

RELATÓRIO ANUAL RELATIVO À OBRIGAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007 RELATIVO AO ANO 2020

COMUNIDADE INTERMUNICIPAL DAS TERRAS DE TRÁS-OS-MONTES

Índice

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Identificação dos Operador e dos Contratos de Serviço Público | 7 |
| 1.1 | Designação Social dos operadores de serviço público e marca com que operam. 7 | |
| 1.2 | Forma de exploração do serviço público de transporte de passageiros e respetiva forma de contratação. | 7 |
| 1.3 | Natureza dos contratos de serviço público..... | 7 |
| 1.4 | Caracterização dos Contratos de Serviço Público..... | 7 |
| 1.5 | Lista das rotas (linhas) contratadas por Operador. | 8 |
| 1.6 | Mapas das rotas contratadas e identificação das povoações com mais de 40 habitantes por município. | 10 |
| 2 | Oferta..... | 37 |
| 2.1 | N.º de linhas exploradas e respetiva extensão. | 37 |
| 2.2 | N.º de circulações. | 37 |
| 2.3 | População da CIM-TTM servida por transportes públicos..... | 37 |
| 2.4 | N.º de veículos.km produzidos. | 37 |
| 2.5 | N.º de lugares.km produzidos..... | 38 |
| 2.6 | Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço:..... | 38 |
| 3 | Procura..... | 38 |
| 3.1 | N.º de passageiros transportados..... | 38 |
| 3.2 | N.º de passageiros.km transportados. | 38 |
| 3.3 | Taxa de ocupação média anual da frota..... | 38 |
| 3.4 | Taxa de fraude detetada. | 38 |
| 4 | Material circulante (frota) | 39 |
| 4.1 | N.º de veículos da frota | 39 |
| 5 | Indicadores Económico-Financeiros..... | 39 |
| 5.1 | Receitas tarifárias anuais por título de transporte. | 39 |
| 5.2 | Gastos totais da Autoridade de Transporte com o serviço público de transporte de passageiros, por contrato. | 39 |
| 5.3 | Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do serviço público de transporte de passageiros. | 40 |
| 6 | Qualidade e segurança | 40 |
| 6.1 | Índice de regularidade (IR) e Índice de pontualidade (IP5)..... | 40 |

| | | |
|-----|--|----|
| 6.2 | Resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros..... | 40 |
| 6.3 | Atendimento ao público: formas e locais de atendimento (físicos, telefónicos, online), pontos de vendas de bilhetes, aplicações informáticas. | 40 |
| 6.4 | “Safety and security” | 40 |
| 7 | Sustentabilidade | 41 |
| 7.1 | Consumo anual de energia e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros. | 41 |

Índice de Tabelas

| | |
|---|----|
| Tabela 1 - Identificação dos Operadores | 7 |
| Tabela 2 - Caracterização dos contratos | 8 |
| Tabela 3 - N.º de veículos.km produzidos por operador..... | 37 |
| Tabela 4 - Gastos totais da CIM-TTM com o serviço público de transporte (Valores Sem IVA) | 39 |

Índice de Ilustrações

| | |
|--|----|
| Figura 1 Alfândega da Fé / Gebelim | 11 |
| Figura 2 Alfândega da Fé / Vilarchão | 11 |
| Figura 3 Alfândega da Fé / Picões | 12 |
| Figura 4 Alfândega da Fé / Vilares de Vilarça | 12 |
| Figura 5 Alfândega da Fé / Saldonha | 13 |
| Figura 6 Macedo de Cavaleiros / Bornes | 13 |
| Figura 7 Macedo de Cavaleiros / Bornes (Circuito Pré-Escolar e 1º Ciclo) | 14 |
| Figura 8 Macedo de Cavaleiros / Murçós | 14 |
| Figura 9 Arcas / Macedo de Cavaleiros | 15 |
| Figura 10 Macedo de Cavaleiros / Peredo | 15 |
| Figura 11 Macedo de Cavaleiros / Meles | 16 |
| Figura 12 Macedo de Cavaleiros / Meles (Circuito Pré-Escolar e 1º Ciclo) | 16 |
| Figura 13 Cernadela / Macedo de Cavaleiros | 17 |
| Figura 14 Macedo de Cavaleiros/ Talhas | 17 |
| Figura 15 Vilarinho / Torre D. Chama / Macedo de Cavaleiros | 18 |
| Figura 16 Miranda do Douro / Silva | 19 |
| Figura 17 Miranda do Douro / S. Martinho Angueira | 19 |
| Figura 18 Miranda do Douro / Especiosa | 19 |
| Figura 19 Picote / Sendim | 20 |
| Figura 20 Barrocal do Douro / Miranda do Douro | 20 |
| Figura 21 Miranda do Douro / Águas Vivas | 21 |
| Figura 22 Vilar Seco / Miranda do Douro | 21 |
| Figura 23 Bemposta / Sendim | 22 |
| Figura 24 Bemposta / Mogadouro | 23 |
| Figura 25 Lagoaça / Mogadouro | 23 |
| Figura 26 Mogadouro / Paradela | 23 |
| Figura 27 Mogadouro / Peredo Bemposta | 24 |
| Figura 28 Mogadouro / Saldanha | 25 |
| Figura 29 Mogadouro / Tó | 25 |
| Figura 30 Mogadouro / Valcerto | 26 |
| Figura 31 Estevais/ Mogadouro | 26 |

| | |
|---|----|
| Figura 32 Meirinhos / Mogadouro | 26 |
| Figura 33 Cachão / Mirandela | 27 |
| Figura 34 Mirandela / Vale de Asnes | 28 |
| Figura 35 Longra/ Mirandela | 28 |
| Figura 36 Milhais / Mirandela..... | 29 |
| Figura 37 Tua / Vila Flor - Extensão Candoso | 29 |
| Figura 38 Carrazeda de Ansiães / Vila Flor - Extensão Mourão | 30 |
| Figura 39 Santa Comba de Vilariça / Vila Flor - Extensão Assares..... | 30 |
| Figura 40 Valbom / Vila Flor - Extensão Benlhevai | 31 |
| Figura 41 Vale de Lagoa / Mirandela..... | 31 |
| Figura 42 Pai Torto / Mirandela..... | 32 |
| Figura 43 Lagoa / Macedo de Cavaleiros | 33 |
| Figura 44 Ervedosa / Vinhais | 33 |
| Figura 45 Moimenta / Vinhais..... | 33 |
| Figura 46 Penso / Vinhais | 34 |
| Figura 47 Carreira Junqueira/ Vimioso..... | 35 |
| Figura 48 Mogadouro/ Vilar Seco..... | 35 |
| Figura 49 Chairros/ Torre D. Chama | 36 |
| Figura 50 Nuzedo de Baixo/ Rebordelo..... | 36 |

1 Identificação dos Operador e dos Contratos de Serviço Público

1.1 Designação Social dos operadores de serviço público e marca com que operam.

Os operadores responsáveis pelo Serviço de Transporte Público de Passageiros no território da Comunidade Intermunicipal das Terras de Trás-os-Montes (doravante CIM-TTM), são os seguintes:

| DESIGNAÇÃO SOCIAL | MARCA |
|--|--------------|
| EMPRESA ALFANDEGUENSE, S.A. | Grupo Santos |
| ANTÓNIO AUGUSTO SANTOS, LDA. | Grupo Santos |
| SOCIEDADE DE TRANSPORTE DE CARRAZEDA E VILA FLOR, LDA. | Grupo Santos |
| RODONORTE - TRANSPORTES PORTUGUESES, S. A. | Grupo Santos |
| SANTOS - VIAGENS E TURISMO, LDA. | Grupo Santos |
| AUTO VIAÇÃO DO TÂMEGA, LDA. | AVT |

Tabela 1 - Identificação dos Operadores

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

Nos termos da subalínea ii) da alínea b) do n.º 1 do art.º 16º do RJSPTP, o serviço público de transporte de passageiros da CIM-TTM é explorado por operadores externos.

1.3 Natureza dos contratos de serviço público.

Nos termos do n.º 4 do art.º 20º do RJSPTP, foram celebrados contratos de serviço público com os operadores identificados na al. a) do primeiro capítulo do presente relatório.

1.4 Caracterização dos Contratos de Serviço Público.

Todos os contratos celebrados, com cada um dos seis operadores identificados supra, têm a seguinte caracterização:

| | |
|---|--|
| DESIGNAÇÃO DOS CONTRATOS | “Contrato - Acordo De Regulação Dos Termos E Condições Relativos À Exploração Dos Serviços De Transporte Público De Passageiros E De Atribuição De Compensação Por Obrigação De Serviço Público Ao Operador” |
| IDENTIFICAÇÃO DA AUTORIDADE DE TRANSPORTES CONCEDENTE | Comunidade Intermunicipal das Terras de Trás-os-Montes |
| VIGÊNCIA DO CONTRATO (DATAS DE INÍCIO E DE FIM) | 01/05/2020 até 31/12/2022 |

| | |
|---|---|
| ESTÃO DEFINIDAS OBRIGAÇÕES DE SERVIÇO PÚBLICO | Sim |
| ESTÃO DEFINIDAS COMPENSAÇÕES FINANCEIRAS | Sim |
| ESTÁ DEFINIDO REGIME DE INCENTIVOS E PENALIDADES ASSOCIADO AO DESEMPENHO | Sim |
| É ATRIBUÍDA EXCLUSIVIDADE | Não |
| MODOS DE TRANSPORTE. | Transporte rodoviário regular em autocarros |

Tabela 2 - Caracterização dos contratos

1.5 Lista das rotas (linhas) contratadas por Operador.

| EMPRESA ALFANDEGUENSE, S.A. | | |
|------------------------------------|--|---------------------------|
| MUNICÍPIO | LINHA | TIPO DE TRANSPORTE |
| Alfândega a Fé | Alfândega da Fé / Gebelim | Municipal |
| | Alfândega da Fé / Vilarchão | |
| | Alfândega da Fé / Picões | |
| | Alfândega da Fé / Vilares de Vilarica | |
| | Alfândega da Fé / Saldonha | |
| Macedo de Cavaleiros | Macedo Cavaleiros / Bornes | Municipal |
| | Macedo Cavaleiros / Bornes (Circuito Pré-Escolar e 1º Ciclo) | |
| | Macedo Cavaleiros / Murçós | |
| | Arcas / Macedo | |
| | Macedo Cavaleiros / Peredo | |
| | Macedo Cavaleiros / Meles | |
| | Macedo Cavaleiros / Meles (Circuito Pré-Escolar e 1º Ciclo) | |
| | Cernadela / Macedo Cavaleiros | |
| | Macedo Cavaleiros/ Talhas | |
| | Vilarinho / Torre D. Chama / Macedo | |

| ANTÓNIO AUGUSTO SANTOS, LDA. | | |
|---|--|---------------------------|
| MUNICÍPIO | LINHA | TIPO DE TRANSPORTE |
| Miranda do Douro | Miranda do Douro / Silva | Municipal |
| | Miranda do Douro / S. Martinho Angueira | |
| | Miranda do Douro / Especiosa | |
| | Picote / Sendim | |
| | Barrocal do Douro / Miranda do Douro | |
| | Miranda do Douro / Águas Vivas | |
| | Vilar Seco / Miranda do Douro | |
| | Bemposta / Sendim | Intermunicipal |
| Mogadouro | Bemposta / Mogadouro | Municipal |
| | Lagoaça / Mogadouro | |
| | Mogadouro / Paradela | |
| | Mogadouro / Peredo Bemposta | |
| | Mogadouro / Saldanha | |
| | Mogadouro / Tó | |
| | Mogadouro / Valcerto | |
| | Estevais/ Mogadouro | |
| | Meirinhos / Mogadouro | |
| SOCIEDADE DE TRANSPORTE DE CARRAZEDA E VILA FLOR, LDA. | | |
| MUNICÍPIO | LINHA | TIPO DE TRANSPORTE |
| Mirandela | Caravelas / Mirandela | Municipal |
| | Mirandela / Cachão | |
| | Mirandela / Vale de Asnes | |
| | Longra/ Mirandela | |
| | Milhais / Mirandela | |
| Vila Flor | Tua / Vila Flor - Extensão Candoso | Inter-regional |
| | Carrazedade Ansiães / Vila Flor - Extensão Mourão | |
| | Santa Comba de Vilarica / Vila Flor - Extensão Assares | Municipal |
| | Valbom / Vila Flor - Extensão Benlhevai | |

| RODONORTE - TRANSPORTES PORTUGUESES, S. A. | | |
|---|------------------------------|---------------------------|
| MUNICÍPIO | LINHA | TIPO DE TRANSPORTE |
| Mirandela | Vale de Lagoa / Mirandela | Municipal |
| | Pai Torto / Mirandela | |
| Macedo de Cavaleiros | Lagoa / Macedo de Cavaleiros | Municipal |
| Vinhais | Ervedosa / Vinhais | Municipal |
| | Moimenta / Vinhais | |
| | Penso / Vinhais | |

| SANTOS - VIAGENS E TURISMO, LDA. | | |
|---|-----------------------|---------------------------|
| MUNICÍPIO | LINHA | TIPO DE TRANSPORTE |
| Vimioso | Junqueira/ Vimioso | Municipal |
| Mogadouro | Mogadouro/ Vilar Seco | Municipal |

| AUTO VIAÇÃO DO TÂMEGA, LDA. | | |
|------------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| MUNICÍPIO | LINHA | TIPO DE TRANSPORTE |
| Mirandela | Chairos/ Torre D. Chama | Municipal |
| Vinhais | Nozede de Baixo/ Rebordelo | Municipal |

