

# Relatório Anual

# 2017

The image shows a white bus with the 'aveirobus' logo and text. The logo is a stylized 'A' shape. The text 'aveirobus' is in a large, bold, sans-serif font. Below it, in a smaller font, is 'rede intermodal de Aveiro'. The background is a blurred view of the bus interior through the glass door.

## **Relatório Anual 2017**

Concessão de serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros e do serviço público de transporte fluvial de passageiros e viaturas e do Centro Coordenador de Transportes de Aveiro

<b>1</b>	<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>9</b>
1.1	O ANO DE 2017 EM REVISTA .....	9
1.2	OBJETIVO E ÂMBITO .....	10
1.3	INTRODUÇÃO.....	11
<b>2</b>	<b>MODO RODOVIÁRIO .....</b>	<b>14</b>
2.1	OFERTA .....	14
2.2	FROTA AFETA À CONCESSÃO.....	18
2.3	MANUTENÇÃO.....	18
2.4	PESSOAL AFETO À CONCESSÃO.....	19
2.4.1	<i>Caracterização do efetivo .....</i>	<i>19</i>
2.4.2	<i>Absentismo .....</i>	<i>21</i>
2.4.3	<i>Formação dos colaboradores .....</i>	<i>21</i>
2.5	PROCURA.....	22
2.5.1	<i>Total de passageiros transportados por mês.....</i>	<i>22</i>
2.5.2	<i>Total de passageiros transportados por linha .....</i>	<i>23</i>
2.5.3	<i>Passageiros transportados por título de transporte.....</i>	<i>30</i>
<b>3</b>	<b>MODO FLUVIAL .....</b>	<b>36</b>
3.1	DADOS DO SERVIÇO PRESTADO .....	36
3.1.1	<i>Oferta.....</i>	<i>36</i>
3.2	FROTA.....	36
3.3	PROCURA.....	38
3.3.1	<i>Passageiros e viaturas transportados.....</i>	<i>38</i>
3.3.2	<i>Passageiros e veículos transportados por título de transporte .....</i>	<i>39</i>
<b>4</b>	<b>CENTRO COORDENADOR DE TRANSPORTES.....</b>	<b>44</b>
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDADE PELO SERVIÇO.....</b>	<b>48</b>
5.1	TARIFÁRIO.....	48
5.2	COMPENSAÇÕES ECONÓMICO FINANCEIRAS .....	48
5.3	PONTOS DE VENDA .....	49
5.4	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO AO PÚBLICO E BILHÉTICA .....	51
5.5	INTERMODALIDADE .....	52
5.6	AÇÕES JUNTO DE UTENTES.....	52
5.7	SEGURANÇA E CONFORTO.....	53
5.8	INFORMAÇÃO AOS UTENTES.....	53
5.9	SATISFAÇÃO DOS UTENTES.....	53
<b>6</b>	<b>DESEMPENHO ECONÓMICO-FINANCEIRO .....</b>	<b>56</b>



6.1	SITUAÇÃO ECONÓMICO-FINANCEIRA DA EMPRESA .....	56
6.2	CONTA DE EXPLORAÇÃO .....	57
<b>7</b>	<b>PERSPETIVA PARA O ANO SEGUINTE .....</b>	<b>61</b>
7.1	AÇÕES A DESENVOLVER .....	61
7.2	OUTRAS MELHORIAS .....	62
7.3	INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES .....	63
<b>A1.</b>	<b>DISTRIBUIÇÃO PROCURA RODOVIÁRIO .....</b>	<b>65</b>
<b>A2.</b>	<b>DISTRIBUIÇÃO PROCURA FLUVIAL .....</b>	<b>74</b>



## Índice tabelas

Tabela 1: Indicadores 2017 (modo rodoviário) .....	9
Tabela 2: Indicadores 2017 (modo fluvial) .....	10
Tabela 3: Produção quilométrica 2017 .....	16
Tabela 4: Produção quilométrica não realizada em 2017 .....	17
Tabela 5: Frota afeta à concessão no modo rodoviário.....	18
Tabela 6: Pessoal afeto à concessão no modo rodoviário .....	19
Tabela 7: Entradas e saídas de efetivo de motoristas por mês.....	19
Tabela 8: Absentismo no modo rodoviário.....	21
Tabela 9: Ações de formação desenvolvidas no modo rodoviário .....	21
Tabela 10: Dias úteis, sáb, dom e feriados e eventos do mês .....	22
Tabela 11: Frota afeta ao serviço fluvial .....	36
Tabela 12: Pessoal afeto à concessão no modo fluvial.....	36
Tabela 13: Absentismo dos colaboradores no modo fluvial .....	37
Tabela 14: Ações de desenvolvidas no modo fluvial .....	37
Tabela 15: Tarifário aplicado em 2017.....	48
Tabela 16: Compensações económico financeiras .....	48
Tabela 17: Ponto de venda de títulos .....	49
Tabela 18: Ações desenvolvidas.....	52
Tabela 19: Gastos Operacionais.....	57
Tabela 19: Outros Gastos Operacionais.....	57
Tabela 20: Rendimentos .....	58
Tabela 21: Rendimentos e gastos .....	58



## Índice de figuras

Figura 1: Mapa da rede do circuito urbano .....	14
Figura 2: Distribuição faixa etária dos colaboradores no modo rodoviário .....	20
Figura 3: Distribuição, por sexo, dos colaboradores no modo rodoviário .....	20
Figura 4: Passageiros Transportados por mês .....	23
Figura 5: Passageiros transportados por linha .....	23
Figura 6: Passageiros transportados, por mês, na linha 1 .....	24
Figura 7: Passageiros Transportados, por mês, na linha 2 .....	24
Figura 8: Passageiros transportados, por mês, na linha 3 .....	25
Figura 9: Passageiros transportados, por mês, na linha 4 .....	25
Figura 10: Passageiros transportados, por mês, na linha 6 .....	26
Figura 11: Passageiros transportados, por mês, na linha 8 .....	26
Figura 12: Passageiros transportados, por mês, na linha 9 .....	27
Figura 13: Passageiros transportados, por mês, na linha 10 .....	27
Figura 14: Passageiros transportados, por mês, na linha 11 .....	28
Figura 15: Passageiros transportados, por mês, na linha 12 .....	28
Figura 16: Passageiros transportados, por mês, na linha 13 .....	29
Figura 17: Passageiros transportados, por mês, na linha 5, 7 e Fusão 5-7 .....	29
Figura 18: Passageiros transportados, por mês, por tipo de título .....	30
Figura 19: Passageiros transportados, em 2017, nos títulos de ida e volta .....	30
Figura 20: Passageiros transportados, em 2017, com título de pré-comprados .....	31
Figura 21: Passageiros transportados, em 2017, com título de tarifa de motorista .....	31
Figura 22: Passageiros transportados, em 2017, com título de passe mensal .....	32
Figura 23: Passageiros transportados, em 2017, com título de passes estudante (estudante, 4_18 e sub23).....	32
Figura 24: Grupos de passageiros transportados, em 2017, com título de cartão de grupo .....	33
Figura 25: Distribuição da faixa etária dos colaboradores no modo fluvial .....	37
Figura 26: Passageiros transportados, por mês, no modo fluvial.....	38
Figura 27: Viaturas transportadas, por mês, no modo fluvial .....	38
Figura 28: Veículos transportados, por mês, por tipo de título .....	39
Figura 29: Passageiros transportados, por mês, por tipo de título .....	39
Figura 30: Passageiros transportados, em 2017, com título de ida e volta .....	40
Figura 31: Passageiros transportados, em 2017, com título pré-comprado e tarifa motorista....	40
Figura 32: Passageiros transportados, em 2017, com título de passe mensal .....	41
Figura 33: Veículos transportados, em 2017, por tipo de título .....	41
Figura 34: Distribuição de volume de vendas por ponto de venda.....	50



# Apresentação







# 1 Apresentação

## 1.1 O ano de 2017 em revista

O ano de 2017, ano de início da operação, foi marcado pelo desafio do novo modelo de gestão da mobilidade e dos serviços da rede urbana de Aveiro lançado com a marca Aveirobus no dia 1 de janeiro de 2017. Ao longo deste primeiro ano, a marca lutou por ganhar a confiança dos seus clientes e por prestar um serviço de qualidade às populações.

Neste enquadramento importa assim dar destaque aos seguintes acontecimentos:

- Início da operação com nova imagem e renovação da oferta existente;
- Lançamento de imagem e marca Aveirobus
- Reabilitação do centro coordenador de Aveiro
- Candidatura ao programa POSEUR (Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos) para a aquisição de 3 veículos elétricos no âmbito da estratégia da descarbonização das cidades;
- Renovação da frota dos transportes urbanos de Aveiro

Do ponto de vista operacional e áreas concessionárias anexas, o ano de 2017, foi marcado pela construção de um novo ciclo de operação de transportes urbanos de Aveiro que ao longo dos meses foi consolidado e ajustado às necessidades da população e em confluência com a Câmara Municipal de Aveiro.

Principais indicadores da rede urbana:

<b>Modo Rodoviário</b>	
N.º linhas	13
Viaturas (31 de Dezembro)	27 (total) 22 standard, 1 midi, 3 minis e 1 articulado A idade média da frota é de 8 anos
Efetivo (a 31.12.2017)	43
Passageiros Transportados	896.216 passageiros (896 mil)
Veículo.km	901.531 km *92 lugares médios
Paragens	502
Oferta lugares km (Total)	82.941 mil lugares

*Tabela 1: Indicadores 2017 (modo rodoviário)*



<b>Modo Fluvial</b>	
N.º linhas	1
Frota ativa	Ferry Cale de Aveiro Lancha Transria
Efetivo (a 31.12.2017)	16
Passageiros Transportados	150.239 passageiros (150 mil)
Veiculos Transportadas	24.233 veículos (24 mil)
N.º travessias diárias	26

*Tabela 2: Indicadores 2017 (modo fluvial)*

Os primeiros meses da execução do contrato da concessão foram de recolha de informação e conhecimentos das especificidades da rede que culminaram em diversos ajustes às necessidades e objetivos do município.

O processo de formação inicial do efetivo e equipas transversais foi determinante para assegurar a realização dos serviços com a qualidade, fiabilidade e comodidade a que a ETAC se propõe. A formação contínua, aperfeiçoamento de competências e valorização profissional continuam a ser prioridade com o objetivo de garantir bons níveis de serviço e reduzindo a rotatividade do efetivo.

A ETAC prioriza a garantia das condições socioprofissionais dos trabalhadores dando cumprimento aos acordos coletivos de trabalho, cumpre a legislação nacional em vigor e tem uma participação ativa nas negociações coletivas respeitando sempre os direitos de representação dos trabalhadores.

É objetivo alcançar a maturação e estabilização da prestação de serviços e atingir a melhoria da qualidade da oferta e serviços sustentados na preservação do ambiente, conforto e segurança, fiabilidade e servidão dos utentes da rede pública de transportes.

## 1.2 Objetivo e âmbito

Inserido no âmbito do contrato da concessão de serviços de públicos de transporte rodoviário de passageiros e do serviço público de transporte fluvial de passageiros e viaturas e do centro coordenador de transportes de Aveiro, está previsto no código de exploração, artigo 16.º, o dever de apresentar o relatório de acompanhamento do serviço, com periodicidade anual, informação relevante acerca da intermodalidade, desempenho económico, responsabilidade pelo serviço e perspetiva para o ano seguinte.

No presente relatório é apresentada a informação, contratualmente, indicada pelo concedente e outros dados gerais dos serviços prestados.

O procedimento de avaliação de indicadores de desempenho, na duração atual da concessão, é limitado uma vez que a oferta é distinta da anterior explorada pela empresa municipal e a descrição da rede e da sua sazonalidade são novos registos que serão alvo de análise nos meses seguintes concertando com as especificidades.



### 1.3 Introdução

A operação da Aveirobus iniciou a 01 de janeiro de 2017 com a implementação de um horário ao público acordado entre a ETAC e a Câmara Municipal de Aveiro. A oferta de serviços sofreu desde essa data diversas alterações, com alguns ajustes ainda no mês de janeiro, no início da operação, e posteriormente, no mês de março, uma reestruturação e ajustamento do serviço em que foram aumentados horários e frequências que resultou no aumento de 271.531km fixando o total da produção da oferta em 901.531. Este aumento de horários e frequências, essencial na adaptação da oferta às características da rede, resultou da alteração de pressupostos de funcionamento da mesma que não eram antecipáveis pelo operador, ou pelo Município de Aveiro, face à impossibilidade de comparar os percursos atuais, e definidos no Caderno de Encargos, com os da rede anterior.

No período em análise a ETAC, enquanto entidade concessionária, e a Câmara Municipal de Aveiro, enquanto entidade concedente, tem trabalhado em estreita comunicação e promovido as alterações necessárias à oferta dando resposta às necessidades de mobilidade do Município e adequando a oferta comercial.

A atividade da Aveirobus é atualmente gerida pela equipa operacional sediada em Aveiro com o apoio de outras áreas transversais do grupo nas áreas de marketing e comunicação, administrativa e financeira, gestão de frota e compras, exploração, recursos humanos, qualidade ambiente e segurança e sistemas de informação. Os serviços públicos de transporte fluvial são geridos por uma empresa subcontratada com a supervisão da ETAC nas várias vertentes do serviço, qualidade, ambiente e segurança, de acordo com os princípios e diretrizes do grupo.

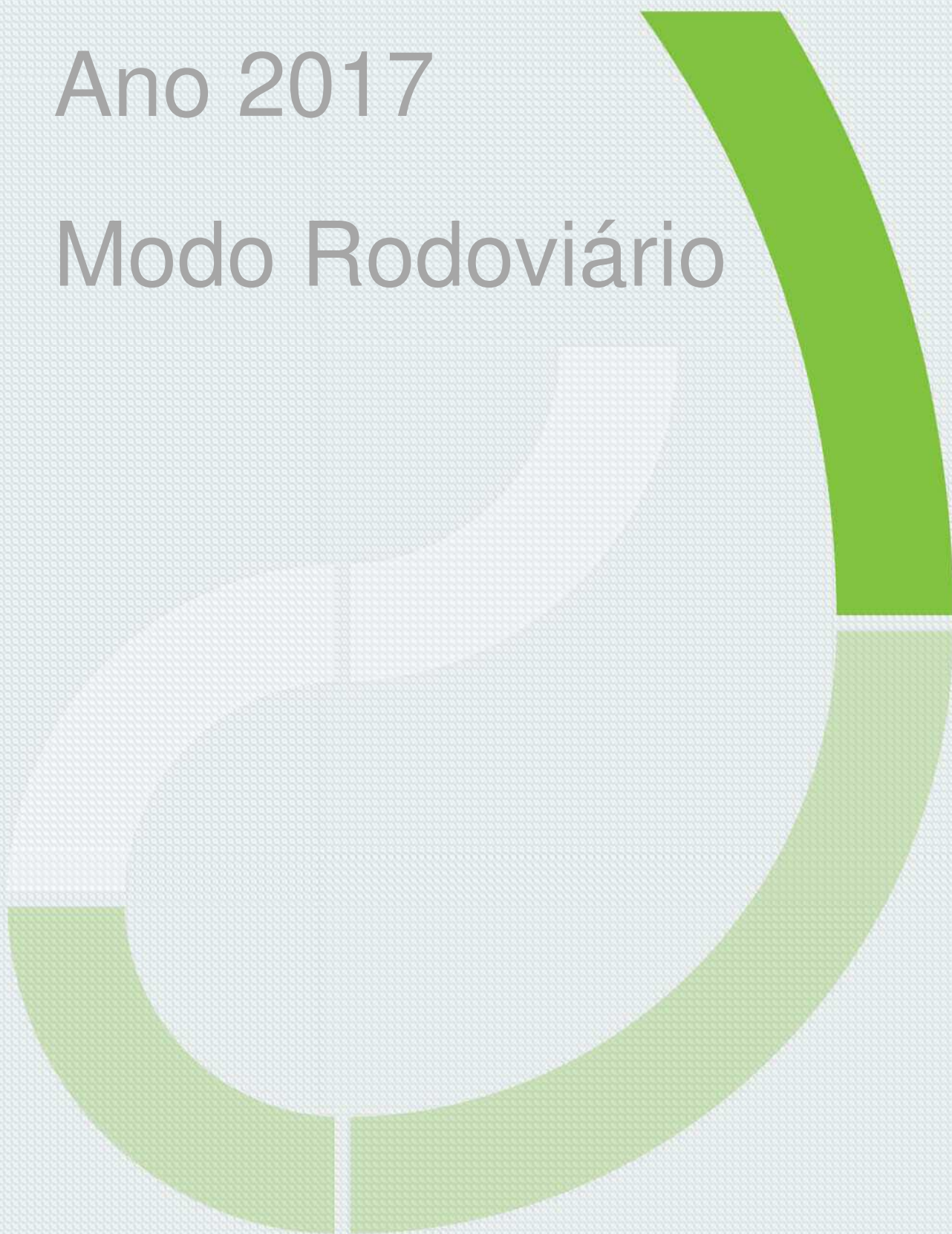
Os dados da execução de contrato são reportados, mensalmente, à Câmara Municipal de Aveiro, nos relatórios mensais onde constam os indicadores de acompanhamento do serviço obtidos através do sistema de bilhética e ferramentas da operação implementadas.

O presente documento pretende, assim, apresentar a oferta e procura do ano e as principais características da rede urbana.



Ano 2017

Modo Rodoviário





11 UNIVERSIDADE  
CRASTO

AVEIRO PALAÇO

aveiro

aveiro

SETRA

0110

TP 31-RS 93

## 2 Modo Rodoviário

### 2.1 Oferta

O modo rodoviário da rede da Aveirobus contempla 13 linhas que servem a área urbana de Aveiro, conforme o esquema da figura seguinte:



Figura 1: Mapa da rede do circuito urbano



Em janeiro de 2017 foi implementada a rede que foi adjudicada via concurso publico, e que visou ir de encontro às necessidades da população, tendo em conta uma racionalização da produção previamente estipulada pela Câmara de Aveiro.

Nos dois primeiros meses de operação da rede surgiu a necessidade de pequenos ajustes de melhorais nos tempos de percurso em algumas franjas horárias em período escolar, ajustes horários e a realização de desdobramentos dos serviços que sevem escolas do concelho, nomeadamente:

- Linha 1 – Entre a escola Póvoa do Paço e Aveiro no horário escolar das 07:50;
- Linha 4 – Entre a escola EB23 Eixo e a Urbanização Santiago no horário escolar das 08:30;

Nesta linha foram igualmente criados os horários no período da manhã e da tarde que permitiram servir a escola de Requeixo, nomeadamente nos horários de entrada e saída dos alunos (09:00 e 17:50);

- Linha 8 – Entre a escola EB23 de Castro Matoso e Fonte Esgueira no horário escolar das 07:53;
- Linha 10 – Entre a Igreja de Quintãs e Fonte Esgueira no horário escolar das 07:51.

Estas alterações foram implementadas a 5 de março de 2017 o que resultou num acréscimo de 271.531 km à oferta quilométrica anual prevista no Caderno de Encargos.

Em setembro de 2017 e face a procura existente no sentido de saída da cidade foi igualmente implementado um desdobramento na linha 4:

- Linha 4 – Entre Caçadores 10 e Escola EB1 Eixo no horário escolar das 17:05

Em complemento à oferta da concessão, a operação dá resposta a necessidades pontuais para responder à procura de eventos ou atividades realizadas no concelho. Em 2017, destacam-se os seguintes eventos extra:

- Cerimónia militar 99º aniversário regimento infantaria 10
- Prova de cicloturismo
- Festas (Alumieira, Taipa, Requeixo, Aradas, Senhora Anunciação, etc.)
- Maratona Aveiro
- Procissões (Stª Joana Princesa, Sr. Jesus dos Passos, Eixo, etc.)
- Rali de Stª Joana



Na estruturação da operação estão implementados os seguintes calendários operacionais:

### **Calendários dos serviços**

Escolar com desdobramento Universidade de Aveiro

Escolar sem desdobramento Universidade de Aveiro

Férias escolares com desdobramento Universidade de Aveiro

Férias escolares sem desdobramento Universidade de Aveiro

Verão com Universidade de Aveiro

Verão sem Universidade de Aveiro

Anual excepto Agosto

Agosto

De salientar que o calendário de Verão na Aveirobus é o período compreendido entre o início do mês de julho e o 2º sábado do mês de setembro.

No ano de 2017, em resultado do aumento de horários e frequências realizado a 05 de março, foram produzidos 901.531 km relativos aos serviços diários, o que resultou num aumento de 271.531 km comparativamente à base contratualizada de 630.000 km. A oferta decompõe-se em 136.285 realizados no período de 1 de janeiro a 5 de março, 763.939 km no período de 6 de março a 31 de dezembro e 7.436 km de desdobramentos distribuídos nas linhas 1, 4 e 11, totalizando 907.660 km. A esta produção deduz-se 6.129 km correspondente a produção não realizada devido a falhas operacionais. A produção não realizada corresponde a 0,67% da total da produção.

