

Relatório de acompanhamento do contrato 2022



Câmara Municipal do Porto

Departamento Municipal de Mobilidade
Divisão Municipal de Planeamento da Mobilidade

Agosto de 2023

Conteúdo

Enquadramento Geral.....	1
1. Identificação do Operadores e do Contratos de Serviço Público.....	2
1.1. Caracterização do Contrato de Serviço Público	2
1.2. Lista das linhas contratadas	2
2. Indicadores de desempenho, de monitorização e supervisão.....	2
2.1. Indicadores de Atividade Operacional	2
2.1.1. Calendário de serviço anual para a operação de 2022	2
2.1.2. Lista das linhas exploradas	3
2.1.3. Número de veículos Km produzidos	16
2.1.4. Número de lugares Km produzidos.....	16
2.1.5. Número de passageiros transportados	16
2.1.6. Número de passageiros.km transportados	17
2.1.7. Tarifários.....	17
2.1.8. Número de títulos de transporte vendidos.....	18
2.1.9. Fiscalização	19
2.2. Indicadores de Qualidade do Serviço e Acessibilidade	20
2.2.1. Índice de Regularidade/ Taxa de cumprimento	20
2.2.2. Taxa de ocupação média.....	20
2.2.3. Número de reclamações	20
2.2.4. Inquérito de satisfação ao cliente	21
2.2.5. Cobertura Territorial	22
2.3. Indicadores do Material Circulante e terminais.....	24
2.3.1. Tipologias/modos de veículos da frota	24
2.4. Indicadores Económico-Financeiros	27
2.4.1. Receitas tarifárias anuais.....	27
2.4.2. Compensações financeiras.....	27
2.4.3. Gastos com pessoal	28
2.4.4. Gastos com energia da frota	28
2.4.5. Gastos com seguros da frota.....	28
2.4.6. Resultado operacional e resultado líquido	28
2.5. Indicadores de Disponibilização de Informação aos utilizadores	29
2.5.1. Locais, horários e canais de atendimento ao público	29

2.5.2.	Disponibilização de informações e serviços em <i>website</i> e/ou <i>app</i> próprias	29
2.5.3.	Disponibilização de informações em pontos de acesso à rede.....	29
2.6.	Indicadores de Sustentabilidade	30
2.6.1.	Número de acidentes em serviço (<i>safety</i>)	30
2.6.2.	Número de incidentes de segurança (<i>safety</i>)	30
2.6.3.	Emissões de GEE.....	30
2.6.4.	Consumo anual de energia.....	31
3.	Conclusão	33

Índice de Figuras

Figura 1. Calendário de serviço anual de 2022	3
Figura 2. Representação geográfica da Rede STCP	15
Figura 3. Representação geográfica da cobertura territorial da Rede STCP	23

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Títulos de transporte vendidos no ano de 2022.....	19
Gráfico 2. Avaliação da Qualidade Global Do Serviço da STCP, Distribuição Por Inquiridos	21
Gráfico 3. Avaliação Da Qualidade Das Linhas Da STCP, Valores Médios	22
Gráfico 4. Normas EURO na frota STCP	26
Gráfico 5. Repartição modal da fonte energética da frota STCP	31

Índice de Tabelas

Tabela 1. Número de viagens e quilómetros por tipo de dia e linha	4
Tabela 2. Passageiros transportados, Perc. Med/Pass, passageiros.Km e outros dados gerais por linha	7
Tabela 3. Número de passageiros transportados por título de transporte	16
Tabela 4. Tarifário intermodal Andante	17
Tabela 5. Títulos diários	18
Tabela 6. Tarifário monomodal STCP	18
Tabela 7. Tarifário carro elétrico	18
Tabela 8. Fiscalização na operação da rede STCP	19
Tabela 9. Motivos de Perda de viagem, viagens perdidas/planeadas e taxa de cumprimento de serviço de autocarro	20
Tabela 10. Viagens perdidas, planeadas, realizadas e taxa de cumprimento de serviço de carro elétrico	20
Tabela 11. Reclamações registadas na operação STCP, autocarro e carro elétrico	20
Tabela 12. Cobertura territorial da rede STCP	22
Tabela 13. Cobertura territorial da rede STCP, detalhada a nível concelhio	22
Tabela 14. Número de Km por tipologia de veículo	24
Tabela 15. Tipologia de veículo (%) e número de Km por linha	24
Tabela 16. Viaturas por unidade operacional	26
Tabela 17. Receita por título de transporte (milhares de euros)	27
Tabela 18. Compensações financeiras (milhares de €)	27
Tabela 19. Compensações financeiras (€)	27
Tabela 20. Gastos com pessoal (milhões €)	28
Tabela 21. Gastos com energia (milhares €)	28
Tabela 22. Fornecimentos e serviços – seguros (€)	28
Tabela 23. Resultados (milhares €)	29
Tabela 24. Acidentes de viação (unidades)	30

Tabela 25. Emissões de CO ₂ (toneladas)	31
Tabela 26. Consumo energético da frota STCP (TEP).....	32

Lista de Acrónimos

AMP	Área Metropolitana do Porto
AMT	Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
CCTV	<i>Closed-Circuit Television</i>
DMM	Divisão Municipal da Mobilidade
DMPM	Departamento Municipal de Planeamento da Mobilidade
EBIT	<i>Earnings Before Interest and Taxes</i>
ECSI	<i>European Customer Satisfaction Index</i>
GEE	Gases com Efeito de Estufa
ITRP	Inquérito ao Transporte Rodoviário de Passageiros
KPI	<i>Key Performance Indicators</i>
STCP	Sociedade de Transportes Coletivos do Porto
TEP	Tonelada Equivalente de Petróleo
UOF	Unidade Operacional de Francos
UON	Unidade Operacional da Via Norte
VCI	Via de Cintura Interna

Enquadramento Geral

O 3º Aditamento ao Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros explorado pela STCP foi outorgado em 10/03/2020 pelo Município do Porto, Município de Matosinhos, Município de Valongo, Município da Maia, Município de Vila Nova de Gaia e Município de Gondomar, todos designados como primeiros outorgantes, e Sociedade de Transportes Colectivos do Porto (STCP), como segunda outorgante.

Este contrato tem por objeto a exploração, por meio de autocarro, do Serviço Público de transporte rodoviário de passageiros de âmbito municipal do Município do Porto, Intermunicipal e da linha identificada como exclusiva ao Município de Vila Nova de Gaia.

No mesmo dia foi celebrado o Contrato Interadministrativo de delegação e de partilha de competências de autoridade de transporte relativas ao serviço público de transporte intermunicipal de passageiros explorado pela STCP, entre a Área Metropolitana do Porto (AMP) e os municípios de Gondomar, Porto, Maia, Matosinhos, Valongo e Vila Nova de Gaia.

Por decisão do Tribunal de Contas proferida sob o nº 1153/2020 Processo nº 2036/2020, foi o referido aditamento abrangido pela isenção de fiscalização prévia, pelo que o contrato se encontra em execução desde 27/11/2020.

No Anexo B do Aditamento ao contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros Explorado pela STCP, denominada Descrição da Rede, “descrevem-se as linhas integrantes da exploração do serviço público de transporte de passageiros, referentes à situação existente a 1 de novembro de 2019, podendo, no entanto, terem ocorrido, ou no futuro virem a ocorrer, alterações pontuais.”.

No contrato, mais concretamente no ponto 1.2. do Anexo D – Oferta, denominado Política a seguir, é ainda referido que “A oferta projetada centra-se nas 70 linhas de autocarro e 3 de carro elétrico atualmente exploradas, a vigorar em novembro de 2019, sem prejuízo de eventuais alterações que estas linhas possam vir a sofrer no futuro, ou mesmo outro tipo de alterações na Rede STCP, seja com a inclusão de novas linhas ou a suspensão de outras, nos termos previstos no presente contrato.

1. Identificação do Operadores e do Contratos de Serviço Público

Durante o ano de 2022, a Operação de Serviço Público Rodoviário Regular de Transporte de Passageiros (SPTP) no concelho do Porto, foi executada através do operador Sociedade de Transportes Coletivos do Porto, E.I.M., S.A. (STCP).

1.1. Caracterização do Contrato de Serviço Público

Como anteriormente referido, os municípios de Gondomar, Maia, Matosinhos, Porto, Valongo e Vila Nova de Gaia celebraram com o operador STCP um contrato de concessão com a designação de Serviço Público de Transporte de Passageiros, cuja vigência se inicia a 27/12/2020, e termina a 31/12/2024.

O serviço preconizado é regular e abrange o modo de transporte público rodoviário e ferroviário ligeiro, sendo garantidas obrigações de serviço público com regime de exclusividade para o concelho do Porto, regime que não se coloca para os restantes concelhos (Gondomar, Maia, Matosinhos, Valongo e Vila Nova de Gaia).

Ao abrigo do presente contrato é previsto o regime de incentivos e penalidades, sendo igualmente previstas compensações tarifárias, ao contrário da possibilidade de subcontratação e indemnizações compensatórias que não se encontram previstas.

1.2. Lista das linhas contratadas

2. Indicadores de desempenho, de monitorização e supervisão

2.1. Indicadores de Atividade Operacional

2.1.1. Calendário de serviço anual para a operação de 2022

O calendário de oferta para 2022 considera os períodos de um ano normal, sem pandemia, verificando-se 170 dias úteis época escolar, 20 dias úteis férias escolares, 39 dias úteis verão I, 19 dias úteis verão II, 41 sábados, 12 sábados verão, 44 domingos e feriados, 14 domingos e feriados – verão.

