



Relatório n.º 4.TML.2024

Relatório do desempenho sumário relativo ao Serviço Público
de Transporte Passageiros na Área Metropolitana de Lisboa
de 2023 ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1370/2007



DEP

TML-2024-REL-00004-EP

junho.2024

Versão atualizada
dezembro.2024

Ficha Técnica

TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.

Coordenação

Presidente do Conselho de Administração

Faustino Guedes Gomes

Departamento de Estudos e Planeamento

António Sérgio Manso Pinheiro (diretor de departamento)

Catarina Tavares Marcelino (coordenadora)

Equipa Técnica

Conceição Bandarrinha

Luísa Nogueira

Ana Fernandes Rosado

Camila Garcia

Departamento Financeiro, de Planeamento e Controlo

Joaquim Valente (Diretor de departamento)

Fernando Correia

Departamento de Gestão de Contratos

Mariana Costa

Departamento de Marketing e Cliente

Nuno Cavaco

Pedro Dias

Departamento Intelligent Transport Systems

Lisboa, 30 de junho de 2024

Versão atualizada em dezembro de 2024

Índice

| | |
|---|----|
| 1. Enquadramento | 10 |
| 2. Caraterização Sumária da AT | 13 |
| 2.1. Competências | 13 |
| 2.2. Área e População | 18 |
| 2.3. Transporte Público e Rede Viária | 21 |
| 2.4. Evolução da oferta e da procura de transporte público | 23 |
| 2.4.1. Oferta | 24 |
| 2.4.2. Procura | 27 |
| 3. Indicadores do Regulamento (CE) n.º 1370/2007 | 32 |
| 3.1. Identificação dos operadores e das autorizações emitidas | 32 |
| 3.1.1. Designações sociais e marcas dos operadores de serviço público | 32 |
| 3.1.2. Formas de exploração do serviço público e de contratação | 33 |
| 3.1.3. Lista das linhas com contratos da TML e autorização emitida pela AML | 34 |
| 3.1.4. Desenho das linhas contratadas e autorizadas por município | 39 |
| 3.2. Oferta | 41 |
| 3.2.1. Linhas exploradas | 41 |
| 3.2.2. Circulações | 42 |
| 3.2.3. População servida por transportes públicos rodoviários | 44 |
| 3.2.4. Velocidade Comercial | 45 |
| 3.2.5. Veículos.Quilómetro produzidos | 46 |
| 3.2.6. Lugares.Quilómetro produzidos | 47 |
| 3.2.7. Títulos de transporte | 48 |
| 3.3. Procura | 51 |
| 3.3.1. Número de passageiros transportados | 51 |
| 3.3.2. Número de passageiros.km transportados | 53 |
| 3.3.3. Taxa de ocupação média anual da frota | 54 |
| 3.3.4. Taxa de fraude detetada | 55 |
| 3.4. Material circulante | 56 |
| 3.4.1. Idade média da frota | 57 |
| 3.4.2. Tipo de combustível | 59 |
| 3.4.3. Norma ambiental Euro | 62 |
| 3.4.4. Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida | 65 |
| 3.4.5. Lotação | 68 |
| 3.4.6. Tipologia | 70 |

| | |
|--|-----|
| 3.5. Indicadores Económico-Financeiros..... | 71 |
| 3.5.1. Receitas tarifárias anuais por título de transporte | 72 |
| 3.5.2. Gastos totais da autoridade de transporte com o SPTP | 75 |
| 3.5.3. Valor do investimento da autoridade de transporte no âmbito do SPTP | 82 |
| 3.6. Qualidade e segurança..... | 83 |
| 3.6.1. Índice de regularidade..... | 84 |
| 3.6.2. Índice de pontualidade..... | 85 |
| 3.6.3. Inquéritos de Satisfação | 85 |
| 3.6.4. Reclamações..... | 85 |
| 3.6.4.1 AML e TML..... | 86 |
| 3.6.4.2 Operadores de transporte..... | 89 |
| 3.6.5. Atendimento ao público | 93 |
| 3.6.5.1 AML e TML..... | 93 |
| 3.6.5.2 Operadores de Transporte | 94 |
| 3.6.6. Acidentes de viação..... | 98 |
| 3.6.7. Incidentes de segurança | 99 |
| 3.7. Sustentabilidade | 100 |
| 3.7.1. Emissão de gases com efeito de estufa | 100 |
| 3.7.2. Consumo anual de energia | 102 |
| 4. Considerações Finais..... | 105 |

Índice de Figuras

| | |
|--|------------------------------|
| Figura 2.2-1 – Densidade populacional por freguesia em 2021..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 2.2-2 – População residente por lugar com mais de 1.000 habitantes em 2021..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 2.3-1 – Operadores e rede de transporte público de passageiros em dezembro de 2023..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 2.3-2 – Rede viária da área metropolitana de Lisboa..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 2.4.1-1 – Evolução da oferta (circulações), por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 2.4.1-2 – Evolução da produção de transporte em veículos.km, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 2.4.1-3 – Evolução de lugares.km, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 2.4.2-1 – Evolução do número de passes carregados, por tipo de título e por ano, na área metropolitana de Lisboa..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 2.4.2-2 – Evolução do número de passageiros transportados, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 2.4.2-3 – Evolução da procura mensal, desde janeiro de 2019 a dezembro de 2023, em todos os operadores da área metropolitana, por modo..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.1.3-1 – Número de linhas municipais por município em 2023..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.1.3-2 – Linhas contratadas (contratos Carris Metropolitana) e autorizadas (AP) em 2023..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.1.4-1 – Linhas autorizadas (AP) e contratadas (Contratos Carris Metropolitana) na área metropolitana de Lisboa..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.2.2-1 – Número total de circulações..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.2.5-1 – Número de veículos.km produzidos por ano (10^3 V.km)..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.2.6-1 – Número de lugares.km produzidos (10^6 L.Km)..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.2.7-1 – Número de títulos existentes em 2023, por classificação..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.3.1-1 – Número de passageiros transportados..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.4.1-1 – Idade média da frota (anos) em 2022 antes da entrada em operação da TML-CM e em 2023..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.4.1-2 – Idade média da frota (anos) em 2022 depois da entrada em operação da TML-CM e em 2023..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.4.2-1 – Veículos por tipo de combustível antes e após a entrada em operação da TM-CM [%]..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.4.2-2 – Número de veículos movidos a Gasóleo em 2022 antes da entrada em operação da TM-CM e em 2023..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.4.2-3 – Número de veículos movidos a Gasóleo em 2022 após a entrada em operação da TML-CM e em 2023..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.4.3-1 – Veículos por Norma Ambiental EURO..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.4.3-2 – Número de veículos de cada operador por Norma Ambiental EURO em 2023..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.4.4-1 – N.º de veículos com APMR em 2022 antes e depois da entrada em operação da TML-CM e em 2023..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.4.4-2 – Percentagem de veículos da frota por tipo de sistema APMR, antes e após a entrada em operação da TML-CM..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.4.5-1 – Número de veículos por classes de lotação..... | Erro! Marcador não definido. |
| Figura 3.4.6-1 – Número de veículos da frota por tipologia..... | Erro! Marcador não definido. |

Figura 3.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador (10³ euro) sem IVA – 2023.....**Erro! Marcador não definido.**
 Figura 3.6.4.1-1 - Percentagem de reclamações reportadas à AML/TML, por assunto**Erro! Marcador não definido.**
 Figura 3.6.4.2-1 – Número de reclamações reportadas ao operador, por operador..**Erro! Marcador não definido.**
 Figura 3.6.4.2-2 – Percentagem de reclamações reportadas ao operador, por assunto, na área metropolitana de Lisboa.....**Erro! Marcador não definido.**
 Figura 3.6.4.2-3 – Reclamações de não cumprimento, por motivo.....**Erro! Marcador não definido.**
 Figura 3.6.5.2-1 – N.º de pontos de atendimento presencial e de venda do operador, por concelho em 2023**Erro! Marcador não definido.**
 Figura 3.6.6-1 – Número de acidentes.....**Erro! Marcador não definido.**
 Figura 3.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa por V.Km produzido.....**Erro! Marcador não definido.**

Índice de Tabelas

| | |
|---|----|
| Tabela 2.2-1 – Área, População residente em 2011 e em 2021 de acordo com os resultados dos Censos e Densidade populacional, por Município | 18 |
| Tabela 2.3-1 – Operadores ou gestores de contratos de serviço público de transporte rodoviário na área metropolitana de Lisboa | 22 |
| Tabela 2.4.1-1 – Número de circulações, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa | 25 |
| Tabela 2.4.1-2 – Veículos.km produzidos, por modo na área metropolitana de Lisboa de 2019 a 2023 | 26 |
| Tabela 2.4.1-3 – Lugares.km, por modo, na área metropolitana de Lisboa de 2019 a 2023 | 27 |
| Tabela 2.4.2-1 – Número de passes carregados por tipo de passe por ano na área metropolitana de Lisboa | 28 |
| Tabela 2.4.2-2 –Passageiros transportados, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa | 29 |
| Tabela 3.1.3-1 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – Scotturb | 35 |
| Tabela 3.1.3-2 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TML-CM1 | 35 |
| Tabela 3.1.3-3 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TML-CM2 | 36 |
| Tabela 3.1.3-4 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TML-CM3 | 36 |
| Tabela 3.1.3-5 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TML-CM4 | 36 |
| Tabela 3.1.3-6 – Total das linhas constantes no Anexo II – por tipo de linha/serviço | 37 |
| Tabela 3.1.3-7 – Total das linhas constantes no Anexo II – por operador | 38 |
| Tabela 3.1.4-1 – Operadores por Município | 41 |
| Tabela 3.2.1-1 – Número e extensão das linhas contratadas de transporte regular..... | 41 |
| Tabela 3.2.2-1 – Circulações anuais por operador na área metropolitana de Lisboa | 43 |
| Tabela 3.2.3-1 – População servida por transporte público de passageiros por município..... | 45 |
| Tabela 3.2.4-1 – Velocidade comercial em 2023 | 45 |
| Tabela 3.2.5-1 – Veículos.km produzidos..... | 46 |
| Tabela 3.2.6-1 – Número de Lugares.km produzidos..... | 48 |
| Tabela 3.2.7-1 – Número de títulos existentes na área metropolitana de Lisboa por operador | 50 |
| Tabela 3.3.1-1 – Número de passageiros transportados | 52 |
| Tabela 3.3.2-1 – Número de passageiros.km transportados | 54 |
| Tabela 3.3.3-1 – Taxa de ocupação média da frota | 55 |
| Tabela 3.3.4-1 – Taxa de fraude detetada..... | 55 |
| Tabela 3.4-1 – Número de veículos por operador e por ano | 56 |
| Tabela 3.4.1-1 – Idade média da frota em 2023 | 57 |
| Tabela 3.4.2-1 – Número de veículos por tipo de combustível – Gasóleo..... | 60 |
| Tabela 3.4.2-2 – Número de veículos por tipo de combustível – Gás natural e Eletricidade..... | 60 |
| Tabela 3.4.3-1 – Número de veículos e percentagem por Norma Ambiental EURO | 62 |
| Tabela 3.4.3-2 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – Scotturb..... | 63 |

