifárias Anuais.....	42
3.5.2.	Gastos Diretos da Operação .....	43
3.5.3.	Gastos Indiretos da Operação .....	43
3.5.4.	Gastos com Pessoal .....	43
3.5.5.	Gastos com Licenciamento da Frota .....	43
3.5.6.	Gastos com a Frota .....	44
3.5.7.	Gastos com a Depreciação e amortização da Frota .....	44
3.5.8.	Gastos com Energia da Frota.....	44
3.5.9.	Gastos com Seguros da Frota .....	44
3.5.10.	Gastos com Lubrificantes da Frota .....	45
3.5.11.	Gastos com Pneus da Frota .....	45
3.5.12.	Gastos com Peças e Acessórios da Frota .....	45
3.5.13.	Gastos com Manutenção da Frota.....	46
3.5.14.	Gastos da Autoridade de Transportes .....	46
3.5.15.	Recebimentos de Entidades Públicas .....	47
3.5.16.	Resultado Operacional.....	47
3.5.17.	Resultado Líquido .....	47

3.6.	Indicadores de Sustentabilidade .....	47
3.6.1.	Emissões de GEE e Outros Poluentes .....	47
3.6.2.	Consumo Anual de Energia.....	48
4.	Anexos .....	49
4.1.	Anexo I - Lista de Indicadores e o Seu Enquadramento .....	49

#### Índice de Figuras

Figura 1 - Mapa da rede municipal.....	17
--	----

#### Índice Tabelas

Tabela 1 - Linhas da rede de transportes. ....	12
Tabela 2 - Extensão das linhas exploradas. ....	19
Tabela 3 - Nº de circulações .....	20
Tabela 4 - Nº de veículos. km programados e produzidos.....	21
Tabela 5 - Nº de lugares.km produzidos .....	21
Tabela 6 - Nº de passageiros transportados .....	22
Tabela 7 - Nº de passageiros.km transportados .....	22
Tabela 8 - Tarifários .....	23
Tabela 9 - Nº de títulos transporte vendidos .....	24
Tabela 10 - Velocidade comercial média.....	24
Tabela 11 - Taxa ocupação média .....	25
Tabela 12 - Índice de regularidade .....	25
Tabela 13 - Nº de reclamações.....	26
Tabela 14 - Veículos com piso rebaixado .....	27

Tabela 15 - Veículos com climatização .....	27
Tabela 16 - Nº de acidentes.....	28
Tabela 17 - Frota.....	35
Tabela 18 - Frota subcontratada .....	35
Tabela 19 - Frota por tipologia .....	36
Tabela 20 - Idade média da frota .....	36
Tabela 21 - Norma Euro, idade, acessibilidade PMR e <i>wifi</i> da frota .....	40
Tabela 22 - Norma Euro, idade, acessibilidade PMR e <i>wifi</i> da frota subcontratada.....	41
Tabela 23 - Lugares PMR .....	41
Tabela 24 - Receitas tarifárias .....	42
Tabela 25 - Receitas tarifárias por título de transporte .....	43
Tabela 26 - Gastos diretos com a prestação de serviço .....	47
Tabela 27 - Outros gastos .....	47
Tabela 28 - Valores recebidos pela AT .....	47
Tabela 29 - Emissões de GEE .....	48
Tabela 30 - Consumo de combustível .....	48

## Siglas e Acrónimos

<b>Sigla</b>	<b>Descrição</b>
AT	Autoridade de Transportes
AMT	Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
PMR	Pessoas com Mobilidade Reduzida
Reg. 1370/2007	Regulamento (CE) n.º 1370/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007
Reg. 273/2021	Regulamento n.º 273/2021, de 23 de março de 2021
Reg. 430/2019	Regulamento n.º 430/2019, de 16 de maio de 2019
RJSPTP	Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros - Lei n.º 5272015, de 9 de junho.
Transdev	Transdev Norte, S.A.

## 1. Enquadramento

O presente documento constitui-se como o relatório anual e de desempenho previstos nas obrigações de serviço público de transporte rodoviário de passageiros da competência da Autoridade de Transportes do Município de Famalicão (AT), referente ao ano de 2023, cumprindo o estabelecido nos artigos 18.º e 18.º-A do Regulamento n.º 430/2019, de 16 de maio de 2019 (Reg. 430/2019), alterado pelo Regulamento n.º 273/2021, de 23 de março (Reg. 273/2021), 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 (Reg. 1370/2007).

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, em conformidade com as orientações da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) datadas de 6 de setembro de 2020, em que considera que o cumprimento da obrigação de reporte constante no Reg. 430/2019, alterado pelo Reg. 273/2021, pode coincidir com a publicação do relatório previsto no n.º 7 do Reg. 1370/2007.

Todos os dados que foram recolhidos e apresentados neste relatório, encontram-se estruturados em conformidade com as linhas orientadoras da AMT nos termos dos diplomas acima mencionados, e no âmbito da monitorização da implementação do Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros (RJSPTP), Lei n.º 52/2015, de 9 de junho de 2015.

## 2. Identificação dos operadores e dos contratos de serviço público

Durante o ano de 2023, a operação de serviço público de transportes de passageiros no Município de Vila Nova de Famalicão, foi executado por 1 (um) operador externo, Transdev Norte, S.A.

## 2.1. Caraterização do contrato de serviço público

Contrato de prestação de serviço nº 10617 – Transdev Norte, S.A. – 1 a 31 de janeiro de 2023;

Este contrato foi celebrado na sequência de ajuste direto, de forma a não ocorrer a descontinuidade do serviço público de transporte e pelo tempo estritamente necessário para a entrada em funcionamento do contrato de prestação de serviços nº 10482. No âmbito deste contrato o operador externo Transdev Norte, S.A. (Transdev), tinha a obrigação de garantir a execução de 42 linhas municipais, e de 7 linhas intermunicipais (linhas 34; 35; 130; 230; 231; 232 e 430).

Contrato de prestação de serviço nº 10482 – Transdev Norte, S.A. – 1 fevereiro a 31 de dezembro de 2023;

Este contrato foi celebrado na sequência do concurso público internacional, cuja adjudicação e aprovação da minuta de contrato foram deliberados pela câmara municipal no dia 24 de novembro de 2022. No âmbito deste contrato o operador externo Transdev Norte, S.A. (Transdev), tinha a obrigação de garantir a execução de 42 linhas municipais, e de 7 linhas intermunicipais (linhas 34; 35; 130; 230; 231; 232 e 430).

A designação das linhas abaixo está em conformidade com a informação apresentado no *site* do Município, à data da elaboração do presente relatório.

<b>Linha</b>	<b>Origem</b>	<b>Destino</b>	<b>Observações</b>
01	Estação Ferroviária	Estação Ferroviária	Voltas
10	Riba de Ave (Igreja)	Famalicão (Estação Rodoviária)	Via Landim
11	Landim (Pacelada)	Lemenhe (Senhora do Carmo)	Via Hospital

13	Frados (Igreja)	Famalicão (Estação Rodoviária)	Via Vil. Das Cambas
14	Landim (Pinheiro Torto)	Famalicão (Estação Rodoviária)	Via S. Cláudio
15	Ribeirão (Colina do Ave)	Famalicão (Estação Rodoviária)	Via Escola Básica Ribeirão
16	Famalicão(Estação Rodoviária)	Escola Conde Arenoso	Via Louro e Gavião
18	Jesufrei (Regatais)	Famalicão (Estação Rodoviária)	Via Lemenhe e Louro
21	Seide S. Miguel (Boucinhas)	Escola D. Maria II	Via Igreja de Requião
22	Requião (Ninães)	Famalicão (Campo da Feira)	Via Cruz dos Caminhos
23	Nine (Fonte Cova)	Escola D. Maria II	Via Escola Conde de Arnoso
25	Lemenhe (Fervença)	Escola Conde de Arnoso	
27	Telhado (Carvalheira)	Escola Conde de Arnoso	Via Portela
31	Famalicão (Narciso Ferreira)	Famalicão (Narciso Ferreira)	Via Calendário
32	Famalicão (Estação Rodoviária)	Centro Escolar de Ribeirão	Via Vil. Cambas e Ald. Nova
33	Lousado (Santa Catarina)	Escola Básica de Ribeirão	Via Loteamento da Mabor
34	Ribeirão (Igreja)	Caldas da Saúde (INA)	Via Cabeçudos e Esmeriz
35	Famalicão (Estação Rodoviária)	Caldas da Saúde (INA)	Via Landim
37	Carreira (Reguengo)	Escola Básica de Pedome	Via Bairro e Delães
38	Delães (Pedro Marques)	Escola Básica de Pedome	Via Bente e Novais
39	Ruivães (Aldeia Nova)	Escola Básica de Pedome	Via Ruivães e Castelões
40	Riba de Ave (Igreja)	Escola Básica de Pedome	Via Delães