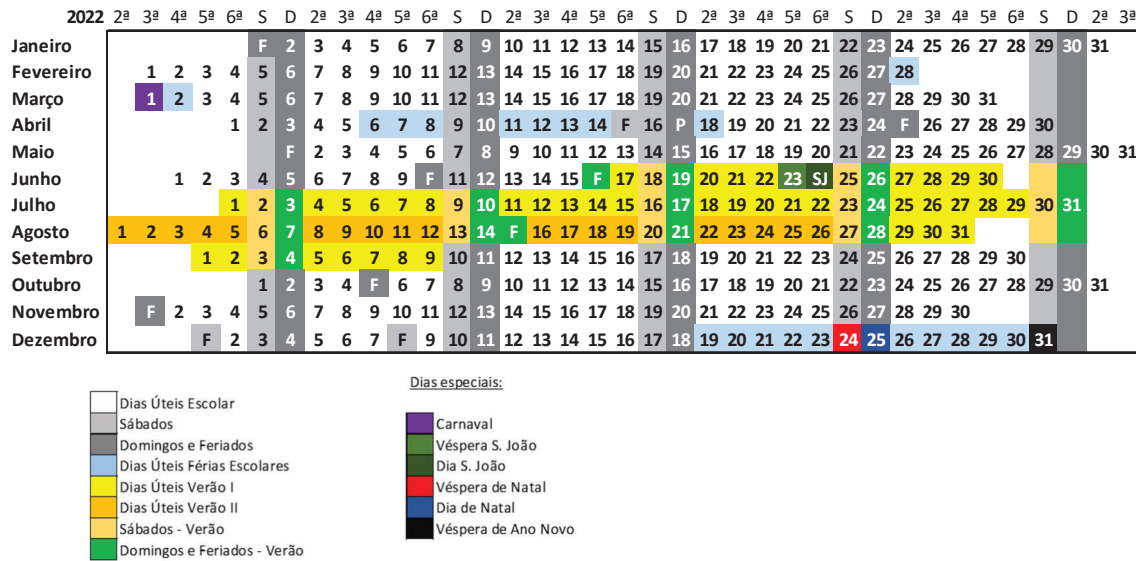


Figura 1. Calendário de serviço anual de 2022

2.1.2. Lista das linhas exploradas

Na Tabela 1 as 69 linhas da operação STCP encontram-se discriminadas pelo número de viagens por tipo de dia e pelo número de km de serviço por tipo de dia.

Por sua vez, a Tabela 2 apresenta dados como Passageiros transportados, Perc. Med/Pass, passageiros.Km e outros dados gerais, como ocupação efetiva por linha.

A Figura 2 demonstra a representação espacial da rede STCP, sendo reproduzidas todas as suas linhas e paragens.

Tabela 1. Número de viagens e quilômetros por tipo de dia e linha

LINHA	Número de Viagens por tipo de dia										Km de Serviço por tipo de dia												
	Úteis feriado	Úteis Verão	Úteis agosto	sábado	Sábado verão	domingo	domingo verão	Úteis	Úteis feriado	Úteis Verão	Úteis agosto	sábado	Sábado verão	domingo	domingo verão	Úteis	Úteis feriado	Úteis Verão	Úteis agosto	sábado	Sábado verão	domingo	domingo verão
200	161	146	138	96	96	75	77	1.609	1.421	1.716	1.598	1.001	1.084	792	879	1.609	1.421	1.716	1.598	1.001	1.084	792	879
201	131	125	112	75	75	66	66	1.315	1.266	1.234	1.098	731	731	650	650	1.315	1.266	1.234	1.098	731	731	650	650
202	102	96	89	56	56	56	56	1.017	997	997	929	572	572	572	572	1.017	997	997	929	572	572	572	572
203	91	91	86	49	49	49	49	975	975	1.040	960	516	552	516	552	975	975	1.040	960	516	552	516	552
204	136	129	116	76	76	68	68	1.817	1.714	1.714	1.549	994	994	893	893	1.817	1.714	1.714	1.549	994	994	893	893
205	203	203	173	128	144	111	129	3.033	3.033	3.423	2.806	2.169	2.427	1.961	2.240	3.033	3.033	3.423	2.806	2.169	2.427	1.961	2.240
206	97	97	97	80	80	70	70	991	991	991	981	810	810	708	708	991	991	991	981	810	810	708	708
207	130	130	100	88	88	69	69	1.747	1.747	1.747	1.243	1.097	1.097	875	875	1.747	1.747	1.747	1.243	1.097	1.097	875	875
208	69	63	58	50	50	36	36	844	767	767	687	586	586	420	420	844	767	767	687	586	586	420	420
209	40	40	40	40	40	40	40	314	314	314	314	314	314	314	314	314	314	314	314	314	314	314	314
300	52	45	43	32	32	32	32	761	660	761	619	462	462	462	462	761	660	761	619	462	462	462	462
301	47	47	41	32	32	32	32	704	704	704	602	449	449	449	449	704	704	704	602	449	449	449	449
302	60	57	43	24	24	0	0	477	453	453	342	190	190	0	0	477	453	453	342	190	190	0	0
303	64	58	48	23	23	0	0	623	566	566	470	232	232	0	0	623	566	566	470	232	232	0	0
304	89	88	88	72	72	39	39	528	513	513	513	415	415	225	225	528	513	513	513	415	415	225	225
305	152	150	150	110	110	75	75	1.310	1.273	1.273	1.273	929	929	629	629	1.310	1.273	1.273	1.273	929	929	629	629
400	125	112	112	93	93	79	79	1.295	1.136	1.136	1.136	933	933	789	789	1.295	1.136	1.136	1.136	933	933	789	789
401	112	108	102	86	86	64	64	919	875	875	831	671	671	496	496	919	875	875	831	671	671	496	496
402	131	114	111	85	85	79	79	1.154	970	1.075	942	701	701	655	655	1.154	970	1.075	942	701	701	655	655
403	42	42	42	42	42	30	30	393	393	393	393	393	393	288	288	393	393	393	393	393	393	288	288
500	128	128	134	108	108	105	105	1.655	1.655	1.655	1.719	1.385	1.385	1.351	1.351	1.655	1.655	1.655	1.719	1.385	1.385	1.351	1.351
501	77	74	69	60	60	47	47	1.002	955	955	860	742	742	565	565	1.002	955	955	860	742	742	565	565

LINHA	Número de Viagens por tipo de dia							Km de Serviço por tipo de dia								
	Úteis	Úteis feriado	Úteis Verão	Úteis agosto	sábado	Sábado verão	domingo	domingo verão	Úteis	Úteis feriado	Úteis Verão	Úteis agosto	sábado	Sábado verão	domingo	domingo verão
502	140	140	140	117	89	89	81	81	1.532	1.532	1.532	1.275	954	954	858	858
503	61	57	57	57	43	43	35	35	986	924	924	924	678	678	554	554
504	91	86	86	79	81	81	70	70	1.110	1.051	1.051	953	977	977	847	847
505	57	57	57	57	43	43	35	35	1.113	1.113	1.113	1.113	839	839	672	672
506	73	73	73	68	55	55	54	54	1.118	1.118	1.118	1.017	819	819	800	800
507	74	74	74	72	54	54	54	54	1.477	1.477	1.477	1.445	1.026	1.026	1.026	1.026
508	98	94	94	91	60	60	54	54	2.013	1.902	1.902	1.858	1.426	1.426	1.266	1.266
600	191	170	170	146	109	109	93	93	2.342	2.097	2.097	1.829	1.280	1.280	1.105	1.105
601	70	70	70	68	52	52	53	53	1.381	1.381	1.381	1.319	1.022	1.022	1.045	1.045
602	124	114	114	106	69	69	55	55	2.099	1.953	1.953	1.781	1.339	1.339	1.043	1.043
603	65	64	64	63	36	36	36	36	1.412	1.378	1.378	1.346	786	786	786	786
604	69	66	66	61	35	35	33	33	1.354	1.282	1.282	1.188	674	674	637	637
700	91	77	77	75	49	49	39	39	1.880	1.577	1.577	1.519	1.000	1.000	770	770
701	127	124	124	104	96	96	65	65	2.130	1.998	1.998	1.599	1.434	1.434	1.097	1.097
702	125	122	122	102	96	96	63	63	1.630	1.537	1.537	1.203	1.081	1.081	718	718
703	58	58	58	58	36	36	26	26	869	869	869	869	522	522	388	388
704	108	105	105	101	60	60	47	47	2.499	2.374	2.374	2.202	1.243	1.243	965	965
705	60	54	54	50	32	32	32	32	1.265	1.106	1.106	1.018	654	654	654	654
706	24	24	24	24	23	23	23	23	419	419	419	419	386	386	386	386
707	20	20	20	20	21	21	11	11	335	335	335	335	357	357	195	195
800	138	116	116	110	85	85	75	75	1.822	1.538	1.538	1.440	1.074	1.074	958	958
801	111	102	102	95	83	83	76	76	1.770	1.576	1.576	1.408	1.163	1.163	1.088	1.088
803	72	72	72	67	40	40	40	40	1.110	1.110	1.110	1.020	609	609	609	609

LINHA	Número de Viagens por tipo de dia										Km de Serviço por tipo de dia									
	Úteis	Úteis feriado	Úteis Verão	Úteis agosto	sábado	Sábado verão	domingo	domingo verão	Úteis	Úteis feriado	Úteis Verão	Úteis agosto	sábado	Sábado verão	domingo	domingo verão				
804	101	89	89	82	38	38	0	0	1.478	1.278	1.278	1.128	518	518	0	0				
805	64	62	64	62	53	53	39	39	726	694	726	694	577	577	421	421				
806	73	72	72	67	56	56	37	37	773	752	752	691	560	560	372	372				
900	48	48	48	48	42	42	34	34	460	460	460	460	384	384	321	321				
901	75	75	75	69	58	58	48	48	1.242	1.242	1.242	1.126	921	991	771	847				
902	92	88	92	85	72	72	65	65	1.113	1.046	1.113	1.001	824	824	741	741				
903	142	140	140	132	102	102	69	69	2.632	2.575	2.575	2.409	1.833	1.833	1.249	1.249				
904	97	91	91	85	68	68	68	68	907	839	839	737	583	583	583	583				
905	131	112	112	106	78	78	66	66	1.319	1.141	1.141	1.062	769	769	663	663				
906	70	70	70	66	55	55	46	46	1.303	1.303	1.303	1.225	976	1.195	828	1.123				
907	113	113	89	83	81	81	81	81	1.781	1.758	1.362	1.267	1.197	1.197	1.197	1.197				
ZC	50	50	50	50	34	34	34	34	405	405	405	405	269	269	269	269				
ZF	42	42	42	42	0	0	0	0	263	263	263	263	0	263	0	263				
1M	11	11	11	11	11	11	11	11	146	146	146	146	146	146	146	146				
3M	11	11	11	11	11	11	11	11	176	176	176	176	176	176	176	176				
4M	11	11	11	11	11	11	11	11	134	134	134	134	134	134	134	134				
5M	11	11	11	11	11	11	11	11	140	140	140	140	140	140	140	140				
7M	10	10	10	10	10	10	10	10	171	171	171	171	171	171	171	171				
8M	11	11	11	11	11	11	11	11	177	177	177	177	177	177	177	177				
9M	11	11	11	11	11	11	11	11	201	201	201	201	201	201	201	201				
10M	10	10	10	10	10	10	10	10	106	106	106	106	106	106	106	106				
11M	10	10	10	10	10	10	10	10	128	128	128	128	128	128	128	128				
12M	11	11	11	11	11	11	11	11	173	173	173	173	173	173	173	173				