| | |
|--|-----|
| Tabela 3.4.3-3 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – TML-CM1..... | 64 |
| Tabela 3.4.3-4 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – TML-CM2..... | 64 |
| Tabela 3.4.3-5 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – TML-CM3..... | 64 |
| Tabela 3.4.3-6 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – TML-CM4..... | 64 |
| Tabela 3.4.4-1 – N.º de veículos e percentagem da frota com APMR..... | 66 |
| Tabela 3.4.4-2 – N.º de veículos da frota com APMR, por tipologia de sistema..... | 67 |
| Tabela 3.4.5-1 – Número de veículos por classes de lotação | 69 |
| Tabela 3.4.6-1 – Número de veículos da frota por tipologia e variação..... | 70 |
| Tabela 3.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador – 2019 a 2023 | 73 |
| Tabela 3.5.1-2 – Receitas tarifárias anuais do operador, por título de transporte..... | 74 |
| Tabela 3.5.2-1 – Gastos anuais de compensação financeira do sistema tarifário realizados pela AML/TML | 77 |
| Tabela 3.5.2-2 – Gastos anuais apurados pela AT relativos a compensação financeira, Social+ | 78 |
| Tabela 3.5.2-3 – Gastos apurados pela AT relativos a compensação financeira, 4_18 e sub 23 | 79 |
| Tabela 3.5.2-4 – Gastos anuais pagos pela AT relativos a compensação financeira PAC..... | 80 |
| Tabela 3.5.2-5 – Gastos anuais pagos pela AT relativos a compensação financeira Gratuidade Lisboa | 81 |
| Tabela 3.5.2-6 – Gastos anuais pagos pela AT relativos a compensação financeira Descontos municipais – Setúbal, Loures e Odivelas..... | 82 |
| Tabela 3.5.3-1 – Investimento da AT no âmbito do SPTP..... | 83 |
| Tabela 3.6.1-1 – Índice de Regularidade | 84 |
| Tabela 3.6.4.1-1 – Número de reclamações reportadas à AML/TML, por motivo | 88 |
| Tabela 3.6.4.2-1 – Número de reclamações reportadas ao operador, por motivo – Operadores | 90 |
| Tabela 3.6.5.1-1 – Atendimento ao público TML-CM..... | 94 |
| Tabela 3.6.5.2-1 – Atendimento ao público | 97 |
| Tabela 3.6.6-1 – Número de acidentes de viação..... | 98 |
| Tabela 3.6.7-1 – Número de incidentes de segurança | 100 |
| Tabela 3.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa | 101 |
| Tabela 3.7.2-1 – Consumo anual de energia – Gasóleo | 103 |
| Tabela 3.7.2-2 – Consumo anual de energia – Gás natural..... | 103 |
| Tabela 3.7.2-3 – Consumo anual de energia – Eletricidade | 104 |

Lista de acrónimos

| | |
|------------------------------|---|
| Alsa Todi | Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda. |
| AML | Área Metropolitana de Lisboa |
| AMT | Autoridade da Mobilidade e dos Transportes |
| AP | Autorizações provisórias para manutenção da exploração de serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros emitidas ao abrigo do RJSPTP aprovado pela Lei nº 52/2015 de 9 de junho |
| APMR | Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida |
| AT | Autoridade de Transportes |
| AF | Atlantic Ferries – Tráfego Local Fluvial e Marítimo, S.A. |
| BT / Barraqueiro | Barraqueiro Transportes, S.A. |
| Carris | CCFL - Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A. |
| CIM | Comunidade Intermunicipal |
| CM | Carris Metropolitana |
| CP | CP - Comboios de Portugal, E.P.E. |
| DGS | Direção-Geral da Saúde. |
| Fertagus | Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes S.A. |
| HLM | Henrique Leonardo da Mota, Lda. |
| GEE | Gases com efeito de estufa |
| ID | Isidoro Duarte, S.A. |
| IMT | Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P. |
| INE | Instituto Nacional de Estatística |
| JJSA | J.J. Santo António - Transporte Rodoviário de Passageiros Unipessoal, Lda. |
| Lugares.km ou Lkm | Soma dos resultados obtidos pela multiplicação da lotação de cada viatura pela distância total efetivamente percorrida por esta |
| ML | Metropolitano de Lisboa, E.P.E. |
| MobiCascais | Cascais Próxima, E.M., S.A. |
| MTS | MTS - Metro Transportes do Sul, S.A. |
| OTLIS | Operadores de Transportes da Região de Lisboa, A. C. E. |
| OSP | Obrigações de Serviço Público |
| PAC | Passe Antigo Combatente |
| PART | Programa de Apoio à Redução Tarifária |
| Passageiro.km ou P.km | Unidade de medida correspondente ao transporte de um passageiro na distância de um quilómetro |
| PMR | Pessoa com mobilidade reduzida |
| PROTransP | Programa de Apoio à Densificação e Reforço da Oferta de Transporte Público |
| RJSPTP | Regime jurídico do serviço público de transporte de passageiros |
| RA | Rodoviária do Alentejo, S.A. |
| RL | Rodoviária de Lisboa, S.A. |
| RTA | Regulamento de Transportes Automóveis |

| | |
|---------------------------|---|
| Scotturb | Scotturb – Transportes Urbanos, Lda. |
| SL | Soflusa – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A. |
| SPTP | Serviço Público de Transporte de Passageiros |
| SPTRP | Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros |
| Sulfertagus | SulFertagus / Fertagus - Travessia do Tejo, Transportes S.A. |
| TAT | Taxa de Atualização Tarifária |
| TCB | Serviços Municipais de Transportes Coletivos do Barreiro |
| TML | Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A. |
| TML-CM | TML – Contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na área metropolitana de Lisboa celebrados pela TML (Contratos n.º 24/2020, 25/2020, 26/2020 e 27/2020) referidos como da Carris Metropolitana |
| TML-CM1 | TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 24/2020 (Lote 1) |
| TML-CM2 | TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 25/2020 (Lote 2) |
| TML-CM3 | TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 26/2020 (Lote 3) |
| TML-CM4 | TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 27/2020 (Lote 4) |
| TP | Transporte Público |
| TST | TST - Transportes Sul do Tejo, S.A. |
| TT | Transtejo – Transportes do Tejo, S.A. |
| Veículo.km ou V.km | Veículos. Quilómetro - Unidade de medida que representa o movimento de um veículo ao longo de um quilómetro |
| Viação Alvorada | Viação Alvorada, Lda. |
| Vimeca | Vimeca Transportes – Viação Mecânica de Carnaxide, Lda. |

1. Enquadramento

O presente relatório pretende caracterizar o desempenho sumário relativo ao serviço público de transporte rodoviário de passageiros em 2023 na área metropolitana de Lisboa.

O relatório tem como objetivo o cumprimento no disposto no n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 1370/2007¹, e no n.º 1 do artigo 18.º-A do Regulamento n.º 430/2019 da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 94, de 16 de maio de 2019, na redação que lhe é dada pelo Regulamento n.º 273/2021 da AMT, de 23 de março de 2021.

De relevar que em 1 de janeiro de 2023 entraram em operação os serviços prestados no âmbito dos contratos da TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A. (TML) correspondentes ao Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros da área metropolitana de Lisboa, na sequência de concurso público internacional lançado pela Área Metropolitana de Lisboa (AML), relativos aos Lotes 1 e 2, na margem Norte. Os serviços relativos aos contratos dos Lotes 3 e 4, na margem Sul, tinham já iniciado a operação durante o ano de 2022.² Todos estes serviços operam sob a marca Carris Metropolitana, detida pela TML que unifica o sistema rodoviário de transporte público da área metropolitana de Lisboa.

Neste contexto, e na sequência do relatório anual circunstanciado produzido pela TML, Relatório n.º 4/AML/2023 do desempenho sumário relativo ao Serviço Público de Transporte de Passageiros na Área Metropolitana de Lisboa referente ao ano de 2022, no presente documento são reportadas as obrigações de serviço público da competência da TML, os operadores de serviço público, compensações e direitos exclusivos que lhes são concedidos como contrapartida, e os demais dados que permitem o controlo e a avaliação dos desempenhos, da qualidade e do financiamento da rede de transportes públicos, no ano de 2023.

Para a sua elaboração foi considerada a tabela com a informação mínima definida nas Orientações emitidas pela AMT, relativas às Obrigações de Reporte e Publicitação e o Anexo I ao Regulamento n.º 430/2019, na nova redação, complementados com elementos adicionais considerados relevantes por parte da TML.

1 O n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 1370/2007 determina que, “Cada autoridade competente torna público, anualmente, um relatório circunstanciado sobre as obrigações de serviço público da sua competência. Esse relatório inclui a data de início e a duração dos contratos de serviço público, os operadores de serviço público selecionados e as compensações e os direitos exclusivos que lhes são concedidos como contrapartida. O relatório estabelece a distinção entre transporte por autocarro e por caminho-de-ferro, possibilita o controlo e a avaliação do desempenho, da qualidade e do financiamento da rede de transportes públicos, e, se adequado, presta informações sobre a natureza e a extensão dos direitos exclusivos concedidos. O relatório toma em consideração os objetivos estratégicos enunciados em documentos sobre a política de transportes públicos nos Estados-Membros em causa.”.