41	Lousado (Pé de Prata)	Famalicão (Campo da Feira)	Via Escola Dr. Nuno Simões
42	Calendário (Reguladora)	Famalicão (Campo da Feira)	Via Santo Adrião
44	Carreira (Reguengo)	Escola Bernardino Machado	Via Bairro e Pedome
45	Delães (Pedro Marques)	Escola Bernardino Machado	Via Ruivães (Cova) e Vermoim
46	Delães (Pombal)	Escola Bernardino Machado	Via Ruivães (Igreja) e Castelões
47	Riba de Ave (Igreja)	Escola Bernardino Machado	Via Mogege e P. Saramagos
49	Pedome (Ponte Serves)	Escola Bernardino Machado	Via Mogege (Monte Belo)
51	Vale de S. Cosme (Monte)	Famalicão (Estação Rodoviária)	Via Cruz (Aldeia Nova)
72	Cavalões (Hortães)	Famalicão (Campo da Feira)	Via Gemunde e Covêlo
130	Famalicão (Estação Rodoviária)	St. Tirso (Estação Rodoviária)	
160	Esc. Padre Benjamim Salgado	Esc. Padre Benjamim Salgado	Via Tapada e Ruivos
161	Esc. Padre Benjamim Salgado	Esc. Padre Benjamim Salgado	Via Souto e Monte Alvar
163	Riba de Ave (Igreja)	Famalicão (Estação Rodoviária)	Via Ruivães
164	Pedome (Ponte Serves)	Famalicão (Estação Rodoviária)	Via Castelões
165	Telhado (Pinheiro)	Famalicão (Estação Rodoviária)	
166	Fradelos (Ponte de Eiras)	Famalicão (Estação Rodoviária)	Via Ribeirão
167	Famalicão (Estação Rodoviária)	Joane (Labruge)	Via Vermoim
168	Gondifelos (Fiães)	Famalicão (Estação Rodoviária)	Via Escola e Miradouro
230	Riba de Ave (Igreja)	St. Tirso (Estação Rodoviária)	

231	Vila das Aves (Est. Ferroviária)	Famalicão (Estação Rodoviária)	Via Bairro
232	Famalicão (Estação Rodoviária)	Trofa (Estação Rodoviária)	Via Lousado
250	Ribeirão (Escola/Piscina)	Famalicão (Estação Rodoviária)	Via Cabeçudos e Esmeriz
256	Riba de Ave (Igreja)	Famalicão (Estação Rodoviária)	Via Vermoim
258	Arnosos (Lordelo)	Famalicão (Estação Rodoviária)	Via Escola Conde de Arnoso
350	Vale de S. Cosme (Torre)	Famalicão (Estação Rodoviária)	Via Sezures
359	Telhado (Igreja)	Arnosos (Escola)	Via Aziveiro
430	Carreira (Agrinha)	Vila das Aves (Est. Ferroviária)	

Tabela 1 - Linhas da rede de transportes.

O contrato em causa previa um prazo de vigência de 1 (um) ano, ou até ao dia anterior à data do início do período de exploração do “contrato de prestação de serviços a celebrar, na sequência de procedimento pré-contratual de concurso público, entre os Municípios de Santo Tirso, da Trofa e de Vila Nova de Famalicão com um operador de transporte rodoviário, que tem por objeto a aquisição pelo Município da prestação do serviço público de transporte rodoviário regular de passageiros”. Não se encontra estabelecido um regime de exclusividade, nem estão definidas compensações financeiras, sendo que estão previstas penalizações em face do não cumprimento pontual das obrigações contratuais.

## 2.2. Alterações à rede de serviço de transporte público

Ao longo do ano de 2023, e após avaliações técnicas por parte da AT de Vila Nova de Famalicão com o intuito de melhorar o serviço prestado, foram realizadas algumas

alterações em 18 (dezoito) linhas. Estas alterações passaram pelo ajuste de percursos, horários e paragens, nomeadamente:

**Linha 11** – O horário das 13h17 com origem Campo da Feira (Antas) e destino de Lemenhe passou para as 13h25, esta alteração entrou em vigor dia 4 de dezembro.

**Linha 15** – Foi adicionada a paragem Rio Veirão, esta alteração entrou em vigor dia 3 de julho.

**Linha 21** – O horário das 17h50 sentido Gavião – Seide S. Miguel, tornou-se anual, pois só funcionava em tempo de aulas, esta alteração entrou em vigor dia 3 de julho.

**Linha 32** – Foi adicionada a paragem Rio Veirão, esta alteração entrou em vigor dia 3 de julho.

Foram suprimidos os horários das 08h40 entre a Fonte das Lágrimas (Ribeirão) e o Centro Escolar (Ribeirão), das 17h35 entre Centro Escolar (Ribeirão) e o Rio Veirão (Ribeirão), estas alterações entraram em vigor dia 4 de dezembro.

**Linha 45** – Foi realizado um desdobramento no horário das 07h35 entre a paragem Vera Cruz (Castelões) e a Escola Bernardino Machado (Joane), esta alteração entrou em vigor dia 4 de dezembro.

**Linha 47** - Esta linha foi tornada anual, pois só funcionava apenas em tempo de aulas. Isto obrigou a introdução de mais horários, sendo estes os seguintes:

Dias uteis: 10h35, 14h10 e 17h40 sentido Riba de Ave - Joane e 08h05, 09h50 e 11h45 no sentido Joane – Riba de Ave;

Sábado (exceto feriados): 07h30 e 14h10 sentido Riba de Ave – Joane e 11h45 e 18h35 entre Joane – Riba de Ave;

Domingos e Feriados (exceto Ano Novo, Páscoa, Dia de Todos os Santos e Natal): 14h10 sentido Riba de Ave – Joane e 18h35 sentido Joane – Riba de Ave;

Estas alterações entraram em vigor dia 4 de dezembro.

**Linha 51** – A linha deixou de circular pela paragem CIES, e adicionou -se a paragem Mais Plural II, estas alterações entraram em vigor dia 3 de julho.

**Linha 163** – O horário das 17h35 sentido Riba de Ave – Famalicão, passou para as 17h45, esta alteração entrou em vigor dia 3 de julho.

**Linha 164** – Os horários das 07h30 e 08h15 sentido Famalicão – Pedome, passaram para as 07h25 e 08h05, estas alterações entraram em vigor dia 3 de julho.

**Linha 165** – Adicionou-se a paragem Emigrantes, esta alteração entrou em vigor dia 3 de julho.

**Linha 166** – Adicionou-se dois horários a esta linha nomeadamente o das 17h15 sentido Famalicão – Fradelos e o das 18h00 sentido Fradelos – Famalicão, estas alterações entraram em vigor dia 3 de julho.

**Linha 167** – Os horários das 13h15, 19h15 e 20h00 sentido Joane – Famalicão, passaram para as 13h20, 19h20 e 20h05 respetivamente, estas alterações entraram em vigor dia 3 de julho.

Os horários das 12h30 e 14h00 sentido Joane – Famalicão, passaram para as 12h35 e 14h05 respetivamente, esta alteração entrou em vigor dia 4 de dezembro.

**Linha 168** – Os horários das 07h45 e 12h45 sentido Famalicão – Gondifelos, passaram para as 07h35 e 12h35 respetivamente. Os horários das 13h20 e 17h00 no sentido Gondifelos – Famalicão, passaram para as 13h15 e 17h05 respetivamente, estas alterações entraram em vigor dia 3 de julho.

Os horários das 12h35 e 16h30 sentido Famalicão -Gondifelos, passaram para as 12h40 e 16h35 respetivamente. O horário das 17h05 sentido Gondifelos – Famalicão, passou para as 17h10, estas alterações entraram em vigor dia 3 de julho.

**Linha 231** – O horário das 17h00 sentido Famalicão – Vila das Aves, passou para as 17h15, esta alteração entrou em vigor dia 3 de julho.

Os horários das 08h40, 13h10 e 18h25 no sentido Vila das Aves – Famalicão, passaram para as 08h50, 13h30 e 18h35 respetivamente, estas alterações entraram em vigor dia 4 de dezembro.

**Linha 232** – O horário das 08h15 sentido Trofa – Famalicão, passou para as 08h05, esta alteração entrou em vigor dia 3 de julho.

**Linha 256** – O horário das 13h45 sentido Famalicão – Riba de Ave, passou para as 13h40, esta alteração entrou em vigor dia 3 de julho.

**Linha 258** – Foi efetuado um atraso de um minuto entre as paragens Lajó e Lordelo, ambas em Arnoso Santa Maria, no sentido Famalicão – Arnoso Santa Maria, esta alteração entrou em vigor dia 3 de julho.

**Linha 430** – O horário das 07h50 no sentido Carreira – Vila das Aves, passou para as 07h30. Os horários das 12h40 e 18h30 sentido vila das Aves – Carreira, passaram para as 13h35 e 17h35 respetivamente, estas alterações entraram em vigor dia 4 de dezembro.

No âmbito do contrato de prestação de serviços nº 10482, com a empresa Transdev Norte SA, relativo ao serviço público de transporte rodoviário de passageiros, a Câmara Municipal, na sua reunião de 20 de abril de 2023, deliberou aplicar sanções contratuais ao operador, devido a três incumprimentos considerados muito graves, conforme previsto nas clausulas 63º e 64º do caderno de encargos. Estes incumprimentos

interferem diretamente com a operação e respetivo reporte anual. As sanções foram as seguintes:

- Utilização de veículos violando o limite de idade da frota;
- Incumprimento das obrigações presentes no Anexo 5 (Sistema de Bilhética);
- Não realização integral do serviço público, situação que a Transdev Norte SA regularizou somente a partir do dia 3 de julho de 2023.

### 2.3. Mapa do Município com o desenho das linhas contratadas

A figura 1 representa o mapa da rede municipal de transporte público rodoviário de passageiros, ao dia 31 de dezembro de 2023.