1.6 Mapas das rotas contratadas e identificação das povoações com mais de 40 habitantes por município.

Figura 1 | Alfândega da Fé / Gebelim

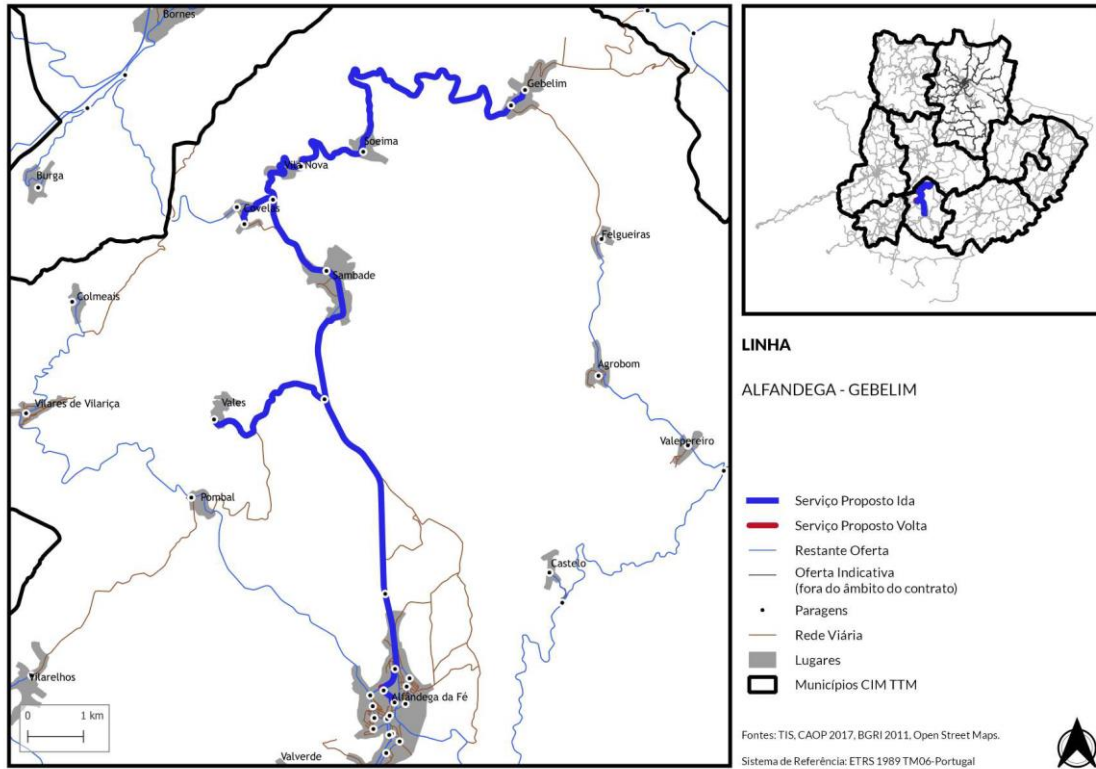


Figura 2 | Alfândega da Fé / Vilarchão

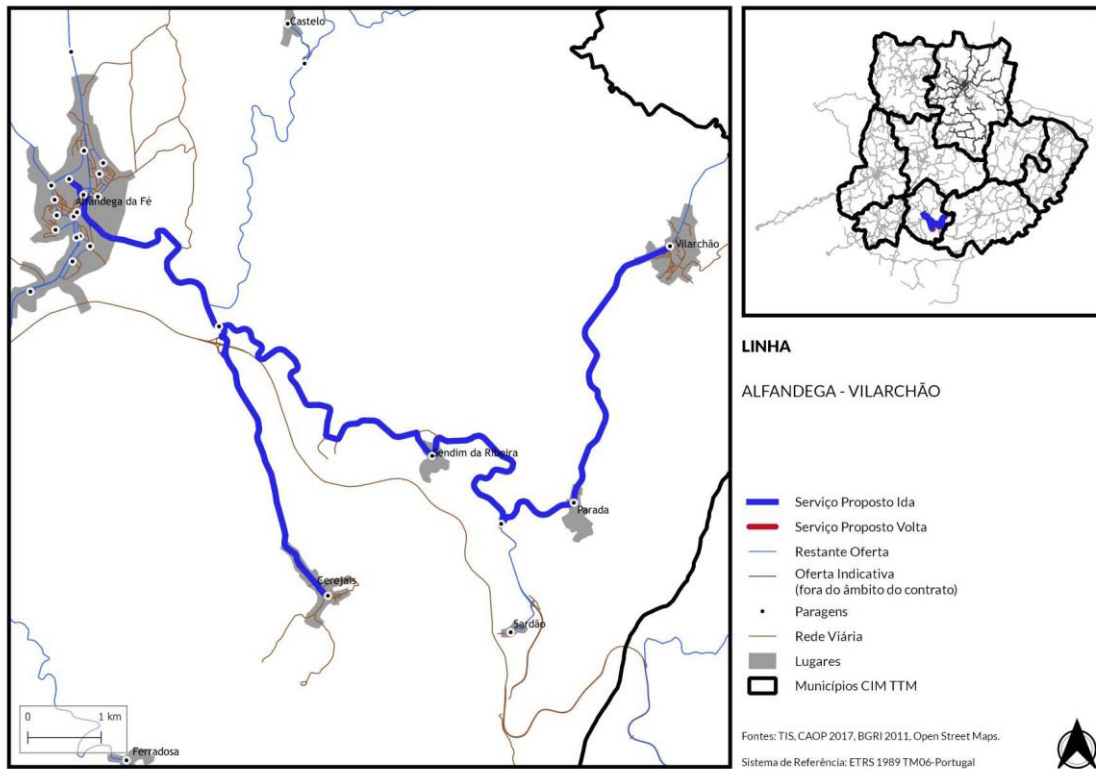


Figura 3 | Alfândega da Fé / Picões

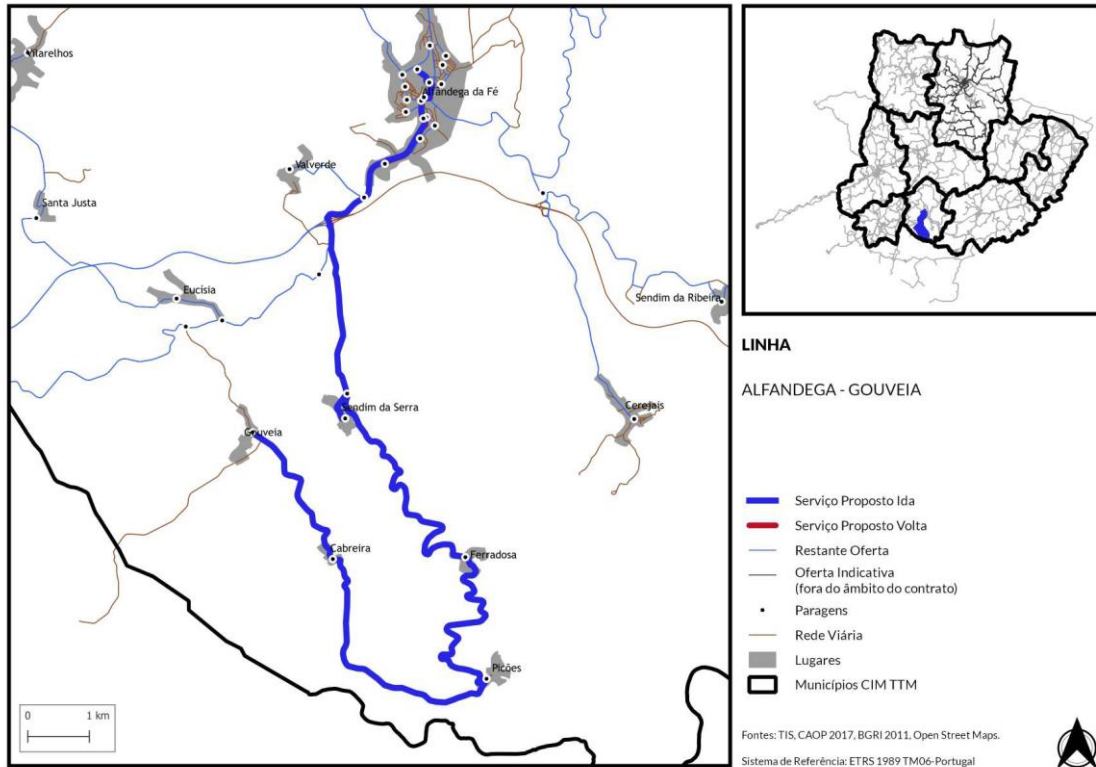


Figura 4 | Alfândega da Fé / Vilares de Vilarça

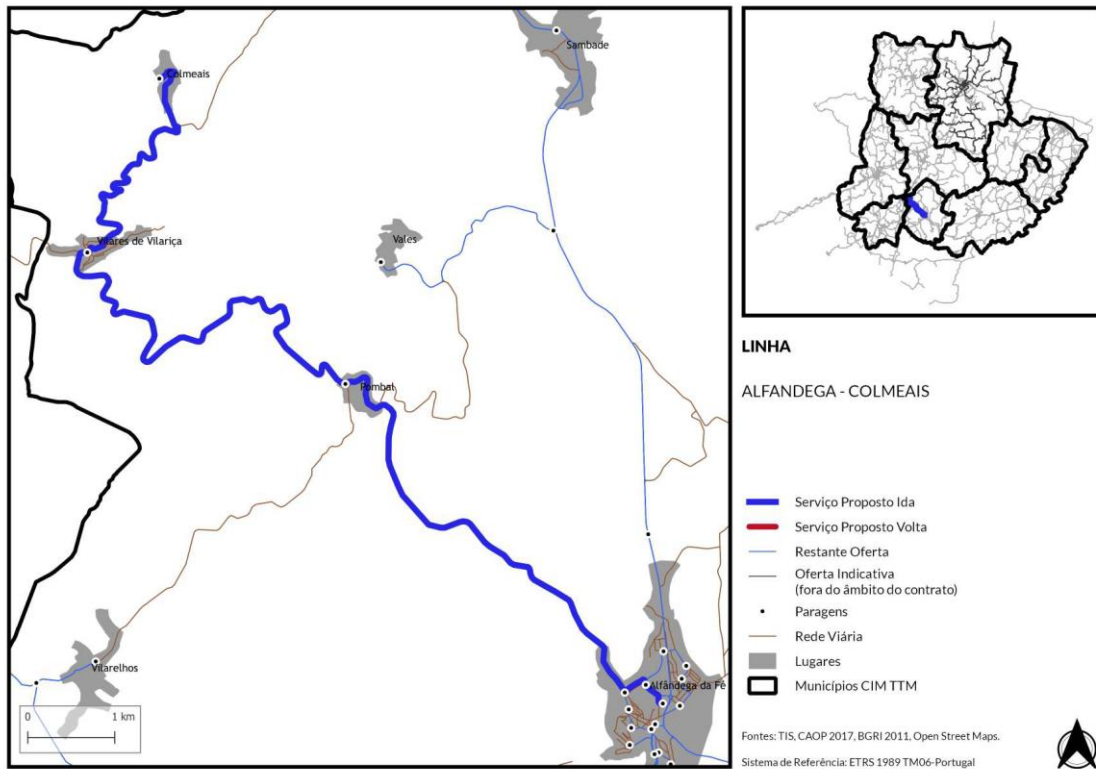


Figura 5 | Alfândega da Fé / Saldonha

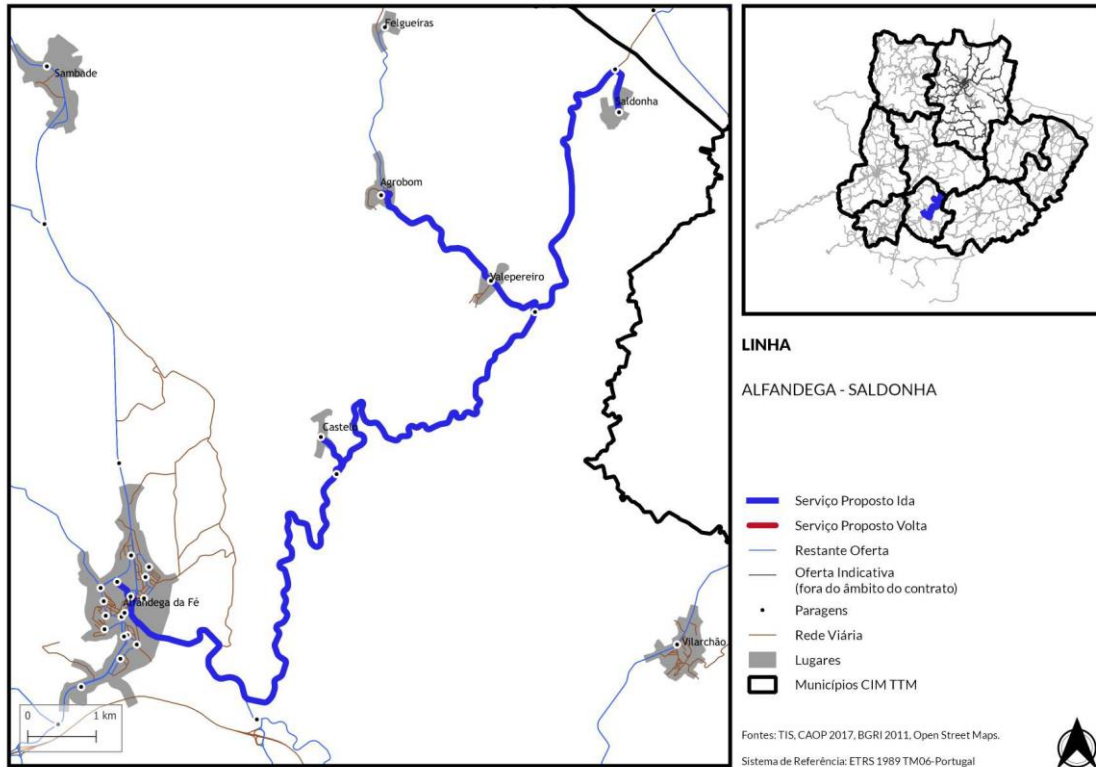


Figura 6 | Macedo de Cavaleiros / Bornes

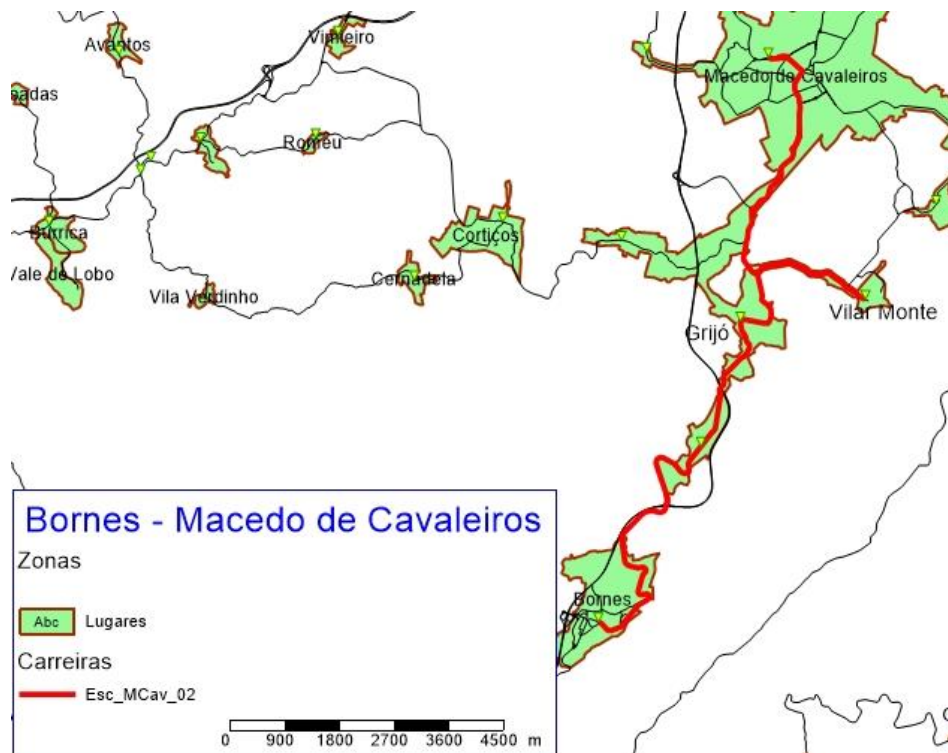


Figura 7 | Macedo de Cavaleiros / Bornes (Circuito Pré-Escolar e 1º Ciclo)