Linha	Produção quilométrica 2017 - horários		
	1 de janeiro a 5 de março	6 de março a 31 de dezembro	Desdobramentos
1	7 959	59 633	1 922
2	8 458	46 364	
3	10 776	58 908	
4	26 661	139 641	2 121
5	7 273	35 061	
6	10 072	54 582	
7	6 850	35 774	
8	13 042	93 616	
9	2 976	17 539	
10	18 059	99 746	
11	4 125	21 424	3 393
12	1 113	6 538	
13	18 921	95 113	
<b>Total Parcial</b>	<b>136 285</b>	<b>763 939</b>	<b>7 436</b>
<b>Total Global</b>	<b>907 660</b>		

*Tabela 3: Produção quilométrica 2017*





Linha	Produção quilométrica não realizada 2017
1	556
2	104
3	432
4	1 229
5	317
6	588
7	323
8	468
9	133
10	691
11	345
12	0
13	942
<b>Total Global</b>	<b>6 129</b>

Tabela 4: Produção quilométrica não realizada em 2017

A oferta de lugares, no ano de 2017, foi de 84.068.496 lugares, considerando a carga média para uma viatura standard de 92 lugares.

Linha	Oferta lugares 2017		
	1 de janeiro a 5 de março	6 de março a 31 de dezembro	Desdobramentos
1	732 228	5 486 236	176 824
2	778 136	4 265 488	
3	991 392	5 419 536	
4	2 452 812	12 846 972	195 132
5	669 116	3 225 612	
6	926 624	5 021 544	
7	630 200	3 291 208	
8	1 199 864	8 612 672	
9	273 792	1 613 588	
10	1 661 428	9 176 632	
11	379 500	1 971 008	312 156
12	102 396	601 496	
13	1 740 732	8 750 396	
<b>Total Parcial</b>	<b>12 538 220</b>	<b>70 282 388</b>	<b>684 112</b>
<b>Oferta não realizada (lugares)</b>	<b>-563 858</b>		
<b>Total Global (lugares)</b>	<b>82 940 852</b>		



## 2.2 Frota afeta à concessão

A frota, em dezembro 2017, é constituída por 27 viaturas: 21 standard, 1 Midi, 3 minis e 1 articulado, conforme descrição da tabela seguinte:

N.º frota	Matricula	Tipologia	Idade da Frota	Marca	Modelo	Capacidade Passageiros	Ano
100	26-NN-70	Standard	11	MAN	Lyon's City	97	2006
101	74-NU-70	Standard	12	MAN	Lyon's City	97	2005
102	74-NU-71	Standard	12	MAN	Lyon's City	97	2005
103	74-NU-72	Standard	12	MAN	Lyon's City	97	2005
104	74-NU-73	Standard	12	MAN	Lyon's City	97	2005
105	85-NX-50	Standard	11	MAN	Lyon's City	97	2006
106	85-NX-51	Standard	11	MAN	Lyon's City	97	2006
107	85-NX-55	Standard	11	MAN	Lyon's City	97	2006
108	31-RS-96	Standard	7	Setra	S 415 NF	91	2010
109	31-RS-85	Standard	7	Setra	S 415 NF	91	2010
110	31-RS-93	Standard	7	Setra	S 415 NF	91	2010
111	31-RS-86	Standard	7	Setra	S 415 NF	91	2010
112	31-RS-95	Standard	7	Setra	S 415 NF	91	2010
113	31-RS-90	Standard	7	Setra	S 415 NF	91	2010
114	31-RS-91	Standard	7	Setra	S 415 NF	91	2010
115	31-RS-98	Standard	7	Setra	S 415 NF	91	2010
116	31-RS-94	Standard	7	Setra	S 415 NF	91	2010
117	31-RS-97	Standard	7	Setra	S 415 NF	91	2010
118	31-RS-89	Standard	7	Setra	S 415 NF	91	2010
119	31-RS-88	Standard	7	Setra	S 415 NF	91	2010
120	31-RS-87	Standard	7	Setra	S 415 NF	91	2010
121	80-RU-58	Mini	1	Mercedes	519 CDI	17	2016
122	88-RU-48	Mini	1	Mercedes	519 CDI	17	2016
123	12-RZ-46	Mini	1	MERCEDES	519 CDI	17	2016
124	25-LX-48	Midi	6	Volvo	B 7R	72	2011
125	08-IA-05	Mini	8	Mercedes	518 CDI	17	2009
126	54-JZ-45	Standard	7	MAN	18 290	91	2010
1341	18-MB-76	Articulado	16	Mercedes	O 405 Artic.	140	2001

Tabela 5: Frota afeta à concessão no modo rodoviário

Os dados da tabela acima são à data de dezembro de 2017. A viatura com o número de frota 1341 foi cedida pela REDM (grupo Transdev), temporariamente, à Concessão Aveirobus.

A viatura 123 saiu da exploração em 01 de julho de 2017.

## 2.3 Manutenção

Ao longo do ano 2017 foram realizadas 237 intervenções de manutenção preventiva e 46 inspeções regulamentares e tendo sido cumprido os planos de manutenção definidos para a frota da concessão.

Foram identificadas campanhas de manutenção com o objetivo de aumentar o índice de qualidade, conforto e segurança, nomeadamente:

- Verificação e instalação de sistemas de ar condicionado, permitindo ao aumento dos níveis de conforto dos utilizadores da rede;
- Implementação do sistema de informação ao público dando a possibilidade da atualização da informação mais célere, diversificada e em tempo real;



- Substituição dos bancos dos motoristas das viaturas MAN aumentando o conforto dos motoristas e a qualidade da frota. Os bancos de origem tinham amortecimento mecânico e foi instalado amortecimento pneumático.
- Verificação dos sistemas de alternadores e correias aumentando a fiabilidade e a mitigação de paragens de serviços;
- Reparações das caixas de velocidades, foram intervencionadas 3 viaturas preventivamente, tendo como objetivo prolongar a vida útil destes equipamentos;

Nas diversas intervenções de manutenção foi assegurada a disponibilidade de frota, garantindo sem condicionantes a realização dos serviços.

## 2.4 Pessoal afeto à concessão

### 2.4.1 Caracterização do efetivo

A 31 de dezembro de 2017, a Aveirobus (afetos ao serviço rodoviário) conta com 43 efetivos.

<b>Função</b>	<b>N.º Trabalhadores</b>
Técnico de Planeamento	1
Movimento	1
Motoristas	34
Manutenção	3
Bilheteira	4
<b>Total</b>	<b>43</b>

*Tabela 6: Pessoal afeto à concessão no modo rodoviário*

O efetivo médio, no ano de 2017, é de 32 motoristas. A tabela infra apresenta as entradas e saídas de efetivo registadas ao longo do ano.

<b>Mês</b>	<b>Entradas</b>	<b>Saídas</b>	<b>Efetivo (fecho do mês)</b>
Janeiro	28	0	28
Fevereiro	3	2	29
Março	3	1	33
Abril	2	1	31
Maiο	1	2	31
Junho	1	2	30
Julho	3	1	32
Agosto	1	0	33
Setembro	1	2	32
Outubro	0	0	32
Novembro	3	0	35
Dezembro	0	3 <sup>1</sup>	34

*Tabela 7: Entradas e saídas de efetivo de motoristas por mês*

<sup>1</sup> Dos três motoristas que saíram no mês de dezembro/2017, dois trabalharam o mês completo tendo terminado a relação no dia 31.



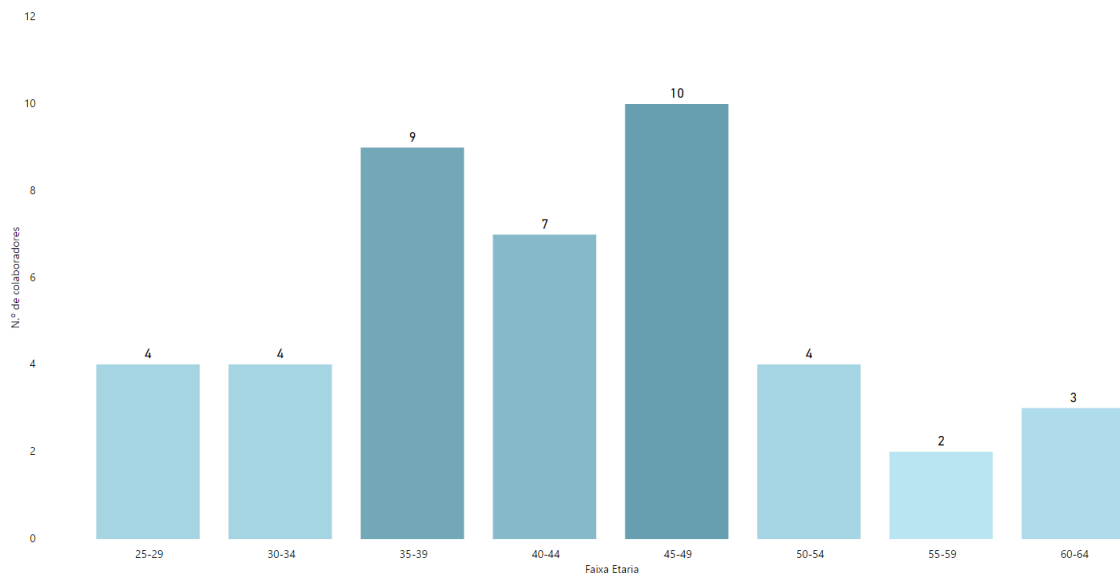


Figura 2: Distribuição faixa etária dos colaboradores no modo rodoviário

Sexo ● Feminino ● Masculino

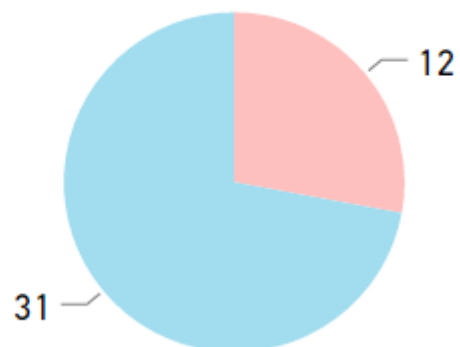


Figura 3: Distribuição, por sexo, dos colaboradores no modo rodoviário



## 2.4.2 Absentismo

No ano de 2017 registam-se 463 dias de absentismo, sendo a baixa médica não paga o motivo com maior representatividade no absentismo.

<b>Ausência por tipo</b>	<b>Dias</b>	<b>%</b>
Assistência à Família n/ Paga	1	0,14%
Assistência à Família Paga	2	0,43%
Baixa Acidente Trab. n/ Paga	32	6,86%
Baixa Médica n/ Paga	309	66,69%
Consultas Médicas Pago	2	0,46%
Delegado Sindical Pago	1	0,27%
Falecimento de Familiar	2	0,43%
Greve	39	8,32%
Licença Parental	55	11,87%
Obrigações Legais Pago	10	2,16%
Licença Casamento	10	2,16%
Outros Motivos c/ Retribuição	1	0,22%
<b>Total</b>	<b>463</b>	<b>100,00%</b>

*Tabela 8: Absentismo no modo rodoviário*

## 2.4.3 Formação dos colaboradores

A Aveirobus apostou na formação e valorização dos trabalhadores investindo na formação inicial dos novos contratados e na formação contínua adequada à aquisição de novas competências ajustada às necessidades da operação.

Foram realizadas diversas ações de formação tendo sido a grande maioria ministrada por quadros internos do grupo transmitindo os valores da empresa e investindo na partilha de conhecimento e experiência acumulada no âmbito das empresas Transdev.

### **Ações de Formação Desenvolvidas**

Formação Qualidade, Ambiente e Segurança

Formação Inicial de Motoristas

Formação Contínua de Motoristas (CAM)

Formação Melhoria Contínua

Legislação Laboral e Procedimentos Recursos Humanos

Métodos de Exploração

ABC Planning

Treinador na Empresa – comunicação com impacto

Aplicação Registos de Incidentes

Entrega de equipamentos de segurança

Legislação Laboral e Procedimentos RH

*Tabela 9: Ações de formação desenvolvidas no modo rodoviário*



## 2.5 Procura

### 2.5.1 Total de passageiros transportados por mês

No ano de 2017, foram transportados 896.216 passageiros, em toda rede urbana rodoviária da Aveirobus.

O número de passageiros transportados por mês, ao longo de 2017, reflete a sazonalidade nomeadamente Carnaval (fevereiro), Páscoa (abril) e Verão (junho, julho, agosto e setembro) e Natal (dezembro), excluindo os meses referenciados verifica-se a tendência crescente do número de passageiros transportados ao longo do ano referente aos meses janeiro, março, outubro e novembro.

A tabela seguinte apresenta o número de dias úteis, de sábados, domingos e feriados e os eventos/festividades que explicam as flutuações do n.º de passageiros transportados.

<b>Mês</b>	<b>N.º dias úteis</b>	<b>N.º Sáb., Dom e Feriados</b>	<b>Eventos/Festividades</b>
janeiro	22	9	Arranque da operação
fevereiro	20	8	Férias escolares de Carnaval
março	23	8	
abril	18	12	Férias escolares da Páscoa
maio	21	10	Semana Académica de Aveiro
junho	21	9	Início das férias escolares
julho	21	10	Férias escolares
agosto	22	9	Férias escolares
setembro	21	9	Início do período escolar na segunda quinzena
outubro	21	10	
novembro	21	9	
dezembro	18	13	Férias de Natal

*Tabela 10: Dias úteis, sáb., dom e feriados e eventos do mês*



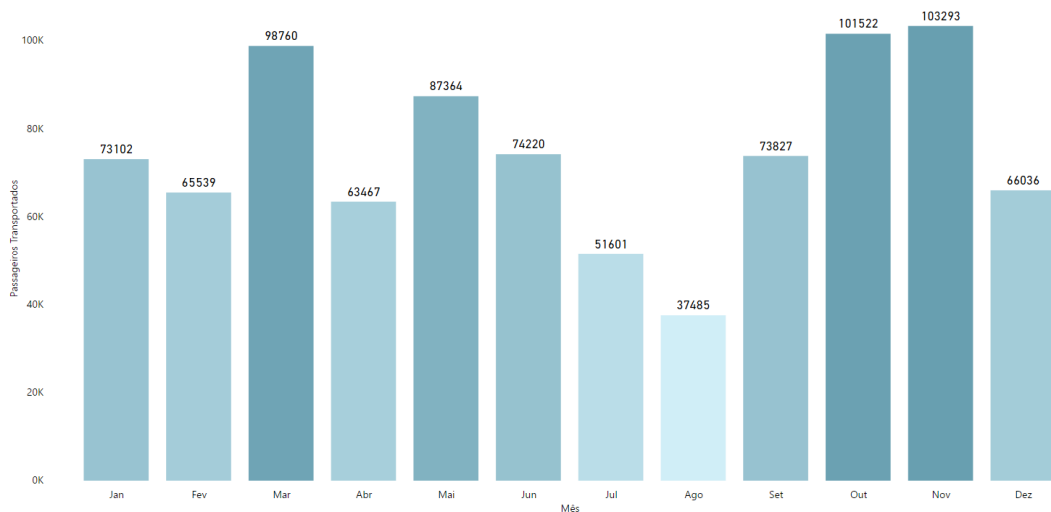


Figura 4: Passageiros Transportados por mês

### 2.5.2 Total de passageiros transportados por linha

As linhas 4, 8, 10 e 11 são as linhas que registam maior número de passageiros, estas linhas servem zonas escolares, universidade e centro da cidade.