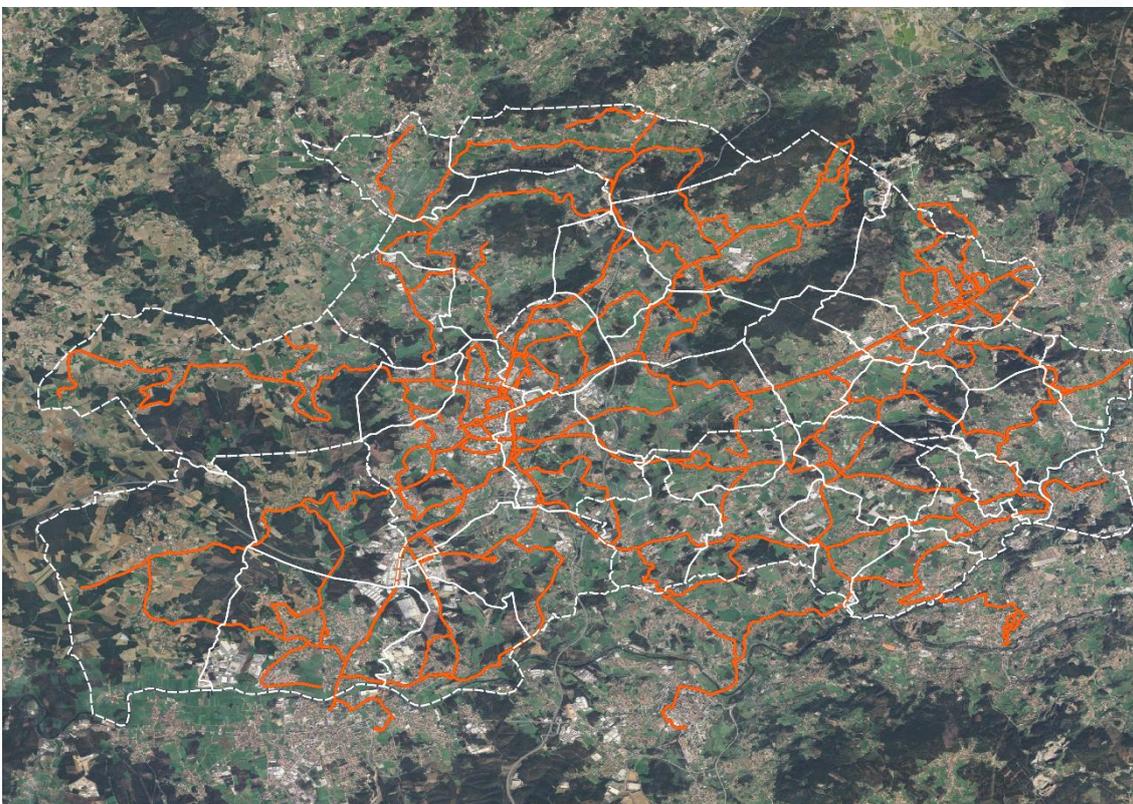


Figura 1 - Mapa da rede municipal

## 3. Indicadores de Desempenho, Monitorização e Supervisão

Este capítulo aborda os indicadores de desempenho, monitorização e supervisão que permite supervisionar e fiscalizar a prestação do serviço público de transporte rodoviário de passageiros celebrado com a AT ao abrigo do RJSPTP, conforme solicitado

no Reg. 430/2019, alterado pelo Reg. 273/2021, e no Reg 1370/2007, para efeitos de recolha e transmissão de informação à AMT, com vista à sua função regulatória.

### 3.1. Indicadores de Atividade Operacional

Nos indicadores referentes ao ponto 3.1 foram considerados os valores programados e realizados para o ano de 2023. Devido às várias alterações ocorridas em 2023, e as situações de incumprimentos mencionadas no ponto 2.2, definiu-se o fim do ano como referência para alguns indicadores e o apuramento total em outros. Esta indicação será dada em cada ponto correspondente.

#### 3.1.1. Lista das linhas exploradas e horário

Neste ponto são identificadas todas as linhas exploradas na operação e a sua extensão (Tabela 2). O valor apresentado na extensão do percurso corresponde ao de maior dimensão (entre a ida e a volta). Estes valores resultam do desenho dos percursos através de Sistemas de informação Geográficos (SIG).

Linha	Extensão (Km)
1	7,770
10	16,396
11	15,127
13	13,455
14	12,923
15	15,808
16	14,367
18	16,337
21	12,331
22	12,465
23	16,379
25	6,702
27	12,324
31	12,549
32	14,938
33	10,500

Linha	Extensão (Km)
34	18,384
35	10,558
37	9,650
38	12,540
39	8,461
40	9,692
41	15,570
42	10,490
44	15,122
45	12,181
46	10,049
47	16,556
49	11,950
51	14,883
72	11,982
130	12,977
160	9,735
161	8,750
163	14,513
164	16,615
165	13,533
166	16,804
167	14,208
168	17,719
230	13,940
231	16,784
232	14,489
250	13,735
256	17,734
258	13,623
350	15,602
359	8,572
430	10,251

Tabela 2 - Extensão das linhas exploradas.

Os horários das linhas exploradas podem ser consultados no *site* da Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão no seguinte *link*: <https://www.famalicao.pt/horario-dos-autocarros>.

### 3.1.2. Número de Circulações

Neste indicador apresentamos o número total de circulações por linha programadas e as realizadas.

Devido às situações de incumprimentos referidos no ponto 2.2 é impossível desagregar os dados por linha, limitando-nos apenas a apurar o total mensal e anual.

Meses	Nº circulações programadas	Nº circulações realizadas
Janeiro	15 033	8 115
Fevereiro	13 416	7 158
Março	15 767	9 065
Abril	12 073	6 977
Maio	15 175	9 834
Junho	14 286	10 007
Julho	12 060	12 041
Agosto	12 548	12 518
Setembro	13 103	13 080
Outubro	13 988	13 966
Novembro	13 892	13 883
Dezembro	11 584	11 558
Total	162 925	128 202

Tabela 3 - Nº de circulações

### 3.1.3. Número de Veículos.Km Produzidos

O indicador permite aferir a distância total, em quilómetros, percorridos pelos veículos em serviço público. É também apresentado o número de veículos.km programados.

Devido às situações de incumprimentos referidos no ponto 2.2 é impossível desagregar os dados por linha, limitando-nos apenas apurar o total anual.

	<b>N.º de veículos.km programados (V.km)</b>	<b>N.º de veículos.km produzidos (V.km)</b>
<b>Total</b>	2 113 482,09	1 638 851,67

Tabela 4 - N.º de veículos. km programados e produzidos

### 3.1.4. Número de Lugares.Km Produzidos

Este indicador permite aferir a máxima lotação de cada linha em função dos veículos afetos em cada linha e da distância total produzida por estes, em quilómetros. É também apresentado o número de lugares.km programados por linha.

Devido às situações de incumprimentos referidos no ponto 2.2 é impossível desagregar os dados por linha, limitando-nos apenas apurar o total anual.

Todos os dados são da responsabilidade do operador, sendo que qualquer erro não pode ser imputado à Autoridade de Transportes.

	<b>N.º de lugares.km produzidos</b>
<b>Total</b>	134 660 348

Tabela 5 - N.º de lugares.km produzidos

### 3.1.5. Número de Passageiros Transportados

É apresentado neste indicador o número de passageiros transportados em cada linha, ou em parte dela. Os dados são desagregados por tipo de título.

Devido às situações de incumprimentos referidos no ponto 2.2 é impossível desagregar os dados por linha, limitando-nos apenas apurar o total anual.

Todos os dados são da responsabilidade do operador, sendo que qualquer erro não pode ser imputado à Autoridade de Transportes.

Título de Transporte		Nº passageiros transportados (un)
<b>Passes</b>	Passes 4_18	22694
	SUB.23	3335
	Passes Grátis	264
	Passes Esc .Anuais INT/Meio	159219
	Passes Esc. Mensais	166743
	Passes Famalicão	27947
	Social	21504
	Passes Sénior	82650
	Bilhete Simples	153111
<b>Total</b>		<b>637467</b>

Tabela 6 - Nº de passageiros transportados

### 3.1.6. Número de Passageiros.Km Transportados

Neste indicador apresentamos o número de pessoas transportadas por quilómetro realizado por linha.

Devido às situações de incumprimentos referidos no ponto 2.2 é impossível desagregar os dados por linha, limitando-nos apenas a apurar o total anual.

Todos os dados são da responsabilidade do operador, sendo que qualquer erro não pode ser imputado à Autoridade de Transportes.

	N.º de passageiros.km transportados
<b>Total</b>	8 632 302,717

Tabela 7 - Nº de passageiros.km transportados

### 3.1.7. Tarifários

Neste ponto apresentamos os tarifários em vigor durante o ano de 2023, para o operador com os preços de venda ao público (PVP) do respetivo título. O passe Sénior Feliz é o único passe de rede que temos em vigência na operação.

Zona (Km)	Bilhete Simples		Passe
	Inteiro	Meio	Mensal
até 2	1,05 €	0,55 €	28,30 €
3 a 4	1,45 €	0,75 €	28,30 €
5 a 6	1,45 €	1,00 €	40,35 €
7 a 8	1,95 €	1,15 €	40,35 €
9 a 10	2,15 €	1,20 €	50,90 €
11 a 12	2,25 €	1,25 €	50,90 €
13 a 14	2,35 €	1,30 €	62,90 €
15 a 16	2,45 €	1,40 €	62,90 €
17 a 18	2,60 €	1,50 €	73,25 €
19 a 20	2,80 €	1,55 €	73,25 €
21 a 22	2,95 €	1,70 €	83,85 €
23 a 24	3,25 €	1,80 €	83,85 €
25 a 28	3,40 €	1,90 €	94,40 €
Voltas	1,00 €	n.a	n.a
Passe Sénior Feliz	n.a	n.a	7,73 €

Tabela 8 - Tarifários

### 3.1.8. Número de Títulos de Transporte Vendidos

Este indicador apresenta a totalidade do número de títulos de transportes vendidos em 2023, desagregado pela categoria de título de transporte.