LINHA	Número de Viagens por tipo de dia										Km de Serviço por tipo de dia					
	Úteis	Úteis feriado	Úteis Verão	Úteis agosto	sábado	Sábado verão	domingo	domingo verão	Úteis	Úteis feriado	Úteis Verão	Úteis agosto	sábado	Sábado verão	domingo	domingo verão
13M	11	11	11	11	11	11	11	11	149	149	149	149	149	149	149	149

Tabela 2. Passageiros transportados, Perc. Med/Pass, passageiros.Km e outros dados gerais por linha

	MUNICÍPIOS - Origem/Destino	ITRP			Dados Gerais											
		Passag. Transp	Perc. Med/Pass	Pass.Km	Veículos.Km Oferecido	Lugares.Km Oferecido	Lugares.Km Produzido	Ocupação Efetiva								
200	I PORTO - PORTO (Cast. Queijo)															
	V PORTO - PORTO	837.176	3,23	2.704.076,86	102.248,31	11.890.073,18	438.218,23	4,29								
200	I PORTO - PORTO (Merc. Foz)															
	V PORTO - PORTO	218.996	3,23	707.357,08	26.755,81	3.111.332,85	114.670,68	4,29								
201	I PORTO - PORTO															
	V PORTO - PORTO	829.948	2,51	2.083.169,68	188.561,30	15.454.253,25	829.948,08	4,40								
202	I PORTO - PORTO															
	V PORTO - PORTO	400.690	3,47	1.390.392,81	155.377,20	13.263.067,60	400.689,57	2,58								
203	I PORTO - PORTO															
	V PORTO - PORTO	624.912	3,21	2.005.967,99	152.495,75	11.613.662,55	624.912,15	4,10								
204	I PORTO - PORTO															
	V PORTO - PORTO	1.188.261	3,09	3.671.726,31	266.816,90	20.310.179,20	1.188.260,94	4,45								
205	I PORTO - PORTO (Camp - Cast. Queijo)															
	V PORTO - PORTO	1.033.387	4,47	4.619.237,65	171.369,17	22.156.525,07	618.440,70	3,61								
205	I PORTO - PORTO (S. Roque - Lidador)															
	V PORTO - PORTO	450.232	4,47	2.012.537,04	42.697,95	5.520.469,19	154.089,27	3,61								
205	I PORTO - PORTO (S. Roque - Cast. Queijo)	257.203	4,47	1.149.695,17	74.632,14	9.649.277,99	269.334,03	3,61								



	MUNICÍPIOS - Origem/Destino	ITRP			Dados Gerais				Ocupação Efetiva
		Passag. Transp	Perc. Med/Pass	Pass.Km	Veículos.Km Oferecido	Lugares.Km Oferecido	Lugares.Km Produzido		
	V PORTO - PORTO								
206	I PORTO - PORTO (Sto Eugénio)	405.087	2,52	1.020.819,24	24.037,96	1.828.616,26	82.400,55	3,43	
	V PORTO - PORTO								
206	I PORTO - PORTO (Viso)	159.699	2,52	402.440,22	59.919,63	4.558.206,80	205.400,53	3,43	
	V PORTO - PORTO								
207	I PORTO - PORTO	995.568	2,94	2.926.971,35	263.112,70	20.059.995,30	995.568,49	3,78	
	V PORTO - PORTO								
208	I PORTO - PORTO	410.830	3,77	1.548.829,79	123.764,10	9.431.131,50	410.830,18	3,32	
	V PORTO - PORTO								
209	I PORTO - PORTO	109.423	2,42	264.804,09	49.955,45	3.954.536,15	109.423,18	2,19	
	V PORTO - PORTO								
300	I PORTO - PORTO	421.476	4,28	1.803.918,71	158.920,10	14.113.770,50	421.476,33	2,65	
	V PORTO - PORTO								
301	I PORTO - PORTO								
	V PORTO - PORTO								
302	I PORTO - PORTO	371.389	2,94	807.721,27	98.182,20	7.482.787,50	371.389,31	3,78	
	V PORTO - PORTO								
303	I PORTO - PORTO								
	V PORTO - PORTO								
304	I PORTO - PORTO	246.904	2,17	535.780,68	73.590,55	5.976.458,65	246.903,54	3,36	
	V PORTO - PORTO								
305	I PORTO - PORTO	1.073.698	2,57	2.759.403,95	198.515,10	16.028.885,40	1.073.698,04	5,41	
	V PORTO - PORTO								
400	I PORTO - PORTO	679.973	2,94	1.999.122,03	203.822,90	17.123.979,75	679.973,48	3,34	
	V PORTO - PORTO								
401	I PORTO - PORTO	536.086	2,35	1.259.802,27	127.653,25	10.460.062,90	536.086,07	4,20	
	V PORTO - PORTO								
402	I PORTO - PORTO	651.227	2,54	1.654.116,73	169.040,85	13.106.037,80	651.227,06	3,85	

	MUNICÍPIOS - Origem/Destino	ITRP			Dados Gerais				Ocupação Efetiva
		Passag. Transp	Perc. Med/Pass	Pass.Km	Veículos.Km Oferecido	Lugares.Km Oferecido	Lugares.Km Produzido		
	V PORTO - PORTO								
403	I PORTO - PORTO	81.423	2,86	232.869,83	53.504,15	53.504,15	81.423,02	1,52	
	V PORTO - PORTO								
500	I PORTO - MATOSINHOS	969.875	4,87	4.723.291,08	276.852,00	34.612.913,45	969.874,97	3,50	
	V MATOSINHOS - PORTO								
501	I PORTO - MATOSINHOS	530.082	3,50	1.855.285,88	159.277,00	12.363.821,25	530.081,67	3,33	
	V MATOSINHOS - PORTO								
502	I PORTO - MATOSINHOS	805.190	3,22	2.592.710,63	236.234,60	20.552.475,95	805.189,64	3,41	
	V MATOSINHOS - PORTO								
503	I PORTO - MATOSINHOS	185.523	3,91	725.396,75	157.416,15	12.362.332,05	185.523,46	1,18	
	V MATOSINHOS - PORTO								
504	I PORTO - MATOSINHOS	621.427	3,37	2.094.207,52	179.547,20	13.999.817,15	621.426,56	3,46	
	V MATOSINHOS - PORTO								
505	I PORTO - MATOSINHOS	277.600	5,01	1.390.776,13	189.776,15	14.435.040,35	277.600,03	1,46	
	V MATOSINHOS - PORTO								
506	I PORTO - MATOSINHOS	514.701	4,11	2.115.421,53	182.301,50	13.867.689,85	514.701,10	2,82	
	V MATOSINHOS - PORTO								
507	I PORTO - MATOSINHOS	407.970	6,16	2.513.094,85	241.884,75	18.696.435,55	407.969,94	1,69	
	V MATOSINHOS - PORTO								
508	I PORTO - MATOSINHOS (Cabo Mundo)	477.888	4,37	2.088.368,37	141.539,29	11.026.797,83	268.371,88	1,90	
	V MATOSINHOS - PORTO								
508	I PORTO - MATOSINHOS (Esposade)	51.150	4,37	223.525,50	15.556,19	1.211.925,06	29.496,02	1,90	
	V MATOSINHOS - PORTO								
508	I PORTO - MATOSINHOS (Freixeiro)	46.542	4,37	203.386,35	16.771,79	1.306.627,76	31.800,91	1,90	

	MUNICÍPIOS - Origem/Destino	ITRP			Dados Gerais				Ocupação Efetiva
		Passag. Transp	Perc. Med/Pass	Pass.Km	Veículos.Km Oferecido	Lugares.Km Oferecido	Lugares.Km Produzido		
	V MATOSINHOS - PORTO								
600	I PORTO - MAIA (Barca)	855.320	3,36	2.873.875,20	77.925,24	9.387.713,42	319.418,11	4,10	
	V MAIA (Barca) - PORTO								
600	I PORTO - MAIA (Câmara)	603.764	3,36	2.028.647,04	110.443,12	13.305.167,69	452.709,97	4,10	
	V MAIA - PORTO								
601	I PORTO - MAIA	330.093	7,13	2.353.563,62	227.684,10	17.400.149,75	330.093,07	1,45	
	V MAIA - PORTO								
602	I PORTO - MAIA (Aeroporto)	550.823	3,28	1.806.697,80	112.917,51	8.624.740,54	295.403,66	2,62	
	V MAIA - PORTO								
602	I PORTO - MAIA (Guardieiras)	77.326	3,28	253.627,64	15.879,18	1.212.866,04	41.541,55	2,62	
	V MAIA - PORTO								
602	I PORTO - MAIA (Qta Moreira)	199.530	3,28	654.458,40	40.924,93	3.125.883,19	107.063,78	2,62	
	V MAIA - PORTO								
603	I PORTO - MAIA	372.495	5,27	1.963.046,12	215.017,40	16.354.922,50	372.494,52	1,73	
	V MAIA - PORTO								
604	I PORTO - MAIA	433.287	4,61	1.997.455,07	203.750,60	15.496.323,05	433.287,43	2,13	
	V MAIA - PORTO								
700	I PORTO - VALONGO (Campo)	353.052	4,76	1.680.527,52	74.025,24	5.661.107,53	175.924,62	2,38	
	V VALONGO - PORTO								
700	I PORTO - VALONGO (Estação)	261.192	4,76	1.243.273,92	57.414,61	4.390.803,13	136.448,63	2,38	
	V VALONGO - PORTO								
701	I PORTO - VALONGO (Codiceira)	868.212	3,89	3.377.342,74	125.072,45	12.344.763,33	432.694,18	3,46	
	V VALONGO - PORTO								
701	I PORTO - VALONGO (Ermesinde)	267.513	3,89	1.040.625,57	38.393,10	3.789.433,42	132.822,78	3,46	

