

PROJETO DE REGULAMENTO MUNICIPAL DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS “VAIEVEM”



Índice

Preâmbulo	3
Nota Justificativa	4
CAPÍTULO I.....	4
Disposições Gerais.....	4
Artigo 1.º	4
Lei habilitante.....	4
Artigo 2.º	5
Âmbito.....	5
Artigo 3.º	5
Objeto e Designação	5
Artigo 4.º	5
Definições.....	5
Artigo 5.º	6
Autoridade de Transportes e Operador de Serviço Público de Transportes	6
CAPÍTULO II.....	6
Competências e Deveres da Autoridade e do Operador de Serviço Público de Transportes.....	6
Artigo 6.º	6
Princípios de Gestão	6
Artigo 7.º	7
Avaliação do modelo de exploração	7
Artigo 7.º-A.....	8
Obrigações de Serviço Público	8
Artigo 8.º	8
Financiamento e compensação por obrigações de serviço público.....	8
Artigo 9.º	9
Princípio da Separação Funcional.....	9
Artigo 10.º	10
Contratação da exploração do serviço público de transportes	10
Artigo 11.º	11
Competências da Autoridade de Transportes.....	11
Artigo 12.º	11
Competências e Deveres do Operador de Serviço Público de Transportes.....	11
CAPÍTULO III.....	12
Direitos e Deveres dos Passageiros.....	12
Artigo 13.º	12
Direitos dos Passageiros.....	12
Artigo 14.º	13

Deveres dos Passageiros	13
Artigo 15.º	13
Comportamentos Proibidos	13
Artigo 16.º	14
Acesso e Utilização do Serviço	14
Artigo 17.º	15
Tarifas	15
Artigo 18.º	15
Reduções e Isenções	15
CAPÍTULO IV	15
Fiscalização, Responsabilidade e Regime Sancionatório	15
Artigo 19.º	15
Fiscalização	15
Artigo 20.º	16
Incumprimentos e Medidas Corretivas	16
Artigo 21.º	16
Regime Sancionatório	16
Artigo 22.º	16
Responsabilidade Civil e Criminal.....	16
CAPÍTULO V	17
Monitorização, avaliação e melhoria do serviço.....	17
Artigo 23.º	17
Monitorização, avaliação e melhoria do serviço.....	17
CAPÍTULO VI	18
Disposições Finais.....	18
Artigo 24.º	18
Relatório Anual de Desempenho	18
Artigo 25.º	18
Alterações ao Sistema de Transportes.....	18
Artigo 26.º	19
Tratamento de Dados Pessoais	19
Artigo 27.º	19
Cooperação Institucional.....	19
Artigo 28.º	19
Casos Omissos	19
Artigo 29.º	20
Entrada em Vigor.....	20
ANEXO I	21
Cobertura territorial, linhas e paragens	21
ANEXO II	22
Tarifário em vigor	22
ANEXO III	23
Indicadores e metas de desempenho do Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros	23

Preâmbulo

O Município de Seia assegura, desde 2009, a realização e exploração do serviço público de transporte coletivo rodoviário de passageiros designado “VAIEVEM”, que opera na cidade de Seia e na vila de São Romão, contribuindo para a mobilidade, acessibilidade e coesão territorial destes aglomerados urbanos.

A criação deste serviço assenta em objetivos estratégicos de interesse público municipal, designadamente a disponibilização de soluções de mobilidade acessíveis a toda a população, com especial enfoque na comunidade escolar, na população sénior e nos residentes das áreas periféricas, promovendo simultaneamente a redução da utilização do transporte individual, a mitigação da pressão sobre o estacionamento urbano e a sustentabilidade ambiental.

O serviço foi concebido em articulação com a restante oferta de transporte público existente no concelho, funcionando como complemento da rede de transportes e assegurando a continuidade das deslocações urbanas e o acesso da população aos principais equipamentos coletivos, serviços públicos, estabelecimentos de ensino, unidades de saúde e zonas comerciais.

No âmbito das suas atribuições enquanto Autoridade de Transportes, o Município de Seia procede à monitorização permanente das necessidades de mobilidade da população, promovendo a adequação contínua da rede às dinâmicas territoriais, sociais e económicas existentes.

A operação do serviço público de transporte rodoviário de passageiros é, presentemente, assegurada por meios próprios do Município de Seia, sem prejuízo de, mediante procedimento legalmente admissível, designadamente através de procedimento concorrencial, vir a ser atribuída a exploração do serviço a operador de serviço público de transporte de passageiros devidamente habilitado, nos termos da legislação aplicável.

A opção de exploração por meios próprios fundamenta-se em ponderosos motivos de manifesto interesse público municipal, assentando nos seguintes vetores estratégicos:

- a) Garantia de continuidade do serviço público, salvaguardando a regularidade, a previsibilidade e a estabilidade da oferta de transporte à população local e à comunidade escolar, enquanto decorrem os complexos trâmites administrativos e legais inerentes ao futuro procedimento concursal de concessão;
- b) Controlo estratégico da operação, assegurando a manutenção da tutela direta do Município sobre o planeamento das rotas, circuitos e horários, o que permite articular eficazmente o sistema de transportes com as demais políticas municipais de mobilidade sustentável, ordenamento do território e coesão social;
- c) Sustentabilidade económica e financeira, mitigando quer o risco de deserto concorrencial, quer a eventual submissão de propostas com encargos financeiros incomportáveis para o erário municipal durante este período de transição.

Torna-se, por conseguinte, necessário estabelecer o quadro normativo que discipline a organização, funcionamento, monitorização, financiamento e desenvolvimento estratégico do serviço de transporte coletivo urbano de passageiros VAIEVEM, no exercício das

competências legalmente atribuídas ao Município de Seia enquanto Autoridade de Transportes.

Nota Justificativa

Para efeitos do disposto no artigo 99.º do Código do Procedimento Administrativo, a aprovação do presente Regulamento visa estabelecer o enquadramento normativo aplicável ao serviço público de transporte coletivo urbano de passageiros designado “VAIEVEM”, assegurado pelo Município de Seia.

A aprovação do Regulamento revela-se necessária para garantir a existência de regras claras relativas à organização, funcionamento, monitorização, financiamento e desenvolvimento do serviço, promovendo a transparência administrativa, a proteção dos direitos dos utilizadores e a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

O serviço desempenha uma função relevante na mobilidade urbana local, assegurando o acesso da população aos principais equipamentos coletivos, serviços públicos, estabelecimentos de ensino, unidades de saúde, áreas comerciais e demais polos de interesse local.

A existência de uma rede de transporte urbano municipal contribui para:

- a) A coesão territorial;
- b) A inclusão social;
- c) A redução da utilização do transporte individual;
- d) A sustentabilidade ambiental;
- e) A promoção da mobilidade acessível.

Em cumprimento do disposto no artigo 99.º do Código do Procedimento Administrativo conclui-se que os benefícios previsíveis da aprovação do presente Regulamento são manifestamente superiores aos respetivos custos de implementação e execução.

Nestes termos, ao abrigo dos artigos 112.º, n.º 7 e 241.º da Constituição da República Portuguesa, da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, e demais legislação aplicável, é aprovado o presente Regulamento.

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

Lei habilitante

O presente Regulamento é elaborado ao abrigo:

- a) Do Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros, aprovado pela Lei n.º 52/2015, de 9 de junho;
- b) Do Regulamento n.º 430/2019, de 16 de maio, na sua redação atual;
- c) Do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007;

- d) Do Regulamento (UE) n.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011;
- e) Do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro;
- f) Da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro;
- g) Do Código do Procedimento Administrativo.