Devido às situações de incumprimentos referidos no ponto 2.2 é impossível desagregar os dados por linha, limitando-nos apenas a apurar o total anual.

Todos os dados são da responsabilidade do operador, sendo que qualquer erro não pode ser imputado à Autoridade de Transportes.

	Título de Transporte	Nº títulos vendidos (un)
<b>Passe</b>	Passes 4_18	933
	SUB.23	182
	Passes Grátis	45
	Passes Esc. Anuais INT/Meio	987
	Passes Esc. Mensais	4705
	Passes Famalicão	1271

	Social	2270
	Passes Sénior	10271
	Bilhete Simples	19940
	<b>Total</b>	<b>40604</b>

Tabela 9 - Nº de títulos transporte vendidos

### 3.1.9. Velocidade Comercial Média

O indicador revela a velocidade comercial média praticada. Os dados deste indicador são referentes à média mensal de toda a operação.

Mês	Velocidade comercial média (km/h)
Janeiro	25,41
Fevereiro	25,66
Março	25,63
Abril	25,79
Maio	25,65
Junho	26,02
Julho	26,61
Agosto	26,61
Setembro	26,56
Outubro	26,51
Novembro	26,52
Dezembro	26,57
<b>Total</b>	<b>26,13</b>

Tabela 10 - Velocidade comercial média

### 3.1.10. Taxa de Ocupação Média

Este indicador estabelece a média de ocupação do serviço de transporte público. Este valor é nos dado entre o quociente entre os passageiros.km transportados e os lugares.km oferecidos.

Mês	Taxa de ocupação média (%)
Janeiro	4,3%
Fevereiro	5,7%
Março	6,3%
Abril	5,8%

Maio	7,3%
Junho	3,5%
Julho	1,6%
Agosto	0,8%
Setembro	2,2%
Outubro	1,8%
Novembro	5,9%
Dezembro	4,2%
<b>Total</b>	<b>4,1%</b>

Tabela 11 - Taxa ocupação média

### 3.1.11. Taxa de Fraude Detetada

Neste indicador aferimos qual a taxa de fraude detetada durante a operação.

Durante o ano de 2023 não foi detetada nenhuma fraude em relação a fiscalização programada.

## 3.2. Indicadores Qualidade do Serviço, Acessibilidade e Segurança

### 3.2.1. Índice de Regularidade

Este indicador estabelece o quociente entre o número de serviços realizados e o número total de serviços planeados.

Operador	Índice de regularidade (%)
Transdev	78,69%

Tabela 12 - Índice de regularidade

### 3.2.2. Índice de Pontualidade

Este indicador estabelece o quociente entre o número de serviços com atraso no destino e o número total de serviços.

O operador não nos forneceu dados suficientes que nos permitisse efetuar este cálculo.

### 3.2.3. Número de Reclamações

No indicador são contabilizadas a totalidade das reclamações recebidas durante o ano de 2023, distribuindo as mesmas pelo seu motivo. Foram definidos 9 motivos de reclamação: Atraso; Alteração de Percurso; Circulações não realizadas; Conforto e limpeza dos veículos; Horário Antecipado; Motorista; Sobrelotação; Títulos e tarifas; outros motivos.

	<b>Nº de reclamações</b>
Atraso	19
Alteração percurso	15
Sobrelotação	7
Circulações não realizadas	22
Motorista	43
Horário Antecipado	5
Conforto e limpeza dos veículos	2
Títulos e tarifas	40
Outros motivos	16
<b>Total</b>	<b>169</b>

Tabela 13 - Nº de reclamações

### 3.2.4. Disponibilização do Livro de Reclamações

Este indicador permite identificar se operador disponibiliza livro de reclamações, quer sejam em formato físico em lugar fixo e/ou a bordo do veículo, ou em formato eletrónico.

O operador Transdev disponibiliza livro de reclamações, em formato de papel, na bilheteira da Estação Rodoviária de Vila Nova de Famalicão.

### 3.2.5. Inquérito de Satisfação ao Cliente/Cliente Mistério

Este indicador refere-se ao operador realizado durante o ano inquéritos aos passageiros seja em modelo de inquérito de satisfação do cliente, seja em modelo de inquérito cliente mistério.

À data do término do presente relatório a Transdev ainda não tinha disponibilizado essa informação.

### 3.2.6. Taxa de disponibilidade dos Meios Mecânicos de Acesso

O indicador refere-se à proporção de tempo em que os meios mecânicos de acesso estão operacionais e disponíveis para uso.

O operador tem 30 (trinta) veículos com meios mecânicos de acesso na sua frota. Assim, a taxa de disponibilidade dos meios mecânicos de acesso é de 100% (cem por cento).

### 3.2.7. Veículos com Piso Rebaixado

Neste indicador é reportado o número de veículos com piso rebaixado que dispõem o operador.

A Transdev dispõe de 30 (trinta) veículos com piso rebaixado num universo total de 167 veículos.

Operador	Veículos com o piso rebaixado (%)
Transdev	17,96%

Tabela 14 - Veículos com piso rebaixado

### 3.2.8. Veículos com Climatização

Este indicador reporta o número de veículos que tem climatização. A Transdev dispõe de 20 veículos com ar condicionado.

Operador	Veículos com climatização (%)
Transdev	11,98%

Tabela 15 - Veículos com climatização

### 3.2.9. Número de Acidentes em Serviço (Safety)

Neste indicador é possível aferir o número de acidentes de viação em serviço, por tipo de acidente: despiste, colisão e atropelamento. No total foram contabilizados 80 acidentes como se constata na tabela seguinte.

Tipo de Acidente	Nº de acidentes
Despiste	20
Colisão	60
Atropelamento	0

Tabela 16 - Nº de acidentes

### 3.2.10. Número de Incidentes de Segurança (Security)

Neste indicador é possível aferir o número de incidentes de segurança ocorridos em serviço. Durante o ano de 2023 ocorreram 4 (quatro) incidentes de segurança.

## 3.3. Indicadores de Atendimento e Disponibilização de Informação aos Utilizadores

### 3.3.1. Locais, Horários e Canais de Atendimento ao Público

A Transdev disponibiliza como local de atendimento ao público a bilheteira da Estação Rodoviária de Vila Nova de Famalicão que cita na Alameda Dr. Francisco Sá Carneiro, Antas, 4760 - 038 Vila Nova de Famalicão

Horário de funcionamento:

Dias uteis: 08h30 – 19h00

Sábados, Domingos e Feriados: 09h00 – 13h00 e das 14h00 – 18h00

### 3.3.2. Disponibilização de Informação e Serviços em *Website* e ou *App* Própria

Neste indicador aferimos a disponibilização de serviços de informação em *website* ou *app* própria que permitem aos utilizadores a consulta de informações em relação ao serviço.

A Transdev não dispõe de *website* nem de *app* própria, utilizando o *site* do Município de Vila Nova de Famalicão para a divulgação dos horários.

### 3.3.3. Taxa de Disponibilidade das Máquinas Automáticas de Venda de Bilhetes

O presente indicador não se aplica à operação de serviço público, pois a Transdev não dispõe de máquinas automáticas de venda de bilhetes.

### 3.3.4. Disponibilização de Informações em Pontos de Acesso à Rede

Neste indicador é referido a disponibilização de informação nos pontos de acesso à rede, nomeadamente em paragens, estações e terminais, que permitem a consulta de horários, informação em tempo real e visualização de mapas ou diagramas da rede.

A única disponibilização de informação que existe é em tempo real, disponibilizada num painel da Estação Rodoviária de Vila Nova de Famalicão, como em várias paragens no centro urbano de Vila Nova de Famalicão. Esta informação é controlada pelo Município de Vila Nova de Famalicão.

### 3.3.5. Disponibilização de Informações a Bordo dos Veículos

Este indicador refere a disponibilização de informações a bordo dos veículos em que é permitido aos utilizadores aceder a mapas ou diagramas da rede e informação em tempo real.

O operador não disponibiliza informação a bordo dos veículos.

### 3.3.6. Disponibilização de Informações em Língua Estrangeira

Este indicador revela a disponibilização de informações em língua estrangeira.

A Transdev não disponibiliza informação em nenhuma língua estrangeira.

### 3.3.7. Disponibilização de Informações em Braille/Áudio

Neste indicador é referida a disponibilização de informações em Braille ou em Áudio por parte do operador.

A Transdev não dispõe de informações em Braille ou em Áudio.

## 3.4. Indicadores do Material Circulante e Terminais

### 3.4.1. Lista das Tipologias / Modos de Veículos da Frota

Este indicador é referente a lista de veículos da frota do operador, indicando a lotação, o tipo e energia e consumo médio, por quilómetro.