	MUNICÍPIOS - Origem/Destino	ITRP			Dados Gerais				Ocupação Efetiva
		Passag. Transp	Perc. Med/Pass	Pass.Km	Veículos.Km Oferecido	Lugares.Km Oferecido	Lugares.Km Produzido		
	V VALONGO - PORTO								
702	I PORTO - VALONGO	855.657	3,29	2.815.112,15	248.455,65	20.000.815,40	855.657,19	3,44	
	V VALONGO - PORTO								
703	I PORTO - VALONGO	404.784	3,62	1.465.317,04	131.758,35	10.701.038,20	404.783,71	3,07	
	V VALONGO - PORTO								
704	I PORTO - VALONGO	1.243.577	4,37	5.434.431,95	372.719,45	29.267.945,00	1.243.577,11	3,34	
	V VALONGO - PORTO								
705	I PORTO - VALONGO	383.299	4,56	1.747.841,67	186.293,10	14.183.961,65	383.298,61	2,06	
	V VALONGO - PORTO								
706	I PORTO - VALONGO	101.155	5,04	509.821,60	73.088,95	5.563.394,55	101.155,08	1,38	
	V VALONGO - PORTO								
707	I PORTO - VALONGO	85.455	4,77	407.620,94	56.882,65	4.331.408,90	85.455,12	1,50	
	V VALONGO - PORTO								
800	I PORTO - GONDOMAR	1.003.666	4,40	4.416.129,16	268.385,50	20.898.014,70	1.003.665,72	3,74	
	V GONDOMAR - PORTO								
801	I PORTO - GONDOMAR	881.782	4,58	4.038.562,96	269.887,60	22.763.731,65	881.782,31	3,27	
	V GONDOMAR - PORTO								
803	I PORTO - GONDOMAR	425.289	3,58	1.522.534,46	169.966,10	14.893.113,80	425.288,96	2,50	
	V GONDOMAR - PORTO								
804	I PORTO - GONDOMAR	484.952	3,99	1.934.960,25	166.832,20	12.948.485,15	484.952,44	2,91	
	V GONDOMAR - PORTO								
805	I PORTO - GONDOMAR	273.694	3,21	878.559,14	116.965,95	9.713.909,30	273.694,44	2,34	
	V GONDOMAR - PORTO								
806	I PORTO - GONDOMAR	369.834	2,92	1.079.915,63	123.609,45	9.487.225,90	369.834,12	2,99	

	MUNICÍPIOS - Origem/Destino	ITRP			Dados Gerais				Ocupação Efetiva
		Passag. Transp	Perc. Med/Pass	Pass.Km	Veículos.Km Oferecido	Lugares.Km Oferecido	Lugares.Km Produzido		
	V GONDOMAR - PORTO								
900	I PORTO - VILA NOVA DE GAIA	82.479	2,19	180.629,67	82.389,80	6.519.977,55	82.479,37	1,00	
	V VILA NOVA DE GAIA - PORTO								
901	I PORTO - VILA NOVA DE GAIA	519.806	4,24	2.203.977,79	216.087,25	18.025.549,05	519.806,08	2,41	
	V VILA NOVA DE GAIA - PORTO								
902	I PORTO - VILA NOVA DE GAIA	528.243	4,21	2.223.903,72	174.436,50	13.513.357,15	528.243,16	3,03	
	V VILA NOVA DE GAIA - PORTO								
903	I PORTO - VILA NOVA DE GAIA	1.458.849	4,20	6.127.164,75	389.946,90	30.158.174,50	1.458.848,75	3,74	
	V VILA NOVA DE GAIA - PORTO								
904	I PORTO - VILA NOVA DE GAIA	340.190	3,22	1.095.410,74	129.462,60	9.860.971,20	340.189,67	2,63	
	V VILA NOVA DE GAIA - PORTO								
905	I PORTO - VILA NOVA DE GAIA	528.870	2,92	1.544.299,94	183.975,65	14.010.322,95	528.869,84	2,87	
	V VILA NOVA DE GAIA - PORTO								
906	I PORTO - VILA NOVA DE GAIA	496.426	5,03	2.497.024,83	227.439,65	18.956.082,40	496.426,41	2,18	
	V VILA NOVA DE GAIA - PORTO								
907	I PORTO - VILA NOVA DE GAIA (Boav-V'Deste)	1.061.477	4,21	4.468.818,17	136.396,09	10.750.427,88	564.402,88	4,14	
	V VILA NOVA DE GAIA - PORTO								
907	I VILA NOVA DE GAIA - VILA NOVA DE GAIA	52.723	4,21	221.963,83	6.760,45	532.843,35	27.974,54	4,14	
	V VILA NOVA DE GAIA - VILA NOVA DE GAIA								
ZC	PORTO - PORTO	81.216	1,69	137.254,52	63.497,75	1.270.658,90	81.215,69	1,28	
	PORTO - PORTO								
ZF	I VILA NOVA DE GAIA - VILA NOVA DE GAIA	26.580	2,43	64.589,97	35.447,50	904.154,50	26.580,23	0,75	
	V VILA NOVA DE GAIA - VILA NOVA DE GAIA								
1M	I PORTO - MATOSINHOS	22.103	5,85	129.302,83	27.415,75	2.099.845,70	22.103,05	0,81	

	MUNICÍPIOS - Origem/Destino	ITRP			Dados Gerais				Ocupação Efetiva
		Passag. Transp	Perc. Med/Pass	Pass.Km	Veículos.Km Oferecido	Lugares.Km Oferecido	Lugares.Km Produzido		
	V MATOSINHOS - PORTO								
3M	I PORTO - MAIA	26.171	4,96	129.806,36	31.894,70	2.461.254,90	26.170,64	0,82	
	V MAIA - PORTO								
4M	I PORTO - MAIA	33.604	4,41	148.191,60	24.105,10	1.853.063,15	33.603,54	1,39	
	V MAIA - PORTO								
5M	I PORTO - VALONGO	36.274	5,20	188.623,55	26.857,25	2.061.838,05	36.273,76	1,35	
	V VALONGO - PORTO								
7M	I PORTO - VALONGO	25.916	5,34	138.392,17	29.046,10	2.232.867,60	25.916,14	0,89	
	V VALONGO - PORTO								
8M	I PORTO - GONDOMAR	31.450	6,22	195.621,55	31.811,05	2.449.426,35	31.450,41	0,99	
	V GONDOMAR - PORTO								
9M	I PORTO - GONDOMAR	24.270	4,44	107.756,93	36.111,35	2.758.091,75	24.269,58	0,67	
	V GONDOMAR - PORTO								
10M	I PORTO - VILA NOVA DE GAIA	26.418	5,04	133.145,40	19.439,60	1.496.040,20	26.417,74	1,36	
	V VILA NOVA DE GAIA - PORTO								
11M	I PORTO - VILA NOVA DE GAIA	19.146	4,32	82.711,62	22.750,00	1.746.599,60	19.146,21	0,84	
	V VILA NOVA DE GAIA - PORTO								
12M	I PORTO - VILA NOVA DE GAIA	16.726	5,89	98.515,43	29.030,40	2.228.173,10	16.725,88	0,58	
	V VILA NOVA DE GAIA - PORTO								
13M	I PORTO - MATOSINHOS	23.608	5,17	122.054,49	25.982,55	1.995.723,60	23.608,22	0,91	
	V MATOSINHOS - PORTO								
1	I PORTO - PORTO	217.797	1,95	424.705,13	31.501,42	1.323.059,43	121.238,61	3,85	
	V PORTO - PORTO								
18	I PORTO - PORTO	64.705	1,95	126.175,73	14.635,50	614.691,00	31.886,94	2,18	

MUNICÍPIOS - Origem/Destino	ITRP			Dados Gerais			
	Passag. Transp	Perc. Med/Pass	Pass.Km	Veículos.Km Oferecido	Lugares.Km Oferecido	Lugares.Km Produzido	Ocupação Efetiva
22 PORTO - PORTO	-	-	0,00	12.012,33	504.517,86	41.177,48	-

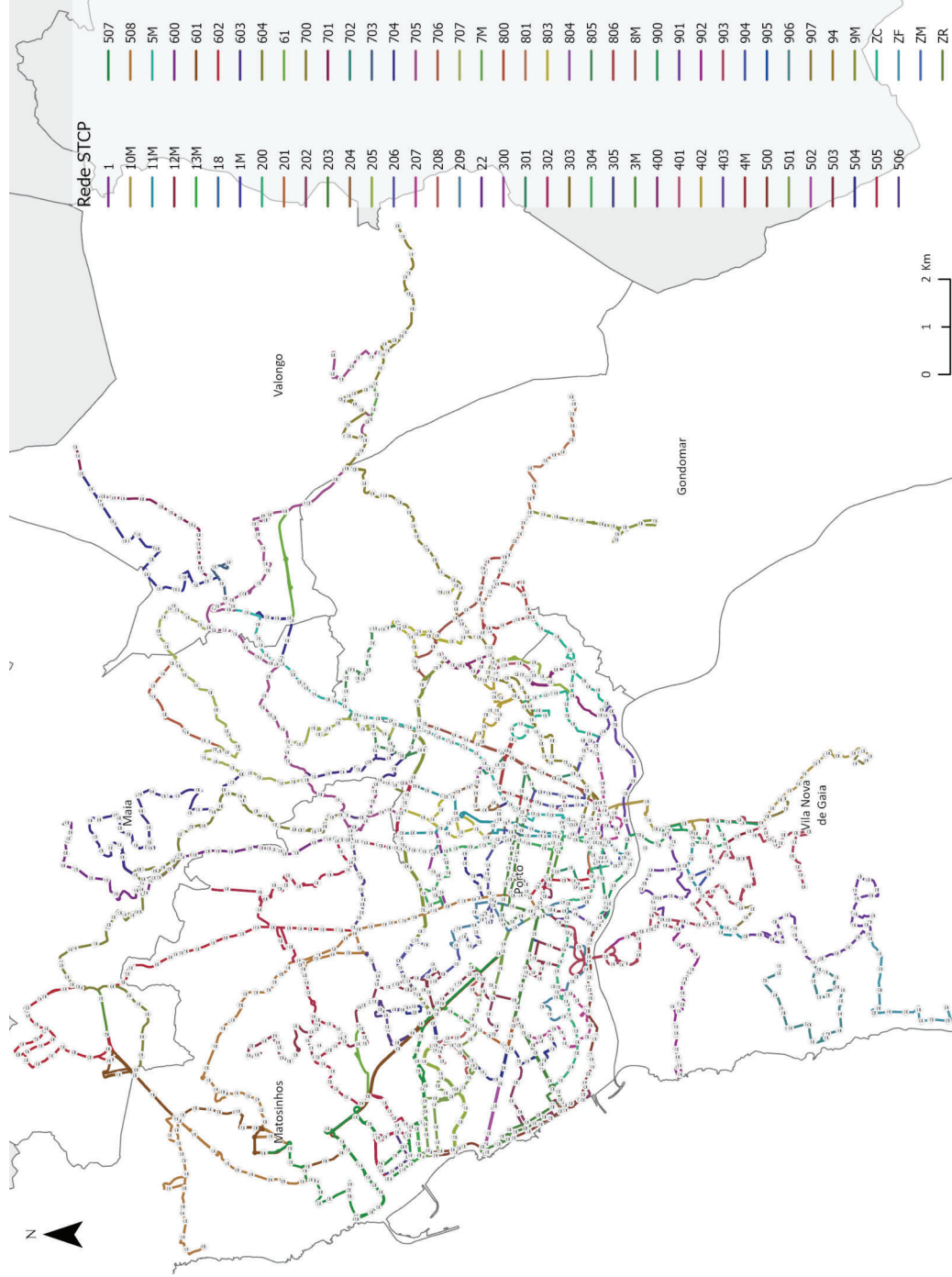


Figura 2. Representação geográfica da Rede STCP

2.1.3. Número de veículos Km produzidos

Em 2022 foram alcançados 22.551 milhares de veículos Km de serviço de autocarro, representando um aumento de 1,5% face ao ano anterior.

