

## ANEXO

## INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

Dimensão	Indicador	Unidade	Observações	Respostas	2020
Identificação dos Operador e dos Contratos de Serviço Público	Designação Social do operador de serviço público e marca com que operam	-		CP - Comboios de Portugal, E.P.E.	-
	Forma de exploração do serviço público de transporte de passageiros e respetiva forma de contratação.	-	De acordo com os artigos 16.º ao 19.º do RJSPTP.	Celebração de Contrato de Serviço Público - Operador interno	-
	Natureza do contrato de serviço público.	-	Se o contrato é maioritariamente de um contrato de concessão ou um contrato de prestação de serviço, conforme definição do artigo 20.º do RJSPTP.	Contrato de Prestação de Serviço Público	-
	Caracterização do Contrato de Serviço Público:	-			-
	(i) Designação do contrato;			Contrato de Serviço Público Entre o Estado Português e a CP-Comboios de Portugal E.P.E.	
	(ii) Identificação da autoridade de transportes concedente;			IMT- Instituto da Mobilidade e Transportes	
	(iii) Vigência do contrato (datas de início e de fim);			Início: 28/11/2019 Fim: 28/11/2029	
	(iv) Estão definidas obrigações de serviço público (S/N);			Sim	
	(v) Estão definidas compensações financeiras (S/N);			Sim	
	(vi) Está definido regime de incentivos e penalidades associado ao desempenho.			Sim	
	(v) É atribuída exclusividade (S/N);			Sim	
	(vi) Modos de transporte.			Ferroviário	
	Lista das rotas (linhas) contratadas divididas por:	-		Na sheet "lista das rotas". Os serviços contratados enquadram-se no transporte intermunicipal e inter-regional. O transporte tem um carácter regular.	-
	(i) Transporte municipal, intermunicipal e inter-regional;				
	(ii) Transporte regular e transporte flexível.				
	Mapa do município com o desenho das rotas (linhas) contratadas e identificação das povoações com mais de 40 habitantes.	-		N.A.	-
Oferta	N.º de linhas exploradas e respetiva extensão.	Un.	Inclui as variantes, as parcelares e as noturnas.	Anexo I do CSP - Rede Explorada	-
	N.º de circulações:	Un.			
	(i) Totais anuais;			Número comboios	398 795
	(i) Média diária nos dias úteis;			Número comboios	313 971
	(ii) Média diária nos fins de semana e feriados.			Número comboios	84 824
	% da população do município servida por transportes públicos.	%		N.A.	-
	N.º de veículos.km produzidos.	10 <sup>3</sup> VKm		não inclui marchas	22 996
	N.º de lugares.km produzidos.	10 <sup>6</sup> LKm			11 366
	Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço:	-			
	(i) Títulos ocasionais;			Títulos ocasionais: Bilhetes, bilhetes combinados	
	(ii) Títulos monomodais;				
	(iii) Títulos intermodais e/ou assinaturas;			Títulos mensais: Assinaturas, Passe Combinado, Passes Navegante, Passe Andante	

## ANEXO

## INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

Dimensão	Indicador	Unidade	Observações	Respostas	2020
Procura	N.º de passageiros transportados.	Un.			85 657
	N.º de passageiros.km transportados.	10³ PKm			1 953 359
	Taxa de ocupação média anual da frota.	%		LKO/PK	17%
	Taxa de fraude detetada.	%		N.D.	
Material circulante (frota)	Número de veículos da frota por: (i) Tipo de combustível; (ii) Por norma ambiental EURO; (iii) Com e sem acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada; (iv) Por lotação.	Un.		folhas "MC 2021" e "MC 2020" <sup>(1)</sup>	
	Idade média da frota	Anos		inclui os CPA	29
Indicadores Económico-Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10³ Euro		Total	131 183
				Titulos ocasionais	56 536
				Titulos mensais	74 647
	Gastos totais da Autoridade de Transporte com o serviço público de transporte de passageiros, por contrato, discriminando a seguinte informação: (i) Compensações por obrigações de serviço público;	10³ Euro			88 102
	(ii) Remuneração pela prestação do serviço público;				
	(iii) Compensações tarifárias (por ex. 4_18, Sub_23, Social+);				2 841
	(iv) Outros subsídios à exploração;				
	(v) Outros gastos.				
	Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do serviço público de transporte de passageiros: (i) Em material circulante;	10³ Euro		inclui Trabalhos para a própria empresa	17 248
	(ii) Outros investimentos.				3 681
Qualidade e segurança	Índice de regularidade (IR).	%	IR = (N.º de serviços suprimidos)/(N.º total de serviços programados)	Folha "Regularidades"	
	Índice de pontualidade (IP5).	%	IP5 = (N.º de serviços com atraso ≤ 5 min. no destino)/(N.º total de serviços)	Folha "Pontualidades". IP3 para os serviços urbanos; IP5 para os restantes	
	Resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros.	-		Anexo "estudo-satisfacao-apresentação_final_cp_2021" <sup>(1)</sup>	
	N.º de reclamações por motivo.	Un.		Folha "Reclamações"	
	Atendimento ao público: formas e locais de atendimento (físicos, telefónicos, <i>online</i> ), pontos de vendas de bilhetes, aplicações informáticas.	-		Anexo "Atendimento Cliente", conforme Anexo III do CSP.	