2 Contratos de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros da área metropolitana de Lisboa, na sequência de concurso público internacional lançado pela Área Metropolitana de Lisboa (AML), celebrados com os operadores Viação Alvorada, Lda. - Contrato n.º 24/2020 -, Rodoviária de Lisboa, S.A. – Contrato n.º 25/2020 -, Transportes Sul do Tejo, S.A. – Contrato n.º 26/2020 - e Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda. – Contrato n.º 27/2020, relativos aos Lotes 1, 2 3 e 4, respetivamente. Os contratos foram celebrados com a AML, tendo a cessão da posição contratual para a TML sido assinada em setembro de 2021.

No ano em análise, referem-se importantes etapas, trabalhos e ações desenvolvidas pela TML e também pela AML:

- (1) Entrada em operação da Carris Metropolitana, no âmbito dos contratos de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros da área metropolitana de Lisboa, n.º 24/2020 e n.º 25/2020, referentes aos lotes 1 e 2, respetivamente;
- (2) Adequação dos planos de oferta de cada um dos contratos supracitados, considerando as necessárias adaptações da oferta à procura no início das respetivas operações de transporte;
- (3) Arranque dos trabalhos do "PMMUS - Plano Metropolitano de Mobilidade Urbana Sustentável" em dezembro de 2023, com conclusão estimada em agosto de 2025, enquanto instrumento de planeamento que define e estabelece a estratégia global em termos de organização das acessibilidades e gestão da mobilidade da área metropolitana de Lisboa, com foco na sustentabilidade, na intermodalidade e na conectividade internacional;
- (4) Evolução do desenvolvimento da Plataforma Central de Gestão Integrada, plataforma tecnológica de apoio ao planeamento e ajustamento do serviço de transportes prestado pela Carris Metropolitana às necessidades existentes, com vista à promoção da pontualidade, regularidade, confiabilidade do sistema e maior simplificação das redes e serviços a prestar;
- (5) Evolução do desenvolvimento da Plataforma CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente), plataforma que permite gerir, de forma integrada, a relação com o cliente;
- (6) Evolução da API embarcada do sistema de bilhética, componente a instalar nos equipamentos dos operadores e que permite uniformizar as regras de negócio, simplificar a obtenção de informação e incrementar o nível de segurança e rastreabilidade na obtenção de dados do sistema;
- (7) Aquisição e disponibilização de soluções tecnológicas que permitem emitir cartões e vender títulos (de forma autónoma e/ou assistida) a partir da leitura do cartão de cidadão, em linha com o objetivo estratégico de modernização e desburocratização do acesso ao sistema de transportes, nomeadamente nos Pontos navegante® Assistidos e nos Espaços navegante® Carris Metropolitana.

O ano de 2022, embora menos que nos anos anteriores, ficou ainda marcado pela situação epidemiológica provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2, responsável pela pandemia COVID-19, com efeitos no sistema de transportes da área metropolitana de Lisboa, na sequência das medidas

adotadas. Nesse ano, o Decreto-Lei n.º 66-A/2022, de 30 de setembro, determinou a cessação de vigência de decretos-leis publicados, no âmbito da pandemia da doença COVID-19.

Em 2023 manteve-se em vigor o Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril, que estabelece a definição de procedimentos de atribuição de financiamento e compensações aos operadores de transportes essenciais, no âmbito da pandemia COVID-19, e sucessivas alterações³, estabelecendo e adaptando medidas especiais de apoio aos serviços de transportes público face à quebra da procura e, consequentemente, da receita, de forma a garantir a prestação da oferta aos utilizadores e a compensação das empresas.

O presente relatório abrange os operadores relativamente aos quais a AML/TML é autoridade de transportes ao abrigo do estabelecido no RJSTP e dos contratos interadministrativos em vigor. Aborda, também, os operadores de serviço público que prestam serviço na área metropolitana de Lisboa e que integram o sistema tarifário implementado em 2019, de acordo com os contratos interadministrativos de delegação de competências para o efeito, mesmo que com autoridades de transporte distintas.

Para evitar que se tornasse muito extenso, o relatório integra os seguintes anexos que dele fazem parte integrante, onde consta informação enviada pelos operadores relativa aos seguintes temas:

Anexo I – Autorizações provisórias emitidas pela AML e linhas base associadas aos contratos Carris Metropolitana n.º 24/2020 (Lote 1), n.º 25/2020 (Lote 2), n.º 26/2020 (Lote 3) e n.º 27/2020 (Lote 4);

Anexo II – Linhas com autorização provisória emitida pela AML e linhas associadas aos contratos Carris Metropolitana n.º 24/2020 (Lote 1), n.º 25/2020 (Lote 2), n.º 26/2020 (Lote 3) e n.º 27/2020 (Lote 4);

Anexo III – Mapas de cada um dos 18 municípios com as linhas contratadas e autorizadas, no âmbito dos contratos Carris Metropolitana n.º 24/2020 (Lote 1), n.º 25/2020 (Lote 2), n.º 26/2020 (Lote 3) e n.º 27/2020 (Lote 4) e das autorizações provisórias;

Anexo IV – Títulos de transporte;

Anexo V – Número de veículos por lotação total;

Anexo VI – Receitas tarifárias anuais por título de transporte;

Anexo VII – Atendimento ao público.

³ Decreto-Lei n.º 39-A/2020; Decreto-Lei n.º 106-A/2020; Lei n.º 75-B/2020; Decreto-Lei n.º 6-B/2021; Decreto-Lei n.º 39/2021; Decreto-Lei n.º 104/2021; Decreto-Lei n.º 42-A/2022; Decreto-Lei n.º 89/2022.

2. Caracterização Sumária da AT

2.1. Competências

A Área Metropolitana de Lisboa foi criada em 1991, como uma entidade de natureza associativa. Por força do estatuído no Anexo II à Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, na redação vigente, que estabelece o regime jurídico das autarquias locais, aprova o estatuto das entidades intermunicipais, estabelece o regime jurídico da transferência de competências do Estado para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais e aprova o regime jurídico do associativismo autárquico, a AML integra 18 municípios, a saber: Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira.

As atribuições da AML constam do art.º 67.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, abrangendo, designadamente *“Assegurar a articulação das atuações entre os municípios e os serviços da administração central nas seguintes áreas” (...)* *“mobilidade e transportes”*.

Com a entrada em vigor do Regime Jurídico de Serviço Público de Transporte de Passageiros, aprovado em anexo à Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, a AML passou a deter a competência de autoridade de transportes.

Em março de 2021 entrou em funções a TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T, S.A., empresa local de natureza metropolitana de mobilidade e transportes, detida a 100% pela AML, que assumiu as competências da Área Metropolitana de Lisboa nos domínios da mobilidade e transportes, designadamente as de autoridade de transportes relativamente aos serviços públicos de transporte de passageiros na área metropolitana de Lisboa, estabelecidas no Regime Jurídico do Serviço Público do Transporte de Passageiros aprovado pela Lei n.º 52/2015 de 9 de junho, incluindo a gestão dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros de âmbito intermunicipal e municipal, bem como de outras atribuições conexas de apoio à AML.

Para o efeito, foi celebrado no dia 3 de março de 2021 um Contrato Interadministrativo de Delegação e Subdelegação de competências entre a AML e a TML, e posterior Adenda a 30 de junho de 2021, publicados no site do Instituto da Mobilidade e dos transportes, I.P. (IMT).

Foi também integrada na TML a função de gestão do sistema de bilhética metropolitano, antes exercida pela OTLIS⁴.

Constituem, assim, de acordo com o RJSPTP, atribuições das Autoridades de Transportes a definição dos objetivos estratégicos do sistema de mobilidade, o planeamento, a organização, a operação, a

4 Operadores de Transportes da Região de Lisboa, A. C. E.

atribuição, a fiscalização, o investimento, o financiamento, a divulgação e o desenvolvimento do serviço público de transporte de passageiros.

Para prossecução das suas atribuições, as Autoridades de Transportes têm as seguintes competências:

- a) Organização, planeamento, desenvolvimento e articulação das redes e linhas do serviço público de transporte de passageiros, bem como dos equipamentos e infraestruturas a ele dedicados;
- b) Exploração através de meios próprios e ou da atribuição a operadores de serviço público, por meio da celebração de contratos de serviço público ou mera autorização do serviço público de transporte de passageiros;
- c) Determinação de obrigações de serviço público;
- d) Investimento nas redes, equipamentos e infraestruturas dedicados ao serviço público de transporte de passageiros, sem prejuízo do investimento a realizar pelos operadores de serviço público;
- e) Financiamento do serviço público de transporte de passageiros, bem como das redes, equipamentos e infraestruturas a este dedicados, e financiamento das obrigações de serviço público e das compensações pela disponibilização de tarifários sociais bonificados determinados pela autoridade de transportes;
- f) Determinação e aprovação dos regimes tarifários a vigorar no âmbito do serviço público de transporte de passageiros;
- g) Recebimento de contrapartidas pelo direito de exploração de serviço público de transporte de passageiros;
- h) Fiscalização e monitorização da exploração do serviço público de transporte de passageiros;
- i) Realização de inquéritos à mobilidade no âmbito da respetiva área geográfica;
- j) Promoção da adoção de instrumentos de planeamento de transportes na respetiva área geográfica;
- k) Divulgação do serviço público de transporte de passageiros.

A Área Metropolitana de Lisboa, e agora a TML, são, por força do estatuído no artigo 8.º, conjugado com os artigos 5.º, 6.º, 7.º e 10.º do RJSPTP, a autoridade de transportes competente quanto aos serviços públicos de transporte de passageiros intermunicipais que se desenvolvam integral ou

maioritariamente na sua área geográfica, bem como de outros que lhe foram delegados no âmbito de contratos interadministrativos.