Artigo 2.º

Âmbito

O presente Regulamento rege o serviço público de transporte coletivo urbano de passageiros, em modo rodoviário, a operar na cidade de Seia e na vila de São Romão, que adota a designação “VAIEVEM”.

Artigo 3.º

Objeto e Designação

1. O presente Regulamento estabelece as regras e condições relativas ao planeamento, organização, exploração, financiamento, monitorização, fiscalização e desenvolvimento do serviço público de transporte coletivo urbano de passageiros designado “VAIEVEM”, operado na área territorial, rede, linhas e paragens que constam do Anexo I.
2. A designação do serviço é “VAIEVEM”.
3. A designação referida no número anterior pode ser alterada mediante deliberação fundamentada da Câmara Municipal.

Artigo 4.º

Definições

Para efeitos do presente Regulamento entende-se por:

- a) Autoridade de Transportes: entidade competente para o planeamento, organização, coordenação, atribuição, investimento, financiamento, monitorização, fiscalização e desenvolvimento do serviço público de transporte de passageiros, nos termos da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho;
- b) Operador de Serviço Público de Transportes: entidade responsável pela exploração material e operacional do serviço público de transporte coletivo de passageiros;
- c) VAIEVEM: serviço público de transporte coletivo urbano de passageiros explorado pelo Município de Seia;
- d) Passageiro: pessoa que utiliza os serviços VAIEVEM;
- e) Título de Transporte Válido: documento físico ou digital que confere o direito de utilização do serviço;
- f) Rede: conjunto de linhas, percursos, paragens e demais infraestruturas afetas ao serviço;
- g) Linha: serviço público de transporte realizado segundo itinerário previamente definido;
- h) Paragem: local destinado à tomada e largada de passageiros.

i) Obrigações de Serviço Público: os requisitos definidos pela Autoridade de Transportes que visam assegurar a prestação de serviços de transporte público de passageiros que o operador, caso considerasse exclusivamente o seu próprio interesse comercial, não assumiria, ou não assumiria na mesma medida ou nas mesmas condições, nos termos da legislação aplicável.

Artigo 5.º

Autoridade de Transportes e Operador de Serviço Público de Transportes

1. O Município de Seia exerce as competências de Autoridade de Transportes relativamente ao sistema VAIEVEM, nos termos da legislação aplicável.
2. O Município de Seia, enquanto Autoridade de Transportes, é responsável pela definição dos objetivos estratégicos do sistema, pelo planeamento, organização, coordenação, financiamento, monitorização, fiscalização e desenvolvimento da rede.
3. O Município pode delegar, partilhar ou exercer conjuntamente competências com outras entidades, nos termos legalmente admissíveis.
4. A exploração material e operacional do serviço público de transporte coletivo de passageiros é assegurada pelo Operador de Serviço Público de Transportes legalmente designado para o efeito.
5. O modelo de exploração direta do serviço público pelo Município de Seia é estabelecido pelo prazo determinado de 5 (cinco) anos, a contar da data de entrada em vigor do presente Regulamento.
6. A eventual manutenção do modelo de exploração direta após o termo do prazo referido no número anterior depende de avaliação global fundamentada e de deliberação expressa do órgão competente do Município, nos termos do artigo 7.º.
7. O desempenho económico, operacional e a qualidade do serviço prestado sob exploração direta são objeto de monitorização e avaliação nos termos do artigo 23.º e do Anexo III ao presente Regulamento.
8. Durante a vigência do modelo de exploração direta, o Município exerce simultaneamente as funções de Autoridade de Transportes e de Operador de Serviço Público, garantindo a adequada separação funcional e contabilística nos termos do artigo 9.º.

CAPÍTULO II

Competências e Deveres da Autoridade e do Operador de Serviço Público de Transportes

Artigo 6.º

Princípios de Gestão

1. A Autoridade de Transportes deve assegurar a gestão do serviço público de transporte coletivo de passageiros de acordo com os princípios da legalidade, prossecução do interesse público, eficiência, sustentabilidade financeira, acessibilidade, continuidade, segurança e qualidade do serviço.

2. A sustentabilidade e o desempenho do serviço são avaliados através de indicadores económicos, financeiros, operacionais, ambientais e de qualidade, bem como das respetivas metas de desempenho, nos termos previstos no Anexo III ao presente Regulamento.
3. Os indicadores e metas de desempenho constituem instrumentos de monitorização e avaliação da execução das obrigações de serviço público e devem permitir a identificação de desvios, a adoção de medidas corretivas e a melhoria contínua da qualidade do serviço.

Artigo 7.º

Avaliação do modelo de exploração

1. O modelo de exploração direta do serviço público de transporte coletivo de passageiros pelo Município de Seia, estabelecido pelo prazo previsto no n.º 5 do artigo 5.º, é objeto de avaliação global e fundamentada antes do termo desse prazo.
2. A avaliação deve considerar, designadamente:
 - a) A evolução da procura e da oferta;
 - b) A sustentabilidade económica e financeira do serviço;
 - c) Os custos totais e unitários da exploração;
 - d) O esforço financeiro público associado à prestação do serviço;
 - e) A utilização, valorização e necessidade de renovação dos ativos municipais afetos ao serviço;
 - f) A qualidade e o desempenho do serviço, tendo por referência as obrigações de serviço público e as metas de desempenho estabelecidas no presente Regulamento e no Anexo III;
 - g) Os custos e impactos associados a uma eventual alteração do modelo de exploração;
 - h) Os custos de gestão, acompanhamento e fiscalização de eventual contratação externa;
 - i) A repartição dos riscos entre as entidades envolvidas;
 - j) As condições de mercado e o eventual interesse de operadores privados;
 - k) A adequação e viabilidade de modelos alternativos de exploração legalmente admissíveis.
3. A avaliação deve, sempre que adequado, comparar a manutenção da exploração direta com outros modelos de exploração legalmente admissíveis, designadamente a contratação da exploração do serviço mediante procedimento concorrencial.
4. A avaliação deve ser fundamentada em informação económica, financeira, operacional e de qualidade do serviço, bem como nos resultados da monitorização previstos no artigo 22.º e no Relatório Anual de Desempenho previsto no artigo 24.º.
5. A manutenção da exploração direta após o termo do prazo previsto no n.º 5 do artigo 5.º depende de deliberação expressa e fundamentada da Câmara Municipal, baseada nos resultados da avaliação prevista no presente artigo.
6. Caso seja deliberada a manutenção da exploração direta, o modelo de exploração deve ser novamente objeto de avaliação, pelo menos, de cinco em cinco anos, sem prejuízo da monitorização anual do desempenho do serviço.