Quanto ao carro elétrico, foram alcançados 173 milhares de veículos Km de serviço, representando uma variação de 80% face ao ano de 2021.

2.1.4. Número de lugares Km produzidos

Em 2022 foram alcançados 1.904 milhares de lugares Km de serviço, representando um aumento de 0,4% face ao ano anterior.

Quanto ao carro elétrico, foram alcançados 7.248 milhares de lugares Km de serviço, representando uma variação de 80% face ao ano de 2021.

2.1.5. Número de passageiros transportados

Em 2022, foram transportados nos dias úteis 57 milhões de passageiros de autocarro, valor que corresponde a um acréscimo de 32% relativamente a 2021 e corresponde a 89% do valor homólogo de 2019.

O número de passageiros transportados aos fins-de-semana e feriados foi de 10,8 milhões, mais 47% face a 2021, período onde os passageiros mais se aproximaram dos valores de 2019 (95%).

Em 2022 foram transportados 571 mil passageiros na rede de madrugada o que representa um aumento de 70% em relação a 2021 e de 88% dos passageiros transportados em 2019

A Tabela 3 demonstra o número de passageiros transportados por tipologia do título de transporte.

Tabela 3. Número de passageiros transportados por título de transporte

Passageiros por título de transporte	2022 (n.º)	22/21 (%)
Assinaturas	57.166.000	36
Intermodais	56.142.000	36
Monomodais	1.024.000	4,1
Títulos ocasionais e diários	11.463.000	30
Intermodais	7.936.000	15
Monomodais	3.527.000	83
Bilhete de bordo autocarro	2.917.000	69
Bilhete carro elétrico	519.000	154
Outro	91.000	-
Total	68.629.000	35

2.1.6. Número de passageiros.km transportados

Em 2022 foram alcançados 256.410 milhares de passageiros Km transportados, representando um aumento de 34% face ao ano anterior (191.111 milhares de passageiros Km transportados em 2021).

2.1.7. Tarifários

As assinaturas intermodais Andante não registaram qualquer aumento em 2022, aplicando-se a atualização tarifária prevista de 0,57%, apenas aos títulos ocasionais.

Não houve aumento da tarifa de bordo do autocarro.

As tabelas seguintes demonstram o tarifário em vigor no ano de 2022.

Tabela 4. Tarifário intermodal Andante

Assinaturas Mensais	Andante 3z Municipal	Andante Metro.	Títulos Ocasionais	Título de Viagem	Andante 24	
NORMAL	€ 30,00	€ 40,00	Z2	€ 1,30	€ 4,70	
				Z3	€ 1,70	€ 6,05
4_18 - Sub23 3ª Idade Social+(D)(F)(R/P) DESCONTO 25%	€ 22,50	€ 30,00	ZONAMENTO	Z4	€ 2,15	€ 7,55
				Z5	€ 2,55	€ 9,05
				Z6	€ 3,00	€ 10,75
				Z7	€ 3,45	€ 12,25
Social+ (A) DESCONTO 50%	€ 15,00	€ 20,00	Z8	€ 3,85	€ 13,75	
4_18 (A) - Sub23 (A) DESCONTO 60%	€ 12,00	€ 16,00	Z9	€ 4,30	€ 15,25	
Família*	€ 60,00	€ 80,00				
Sub13	-----	GRATUITO				
Porto.**	GRATUITO	-----				
Antigos Combatentes	Normal	GRATUITO	€ 10,00			
		(MUNICIPAL)				
	3ª Idade	-----	GRATUITO			

Na compra de 10 títulos de viagem recebe 1 grátis

*Para agregados familiares com 3 ou mais elementos

**Para residentes no Município do Porto dos 13 aos 18 anos (inclusive)

Tabela 5. Títulos diários

Válidos em toda a rede Andante, exceto elétricos e funicular	
ANDANTE TOUR 1 - Válido por 24h	ANDANTE TOUR 3 - Válido por 72h
€ 7,00	€ 15,00

Tabela 6. Tarifário monomodal STCP

Em vigor a partir de 01/01/2020		
BILHETE DE BORDO	ASSINATURA MENSAL REDE GERAL	
Válido na viagem em que foi adquirido	STCP/CP 3ª IDADE - R.P.	
€ 2,50	NORMAL	FIM DE SEMANA**
		€ 6,80
	€ 48,55	

Tabela 7. Tarifário carro elétrico

1 VIAGEM		2 VIAGENS	2 DIAS	
		No mesmo dia		
CRIANÇA	ADULTO	ADULTO	CRIANÇA	ADULTO
€ 3,50	€ 5,00	€ 7,00	€ 5,00	€ 10,00

São válidos títulos de assinatura mensal andante e rede geral STCP, de acordo com as regras de utilização

2.1.8. Número de títulos de transporte vendidos

O Gráfico 1 demonstra o número de títulos de transporte vendidos, sendo representados aos valores totais ao longo de cada mês do ano. Em 2022 foram vendidos mais de 65 milhões de títulos de transporte.

Note-se que nos dados apresentados não são contabilizados os bilhetes de bordo.

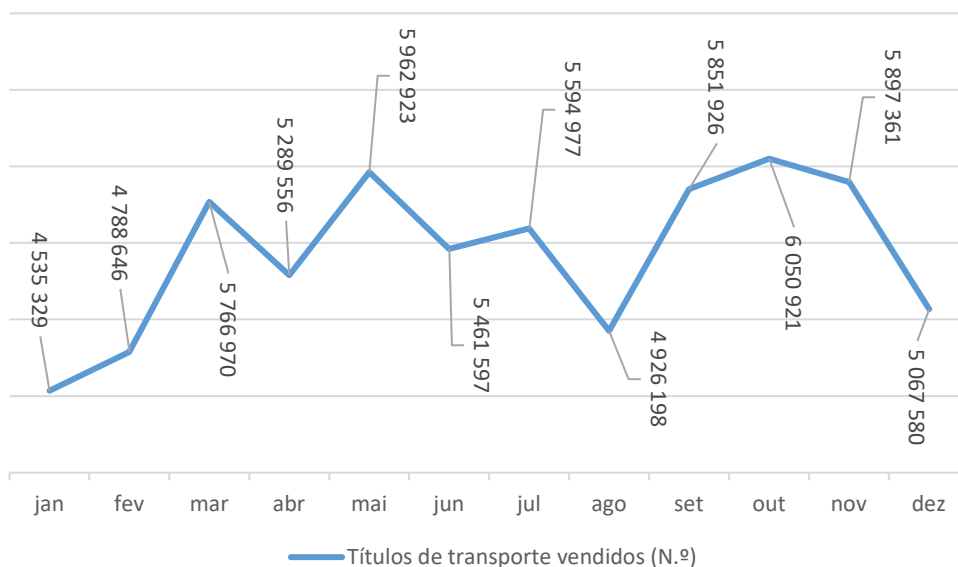


Gráfico 1. Títulos de transporte vendidos no ano de 2022

2.1.9. Fiscalização

Em 2022, o número de passageiros fiscalizados foi de cerca de 1,5 milhões, o que representa um acréscimo de 297 mil passageiros face ao ano anterior (Tabela 8).

Dando continuidade ao desenvolvido em 2021, realizaram-se ações de fiscalização especiais acompanhadas da PSP, com o objetivo de promover a segurança de motoristas e passageiros e o cumprimento da obrigação de validação do título de transporte ou compra do bilhete de bordo. Tratam-se de operações que assumem uma vertente preventiva, de apoio aos motoristas, demonstrando a todos os passageiros que acedem aos autocarros a necessidade de serem portadores de um título devidamente validado ou bilhete de bordo adquirido na viagem em causa.

Tabela 8. Fiscalização na operação da rede STCP

Fiscalização (milhares)	2021	2022	22/21 (%)
Passageiros fiscalizados	1.168	1.466	25
Número de autos	7	7	2,4
Taxa de fiscalização dos passageiros	2,3%	2,1%	-7,2
Taxa de fraude	0,6%	0,5%	-18
Viagens fiscalizadas	91	83	-9,5
Taxa de fiscalização de viagens	4,8%	4,2%	-12

2.2. Indicadores de Qualidade do Serviço e Acessibilidade

2.2.1. Índice de Regularidade/ Taxa de cumprimento

Em 2022 a taxa de cumprimento do serviço de transporte público rodoviário da STCP foi de 96,2%, representando 94% de cumprimento de serviço face ao orçamento de 2022 (rácio capacidade produtiva/rede autorizada). Em 2022 a taxa de cumprimento de serviço do carro elétrico foi de 91,5%.

Tabela 9. Motivos de Perda de viagem, viagens perdidas/planeadas e taxa de cumprimento de serviço de autocarro

Motivos de Perda de Viagem	2019	2022	Var.abs . 22/19	Var. % 22/19
Serviço a Cobrir	26.221	27.879	1.659	6,30%
Motorista em Falta	26.679	27.515	837	3,10%
Outros	25.132	23.159	-1973	-7,90%
Total Viagens Perdidas	78.031	78.553	522	0,70%
Viagens Planeadas	2.035.545	2.049.112	13.567	0,7%
Taxa de cumprimento de serviço	96,2%	96,2%	-	-

Tabela 10. Viagens perdidas, planeadas, realizadas e taxa de cumprimento de serviço de carro elétrico

Motivos de Perda de Viagem	2019	2022	Var.abs . 22/19	Var. % 22/19
Viagens Planeadas	39.684	44.869	5.185	13,1
Viagens Realizadas	35.648	41.074	5.426	15,2
Viagens Perdidas	4.036	3.816	-220	-5,4
Taxa de cumprimento de serviço	89,8%	91,5%	-1,7pp	1,9

2.2.2. Taxa de ocupação média

A taxa de ocupação média para a operação do transporte público rodoviário foi de 13,5% em 2022, representando um aumento de 34% em relação ao ano anterior.