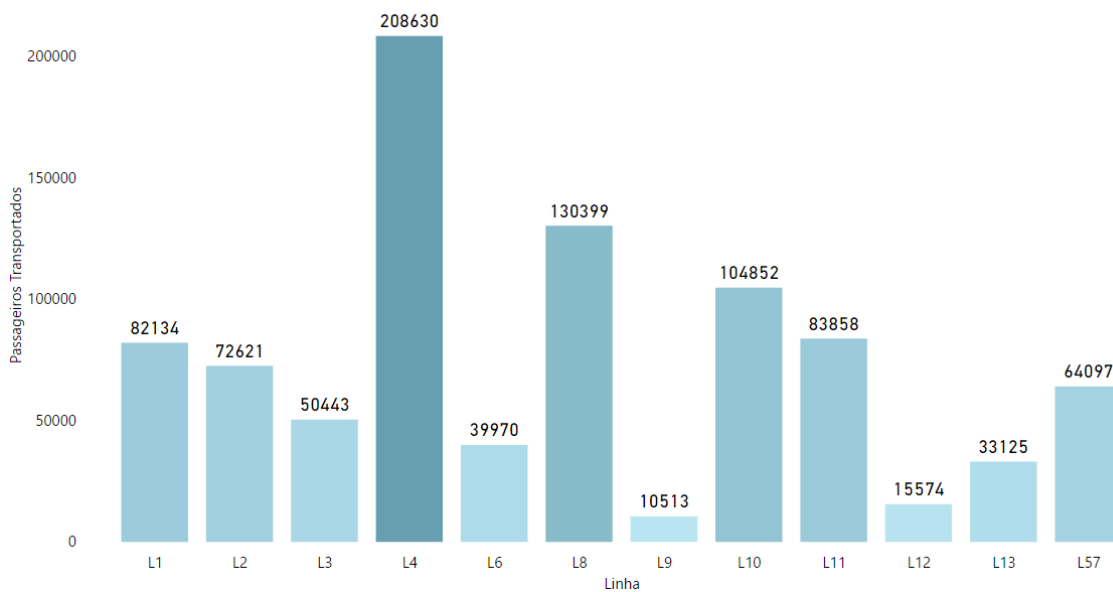


Figura 5: Passageiros transportados por linha



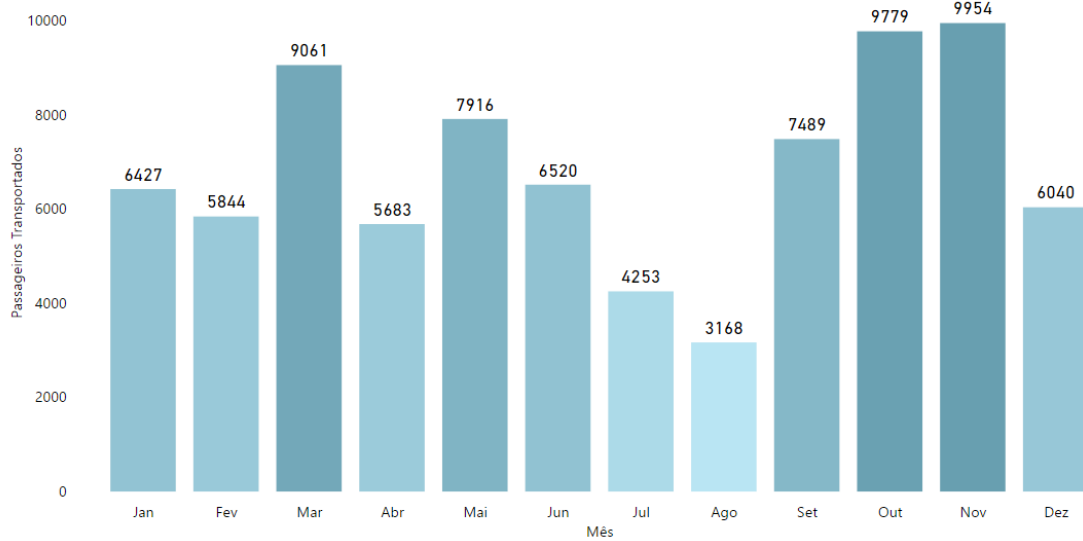


Figura 6: Passageiros transportados, por mês, na linha 1

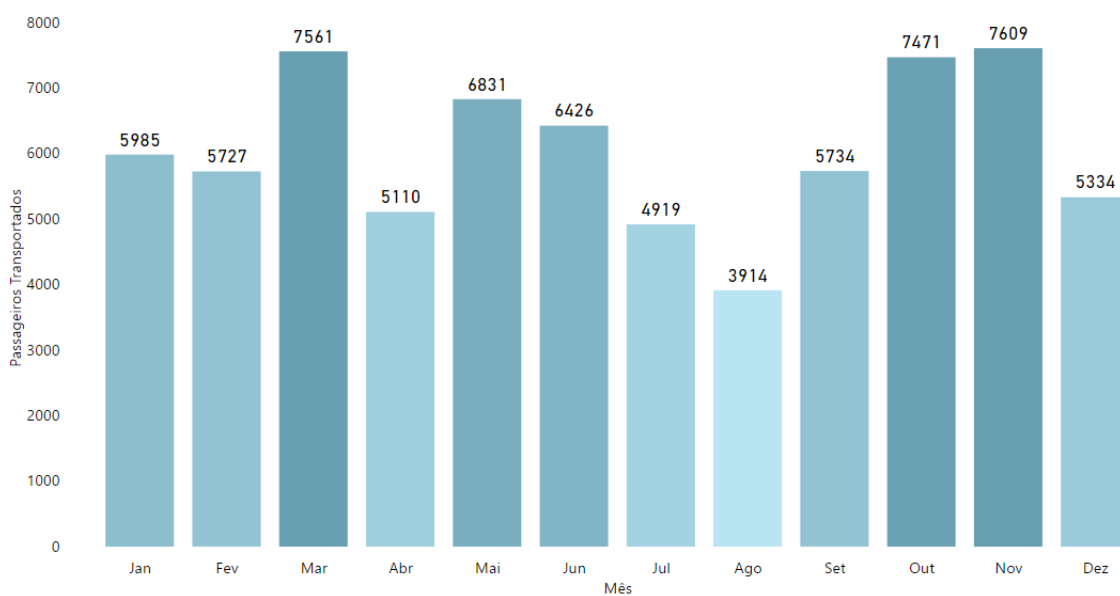


Figura 7: Passageiros Transportados, por mês, na linha 2





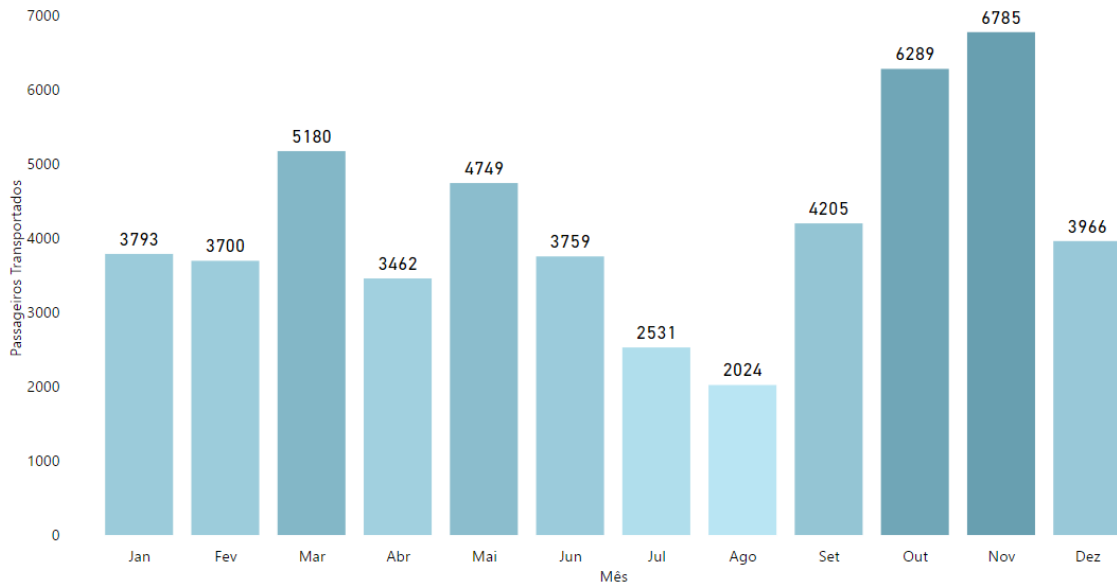


Figura 8: Passageiros transportados, por mês, na linha 3

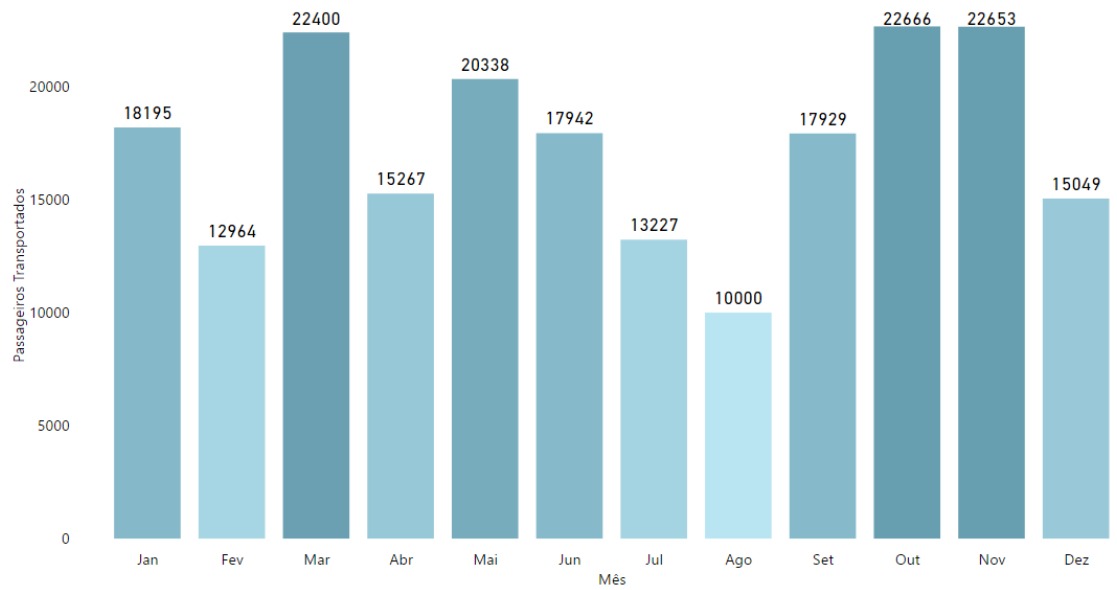


Figura 9: Passageiros transportados, por mês, na linha 4



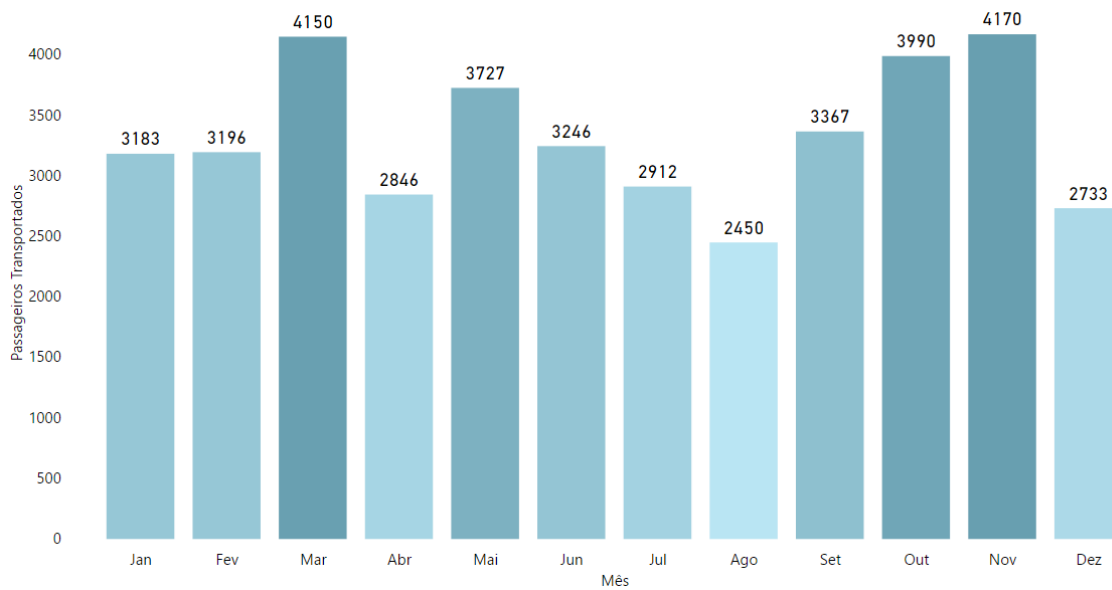


Figura 10: Passageiros transportados, por mês, na linha 6

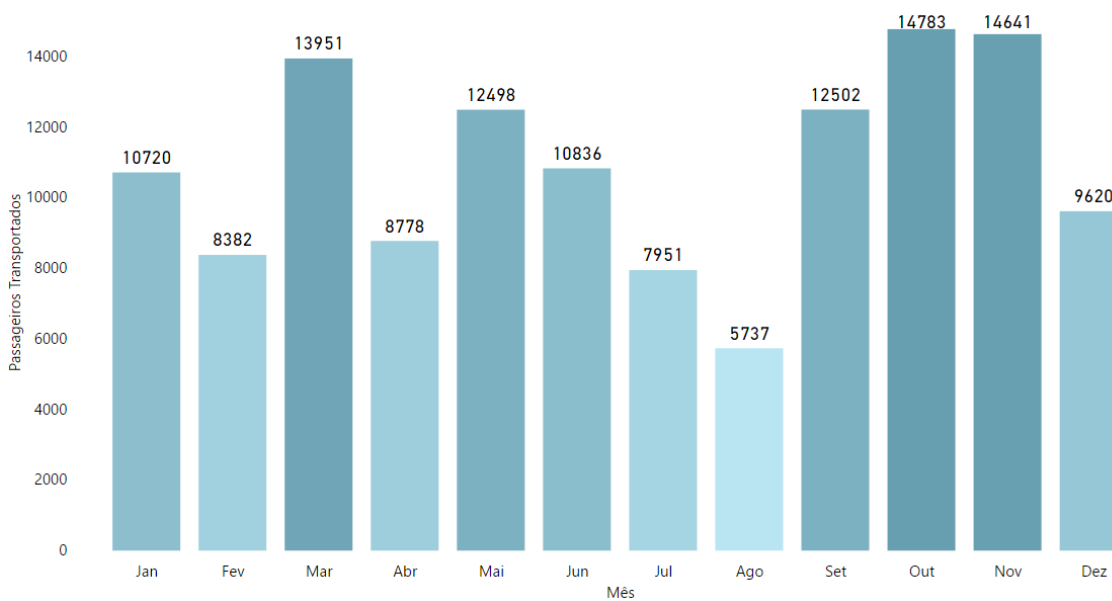


Figura 11: Passageiros transportados, por mês, na linha 8



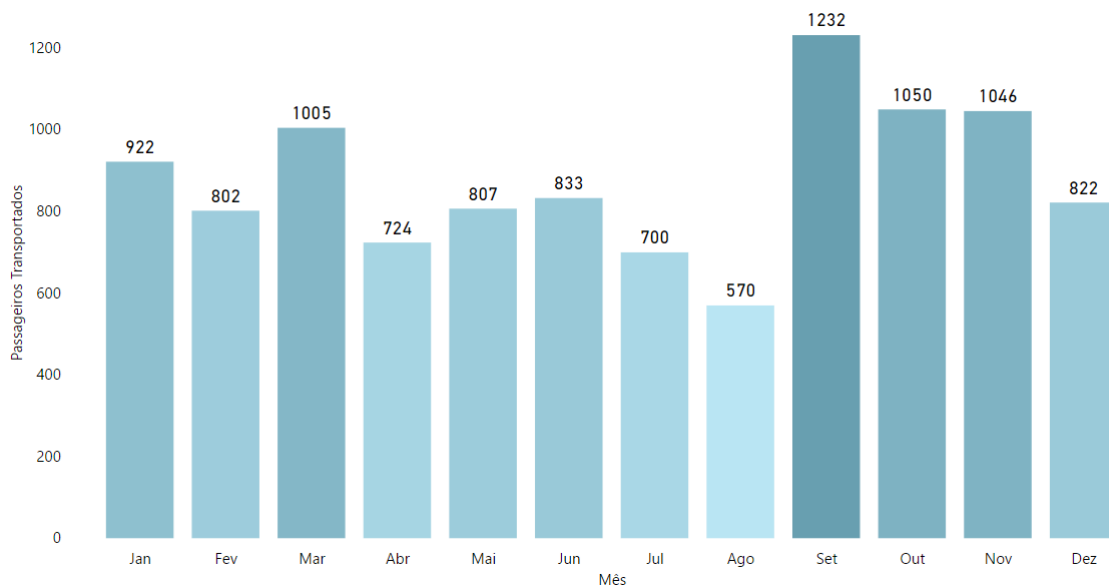


Figura 12: Passageiros transportes, por mês, na linha 9

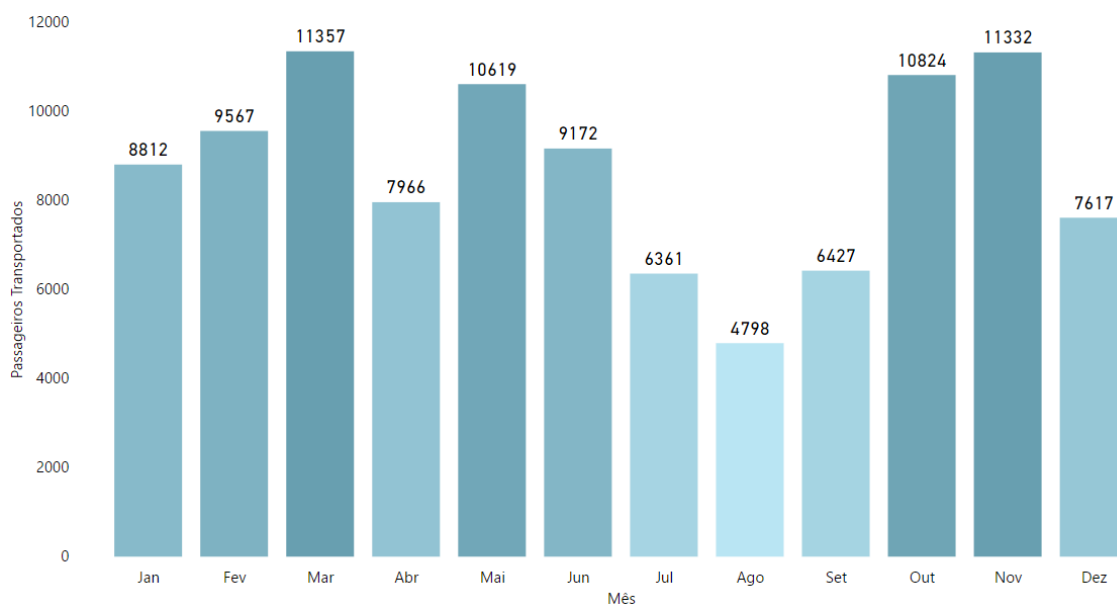


Figura 13: Passageiros transportados, por mês, na linha 10



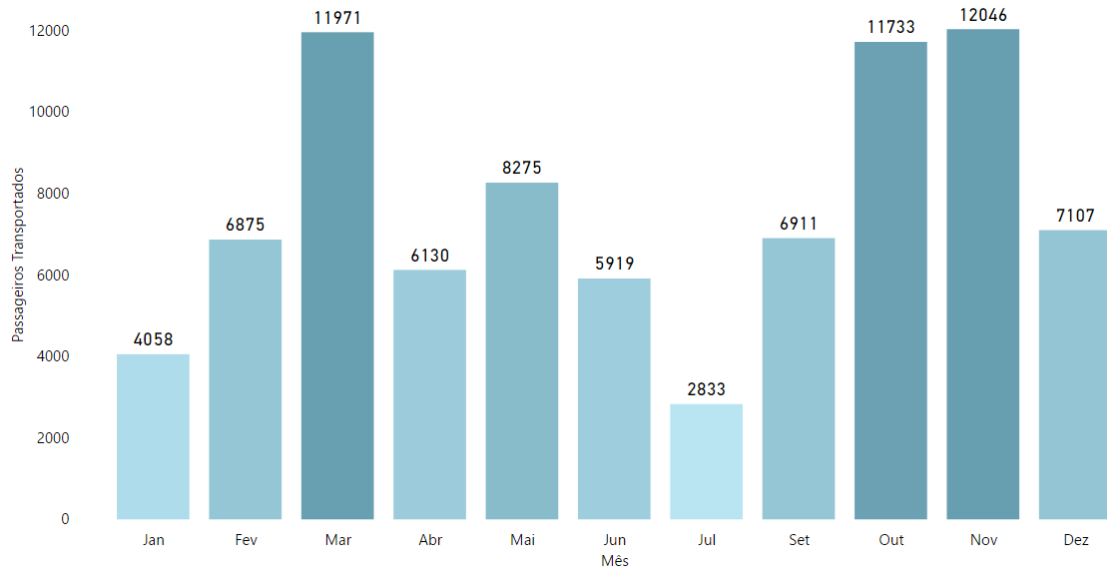


Figura 14: Passageiros transportados, por mês, na linha 11

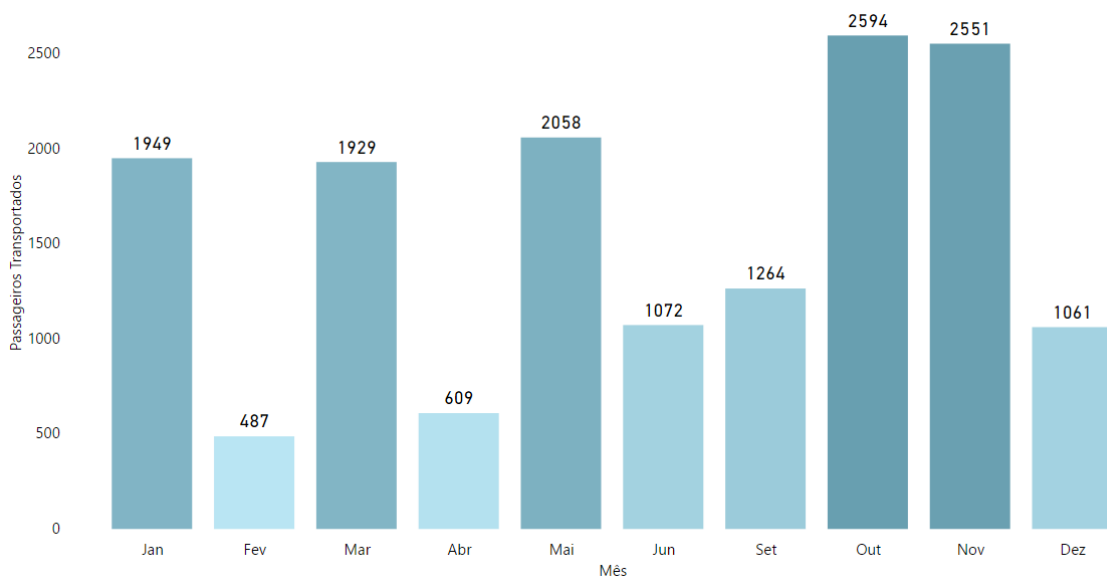


Figura 15: Passageiros transportados, por mês, na linha 12



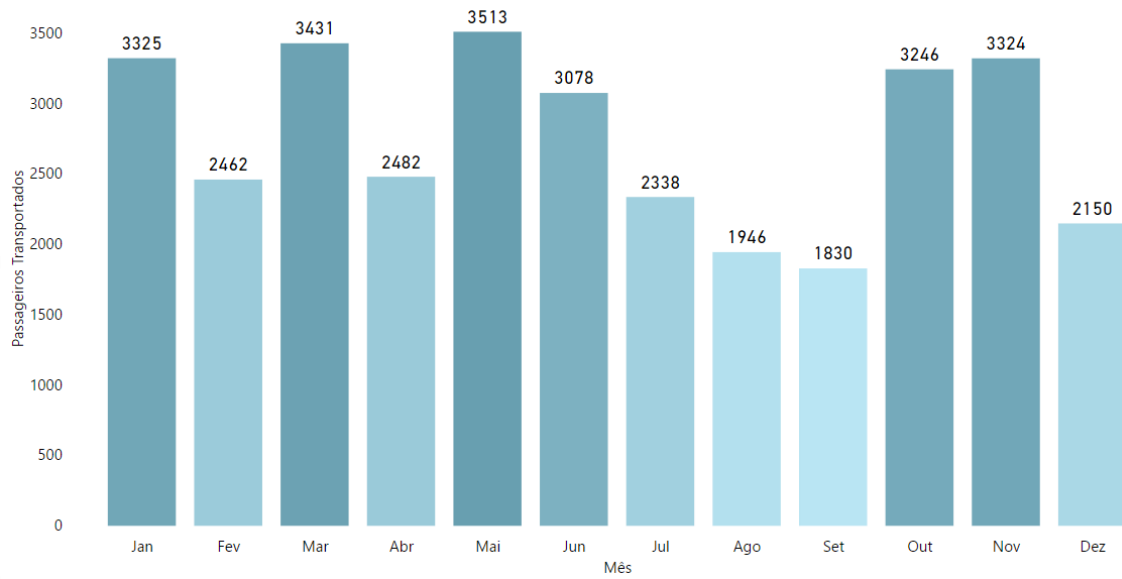


Figura 16: Passageiros transportados, por mês, na linha 13

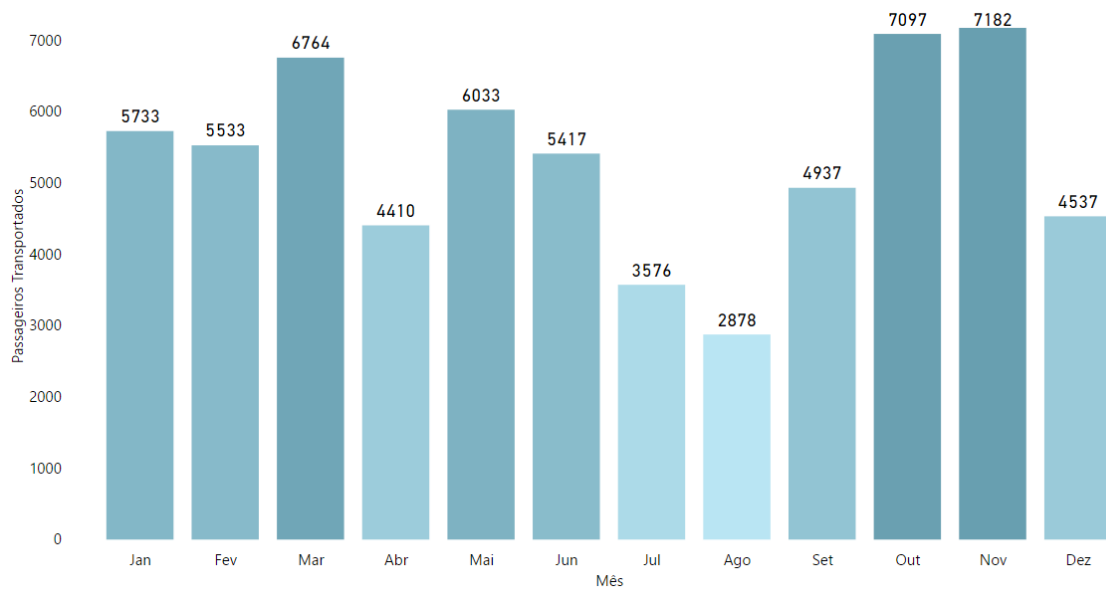


Figura 17: Passageiros transportados, por mês, na linha 5, 7 e Fusão 5-7



### 2.5.3 Passageiros transportados por título de transporte

As tipologias de títulos com maior número de validações, logo maior representatividade na rede, são o passe escolar e os títulos pré-comprados. A distribuição dos passageiros por tipo de título, linha e mês de utilização é apresentada no Anexo A1.