Artigo 7.º-A

Obrigações de Serviço Público

1. Constituem obrigações de serviço público associadas ao sistema VAIEVEM, designadamente:

- a) Assegurar a continuidade e regularidade da prestação do serviço público de transporte coletivo de passageiros;
- b) Assegurar a exploração dos percursos e ligações definidos pela Autoridade de Transportes;
- c) Cumprir os horários, frequências e demais condições de oferta estabelecidas pela Autoridade de Transportes;
- d) Assegurar níveis adequados de cobertura territorial, tendo em consideração as necessidades de mobilidade da população e as características demográficas e territoriais do Município;
- e) Garantir condições de acessibilidade ao serviço, incluindo para pessoas com mobilidade condicionada, nos termos legalmente aplicáveis;
- f) Assegurar a prestação do serviço em condições de segurança, conforto, limpeza e conservação adequadas;
- g) Assegurar a disponibilização aos passageiros de informação clara, atualizada e acessível sobre percursos, paragens, horários, tarifas, condições de utilização e alterações do serviço;
- h) Cumprir o regime tarifário e as condições de utilização do serviço definidos pela Autoridade de Transportes;
- i) Assegurar a recolha, tratamento e reporte da informação necessária à monitorização e avaliação do serviço, nos termos do presente Regulamento;
- j) Cumprir os indicadores e metas de desempenho estabelecidos no Anexo III ao presente Regulamento, nos termos e com as periodicidades aí definidas;
- k) Adotar as medidas necessárias à promoção da eficiência energética e à redução dos impactes ambientais associados à prestação do serviço;
- l) Cumprir as demais obrigações de serviço público previstas no presente Regulamento e na legislação aplicável.

Artigo 8.º

Financiamento e compensação por obrigações de serviço público

- 1. O serviço público de transporte coletivo de passageiros é financiado pelas receitas provenientes da exploração do serviço, pelas participações e apoios legalmente atribuídos e pelas dotações inscritas no orçamento municipal.
- 2. Sempre que as receitas e demais proveitos diretamente associados à exploração não sejam suficientes para assegurar o cumprimento das obrigações de serviço público, pode ser atribuída compensação financeira, nos termos da legislação aplicável.
- 3. A compensação financeira por obrigações de serviço público corresponde ao efeito financeiro líquido decorrente da execução das obrigações de serviço público, sendo

determinada nos termos do artigo 24.º da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, e do Regulamento (CE) n.º 1370/2007.

4. A determinação da compensação considera os custos elegíveis, as receitas diretamente associadas ao serviço e os benefícios financeiros decorrentes da prestação do serviço, não podendo resultar em sobrecompensação.

5. O apuramento da compensação é efetuado com base em informação contabilística e financeira suficientemente desagregada para permitir a identificação dos custos e receitas imputáveis ao serviço, nos termos previstos no Anexo III.

6. O Município assegura a existência de mecanismos de controlo que permitam verificar periodicamente a adequação da compensação ao efeito financeiro líquido efetivamente decorrente das obrigações de serviço público e proceder, quando necessário, ao respetivo ajustamento.

7. Enquanto o Município de Seia exercer cumulativamente as funções de Autoridade de Transportes e de Operador de Serviço Público de Transportes, o apuramento da compensação por obrigações de serviço público é efetuado para efeitos de determinação e controlo do efeito financeiro líquido da prestação do serviço, devendo ser assegurado o respetivo registo contabilístico e a rastreabilidade dos custos, receitas e demais incidências financeiras imputáveis ao serviço.

8. A determinação e controlo da compensação observam, ainda, a demais legislação nacional e europeia aplicável.

Artigo 9.º

Princípio da Separação Funcional

1. O exercício cumulativo das funções de Autoridade de Transportes e de Operador de Serviço Público de Transportes pelo Município de Seia obedece ao princípio da separação funcional.

2. No exercício das funções de Autoridade de Transportes são asseguradas, designadamente, as funções de:

- a) Planeamento e organização do serviço;
- b) Definição da rede e dos níveis de oferta;
- c) Definição das obrigações de serviço público;
- d) Financiamento;
- e) Monitorização e avaliação;
- f) Fiscalização e supervisão;
- g) Tratamento e análise da informação.

3. No exercício das funções de Operador de Serviço Público de Transportes são asseguradas, designadamente, as funções de:

- a) Execução material e operacional do serviço;
- b) Gestão dos recursos humanos e materiais afetos à operação;
- c) Manutenção e conservação da frota e equipamentos;
- d) Cumprimento dos horários, percursos, frequências e demais condições de exploração;

- e) Recolha e disponibilização da informação operacional necessária ao acompanhamento do serviço.
- 4. A separação funcional prevista nos números anteriores é assegurada através da definição, no modelo organizativo municipal, das unidades ou serviços responsáveis por cada uma das funções, dos respetivos fluxos de informação e dos mecanismos de controlo e rastreabilidade das decisões.
- 5. A identificação das unidades ou serviços responsáveis pelas funções referidas no número anterior consta de instrumento organizativo interno aprovado pelo órgão municipal competente e é atualizada sempre que ocorram alterações relevantes no modelo de exploração ou na organização dos serviços municipais.
- 6. A separação contabilística é assegurada através da criação e manutenção de um centro de custos autónomo e segregado na contabilidade municipal, que registe de forma transparente e auditável todos os proveitos, custos operacionais, investimentos e compensações atribuídas ao serviço "VAIEVEM".

Artigo 10.º

Contratação da exploração do serviço público de transportes

- 1. A exploração do serviço público de transporte coletivo de passageiros pode ser atribuída a operador de serviço público de transportes através de procedimento legalmente admissível, designadamente mediante procedimento concorrencial, nos termos da legislação nacional e europeia aplicável
- 2. A decisão de lançamento do procedimento concursal compete à Autoridade de Transportes, mediante deliberação da Câmara Municipal devidamente fundamentada.
- 3. O procedimento concursal deve assegurar os princípios da concorrência, transparência, igualdade de tratamento, não discriminação e prossecução do interesse público.
- 4. O caderno de encargos e as peças do procedimento definem, designadamente:
 - a) As obrigações de serviço público;
 - b) Os níveis mínimos de oferta;
 - c) Os padrões de qualidade do serviço;
 - d) Os requisitos de acessibilidade;
 - e) Os mecanismos de monitorização e fiscalização;
 - f) O regime económico-financeiro aplicável;
 - g) Os indicadores de desempenho;
 - h) As condições de reporte e prestação de informação à Autoridade de Transportes.
 - i) A duração do contrato e as condições de eventual prorrogação, nos termos legalmente admissíveis.
- 5. O operador adjudicatário fica sujeito ao cumprimento das disposições do presente Regulamento, sem prejuízo das obrigações específicas decorrentes do respetivo contrato de serviço público ou contrato de concessão.

Artigo 11.º

Competências da Autoridade de Transportes

1. Compete à Autoridade de Transportes, nos termos da legislação aplicável:
 - a) Planear, organizar, coordenar e desenvolver o sistema de transporte público de passageiros de natureza urbana na área geográfica abrangida pelo serviço VAIEVEM;
 - b) Definir a rede de serviços de transporte público, respetivos níveis de oferta, cobertura territorial e padrões de qualidade;
 - c) Estabelecer obrigações de serviço público e requisitos de exploração aplicáveis aos serviços de transporte;
 - d) Determinar e aprovar os regimes tarifários, sem prejuízo das competências legalmente atribuídas a outras entidades;
 - e) Atribuir, contratar, autorizar ou concessionar a exploração dos serviços públicos de transporte de passageiros, nos termos da lei;
 - f) Fiscalizar e monitorizar o cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais aplicáveis aos operadores;
 - g) Promover a integração física, operacional, tarifária e informacional dos serviços de transporte;
 - h) Recolher, tratar e analisar informação relativa à exploração e funcionamento dos serviços de transporte;
 - i) Aprovar regulamentos, normas técnicas e procedimentos necessários à organização e funcionamento do sistema de transportes;
 - j) Aplicar as medidas corretivas previstas na legislação aplicável;
 - k) Exercer as demais competências que lhe sejam atribuídas por lei.
2. Compete ainda à Autoridade de Transportes assegurar o cumprimento das obrigações de informação, monitorização e reporte previstas na legislação aplicável e junto da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes.
3. A Autoridade de Transportes promove a avaliação periódica da adequação da rede às necessidades de mobilidade da população, podendo introduzir alterações nos itinerários, horários, frequências e demais elementos da oferta de transporte.