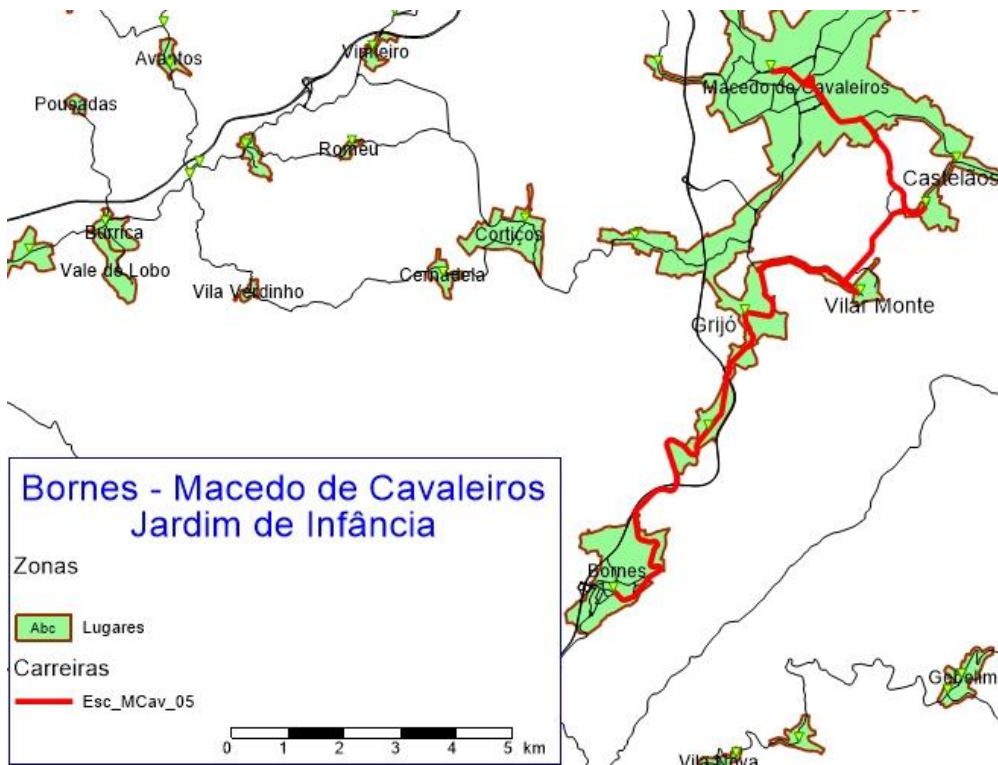


Figura 8 | Macedo de Cavaleiros / Murçós



Figura 9 | Arcas / Macedo de Cavaleiros



Figura 10 | Macedo de Cavaleiros / Peredo

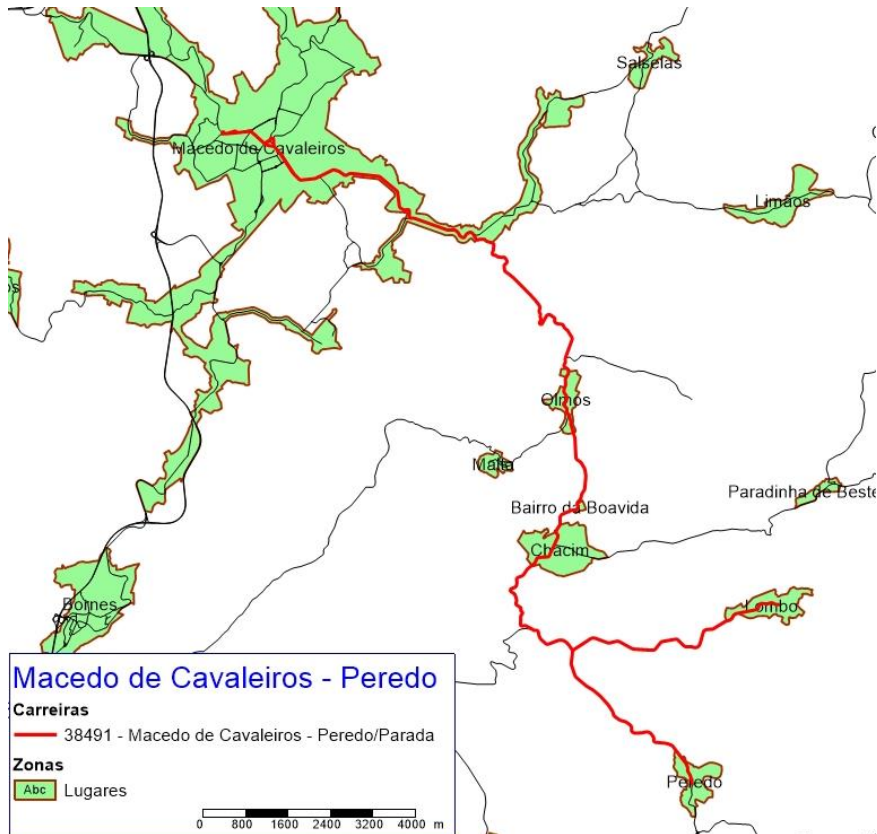


Figura 11 | Macedo de Cavaleiros / Meles



Figura 12 | Macedo de Cavaleiros / Meles (Circuito Pré-Escolar e 1º Ciclo)