Os títulos com maior representatividade mensal são o passe escolar e os títulos pré-comprados.

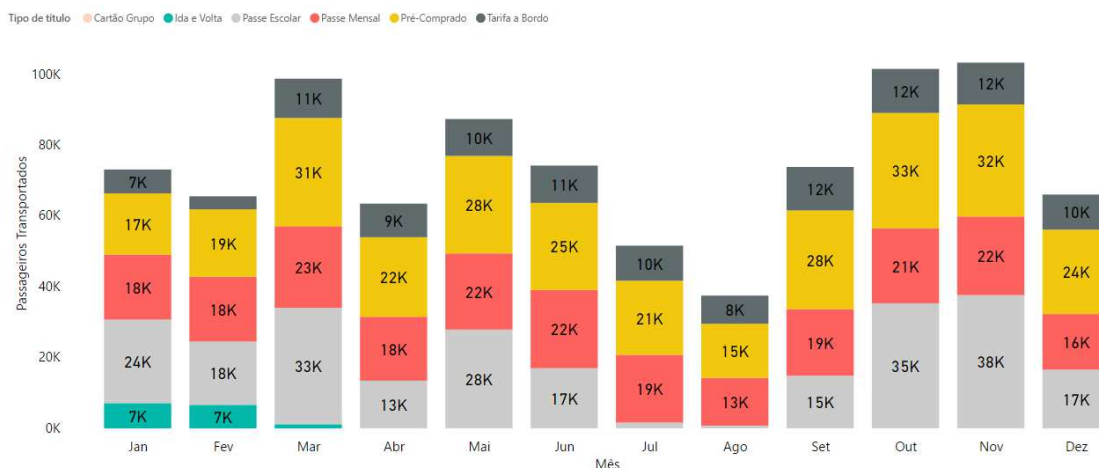


Figura 18: Passageiros transportados, por mês, por tipo de título

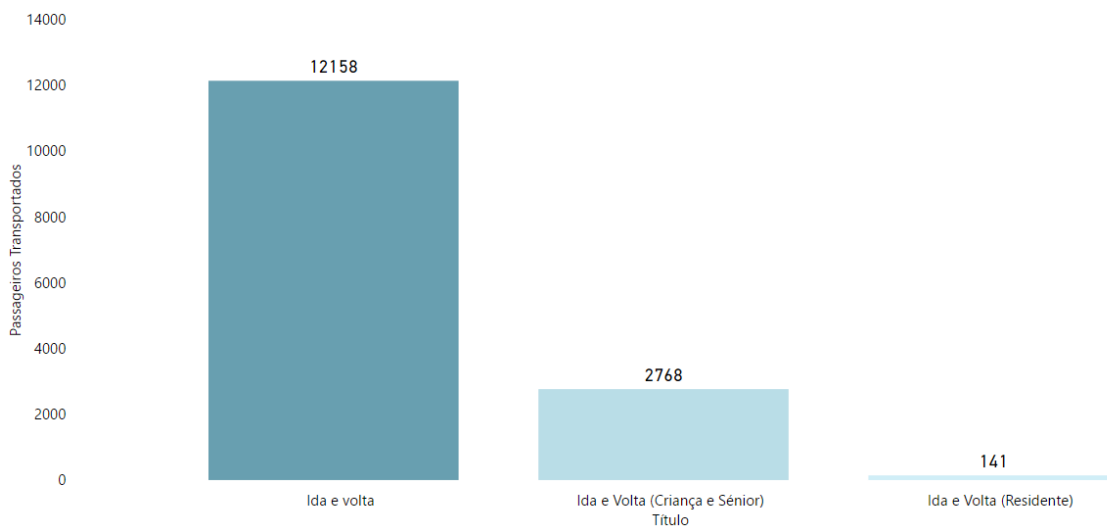


Figura 19: Passageiros transportados, em 2017, nos títulos de ida e volta



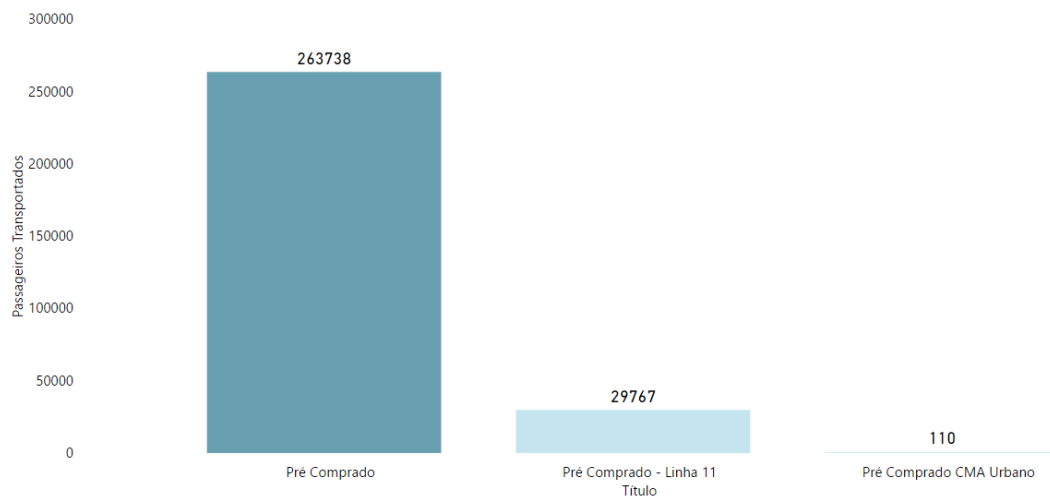


Figura 20: Passageiros transportados, em 2017, com título de pré-comprados

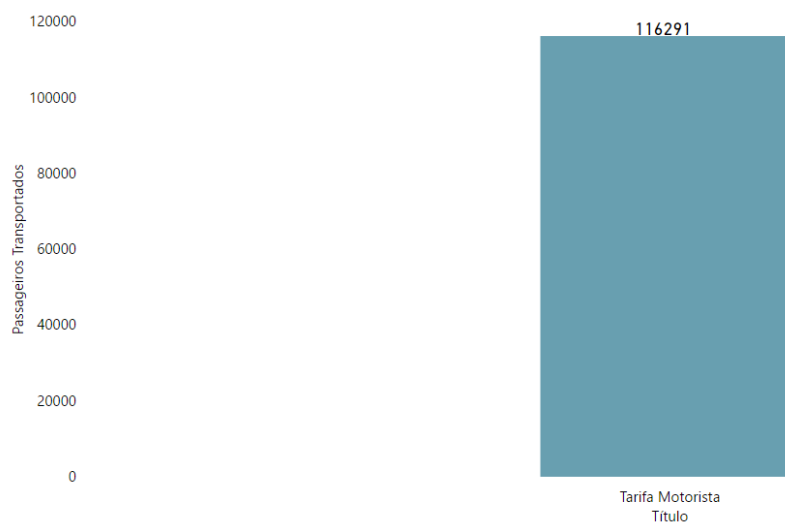


Figura 21: Passageiros transportados, em 2017, com título de tarifa de motorista



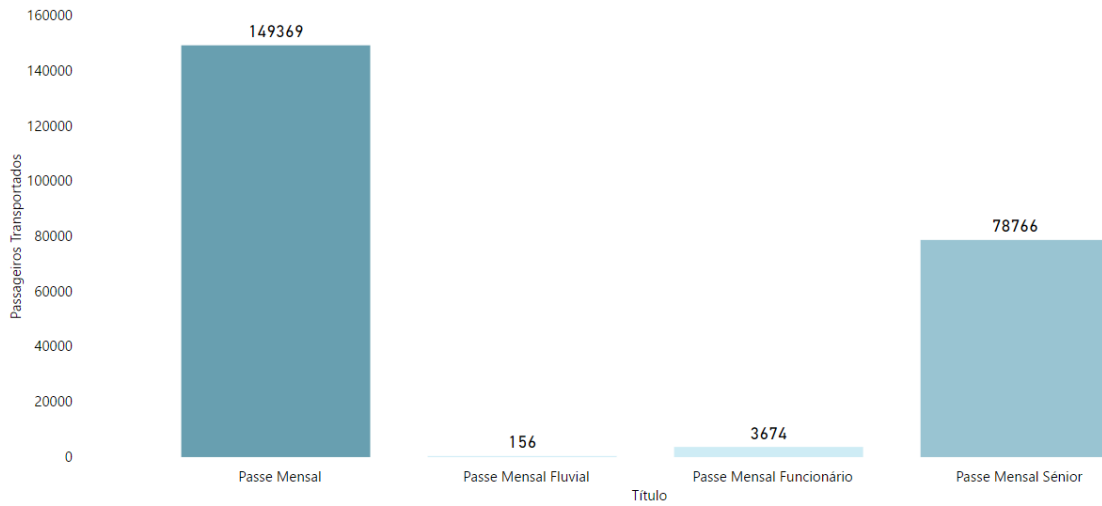


Figura 22: Passageiros transportados, em 2017, com título de passe mensal

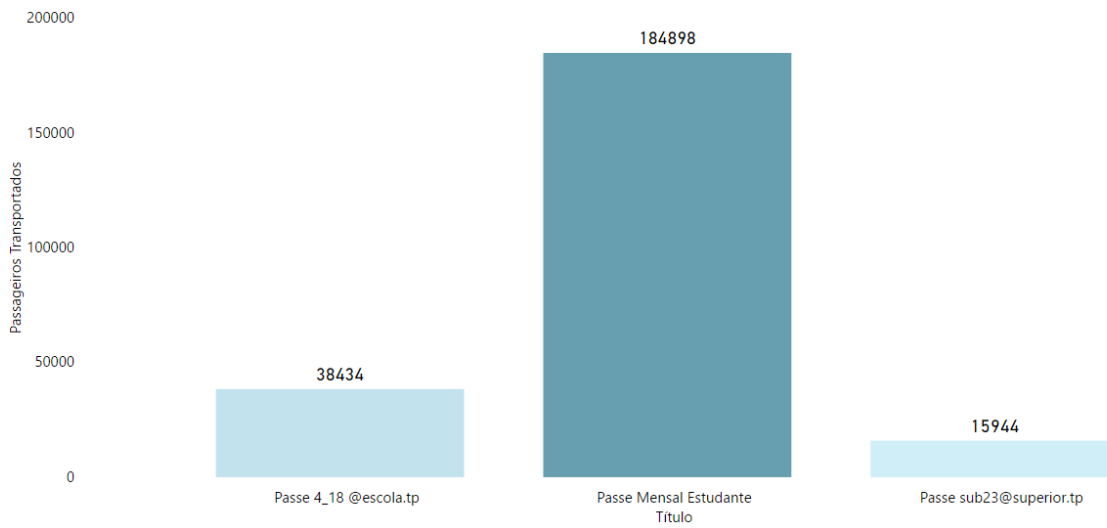


Figura 23: Passageiros transportados, em 2017, com título de passes estudante (estudante, 4\_18 e sub23)





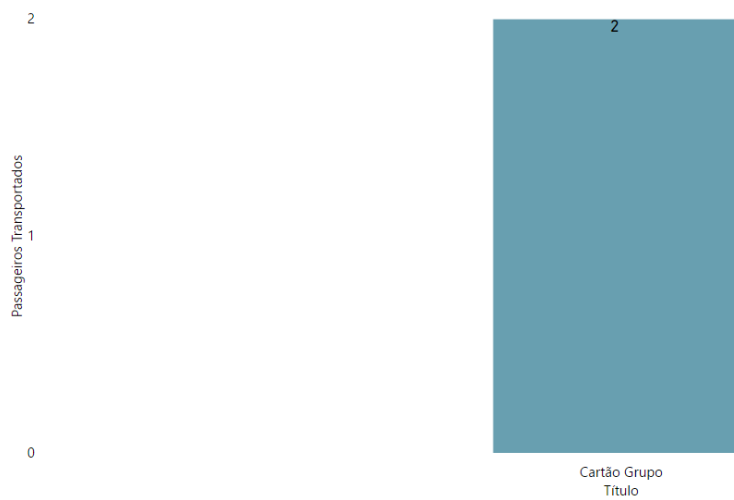
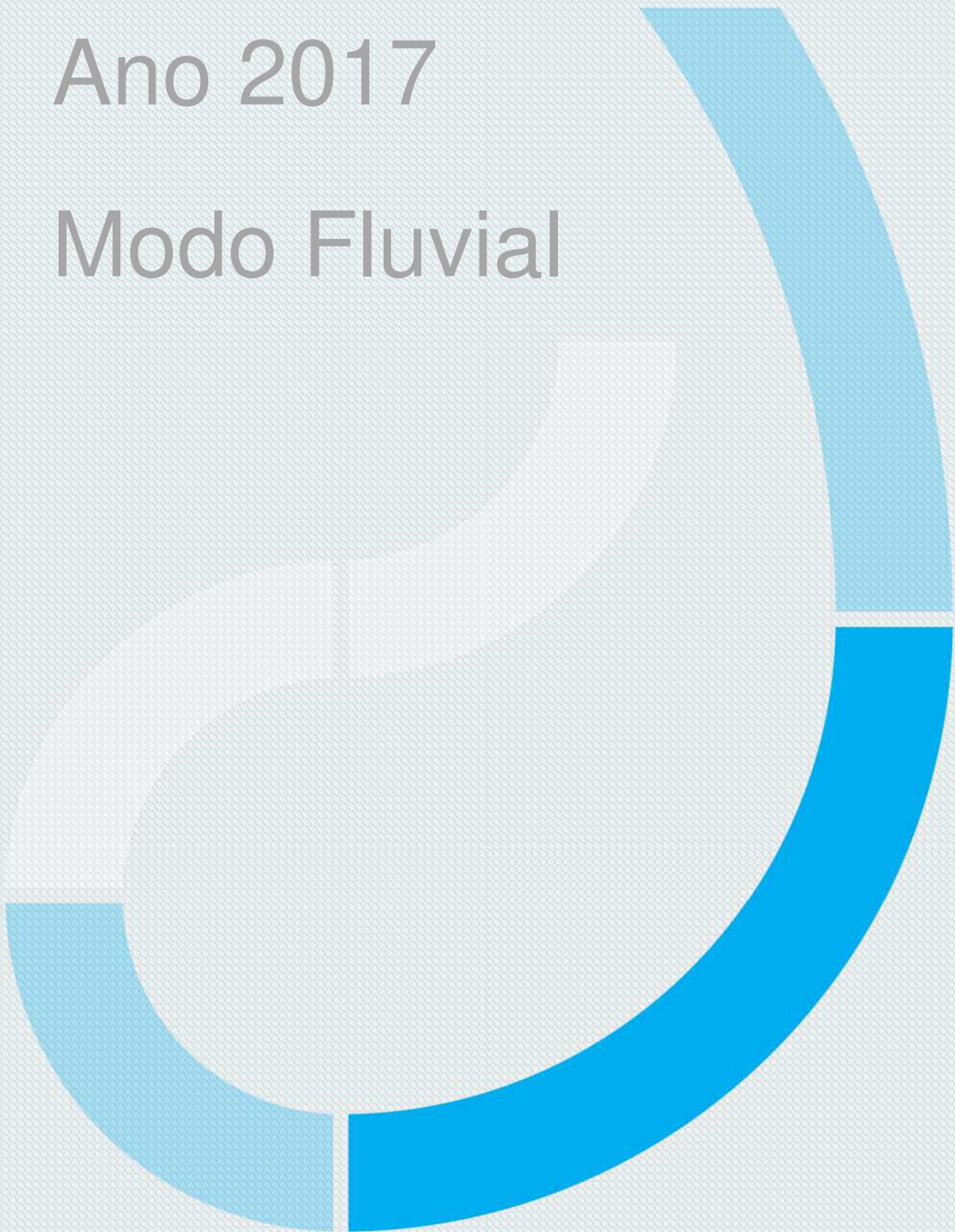


Figura 24: Grupos de passageiros transportados, em 2017, com título de cartão de grupo

Ano 2017

Modo Fluvial





 rede intermodal de **aveiro**

A-2653-TL

24

24

WELTERS

## 3 Modo fluvial

### 3.1 Dados do serviço prestado

#### 3.1.1 Oferta

A oferta dos serviços, no modo fluvial, manteve-se constante ao longo do ano. Diariamente são realizadas 26 travessias (total) entre S. Jacinto <> Forte da Barra e Forte da Barra <> S. Jacinto.

Travessias	Jan-17	Fev-17	Mar-17	Abr-17	Mai-17	Jun-17	Jul-17	Ago-17	Set-17	Out-17	Nov-17	Dez-17	Total
Ferry	548	490	312	504	540	526	662	664	564	540	528	354	<b>6.232</b>
Lancha	258	238	494	276	266	254	144	142	216	266	252	414	<b>3.220</b>
<b>Total</b>	<b>806</b>	<b>728</b>	<b>806</b>	<b>780</b>	<b>806</b>	<b>780</b>	<b>806</b>	<b>806</b>	<b>780</b>	<b>806</b>	<b>780</b>	<b>768</b>	<b>9.452</b>

### 3.2 Frota

A frota é constituída por três embarcações com as características abaixo descritas:

Embarcação	Ano	Comp.	Boca	Capacidade	Entrada ao serviço
CALE DE AVEIRO	1960	36,5	8,98	116 pax	jan-17
TRANSRIA	1992	11,3	3,7	40 pax	jan-17
DUNAS DE S. JACINTO	1999	18,66	4,9	80 pax	

Tabela 11: Frota afeta ao serviço fluvial

As embarcações recebidas na Concessão têm sido alvo de observação e intervenção cuidada, tentando evitar a sua imobilização, o que permitirá manter o serviço tal como planeado.