No âmbito do serviço público de transporte rodoviário de passageiros, para além das competências próprias sobre os serviços de transporte rodoviário de passageiros intermunicipais, em maio de 2016, 15 dos 18 municípios (exceção para os municípios de Barreiro, Lisboa e Cascais) celebraram contratos interadministrativos de delegação de competências na AML relativamente aos serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros de âmbito municipal, de acordo com a possibilidade prevista no artigo 10.º do RJSPTP.

Ao abrigo de Alvarás emitidos no âmbito do Regulamento de Transporte em Automóveis (aprovado pelo Decreto n.º 37 272 de 31 de dezembro de 1948), na área geográfica metropolitana conforme prazo estabelecido na Lei n.º 52/2015, foram emitidas autorizações provisórias (AP) desde 30 de junho de 2016 para manutenção da exploração de serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros. Tendo em 2023 a operação dos serviços da Carris Metropolitana abrangido todo o território da área metropolitana de Lisboa, no âmbito dos contratos de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros da área metropolitana de Lisboa com os números 24/2020, 25/2020, 26/2020 e 27/2020, referentes aos lotes 1, 2, 3 e 4, respetivamente, no ano de 2023 apenas duas⁵ AP mantiveram vigência, relativas a serviço turístico, emitidas ao operador Scotturb – Transportes Urbanos, Lda. (Scotturb), por não integrarem na sua totalidade, ou com as mesmas características, o Contrato n.º 24/2020.

Os contratos interadministrativos celebrados em maio de 2016 foram revogados em março de 2019 pelos contratos interadministrativos de partilha e delegação de competências de autoridades de transportes, que abrangem um amplo conjunto de competências relativas à gestão de sistemas de informação, bilhética e tarifários e, à exceção dos contratos celebrados pelos municípios do Barreiro, Cascais e Lisboa, também as competências relativas à organização, planeamento, desenvolvimento e articulação das redes e linhas do serviço público de transporte de passageiros e dos respetivos equipamentos e infraestruturas, bem como a exploração dos serviços através de meios próprios ou operadores de serviço público (cf. contratos publicados no sítio de internet da TML⁶ e do Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.⁷).

Também em março de 2019, o Estado celebrou um contrato interadministrativo de delegação e partilha de competências com a AML, através do qual delegou nesta entidade intermunicipal um conjunto de competências relativas à gestão de sistemas de informação, bilhética e tarifários no

5 AP n.º 03/2016, correspondente à carreira n.º 434 Sintra (Estação) - Sintra (Estação) via Vila e Palácio da Pena, e AP n.º 04/2016, correspondente à carreira n.º 435 Sintra (Estação) - Sintra (Estação) via Vila.

6 [Contratos interadministrativos no sítio de internet da TML](#)

7 [Contratos interadministrativos no sítio de internet do IMT](#)

âmbito dos serviços públicos de transporte de passageiros, relativamente aos quais o Estado é a autoridade de transportes (cf. contrato publicado no sítio de internet da [TML](#), da [AML](#) e do IMT).

Estes contratos vieram permitir a implementação na área metropolitana de Lisboa, em abril de 2019, do novo sistema tarifário através do Regulamento n.º 278-A/2019⁸, de 19 de março - Regulamento Metropolitano das Regras Gerais para a implementação do Sistema Tarifário Metropolitano - publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 61, de 27 de março de 2019.

O Regulamento n.º 278-A/2019, de 19 de março, definiu as regras relativas à titularidade das receitas tarifárias, à partilha de benefícios resultantes da implementação do sistema tarifário metropolitano e às compensações financeiras devidas aos operadores de serviço público de transporte regular de passageiros da área metropolitana de Lisboa (Operadores) pelo cumprimento das obrigações de serviço público (OSP) tarifárias inerentes ao sistema tarifário metropolitano, de acordo com as regras nele previstas, mais concretamente, no seu Anexo V (Metodologia de repartição de receitas e de compensação da obrigação de serviço público de disponibilização de passes navegante).

A sexta e última alteração do Regulamento n.º 278-A/2019, de 19 de março, foi efetuada através do Regulamento n.º 1362-C/2023, de 27 de dezembro, tendo a sua aplicação tido início em 1 de janeiro de 2024.

Ainda no âmbito do sistema tarifário, foram celebrados em 2019 dois contratos interadministrativos com as comunidades intermunicipais confinantes, a saber:

- Comunidade Intermunicipal do Oeste (relativo ao Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos (PART⁹)), em 29 de novembro de 2019, com adenda em 1 de abril de 2020;
- Comunidade Intermunicipal da Lezíria do Tejo (relativo ao PART), em 30 de abril de 2019.

Em 2019 e 2020, a AML celebrou contratos interadministrativos de delegação e/ou partilha de competências de autoridade de transportes, respetivamente com:

- Comunidade Intermunicipal do Alentejo Litoral, em 22 de agosto de 2019;
- Comunidade Intermunicipal da Lezíria do Tejo, em 12 de novembro de 2019;
- Comunidade Intermunicipal do Alto Alentejo, em 22 de novembro de 2019;

8 Ao Regulamento n.º 278-A/2019, de 19 de março, foram introduzidas alterações: pelo Regulamento n.º 717/2019 de 31 de julho; pelo Regulamento n.º 131/2020, de 20 de dezembro de 2019; pelo Regulamento n.º 320/2020, de 17 de fevereiro de 2020; pelo Regulamento n.º 935/2021, de 25 de outubro de 2021; e pelo Regulamento n.º 1362-C/2023, de 27 de dezembro de 2023.

9 Nos termos do artigo 234.º da Lei n.º 71/2018, de 31 de dezembro, que aprovou o Orçamento do Estado para 2019, previu-se o financiamento do Programa de Apoio à Redução Tarifária nos Transportes Públicos (PART), com o objetivo de combater as externalidades negativas associadas à mobilidade, nomeadamente a exclusão social, a emissão de gases de efeito de estufa, a poluição atmosférica, o congestionamento, o ruído e o consumo de energia. O PART visa atrair passageiros para o transporte coletivo, apoiando as autoridades de transporte com uma verba anual, que lhes permita operar um criterioso ajustamento tarifário e da oferta, no quadro das competências que lhes são atribuídas pela Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, na sua redação atual. O Despacho n.º 1234-A/2019, de 4 de fevereiro, veio regular o PART, cuja continuidade foi assegurada em 2020 pelo Decreto-Lei n.º 1-A/2020, de 3 de janeiro.

- Comunidade Intermunicipal do Alentejo Central, em 28 de novembro de 2019, com delegação de serviços na AML;
- Comunidade Intermunicipal do Oeste, em 29 de novembro de 2019, com delegação de serviços na AML;
- Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo, em 8 de janeiro de 2020.

A celebração destes contratos originou a emissão de novas autorizações provisórias para os serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros delegados na AML, em dezembro de 2019.

Em 2020 a AML, com o objetivo de, enquanto autoridade de transportes desde 9 de agosto de 2015, data de entrada em vigor da Lei n.º 52/2015, por delegação da AML, começar a explorar diretamente o serviço público de transporte de passageiros, celebrou os contratos de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros da área metropolitana de Lisboa, a operar sob a marca Carris Metropolitana, com os operadores:

- Viação Alvorada, Lda., a operar no Lote 1 no âmbito do Contrato n.º 24/2020;
- RL, a operar no Lote 2 no âmbito do Contrato n.º 25/2020;
- TST, a operar no Lote 3 no âmbito do Contrato n.º 26/2020; e
- Alsa Todì, a operar no Lote 4 no âmbito do Contrato n.º 27/2020.

A 3 de março de 2021 celebrou-se o contrato interadministrativo de delegação e subdelegação de competências, aditado¹⁰ a 30 de junho de 2021, entre a AML e a TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., tendo a primeira delegado na segunda as suas competências próprias quanto aos serviços públicos de transporte de passageiros intermunicipais que se desenvolvam integral ou maioritariamente na respetiva área geográfica, e subdelegado as competências que lhe tinham sido delegadas pelos municípios quanto aos serviços públicos de transporte de passageiros municipais.

O ano de 2023 ficou marcado, em termos de operação, por:

- Início da operação dos serviços da marca Carris Metropolitana no âmbito dos contratos n.º 24/2020 e n.º 25/2020, na margem norte da área metropolitana de Lisboa, a 1 de janeiro de 2023, após o término, a 31 de dezembro de 2022, de todas as autorizações provisórias em vigor nessa porção de território da área metropolitana de Lisboa, à exceção de duas relativas a serviços turísticos prestados pela Scotturb no município de Sintra.

Assim, em 2023 e em toda a área metropolitana de Lisboa, de todas as autorizações provisórias que foram emitidas pela AML para a exploração de serviço público de transporte rodoviário de

¹⁰ Contrato e aditamento devidamente publicitados no site de internet do IMT.

passageiros na área metropolitana de Lisboa ao abrigo do RJSTP aprovado pela Lei n.º 52/2015 de 9 de junho, apenas duas permaneceram em vigor.

2.2. Área e População

A área metropolitana de Lisboa engloba 18 municípios da Grande Lisboa (AML Norte) e da Península de Setúbal (AML Sul), numa área total de 3 002 km².