Figura 13 | Cernadela / Macedo de Cavaleiros

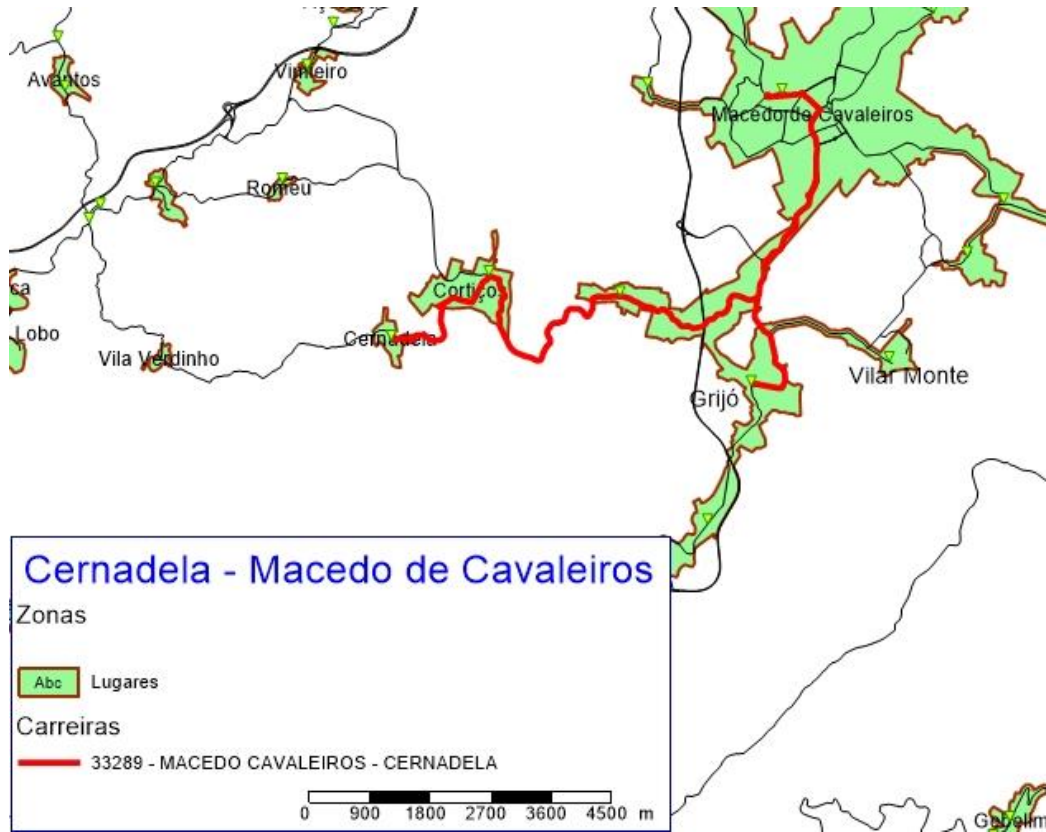


Figura 14 | Macedo de Cavaleiros/Talhas

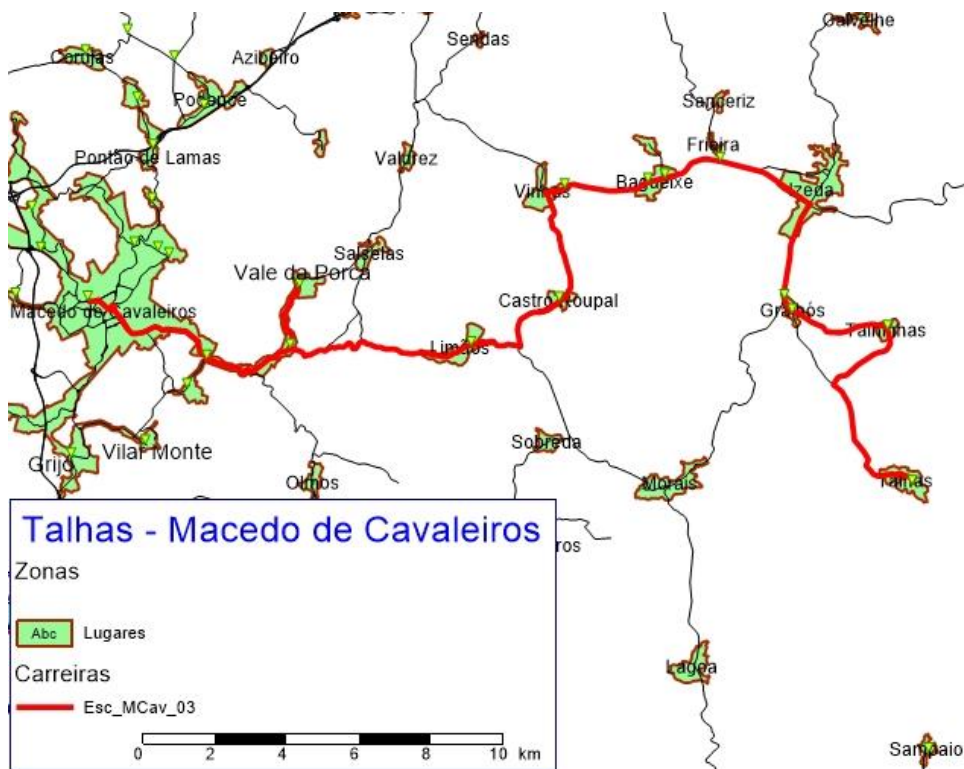


Figura 15 | Vilarinho / Torre D. Chama / Macedo de Cavaleiros

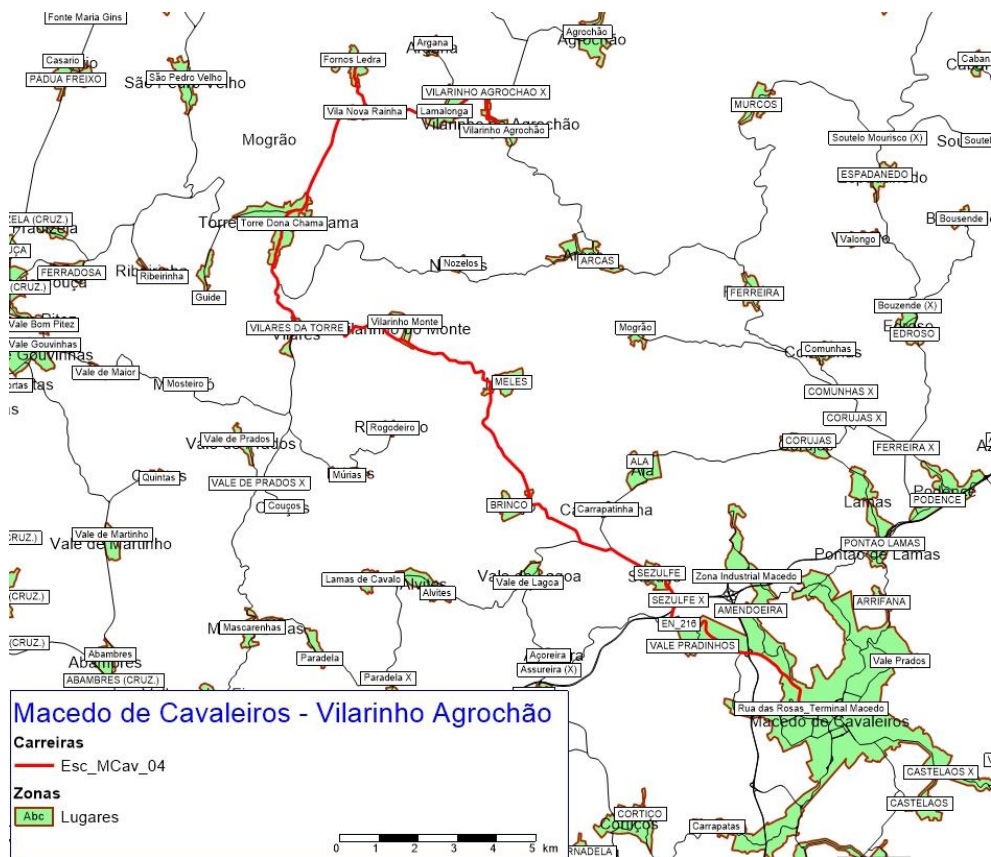


Figura 16 | Miranda do Douro / Silva



Figura 17 | Miranda do Douro / S. Martinho Angueira



Figura 18 | Miranda do Douro / Espéciosa

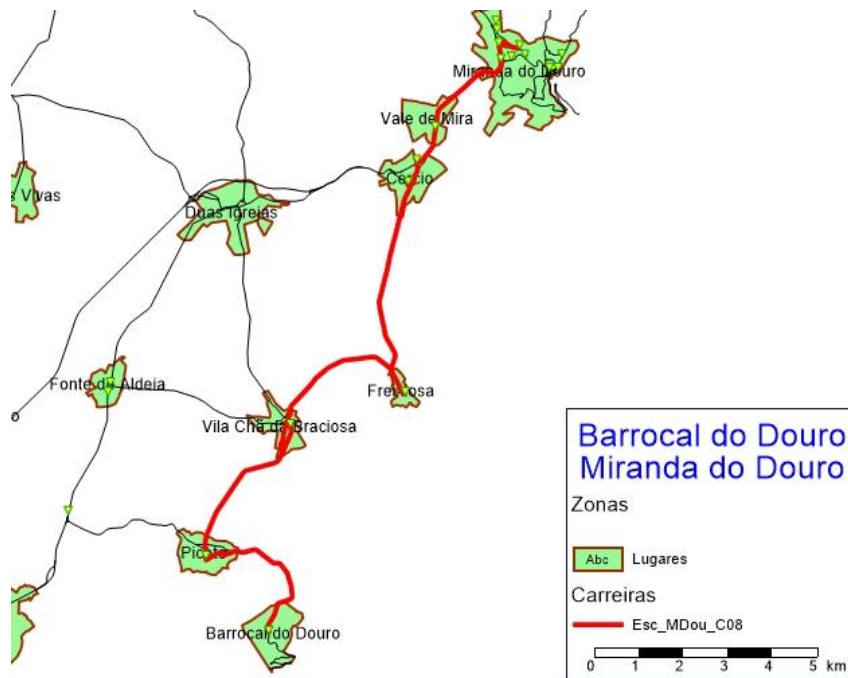


Figura 21 | Miranda do Douro / Águas Vivas

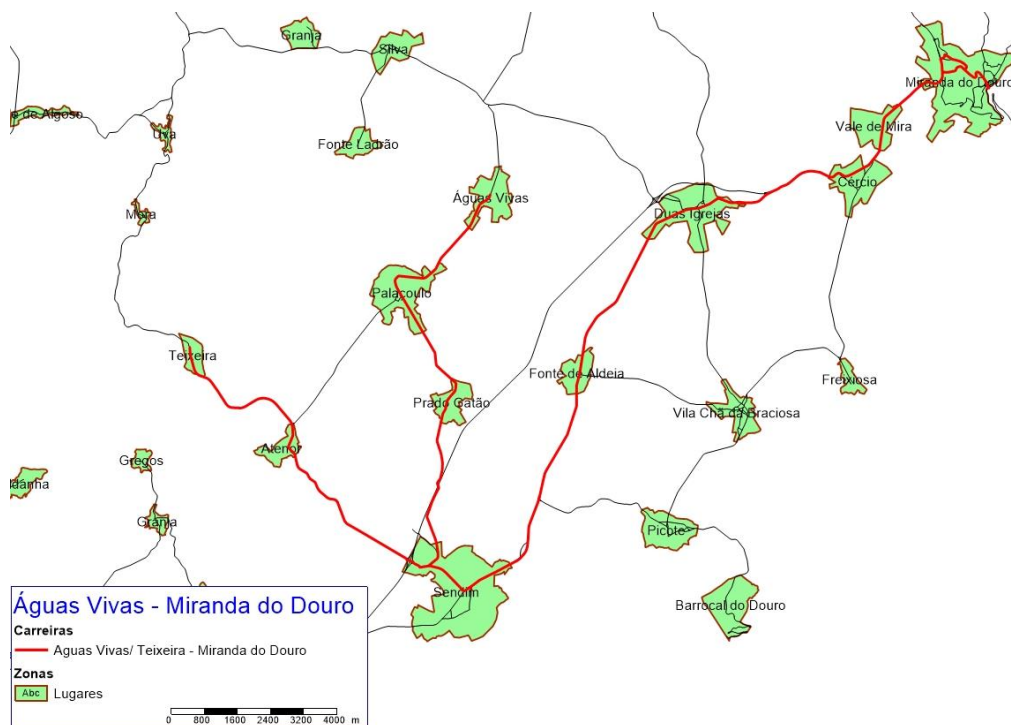