Quanto à Dunas de S. Jacinto e, face aos problemas ocorridos durante este ano, não foi possível dedicar-lhe o tempo necessário para se fazer uma avaliação exaustiva e uma comparação entre os trabalhos previstos na documentação do Concurso e o que realmente tem que ser feito. Pessoal afeto à concessão

A equipa afeta ao modo fluvial é constituída por 16 colaboradores com a seguinte caracterização:

Função	N.º Trabalhadores
Gestão Técnica e Operacional	1
Pessoal Fluvial	15
<b>Total</b>	<b>16</b>

Tabela 12: Pessoal afeto à concessão no modo fluvial



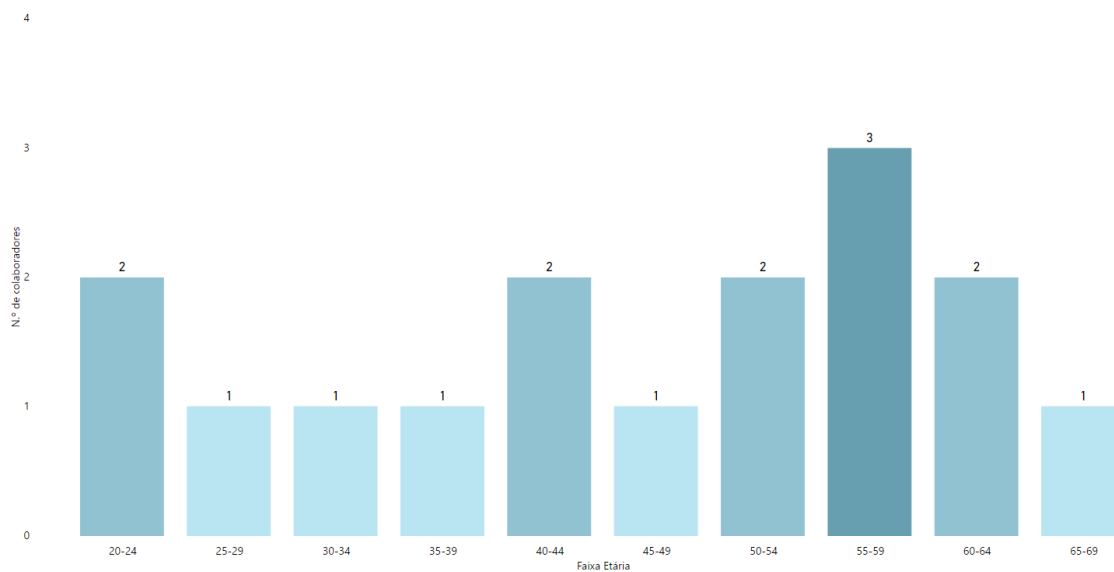


Figura 25: Distribuição da faixa etária dos colaboradores no modo fluvial

A principal causa do absentismo é baixa médica que representa cerca de 84%.

Ausência por tipo	Dias	%
Baixa Médica	16	84,21%
Consultas	2	10,53%
Apoio à família	1	5,26%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>1</b>

Tabela 13: Absentismo dos colaboradores no modo fluvial

Foram realizadas as seguintes ações de formação:

#### **Ações de Formação Desenvolvidas**

Familiarização com a empresa

Familiarização com a embarcação

Familiarização com o serviço de mestre

Familiarização com o serviço de maquinista

Familiarização com o serviço de marinheiro

Controlo de multidões

Curso de segurança básica em navios

Tabela 14: Ações de desenvolvidas no modo fluvial



### 3.3 Procura

#### 3.3.1 Passageiros e viaturas transportados

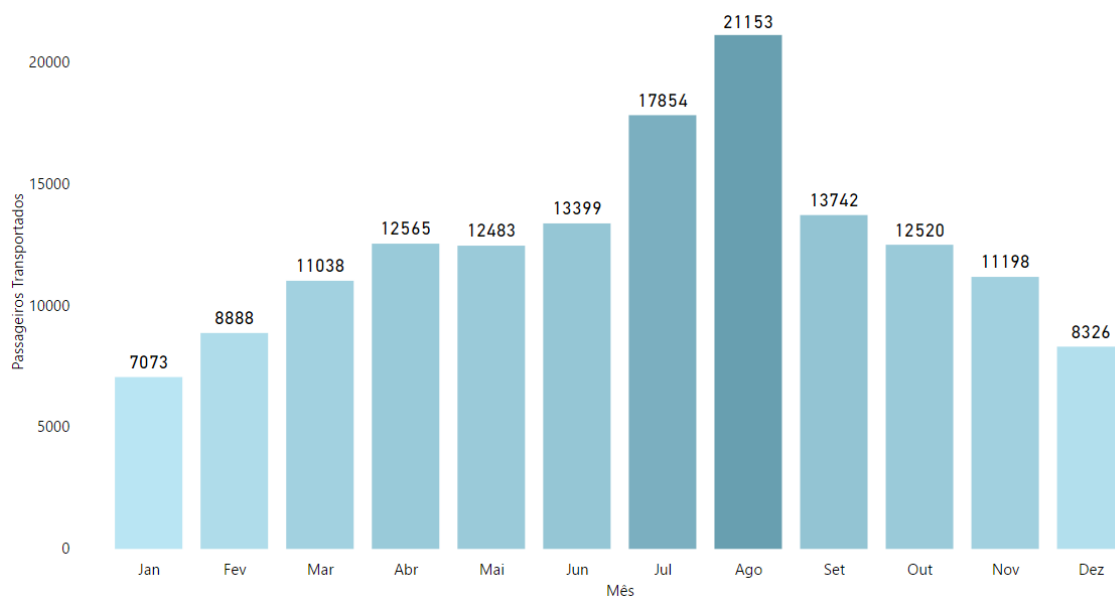


Figura 26: Passageiros transportados, por mês, no modo fluvial

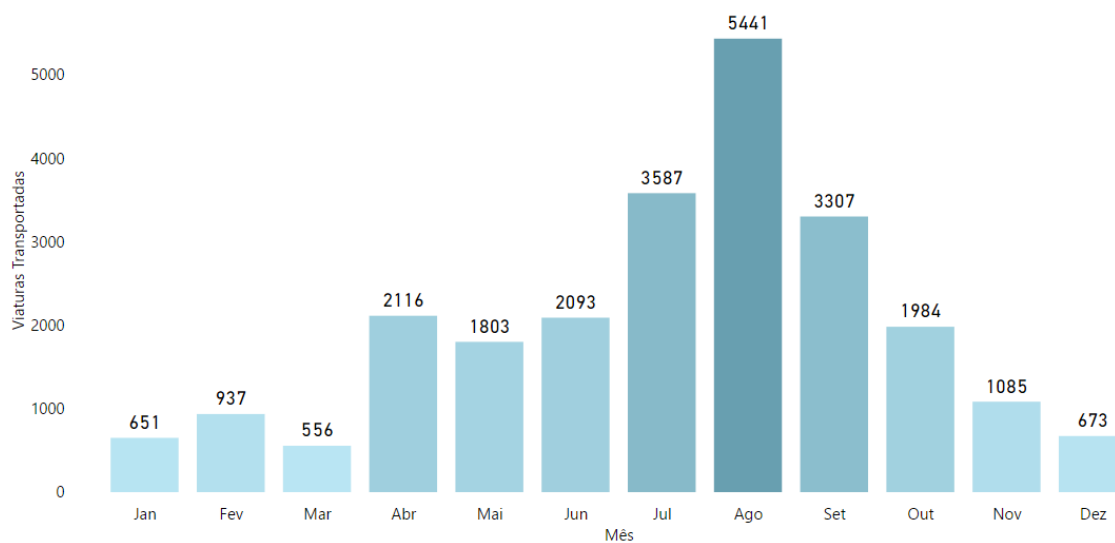


Figura 27: Viaturas transportadas, por mês, no modo fluvial



### 3.3.2 Passageiros e veículos transportados por título de transporte

A distribuição dos passageiros por tupo de título, linha e mês de utilização é apresentada no Anexo A2.

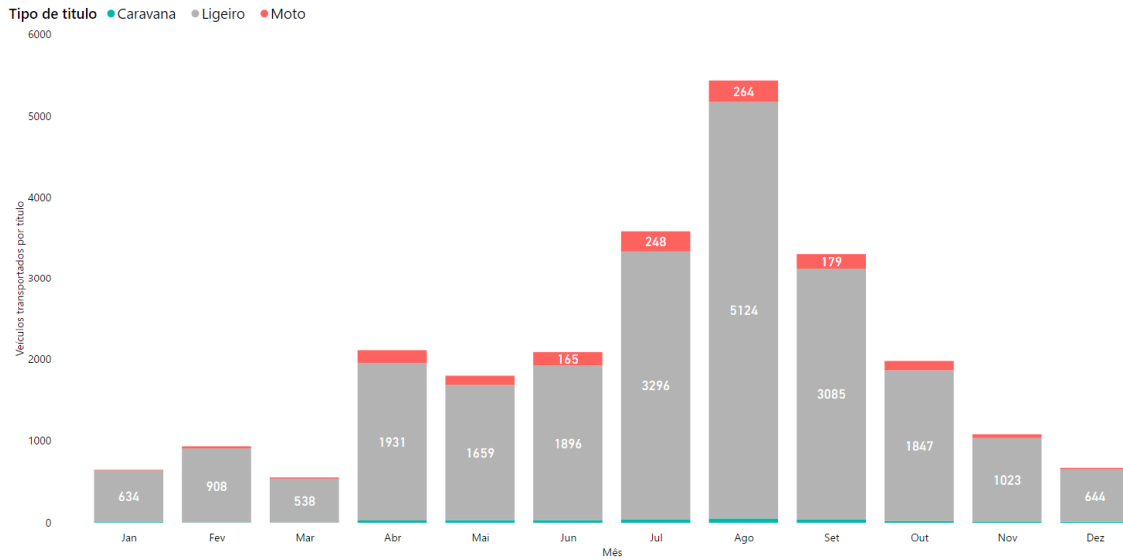


Figura 28: Veículos transportados, por mês, por tipo de título

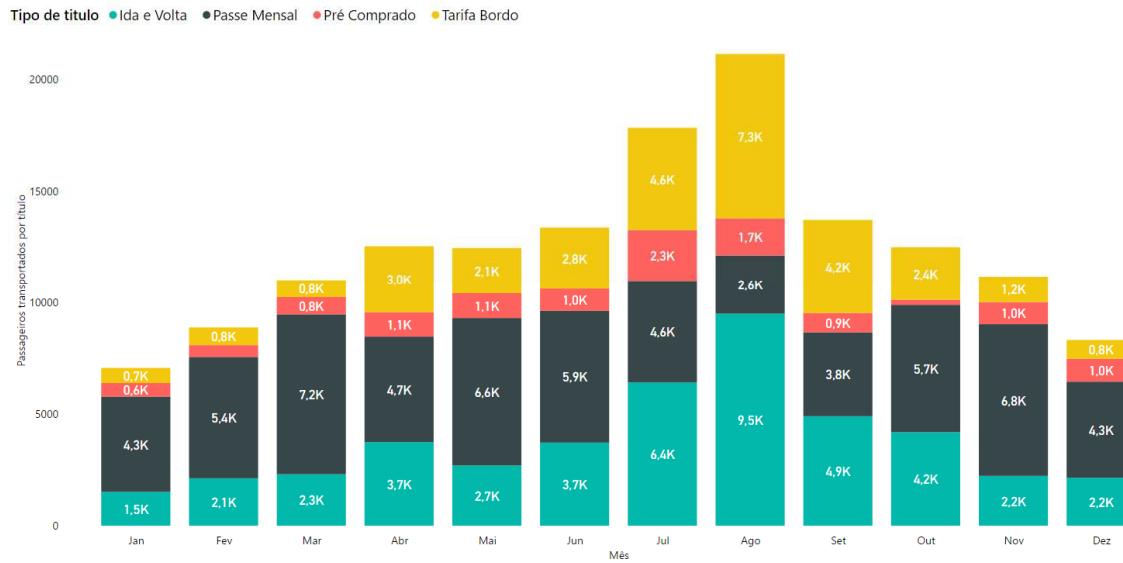


Figura 29: Passageiros transportados, por mês, por tipo de título



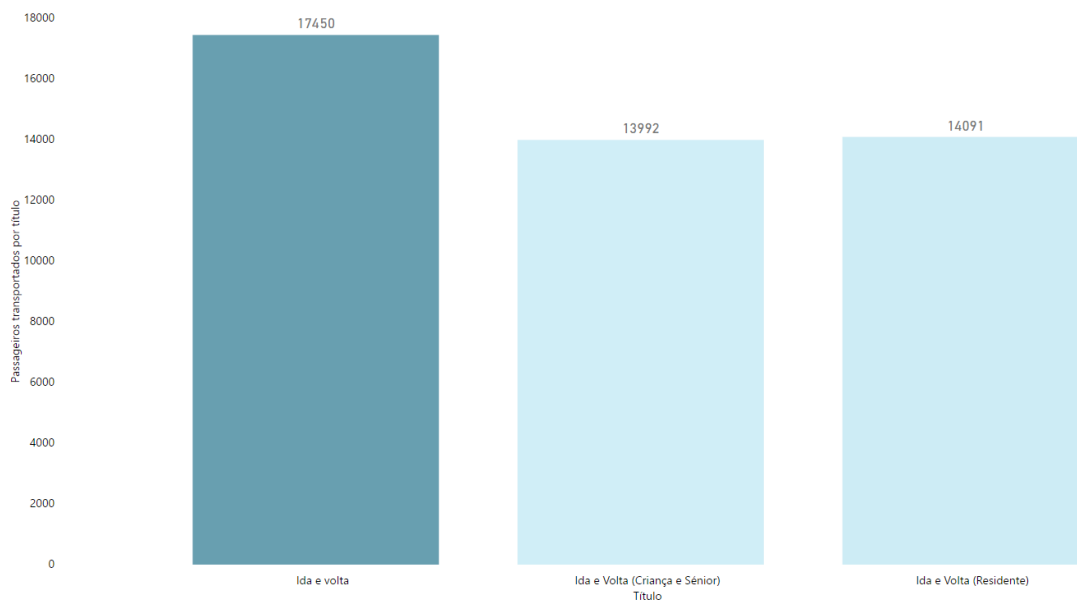


Figura 30: Passageiros transportados, em 2017, com título de ida e volta

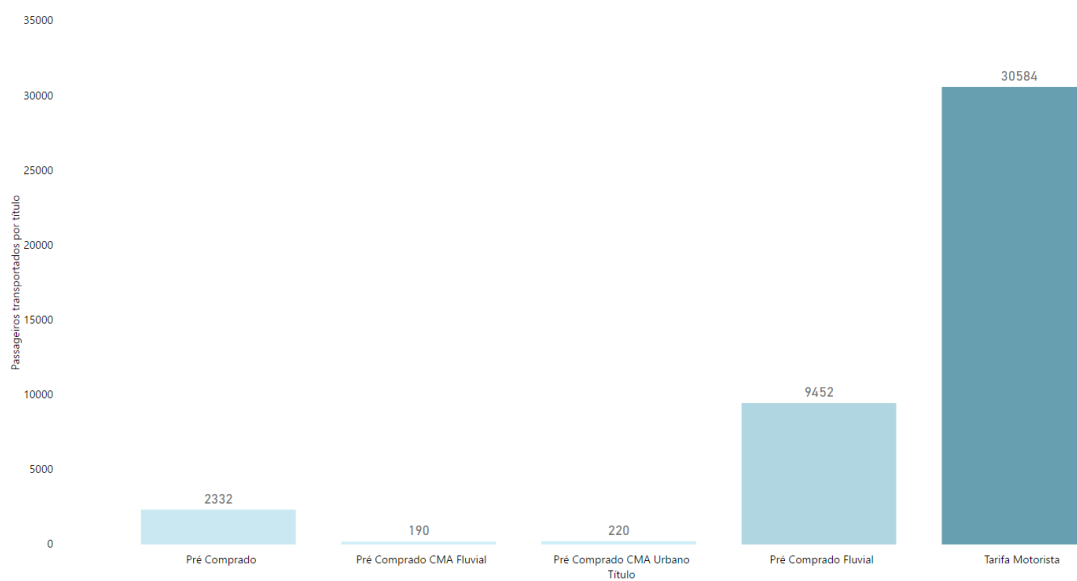


Figura 31: Passageiros transportados, em 2017, com título pré-comprado e tarifa motorista





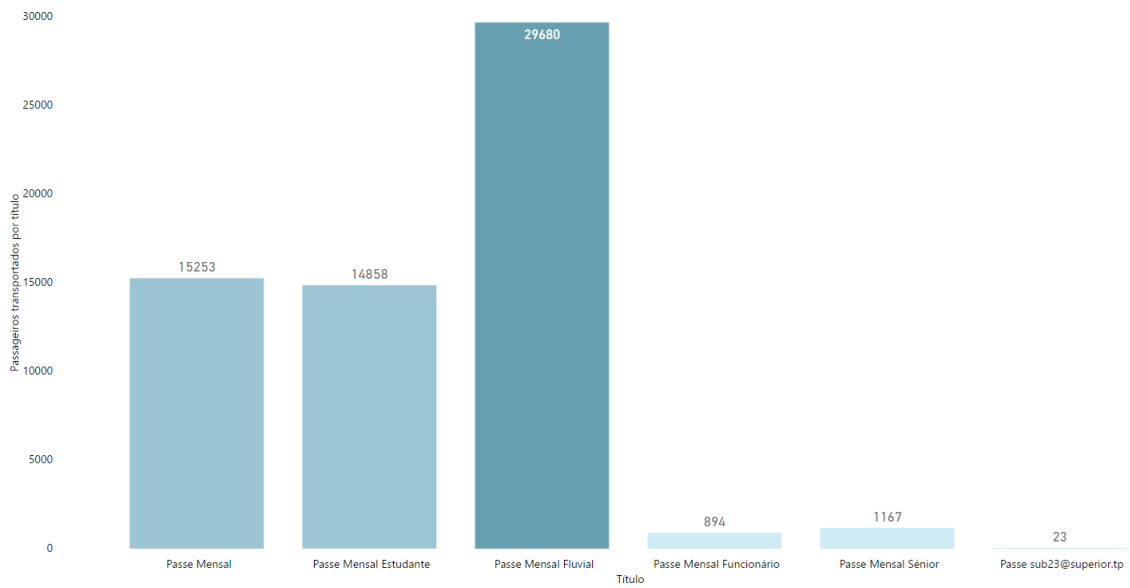


Figura 32: Passageiros transportados, em 2017, com título de passe mensal

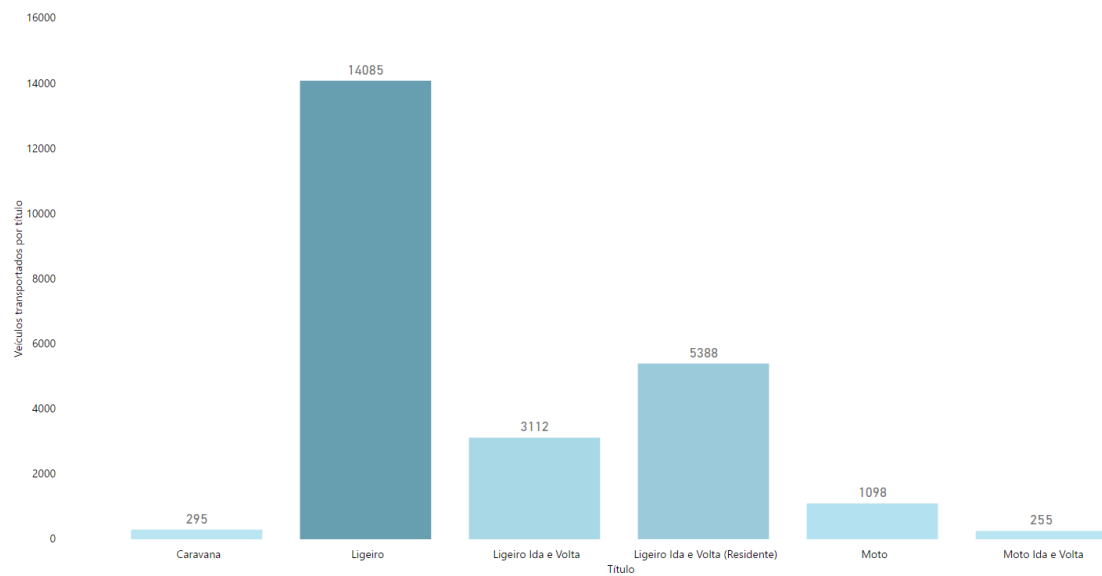


Figura 33: Veículos transportados, em 2017, por tipo de título



Centro

Coordinador

de Transportes





SAÍDA

0119



**aveiro**  
rede intermodal d

## 4 Centro Coordenador de Transportes

A ETAC, no âmbito, do contrato de concessão, é responsável pela gestão, operação e manutenção do Centro Coordenador de Transportes.

A localização do CCT junto à Estação de CP e nas proximidades do centro da cidade privilegia as ligações intermodais e os utilizadores do transporte individual disponibilizando um estacionamento automóvel.

A reabilitação do CCT pretende exonerar as ligações intermodais e é a oportunidade para a integração das várias ligações de transportes coletivo de passageiros (linhas urbanas, interurbanas, internacionais e ligações expresso), ligação ao modo ferroviário da CP e ligações ao transporte individual, táxis e modos suaves.

A intervenção na atual infraestrutura abrange a substituição integral da atual cobertura, a renovação e reformulação exterior e interior dos espaços administrativos, espaços comerciais e espaços comuns como instalações sanitárias, salas de espera e bilheteira. As intervenções programadas pretendem melhorar as experiências de uso dos utilizadores com bons níveis de conforto abrangendo novas funcionalidades.

Será dada especial atenção aos sistemas de informação ao público na identificação dos diversos cais, painéis informativos com informação de linhas, embarque e desembarque e painéis eletrónicos com a informação de horários de partidas e chegadas e outros dados característicos dos serviços.