A taxa de ocupação média para a operação do carro elétrico foi de 15,2% em 2022, representando um aumento de 4,3 pontos percentuais face a 2021.

2.2.3. Número de reclamações

A Tabela 11 demonstra o número de reclamações registada em 2022 na operação da STCP, sendo ainda feita a comparação com o ano de 2021.

Tabela 11. Reclamações registadas na operação STCP, autocarro e carro elétrico

Reclamações	2021	2022	Var.abs . 22/21	Var. % 22/21
Autocarro	1.665	2.350	685	41
Carro Elétrico	6	3	-3	-50
Total	1.671	2.353	682	41

2.2.4. Inquérito de satisfação ao cliente

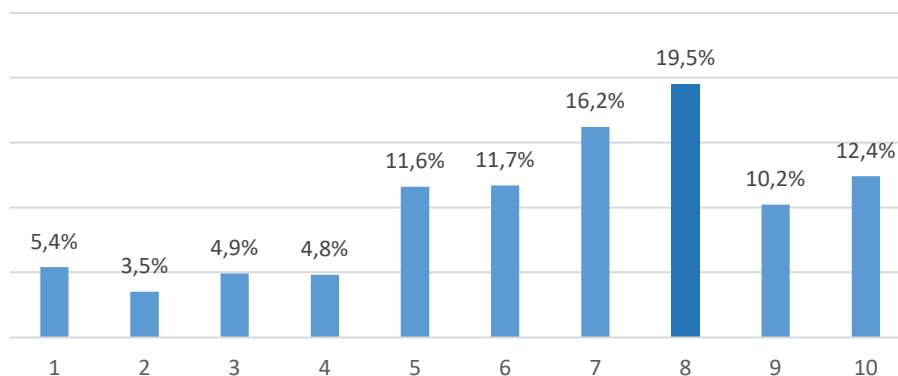
A STCP convidou os seus clientes a participarem num Inquérito de Satisfação, realizado através de uma plataforma *online*, entre novembro de 2021 e 10 de janeiro de 2022, e revelou que a maioria dos 1.157 inquiridos está muito satisfeita com a qualidade global do serviço prestado pela STCP, destacando a segurança da condução, a higiene e limpeza, o conforto e a segurança nos autocarros da empresa, bem como a utilidade da informação que é disponibilizada no site.

Este documento permitiu à STCP identificar e medir os principais *key performance indicators* (KPI) no âmbito da satisfação dos clientes, criar uma base de avaliação comparativa da performance do serviço, identificar áreas de atuação estratégica e realizar uma análise comparativa com os resultados obtidos no último estudo de satisfação global (2014).

Foi desenvolvido um novo modelo de análise que teve em consideração os objetivos do estudo e as atuais necessidades de informação da STCP. O modelo estrutural *European Customer Satisfaction Index* (ECSI) - que a STCP utiliza desde 2003, foi a base de desenvolvimento do novo modelo que foi designado Modelo de Satisfação STCP.

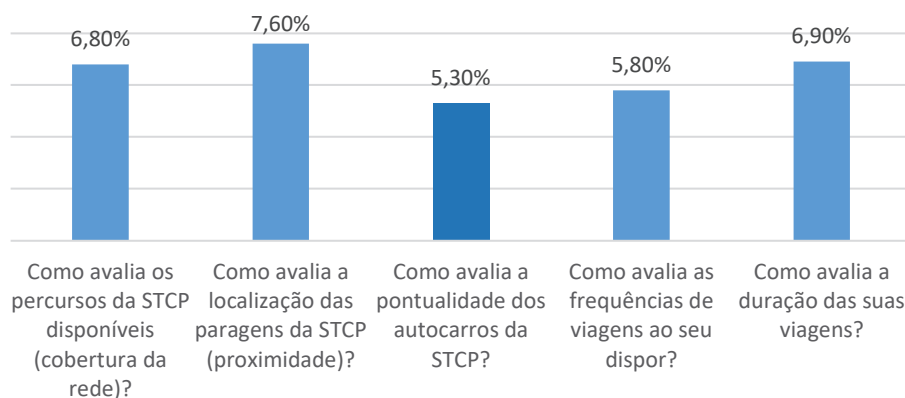
O estudo revelou ainda que os clientes valorizam a imagem da STCP e reconhecem o contributo da empresa em termos de inovação e ambiente para os concelhos onde residem. Entre os pontos que mais contribuem para uma imagem positiva da STCP está a modernização da frota, a preocupação com o ambiente e a confiança.

O Gráfico 2 e o Gráfico 3 detalham alguns resultados do Inquérito de Satisfação ao cliente.



Respostas: 1 Muito má a 10 Muito boa

Gráfico 2. Avaliação da Qualidade Global Do Serviço da STCP, Distribuição Por Inquiridos



Respostas: 1 Muito má a 10 Muito boa (valores médios)

Gráfico 3. Avaliação Da Qualidade Das Linhas Da STCP, Valores Médios

2.2.5. Cobertura Territorial

A informação seguidamente apresentada corresponde à cobertura territorial da rede STCP, sendo a mesma calculada em Km² e em população abrangida, através da soma da área de influência de todas as paragens das linhas exploradas (Tabela 12).

Para o efeito foi considerada uma área de influência das paragens com um raio de 350 metros, o correspondente a uma deslocação pedonal de aproximadamente cinco minutos (quando considerada uma velocidade de 4 Km/h).

Tabela 12. Cobertura territorial da rede STCP

Cobertura territorial (Km²)	163
Cobertura territorial (%)	29,0
População abrangida (N.º)	781.944
População abrangida (%)	71,0

A nível concelhio destacam-se, ao nível da cobertura territorial, os concelhos de Matosinhos e Porto, enquanto em Vila Nova de Gaia se observa o menor valor para este indicador.

Tabela 13. Cobertura territorial da rede STCP, detalhada a nível concelhio

Concelho	Gondomar	Maia	Matosinhos	Porto	Valongo	Vila Nova de Gaia
População abrangida (N.º)	89.942	104.423	155.699	231.760	70.167	129.953
População abrangida (%)	54,76	77,36	90,23	99,98	74,12	42,77

A Figura 3 demonstra a representação espacial da cobertura territorial da rede STCP nos seis concelhos onde se desenrola a operação.

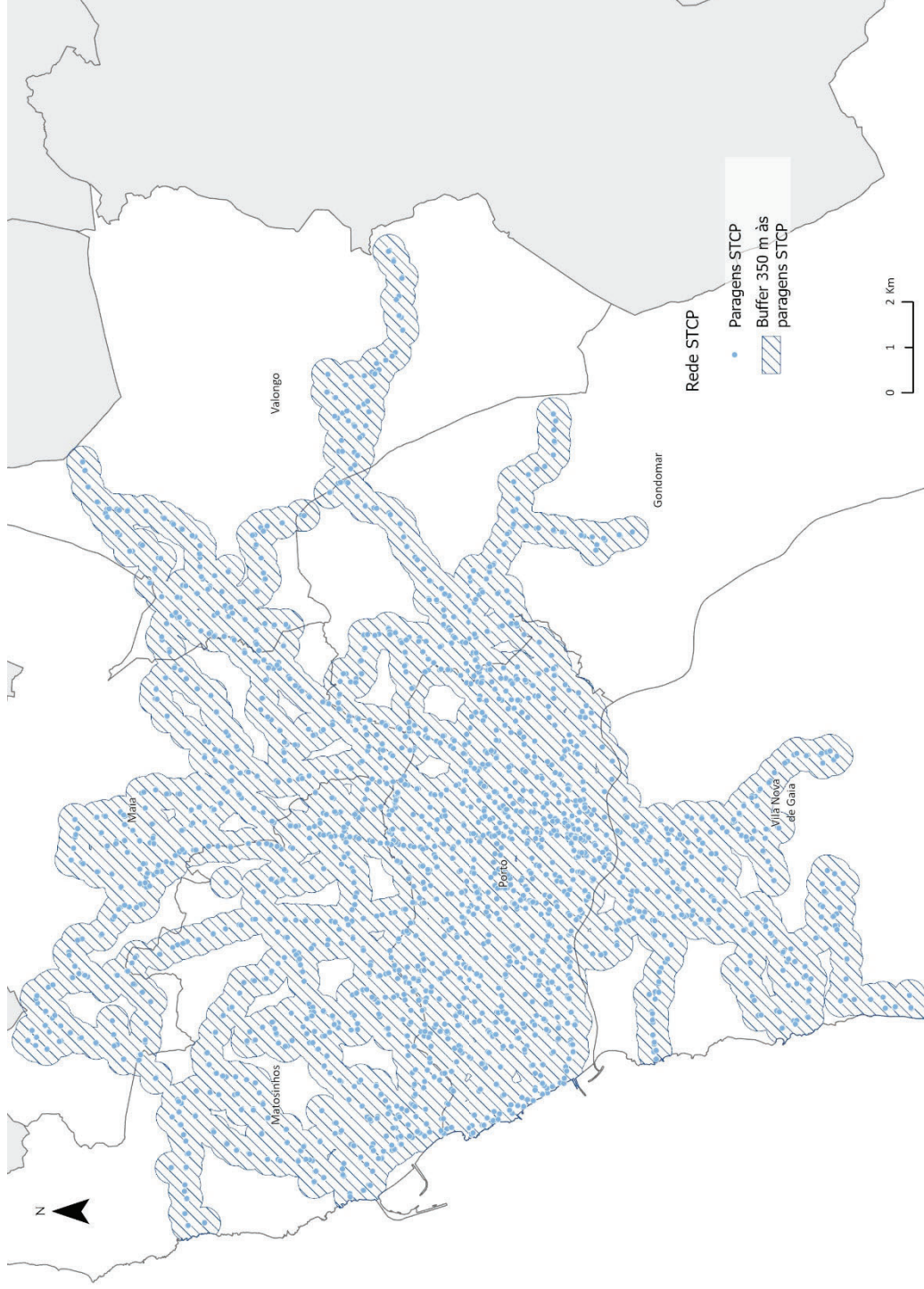


Figura 3. Representação geográfica da cobertura territorial da Rede STCP

2.3. Indicadores do Material Circulante e terminais

2.3.1. Tipologias/modos de veículos da frota

A Tabela 14 discrimina o número de km efetuado na operação da STCP em 2022 de acordo com a tipologia do veículo.

Tabela 14. Número de Km por tipologia de veículo

Tipologia veículo	Standart	Articulados	2P	Mini	Total
Km	19.573.406	2.987.283	572.213	204.548	23.337.449

O presente indicador discrimina a tipologia dos veículos da frota do operador, indicando o número de km por linha.