Figura 22 | Vilar Seco / Miranda do Douro

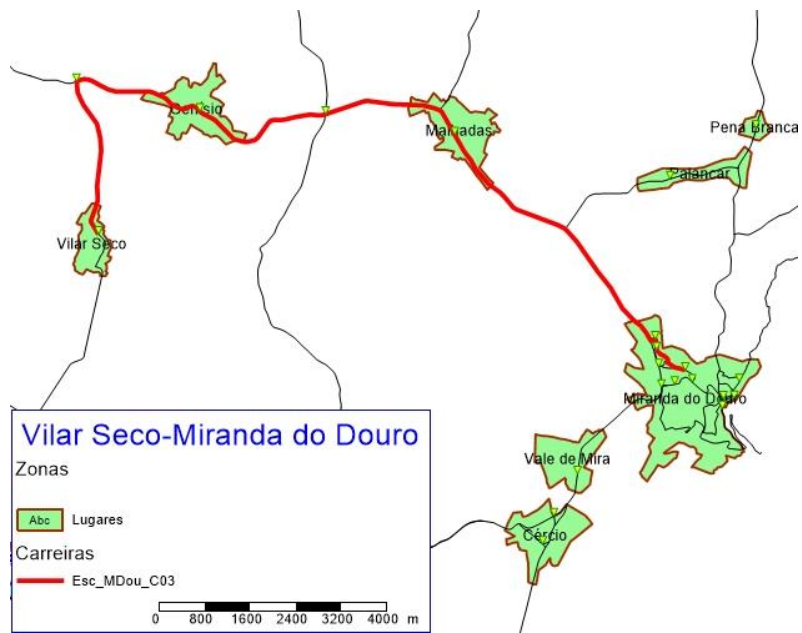


Figura 23 | Bemposta / Sendim

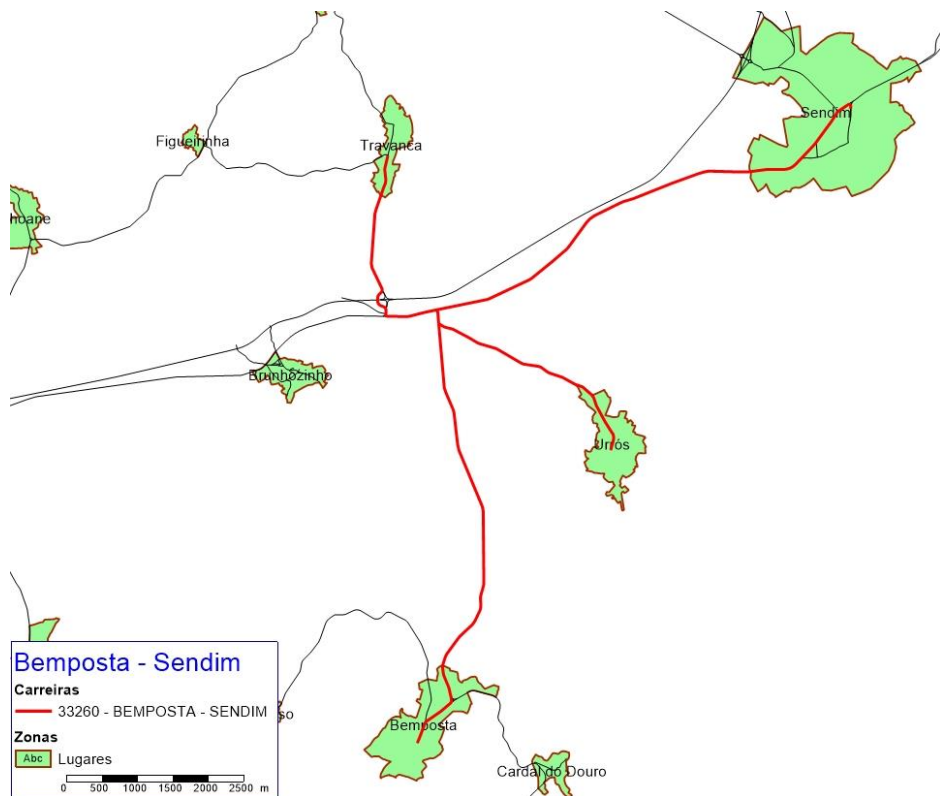


Figura 24 | Bemposta / Mogadouro

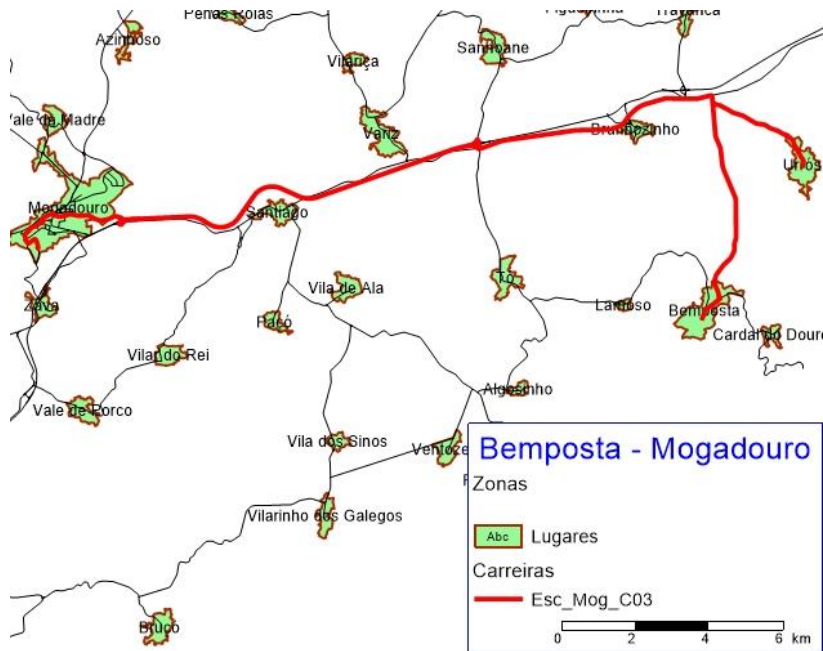


Figura 25 | Lagoaça / Mogadouro

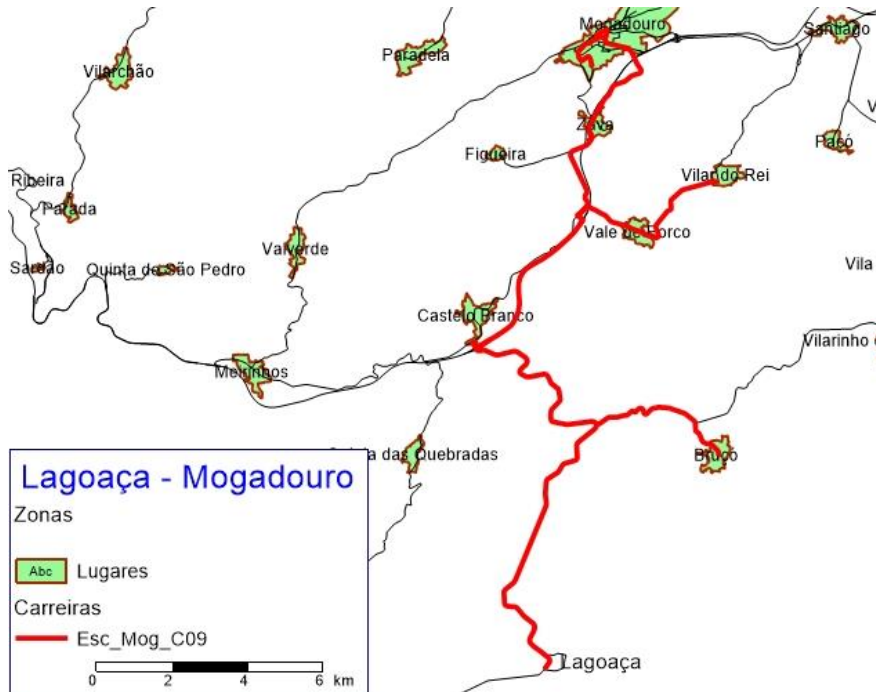


Figura 26 | Mogadouro / Paradela

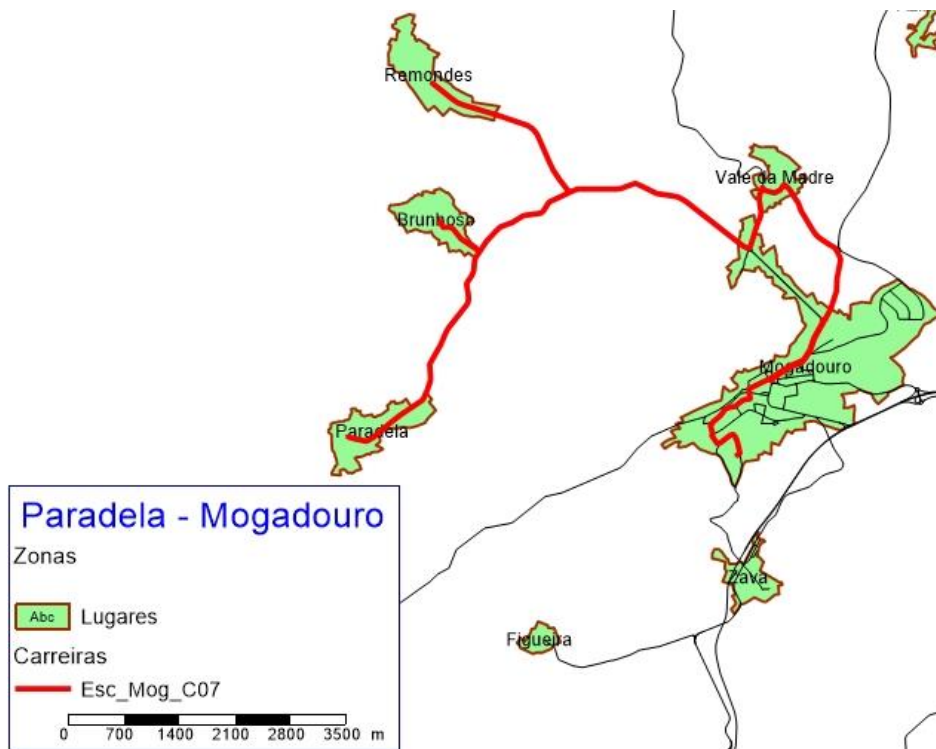


Figura 27 | Mogadouro / Peredo Bemposta

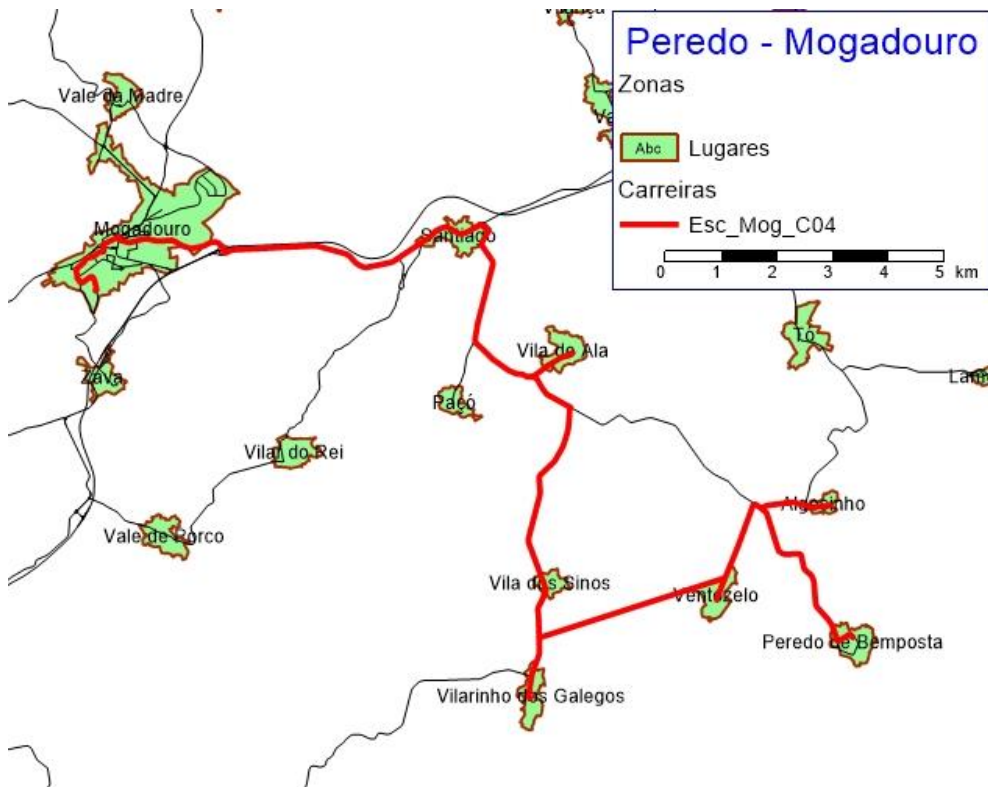


Figura 28 | Mogadouro / Saldanha