Para melhor comodidade dos utilizadores, tanto colaboradores como passageiros, a infraestrutura será dotada de bilheteiras, bar de apoio, quiosque de jornais e revistas e pontos de informação turística. A sala de espera será equipada com cobertura wifi, cacifos para guarda temporária dos pertences e bagagens dos passageiros, pontos de carregamentos de baterias de telemóveis, terminal multibanco.

O cumprimento do planeamento e a boa execução dos trabalhos será assegurada pela ETAC no decorrer da empreitada que ascende a cerca de meio milhão de euros.

Dando cumprimento ao Programa de Concurso, em março de 2017, a ETAC lançou o concurso público para a reabilitação do Centro Coordenador de Transportes, de acordo com o previsto no Anexo C do Caderno de Encargos.

Em abril 2017, o júri do concurso, selecionou a proposta economicamente mais vantajosa e foi dado o parecer da Câmara Municipal de Aveiro e do Tribunal de Contas.

A proposta vencedora foi da Savecol, Sociedade Aveirense de Construção Civil empresa de construção local, tendo sido adjudicado o contrato da empreitada a 28 de abril de 2017, no valor de 416.307,25 €.



Os inícios dos trabalhos da empreitada decorreram em outubro de 2017. O período entre a adjudicação e o início dos trabalhos decorreu o processo de avaliação do Tribunal de Constas e a identificação de solução para a instalação do Banco Alimentar e Radiotáxis, que até à data as entidades encontravam-se em funcionamento no CCT.

A abertura do Centro Coordenador de Transportes, após reabilitação e dotação de novas funcionalidades está prevista no 2.º trimestre de 2018.



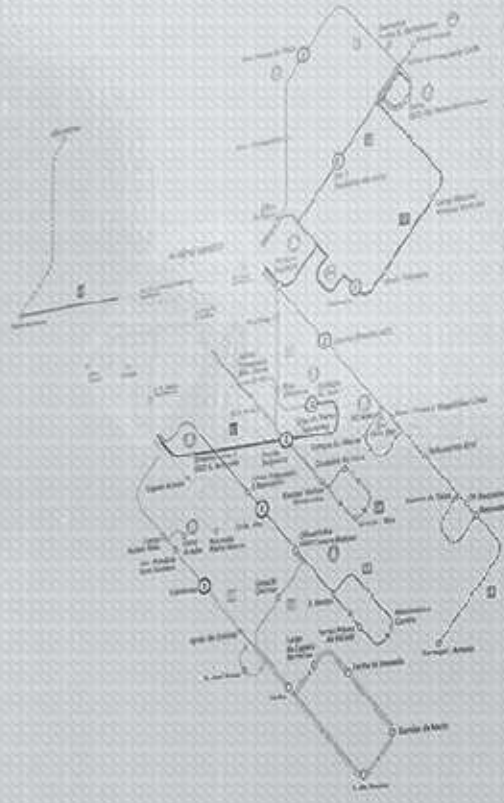
# Responsabilidade pelo Serviço



aveirobus

**HORÁRIO**

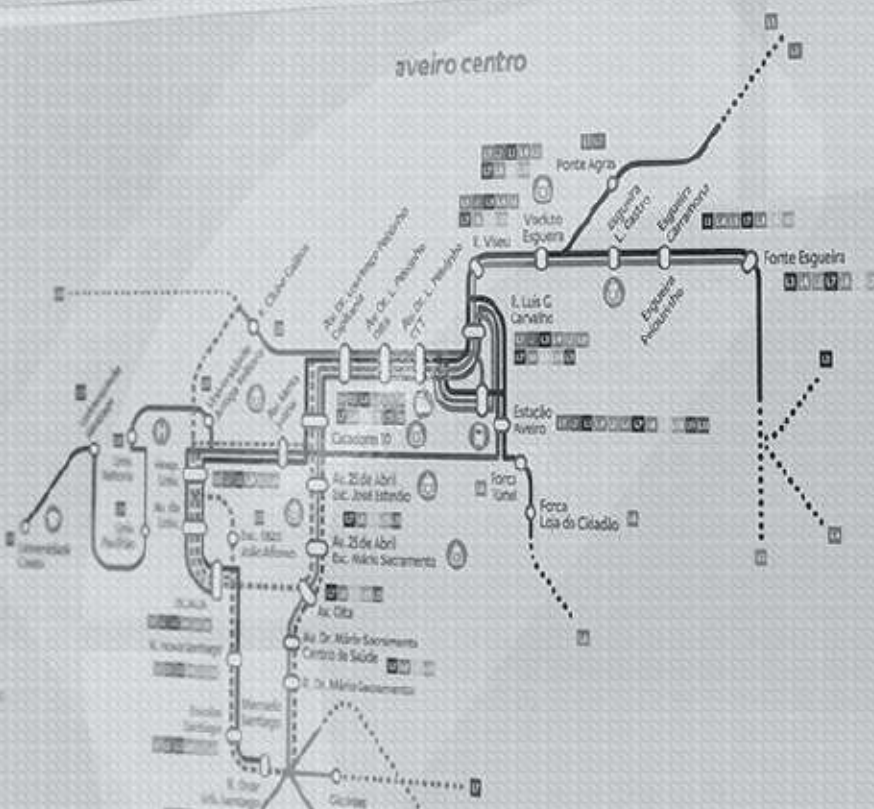
Linha	Destino	Frequência
1	Centro - Universidade	15 min
2	Centro - Estação	15 min
3	Centro - Mercado	15 min
4	Centro - Parque	15 min
5	Centro - Zona Industrial	15 min
6	Centro - Zona Residencial	15 min
7	Centro - Zona Comercial	15 min
8	Centro - Zona de Serviços	15 min
9	Centro - Zona de Lazer	15 min
10	Centro - Zona de Esportes	15 min



Transdev  
**Rede interurbana**



**aveiro centro**



**Horário L4004**  
Oliveira  
Alberga  
Aveiro

Linha	Destino	Frequência
L4004	Oliveira - Aveiro	15 min
L4004	Alberga - Aveiro	15 min
L4004	Aveiro - Aveiro	15 min

## 5 Responsabilidade pelo serviço

### 5.1 Tarifário

O tarifário aplicado em 2017 foi o previsto no contrato e definido pela Câmara Municipal de Aveiro:

TARIFÁRIO 2017					
Tarifário	Circuito Urbano	Transporte Fluvial		Circuito Urbano + Fluvial	
		(residente)		(residente)	
<b>PASSE MENSAL</b>					
Passes Mensal (zona 1)	26,70 €	26,70 €	26,70 €	43,45 €	43,45 €
Passes Mensal (zona 2)	38,00 €	26,70 €	26,70 €	43,45 €	43,45 €
Passes Mensal Estudante e funcionário municipal (zona1)	21,40 €	21,40 €	21,40 €	35,65 €	35,65 €
Passes Mensal Estudante e funcionário municipal (zona2)	30,40 €	21,40 €	21,40 €	35,65 €	35,65 €
Passes Mensal Sênior (> 65)	17,00 €	17,00 €	17,00 €	27,50 €	27,50 €
<b>TARIFAS DE BORDO</b>					
Tarifa de Motorista - 1 Viagem	2,00 €	2,00 €	2,00 €	3,90 €	3,90 €
<b>BILHETE IDA E VOLTA</b>					
Bilhete Ida e Volta Criança (4 a 12 anos) e Sêniores (> 65)	1,50 €	1,50 €		2,90 €	
Bilhete Ida e Volta (1 zona)	2,00 €	2,50 €	3,20 €	3,90 €	4,90 €
Bilhete Ida e Volta (2 zonas)	2,60 €	2,50 €	3,20 €	3,90 €	4,90 €
<b>BILHETES PRE-COMPRADOS</b>					
Bilhete 10 Viagens (zona 1)	8,30 €	11,50 €	15,00 €	19,00 €	23,00 €
Bilhete 10 Viagens (zona 2)	12,00 €	11,50 €	15,00 €	19,00 €	23,00 €
Bilhete Urbano 10 Viagens (linha 11)	7,50 €				
<b>TRANSPORTE DE VEÍCULOS</b>					
Viatura Ligeira (inclui condutor)			6,00 €		
Viatura Ligeira - Ida e Volta (inclui condutor)		6,00 €	9,00 €		
Viatura Ligeira 10 Viagens (inclui condutor)			40,00 €		
Moto - 1 Viagem (inclui condutor)			3,00 €		
Moto - Ida e Volta (inclui condutor)			4,00 €		
Caravana (inclui condutor)			12,00 €		
Passes Mensal Viatura (inclui condutor)			110,00 €		
Passes Mensal Moto (inclui condutor)			65,00 €		

Tabela 15: Tarifário aplicado em 2017

### 5.2 Compensações económico financeiras

A Câmara Municipal de Aveiro, no âmbito das atividades desenvolvidas da concessão renumera a ETAC, estando previstas contratualmente as seguintes compensações financeiras:

- Produção do serviço transporte rodoviário: total de quilómetros comerciais incluindo os quilómetros em vazio correspondentes à primeira deslocação entre o CCT e o início da primeira carreira da manhã de cada linha durante o ano interno;
- Produção do serviço transporte fluvial correspondente ao número de travessias em ferry e lancha.
- Produção do serviço rodoviário em caso de impossibilidade de circulação fluvial

No ano de 2017, a remuneração das prestações económico financeiras são:

Prestações económico-financeiras	2017
Km em Vazio da 1ª carreira	0,59 €
Prestação económico-financeira para compensação dos transportes públicos rodoviários (Km)	0,59 €
Prestação económico-financeira para compensação dos transportes públicos na travessia em ferry	51,99 €
Prestação económico-financeira para compensação dos transportes públicos na travessia em lancha	31,99 €
Circulação rodoviária entre S. Jacinto e Forte da Barra devido a impossibilidade circulação fluvial	80,00 €

Tabela 16: Compensações económico financeiras





### 5.3 Pontos de venda

Estão em funcionamento 15 pontos de venda fazendo a cobertura de toda a rede e localizados em todas as freguesias do concelho de Aveiro:

#### **Pontos de venda**

Quiosque Aveiro

Centro Coordenador de Transportes

Papelaria TGV – Centro de Aveiro

Papelaria O Lápis – Esgueira

Papelaria Gerações – São Bernardo

Loja Sara e Domingos (CTT) – Aradas

Mini Mercado Nice Price - São Jacinto

Junta de Freguesia de Oliveirinha

Bar Polivante – Eirol

Junta de Freguesia de Eixo – Eixo

Junta de Freguesia de Nossa Sra. De Fátima

Junta de Freguesia de Requeixo

Junta de Freguesia de Nariz

Junta de Freguesia de Santa Joana

Junta de Freguesia de Cacia

*Tabela 17: Ponto de venda de títulos*



No gráfico seguinte é apresentada a distribuição do total de vendas por ponto de venda. Dos pontos de venda com maior volume de receita de bilhetes vendidos destaca-se o ponto de venda oficial onde é prestada a maior oferta de serviços.

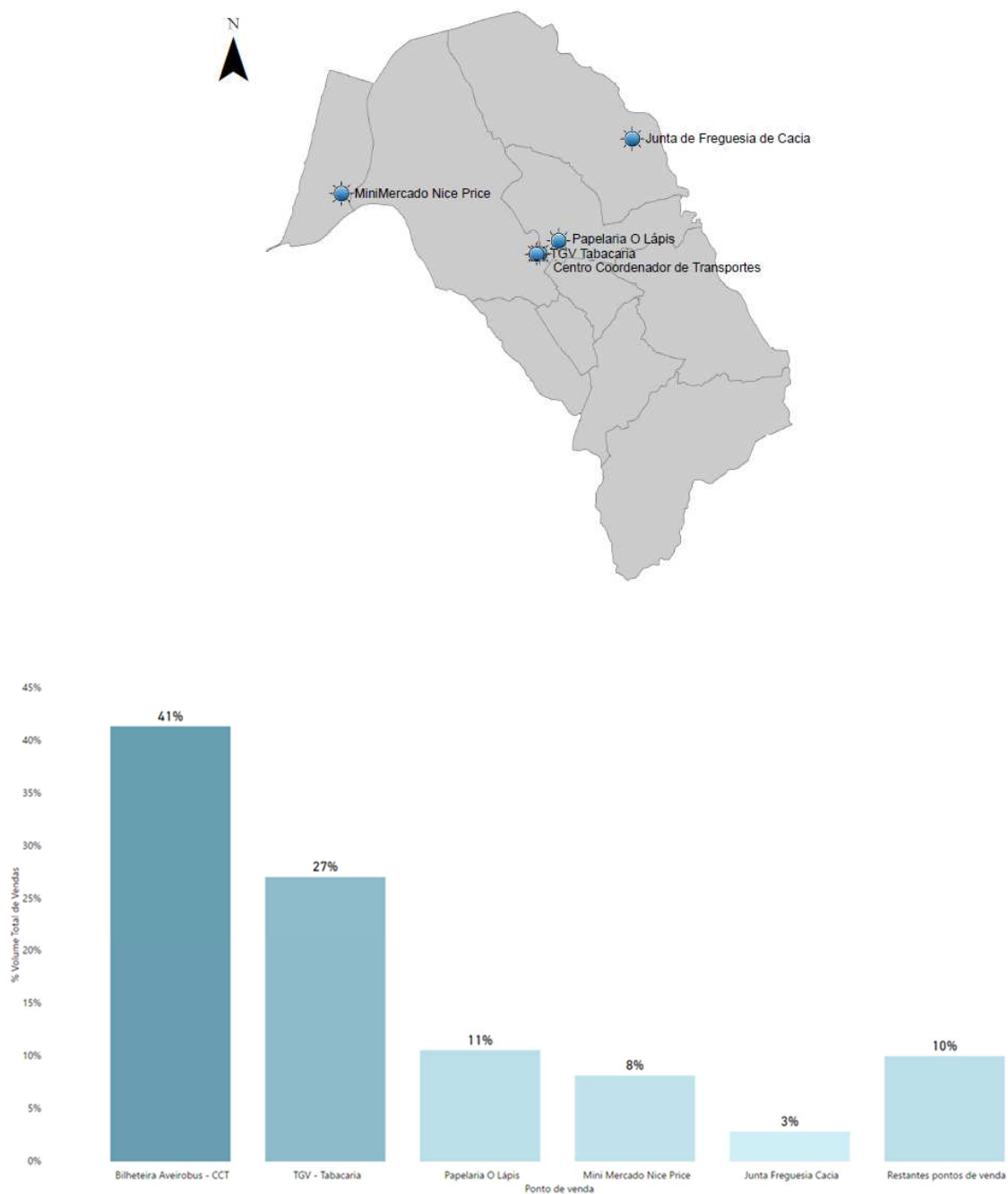


Figura 34: Distribuição de volume de vendas por ponto de venda



## 5.4 Sistemas de informação ao público e bilhética

Os sistemas de informação e apoio à exploração foram alvo de diversas intervenções no desenvolvimento da atividade fazendo com que fosse atingido o desempenho expeável do equipamento bem como outras intervenções que foram decorrentes das necessidades da atividade de exploração.

As principais intervenções realizadas nos sistemas foram:

- a) Adição de nova funcionalidade que permite aos motoristas escolherem o horário do serviço realizado com o objetivo de assignar as validações e vendas ao horário teórico. O desenvolvimento foi complexo e necessitou de diversas correções no software, na comunicação e sincronização com os equipamentos e na geração dos dados;
- b) Implementação de procedimentos nas transferências de dados dos sistemas de bilhética a bordo para que ocorram diariamente sem constrangimentos e sem que a transferência esteja dependente do motorista;
- c) Inserção de alertas nos equipamentos a bordo quando ocorram falhas de ligação, de funcionamento, de carregamento e avisos relativos ao atraso e adiantamento relativos aos horários teóricos;
- d) Diversas atualizações que visaram melhorar a estabilidade e desempenho da aplicação;

Os painéis de informação ao público, a bordo dos autocarros, começaram a ser instalados no segundo trimestre de 2017. Os comandos de voz com a informação do nome das paragens foram testados não tendo sido concluída com sucesso a sua implementação no decorrer do ano.

Estão identificadas as seguintes ações e melhorias a implementar no sistema de bilhética:

- Melhoria do Cartão de Grupo: estudar a possibilidade o Cartão de Grupo poder ter 2 viagens (ex.: do Ida e Volta) e não limitar a grupos de 10 passageiros a sua aquisição.
- Indicação de preços na aplicação de Informação ao Público: esta ação vai permitir que o cliente além dos horários possa também e sem ter que ir a outro sítio de internet/aplicação consultar os preços para o percurso que pretende realizar na Aveirobus.
- Informação ao Público – Autocarros: colocação do sistema sonoro dos painéis de informação ao público nos autocarros a funcionar.
- Informação ao Público – Paragens: colocação de Painéis de Informação ao Público em 20 paragens para indicação do tempo de chegada do próximo autocarro.
- PagAqui: Utilizar a rede da PagAqui para aumentar o número de pontos de carregamento / venda de títulos da Aveirobus no concelho de Aveiro;
- Impressão de Bilhetes a bordo: instalação de nova versão nos TPA's (fornecida pela SIB's) para melhorar o tempo de impressão dos bilhetes emitidos nos TPA's;
- Mais e melhor distribuição dos postos de venda.



## 5.5 Intermodalidade

A Intermodalidade tem como objetivo permitir que os passageiros que se deslocam dentro do concelho de Aveiro possam utilizar os autocarros urbanos e os autocarros interurbanos que diariamente cruzam o concelho de Aveiro. Esta solução irá permitir aumentar as soluções de mobilidade dentro do concelho de Aveiro. No desenvolvimento da solução de intermodalidade para a Aveirobus será necessário compatibilizar 2 sistemas de bilhética (urbana e interurbana) e de 2 fornecedores diferentes.

A opção irá recair na utilização de um cartão, sendo que, o cartão do passageiro será o mesmo, independentemente de ser um cartão das linhas urbanas ou interurbanas e poderá ser utilizado que nas linhas urbanas quer nas linhas interurbanas.

Esta solução mais prática e de fácil utilização pelo passageiro obriga a maiores alterações nos sistemas de venda e validação de ambos os sistemas de bilhética.

A compatibilização dos vários sistemas e a operacionalização desta nova solução de mobilidade está prevista entrar em funcionamento no primeiro trimestre de 2018 e ao longo de 2017 foram desenvolvidas diversas ações de desenvolvimento da intermodalidade da rede.

## 5.6 Ações junto de utentes

Para a promoção das atividades de promoção da marca Aveirobus e dos serviços junto da comunidade foram realizadas ações a nível local e em articulação com os meios de comunicação social, destacadas na tabela abaixo.

<b>Data</b>	<b>Ação</b>
Jan	Tour de promotoras nas freguesias do concelho de Aveiro
Jan	Campanha de venda de pré-comprado da linha 11
Jan	Distribuição de merchandising
Jan	Campanha de lançamento da marca Aveirobus
Jan	Campanha de divulgação dos pré-comprados
Mar	Informação de alteração de horários da rede nos agentes, autocarros, site e mailing list
Mar	Campanha de divulgação da nova oferta
Mar	Colocação de informação ao público em todas as paragens da rede
Jun	Colocação da brochura da venda de publicidade
Jun	Publicidade no Diário de Aveiro
Ago	Teste de Viatura Elétrica
Set	Campanha de promoção da rede junto dos estudantes nos diversos níveis de ensino e Universidade
Dez	Reportagem SIC, JN, Exame Informática Projeto Sono e Fadiga

*Tabela 18: Ações desenvolvidas*



## 5.7 Segurança e conforto

A ETAC é certificada pela ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade, sendo cumprimento dos requisitos de qualidade, ambiente e segurança vetores estratégicos na prestação de serviços e na formação da estrutura e colaboradores.

Foram implementadas ações que promovem o conforto, tanto a nível operacional como ao nível da intervenção e renovação no material circulante.

## 5.8 Informação aos utentes

Um dos objetivos principais da Aveirbus passa por promover uma comunicação mais transparente, fluida e eficaz.

Produzir ideias, fomentar a capacidade de inovar, de construir, de acompanhar e interpretar as mudanças são desafios diários e permanentes. Queremos manter o contacto e fomentar o relacionamento com os clientes, e a comunidade em geral, e com isso consolidar a nossa identidade institucional. Foi nesse sentido que desenvolvemos várias ações de comunicação ao longo de 2017.

Os horários foram disponibilizados em todos os pontos de informação dispersos no terreno e também por download no site.

Logo no momento de lançamento do website oficial da Aveirobus, o nosso propósito foi garantir a sua portabilidade, responsividade e rapidez, bem como a qualidade do conteúdo (informação detalhada e dados de planeamento de viagem).

Em 2017, o site registou 152.022 visitas, sendo que: dessas, 65% eram visitantes reincidentes; e 38% eram do distrito de Aveiro. Destacamos três picos de visitas ao site ao longo do ano, sendo que o primeiro ocorreu em janeiro (altura do lançamento da rede Aveirobus); o segundo teve lugar em março (e coincidiu com as alterações feitas nos horários); e o terceiro verificou-se em setembro, relacionado com a época de arranque do ano escolar).