Frota Própria Transdev:

Veículo Nº		Tipologia	Lotação total	Lugares sentados	Combustível	Consumo médio (L/Km)	Idade (Meses)
1	4114	Urbana - Standard	100	<b>42</b>	Gasóleo	0,42	253
2	8552	Urbana - Mini	32	<b>31</b>	Gasóleo	0,15	94
3	8551	Urbana - Mini	32	<b>31</b>	Gasóleo	0,18	94
4	2967	Urbana - Mini	19	<b>19</b>	Gasóleo	0,15	54
5	5119	Urbana - Standard	66	<b>51</b>	Gasóleo	0,44	259
6	4527	Urbana - Standard	73	<b>59</b>	Gasóleo	0,40	257
7	4526	Urbana - Standard	73	<b>59</b>	Gasóleo	0,41	257
8	4525	Urbana - Standard	73	<b>59</b>	Gasóleo	0,40	257
9	4524	Urbana - Standard	73	<b>59</b>	Gasóleo	0,41	257
10	4523	Urbana - Standard	73	<b>59</b>	Gasóleo	0,38	257

11	4522	Urbana - Standard	73	<b>59</b>	Gasóleo	0,42	257
12	4521	Urbana - Standard	73	<b>59</b>	Gasóleo	0,24	257
13	4223	Urbana - Standard	109	<b>69</b>	Gasóleo	0,45	159
14	5074	Urbana - Standard	74	<b>53</b>	Gasóleo	0,36	342
15	1105	Urbana - Standard	80	<b>55</b>	Gasóleo	0,20	314
16	1104	Urbana - Standard	80	<b>55</b>	Gasóleo	0,43	314
17	4231	Urbana - Standard	76	<b>55</b>	Gasóleo	0,44	247
18	4232	Urbana - Standard	76	<b>55</b>	Gasóleo	0,38	247
19	4241	Urbana - Standard	74	<b>53</b>	Gasóleo	0,38	198
20	4242	Urbana - Standard	74	<b>53</b>	Gasóleo	0,40	198
21	4243	Urbana - Standard	74	<b>53</b>	Gasóleo	0,38	198
22	4244	Urbana - Standard	74	<b>53</b>	Gasóleo	0,33	198
23	4024	Urbana - Standard	99	<b>34</b>	Gasóleo	0,36	217
24	5061	Urbana - Standard	83	<b>49</b>	Gasóleo	0,34	368
25	5079	Urbana - Standard	74	<b>53</b>	Gasóleo	0,37	378
26	3638	Urbana - Standard	74	<b>53</b>	Gasóleo	0,43	263
27	4156	Urbana - Standard	88	<b>53</b>	Gasóleo	0,35	204
28	4157	Urbana - Standard	88	<b>53</b>	Gasóleo	0,35	204
29	4245	Urbana - Standard	84	<b>59</b>	Gasóleo	0,46	255
30	4246	Urbana - Standard	84	<b>59</b>	Gasóleo	0,42	243
31	4233	Urbana - Standard	80	<b>55</b>	Gasóleo	0,44	219
32	4591	Urbana - Standard	78	<b>53</b>	Gasóleo	0,38	216
33	4592	Urbana - Standard	78	<b>53</b>	Gasóleo	0,39	216
34	5012	Urbana - Standard	80	<b>47</b>	Gasóleo	0,41	276
35	5098	Urbana - Standard	80	<b>53</b>	Gasóleo	0,36	296
36	7133	Urbana - Standard	72	<b>55</b>	Gasóleo	0,35	143
37	2806	Urbana - Standard	53	<b>53</b>	Gasóleo	0,28	70
38	4115	Urbana - Standard	91	<b>48</b>	Gasóleo	0,55	239
39	4211	Urbana - Standard	86	<b>53</b>	Gasóleo	0,39	243
40	4026	Urbana - Standard	100	<b>40</b>	Gasóleo	0,38	216
41	4031	Urbana - Standard	105	<b>40</b>	Gasóleo	0,38	204
42	4032	Urbana - Standard	105	<b>40</b>	Gasóleo	0,34	204
43	4033	Urbana - Standard	105	<b>40</b>	Gasóleo	0,39	204
44	4034	Urbana - Standard	105	<b>40</b>	Gasóleo	0,30	204
45	4177	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,47	233
46	5059	Urbana - Standard	83	<b>49</b>	Gasóleo	0,30	385
47	4234	Urbana - Standard	84	<b>59</b>	Gasóleo	0,36	207

48	4235	Urbana - Standard	84	<b>59</b>	Gasóleo	0,35	207
49	4239	Urbana - Standard	84	<b>59</b>	Gasóleo	0,40	195
50	4168	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,44	249
51	4180	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,48	233
52	5149	Urbana - Standard	54	<b>53</b>	Gasóleo	0,41	152
53	4593	Urbana - Standard	81	<b>49</b>	Gasóleo	0,39	205
54	4178	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,45	233
55	4594	Urbana - Standard	81	<b>49</b>	Gasóleo	0,40	204
56	4221	Urbana - Standard	109	<b>69</b>	Gasóleo	0,43	171
57	4285	Urbana - Standard	95	<b>33</b>	Gasóleo	0,37	248
58	4286	Urbana - Standard	95	<b>33</b>	Gasóleo	0,42	248
59	8392	Urbana - Standard	69	<b>51</b>	Gasóleo	0,42	242
60	1101	Urbana - Standard	80	<b>55</b>	Gasóleo	0,24	314
61	4183	Urbana - Standard	88	<b>49</b>	Gasóleo	0,34	234
62	2888	Urbana - Standard	53	<b>53</b>	Gasóleo	0,37	206
63	2872	Urbana - Standard	53	<b>53</b>	Gasóleo	0,31	82
64	2873	Urbana - Standard	53	<b>53</b>	Gasóleo	0,31	82
65	4805	Urbana - Mini	18	<b>16</b>	Gasóleo	0,13	256
66	4179	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,52	233
67	5138	Urbana - Standard	73	<b>53</b>	Gasóleo	0,38	209
68	5038	Urbana - Standard	83	<b>49</b>	Gasóleo	0,37	365
69	1884	Urbana - Standard	69	<b>49</b>	Gasóleo	0,41	371
70	5111	Urbana - Standard	71	<b>55</b>	Gasóleo	0,39	267
71	4541	Urbana - Standard	109	<b>69</b>	Gasóleo	0,51	231
72	4542	Urbana - Standard	109	<b>69</b>	Gasóleo	0,50	231
73	4543	Urbana - Standard	109	<b>69</b>	Gasóleo	0,52	231
74	4424	Urbana - Standard	85	<b>55</b>	Gasóleo	0,40	207
75	4131	Urbana - Standard	99	<b>45</b>	Gasóleo	0,46	230
76	4536	Urbana - Standard	132	<b>65</b>	Gasóleo	0,58	256
77	4808	Urbana - Mini	22	<b>22</b>	Gasóleo	0,13	181
78	5135	Urbana - Standard	74	<b>54</b>	Gasóleo	0,36	219
79	5136	Urbana - Standard	73	<b>53</b>	Gasóleo	0,38	219
80	7680	Urbana - Standard	81	<b>51</b>	Gasóleo	0,36	219
81	5031	Urbana - Standard	80	<b>53</b>	Gasóleo	0,39	357
82	5035	Urbana - Standard	73	<b>53</b>	Gasóleo	0,37	214
83	4154	Urbana - Standard	71	<b>49</b>	Gasóleo	0,38	181
84	4155	Urbana - Standard	90	<b>55</b>	Gasóleo	0,39	225



85	4520	Urbana - Standard	123	<b>63</b>	Gasóleo	0,47	259
86	4277	Urbana - Standard	89	<b>39</b>	Gasóleo	0,42	225
87	1131	Urbana - Standard	82	<b>57</b>	Gasóleo	0,33	320
88	4544	Urbana - Standard	110	<b>69</b>	Gasóleo	0,50	230
89	5122	Urbana - Standard	71	<b>55</b>	Gasóleo	0,45	252
90	4318	Urbana - Standard	155	<b>46</b>	Gasóleo	0,48	253
91	4015	Urbana - Standard	155	<b>46</b>	Gasóleo	0,67	233
92	4030	Urbana - Mini	34	<b>17</b>	Gasóleo	0,18	193
93	1328	Urbana - Standard	83	<b>49</b>	Gasóleo	0,30	375
94	4545	Urbana - Standard	110	<b>69</b>	Gasóleo	0,56	230
95	4185	Urbana - Standard	92	<b>53</b>	Gasóleo	0,38	233
96	4278	Urbana - Standard	85	<b>43</b>	Gasóleo	0,38	211
97	4287	Urbana - Standard	95	<b>33</b>	Gasóleo	0,37	236
98	1073	Urbana - Standard	60	<b>55</b>	Gasóleo	0,36	225
99	4426	Urbana - Standard	80	<b>55</b>	Gasóleo	0,38	199
100	4260	Urbana - Standard	96	<b>49</b>	Gasóleo	0,30	190
101	5137	Urbana - Standard	51	<b>51</b>	Gasóleo	0,34	212
102	5046	Urbana - Standard	81	<b>44</b>	Gasóleo	0,34	370
103	4182	Urbana - Standard	97	<b>53</b>	Gasóleo	0,38	233
104	5017	Urbana - Standard	73	<b>53</b>	Gasóleo	0,49	274
105	3509	Urbana - Standard	54	<b>53</b>	Gasóleo	0,39	178
106	4236	Urbana - Standard	84	<b>59</b>	Gasóleo	0,38	207
107	5078	Urbana - Standard	74	<b>53</b>	Gasóleo	0,29	367
108	4036	Urbana - Standard	101	<b>37</b>	Gasóleo	0,51	217
109	4162	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,32	249
110	4163	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,49	249
111	4164	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,47	249
112	4165	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,51	249
113	4166	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,47	249
114	4167	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,45	249
115	4169	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,47	249
116	4170	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,43	249
117	4171	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,47	249
118	4172	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,44	249
119	4173	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,45	249
120	4174	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,46	249
121	4175	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,49	249