Artigo 12.º

Competências e Deveres do Operador de Serviço Público de Transportes

1. Compete ao Operador de Serviço Público de Transportes assegurar a exploração dos serviços de transporte público de passageiros que lhe estejam atribuídos, nos termos da lei e do presente Regulamento.
2. Constituem, designadamente, competências e deveres do Operador de Serviço Público de Transportes:
 - a) Executar os serviços de transporte de acordo com os percursos, horários, frequências e demais condições estabelecidas pela Autoridade de Transportes;

- b) Garantir a regularidade, continuidade, fiabilidade, segurança e qualidade do serviço prestado;
 - c) Disponibilizar os meios humanos, materiais e tecnológicos necessários à prestação do serviço;
 - d) Assegurar a manutenção e conservação dos veículos, equipamentos e demais recursos afetos à exploração;
 - e) Cumprir as obrigações de serviço público definidas pela Autoridade de Transportes;
 - f) Disponibilizar informação atualizada e acessível aos passageiros sobre a oferta de transporte e as condições de utilização do serviço;
 - g) Proceder à emissão, validação e fiscalização dos títulos de transporte, quando tal competência lhe esteja atribuída pela Autoridade de Transportes;
 - h) Fornecer à Autoridade de Transportes os dados operacionais, financeiros e estatísticos necessários ao exercício das suas competências;
 - i) Colaborar com a Autoridade de Transportes na implementação de medidas de melhoria da qualidade do serviço e de integração do sistema de transportes;
 - j) Cumprir a legislação aplicável, bem como as determinações, regulamentos e instruções emitidas pela Autoridade de Transportes no âmbito das suas competências;
 - k) Exercer as demais funções que decorram da lei, do presente Regulamento ou de outros instrumentos jurídicos aplicáveis.
3. Compete ainda ao Operador de Serviço Público de Transportes:
- a) Divulgar ao público informação atualizada sobre as características do serviço, designadamente linhas, itinerários, paragens, horários, frequências, tarifários e demais condições de utilização;
 - b) Assegurar a disponibilização de informação através dos meios físicos e digitais considerados adequados pela Autoridade de Transportes;

CAPÍTULO III

Direitos e Deveres dos Passageiros

Artigo 13.º

Direitos dos Passageiros

1. Constituem direitos dos passageiros:
- a) Utilizar o serviço público de transporte coletivo de passageiros em condições de segurança, regularidade, continuidade e conforto;
 - b) Beneficiar de uma oferta de transporte adequada às condições definidas pela Autoridade de Transportes;
 - c) Receber informação clara, completa, atualizada e acessível sobre todos os aspetos relacionados com a utilização do serviço, designadamente linhas, percursos, paragens, horários, frequências, tarifas e condições de utilização;

- d) Reclamar de atos ou omissões da Autoridade de Transportes ou do Operador de Serviço Público de Transportes que possam lesar os seus direitos ou interesses legalmente protegidos;
 - e) Solicitar e utilizar o Livro de Reclamações, físico ou eletrónico, nos termos da legislação aplicável;
 - f) Beneficiar de condições adequadas de acessibilidade ao serviço, especialmente quando se trate de pessoas com mobilidade condicionada, deficiência, incapacidade temporária, idosos, grávidas ou pessoas acompanhadas de crianças de colo;
 - g) Ver protegidos os seus dados pessoais tratados no âmbito da utilização do serviço, nos termos da legislação aplicável em matéria de proteção de dados;
 - h) Beneficiar, sempre que tecnicamente disponível, de informação atualizada em tempo real relativa ao funcionamento do serviço;
 - i) Beneficiar dos direitos previstos no Regulamento (UE) n.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, bem como na demais legislação nacional e europeia aplicável ao transporte público de passageiros;
 - j) Apresentar sugestões destinadas à melhoria do serviço prestado.
2. O exercício dos direitos previstos no presente artigo não prejudica outros direitos legalmente reconhecidos aos utilizadores do serviço público de transporte de passageiros.

Artigo 14.º

Deveres dos Passageiros

1. Constituem deveres dos passageiros:
- a) Cumprir as disposições constantes do presente Regulamento e da legislação aplicável;
 - b) Possuir e apresentar, sempre que solicitado, título de transporte válido;
 - c) Utilizar corretamente os equipamentos e infraestruturas afetos ao serviço;
 - d) Respeitar os trabalhadores afetos à exploração do serviço e os demais passageiros;
 - e) Observar as instruções transmitidas pelos trabalhadores do Operador de Serviço Público de Transportes no exercício das suas funções;
 - f) Zelar pela conservação dos veículos, equipamentos e demais bens afetos ao serviço;
 - g) Contribuir para a manutenção de condições adequadas de higiene, segurança e conforto durante a utilização do serviço.

Artigo 15.º

Comportamentos Proibidos

1. Não é permitido aos passageiros:
- a) Comer, fumar ou praticar quaisquer atos suscetíveis de comprometer a higiene dos veículos;
 - b) Praticar atos que perturbem a condução do veículo ou o normal funcionamento do serviço;
 - c) Entrar ou sair do veículo fora das paragens autorizadas ou durante a marcha;

- d) Realizar peditórios, recolha de assinaturas, ações promocionais, publicidade ou outras atividades semelhantes sem autorização prévia;
 - e) Utilizar o serviço sob efeito de substâncias estupefacientes ou em estado de embriaguez que comprometa a segurança ou o normal funcionamento do serviço;
 - f) Praticar atos ou utilizar expressões suscetíveis de perturbar a ordem pública ou incomodar outros passageiros;
 - g) Ocupar lugares reservados sem necessidade legítima;
 - h) Projetar objetos para o exterior dos veículos;
 - i) Transportar objetos que possam causar danos, incómodo ou perigo para os restantes passageiros;
 - j) Colocar volumes sobre os bancos ou utilizar os equipamentos de forma inadequada;
 - k) Transportar animais em violação das condições legalmente estabelecidas;
 - l) Transportar armas, explosivos, substâncias inflamáveis, corrosivas, radioativas ou quaisquer outros materiais perigosos, salvo nos casos expressamente previstos na lei;
 - m) Produzir ruídos excessivos ou utilizar aparelhos sonoros de forma suscetível de incomodar outros passageiros;
 - n) Entrar no veículo quando a lotação máxima autorizada estiver atingida;
 - o) Praticar quaisquer atos ilícitos ou contrários à legislação aplicável ao transporte público de passageiros.
2. Sempre que se verifique algum dos comportamentos previstos no número anterior, os trabalhadores do Operador de Serviço Público de Transportes podem impedir o acesso ao veículo ou determinar a saída do infrator, sem prejuízo da intervenção das autoridades competentes quando tal se revele necessário.
3. As ocorrências registadas devem ser comunicadas internamente aos serviços responsáveis pela gestão do sistema VAIEVEM para efeitos de registo e acompanhamento.