Na Tabela 2.2-1 apresenta-se informação sobre a população dos municípios da área metropolitana de Lisboa, de acordo os dados dos Censos de 2021.

| Município | Área (km ²) | População residente (N.º e variação 2021/2011) | | | Densidade populacional (hab./km ²) | População residente (% relativa) | Agregados Domésticos Privados | |
|------------------|-------------------------|--|------------------|----------------|--|----------------------------------|-------------------------------|----------------|
| | | 2011 | 2021 | Var. 2021/2011 | 2021 | 2021 | 2021 | Var. 2021/2011 |
| AML | 3002 | 2 821 876 | 2 870 208 | 1,7% | 956 | 100% | 1 192 984 | 4% |
| AML Norte | 1377 | 2 042 477 | 2 062 306 | 1,0% | 1 498 | 71,9% | 859 588 | |
| Amadora | 24 | 175 136 | 171 454 | -2,1% | 7 144 | 6,0% | 73 539 | 0% |
| Cascais | 97 | 206 479 | 214 124 | 3,7% | 2 207 | 7,5% | 86 484 | 5% |
| Lisboa | 85 | 552 700 | 545 796 | -1,2% | 6 421 | 19,0% | 242 571 | -1% |
| Loures | 169 | 199 494 | 201 590 | 1,1% | 1 193 | 7,0% | 81 702 | 4% |
| Mafra | 292 | 76 685 | 86 515 | 12,8% | 296 | 3,0% | 33 209 | 15% |
| Odivelas | 26 | 145 142 | 148 034 | 2,0% | 5 694 | 5,2% | 60 139 | 4% |
| Oeiras | 46 | 172 120 | 171 658 | -0,3% | 3 732 | 6,0% | 73 026 | 2% |
| Sintra | 319 | 377 835 | 385 606 | 2,1% | 1 209 | 13,4% | 153 222 | 6% |
| V. F. Xira | 318 | 136 886 | 137 529 | 0,5% | 432 | 4,8% | 55 696 | 4% |
| AML Sul | 1625 | 779 399 | 807 902 | 3,7% | 497 | 28,1% | 333 396 | |
| Alcochete | 128 | 17 569 | 19 143 | 9,0% | 150 | 0,7% | 7 437 | 9% |
| Almada | 70 | 174 030 | 177 238 | 1,8% | 2 532 | 6,2% | 75 692 | 5% |
| Barreiro | 36 | 78 764 | 78 345 | -0,5% | 2 176 | 2,7% | 34 366 | 4% |
| Moita | 55 | 66 029 | 66 255 | 0,3% | 1 205 | 2,3% | 27 506 | 5% |
| Montijo | 349 | 51 222 | 55 682 | 8,7% | 160 | 1,9% | 22 155 | 8% |
| Palmela | 465 | 62 831 | 68 852 | 9,6% | 148 | 2,4% | 26 778 | 13% |
| Seixal | 96 | 158 269 | 166 507 | 5,2% | 1 734 | 5,8% | 67 669 | 9% |
| Sesimbra | 195 | 49 500 | 52 384 | 5,8% | 269 | 1,8% | 20 564 | 7% |
| Setúbal | 230 | 121 185 | 123 496 | 1,9% | 537 | 4,3% | 51 229 | 6% |

Tabela 2.2-1 – Área, População residente em 2011 e em 2021 de acordo com os resultados dos Censos e Densidade populacional, por Município

(Fonte: TML com base nos dados do INE, janeiro 2023)

Segundo estes resultados, residem na área metropolitana de Lisboa 2 870 208 habitantes e 1 192 984 agregados familiares, o que corresponde a um acréscimo de 1,7% no número de habitantes e de

4,0% no número de agregados, face a 2011. A área metropolitana de Lisboa Norte, concentra o maior número de indivíduos, com 72% da população desta região. Por outro lado, o crescimento da população foi superior na área metropolitana de Lisboa Sul, onde houve um acréscimo de 3,7% dos residentes.

Nas Figura 2.2-1 e Figura 2.2-2, apresenta-se informação sobre a população dos municípios da área metropolitana de Lisboa, de acordo os dados dos Censos de 2021.

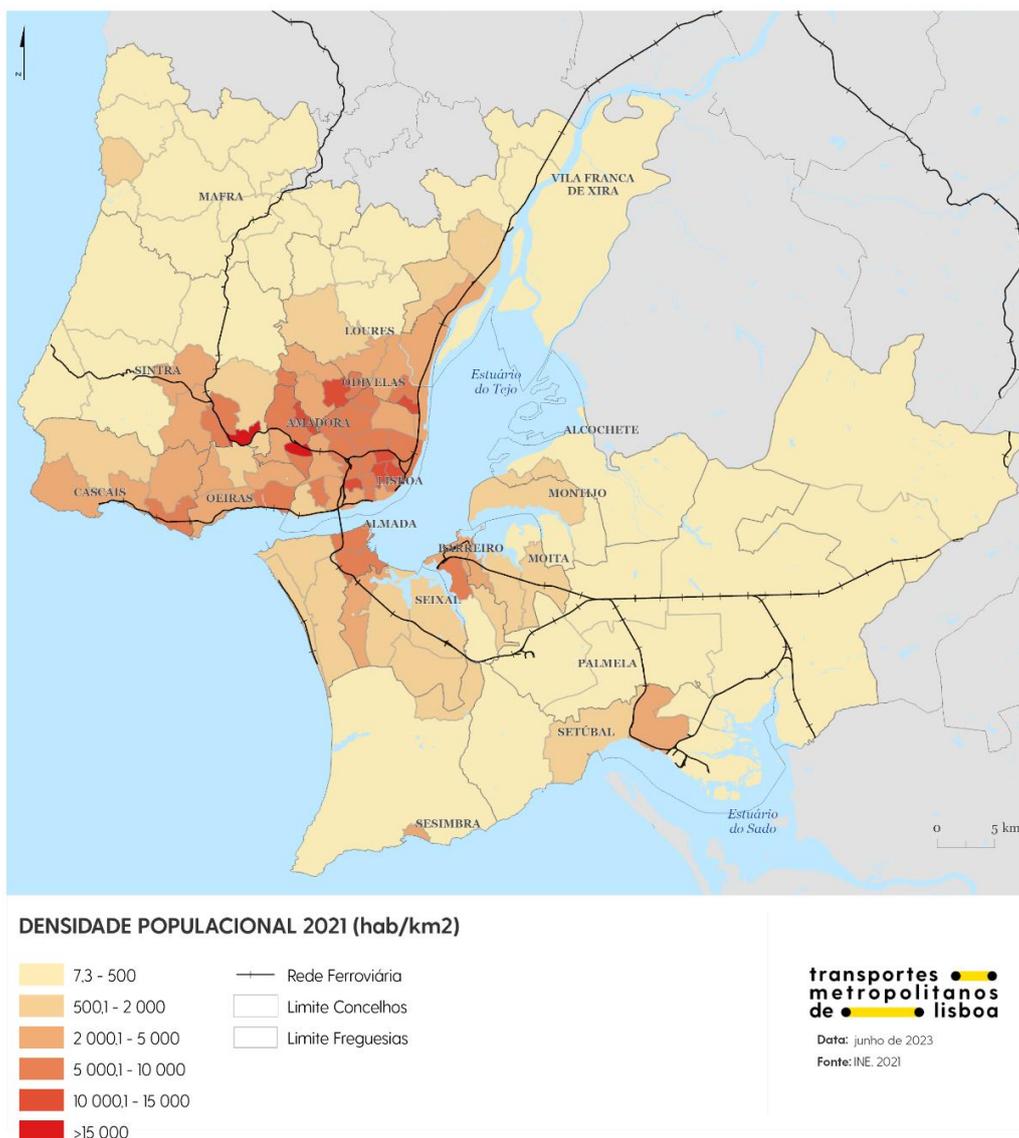
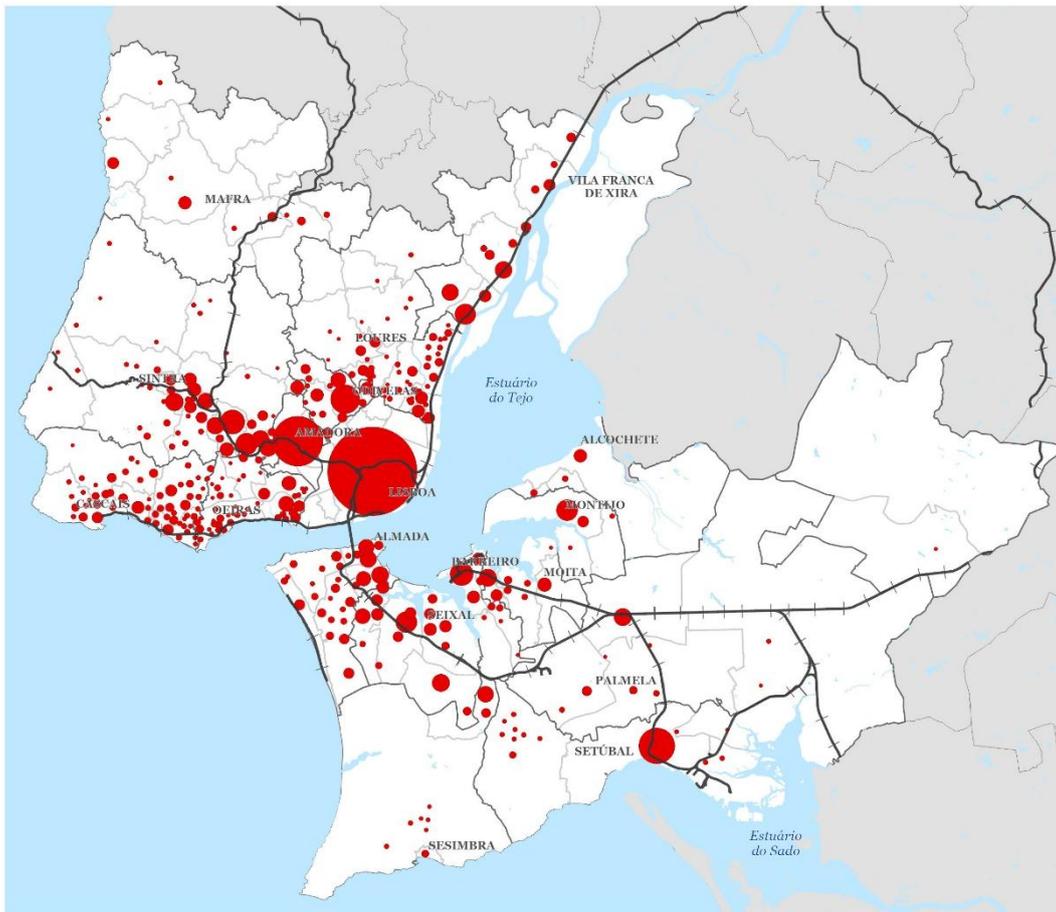


Figura 2.2-1 – Densidade populacional por freguesia em 2021

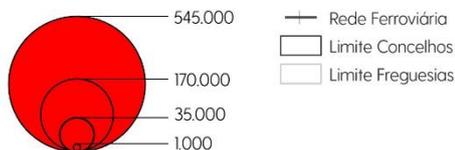
(Fonte: TML com base INE- Censos 2021 e BGRI)

Na Figura 2.2-1 apresenta-se a densidade populacional nesta região, elaborada com base nos resultados disponíveis dos Censos de 2021.