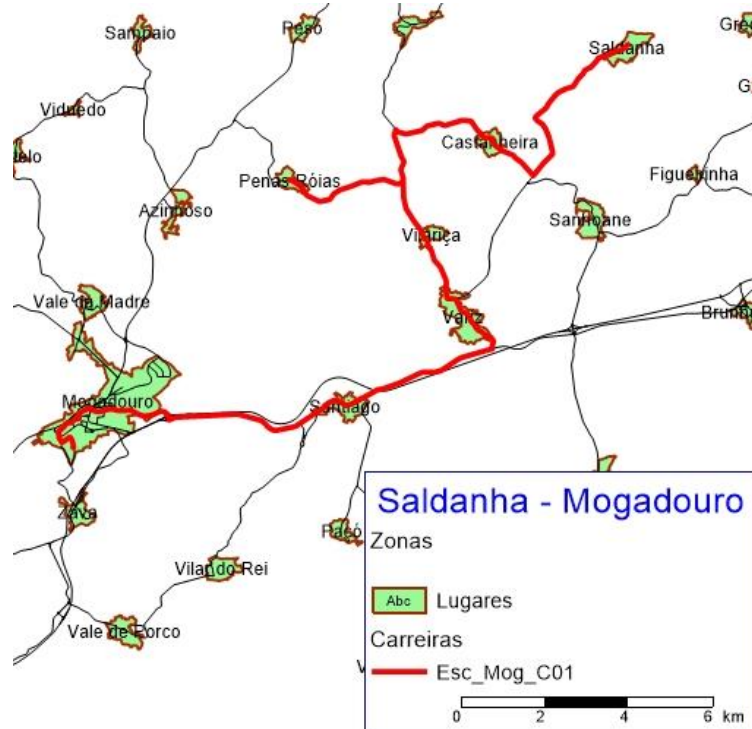


Figura 29 | Mogadouro / Tó

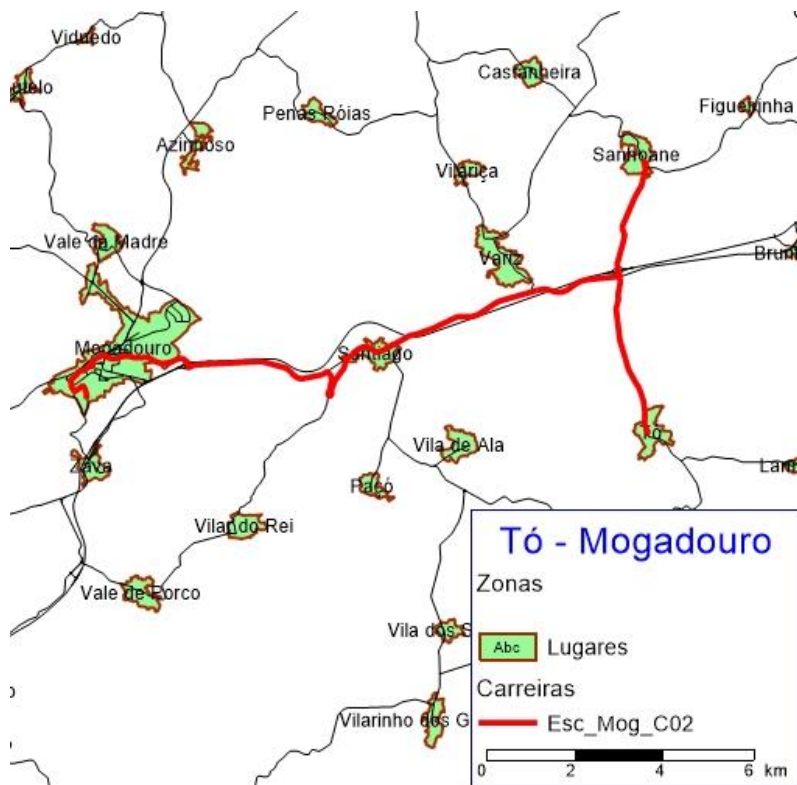


Figura 30 | Mogadouro / Valcerto

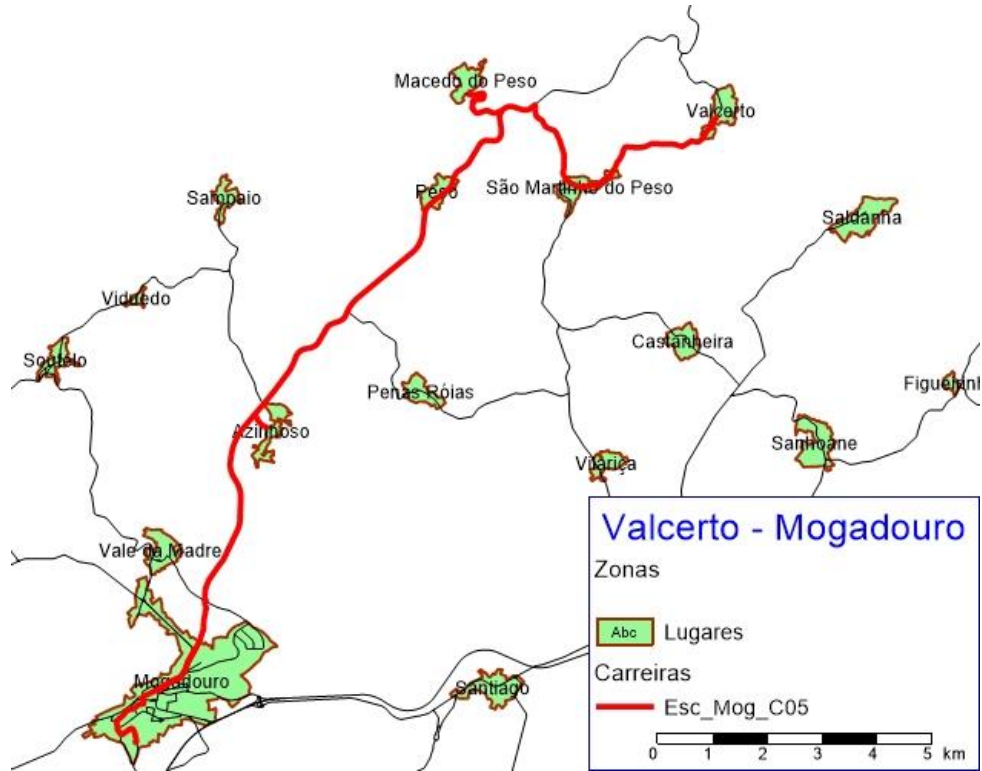


Figura 31 | Estevais/Mogadouro

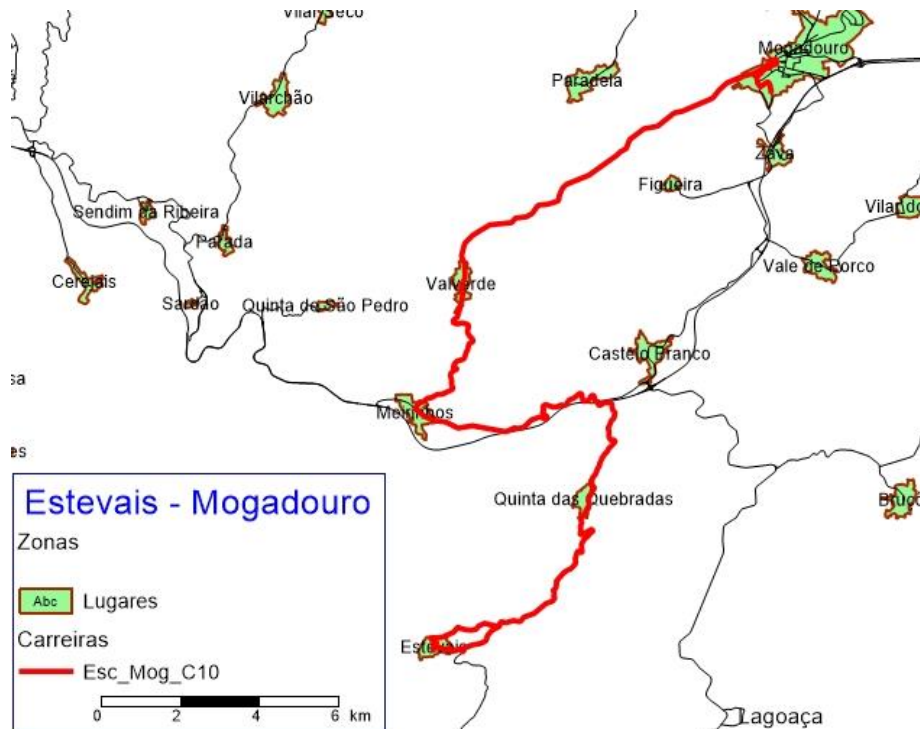


Figura 32 | Meirinhos / Mogadouro

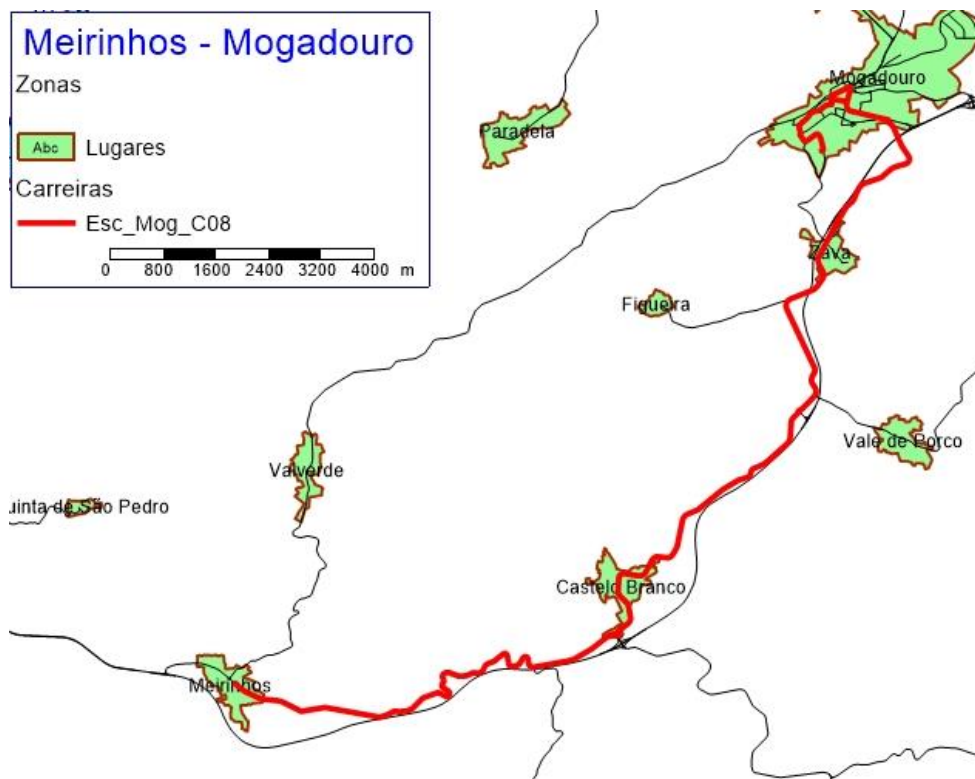


Figura 33 | Cachão / Mirandela

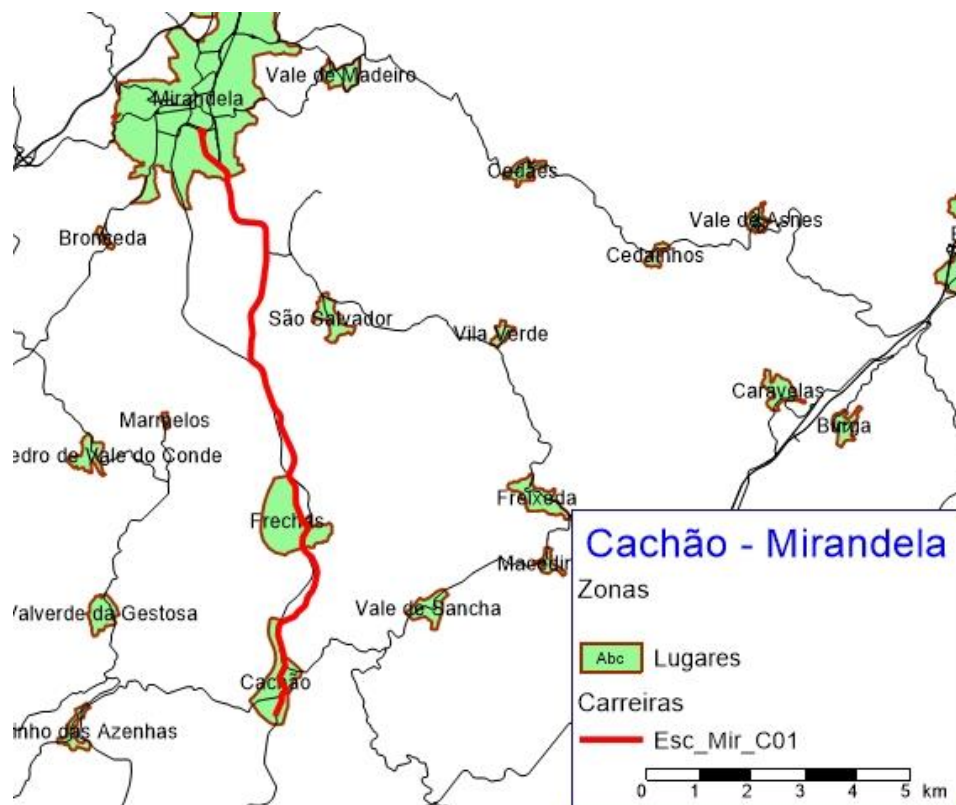


Figura 34 | Mirandela / Vale de Asnes



Figura 35 | Longra/ Mirandela

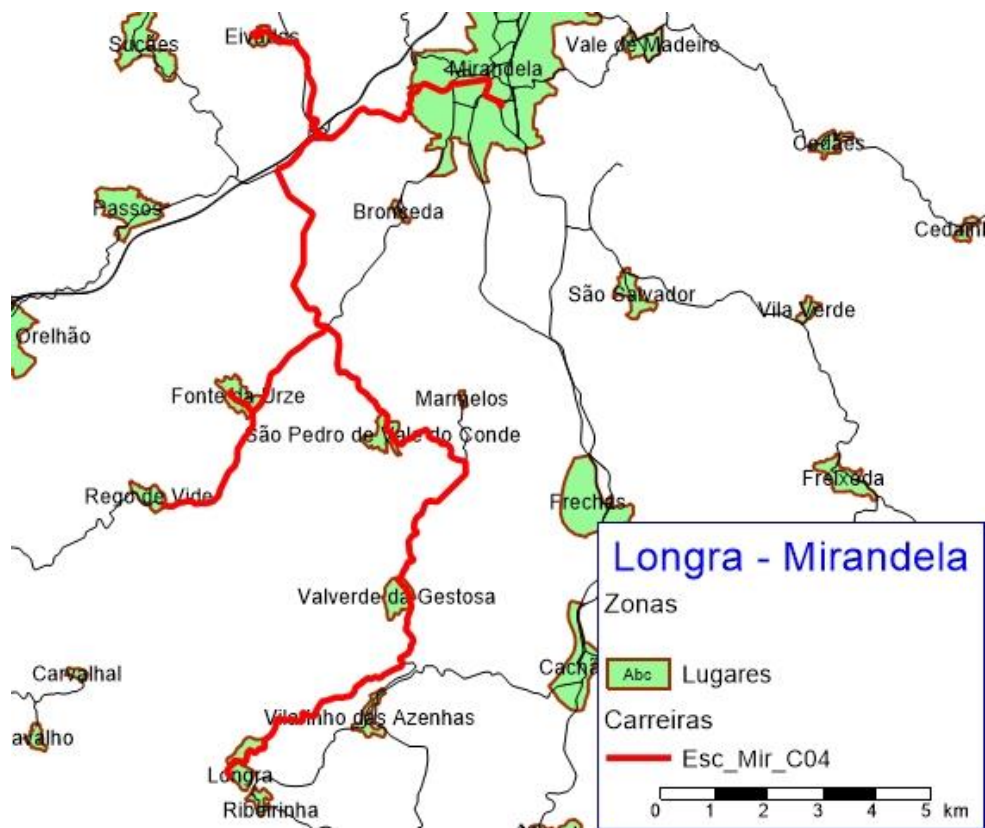