Artigo 16.º

Acesso e Utilização do Serviço

1. Têm acesso ao serviço VAIEVEM todos os passageiros detentores de título de transporte válido.
2. Os títulos de transporte disponibilizados pela Autoridade de Transportes podem assumir as seguintes modalidades:
 - a) Bilhete único (título adquirido a bordo);
 - b) Título multiviagem (pré-comprados);
 - c) Passe mensal normal;
 - d) Passe mensal sub-23 (passageiros com idade igual ou menor a 23 anos);
 - e) Passe mensal sénior (passageiros com idade igual ou superior a 65 anos).
 - f) Outras modalidades que venham a ser aprovadas pela Autoridade de Transportes.
3. Os menores de seis anos podem utilizar o serviço quando acompanhados por passageiro detentor de título de transporte válido, não estando sujeitos ao pagamento de tarifa nem tendo direito a lugar individualizado.

4. Beneficiam dos apoios tarifários previstos na legislação nacional em vigor os passageiros que preencham os respetivos requisitos legais.
5. A utilização do serviço implica a aceitação das condições previstas no presente Regulamento.

Artigo 17.º

Tarifas

1. As tarifas aplicáveis ao serviço VAIEVEM são aprovadas pela Autoridade de Transportes, nos termos da legislação aplicável e dos instrumentos municipais de definição de preços e tarifas dos serviços públicos municipais.
2. O tarifário em vigor consta do Anexo II ao presente Regulamento.
3. As alterações tarifárias são aprovadas pela Câmara Municipal e divulgadas através dos meios de comunicação habitualmente utilizados pelo Município.
4. A Autoridade de Transportes pode criar modalidades tarifárias específicas destinadas à promoção da utilização do transporte público e à prossecução de objetivos de natureza social, ambiental ou territorial.

Artigo 18.º

Reduções e Isenções

1. Podem ser atribuídas reduções ou isenções tarifárias nos termos da legislação aplicável, dos programas de apoio tarifário em vigor ou por deliberação da Câmara Municipal.
2. A atribuição de reduções ou isenções deve observar os princípios da igualdade, proporcionalidade e prossecução do interesse público.
3. As condições de acesso aos benefícios tarifários são divulgadas pela Autoridade de Transportes através dos meios de comunicação considerados adequados.
4. As reduções ou isenções atribuídas ao abrigo de legislação nacional prevalecem sobre quaisquer disposições em contrário constantes do presente Regulamento.

CAPÍTULO IV

Fiscalização, Responsabilidade e Regime Sancionatório

Artigo 19.º

Fiscalização

1. Compete à Autoridade de Transportes fiscalizar o cumprimento do presente Regulamento, sem prejuízo das competências legalmente atribuídas a outras entidades administrativas, policiais ou reguladoras.
2. No exercício das suas funções de fiscalização, a Autoridade de Transportes pode:
 - a) Solicitar ao Operador de Serviço Público de Transportes os elementos necessários ao acompanhamento da exploração do serviço;
 - b) Verificar o cumprimento das obrigações de serviço público definidas para a rede VAIEVEM;

- c) Verificar o cumprimento das obrigações de serviço público, dos indicadores e das metas de desempenho constantes do Anexo III;
 - d) Promover, quando necessário, ações de fiscalização e auditoria à exploração do serviço;
 - e) Determinar a adoção de medidas corretivas sempre que se verifique incumprimento das disposições legais, regulamentares ou operacionais aplicáveis.
3. Os trabalhadores afetos à exploração do serviço devem colaborar com as ações de fiscalização promovidas pela Autoridade de Transportes.

Artigo 20.º

Incumprimentos e Medidas Corretivas

1. O incumprimento das disposições constantes do presente Regulamento pode determinar a adoção das medidas corretivas adequadas pela Autoridade de Transportes, sem prejuízo da aplicação dos regimes sancionatórios previstos na legislação aplicável.
2. Sempre que sejam detetadas situações suscetíveis de comprometer a segurança, regularidade, continuidade ou qualidade do serviço, a Autoridade de Transportes pode determinar ao Operador de Serviço Público de Transportes a adoção das medidas necessárias à reposição da normalidade da exploração.
3. As medidas corretivas adotadas devem respeitar os princípios da legalidade, proporcionalidade, necessidade e prossecução do interesse público.

Artigo 21.º

Regime Sancionatório

1. À utilização do serviço público de transporte coletivo de passageiros VAIEVEM e às infrações praticadas pelos passageiros ou por quaisquer outros intervenientes aplicam-se os regimes sancionatórios previstos na legislação especial aplicável ao transporte público de passageiros.
2. A aplicação das sanções legalmente previstas compete às entidades legalmente competentes, nos termos da legislação em vigor.
3. O disposto no presente artigo não prejudica a responsabilidade civil, disciplinar, contraordenacional ou criminal que ao caso concreto seja aplicável.

Artigo 22.º

Responsabilidade Civil e Criminal

1. A utilização do serviço VAIEVEM rege-se pelas regras gerais de responsabilidade civil e criminal previstas na legislação aplicável.
2. Os passageiros respondem pelos danos que causem aos veículos, equipamentos, infraestruturas ou demais bens afetos ao serviço, sem prejuízo de eventual responsabilidade contraordenacional ou criminal.
3. O Município de Seia responde perante os utilizadores nos termos gerais da responsabilidade civil extracontratual das entidades públicas.

CAPÍTULO V

Monitorização, avaliação e melhoria do serviço

Artigo 23.º

Monitorização, avaliação e melhoria do serviço

1. A Autoridade de Transportes assegura a monitorização regular e sistemática da execução do serviço público de transporte coletivo de passageiros, tendo em vista avaliar o cumprimento das obrigações de serviço público, das metas de desempenho e dos níveis de qualidade definidos no presente Regulamento e no Anexo III.
2. A monitorização incide, designadamente, sobre:
 - a) A oferta e a produção do serviço;
 - b) A regularidade e a pontualidade;
 - c) A fiabilidade e os cancelamentos;
 - d) A segurança da operação;
 - e) A disponibilidade, limpeza, conservação e conforto da frota;
 - f) A acessibilidade do serviço;
 - g) A informação disponibilizada aos passageiros;
 - h) O atendimento e tratamento das reclamações e sugestões;
 - i) A satisfação dos utilizadores;
 - j) A procura e a utilização do serviço;
 - k) A eficiência operacional;
 - l) A sustentabilidade económica e financeira;
 - m) O esforço financeiro público e as compensações por obrigações de serviço público;
 - n) A sustentabilidade ambiental e o consumo energético.
3. A periodicidade de monitorização e avaliação de cada indicador é a estabelecida no Anexo III ao presente Regulamento.
4. A avaliação deve comparar os resultados obtidos com as metas de desempenho estabelecidas, identificar os desvios verificados, analisar as respetivas causas e, quando necessário, propor medidas corretivas.
5. Sempre que se verifique o incumprimento reiterado ou significativo de uma meta de desempenho, a Autoridade de Transportes deve avaliar a necessidade de adoção de medidas corretivas, de ajustamento da oferta ou de outras medidas adequadas à reposição dos níveis de serviço estabelecidos.
6. Os resultados da monitorização e avaliação devem ser considerados no planeamento e desenvolvimento da rede, na definição da oferta e na avaliação da sustentabilidade do modelo de exploração.
7. A monitorização e avaliação do serviço não prejudicam as obrigações de informação, reporte e comunicação previstas na legislação aplicável, designadamente no artigo 22.º da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho.