De assinalar que é na cidade de Lisboa e numa primeira coroa que a envolve (constituída pelos municípios de Odivelas, Amadora e a parte dos territórios de Oeiras, Loures, Sintra, Cascais – a norte, e Almada, Seixal, Barreiro e Moita – a sul) que se concentram densidades populacionais mais elevadas, contrastando com o restante território metropolitano onde predominam densidades inferiores, com exceção de Setúbal.



POPULAÇÃO RESIDENTE POR LUGAR (mais 1000 habitantes)



transportes metropolitanos de lisboa

Data: junho de 2023
Fonte: INE, 2021

Figura 2.2-2 – População residente por lugar com mais de 1.000 habitantes em 2021

(Fonte: TML com base INE- Censos 2021 e BGRI)

Por outro lado, através da Figura 2.2-2 que representa a distribuição da população por lugar, constata-se que existe uma maior concentração populacional junto às vias de maior capacidade - linhas ferroviárias e grandes eixos rodoviários.

2.3. Transporte Público e Rede Viária

O transporte público de passageiros na área metropolitana de Lisboa, nos diferentes modos, foi assegurado em 2023 por 17 empresas, conforme tabela e figura seguintes, 5 das quais são responsáveis pela produção de transporte rodoviário inter-regional.

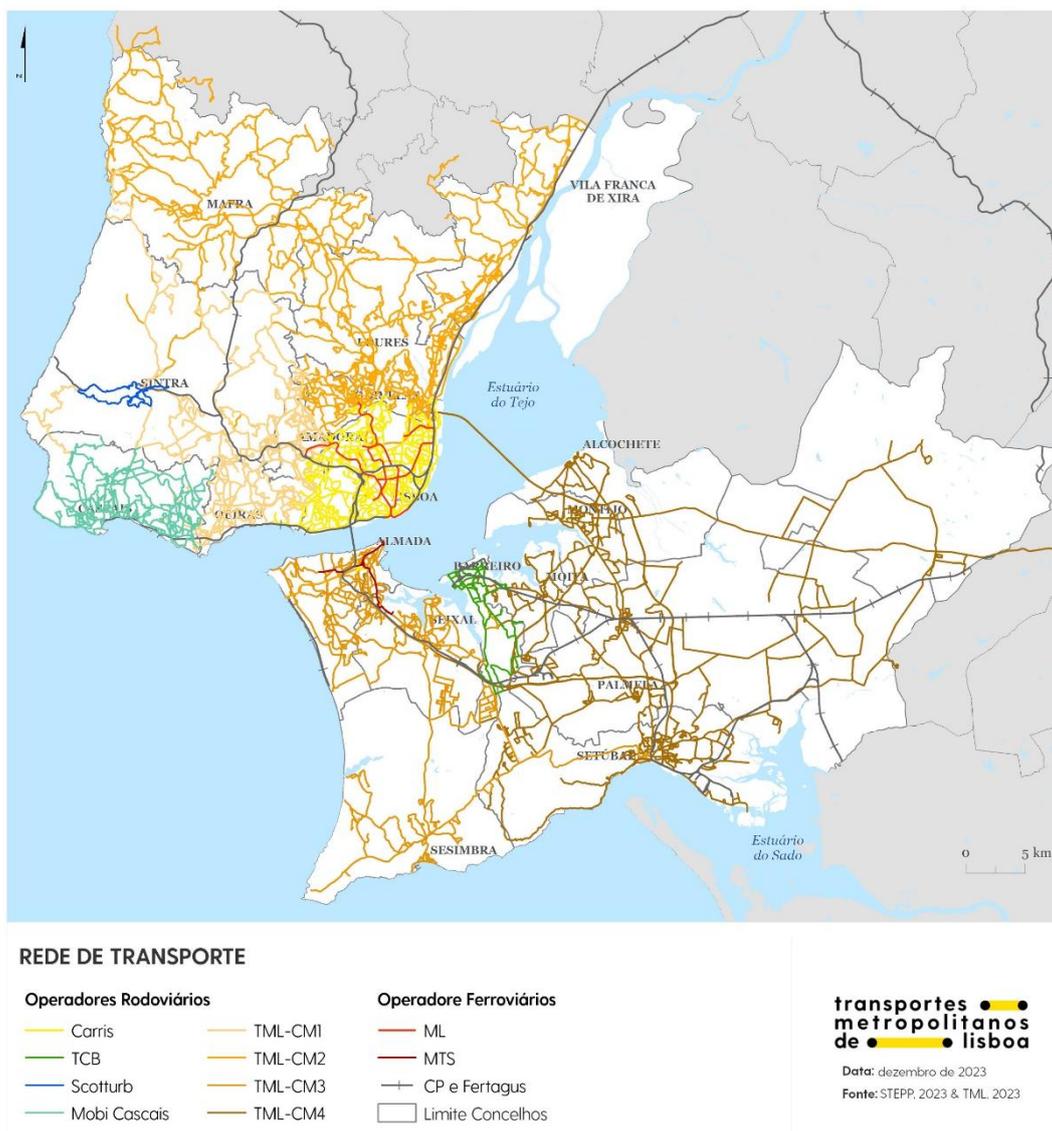


Figura 2.3-1 – Operadores e rede de transporte público de passageiros em dezembro de 2023

(Fonte: TML, STEPP, 2023)

| Tipo | Modo | Designação Social do operador ou gestor de contrato | Marca com que opera | Municípios e Comunidades Intermunicipais abrangidos |
|----------------------|---|--|---------------------------------------|---|
| Público (Estado) | Ferroviário | Comboios de Portugal, E.P.E. | CP | Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Moita, Montijo, Oeiras, Palmela, Setúbal, Sintra, Vila Franca de Xira e CIM confinantes |
| | Ferroviário - Metropolitano | Metropolitano de Lisboa, E.P.E. | Metropolitano de Lisboa | Amadora, Lisboa, Loures, Odivelas |
| | Fluvial | Soflusa – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A. | Soflusa | Barreiro, Lisboa |
| | | Transtejo – Transportes do Tejo, S.A. | Transtejo | Almada, Lisboa, Montijo, Seixal |
| Público (Municípios) | Rodoviário | Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A. | Carris | Almada, Amadora, Lisboa, Loures, Odivelas, Oeiras |
| | | Cascais Próxima, E.M., S. A. e Câmara Municipal de Cascais conforme contrato em vigor com a empresa Martin | Cascais Próxima/ MobiCascais | Cascais |
| | | Serviços Municipalizados de Transportes Coletivos do Barreiro | TCB | Barreiro |
| | | TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A. conforme contratos n.º 24/2020 com Viação Alvorada, n.º 25/2020 com RL, n.º 26/2020 com TST e n.º 27/2020 com Alsa Todi | Carris Metropolitana | Todos os municípios da área metropolitana de Lisboa |
| Privado | Ferroviário | Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes S.A. | Fertagus | Almada, Barreiro, Lisboa, Palmela, Seixal, Setúbal |
| | Ferroviário – Metro ligeiro de superfície | MTS – Metro Transportes do Sul, S.A. | MTS | Almada, Seixal |
| | Rodoviário | Barraqueiro Transportes, S.A. (inter-regional) | Boa Viagem (1); Barraqueiro Oeste (1) | Lisboa, Loures, Mafra, Vila Franca de Xira, CIM Oeste |
| | | Rodoviária do Alentejo, S.A. conforme Contratos da CIM Alentejo Central, Alentejo Litoral, Alto Alentejo, Baixo Alentejo (1) | Rodoviária do Alentejo | Lisboa, Montijo, Palmela, Setúbal, CIM Alentejo Central, CIM Alto Alentejo, CIM Baixo Alentejo, CIM Alentejo Litoral |
| | | Scotturb - Transportes Urbanos Lda. (2) | Scotturb | Sintra |
| | | Ribatejana Verde – Transportes Rodoviários ed Passageiros, Unipessoal, Lda. (1) | Ribatejana | Lisboa, Vila Franca de Xira, Montijo, CIM Lezíria Tejo |
| | | Rodolezíria – Transportes Rodoviários de Passageiros, Unipessoal, Lda. (2) (3) | Rodolezíria | Lisboa, CIM Lezíria do Tejo, CIM Médio Tejo |
| | | RDO Rodoviária do Oeste, Lda. (2) | Rodoviária do Oeste | Lisboa, CIM Oeste |

(1) Operadores de serviços inter-regionais da competência das CIM confinantes conforme contratos ou autorizações provisórias em vigor.

(2) Operador com duas autorizações provisórias emitidas pela AML até ao início do novo contrato com a C.M. Sintra.

(3) Assume o serviço da Rodoviária do Tejo, S.A.

Tabela 2.3-1 – Operadores ou gestores de contratos de serviço público de transporte rodoviário na área metropolitana de Lisboa

(Fonte: TML)

Sobre as redes de transportes na área metropolitana, apresenta-se na Figura 2.3-2, em destaque, a rede rodoviária principal.