122	4176	Urbana - Standard	83	<b>53</b>	Gasóleo	0,51	249
123	4118	Urbana - Standard	89	<b>39</b>	Gasóleo	0,43	242
124	2968	Urbana - Mini	19	<b>19</b>	Gasóleo	0,14	54
125	4145	Urbana - Standard	82	<b>57</b>	Gasóleo	0,34	193
126	4143	Urbana - Standard	69	<b>49</b>	Gasóleo	0,37	208
127	5097	Urbana - Standard	70	<b>49</b>	Gasóleo	0,60	330
128	5072	Urbana - Standard	74	<b>53</b>	Gasóleo	0,34	331
129	4144	Urbana - Standard	77	<b>53</b>	Gasóleo	0,43	213
130	5022	Urbana - Standard	75	<b>55</b>	Gasóleo	0,36	179
131	4432	Urbana - Standard	80	<b>55</b>	Gasóleo	0,37	198
132	4434	Urbana - Standard	80	<b>55</b>	Gasóleo	0,36	198
133	1100	Urbana - Standard	80	<b>55</b>	Gasóleo	0,34	313
134	1327	Urbana - Standard	76	<b>49</b>	Gasóleo	0,30	375
135	4435	Urbana - Standard	80	<b>55</b>	Gasóleo	0,37	186
136	4203	Urbana - Standard	87	<b>47</b>	Gasóleo	0,38	243
137	4204	Urbana - Standard	97	<b>49</b>	Gasóleo	0,46	231
138	4210	Urbana - Standard	85	<b>47</b>	Gasóleo	0,42	255
139	4186	Urbana - Standard	76	<b>51</b>	Gasóleo	0,46	168
140	309	Urbana - Mini	25	<b>15</b>	Gasóleo	0,19	11
141	305	Urbana - Mini	25	<b>15</b>	Gasóleo	0,18	11
142	306	Urbana - Mini	25	<b>15</b>	Gasóleo	0,19	11
143	4832	Urbana - Mini	35	<b>20</b>	Gasóleo	0,19	8
144	4830	Urbana - Mini	35	<b>20</b>	Gasóleo	0,16	6
145	4831	Urbana - Mini	35	<b>20</b>	Gasóleo	0,19	6
146	4043	Urbana - Standard	98	<b>33</b>	Gasóleo	0,33	106
147	4044	Urbana - Standard	98	<b>33</b>	Gasóleo	0,36	106
148	4041	Urbana - Standard	98	<b>33</b>	Gasóleo	0,21	106
149	4042	Urbana - Standard	98	<b>33</b>	Gasóleo	0,38	106
150	4602	Urbana - Standard	83	<b>34</b>	Gasóleo	0,39	78
151	4604	Urbana - Standard	83	<b>34</b>	Gasóleo	0,52	78
152	4601	Urbana - Standard	83	<b>34</b>	Gasóleo	0,35	78
153	4603	Urbana - Standard	83	<b>34</b>	Gasóleo	0,38	78
154	4605	Urbana - Standard	83	<b>34</b>	Gasóleo	0,40	78
155	4051	Urbana - Standard	105	<b>32</b>	Gasóleo	0,34	71
156	4054	Urbana - Standard	105	<b>32</b>	Gasóleo	0,37	71
157	4049	Urbana - Standard	101	<b>33</b>	Gasóleo	0,37	76
158	4050	Urbana - Standard	101	<b>33</b>	Gasóleo	0,36	76

159	4047	Urbana - Standard	101	<b>33</b>	Gasóleo	0,40	76
160	4045	Urbana - Standard	101	<b>33</b>	Gasóleo	0,37	76
161	4052	Urbana - Standard	105	<b>32</b>	Gasóleo	0,43	71
162	4053	Urbana - Standard	105	<b>32</b>	Gasóleo	0,14	71
163	4046	Urbana - Standard	101	<b>33</b>	Gasóleo	0,00	76
164	4048	Urbana - Standard	103	<b>35</b>	Gasóleo	0,33	76
165	4055	Urbana - Standard	105	<b>32</b>	Gasóleo	0,37	71
166	4632	Urbana - Standard	82	<b>34</b>	Gasóleo	0,00	83
167	4631	Urbana - Standard	83	<b>35</b>	Gasóleo	0,46	83

Tabela 17 - Frota

Frota Subcontratada:

Veículo Nº	Tipologia	Lotação total	Lugares sentados	Combustível	Consumo médio (L/Km)
1	Urbana - Standard	51	51	Gasóleo	n.a
2	Urbana - Standard	69	53	Gasóleo	n.a
3	Urbana - Standard	69	53	Gasóleo	n.a
4	Urbana - Standard	68	57	Gasóleo	n.a
5	Urbana - Standard	72	51	Gasóleo	n.a
6	Urbana - Standard	67	55	Gasóleo	n.a
7	Urbana - Standard	69	49	Gasóleo	n.a
8	Urbana - Standard	93	37	Gasóleo	n.a

Tabela 18 - Frota subcontratada

A Transdev dispõe de 167 veículos na sua frota própria, dispondo de mais 8 veículos subcontratados.

### 3.4.2. Número de Veículos por Tipologia e Outras Características do Material Circulante

O indicador discrimina a tipologia/modos dos veículos da frota do operador, indicando o número de veículos de cada tipologia, a idade média da frota (meses), a norma ambiental EURO correspondente, a existência de acessibilidade a pessoas com

mobilidade reduzida (PMR), existência de sistema *Wi-fi* e a existência de informação eletrónica no interior do veículo.

Frota	Tipologia		Total
	Urbana - Standard	Urbana - Mini	
Transdev	154	13	<b>167</b>
Subcontratada	8	0	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>13</b>	<b>175</b>

Tabela 19 - Frota por tipologia

Frota	Idade média dos veículos (Meses)
Transdev	206
Subcontratada	165
<b>Total</b>	<b>185,5</b>

Tabela 20 - Idade média da frota

Veículo Nº		Norma	Idade (Meses)	Acessibilidade PMR	<i>Wi-fi</i>
1	4114	Euro III	253	Sim	Não
2	8552	Euro VI	94	Não	Sim
3	8551	Euro VI	94	Não	Não
4	2967	Euro VI	54	Não	Não
5	5119	Euro III	259	Não	Não
6	4527	Euro III	257	Não	Não
7	4526	Euro III	257	Não	Não
8	4525	Euro III	257	Não	Não
9	4524	Euro III	257	Não	Não
10	4523	Euro III	257	Não	Não
11	4522	Euro III	257	Não	Não
12	4521	Euro III	257	Não	Não
13	4223	Euro V	159	Não	Não
14	5074	Euro I	342	Não	Não
15	1105	Euro II	314	Não	Não
16	1104	Euro II	314	Não	Não
17	4231	Euro III	247	Não	Não
18	4232	Euro III	247	Não	Não
19	4241	Euro III	198	Não	Sim
20	4242	Euro III	198	Não	Sim
21	4243	Euro III	198	Não	Sim



22	4244	Euro III	198	Não	Não
23	4024	Euro III	217	Sim	Não
24	5061	Euro I	368	Não	Não
25	5079	Euro 0	378	Não	Não
26	3638	Euro III	263	Não	Não
27	4156	Euro IV	204	Não	Não
28	4157	Euro IV	204	Não	Não
29	4245	Euro III	255	Não	Não
30	4246	Euro III	243	Não	Não
31	4233	Euro III	219	Não	Não
32	4591	Euro III	216	Não	Não
33	4592	Euro III	216	Não	Não
34	5012	Euro II	276	Não	Não
35	5098	Euro II	296	Não	Não
36	7133	Euro V	143	Não	Sim
37	2806	Euro VI	70	Não	Não
38	4115	Euro III	239	Sim	Não
39	4211	Euro III	243	Não	Não
40	4026	Euro III	216	Sim	Não
41	4031	Euro IV	204	Não	Não
42	4032	Euro IV	204	Não	Não
43	4033	Euro IV	204	Não	Não
44	4034	Euro IV	204	Não	Não
45	4177	Euro III	233	Não	Não
46	5059	Euro 0	385	Não	Não
47	4234	Euro III	207	Não	Não
48	4235	Euro III	207	Não	Não
49	4239	Euro III	195	Não	Não
50	4168	Euro III	249	Não	Não
51	4180	Euro III	233	Não	Não
52	5149	Euro V	152	Não	Sim
53	4593	Euro IV	205	Não	Não
54	4178	Euro III	233	Não	Não
55	4594	Euro IV	204	Não	Não
56	4221	Euro V	171	Não	Não
57	4285	Euro III	248	Não	Não
58	4286	Euro III	248	Não	Não

59	8392	Euro III	242	Não	Não
60	1101	Euro II	314	Não	Não
61	4183	Euro III	234	Não	Não
62	2888	Euro IV	206	Não	Não
63	2872	Euro VI	82	Não	Sim
64	2873	Euro VI	82	Não	Não
65	4805	Euro III	256	Não	Não
66	4179	Euro III	233	Não	Não
67	5138	Euro IV	209	Não	Não
68	5038	Euro I	365	Não	Não
69	1884	Euro I	371	Não	Não
70	5111	Euro III	267	Não	Não
71	4541	Euro III	231	Não	Não
72	4542	Euro III	231	Não	Não
73	4543	Euro IV	231	Não	Não
74	4424	Euro III	207	Não	Não
75	4131	Euro III	230	Sim	Não
76	4536	Euro III	256	Não	Não
77	4808	Euro IV	181	Não	Não
78	5135	Euro III	219	Não	Sim
79	5136	Euro III	219	Não	Sim
80	7680	Euro III	219	Não	Não
81	5031	Euro I	357	Não	Não
82	5035	Euro IV	214	Não	Não
83	4154	Euro IV	181	Não	Sim
84	4155	Euro III	225	Não	Não
85	4520	Euro III	259	Não	Não
86	4277	Euro III	225	Sim	Não
87	1131	Euro II	320	Não	Não
88	4544	Euro III	230	Não	Não
89	5122	Euro III	252	Não	Não
90	4318	Euro III	253	Não	Não
91	4015	Euro III	233	Não	Não
92	4030	Euro IV	193	Não	Não
93	1328	Euro 0	375	Não	Não
94	4545	Euro III	230	Não	Não
95	4185	Euro III	233	Não	Não