CAPÍTULO VI

Disposições Finais

Artigo 24.º

Relatório Anual de Desempenho

1. A Autoridade de Transportes promove a elaboração anual de um Relatório de Desempenho do sistema VAIEVEM.
2. O relatório integra, designadamente:
 - a) Os indicadores económicos, financeiros, operacionais, ambientais e de qualidade previstos no Anexo III;
 - b) O reporte de informação previsto no n.º 4 do artigo 22.º da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, e na regulamentação aplicável;
 - c) A avaliação do cumprimento das obrigações de serviço público;
 - d) A evolução da procura e da oferta de transporte;
 - e) A avaliação da qualidade do serviço prestado;
 - f) A análise das reclamações e sugestões apresentadas pelos utilizadores;
 - g) As medidas de melhoria implementadas ou previstas;
 - h) A análise dos desvios relativamente às metas de desempenho estabelecidas e das respetivas causas;
 - i) As medidas corretivas adotadas ou propostas;
 - j) A evolução dos custos, receitas, compensações e esforço financeiro público associado à prestação do serviço.
3. O relatório deve ser submetido à apreciação da Câmara Municipal e disponibilizado no sítio institucional do Município de Seia.
4. O relatório constitui instrumento de apoio à decisão para efeitos de planeamento, desenvolvimento e eventual reconfiguração da rede de transportes e para a avaliação da sustentabilidade do modelo de exploração.

Artigo 25.º

Alterações ao Sistema de Transportes

1. O sistema de transporte previsto no presente Regulamento é organizado por tempo indeterminado, sem prejuízo da avaliação periódica do modelo de exploração prevista no presente Regulamento.
2. O Município de Seia, enquanto Autoridade de Transportes, pode proceder à alteração:
 - a) Dos itinerários;
 - b) Das paragens;
 - c) Das frequências;
 - d) Dos horários;
 - e) Das condições operacionais da rede;

- f) De quaisquer outros elementos necessários à adequada prossecução do interesse público.
- 3. As alterações referidas no número anterior são divulgadas através dos meios habituais de comunicação do Município e do sistema VAIEVEM, com antecedência mínima de 10 dias úteis.
- 4. O prazo previsto no número anterior pode ser dispensado em situações urgentes, imprevisíveis ou de força maior devidamente fundamentadas.

Artigo 26.º

Tratamento de Dados Pessoais

- 1. O tratamento de dados pessoais efetuado no âmbito da gestão e exploração do serviço VAIEVEM observa o disposto no Regulamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), e demais legislação aplicável.
- 2. Os dados pessoais recolhidos são utilizados exclusivamente para fins relacionados com a prestação, gestão, monitorização e melhoria do serviço público de transporte de passageiros.
- 3. Os titulares dos dados gozam dos direitos legalmente previstos em matéria de proteção de dados pessoais.

Artigo 27.º

Cooperação Institucional

- 1. O Município de Seia promove a cooperação com as entidades públicas e privadas relevantes para a mobilidade e transportes, designadamente:
 - a) Comunidade Intermunicipal das Beiras e Serra da Estrela;
 - b) Autoridade da Mobilidade e dos Transportes;
 - c) Operadores de Serviço Público de Transportes;
 - d) Estabelecimentos de ensino;
 - e) Unidades de saúde;
 - f) Outras entidades cuja colaboração contribua para a melhoria do serviço.
- 2. A cooperação prevista no número anterior visa promover a articulação da oferta de transporte e a melhoria da mobilidade da população.

Artigo 28.º

Casos Omissos

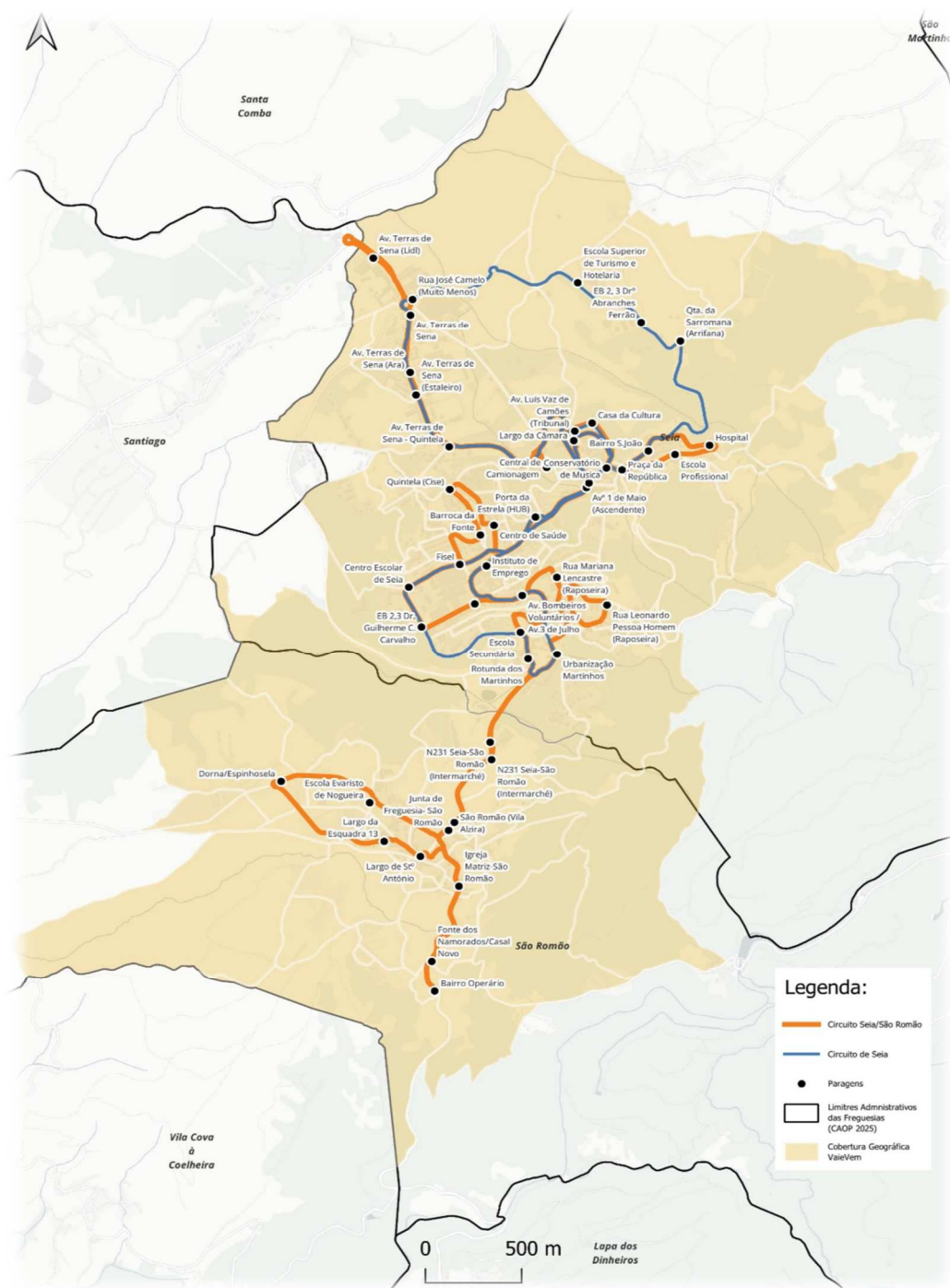
- 1. As dúvidas de interpretação e os casos omissos decorrentes da aplicação do presente Regulamento são resolvidos de acordo com a legislação aplicável.
- 2. Compete à Câmara Municipal deliberar sobre a aplicação do presente Regulamento nos casos concretos, sem prejuízo das competências legalmente atribuídas a outras entidades.
- 3. A resolução dos casos omissos deve respeitar os princípios da legalidade, proporcionalidade, igualdade e prossecução do interesse público.