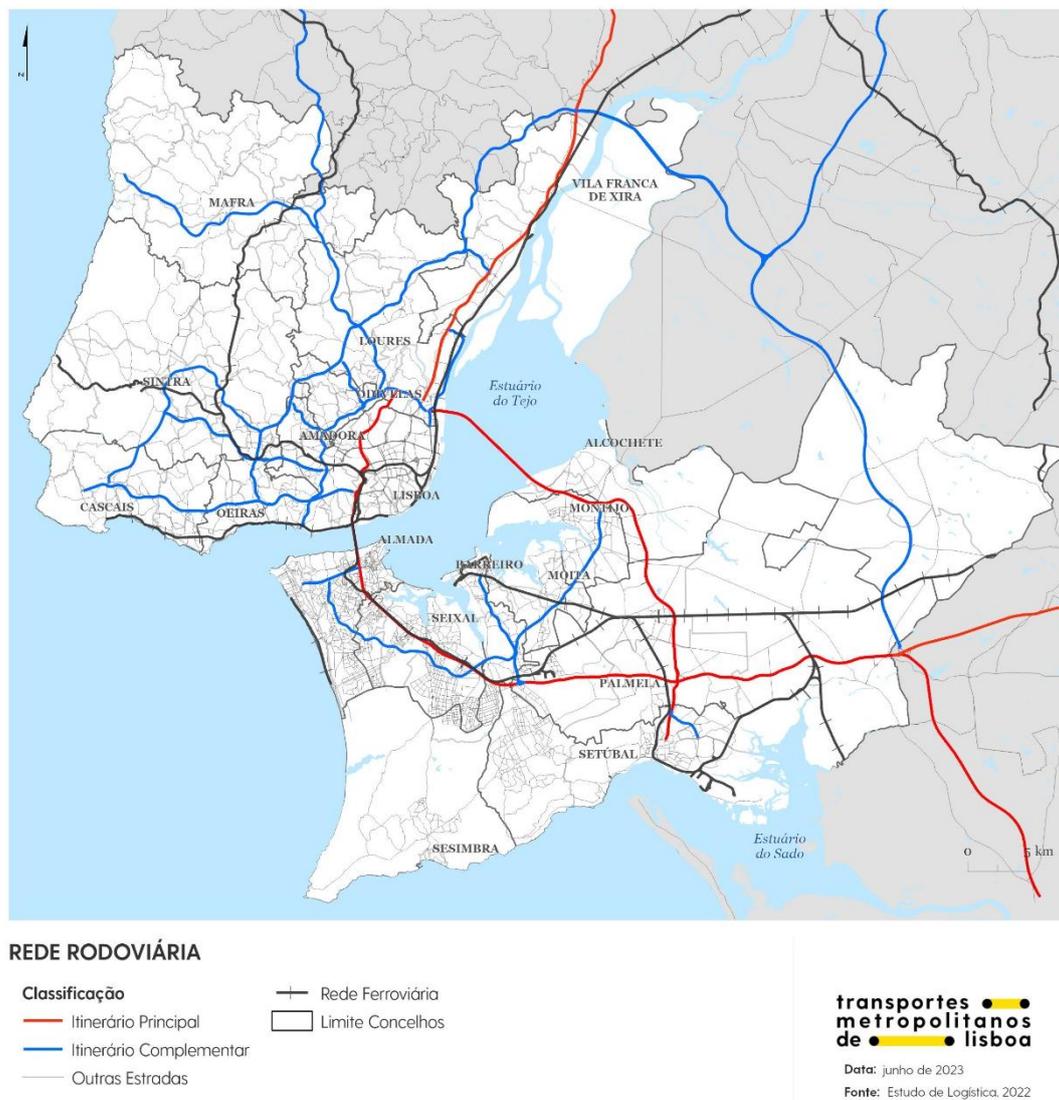


Figura 2.3-2 – Rede viária da área metropolitana de Lisboa

(Fonte: “Estudo sobre a evolução da logística na área metropolitana de Lisboa e soluções a promover”, TML, 2022)

2.4. Evolução da oferta e da procura de transporte público

Neste ponto apresenta-se uma breve panorâmica sobre a evolução da oferta e da procura, disponibilizada pelos operadores de transporte público, durante o ano 2023, não apenas dos operadores rodoviários relativamente aos quais a TML, com competências delegadas e subdelegadas pela AML, é autoridade de transportes ao abrigo do estabelecido no RJSPPT, e dos contratos interadministrativos em vigor. Também se apresenta uma breve panorâmica dos

operadores de serviço público que prestam serviço na área metropolitana de Lisboa e que integram o sistema tarifário implementado em 2019, no que respeita a indicadores Económico-Financeiros.

Os dados expressos no presente relatório referem-se aos seguintes operadores:

- Scotturb, no âmbito das duas autorizações provisórias emitidas pela AML no território do município de Sintra;
- TML, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 24/2020, no território abrangido pelo Lote 1, sendo o prestador de serviços a empresa Viação Alvorada;
- TML, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 25/2020, no território abrangido pelo Lote 2, sendo o prestador de serviços a empresa RL;
- TML, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 26/2020, no território abrangido pelo Lote 3, sendo o prestador de serviços a empresa TST;
- TML, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 27/2020, no território abrangido pelo Lote 4, sendo o prestador de serviços a empresa Alsa Todi.

2.4.1. Oferta

Conforme referido, no ano de 2023 manteve-se em vigor o Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril, que estabelece a definição de procedimentos de atribuição de financiamento e compensações aos operadores de transportes essenciais, no âmbito da pandemia COVID-19, e sucessivas alterações.

Nos quadros e figuras seguintes espelha-se a evolução da oferta realizada entre 2019 e 2023, por modo, para todos os operadores de transportes públicos de passageiros do território da área metropolitana de Lisboa, de acordo com os dados enviados por estes no âmbito do reporte de dados definido pelo Decreto-Lei n.º 14-C/2020 na redação atualizada.

É possível observar que, apesar do impacto da pandemia, a oferta de transporte público em número de circulações se manteve estável ao longo dos anos, com um ligeiro aumento do modo rodoviário em 2022, devido ao arranque da operação da Carris Metropolitana nos municípios da margem sul, que se reforçou em 2023, com a abrangência da operação da Carris Metropolitana a todos os municípios da área metropolitana de Lisboa.

Em 2023, o modo rodoviário representou 90% das circulações de transporte público da região.

| Modo | Circulações [unidades] | | | | | | |
|---------------|------------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | variação 2023/2019 | variação 2023/2022 |
| Ferroviário | 251 581 | 240 574 | 247 631 | 244 881 | 235 997 | -6,2% | -3,6% |
| Metropolitano | 677 672 | 648 020 | 659 795 | 659 870 | 706 554 | 4,3% | 7,1% |
| Fluvial | 133 189 | 125 064 | 124 686 | 125 046 | 125 448 | -5,8% | 0,3% |
| Rodoviário | 8 170 442 | 7 702 169 | 8 491 467 | 8 901 225 | 10 106 368 | 23,7% | 13,5% |
| Total | 9 232 884 | 8 715 827 | 9 523 579 | 9 931 022 | 11 174 367 | 21,0% | 12,5% |

Tabela 2.4.1-1 – Número de circulações, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa

(Fonte TML e operadores)

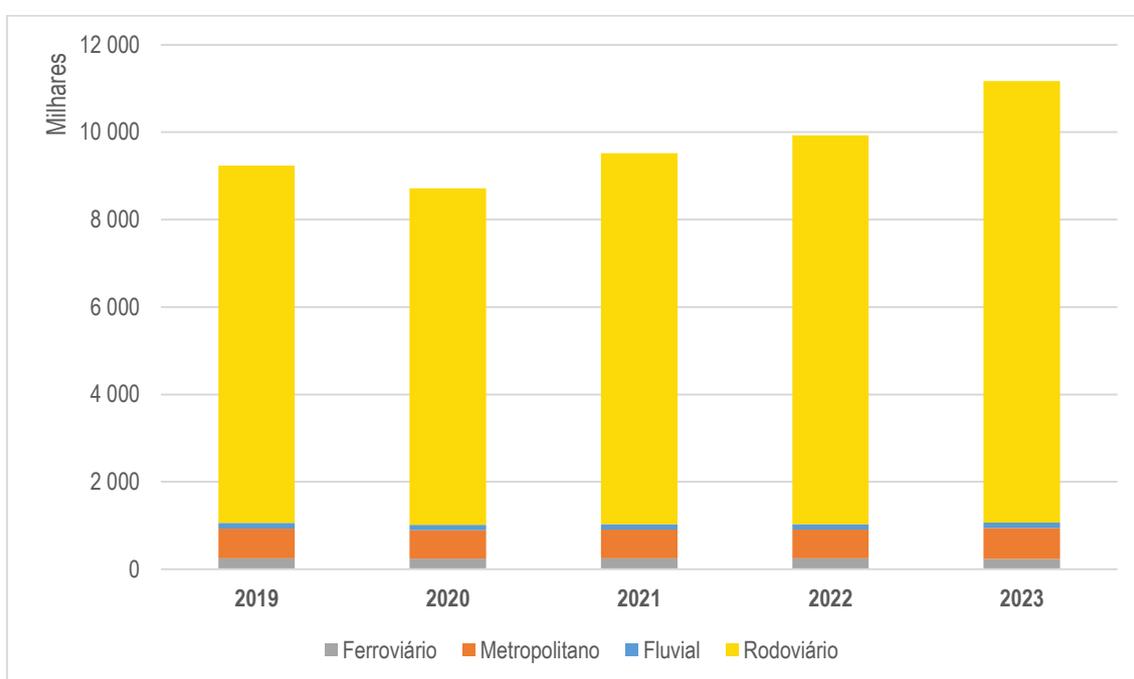


Figura 2.4.1-1 – Evolução da oferta (circulações), por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa

(Fonte TML e operadores)

Analisando a oferta de transporte em Veículos.Km, verifica-se que em 2023 foram produzidos quase 148 milhões de Veículos.Km na área metropolitana. O aumento de 17,0%, face a 2022, reflete o início da operação da Carris Metropolitana nos municípios da área metropolitana de Lisboa Norte. Face a 2019, o incremento foi de 21,8%.