Tabela 15. Tipologia de veículo (%) e número de Km por linha

Linha	Standart	Articulados	2 Pisos	Mini	Km linha
200	40%	60%	-	-	506.851
201	100%	-	-	-	398.954
202	100%	-	-	-	316.700
203	100%	-	-	-	306.014
204	100%	-	-	-	550.438
205	10%	90%	-	-	1.012.780
206	100%	-	-	-	334.268
207	100%	-	-	-	539.021
208	100%	-	-	-	260.564
209	100%	-	-	-	114.559
300	100%	-	-	-	238.466
301	100%	-	-	-	225.355
302	100%	-	-	-	125.144
303	100%	-	-	-	161.606
304	100%	-	-	-	166.932
305	90%	10%	-	-	412.680
400	100%	-	-	-	409.506
401	100%	-	-	-	291.727
402	100%	-	-	-	355.237
403	100%	-	-	-	136.967
500	9%	-	91%	-	571.904
501	100%	-	-	-	319.254
502	89%	-	11%	-	481.294
503	100%	-	-	-	311.695
504	100%	-	-	-	375.214
505	100%	-	-	-	364.309
506	100%	-	-	-	370.262
507	100%	-	-	-	486.084
508	100%	-	-	-	647.390

Linha	Standart	Articulados	2 Pisos	Mini	Km linha
600	5%	95%	-	-	696.659
601	100%	-	-	-	462.541
602	100%	-	-	-	645.206
603	100%	-	-	-	439.605
604	100%	-	-	-	405.797
605	-	-	-	100%	-
700	100%	-	-	-	545.389
701	10%	90%	-	-	658.308
702	70%	30%	-	-	495.575
703	100%	-	-	-	268.910
704	100%	-	-	-	736.417
705	100%	-	-	-	376.799
706	100%	-	-	-	149.203
707	100%	-	-	-	114.918
800	80%	20%	-	-	547.155
801	70%	30%	-	-	552.696
803	100%	-	-	-	345.295
804	100%	-	-	-	378.104
805	100%	-	-	-	236.932
806	100%	-	-	-	243.191
900	100%	-	-	-	155.148
901	100%	-	-	-	406.855
902	100%	-	-	-	364.213
903	100%	-	-	-	824.700
904	100%	-	-	-	286.286
905	100%	-	-	-	395.786
906	100%	-	-	-	434.149
907	90%	10%	-	-	555.334
ZC	0%	-	-	100%	132.037
ZF	0%	-	-	100%	72.511
1M	100%	-	-	-	53.273
3M	100%	-	-	-	64.336
4M	100%	-	-	-	48.828
5M	100%	-	-	-	51.181
7M	100%	-	-	-	62.428
8M	100%	-	-	-	64.456
9M	100%	-	-	-	73.203
10M	100%	-	-	-	38.821
11M	100%	-	-	-	46.722
12M	100%	-	-	-	63.013
13M	100%	-	-	-	54.295
					23.337.449

A frota STCP possuía em 2022 uma idade média de sete anos. A Tabela 16 descreve a idade das viaturas mediante a unidade operacional, sendo ainda apresentados dados adicionais, como a sua acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida e lotação.

Tabela 16. Viaturas por unidade operacional

	TIPO DE VIATURA	QUANT.	Ano	Fonte Energia	Rampa		CCTV	Lotação		
					Qtd	Tipo		Qtd	Pé	Sentado
UOF	VOLVO B9LA - diesel- Articulado	20	2010	Gasóleo	20	Autom.	20	96	48	144
	CAETANO e.city gold	15	2018	Eletricidade	15	Manual	15	41	31	72
	Zhongtong e-bus	5	2021	Eletricidade	5	Manual	5	63	28	91
	VOLKSWAGEN CRAFTER	8	2012	Gasóleo	8	Manual	0	16	5	21
	MERCEDES O 530 N 5a SÉRIE	22	2000	Gasóleo	22	Autom.	22	61	34	95
	MERCEDES CITARO 6ª SÉRIE	2	2004	Gasóleo	2	Autom.	2	38	37	75
	MAN Lion City - 2 Pisos	15	2011	Gasóleo	15	Autom.	15	35	91	126
	MAN A69 CNG ZF 6ª SÉRIE Low Entry LR	19	2021	Gás Natural	19	Manual	19	44	32	76
	MAN A22 7ª série Low Floor	62	2021	Gás Natural	62	Manual	62	44	32	76
	Total Frota UOF	168	-		168		160	-		14.869
UON	MAN 310 CNG 4ª SÉRIE	50	2006	Gás Natural	50	Autom.	50	49	35	84
	MAN A69 CNG 5ª SÉRIE Low Entry	173	2018	Gás Natural	173	Manual	173	44	32	76
	MAN CNG - Articulado	29	2007	Gás Natural	29	Autom.	29	91	49	140
	Total Frota UON	252	-		252		252	-		21.408
	Carros Elétricos	7	-	Eletricidade	-	-	-	-	-	-
Total Frota STCP		427	-		420		412	-		36.277

No que concerne às normas EURO (Gráfico 4), no final de 2022, mais de 65% da frota de autocarros da STCP cumpre as especificações impostas pela Norma Euro VI ou é movida a eletricidade e, como tal, não tem emissões de poluentes associada.

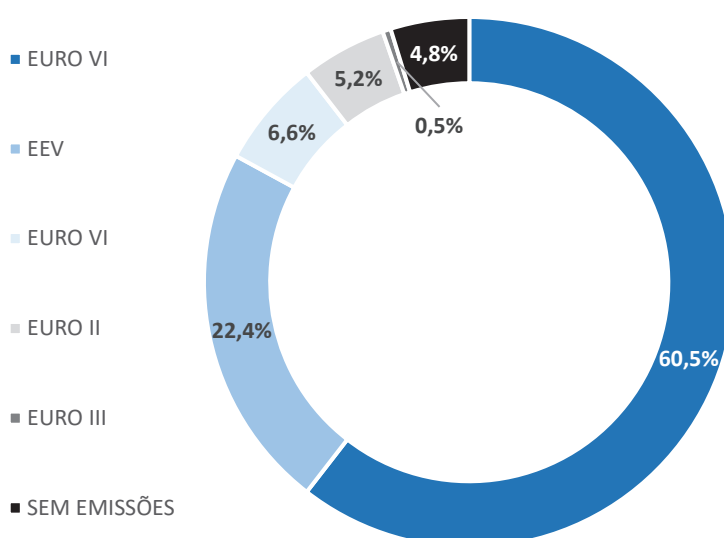


Gráfico 4. Normas EURO na frota STCP

2.4. Indicadores Económico-Financeiros

2.4.1. Receitas tarifárias anuais

A Tabela 17 demonstra a receita por título de transporte em milhares de euros.

Tabela 17. Receita por título de transporte (milhares de euros)

Receita por título de transporte (milhares €)	2022 (n.º)	22/21 (%)
Assinaturas	30.414	30
Intermodais	30.408	30
Monomodais	7	4,4
Títulos ocasionais e diários	14.808	48
Intermodais	7.614	24
Monomodais	7.195	85
Bilhete de bordo autocarro	5.503	69
Bilhete carro elétrico	1.635	159
Outro	57	-
Total	45.223	35

2.4.2. Compensações financeiras

Na Tabela 18, apresenta-se o valor final das compensações financeiras de 2021 e 2022, constituídas pelas obrigações de serviço público e pela transferência financeira acima mencionada. O total das compensações financeiras é idêntico para 2021 e 2022, e de cerca de 20 milhões de euros.

Refira-se que de acordo com o Decreto-Lei nº 151/2019, de 11 de outubro, que definiu as condições da intermunicipalização, foi assumida pelo Estado a dívida histórica da STCP, por conta de cobertura de prejuízos, deixando de existir gastos de financiamento associados.

Tabela 18. Compensações financeiras (milhares de €)

Compensações financeiras	2021	2022	Var. Abs. 22/21	Var. 22/21 (%)
Compensação Financeira Obrigações Serviço Público	16.941	11.271	-5.670	-33
Compensação Financeira Obrigações Serviço Público Adicionais	133	0	-133	-100

Tabela 19. Compensações financeiras (€)

Compensações Tarifárias	2022
Programa PART	3.070.555,25
Passes 4_18, sub23 e social+	2.067.172,06
Outras compensações tarifárias	3.304.195,79
Total	8.441.923,1

2.4.3. Gastos com pessoal

Os Gastos com Pessoal foram cerca de 34,2 milhões de euros, aumentando em cerca de 1,2 milhões de euros.

Esta variação é justificada essencialmente pelo aumento salarial de 2%.

Tabela 20. Gastos com pessoal (milhões €)

Gastos (milhões €)	2021	2022	Var. Abs. 22/21	Var. 22/21 (%)
Com pessoal	33.048	34.213	1.165	3,5%

2.4.4. Gastos com energia da frota

No ano de 2022 os gastos operacionais foram de 79,7 milhões de euros, aumentando em cerca de 15,8 milhões de euros face ao ano anterior. Esse aumento deve-se, essencialmente, ao acréscimo dos gastos de energia, em cerca de 14 milhões de euros (Tabela 21).

Tabela 21. Gastos com energia (milhares €)

Gastos (milhares de €)	2021	2022	Var. Abs. 22/21	Var. 22/21 (%)
Gastos com combustíveis (gás, gasóleo e electricidade)	10.331	24.286	13.955	135

2.4.5. Gastos com seguros da frota

A Tabela 22 demonstra os gastos com fornecimentos e serviços, mais especificamente, os gastos em seguros. O aumento superior a 65 mil euros face a 2021 representou uma despesa total de 781.242,08 euros em seguros no ano de 2022.

Tabela 22. Fornecimentos e serviços – seguros (€)

Fornecimentos e serviços externos (€)	2021	2022	Var. Abs. 22/21	Var. 22/21 (%)
Seguros	716.236,41	781.242,08	65.005,67	8,3

2.4.6. Resultado operacional e resultado líquido

A Tabela 23 demonstra os resultados da operação da STCP em milhares de euros. Entre outros dados, são apresentados o Resultado Operacional EBIT (*Earnings Before Interest and Taxes*) e o Resultado líquido.