Figura 36 | Milhais / Mirandela



Figura 37 | Tua / Vila Flor - Extensão Candoso

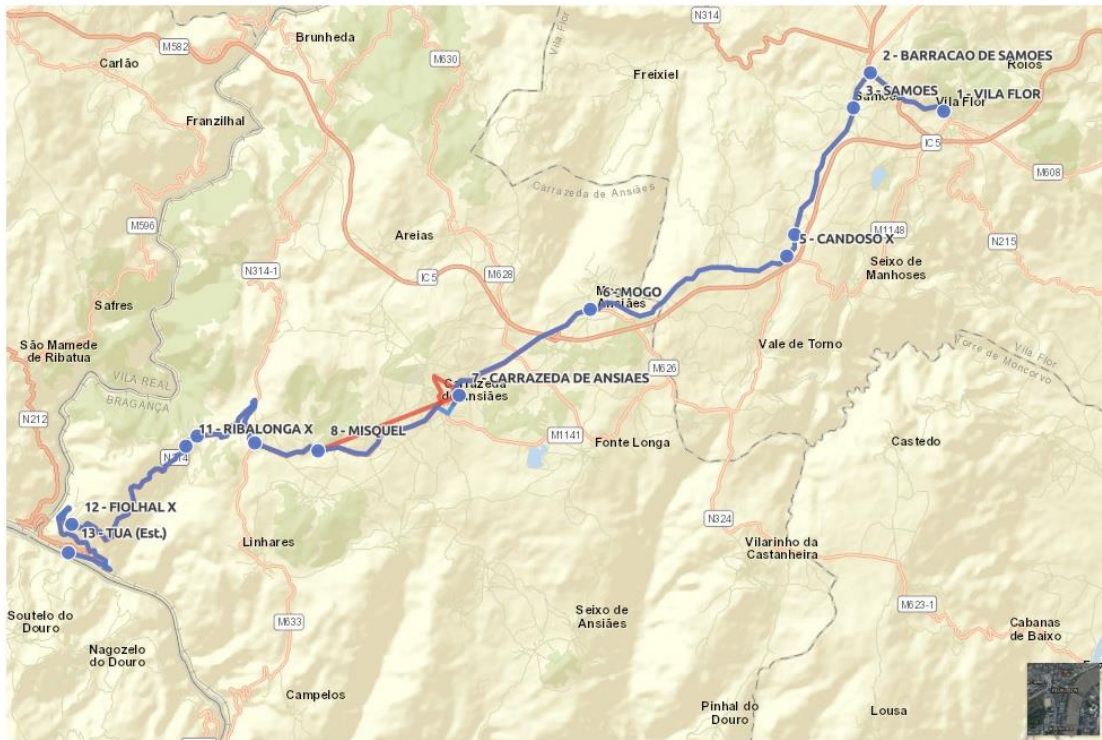


Figura 38 | Carrazeda de Ansiães / Vila Flor - Extensão Mourão



Figura 39 | Santa Comba de Vilarica / Vila Flor - Extensão Assares

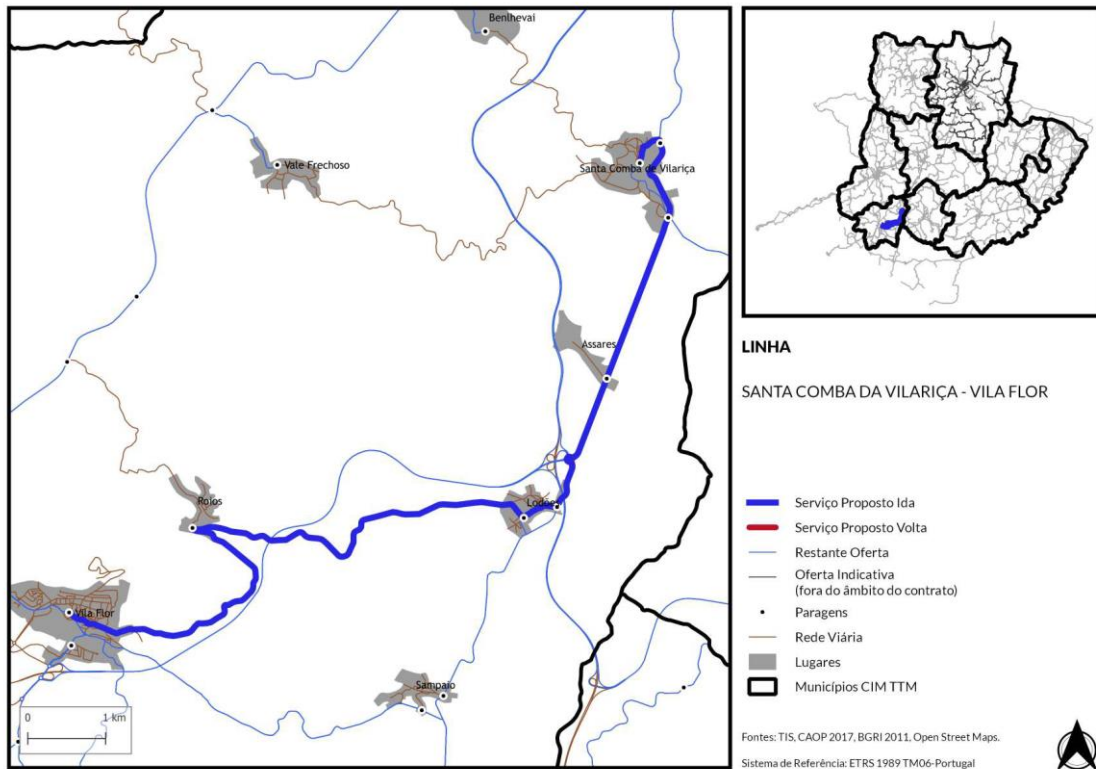


Figura 40 | Valbom / Vila Flor - Extensão Benlhevai

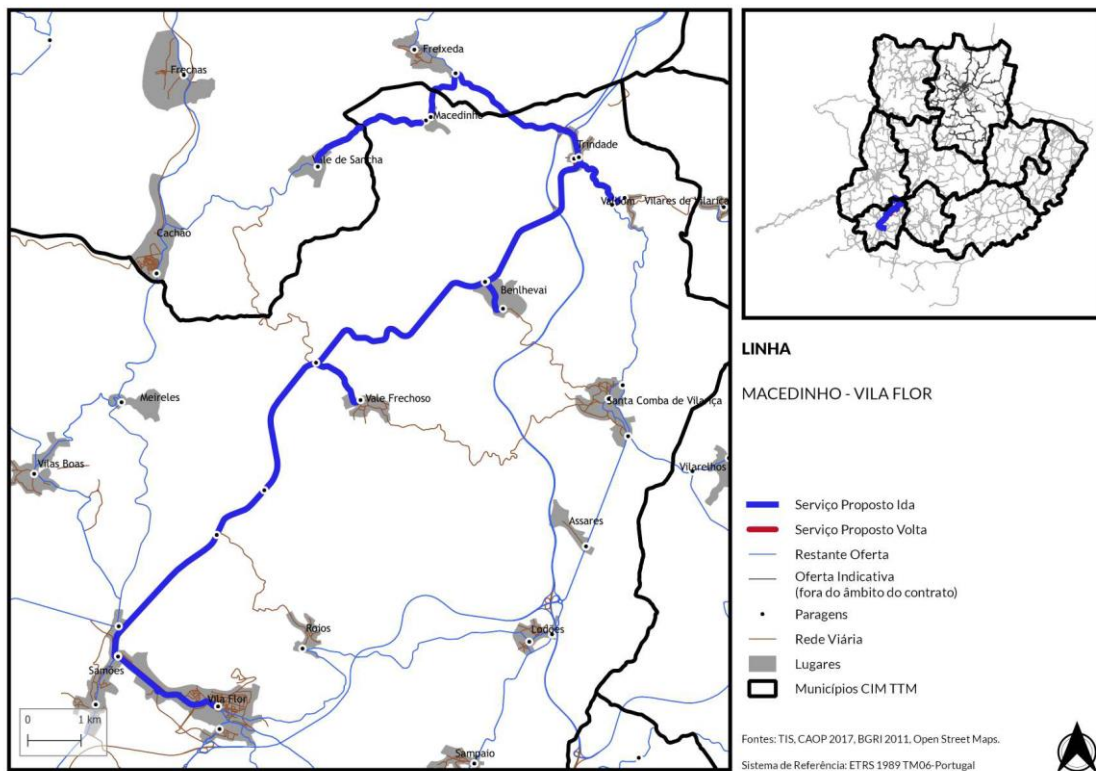


Figura 41 | Vale de Lagoa / Mirandela

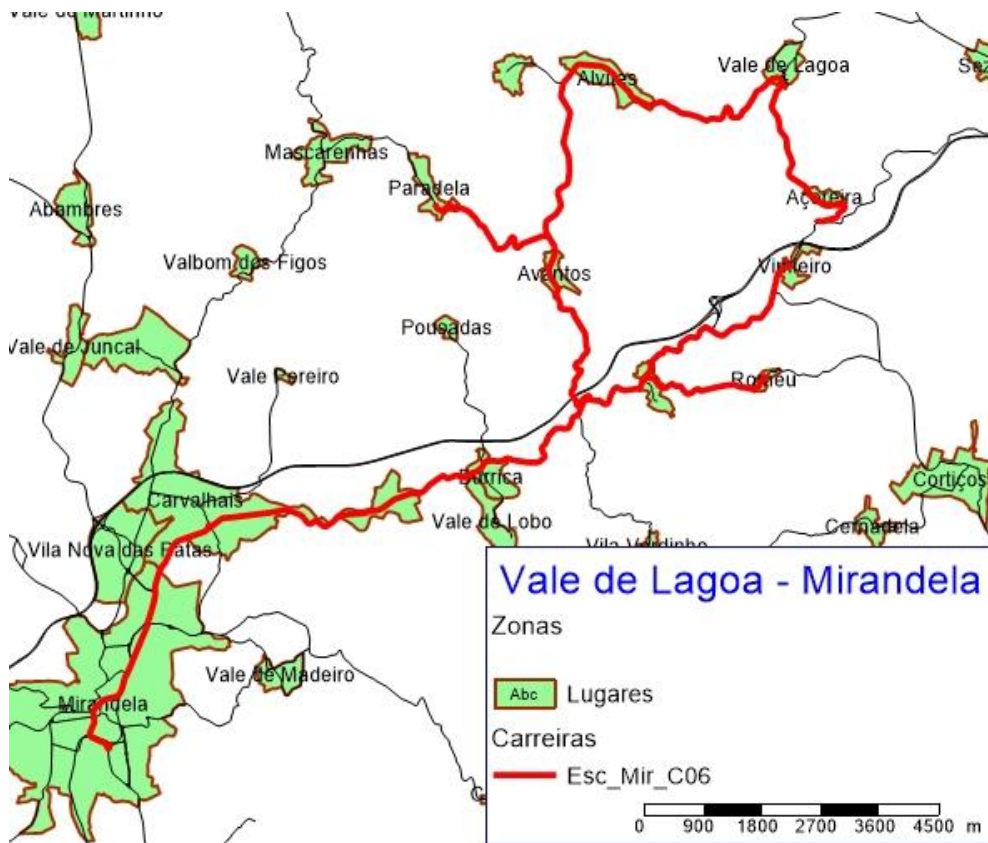
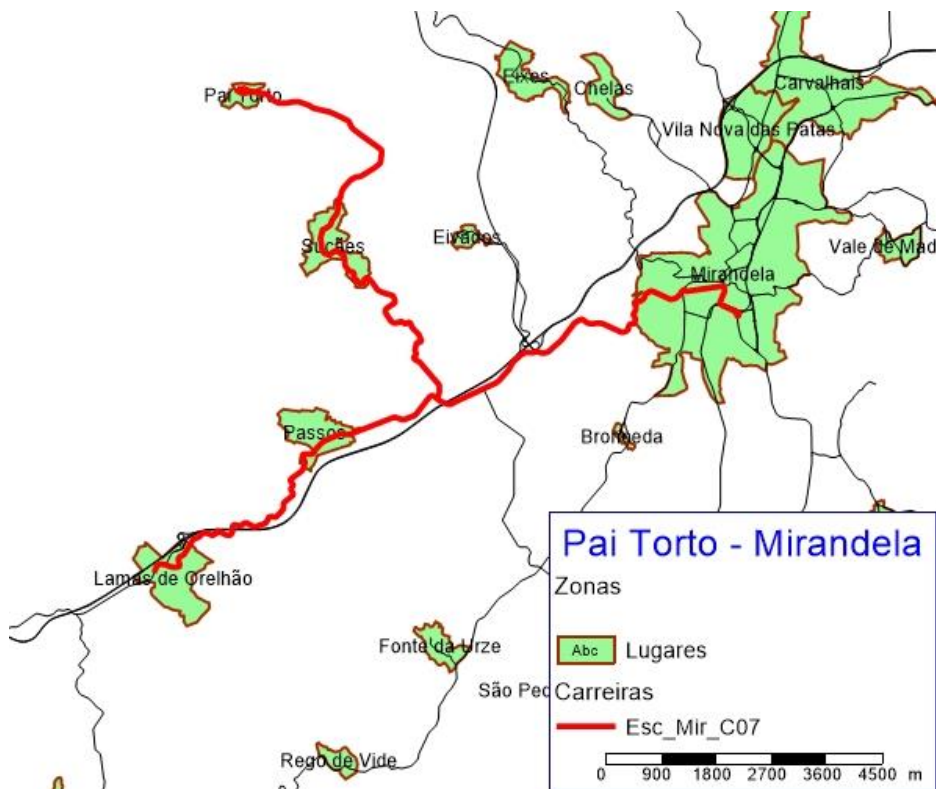