96	4278	Euro III	211	Não	Não
97	4287	Euro III	236	Não	Não
98	1073	Euro III	225	Não	Não
99	4426	Euro IV	199	Não	Não
100	4260	Euro V	190	Não	Sim
101	5137	Euro IV	212	Não	Não
102	5046	Euro I	370	Não	Não
103	4182	Euro III	233	Não	Não
104	5017	Euro III	274	Não	Não
105	3509	Euro IV	178	Não	Sim
106	4236	Euro III	207	Não	Não
107	5078	Euro I	367	Não	Não
108	4036	Euro III	217	Sim	Não
109	4162	Euro III	249	Não	Não
110	4163	Euro III	249	Não	Não
111	4164	Euro III	249	Não	Não
112	4165	Euro III	249	Não	Não
113	4166	Euro III	249	Não	Não
114	4167	Euro III	249	Não	Não
115	4169	Euro III	249	Não	Não
116	4170	Euro III	249	Não	Não
117	4171	Euro III	249	Não	Não
118	4172	Euro III	249	Não	Não
119	4173	Euro III	249	Não	Não
120	4174	Euro III	249	Não	Não
121	4175	Euro III	249	Não	Não
122	4176	Euro III	249	Não	Não
123	4118	Euro III	242	Sim	Não
124	2968	Euro VI	54	Não	Não
125	4145	Euro IV	193	Não	Não
126	4143	Euro III	208	Não	Não
127	5097	Euro I	330	Não	Não
128	5072	Euro I	331	Não	Não
129	4144	Euro III	213	Não	Não
130	5022	Euro IV	179	Não	Não
131	4432	Euro IV	198	Não	Não
132	4434	Euro IV	198	Não	Não

133	1100	Euro II	313	Não	Não
134	1327	Euro 0	375	Não	Não
135	4435	Euro IV	186	Não	Não
136	4203	Euro III	243	Não	Não
137	4204	Euro III	231	Não	Não
138	4210	Euro III	255	Não	Não
139	4186	Euro V	168	Não	Não
140	309	Euro VI	11	Não	Sim
141	305	Euro VI	11	Não	Sim
142	306	Euro VI	11	Não	Sim
143	4832	Euro VI	8	Sim	Não
144	4830	Euro VI	6	Sim	Não
145	4831	Euro VI	6	Sim	Não
146	4043	Euro VI	106	Não	Sim
147	4044	Euro VI	106	Não	Sim
148	4041	Euro VI	106	Sim	Não
149	4042	Euro VI	106	Não	Sim
150	4602	Euro VI	78	Sim	Não
151	4604	Euro VI	78	Sim	Não
152	4601	Euro VI	78	Sim	Não
153	4603	Euro VI	78	Sim	Não
154	4605	Euro VI	78	Sim	Não
155	4051	Euro VI	71	Sim	Não
156	4054	Euro VI	71	Sim	Não
157	4049	Euro VI	76	Sim	Não
158	4050	Euro VI	76	Sim	Não
159	4047	Euro VI	76	Sim	Não
160	4045	Euro VI	76	Sim	Não
161	4052	Euro VI	71	Sim	Não
162	4053	Euro VI	71	Sim	Não
163	4046	Euro VI	76	Sim	Não
164	4048	Euro VI	76	Sim	Não
165	4055	Euro VI	71	Sim	Não
166	4632	Euro VI	83	Sim	Não
167	4631	Euro VI	83	Sim	Não

Tabela 21 - Norma Euro, idade, acessibilidade PMR e *wifi* da frota

Veículo Nº	Norma	Idade (Meses)	Acessibilidade PMR	Wi-fi
1	Euro V	170	N/D	N/D
2	Euro III	250	N/D	N/D
3	Euro III	250	N/D	N/D
4	Euro V	121	N/D	N/D
5	Euro IV	187	N/D	N/D
6	Euro VI	47	N/D	N/D
7	Euro V	137	N/D	N/D
8	Euro V	156	N/D	N/D

Tabela 22 - Norma Euro, idade, acessibilidade PMR e *wifi* da frota subcontratada

A Transdev apresenta uma frota própria de 167 veículos com uma idade média de 206 meses, em relação a frota de 8 veículos subcontratados a média de idade é de 165 meses. O que perfaz uma média de idade de 185,5 meses.

Em relação a Acessibilidade de PMR e *Wi-fi*, a data da realização deste relatório não existiam dados da frota subcontratada, apenas da frota da Transdev. Assim, a operadora disponha de um total de 30 autocarros com acesso de PMR e 18 veículos com *Wi-fi*.

### 3.4.3. Disponibilização de Lugares Dedicados PMR

Neste indicador é aferido o número de lugares que a frota da Transdev dispõe para PMR.

Frota	Nº de lugares PMR
Transdev	30

Tabela 23 - Lugares PMR

### 3.4.4. Lista de Terminais

O indicador refere a lista de terminais usadas pela operação de serviço público de transportes de passageiros no Município de Vila Nova de Famalicão. No total são usados 3 terminais, detalhados na seguinte lista.

- Estação Rodoviária de Vila Nova de Famalicão

Alameda Dr. Francisco Sá Carneiro, Antas, 4760 - 038 Vila Nova de Famalicão;

Todos os dias: 06h00 – 24h00

- Central Transportes de Santo Tirso

Rua das Rãs, 4780 Santo Tirso;

Todos os dias: 06h00 – 20h30

- Interface da Trofa

Rua Av. 19 de novembro, Caminhos de Ferro, 4785-427 Trofa

Todos os dias: 00h00 – 23h59

### 3.5. Indicadores Económico- Financeiros

#### 3.5.1. Receitas Tarifárias Anuais

Neste indicador são apresentadas as receitas tarifárias anuais com a venda de títulos de transporte, desagregado por título de transporte.

<b>Receitas Tarifárias (€)</b>	
Janeiro	78 792,29
Fevereiro	78 620,36
Março	83 918,04
Abril	67 240,12
Maio	83 346,09
Junho	84 120,69
Julho	82 113,89
Agosto	54 067,59
Setembro	91 221,68
Outubro	105 504,39
Novembro	112 682,63
Dezembro	104 748,02
<b>Total</b>	<b>1 026 465,8</b>

Tabela 24 - Receitas tarifárias

<b>Título de Transporte</b>	<b>Nº passageiros transportados (un)</b>
Passes validação mensal	679 767,19 €
Bilhete Simples	346 698,65 €
<b>Total</b>	<b>1 026 465,8 €</b>

Tabela 25 - Receitas tarifárias por título de transporte

### 3.5.2. Gastos Diretos da Operação

Neste indicador são apresentados os gastos diretos com a operação por linha do operador.

À data do termino do presente relatório a Transdev ainda não tinha disponibilizado essa informação.

### 3.5.3. Gastos Indiretos da Operação

Neste indicador são apresentados os gastos indiretos da operação por linha do operador.

À data do termino do presente relatório a Transdev ainda não tinha disponibilizado essa informação.

### 3.5.4. Gastos com Pessoal

Este indicador apresenta os gastos totais com pessoal. Esta informação é desagregada pelas categorias profissionais do pessoal: motoristas, pessoal de revisão e venda de bilhetes, pessoal de manutenção e oficinas e outros profissionais.

À data do termino do presente relatório a Transdev ainda não tinha disponibilizado essa informação.

### 3.5.5. Gastos com Licenciamento da Frota

Neste indicador são discriminados os gastos com licenciamento da frota, por linha.

À data do termino do presente relatório a Transdev ainda não tinha disponibilizado essa informação.

### 3.5.6. Gastos com a Frota

Este indicador apresenta os gastos com a frota, por linha. Considerando que a frota do operador apenas se encontra afeta ao serviço público, os gastos totais são iguais aos gastos com frota afeta ao serviço público.

À data do termino do presente relatório a Transdev ainda não tinha disponibilizado essa informação.

### 3.5.7. Gastos com a Depreciação e amortização da Frota

Este indicador apresenta os gastos com depreciação e amortização da frota, por linha. Considerando que a frota do operador apenas se encontra afeta ao serviço público, os gastos totais são iguais aos gastos com frota afeta ao serviço público.

À data do termino do presente relatório a Transdev ainda não tinha disponibilizado essa informação.

### 3.5.8. Gastos com Energia da Frota

Neste indicador são discriminados os gastos com energia da frota, por linha e tipo de combustível. Considerando que a frota do operador apenas se encontra afeta ao serviço público, os gastos totais são iguais aos gastos com frota afeta ao serviço público.

À data do termino do presente relatório a Transdev ainda não tinha disponibilizado essa informação.

### 3.5.9. Gastos com Seguros da Frota

Este indicador apresenta os gastos com seguros da frota, por linha. Considerando que a frota do operador apenas se encontra afeta ao serviço público, os gastos totais são iguais aos gastos com frota afeta ao serviço público.

À data do termino do presente relatório a Transdev ainda não tinha disponibilizado essa informação.