Tabela 23. Resultados (milhares €)

Resultados (milhares €)	2021	2022	Var. Abs. 22/21	Var. 22/21 (%)
Resultado Operacional (EBIT)	-2.924	-8.605	-5.681	-194
Resultado Financeiro	0	0	0	0
Transferências Financeiras ao abrigo da Lei n.º 50/2012	2.924	8.605	5.681	194
Imposto sobre o Rendimento	83	84	0	0
Resultado líquido	83	84	0	0,3

2.5. Indicadores de Disponibilização de Informação aos utilizadores

2.5.1. Locais, horários e canais de atendimento ao público

A comunicação e informação ao público é para a STCP fundamental na criação de relações próximas com o cliente, pelo que são disponibilizados os seguintes meios para o efeito:

- Linha Azul;
- Site STCP;
- Aplicação MOVE-ME.AMP;
- Página Facebook;
- Página LinkedIn;
- Página Instagram.

2.5.2. Disponibilização de informações e serviços em *website* e/ou *app* próprias

A Linha Azul permite ao cliente contactar diretamente a empresa via telefone ou correio eletrónico, para obter informação.

Foram atendidos telefonicamente 30.701 clientes, destacando-se como principais temas de pedidos de informação os “perdidos e achados” que representam 27% do total de solicitações e os horários que representam 44% dos pedidos de informação através deste serviço.

As consultas ao *site* da STCP, mesmo que através de outros sites e *apps*, levaram a cerca de 12 milhões de acessos, a esmagadora maioria para consulta de horários em tempo real, traduzindo uma evolução de pesquisas de quase o dobro das verificadas em 2019, o que traduz a importância sempre crescente da disponibilização desta informação.

Em 2022 destaca-se o crescimento da utilização das redes sociais e a introdução do pagamento por MB WAY.

2.5.3. Disponibilização de informações em pontos de acesso à rede

A informação ao público que consta em todas as paragens da STCP, com abrigos ou apenas postelete, continua a ser de enorme relevância para os clientes. O ano de 2022 terminou tal como se iniciou com 2.514 paragens, distribuídas do modo abaixo.

A STCP tem vindo a inovar, sendo disponibilizado em muitas paragens o mapa esquemático da linha e tarifário respetivo, com *QR code* (para leitura do tempo real)

O sistema previsto de Apoio à Exploração e de Informação ao Público (SAEIP) terá funcionalidades que promovem a eficiência na utilização dos recursos, a eco condução e o conforto e informação dos passageiros, de modo a promover uma mobilidade sustentável, tanto do ponto de vista económico como ecológico: redução de consumos energéticos e de emissões de CO₂. Deverá ainda permitir a disponibilização de informação às autoridades de transportes competentes, de acordo com o previsto na Diretiva ITS 2010/40/EU e Regulamento Delegado UE 2017/1926 - Ação A (*Multimodal Travel Information Services*) e dotar o sistema de capacidades de operação avançadas.

2.6. Indicadores de Sustentabilidade

2.6.1. Número de acidentes em serviço (*safety*)

A Tabela 24 demonstra o número de acidentes de viação ocorridos em 2022 na rede STCP.

Tabela 24. Acidentes de viação (unidades)

Acidentes de viação (N.º)	2022
Colisões	1.060
Despistes ¹	-
Atropelamentos	14
Outros	198
Total	1.272

¹ Não foram contabilizados os despistes

2.6.2. Número de incidentes de segurança (*safety*)

No ano de 2022 foram reportados à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes 290 incidentes de segurança.

2.6.3. Emissões de GEE

A evolução das emissões decorrentes da atividade do transporte público, nomeadamente da combustão do gás natural e gasóleo rodoviários, pode ser analisada na Tabela 25.

Constata-se que apesar do aumento em 5% nas emissões de dióxido de carbono equivalente resultantes da operação da frota de transporte público em 2022, o aumento registado no número de passageiros levou à melhoria do indicador em termos relativos, passando de 156 para 123g CO₂ / Passageiro.Km, devido ao já referido aumento do número de passageiros.

Tabela 25. Emissões de CO₂ (toneladas)

Emissões CO ₂ (ton.)	2021	2022	Var. Abs. 22/21	Var. 22/21 (%)
Autocarros a Gás Natural	25.142	26.919	1.777	7,1
Autocarros a Gasóleo	4.743	4.581	-162	-3,4
CO ₂ /Passageiro Km (gramas)	156,4	122,9	-34	-21

2.6.4. Consumo anual de energia

Durante 2022, a STCP consumiu um total de 13.981 TEP (tonelada equivalente de petróleo), sendo 95% correspondente à frota de serviço público e 5% às instalações. Face a 2021, regista-se um aumento de cerca de 5% no consumo bruto de energia, fruto do aumento de combustível da frota como consequência do aumento dos quilómetros percorridos.

À semelhança do que tem ocorrido historicamente, em 2022, cerca de 93% do consumo energético da STCP está associado ao consumo de combustíveis (gás natural, gasóleo e eletricidade) pela frota de transporte público.

De 2021 para 2022, verificou-se uma melhoria do indicador relativo ao consumo de energia por Passageiro Km, explicada pelo crescimento no número de passageiros transportados.

De acordo com o Gráfico 5 é possível aferir que a grande maioria da frota tem como fonte de energia o gás natural (82%), seguindo-se o gasóleo e a eletricidade com, respetivamente, 11% e 7%.

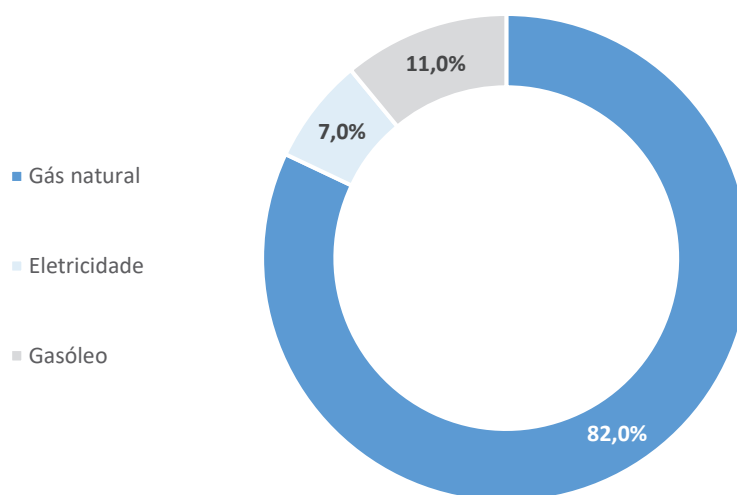


Gráfico 5. Repartição modal da fonte energética da frota STCP

A Tabela 26 demonstra o consumo da frota de serviço público STCP.

Tabela 26. Consumo energético da frota STCP (TEP)

Frota de serviço Público (consumo de energia - TEP)	2021	2022	Var. Abs. 22/21	Var. 22/21 (%)
Autocarros a Gás Natural	10.703	11.460	757	7,1
Autocarros a Gasóleo	1.529	1.477	-52	-3,4
Autocarros Eléctricos	146	216	70	48
Carro Eléctrico	88	115	27	30
Total	12.467	13.267	800	6,4
TEP/Passageiro.km x 10 ³	65,1	52	-13	-20

3. Conclusão

Este Relatório de Acompanhamento do Contrato apresenta o Plano de Operação da STCP de 2022, atualmente em vigor, bem como os indicadores que serão utilizados para avaliar o desempenho do serviço prestado pela STCP.

Pretende-se que este relatório fixe referências para o ano de 2023 e que, a comparação dos resultados permita avaliar o desempenho da operação no ano vigente, bem como nos anos sucedâneos.

Relativamente ao índice de pontualidade, refere-se não ter sido ainda possível a obtenção do mesmo, dado que o projeto de implementação do novo Sistema de Apoio à Exploração (SAE) da STCP, que virá ultrapassar os constrangimentos que existem para este cálculo sofreu atrasos significativos, estando prevista a sua conclusão para o final do 1º semestre de 2024.

No que se refere à bateria de indicadores apresentada, apresentam-se as seguintes considerações sumárias para o ano de 2022:

- Indicadores de Atividade Operacional
 - Foram alcançados 22.551 milhares de veículos Km de serviço de autocarro;
 - Foram alcançados 1.904 milhares de lugares Km de serviço;
 - Foram transportados mais de 68 milhões de passageiros;
- Indicadores de Qualidade do Serviço e Acessibilidade
 - A taxa de cumprimento do serviço de transporte público rodoviário da STCP foi de 96,2%;
 - A taxa de ocupação média para a operação do transporte público rodoviário foi de 13,5%, representando um aumento de 34% em relação ao ano anterior;
 - Foram registadas 2.353 reclamações;
 - A cobertura territorial do serviço abrange cerca de 71% da procura potencial, o equivalente a 781.944 residentes nos seis concelhos onde a STCP opera;
- Indicadores do Material Circulante
 - A frota STCP possuía uma idade média de sete anos, sendo a maior parte dos veículos movida a Gás Natural. Com o intuito da descarbonização da frota, a STCP possui já 20 veículos movidos a electricidade;
 - Todas as viaturas encontram-se equipadas com lugares destinados a pessoas com mobilidade reduzida;
 - A frota de autocarros combinada (420 veículos) faculta uma lotação total de 36.277 lugares;
 - A frota de carros elétricos é composta por sete viaturas;
- Indicadores Económico-Financeiros
 - A receita oriunda da venda de títulos de transporte ascende aos 45.223 milhares de euros;
 - O total das compensações financeiras é de cerca de 20 milhões de euros;
 - Os Gastos com Pessoal foram cerca de 34,2 milhões de euros, aumentando em cerca de 1,2 milhões de euros em relação ao ano anterior;
- Indicadores de Disponibilização de Informação aos utilizadores
 - A comunicação e informação ao público é disponibilizada através dos seguintes meios: Linha Azul, Site STCP, Aplicação MOVE-ME.AMP e redes sociais;

- Página Instagram.
- A informação ao público está presente em todas as 2.514 paragens da STCP, com abrigos ou apenas postelete, continuando a ser manifestamente importante para a transmissão de informação ao utilizador;
- Indicadores de sustentabilidade
 - Foram registados 1.272 acidentes de viação ocorridos na rede STCP, dos quais 1.060 colisões e 14 atropelamentos;
 - Foram reportados à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes 290 incidentes de segurança;
 - A frota a Gás Natural foi responsável pela emissão de 26.919 ton. De CO₂, enquanto a frota movida a Gasóleo emitiu, em conjunto, 4.581 ton. De CO₂;
 - O valor de CO₂ emitido por cada passageiro cifra-se nas 122,9 gramas/passageiro;
 - O consumo total da frota, ascendeu aos 13.267 TEP, o equivalente a 52 TEP/Passageiro.km x 10³.