Figura 42 | Pai Torto / Mirandela



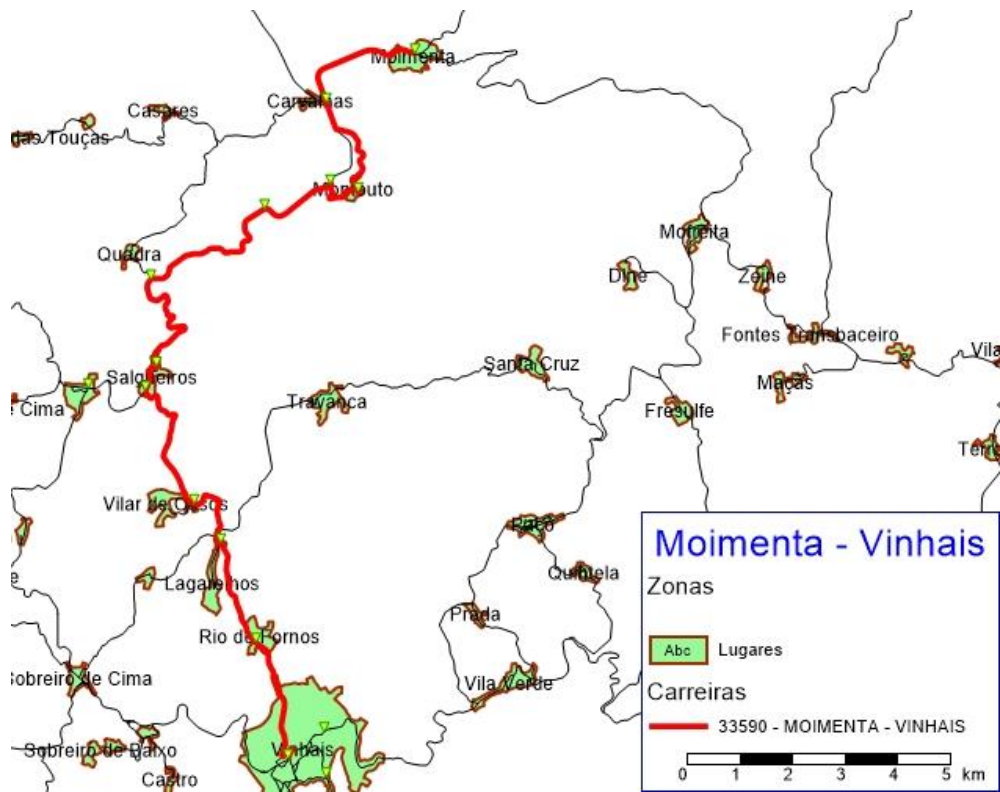


Figura 46 | Penso / Vinhais

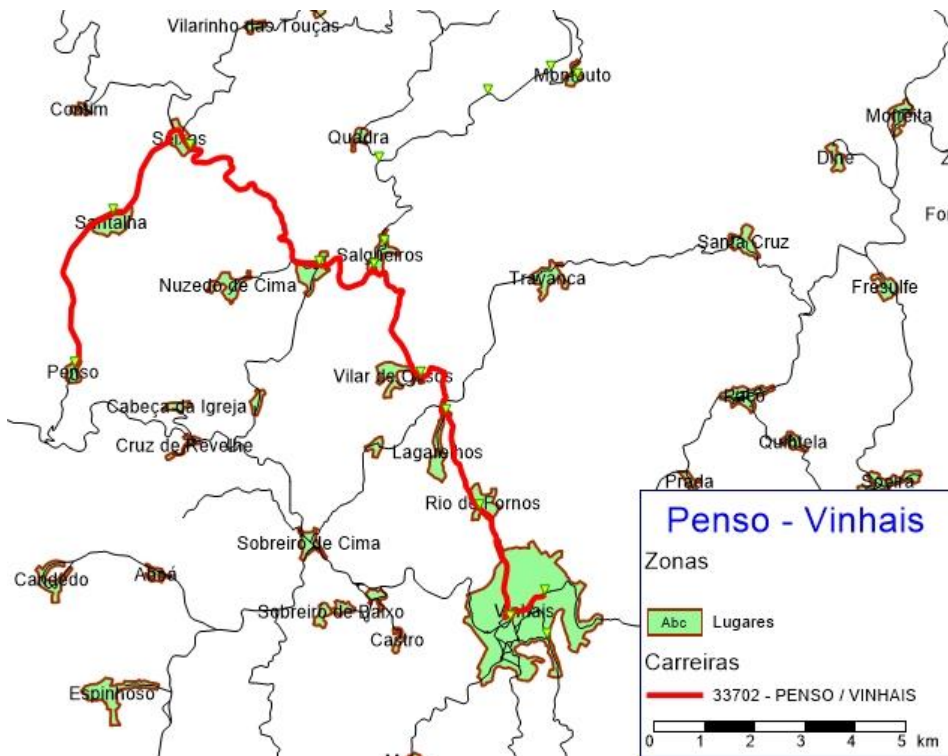


Figura 47 | Carreira Junqueira/ Vimioso

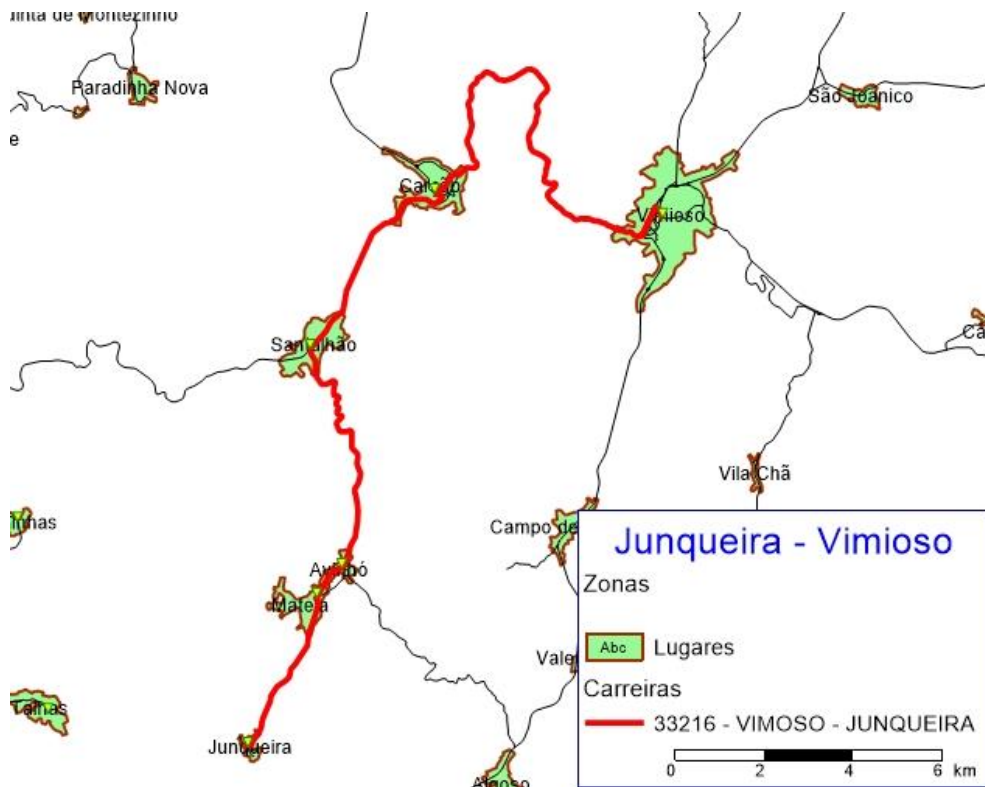


Figura 48 | Mogadouro/ Vilar Seco

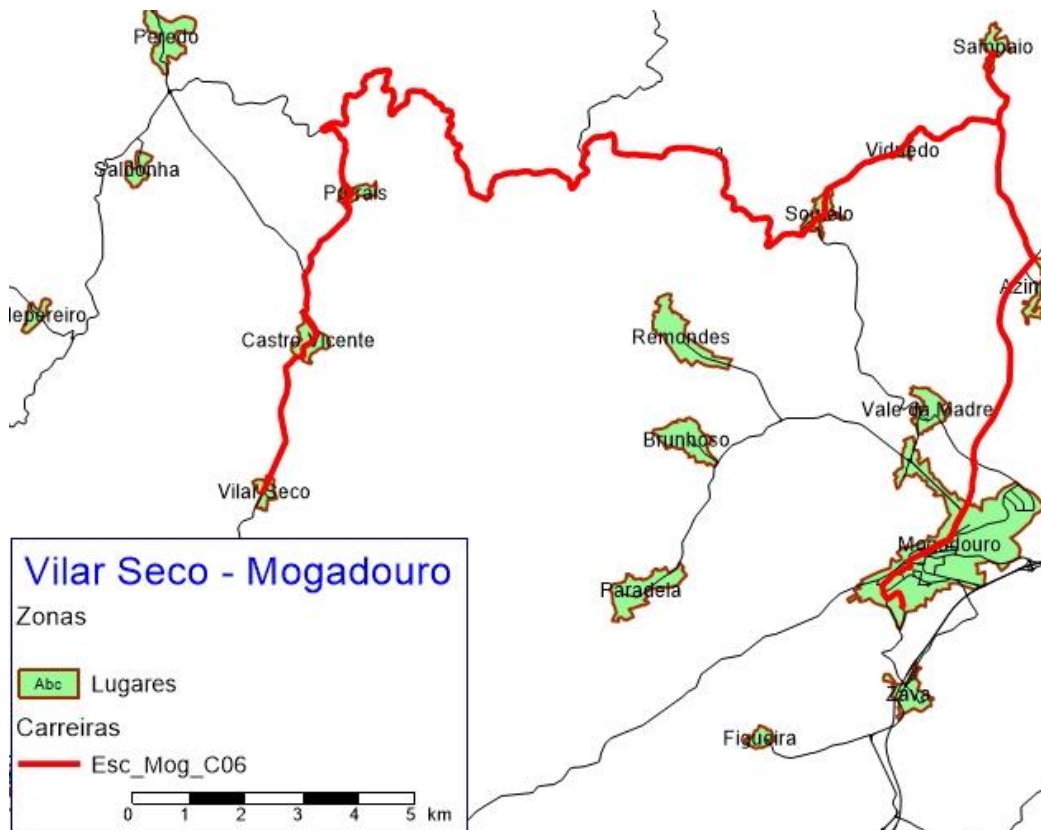


Figura 49 | Chairos/ Torre D. Chama

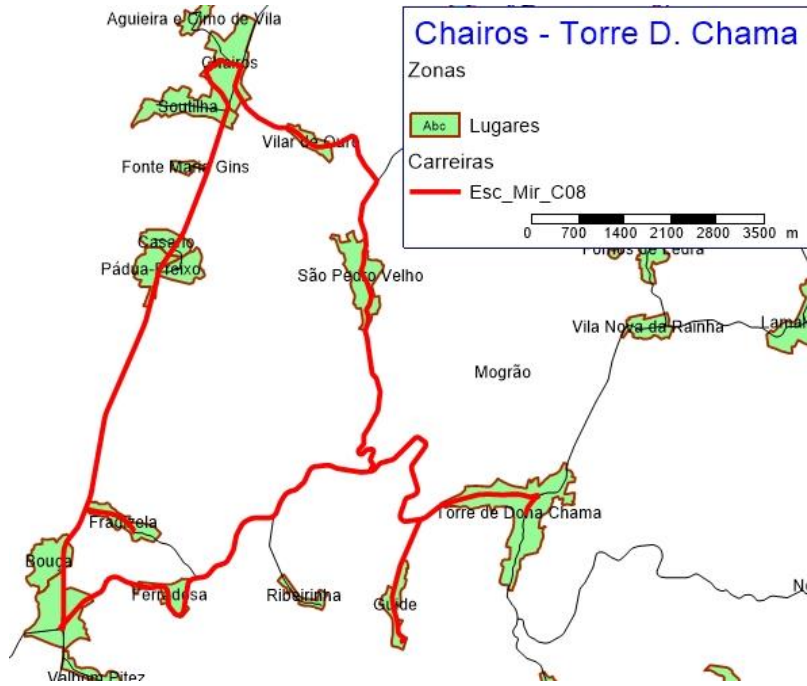
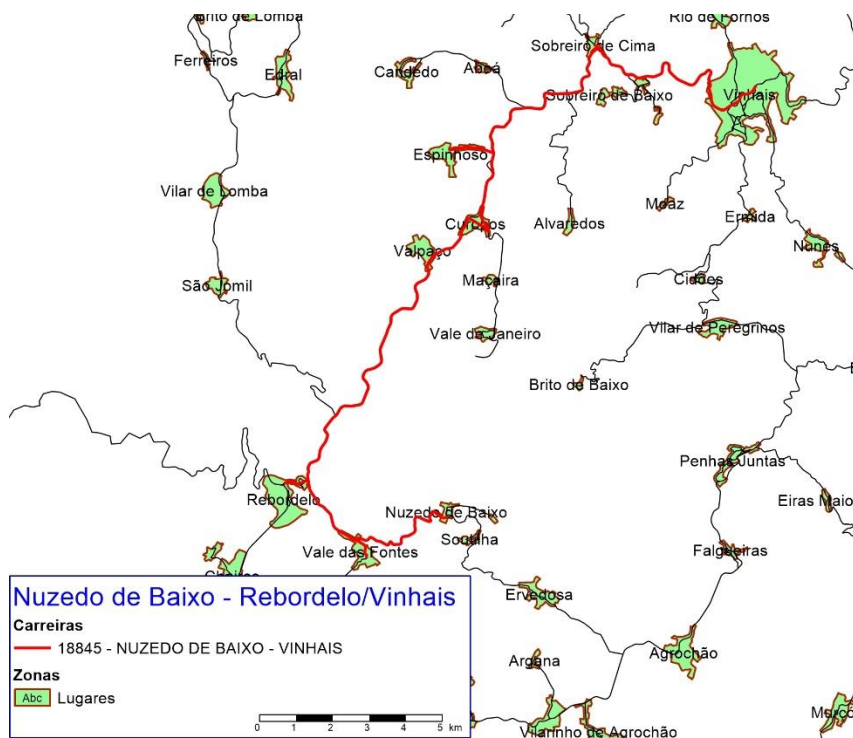


Figura 50 | Nuzedo de Baixo/ Rebordelo



2 Oferta

2.1 N.º de linhas exploradas e respetiva extensão.

Como podemos observar no capítulo anterior, em 2020, no território da CIM-TTM foram exploradas 51 linhas (municipais, intermunicipais e inter-regionais), sendo que todas as linhas funcionam em regime de transporte regular. A extensão aproximada da rede explorada é de 1 milhão de km por ano sendo que no caso em concreto dado que a operação entrou em vigor em 1 de maio de 2020, foram realizados aproximadamente 600.000 Km.

2.2 N.º de circulações.

Para estimar esta informação foi necessário analisar os horários de circulação de cada linha existente no território da CIM-TTM, tendo em atenção o facto de o serviço de transporte público funcionar apenas nos dias úteis. Assim sendo, o número de circulações totais anuais em 2020, foram de 276.633, a média diária de circulações nos dias úteis foi de 187. A média diária de circulações nos fins de semana e feriados é nula, pois, como foi referido supra, o serviço de transporte público não opera nos fins de semana e feriados

2.3 População da CIM-TTM servida por transportes públicos.

Segundo a informação disponibilizada pelos Censos 2011, o número de habitantes no território da CIM-TTM é de 117.527 pessoas, sendo que o município de Bragança conta com 35.341 habitantes e não delegou na CIM-TTM as competências de gestão da sua rede municipal de transporte público. Segundo a informação disponibilizada pelos operadores, no ano de 2020, foram transportados 88.460 passageiros na rede de transportes públicos (estima-se em 80%).

2.4 N.º de veículos.km produzidos.

Para a estimativa da produção quilométrica diária foi necessário determinar a extensão de cada serviço a partir da informação fornecida pelo operador, a produção quilométrica média diária estimada por operador é de:

| OPERADOR | VKM |
|--|-------|
| EMPRESA ALFANDEGUENSE, S.A. | 1.221 |
| ANTÓNIO AUGUSTO SANTOS, LDA. | 946 |
| SOCIEDADE DE TRANSPORTE DE CARRAZEDA E VILA FLOR, LDA. | 809 |
| RODONORTE - TRANSPORTES PORTUGUESES, S. A. | 465 |
| SANTOS - VIAGENS E TURISMO, LDA. | 114 |
| AUTO VIAÇÃO DO TÂMEGA, LDA. | 92 |

Tabela 3 - N.º de veículos.km produzidos por operador

2.5 N.º de lugares.km produzidos.

Para calcular este indicador é necessário somar os resultados obtidos pela multiplicação da lotação de cada viatura pela distância total efetivamente percorrida por esta, pelo que o N.º de lugares.km produzidos pela rede da CIM-TTM é de $40 \cdot 10^6$ VKm.

2.6 Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço:

Em termos de títulos de transporte, existem duas opções disponíveis na rede de transportes da CIM-TTM: bilhetes de bordo e passes intermodais. Em 2020 a CIM-TTM financiava 25% do valor dos bilhetes e dos passes, com origem ou destino no seu território, no âmbito do programa PART, pelo que o consumidor final pagava apenas 75% do preço dos títulos de transporte. Ao longo do ano, os passageiros pagam em média: 3,03 € por bilhete e 50,81 € por passe.

3 Procura

3.1 N.º de passageiros transportados.

Segundo a informação disponibilizada pelos operadores, no ano de 2020, foram transportados 32.772, para o período das compensações passageiros na rede de transportes públicos da CIM-TTM. A média de passageiros transportados por dia útil é de 350 pessoas, sendo que não são realizados transportes aos fins de semana nem feriados.

3.2 N.º de passageiros.km transportados.

Nos termos do art.º 22 do RJSPTP este indicador corresponde à unidade de medida correspondente ao transporte de um passageiro na distância de um quilómetro. Não foi possível obter esta informação dos operadores, pois não são efetuados este tipo de registos.

3.3 Taxa de ocupação média anual da frota.

A taxa de ocupação média anual da frota consiste em 12%.

3.4 Taxa de fraude detetada.

Não foi detetado, nem denunciado algum episódio de fraude, pelo que a taxa é nula.

4 Material circulante (frota)

4.1 N.º de veículos da frota

A frota de autocarros que circular no território da CIM-TTM é composta por 50 veículos movidos a gasóleo e com uma lotação média de 45 lugares sentados. A idade média da frota é superior a 16 anos.

5 Indicadores Económico-Financeiros

5.1 Receitas tarifárias anuais por título de transporte.

De acordo com as informações partilhadas pelos operadores das linhas de serviço público de transporte da CIM-TTM, foi contabilizada uma receita total de 357.827,37 € da venda de bilhetes, e uma receita total de 43.950,95 € resultante da venda de passes no ano de 2020.

Importa referir que a CIM-TTM financiou 25% do preço dos títulos de transporte, através do programa PART, para incentivar a população a usufruir dos meios de transporte público existentes.

5.2 Gastos totais da Autoridade de Transporte com o serviço público de transporte de passageiros, por contrato.

| GASTOS 2020 | EMPRESA ALFANDE GUENSE, S.A. | ANTÓNIO AUGUSTO SANTOS, LDA. | S.T. DE CARRAZE DA E VILA FLOR, LDA. | RODONOR TE - TRANSPORTE PORTUGUESES, S. A. | SANTOS - VIAGENS E TURISMO, LDA. | AUTO VIAÇÃO DO TÂMEGA, LDA. |
|--|------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|--|----------------------------------|-----------------------------|
| Compensações por obrigações de serviço público | 150.712,70 | 190.727,90 | 106.382,70 | 72.401,90 | 25.145,40 | 36.417,40 |
| Compensações tarifárias (programa PART) | 10.417,10 | 17.585,70 | 15.018,40 | 20.890,30 | 2.812,80 | 12.984,40 |
| Outros subsídios à exploração (PRO-Transp) | 8.662,10 | 38.947,00 | 3.718,87 | | 7.448,50 | 15.079,90 |
| Outros gastos | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL | 161.991,90 | 247.260,60 | 125.119,97 | 93.292,20 | 35.406,70 | 64.481,70 |

Tabela 4 - Gastos totais da CIM-TTM com o serviço público de transporte (Valores Sem IVA)

5.3 Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do serviço público de transporte de passageiros.

Não foram realizados investimentos pela CIM-TTM no âmbito do serviço público de transporte de passageiros, seja em material circulante, ou qualquer outro tipo de investimento.

6 Qualidade e segurança

6.1 Índice de regularidade (IR) e Índice de pontualidade (IP5).

Uma vez que não existe sistema de bilhética único nem plataforma de gestão que permita à CIM-TTM, enquanto Autoridade de Transportes, ter acesso aos dados necessários para determinar os índices de regularidade e de pontualidade, não foi possível calculá-los. Temos apenas como referência a inexistência de qualquer reclamação quanto ao incumprimento de horários.

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

Ao longo do ano 2020 foram organizadas pela CIM-TTM várias ações de fiscalização dos meios de transporte público existentes. Devido ao estado epidemiológico em que se encontrava o País, foi necessário verificar a implementação das medidas de segurança como o distanciamento social, limite de 2/3 da lotação, bem como o uso de máscara, essenciais para o controlo da pandemia de Covid-19.

As mesmas ações de fiscalização serviram de meio de comunicação com os passageiros, e permitir pequenos inquéritos aos utilizadores do serviço de transporte público da CIM-TTM. Os resultados dos inquéritos demonstram que os passageiros estão satisfeitos, quanto à qualidade do serviço prestado. Não foi apresentada nenhuma reclamação por esse motivo.

6.3 Atendimento ao público: formas e locais de atendimento (físicos, telefónicos, online), pontos de vendas de bilhetes, aplicações informáticas.

O atendimento ao público pode ser realizado de várias formas. Existem pontos de venda de bilhetes em todos os municípios da CIM-TTM. Os serviços disponíveis podem ser consultados nos sites oficiais dos operadores: <https://www.gruposantos.pt/pt/> e <https://avtamega.com/>. Bem como existe a possibilidade de atendimento telefónico através do número divulgado nos pontos de venda e nos respetivos sites.

6.4 “Safety and security”

Não foram reportados acidentes de viação nem incidentes de segurança em 2020 na rede de transporte públicos da CIM-TTM.

7 Sustentabilidade

7.1 Consumo anual de energia e emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros.

Os operadores utilizam autocarros movidos a gasóleo para efeitos de prestação do serviço público de transporte. Nos termos da informação prestada pelo operador (Auto Viação do Tâmega), a emissão de gases com efeito de estufa associado à prestação do serviço de transporte de passageiros perfaz as 24.614 TCO₂eq. Nos termos da informação prestada pelo operador (Grupo Santos) o consumo anual de energia é de 645,976 tep, e as emissões de gases com efeito de estufa (GEE): 2 003 816 kgCO₂.

O Primeiro-Secretário,

Rui Afonso Cepeda Caseiro