Artigo 29.º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor no primeiro dia útil seguinte ao da sua publicação no Diário da República.

ANEXO I Cobertura territorial, linhas e paragens



ANEXO II Tarifário em vigor (2026)

Tipo de título	Valores com IVA	Observações
Bilhete único (título adquirido a bordo)	€1,00	
Título multiviagem (pré-comprado 10 viagens)	€6,00	
Passe mensal normal	€12,00	
Passe mensal sub-23 (passageiros com idade igual ou menor a 23 anos)	€12,00	Os utilizadores beneficiam de uma taxa de desconto de 100%, decorrente da aplicação da Portaria n.º 7-A/2024, de 5 de janeiro.
Passe mensal sénior (passageiros com idade igual ou superior a 65 anos)	12,00	Os utilizadores beneficiam de uma taxa de desconto de 37,5%, por decisão da Câmara Municipal.

ANEXO III

Indicadores e metas de desempenho do Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros

1. Objeto

1. O presente Anexo estabelece os indicadores e as metas destinados à monitorização e avaliação do serviço público de transporte coletivo de passageiros prestado no âmbito do sistema VAIEVEM.
2. Os indicadores previstos no presente Anexo destinam-se a:
 - a) Avaliar a sustentabilidade económica, financeira, operacional e ambiental do serviço;
 - b) Monitorizar o cumprimento das obrigações de serviço público;
 - c) Avaliar a qualidade da prestação do serviço aos passageiros;
 - d) Medir o grau de cumprimento das metas de desempenho estabelecidas;
 - e) Identificar desvios e respetivas causas;
 - f) Fundamentar a adoção de medidas corretivas e de melhoria;
 - g) Apoiar a avaliação periódica do modelo de exploração do serviço.
3. Os indicadores de monitorização não constituem, por si só, metas de desempenho, salvo quando lhes seja expressamente atribuída uma meta no presente Anexo.
4. A periodicidade indicada para cada indicador corresponde à periodicidade mínima de monitorização. Os resultados são consolidados anualmente para efeitos do Relatório Anual de Desempenho previsto no artigo 24.º do Regulamento.

2. Indicadores económico-financeiros

2.1. Custo Total do Serviço

O Custo Total do Serviço (CT) corresponde ao conjunto dos custos direta ou indiretamente imputáveis à prestação do serviço público de transporte coletivo de passageiros.

Para efeitos de monitorização, considera-se:

$$CT = CO + CI + CC$$

em que:

- **CT** = Custo Total do Serviço;
- **CO** = custos operacionais diretamente imputáveis à exploração;
- **CI** = custos indiretos imputáveis ao serviço;
- **CC** = custos de capital imputáveis ao serviço.

Os custos devem ser apurados de acordo com princípios de contabilidade e critérios de imputação que permitam identificar, de forma adequada e verificável, os custos associados ao serviço.

Não pode ocorrer dupla imputação do mesmo custo, designadamente através da consideração simultânea do investimento inicial e da respetiva amortização ou depreciação.

2.2. Receita do Serviço

A Receita do Serviço (R) corresponde às receitas diretamente associadas à prestação do serviço público de transporte coletivo de passageiros.

Para efeitos de monitorização:

$$R = RT + RO$$

em que:

- **R** = Receita Total do Serviço;
- **RT** = receita tarifária;
- **RO** = outras receitas diretamente associadas à exploração do serviço.

2.3. Taxa de cobertura tarifária

A taxa de cobertura tarifária permite avaliar o grau de cobertura dos custos do serviço através das receitas provenientes da exploração tarifária.

$$TCT = RT / CT \times 100$$

em que:

- **TCT** = taxa de cobertura tarifária;
- **RT** = receita tarifária;
- **CT** = custo total do serviço.

Este indicador é objeto de monitorização e análise da sua evolução, não constituindo, por si só, uma obrigação de equilíbrio financeiro através das receitas tarifárias.

3. Compensação por obrigações de serviço público

3.1. Princípio geral

A compensação financeira atribuída em razão da prestação de obrigações de serviço público deve corresponder ao efeito financeiro líquido decorrente da execução dessas obrigações, nos termos da legislação aplicável.

A compensação não pode originar sobrecompensação do operador pela prestação das obrigações de serviço público.

3.2. Metodologia

Para efeitos de determinação da compensação, devem ser considerados:

- a) Os custos diretamente decorrentes da execução das obrigações de serviço público;
- b) Os custos indiretos que lhes sejam razoavelmente imputáveis;
- c) As receitas diretamente associadas à prestação do serviço;
- d) Os benefícios financeiros decorrentes da execução das obrigações de serviço público;
- e) Outros efeitos financeiros relevantes que devam ser considerados nos termos da legislação aplicável.

A determinação da compensação deve permitir identificar o efeito financeiro líquido da existência das obrigações de serviço público relativamente ao cenário de exploração sem essas obrigações, sempre que tal comparação seja aplicável e materialmente possível.

3.3. Controlo da compensação

A Autoridade de Transportes deve assegurar mecanismos de controlo que permitam:

- a) Verificar os custos e receitas imputáveis ao serviço;
- b) Avaliar a adequação da compensação atribuída;
- c) Detetar eventual sobrecompensação;
- d) Proceder aos ajustamentos que sejam legalmente devidos.

4. Indicadores operacionais

4.1. Produção

A produção do serviço é medida através dos quilómetros comerciais realizados e do número de viagens efetuadas.

São considerados, designadamente:

- a) quilómetros programados;
- b) quilómetros realizados;
- c) número de viagens programadas;
- d) número de viagens realizadas;
- e) número de veículos afetos à operação;
- f) horas de serviço.

4.2. Procura

A procura é medida através do número de passageiros transportados, considerando, sempre que possível, a respetiva distribuição por:

- a) Linha ou percurso;
- b) Período temporal;
- c) Título de transporte;
- d) Tipo de serviço;
- e) A evolução da procura deve ser analisada trimestral e anualmente.

5. Indicadores de eficiência

5.1. Custo por quilómetro

$$CKM = CT / KM$$

em que:

- **CKM** = custo por quilómetro;
- **CT** = custo total do serviço;
- **KM** = quilómetros comerciais realizados.

5.2. Custo por passageiro

$$CPAX = CT / PAX$$

em que:

- **CPAX** = custo médio por passageiro;
- **CT** = custo total do serviço;
- **PAX** = número de passageiros transportados.

5.3. Custo por viagem

$$CVI = CT / VI$$

em que:

- **CVI** = custo médio por viagem;
- **CT** = custo total do serviço;
- **VI** = número de viagens realizadas.

5.4. Passageiros por quilómetro

$$PAX/KM = PAX / KM$$

Este indicador permite acompanhar a relação entre procura e produção e avaliar a evolução da utilização do serviço.

6. Indicadores de regularidade e fiabilidade

6.1. Regularidade

A regularidade corresponde à relação entre o número de viagens efetivamente realizadas e o número de viagens programadas.

Meta: $\geq 98\%$

Periodicidade: trimestral.

6.2. Cancelamentos

O número de serviços cancelados por causas imputáveis à operação deve ser monitorizado relativamente ao número total de serviços programados.

Meta: $\leq 2\%$.

Periodicidade: trimestral.

As situações decorrentes de força maior ou de circunstâncias comprovadamente não imputáveis ao operador devem ser identificadas autonomamente.