É importante referir o impacto das redes sociais, nomeadamente o Facebook, na imagem da Aveirobus. O Facebook é um forte potenciador do alcance da marca e um canal eficaz de difusão de informações e interação com os clientes.

A Aveirbus disponibilizou um serviço de perdidos e achados, acessível aos clientes através de um formulário no site e por telefone. Durante 2017, foram tratados mais de 4.700 processos de objetos perdidos e achados.

## 5.9 Satisfação dos utentes

No presente ano não foram realizados inquéritos de satisfação aos utentes da rede. As reclamações e sugestões registadas tanto no livro de reclamações como as recebidas no site foram alvo de análise e monitorização, tratamento e implementação de planos de ação para a mitigação de reclamações.





Desempenho

Económico

Financeiro



## 6 Desempenho económico-financeiro

### 6.1 Situação económico-financeira da empresa

Dando cumprimento à obrigação prevista no Anexo A do contrato de concessão – Código de Exploração, do artigo 16.º, número 4, apresenta-se nos Anexos I e II os documentos emitidos pelo ROC competente: ROC - Mazars & Associados, Sociedade de Revisores Oficiais de Contas.

Os relatórios abrangem a obrigação contratualmente exigida em apresentar à entidade concedente informação sobre a situação económico-financeira da empresa com a análise detalhada dos rendimentos e outros dados relevantes como irregularidades e factos que exponham dificuldades na prossecução do objeto da concessão.

Os relatórios de conclusões apresentados relatam:

1. Anexo I, relativo ao período de 1 de janeiro a 30 de junho de 2017
  - Balanço e demonstração de resultados com referência a 20 de junho de 2017;
  - Análise detalhada dos rendimentos relativa a receita de bilhética e outros.
2. Anexo II, relativo ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro
  - Análise detalhada dos rendimentos relativa à receita de bilhética e outros com referência a 31 de dezembro de 2017.

Os relatórios apresentados foram elaborados tendo como base a análise dos contratos da concessão, documentos que suportam os registos contabilísticos e movimentos contabilísticos do período em exercício e reuniões juntos dos responsáveis pela concessão e com os colaboradores que controlam e coordenam as operações do contrato e o conhecimento de procedimentos implementados.

Os dados e factos, do ano de 2017, analisados pelo ROC competente concluem:

1. A situação económico-financeira consta no relatório de contas de 31 de dezembro de 2017 e respetiva certificação legal de contas;
2. No período de 1 de janeiro de 2017 e 31 de dezembro de 2017 são reconhecidos os seguintes rendimentos:
  - a) Prestação de serviços – Aveirobus: 2.342.098 euros
  - b) Outros Rendimentos – Receitas com publicidade: 2 850.40 euros
3. A análise do modelo de partilha de receitas não é aplicável ao contrato de concessão.
4. Não existem situações a relatar que indiciem dificuldades na prossecução do objeto da concessão





## 6.2 Conta de exploração

Os rendimentos e gastos da exploração da concessão da Aveirobus estão inseridos na demonstração de resultados da ETAC tendo sido implementados procedimentos de desagregação e apuramento dos movimentos registados de gestão operacional no decorrer do ano de 2017.

A estrutura de custos sofreu alterações com a reformulação de março 2017 com destaque nos custos de condução, frota, manutenção e energia refletindo o aumento de 271.531 km.

A oferta de mais horários definida na oferta de março 2017 tornou, também, necessário o reforço de frota em horas de ponta, bem como uma redistribuição da tipologia de viaturas, refletindo-se no aumento da estrutura de custos.

O aumento de produção de 271.531 km face à oferta inicial incrementou diretamente o custo de energia e manutenção.

Na rubrica de custos outros são incluídos os gastos com os serviços inerentes à operação tais como gastos com sinistros, serviços de apoio ao cliente, gastos com a equipa da operação e as despesas associadas à manutenção e limpeza da infraestrutura.

A tabela 18 apresenta os gastos operacionais registados em 2017, somando o 1,818 M€ nas rubricas de custos de condução, manutenção, energia, frota e outros.

Os custos de condução representam cerca de 30% da estrutura de gastos operacionais, a energia e frota representam cerca de 20%, com menor representatividade são os gastos de manutenção e outros.

<b>Gastos Operacionais</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>
Condução	-543 419,15 €	29,89%
Manutenção	-208 638,82 €	11,48%
Energia	-384 160,23 €	21,13%
Frota	-380 460,30 €	20,93%
Outros	-301 491,87 €	16,58%
<b>Total</b>	<b>-1 818 170,37 €</b>	

*Tabela 19: Gastos Operacionais*

Somam-se aos gastos operacionais 602,5 K€ relativos ao custo de subcontratação dos serviços de fluvial e de custos gerais e administrativos inerentes à atividade da concessão e estrutura organizativa, totalizando assim 2,42 M€ de gastos da concessão.

<b>Outros gastos operacionais</b>	<b>2017</b>
Subcontratação	-582 340,36 €
Custos Gerais e Administrativos	-20 194,55 €
<b>Total</b>	<b>-602 534,91 €</b>

*Tabela 20: Outros Gastos Operacionais*



Os rendimentos da operação provêm maioritariamente da receita da venda de títulos e de alguns subsídios à exploração, inerentes à produção de quilómetros do modo rodoviário e das travessias fluviais.

As receitas da bilhética e as participações de passes estudantes, seniores e funcionários representam cerca de 65% dos rendimentos e os subsídios à exploração outros 35% (tabela 19);

<b>Rendimentos</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>
Serviço público de transporte rodoviário de passageiros	371 700,00 €	15,87%
Serviço público fluvial de passageiros e viaturas - travessias de ferry	324 002,00 €	13,83%
Serviço público fluvial de passageiros- travessias de lancha	103 008,00 €	4,40%
Comparticipação dos km em vazios correspondentes à primeira carreira da manhã de cada linha	18 792,02 €	0,80%
Comparticipação de passes subsidiados (estudantes, sénior e outros autorizados)	235 641,00 €	10,06%
Receita da bilhética	1 244 843,00 €	53,15%
Estimativas contabilísticas e outras regularizações	44 113,00 €	1,88%
<b>Total</b>	<b>2 342 099,02 €</b>	

*Tabela 21: Rendimentos*

O resultado operacional do exercício de 2017 foi negativo em 78,6 Keur.

<b>Rendimentos e gastos</b>	<b>2017</b>
Vendas e serviços prestados	1 524 597,00 €
Subsídios à Exploração	817 502,02 €
Gastos Operacionais	-1 818 170,37 €
Subcontratação	-582 340,36 €
Custos Gerais e Administrativos	-20 194,55 €
<b>Resultados Operacionais</b>	<b>-78 606,26 €</b>

*Tabela 22: Rendimentos e gastos*



# Perspetiva para o ano Seguinte





## 7 Perspetiva para o ano seguinte

Após um primeiro ano de atividade, em que os níveis de urgência e de exigência da operação foram superiores aos inicialmente previstos, a Aveirobus impeliu-se a reagir rapidamente de forma a continuar a responder às necessidades imediatas da população.

O nível de serviço previsto na resposta ao concurso público, e em conformidade com o especificado na documentação do mesmo, demonstrou-se insuficiente, o que obrigou a um ajuste da oferta e, conseqüentemente, de meios humanos e materiais, pouco tempo depois do início da operação.

Após a estabilização da oferta, foram-se revelando outras necessidades a nível de meios complementares, como sejam o da bilhética e os meios de informação ao público, estando estas situações em curso de resolução.

Situação semelhante foi observada na componente de transporte fluvial da concessão em que, pela fiabilidade dos meios afetos à exploração, se verificaram diversas dificuldades que a Aveirobus foi capaz de resolver e superar.

Para o próximo ano, e como agentes de mobilidade, é ambição da Aveirobus aumentar a fidelização dos utilizadores da rede através da prestação de serviços com elevados níveis de eficiência, qualidade e segurança.

### 7.1 Ações a desenvolver

#### Contínua aposta na formação

A Aveirobus está segura de que a aposta na formação, em particular dos motoristas, é fundamental para a criação de dinâmicas e garantir a manutenção e melhoria da qualidade do serviço.

#### Terminal Rodoviário

A integração e o arranque do Terminal Rodoviário, depois da renovação em curso, permitirão a introdução de um elemento importante, que servirão de plataforma de ligação para outros meios de transporte, com âmbito regional, nacional ou até mesmo internacional. Um bom arranque e uma boa integração deste equipamento ajudarão também na consolidação da rede da Aveirobus.

#### Autocarros Elétricos

No âmbito do desenvolvimento sustentável e das políticas de descarbonização das cidades, a frota da Aveirobus, será, no segundo semestre de 2018, reforçada com três autocarros elétricos.

#### Autocarros Articulados

O reforço da frota da concessão com mais três autocarros articulados, (um deles para substituição do atual) a entrar ao serviço no segundo semestre de 2018, proporcionará uma resposta às necessidades de transporte que se têm manifestado numa forma evidente. Este



reforço permitirá um melhor ajuste da oferta às necessidades da população em franjas horárias específicas e, dessa forma, induzir uma potencial procura.

#### Sistema de Informação e Bilhética

Em 2018 serão implementadas melhorias no funcionamento do sistema de informação e bilhética, tanto ao nível do manuseamento do equipamento como ao nível do software e hardware. Com as atualizações nos equipamentos e sistemas pretende-se obter melhor rapidez na obtenção de dados que servem de base na elaboração dos indicadores mensais de acompanhamento. Para tal serão envolvidos os fornecedores, equipas locais e transversais no sentido de responder às exigências e necessidades, quer do Município, quer do próprio concessionário, ou seja, nós.

#### Integração Tarifária

A integração tarifária na rede geral de Aveiro, prevista para o próximo ano, proporcionará aos utentes, quer da rede de Aveiro, quer da Aveirobus, uma solução mais económica e eficaz. Os clientes deixarão de ter de andar com vários títulos de transporte, podendo usufruir de todas as vantagens apenas com um título, algo que também não é comum no nosso país, especialmente nas cidades de média/grande dimensão.

A introdução da intermodalidade na rede permitirá aos clientes Transdev, através de um suplemento à tarifa, viajar em qualquer linha Aveirobus e aos clientes Aveirobus viajarem todas as linhas Transdev dentro da zona adquirida da rede urbana. A entrada em funcionamento da solução de intermodalidade foi planeada para primeiro trimestre de 2018.

## 7.2 Outras melhorias

É compromisso da Transdev estar próximo da Câmara Municipal de Aveiro e de outros *stakeholders*, promovendo as melhores práticas na prestação do serviço de transporte público de passageiros em Aveiro.

Ao nível da comunicação entre o concedente e o concessionário, espera-se que alguns desencontros verificados em 2017 venham ser ultrapassados. Situações como aquela de que é exemplo a realização de obras sem o respetivo aviso com antecedência suficiente que permitisse planear e informar os passageiros das soluções alternativas e das contingências operacionais, não se verificarão no futuro.

No que concerne à rede viária, a melhoria da pavimentação e / ou limitação e proibição de estacionamento ou paragem em determinadas zonas revela-se imprescindível a um melhor desempenho da concessão. A rede de transporte público de Aveiro exigirá, rapidamente, a definição de uma política de estacionamento estruturada e desenhada em torno da mesma. O estacionamento selvagem em zonas não controladas é um entrave a uma mobilidade estruturada e, indiretamente, a uma maior procura do transporte público.



No que diz respeito ao transporte fluvial, esperamos manter a capacidade de resolver problemas recorrentes e que podem pôr em causa o desempenho da concessão. A idade da frota fluvial e os problemas que se têm manifestado na mesma aumentam a preocupação com as condições futuras da operação e obrigam a uma discussão com o concedente das opções para o futuro da operação.

Ainda com o intuito de melhorar o transporte urbano como um todo, 2018 possibilitará a análise das reclamações em operação normal e, inerentemente, o desenvolvimento de planos de ação tendentes a solucionar as necessidades mais específicas dos passageiros e outros utentes.

A Aveirobus mantém a perspetiva fundamentada de que a rede urbana necessitará de maior oferta, de modo a induzir uma maior utilização de transporte público. Ainda assim, e no enquadramento atual, tudo fará para potenciar a procura e melhorar continuamente o serviço prestado. Estamos certos de que, com o profissionalismo e empenho das equipas, conseguiremos ultrapassar as dificuldades que se apresentem.

O caminho será longo e serão necessários persistência e espírito de colaboração, atributos fundamentais para que os objetivos sejam atingidos, para melhorar o serviço prestado à população de Aveiro.

### 7.3 Inquéritos de satisfação aos clientes

Saber como os nossos clientes valorizam o nosso serviço, quais os aspetos mais críticos e os detalhes mais importantes no desempenho da concessão será fundamental para melhorar a nossa eficácia. Por isso, as equipas transversais Transdev, no âmbito das atividades de suporte à Aveirobus, elaborarão o modelo do inquérito a realizar aos utilizadores da rede, em consonância com as equipas do concedente. Tal inquérito, agendado para o primeiro trimestre de 2018, tem como objetivo acompanhar a evolução da rede e da procura e recolher dados que, após tratamento, permitam sustentar eventuais melhorias a introduzir no serviço.

Como o nosso cliente não é apenas o passageiro, é também importante saber o que o concedente pensa. A Aveirobus irá realizar um inquérito junto das equipas do concedente, cujo resultado será analisado com o objetivo de definir ações tendentes a melhorar o nosso desempenho.

O novo ano será um enorme desafio para todos, estando certos de que conseguiremos ultrapassar os reptos e tornar a rede da Aveirobus numa referência em transporte urbano de passageiros.



# Anexos





## A1. Distribuição Procura Rodoviário

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>Linha 1</b>													
10 Viagens	1 227	1 448	2 326	1 731	2 137	1 941	1 741	1 341	2 779	2 651	2 533	1 869	23 724
10 Viagens (Residente)				1									1
10 Viagens CMA Urbano				2	3								5
Bilhete Ida e Volta	393	400	56	2		1			23	1			876
Bilhete Ida e Volta (Criança e Sénior)	127	110	26										263
Bilhete Urbano L11 10 Viagens	4												4
Ida e Volta			24	33	47	54	48	44	74	67	58	29	478
Ida e Volta (Criança/Sénior)			32	49	31	34	43	47	99	45	76	80	536
Ida e Volta Combinado (Criança/Sénior)									1				1
Ida e Volta Combinado (Residente)									1				1
Passe 4_18@escola.tp Escalão A	209	422	516	226	351	211	63	51	270	470	477	227	3 493
Passe 4_18@escola.tp Escalão B	95	159	124	26	115	54			13	179	178	57	1 000
Passe Mensal	252	733	1 064	793	943	966	879	580	1 059	983	1 171	850	10 273
Passe Mensal Estudante	33	630	1 455	666	1 356	776	1		907	1 967	2 090	930	10 811
Passe Mensal Estudante (EPA)	13	166	350	193	327	288	156		58	137	163	68	1 919
Passe Mensal Estudante Sec. & Uni.	679	1 203	1 608	570	1 075	690	45	43	577	1 549	1 561	656	10 256
Passe Mensal Estudante Sec. & Uni. (EPA)	30	31											61
Passe Mensal Funcionário			1	5		7	5	2	2	2	3		27
Passe Mensal Sénior	64	254	431	413	496	427	388	309	466	528	447	319	4 542
Passe sub23@superior.tp										110	153	85	348
Passe sub23@superior.tp Escalão A	1	51	103	73	98	78	8		19	37	73	52	593
Tarifa Motorista	435	237	906	889	900	972	876	751	1 139	1 053	971	851	9 980
	2 637		39	11	37	21			2				2 747
<b>Linha 2</b>													
10 Viagens	1 461	1 419	2 209	1 792	1 974	2 031	1 924	1 557	2 160	2 344	2 329	1 865	23 065
10 Viagens (Residente)	2		2										4
10 Viagens CMA Urbano				1	1								2
Bilhete Ida e Volta	531	522	76	1	1					3			1 134
Bilhete Ida e Volta (Criança e Sénior)	93	117	19		1								230
Ida e Volta			29	29	50	56	69	48	70	72	44	40	507
Ida e Volta (Criança/Sénior)			34	24	43	47	45	55	90	81	64	74	557

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Passes 4_18@escola.tp Escalão A	49	178	216	75	221	114	24	3	110	208	198	127	1 523
Passes 4_18@escola.tp Escalão B	20	116	154	56	124	90			49	160	181	57	1 007
Passes Mensal	502	1 576	1 705	1 236	1 484	1 517	1 302	1 003	1 360	1 490	1 553	1 145	15 873
Passes Mensal Estudante		32	69	21	52	28			19	121	77	47	466
Passes Mensal Estudante (EPA)		52	109	50	84	145	48		5	9	2	2	506
Passes Mensal Estudante Sec. & Uni.	632	903	1 160	433	991	648	50	19	332	1 102	1 089	412	7 771
Passes Mensal Funcionário		1	5	3	1	2	5	9	4	3	3	5	41
Passes Mensal Sênior	49	382	511	441	594	542	489	434	446	576	603	378	5 445
Passes sub23@superior.tp										40	155	120	315
Passes sub23@superior.tp Escalão A	32	68	156	86	114	86	31	15	12	79	115	81	875
Tarifa Motorista	609	356	1 096	861	1 094	1 119	931	771	1 077	1 211	1 195	981	11 301
	1 816	5	11	1	2	1	1			4	1		1 842
<b>Linha 3</b>													
10 Viagens	934	1 140	1 446	1 085	1 322	1 175	1 039	827	1 560	1 862	1 975	1 398	15 763
10 Viagens (Residente)						1							1
10 Viagens CMA Urbano					2								2
Bilhete Ida e Volta	215	252	38	1	2			1	1		1	3	514
Bilhete Ida e Volta (Criança e Sênior)	54	111	21										186
Bilhete Ida e Volta (Residente)	12												12
Ida e Volta			17	15	52	27	27	28	44	71	36	45	362
Ida e Volta (Criança/Sênior)			33	80	81	77	32	43	59	93	64	51	613
Passes 4_18@escola.tp Escalão A	33	79	135	48	125	66	21	8	66	134	180	69	964
Passes 4_18@escola.tp Escalão B	52	93	99	32	75	30	1		41	174	185	62	844
Passes Mensal	234	638	747	597	714	736	494	280	623	747	778	534	7 122
Passes Mensal Estudante		109	928	377	847	424			524	1 217	1 289	559	6 274
Passes Mensal Estudante (EPA)		13	17	30	41	23	2			6	1	2	135
Passes Mensal Estudante Sec. & Uni.	227	640	747	333	531	282	6	1	251	889	960	348	5 215
Passes Mensal Funcionário		3	3	3	38	43	27	44	23	59	59	43	345
Passes Mensal Sênior	29	365	375	372	356	381	398	307	345	395	465	263	4 051
Passes sub23@superior.tp										20	56	17	93
Passes sub23@superior.tp Escalão A	8	21	38	28	52	18	24	43	22	33	48	48	383
Tarifa Motorista	274	228	500	448	501	475	460	442	646	635	675	524	5 808
	1 630	8	36	13	10	1				5	13		1 716
<b>Linha 4</b>													



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
10 Viagens	2 999	2 844	4 990	4 125	4 813	4 881	4 556	3 589	5 649	5 631	5 294	4 258	53 629
10 Viagens (Residente)			1	1	1		1						4
10 Viagens CMA Urbano				2									2
Bilhete Ida e Volta	1 303	1 012	181		1		1	1	2	2	1		2 504
Bilhete Ida e Volta (Criança e Sénior)	216	265	42										523
Bilhete Ida e Volta (Residente)	2											1	3
Bilhete Urbano L11 10 Viagens					1				1				2
Ida e Volta			37	121	164	185	192	117	121	126	92	108	1 263
Ida e Volta (Criança/Sénior)			67	152	150	183	251	327	289	284	315	394	2 412
Ida e Volta Combinado					10	11		2					23
Passe 4_18@escola.tp Escalão A	254	455	643	272	530	315	30	32	245	504	572	290	4 142
Passe 4_18@escola.tp Escalão B	145	330	485	233	451	277	33	57	390	854	821	338	4 414
Passe Mensal	1 418	3 069	4 231	3 355	3 939	3 874	3 403	1 778	2 897	3 099	3 206	2 335	36 604
Passe Mensal Estudante	37	208	3 370	1 568	2 764	1 645			1 892	3 344	3 480	1 578	19 886
Passe Mensal Estudante (EPA)		50	241	202	249	252	30		10	32	41	7	1 114
Passe Mensal Estudante CM Ílhavo									2				2
Passe Mensal Estudante Sec. & Uni.	1 159	2 224	3 174	1 103	2 635	1 659	62	98	1 476	3 571	3 608	1 419	22 188
Passe Mensal Funcionário	41	56	78	70	94	79	108	42	84	84	104	84	924
Passe Mensal Sénior	243	1 460	2 003	1 772	1 984	2 096	2 141	1 902	2 163	2 149	2 067	1 646	21 626
Passe sub23@superior.tp									3	211	221	96	531
Passe sub23@superior.tp Escalão A	15	120	396	250	312	300	132	79	69	144	264	223	2 304
Tarifa Motorista	1 584	809	2 353	2 001	2 166	2 160	2 287	1 976	2 614	2 455	2 378	2 151	24 934
	8 395	62	108	40	75	25			22	176	189	121	9 213
<b>Linha 5</b>													
10 Viagens	1 044	1 167	232	2									2 445
10 Viagens CMA Urbano				1									1
Bilhete Ida e Volta	281	281	42										604
Bilhete Ida e Volta (Criança e Sénior)	70	96	17										183
Passe 4_18@escola.tp Escalão A	43	201	15										259
Passe 4_18@escola.tp Escalão B	127	105	11										243
Passe Mensal	237	907	128										1 272
Passe Mensal Estudante		20	12										32
Passe Mensal Estudante (EPA)		52	12										64
Passe Mensal Estudante Sec. & Uni.	321	472	38										831