**ANEXO**

**INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007**

Dimensão	Indicador	Unidade	Observações	Respostas	2020
Qualidade e segurança	N.º de acidentes de viação ( <i>safety</i> ), por tipo de acidente.	Un.		Total CP	36
			Colisões		4
			Descarrilamentos de comboios		2
			Acidentes em PN		8
			Acidentes com pessoas		22
	N.º de incidentes de segurança ( <i>security</i> )	Un.			1 468
Sustentabilidade	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros.	tCO2eq			53 823
				Tração a diesel	19 498
				Tração elétrica	34 325
	Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).	L, KWh, m³			
				Energia elétrica consumida (10³ KWh)	176 883
				Gasóleo consumido (10³ L)	7 267

**Nota 1:** Nas informações solicitadas são válidos os conceitos e definições do RJSTP, do Regulamento n.º 430/2019, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 94, de 16 de maio de 2019 e da Informação da AMT às autoridades de transporte relativa aos indicadores de monitorização e supervisão, de 27 de setembro de 2018 e publicado no seu site.

**Nota 2:** A ausência de informação total ou parcial ou com a desagregação sugerida, poderá/deverá ser justificada, designadamente em função de circunstancialismos locais.

**Nota 3:** Caso sejam necessários esclarecimentos, poderá ser utilizado o endereço: [ds@amt-autoridade.pt](mailto:ds@amt-autoridade.pt)

Preenchido pelo Operador a pedido do IMT, I.P.

<sup>(1)</sup> Documento que inclui matéria(s) declarada(s) confidencial(ais) pelo Operador

Indicador	
<p>Lista das rotas (linhas) contratadas divididas por:</p> <p>(i) Transporte municipal, intermunicipal e inter-regional;</p>	
	URBANOS
	<b>Urbano Lisboa</b> Sintra / Azambuja Cascais Sado
	<b>Urbano Porto</b> Aveiro Braga Caíde Guimarães
	<b>Urbano Coimbra</b>
	EIXOS DE MOBILIDADE
	<b>Eixo Minho e Douro</b> Regional Minho Regional Douro
	<b>Eixo Beiras</b> Intercidades Guarda Intercidades Covilhã Regional Beira Alta Regional Beira Baixa
	<b>Eixo Lisboa-Porto/Braga/Guimarães</b> Intercidades Braga Intercidades Porto Intercidades Guimarães Intercidades Viana Regional Norte Regional Tomar
	<b>Eixo Vouga (regional)</b>
	<b>Eixo Oeste (regional)</b>
	<b>Eixo Leste (regional)</b>
	<b>Eixo Alentejo</b> Intercidades Évora Intercidades Beja Regional Alentejo
	<b>Eixo Sul</b> Intercidades Faro Regional Algarve

PONTUALIDADE	ANO 2020
MERCADO CONTRATUAL OSP	
INTERCIDADES (<=5min)	75%
IC BRAGA	66%
IC PORTO	78%
IC VIANA DO CASTELO	54%
IC GUIMARÃES	72%
IC GUARDA	68%
IC COVILHÃ	54%
IC FARO	80%
IC ÉVORA	82%
IC BEJA	86%
REGIONAL (<=5min)	85%
REG MINHO	69%
REG DOURO	72%
REG NORTE	94%
REG BEIRA ALTA	85%
REG BEIRA BAIXA	87%
REG OESTE	86%
REG TOMAR	91%
REG LESTE	88%
REG ALENTEJO	96%
REG ALGARVE	87%
REG VOUGA	90%
URBANOS DE LISBOA (<=3min)	91%
URB SINTRA/AZAMBUJA	89%
URB CASCAIS	94%
URB SADO	85%
URBANOS DO PORTO (<=3min)	86%
URB AVEIRO	89%
URB BRAGA	88%
URB CAÍDE/MARCO	81%
URB GUIMARÃES	81%
URB COIMBRA (<=3min)	92%

	2020
<i>famílias/eixos de mobilidade</i>	<i>índ.reg. global</i>

<b>Urbanos de Lisboa</b>		<b>99,25 %</b>
	Sintra/Azambuja	99,25 %
	Cascais	99,33 %
	Sado	99,05 %
<b>Urbanos do Porto</b>		<b>99,48 %</b>
	Aveiro	99,32 %
	Braga	99,61 %
	Marco	99,53 %
	Guimarães	99,63 %
<b>Urbanos de Coimbra</b>		<b>97,52 %</b>

	REG Minho	99,17 %
	REG Douro	99,04 %
<b>Beiras</b>		
	IC Guarda	98,76 %
	IC Covilhã	98,89 %
	Reg Beira Alta	99,12 %
	Reg Beira Baixa	99,51 %
<b>Lisboa-Porto/Braga/Guimarães</b>		
	IC Braga	99,25 %
	IC Porto	99,03 %
	IC Guimarães	98,08 %
	IC Viana/Valença	99,34 %
	Reg Norte	99,35 %
	Reg Tomar	99,54 %
<b>Vouga</b>		<b>98,77 %</b>
<b>Oeste</b>		<b>98,26 %</b>
<b>Leste</b>		<b>98,12 %</b>
<b>Alentejo</b>		
	IC Évora	99,45 %
	IC Beja	99,33 %
	Reg Alentejo	99,22 %
<b>Sul</b>		
	IC Faro	99,39 %
	Reg Algarve	99,14 %
<b>TOTAIS URB + EIXOS CSP</b>		

Ano 2020

Tipologia	total
Ambiente	25
Atendimento	631
Canais de Venda	4 005
Circulação	5 504
Deveres dos clientes	84
Elogios	41
Horários	350
Informação	242
Instalações	205
Material circulante	408
Multas	569
Pedidos de Informação	58
Regulamentação e Tarifário	2 674
Segurança de pessoas e bens	389
Serviços complementares	141
SUGESTÕES	184
Proteção de Dados	
<b>TOTAL</b>	<b>15 510</b>