#### **3.5.10. Gastos com Lubrificantes da Frota**

Este indicador apresenta os gastos com lubrificantes da frota, por linha. Considerando que a frota do operador apenas se encontra afeta ao serviço público, os gastos totais são iguais aos gastos com frota afeta ao serviço público.

À data do termino do presente relatório a Transdev ainda não tinha disponibilizado essa informação.

#### **3.5.11. Gastos com Pneus da Frota**

Neste indicador são discriminados os gastos com pneus da frota, por linha. Considerando que a frota do operador apenas se encontra afeta ao serviço público, os gastos totais são iguais aos gastos com frota afeta ao serviço público.

À data do termino do presente relatório a Transdev ainda não tinha disponibilizado essa informação.

#### **3.5.12. Gastos com Peças e Acessórios da Frota**

Este indicador apresenta os gastos com peças e acessórios da frota, por linha. Considerando que a frota do operador apenas se encontra afeta ao serviço público, os gastos totais são iguais aos gastos com frota afeta ao serviço público.

À data do termino do presente relatório a Transdev ainda não tinha disponibilizado essa informação.

### 3.5.13. Gastos com Manutenção da Frota

Este indicador apresenta os gastos com manutenção da frota, por linha. Considerando que a frota do operador apenas se encontra afeta ao serviço público, os gastos totais são iguais aos gastos com frota afeta ao serviço público.

À data do termino do presente relatório a Transdev ainda não tinha disponibilizado essa informação.

### 3.5.14. Gastos da Autoridade de Transportes

Neste indicador são discriminados os encargos da Autoridade de Transportes com o serviço público de transportes de passageiros, nomeadamente com o seu contrato de prestação de serviços. É também discriminada a comparticipação do Município para a Comunidade Intermunicipal do Ave (CIM do Ave) no âmbito do programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes (PART) assim como para a execução do contrato de serviço público de transportes dessa entidade.

No âmbito da prestação de serviço contratualizada com o operador Transdev, a Autoridade de Transportes do Município de Famalicão procedeu ao pagamento do valor de 2.26€ por veículo.km comercial produzido (dois euros e vinte e seis cêntimos).

<b>Mês</b>	<b>Remuneração pela prestação de serviço público (€)</b>
Janeiro	236 477,96 €
Fevereiro	208 664,80 €
Março	264 306,22 €
Abril	198 858,13 €
Maio	286 814,02 €
Junho	304 954,35 €
Julho	381 089,51 €
Agosto	396 137,47 €
Setembro	411 800,51 €
Outubro	437 262,60 €
Novembro	434 555,31 €

Dezembro	365 112,16 €
<b>Total</b>	<b>3 926 033,05 €</b>

Tabela 26 - Gastos diretos com a prestação de serviço

<b>Gastos da AT do Município de Famalicão</b>	
CIM do Ave	227 606,50 €

Tabela 27 - Outros gastos

### 3.5.15. Recebimentos de Entidades Públicas

Neste Indicador são discriminados os valores recebidos pela AT do Município de Famalicão, nomeadamente com o Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes (PART) e ProTransP.

<b>Recebimentos da AT do Município de Famalicão</b>	
PART	302 378,29 €
ProTransP	683 630,81 €

Tabela 28 - Valores recebidos pela AT

### 3.5.16. Resultado Operacional

Este indicador discrimina o resultado operacional, por linha, da operadora de serviço público de transporte público de passageiros.

A Transdev não apresentou valores relativos a este indicador.

### 3.5.17. Resultado Líquido

Este indicador discrimina o resultado líquido, por linha, da operadora de serviço público de transporte público de passageiros.

A Transdev não apresentou valores relativos a este indicador.

## 3.6. Indicadores de Sustentabilidade

### 3.6.1. Emissões de GEE e Outros Poluentes

Neste indicador apresentamos os níveis de emissão de gases de efeito estufa (GEE), em tonCO<sub>2</sub>eq, associados à prestação do serviço de transporte rodoviário de passageiros

no Município de Vila Nova de Famalicão, permitindo deste modo aferir se estamos a dar resposta aos compromissos assumidos no âmbito da Cimeira COP21 de Paris por Portugal, com a intenção de reduzir a Emissão de CO2 para atmosfera.

<b>Operador</b>	<b>GEE (tCO2ep)</b>
Transdev	1 965 771,50

Tabela 29 - Emissões de GEE

### 3.6.2. Consumo Anual de Energia

Este indicador constata o consumo de energia associado à prestação do serviço de transporte de passageiros. A única fonte de energia utilizada pela Transdev durante o ano de 2023 foi o gasóleo.

<b>Operador</b>	<b>Gasóleo (L)</b>
Transdev	741 241,14

Tabela 30 - Consumo de combustível

## 4. Anexos

### 4.1. Anexo I - Lista de Indicadores e o Seu Enquadramento

O anexo apresenta a listagem de todos os indicadores referenciados no presente relatório, identificando cada um deles, o respetivo diploma e a dimensão de enquadramento, respeitando as diretivas do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg. 273/2021 e o seu respetivo anexo.

Dimensão	Indicador	Relevância
Identificação dos Operadores e dos Contratos	Designação social do operador e marca com que operam	Art.º 16.º ao 19.º do RJSPTP e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg. 273/2021
	Caraterização do contrato de serviço público	Art.º 20.º e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg. 273/2021
	Alterações à rede	Art.º 22.º RJSPTP e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg. 273/2021
	Lista de linhas contratadas e respetivo mapa	Art.º 22.º RJSPTP e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg. 273/2021
Atividade Operacional	Lista das linhas exploradas e horários	Art.º 22.º RJSPTP e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg. 273/2021
	Número de circulações	
	Número de veículos.km produzidos	
	Número de lugares.km produzidos	
	Número de passageiros transportados	
	Número de passageiros.km transportados	
	Tarifários	Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg.273/2021
	Número de títulos de transporte vendidos	Art.º 22.º RJSPTP
	Velocidade comercial média	Art.º 21.º, n.º 1, alínea j) RJSPTP e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg.273/2021
	Taxa de ocupação média	Art.º 21.º, n.º 1, alínea e) RJSPTP e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg.273/2021
Qualidade do Serviço, Acessibilidade e Segurança	Taxa de fraude detetada	Art.º 21.º, n.º 1, alínea j) RJSPTP e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg.273/2021
	Índice de regularidade	Art.º 21.º, n.º 1, alínea j) RJSPTP e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg.273/2021
	Índice de pontualidade	
	Número de reclamações	
Disponibilização de livro de reclamações		

	Inquérito de satisfação ao cliente/cliente mistério	
	Taxa de disponibilidade dos meios mecânicos de acesso	Art.º 21.º, n.º 1, alínea k) RJSPTP
	Veículos com piso rebaixado	Art.º 21.º, n.º 1, alínea k) RJSPTP e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg.273/2021
	Veículos com climatização	Art.º 21.º, n.º 1, alínea k) RJSPTP
	Número de acidentes em serviço (safety)	Art.º 21.º, n.º 1, alínea k) RJSPTP e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg.273/2021
	Número de incidentes de segurança (security)	
Disponibilização de Informação aos Utilizadores e Atendimento	Locais, horários e canais de atendimento ao público	Art.º 21.º, n.º 1, alínea j) RJSPTP e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg. 273/2021
	Disponibilização de informação e serviços em <i>website</i> e/ou <i>app</i> próprias	
	Taxa de disponibilidade das máquinas automáticas de venda de bilhetes	
	Disponibilização de informação em pontos de acesso à rede	
	Disponibilização de informações a bordo dos veículos	
	Disponibilização de informações em língua estrangeira	
	Disponibilização de informações em braille/áudio	
Material Circulante e Terminais	Lista das tipologias/modos de veículos da frota	Art.º 22.º RJSPTP e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg. 273/2021
	Número de veículos por tipologia e outras características do material circulante	Art.º 21.º, n.º 1, alínea k) RJSPTP e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg. 273/2021
	Disponibilização de lugares dedicados a PMR	Art.º 21.º, n.º 1, alínea k) RJSPTP e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg. 273/2021
	Lista dos terminais	Art.º 33.º, n.º 4 RJSPTP
Indicadores Económico - Financeiros	Receitas tarifárias anuais	Art.º 22.º e art.º 24.º RJSPTP e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg. 273/2021
	Gastos diretos da operação	Art.º 22.º e art.º 24.º RJSPTP e Anexo Reg. 430/2019
	Gastos indiretos da operação	
	Gastos com pessoal	
	Gastos com licenciamento da frota	

Sustentabilidade	Gastos com a frota	
	Gastos com a depreciação e amortização da frota	Art.º 21.º e art.º 24.º RJSPTP e Anexo Reg. 430/2019
	Gastos com energia da frota	
	Gastos com seguras da frota	
	Gastos com lubrificantes da frota	
	Gastos com pneus da frota	
	Gastos com peças e acessórios da frota	
	Gastos com manutenção da frota	
	Gastos da autoridade de transportes	Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg. 273/2021 e Art.º 21.º e n.º 1, art.º 45.º RJSPTP
	Recebimentos de entidades públicas	Art.º 25.º RJSPTP
	Resultado operacional	Art.º 21.º e art.º 24.º RJSPTP e Anexo Reg. 430/2019
	Resultado líquido	
	Emissões de GEE e outros poluentes	Art.º 21.º, n.º 1, alínea k) RJSPTP e Anexo I do Reg. 430/2019, alterado pelo Reg. 273/2021
	Consumo anual de energia	Art.º 21.º, n.º 1, alínea k) RJSPTP