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Passes Mensais													
Passes Mensais Funcionário	5	29	6										40
Passes Mensais Sênior	164	577	89										830
Passes sub23@superior.tp Escalão A	11	81	15										107
Tarifa Motorista	266	156	55										477
	1 650	23											1 673
<b>Linha 6</b>													
10 Viagens	952	938	1 411	1 153	1 332	975	1 096	872	1 175	1 363	1 367	998	13 632
10 Viagens (Residente)	3	2		1	1							1	8
10 Viagens CMA Urbano					1								1
Bilhete Ida e Volta	342	306	55	1									704
Bilhete Ida e Volta (Criança e Sênior)	37	77	12										126
Bilhete Urbano L11 10 Viagens				1					2				3
Ida e Volta			8	34	35	47	31	79	36	40	25	32	367
Ida e Volta (Criança/Sênior)			31	99	60	128	133	330	92	43	61	73	1 050
Passes 4_18@escola.tp Escalão A	39	80	77	11	61	15	2	1	43	57	63	23	472
Passes 4_18@escola.tp Escalão B	75	78	101	14	67	33	2		52	43	64	50	579
Passes Mensais	250	641	731	444	502	593	581	250	529	620	600	369	6 110
Passes Mensais Estudante	1	3	4	4	3	4			3	3		7	32
Passes Mensais Estudante (EPA)	1	26	12	11	26	20	10		9	18	9	4	146
Passes Mensais Estudante Sec. & Uni.	169	502	616	189	478	282	11	15	323	706	769	297	4 357
Passes Mensais Funcionário		43	47	36	44	49	27	42	38	39	44	29	438
Passes Mensais Sênior	64	320	436	355	502	567	496	424	439	516	533	352	5 004
Passes sub23@superior.tp									1	18	33	11	63
Passes sub23@superior.tp Escalão A		21	93	52	65	37	1	1	8	17	46	45	386
Tarifa Motorista	263	155	516	441	538	496	522	436	617	534	556	442	5 516
	904	4			12								920
<b>Linha 7</b>													
10 Viagens	377	426	52										855
Bilhete Ida e Volta	104	71	16										191
Bilhete Ida e Volta (Criança e Sênior)	21	45	10										76
Passes 4_18@escola.tp Escalão A	50	60	5										115
Passes 4_18@escola.tp Escalão B	26	40	5										71
Passes Mensais	72	285	36										393
Passes Mensais Estudante	68	75	6										149



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Passes Mensal Estudante (EPA)		2	1										3
Passes Mensal Estudante Sec. & Uni.	56	110	9										175
Passes Mensal Sénior	33	164	24										221
Passes sub23@superior.tp Escalão A	1	2	2										5
Tarifa Motorista	108	76	17										201
	405	10	4										419
<b>Linha 7-5</b>													
10 Viagens			1 800	1 466	1 908	1 734	1 225	1 008	1 832	2 204	2 094	1 545	16 816
10 Viagens (Residente)												1	1
10 Viagens CMA Urbano				2	1								3
Bilhete Ida e Volta			5	1				3		1			10
Bilhete Ida e Volta (Criança e Sénior)			3										3
Bilhete Ida e Volta (Residente)					1								1
Ida e Volta			23	66	49	78	43	30	33	56	29	35	442
Ida e Volta (Criança/Sénior)			61	91	99	153	133	60	70	68	60	75	870
Passes 4_18@escola.tp Escalão A			272	116	261	116	2	7	114	292	277	124	1 581
Passes 4_18@escola.tp Escalão B			107	51	125	33	1		41	243	258	78	937
Passes Mensal			1 079	905	1 068	1 186	807	580	920	1 203	1 304	860	9 912
Passes Mensal Estudante			209	91	214	112			216	380	517	231	1 970
Passes Mensal Estudante (EPA)			113	59	107	101	58		43	95	99	38	713
Passes Mensal Estudante Sec. & Uni.			561	180	493	173	30	38	215	828	951	325	3 794
Passes Mensal Funcionário			42	34	32	29	21	2	30	39	40	40	309
Passes Mensal Sénior			743	738	903	955	761	720	691	802	772	582	7 667
Passes sub23@superior.tp									1	44	57	27	129
Passes sub23@superior.tp Escalão A			120	78	118	75	9	1	27	63	81	34	606
Tarifa Motorista			668	488	598	618	484	429	704	781	643	543	5 956
			99	44	56	54	2					3	258
<b>Linha 8</b>													
10 Viagens	2 249	2 135	3 465	2 726	3 437	3 125	2 743	2 105	4 110	3 765	3 712	2 863	36 435
10 Viagens (Residente)									1	2	5		8
10 Viagens CMA Urbano				1									1
Bilhete Ida e Volta	850	635	106		2	2			2	1	1	4	1 603
Bilhete Ida e Volta (Criança e Sénior)	264	238	32				1						535
Bilhete Ida e Volta (Residente)	1	1											2



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>Grupo 10</b>											90	20	110
Ida e Volta			44	71	130	103	151	87	140	100	110	113	1 049
Ida e Volta (Criança/Sénior)			125	173	332	221	297	225	292	200	226	335	2 426
Ida e Volta Combinado (Criança/Sénior)									1				1
Ida e Volta Combinado (Residente)									4				4
Passe 4_18@escola.tp Escalão A	142	323	487	190	403	208	17	32	298	563	538	306	3 507
Passe 4_18@escola.tp Escalão B	202	352	458	130	349	199	24	14	188	430	503	209	3 058
Passe Mensal	513	1 496	2 299	1 596	1 754	1 955	1 761	1 098	1 910	1 883	2 009	1 339	19 613
Passe Mensal Estudante	4	322	1 451	445	1 359	809			1 113	1 820	1 985	898	10 206
Passe Mensal Estudante (EPA)		74	169	82	111	161	48		39	48	44	16	792
Passe Mensal Estudante CM Ílhavo									1		2	3	6
Passe Mensal Estudante Sec. & Uni.	1 058	1 659	2 613	947	1 968	1 289	87	30	1 153	2 831	2 647	1 079	17 361
Passe Mensal Funcionário	5	8	6	60	79	79	78	27	76	89	76	63	646
Passe Mensal Sénior	107	561	1 014	772	992	1 001	891	769	1 015	1 112	1 067	765	10 066
Passe sub23@superior.tp										48	92	52	192
Passe sub23@superior.tp Escalão A	44	24	23	35	55	51	29	8	18	14	28	18	347
Tarifa Motorista	968	527	1 609	1 525	1 461	1 597	1 816	1 342	2 137	1 882	1 737	1 555	18 156
	4 021	27	50	25	66	37	8		4				4 238
<b>Linha 9</b>													
10 Viagens	241	263	401	214	278	239	212	144	380	325	299	247	3 243
10 Viagens (Residente)				1									1
10 Viagens CMA Urbano				1									1
Bilhete Ida e Volta	129	132	15		1				1				278
Bilhete Ida e Volta (Criança e Sénior)	35	29	4										68
Ida e Volta			2	8	3	7	9	13	7	5	7	7	68
Ida e Volta (Criança/Sénior)			19	4	12	8	7	12	8	2	3	5	80
Ida e Volta Combinado (Residente)				1									1
Passe 4_18@escola.tp Escalão A	1	27	30	12	19	17	1		38	49	56	19	269
Passe 4_18@escola.tp Escalão B		5			1				6	28	25		65
Passe Mensal	102	184	289	242	184	255	200	145	317	264	340	284	2 806
Passe Mensal Estudante	1	8		1		1			1		2	1	15
Passe Mensal Estudante (EPA)		19	12	14	43	37	14		13	18	24		194
Passe Mensal Estudante Sec. & Uni.	22	45	7	15	31	23	10	15	61	57	51	12	349
Passe Mensal Funcionário				2		2	2		2	5	1	1	15



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Passes Mensal Sénior	14	60	76	93	103	142	122	122	186	154	141	122	1 335
Passes sub23@superior.tp										1		10	11
Passes sub23@superior.tp Escalão A		1	3	3	3	1	1	1	7	10	1	2	33
Tarifa Motorista	92	24	146	112	129	101	122	118	204	132	96	120	1 396
	275	5	1	1					1				283
<b>Linha 10</b>													
10 Viagens	1 883	2 227	2 853	2 230	2 764	2 401	2 287	1 533	2 076	3 203	3 161	2 488	29 106
10 Viagens CMA Urbano				1	2								3
Bilhete Ida e Volta	656	701	99	1	1						2		1 460
Bilhete Ida e Volta (Criança e Sénior)	140	226	34								1		401
Ida e Volta			64	64	70	90	63	53	47	44	66	78	639
Ida e Volta (Criança/Sénior)			57	132	125	195	145	165	88	122	103	79	1 211
Passes 4_18@escola.tp Escalão A	345	738	914	330	780	381	89	34	171	480	522	211	4 995
Passes 4_18@escola.tp Escalão B	181	335	393	154	377	221	52	57	116	452	471	199	3 008
Passes Mensal	544	2 010	2 149	1 634	1 797	1 760	1 288	933	1 123	1 593	1 730	1 194	17 755
Passes Mensal Estudante	46	126	241	111	243	117	12		48	169	183	89	1 385
Passes Mensal Estudante (EPA)		35	109	60	111	96	18		25	58	97	19	628
Passes Mensal Estudante CM Ílhavo		1	3		3						1		8
Passes Mensal Estudante Sec. & Uni.	607	1 414	1 611	629	1 347	1 002	67	32	484	1 828	1 891	813	11 725
Passes Mensal Funcionário	12	26	20	5	4	4	3	5	8	8	62	44	201
Passes Mensal Sénior	243	1 051	1 171	1 004	1 313	1 230	1 034	882	860	1 183	1 221	965	12 157
Passes sub23@superior.tp										1	4	11	16
Passes sub23@superior.tp Escalão A	6	23	46	23	43	23	2	8	22	30	44	35	305
Tarifa Motorista	1 044	624	1 576	1 578	1 632	1 637	1 300	1 096	1 358	1 653	1 773	1 392	16 663
	2 919	30	17	10	8	15	1		1				3 001
<b>Linha 11</b>													
10 Viagens	848	1 848	3 467	1 775	2 447	1 728	744		1 934	3 659	3 427	2 076	23 953
10 Viagens (Residente)			8	8		1			6			20	43
10 Viagens CMA Urbano		1											1
Bilhete Ida e Volta	892	802	202	6	2				4	1	6	2	1 917
Bilhete Ida e Volta (Criança e Sénior)	30	56	5										91
Bilhete Ida e Volta (Residente)		1			1								2
Bilhete Urbano L11 10 Viagens	1 138	2 485	4 762	2 491	3 045	2 243	1 139		2 154	3 706	3 727	2 281	29 171
Bilhete Urbano L11 2 Viagens		456	69	16	32	40	19		25	37	11	21	726



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Ida e Volta			62	81	67	90	61		95	112	62	39	669
Ida e Volta (Criança/Sénior)			4	4	12	6	17		5	6	5	3	62
Ida e Volta Combinado									5				5
Ida e Volta Combinado (Criança/Sénior)									5				5
Ida e Volta Combinado (Residente)									2	2			4
Passe 4_18@escola.tp Escalão A		3	5		3	3			3	1	2	1	21
Passe 4_18@escola.tp Escalão B		1	2	1	1	1			4	1			11
Passe Mensal	35	209	200	127	181	207	240		352	293	394	138	2 376
Passe Mensal Estudante			27		1	1			203	24	3	4	263
Passe Mensal Estudante (EPA)		1	4		2				18		1		26
Passe Mensal Estudante CM Ílhavo									1				1
Passe Mensal Estudante Sec. & Uni.	73	232	474	234	344	209	37		179	851	1 003	435	4 071
Passe Mensal Funcionário			2						7		4		13
Passe Mensal Sénior	11	36	38	27	32	23	42		62	42	37	25	375
Passe sub23@superior.tp									30	575	801	279	1 685
Passe sub23@superior.tp Escalão A	35	389	1 264	602	901	421	8		327	733	1 013	610	6 303
Tarifa Motorista	797	353	1 375	758	1 204	946	526		1 496	1 817	1 569	1 173	12 014
	138	2	1						4				145
<b>Linha 12</b>													
10 Viagens	22	9	35	11	40	22	2		25	22	18		206
10 Viagens CMA Urbano					20	18							38
Bilhete Ida e Volta	22		1										23
Ida e Volta (Criança/Sénior)					1				13	22	33	20	89
Passe 4_18@escola.tp Escalão A		3	8	5	3						1		20
Passe Mensal							1						1
Passe Mensal Estudante		418	1 737	532	1 841	948			1 156	2 442	2 375	983	12 432
Passe Mensal Estudante CM Ílhavo		34	95	37	90	62			48	92	110	46	614
Passe Mensal Estudante Sec. & Uni.			1		2				1	3	2	2	11
Passe Mensal Sénior		10	12	2	13	12			4	10	9	8	80
Tarifa Motorista	5		14	7	10	4			17	3	3	2	65
	1 828	13	26	15	38	6							1 926
<b>Linha 13</b>													
10 Viagens	46	76	101	46	52	61	35	69	67	72	67	52	744
10 Viagens (Residente)	66	12	12	46	33	16	42	41	34	40	72	47	461





	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
10 Viagens CMA Urbano	11	10	6	4	7	4	3			4	8	6	63
Bilhete Ida e Volta	221	90	12		7			1					331
Bilhete Ida e Volta (Criança e Sénior)	52	17	6			8		1		1			85
Bilhete Ida e Volta (Residente)	15	38	16	2	15	3	12	8		1	2	11	123
Bilhete Urbano L11 10 Viagens		1											1
Ida e Volta			7	11	12	4	19	17	1	2	2	1	76
Ida e Volta (Criança/Sénior)			3	1	8	4	41	10	3	6	1	2	79
Ida e Volta Combinado			15	126	95	56	141	256	51	91	20	11	862
Ida e Volta Combinado (Criança/Sénior)			18	11	72	40	74	90	19	42	13	20	399
Ida e Volta Combinado (Residente)			41	39	45	32	39	65	32	38	35	68	434
Passé 4_18@escola.tp Escalão A	39	37	43	22	54	30	6	2		38	35	17	323
Passé 4_18@escola.tp Escalão B				1		1							2
Passé Mensal	455	1 003	1 087	705	1 052	1 156	947	681	658	917	1 092	784	10 537
Passé Mensal Estudante		423	903	414	936	522	12		407	963	978	460	6 018
Passé Mensal Estudante (EPA)		43	201	220	255	245	151		43		30	7	1 195
Passé Mensal Estudante Sec. & Uni.	454	427	524	246	387	242	28	2	112	396	393	255	3 466
Passé Mensal Estudante Sec. & Uni. (EPA)		36											36
Passé Mensal Funcionário	11	45	70	54	59	63	66	36	27	38	43	45	557
Passé Mensal Sénior	2	45	84	155	213	174	129	82	98	223	215	117	1 537
Passé sub23@superior.tp										44	31	12	87
Passé sub23@superior.tp Escalão A		7	10	1	5	3					21	17	64
Tarifa Motorista	281	147	266	377	203	414	591	585	270	313	213	202	3 862
	1 627	5	6	1	3		2		8	23	62	16	1 753
<b>Total</b>	<b>71 268</b>	<b>65 539</b>	<b>98 760</b>	<b>63 470</b>	<b>87 366</b>	<b>74 221</b>	<b>51 604</b>	<b>37 485</b>	<b>73 837</b>	<b>101 772</b>	<b>103 552</b>	<b>66 099</b>	<b>894 973</b>



## A2. Distribuição Procura Fluvial

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>Linha Fluvial</b>													
10 Viagens	26	4	1		8	4			1				44
10 Viagens (Fluvial - Residente)	242	314	439	574	451	458	1 525	880	396	474	489	508	6 750
10 Viagens (Fluvial)	67	59	78	88	128	129	112	111	115	128	98	121	1 234
10 Viagens (Residente)	52	17	20	58	40	21	46	37	58	45	78	52	524
10 Viagens CMA Urbano	16	2	12	30	28	24	29	24	9	8	13	25	220
Bilhete Ida e Volta	240	400	490	1 675	780	1 349	2 806	5 002	2 070	1 699	634	494	17 639
Bilhete Ida e Volta (Criança e Sénior)	413	526	491	883	809	1 118	2 270	3 213	1 655	1 381	727	754	14 240
Bilhete Ida e Volta (Residente)	1 556	1 201	1 327	1 189	1 112	1 258	1 384	1 367	1 256	1 133	872	902	14 557
Bilhete Ligeiro Ida e Volta	24	49	55	236	165	231	576	904	499	224	114	57	3 134
Bilhete Ligeiro Ida e Volta (Residente)	511	509	266	467	557	506	546	547	499	463	397	273	5 541
Bilhete Moto Ida e Volta	2	4		56	11	20	36	53	40	20	8	5	255
Caravana	9	4	2	29	32	32	43	53	43	22	16	11	296
Ida e Volta			15	10	2		6	21	29	10	4	3	100
Ida e Volta (Criança e Sénior)			9	48	58	16	50	36	7	14	9	12	259
Ida e Volta (Residente)			4	3	48	16	6	2	9	7	15	17	127
Ida e Volta Combinado			20	80	84	57	155	217	40	85	20	13	771
Ida e Volta Combinado (Criança/Sénior)			24	18	48	40	73	89	22	42	12	19	387
Ida e Volta Combinado (Residente)			46	42	49	31	35	64	33	43	44	81	468
Ida e Volta Viatura Ligeira			1	2	7		10	9	3	3	7	10	52
Ida e Volta Viatura Ligeira (Residente)			6	3			2	3	2	7	26	22	71
Ligeiro	309	350	217	1 233	937	1 159	2 200	3 673	2 087	1 160	512	313	14 150
Moto	10	21	16	100	101	145	212	211	139	95	38	13	1 101
Passes 4_18@escola.tp Escalão A										70	67	53	190
Passes Fluvial	1 180	2 738	3 452	2 288	2 813	2 715	2 541	1 749	1 721	2 283	2 976	1 881	28 337
Passes Mensal	427	1 193	1 369	1 028	1 380	1 467	1 321	770	1 037	1 195	1 429	1 084	13 700
Passes Mensal Estudante	167	705	1 096	517	1 069	620	41	5	520	1 031	1 107	538	7 416
Passes Mensal Estudante (EPA)		129	407	334	450	408	350		129	341	452	205	3 205
Passes Mensal Estudante Sec. & Uni.	326	409	483	186	334	190	49		80	346	330	203	2 936
Passes Mensal Estudante Sec. & Uni. (EPA)		50											50
Passes Mensal Funcionário	17	86	106	89	98	86	96	33	47	51	61	60	830
Passes Mensal Sénior	18	24	93	117	181	158	61	27	41	112	196	120	1 148



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Passe Mensal Viatura	23	108	90	71	121	146	130	61	167	314	222	127	1 580
Passe sub23@superior.tp										42	31	23	96
Pré-Comprado CMA Fluvial	11	9	2	20	29	33	24	25	11	5	5	16	190
Tarifa Motorista	875	796	786	2 991	2 080	2 782	4 662	7 383	4 267	2 413	1 171	843	31 049
Viatura Ligeira 10 Viagens (Inclui Condutor)	91	109	78	118	137	170	206	144	139	176	173	127	1 668
	2 210	15	93	103	163	119	1		14	37	28	13	2 796
<b>Total</b>	<b>8 822</b>	<b>9 831</b>	<b>11 594</b>	<b>14 686</b>	<b>14 310</b>	<b>15 508</b>	<b>21 604</b>	<b>26 713</b>	<b>17 185</b>	<b>15 479</b>	<b>12 381</b>	<b>8 998</b>	<b>177 111</b>