7. Pontualidade

A pontualidade corresponde à percentagem de partidas realizadas dentro de uma tolerância de **cinco minutos** relativamente ao horário programado.

Meta: $\geq 95\%$.

Periodicidade: trimestral.

Para efeitos deste indicador, devem ser excluídas ou autonomizadas as situações resultantes de circunstâncias excecionais ou não imputáveis ao operador, designadamente condicionamentos de trânsito, acidentes, alterações temporárias de circulação ou outras situações devidamente justificadas.

8. Disponibilidade da frota

A disponibilidade da frota corresponde à relação entre o número de veículos disponíveis para assegurar a oferta programada e o número de veículos necessários à execução dessa oferta.

Meta: $\geq 95\%$.

Periodicidade: trimestral.

A indisponibilidade resultante de avaria, manutenção, acidente ou outras ocorrências deve ser registada e analisada.

9. Segurança

A segurança da operação é monitorizada através do registo e análise:

- a) Dos acidentes ocorridos;
- b) Dos incidentes de segurança;
- c) Das ocorrências com passageiros;
- d) Das causas identificadas;
- e) Das medidas corretivas adotadas.

Meta: 0 acidentes graves imputáveis à operação e redução dos acidentes e incidentes imputáveis à operação relativamente ao período de referência.

A avaliação é efetuada trimestralmente.

10. Limpeza e conservação

A limpeza e conservação das viaturas são avaliadas através de verificações periódicas realizadas segundo uma grelha de controlo definida pela Autoridade de Transportes.

A avaliação incide, designadamente, sobre:

- a) Limpeza e higiene interior;
- b) Estado exterior da viatura;
- c) Bancos e revestimentos;
- d) Iluminação;
- e) Portas e sistemas de acesso;
- f) Equipamentos de segurança;
- g) Informação ao passageiro;
- h) Estado geral de conservação.

Meta: $\geq 95\%$ das verificações conformes.

Periodicidade: trimestral.

11. Conforto

A avaliação do conforto deve considerar, designadamente:

- a) Condições de utilização dos lugares;
 - b) Temperatura e ventilação, quando aplicável;
 - c) Lotação e condições de circulação no interior;
 - d) Estado dos equipamentos;
 - e) Perceção dos passageiros.

Meta: $\geq 80\%$ de avaliação positiva.

Periodicidade: anual, sem prejuízo da análise de reclamações e ocorrências durante o ano.

A avaliação positiva corresponde à percentagem de respostas válidas favoráveis ao item ou conjunto de itens relativos ao conforto.

12. Acessibilidade

A acessibilidade do serviço deve ser monitorizada tendo em consideração as condições de utilização por pessoas com mobilidade reduzida e demais passageiros com necessidades específicas.

Devem ser acompanhados, designadamente:

- a) Disponibilidade dos lugares reservados;
- b) Condições de acesso às viaturas;
- c) Condições de embarque e desembarque;
- d) Equipamentos de acessibilidade existentes;
- e) Informação acessível;
- f) Ocorrências e reclamações relacionadas com acessibilidade.

Meta: $\geq 95\%$ de conformidade nas verificações realizadas.

Periodicidade: trimestral.

13. Informação ao passageiro

A informação disponibilizada aos passageiros deve ser correta, atualizada e acessível, designadamente quanto a:

- a) Percursos;
- b) Paragens;
- c) Horários;
- d) Tarifários;
- e) Alterações temporárias do serviço;
- f) Ligações com outros serviços de transporte;

g) Contactos e meios de reclamação.

Meta: $\geq 95\%$ de conformidade nas verificações efetuadas.

Periodicidade: trimestral.

14. Reclamações e sugestões

A Autoridade de Transportes deve assegurar o acompanhamento das reclamações e sugestões relativas ao serviço.

Devem ser monitorizados:

- a) Número de reclamações;
- b) Motivo das reclamações;
- c) Tempo de resposta;
- d) Reclamações recorrentes;
- e) Medidas corretivas adotadas.

O prazo de resposta deve observar os prazos legalmente aplicáveis.

Meta: 100% das reclamações respondidas dentro do prazo legal aplicável.

Periodicidade: trimestral.

15. Satisfação dos passageiros

A satisfação dos passageiros deve ser avaliada através de inquéritos periódicos ou outros meios adequados de recolha de informação.

A avaliação deve abranger, designadamente:

- a) Regularidade;
- b) Pontualidade;
- c) Conforto;
- d) Limpeza;
- e) Segurança;
- f) Informação;
- g) Acessibilidade;
- h) Atendimento;
- i) Avaliação global do serviço.

Meta: $\geq 80\%$ de avaliação positiva.

Periodicidade: anual.

A metodologia utilizada deve permitir a comparação dos resultados entre diferentes períodos de avaliação e ser aplicada de forma uniforme nos períodos objeto de comparação.

16. Sustentabilidade ambiental

Devem ser monitorizados, sempre que os dados disponíveis o permitam:

- a) Consumo de combustível ou energia;

- b) Consumo de energia por quilómetro;
- c) Emissões de gases com efeito de estufa;
- d) Emissões estimadas por passageiro/km;
- e) Evolução da composição da frota.

Os indicadores ambientais destinam-se prioritariamente a acompanhar a evolução e a melhoria da eficiência ambiental do serviço.

17. Quadro síntese das metas de desempenho

Domínio	Indicador	Meta	Periodicidade
Regularidade	Viagens realizadas/programadas	≥ 98%	Trimestral
Pontualidade	Partidas dentro de ±5 min	≥ 95%	Trimestral
Fiabilidade	Cancelamentos imputáveis	≤ 2%	Trimestral
Frota	Disponibilidade	≥ 95%	Trimestral
Segurança	Acidentes/incidentes imputáveis	0 (zero) acidentes graves; redução face ao período de referência	Trimestral
Limpeza e conservação	Verificações conformes	≥ 95%	Trimestral
Acessibilidade	Conformidade	≥ 95%	Trimestral
Informação	Informação correta/atualizada	≥ 95%	Trimestral
Reclamações	Respostas no prazo legal	100%	Trimestral
Conforto	Avaliação positiva	≥ 80%	Anual
Satisfação	Avaliação global positiva	≥ 80%	Anual
Eficiência	Custo/km	Evolução monitorizada (tendência decrescente)	Anual
Eficiência	Custo/passageiro		Anual
Procura	Passageiros transportados		Trimestral/Anual
Ambiente	Consumo/emissões		Anual

18. Avaliação dos desvios e medidas corretivas

1. A verificação do cumprimento das metas deve ser acompanhada da análise dos desvios relativamente aos valores estabelecidos.
2. A identificação de um desvio não determina automaticamente a existência de incumprimento imputável ao operador, devendo ser analisadas as circunstâncias concretas que lhe deram origem.
3. Quando o desvio seja imputável à operação e tenha carácter significativo ou reiterado, devem ser identificadas medidas corretivas adequadas.
4. As medidas corretivas podem incluir, designadamente:
 - a) Ajustamentos da operação;
 - b) Reforço ou reorganização da oferta;

- c) Intervenções de manutenção;
 - d) Melhoria da informação aos passageiros;
 - e) Formação dos trabalhadores;
 - f) Reforço dos mecanismos de controlo;
 - g) Outras medidas adequadas à natureza do desvio.
5. Os desvios e as medidas corretivas adotadas devem integrar os registos de monitorização e, quando aplicável, o Relatório Anual de Desempenho.
-