A análise baseada na produção de transporte mostra, como esperado, que o modo rodoviário é responsável pelo maior número de Veículos.Km produzidos na área metropolitana, representando 90% do total.

| Modo | Veículos.Km produzidos por modo de transporte e ano | | | | | | |
|----------------------|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Varição 2023/2019 | Varição 2023/2022 |
| Ferroviário | 8 788 786 | 8 618 806 | 8 634 085 | 8 340 010 | 8 033 058 | -8,6% | -3,7% |
| Metropolitano | 6 420 191 | 6 180 720 | 6 253 785 | 6 206 712 | 6 423 579 | 0,1% | 3,5% |
| Fluvial | 888 159 | 845 227 | 838 632 | 833 017 | 855 296 | -3,7% | 2,7% |
| Rodoviário | 105 383 990 | 95 900 285 | 106 223 191 | 111 135 008 | 132 652 689 | 25,9% | 19,4% |
| Total | 121 481 126 | 111 545 038 | 121 949 694 | 126 514 748 | 147 964 621 | 21,8% | 17,0% |

Tabela 2.4.1-2 – Veículos.km produzidos, por modo na área metropolitana de Lisboa de 2019 a 2023

(Fonte TML e operadores)

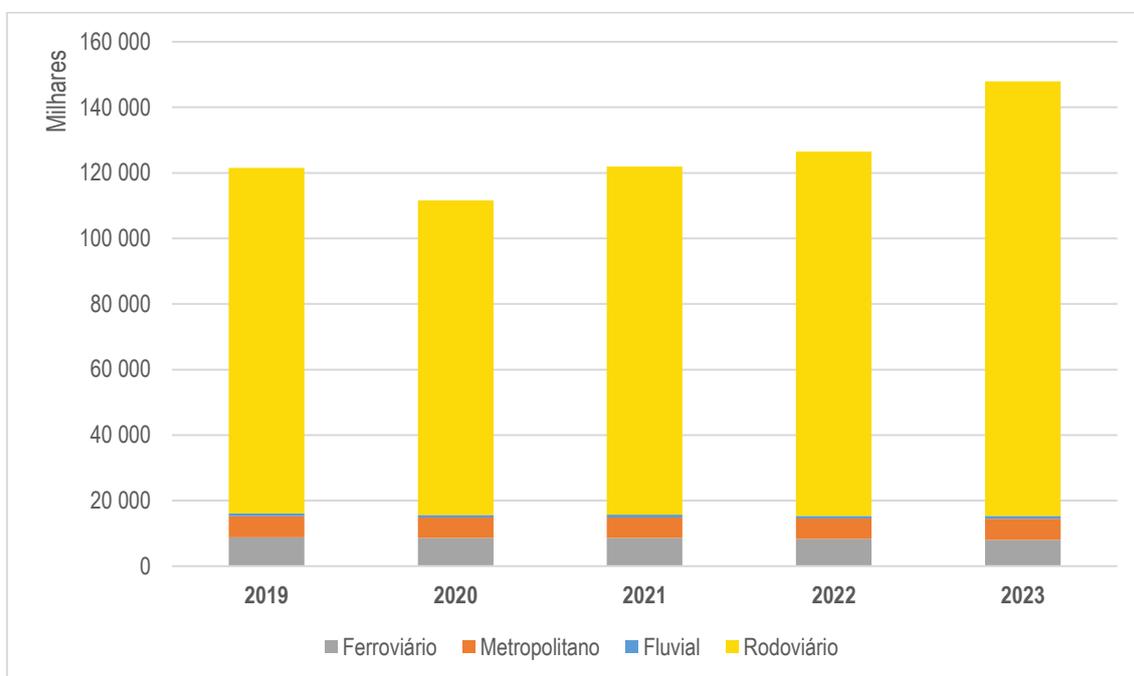


Figura 2.4.1-2 – Evolução da produção de transporte em veículos.km, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa

(Fonte TML e operadores)

A evolução dos Lugares.Km oferecidos na área metropolitana de Lisboa nos últimos anos, é apresentada no quadro e figura seguintes.

Em 2023 foram oferecidos 23 386 milhões de Lugares.Km por todos os operadores, o que representa um aumento de 11,5% face a 2022, devendo-se este incremento ao forte aumento da oferta de lugares do serviço do modo rodoviário (31%), com a entrada de parte da operação da Carris Metropolitana a norte da aML, seguido do modo fluvial (14,3%). Face a 2019, o incremento foi de 17,5%.

Os modos de transporte que mais Lugares.Km ofereceram foram o rodoviário, responsável por 46% dos Lugares.Km da aML, seguido do ferroviário com 35%.

| Modos | Lugares.Km produzidos | | | | | | |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | variação 2023/ /2019 | variação 2023/ /2022 |
| Ferroviário | 8 355 128 412 | 8 415 420 693 | 8 569 082 671 | 8 464 332 451 | 8 137 606 128 | -2,6% | -3,9% |
| Metropolitano | 3 850 193 643 | 3 666 529 653 | 3 438 872 459 | 3 881 734 104 | 4 019 915 743 | 4,4% | 3,6% |
| Fluvial | 467 196 322 | 315 753 066 | 425 059 280 | 427 732 196 | 489 026 992 | 4,7% | 14,3% |
| Rodoviário | 7 231 452 350 | 6 675 770 263 | 7 590 292 980 | 8 200 937 376 | 10 739 511 090 | 48,5% | 31,0% |
| Total | 19 903 970 727 | 19 073 473 675 | 20 023 307 390 | 20 974 736 127 | 23 386 059 953 | 17,5% | 11,5% |

Tabela 2.4.1-3 – Lugares.km, por modo, na área metropolitana de Lisboa de 2019 a 2023

(Fonte: TML e operadores)

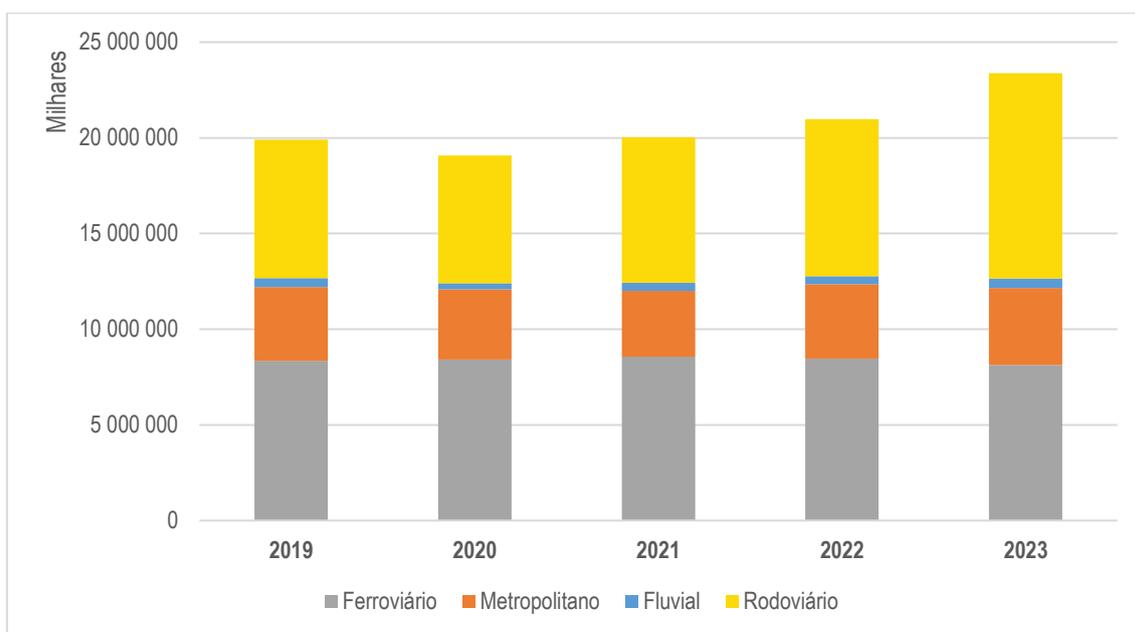


Figura 2.4.1-3 – Evolução de lugares.km, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa

(Fonte: TML e operadores)

2.4.2. Procura

No ano de 2023 já se assistiu a uma recuperação da procura nos transportes na área metropolitana de Lisboa, refletida quer em número de passes vendidos, quer em termos de passageiros transportados, após os efeitos da pandemia da doença COVID-19 nos padrões de mobilidade da população.

Nos quadros e figuras seguintes são resumidos alguns dados de vendas e de passageiros transportados, na área metropolitana de Lisboa, de 2019 a 2023, por modo de transporte, registados no sistema de bilhética, que ilustram as variações de procura nos últimos anos.

| Tipo de passe | Passes carregados por tipo de passe (unidades) | | | | | | |
|--------------------------------|--|------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Total 2019 | Total 2020 | Total 2021 | Total 2022 | Total 2023 | Varição 2023/2019 | Varição 2023/2022 |
| Navegante Metropolitano | 3 767 935 | 3 385 794 | 3 376 981 | 4 856 474 | 5 610 620 | 49% | 16% |
| Navegante Municipal | 1 034 644 | 833 986 | 791 881 | 1 145 809 | 1 364 434 | 32% | 19% |
| Navegante +65 | 832 870 | 754 101 | 729 066 | 906 493 | 1 005 205 | 21% | 11% |
| Navegante 7 dias | 73 871 | - | - | - | - | - | - |
| Navegante Família | 93 100 | 199 006 | 200 011 | 314 952 | 363 357 | 290% | 15% |
| Navegante PAC | - | - | 26 323 | 334 871 | 427 527 | - | 28% |
| Outros passes | 2 212 095 | 334 339 | 299 155 | 389 816 | 497 570 | -78% | 28% |
| Total parcial | 8 015 515 | 5 507 226 | 5 423 417 | 7 948 415 | 9 268 713 | 16% | 17% |
| Navegante 12* | 545 601 | 516 475 | 542 693 | 673 408 | 757 699 | 39% | 13% |
| Total | 8 560 116 | 6 023 701 | 5 966 110 | 8 621 823 | 10 026 412 | 17% | 16% |

*Os valores dos passes Navegante 12, cuja validade é até ao mês em que a criança faz 13 anos (inclusive), correspondem a títulos com pelo menos 1 validação no mês, e não a títulos carregados mensalmente.

Tabela 2.4.2-1 – Número de passes carregados por tipo de passe por ano na área metropolitana de Lisboa

(Fonte: TML)

Os dados apresentados representam a evolução do número de passes carregados, com base nos dados de vendas disponibilizados à TML pelos operadores.

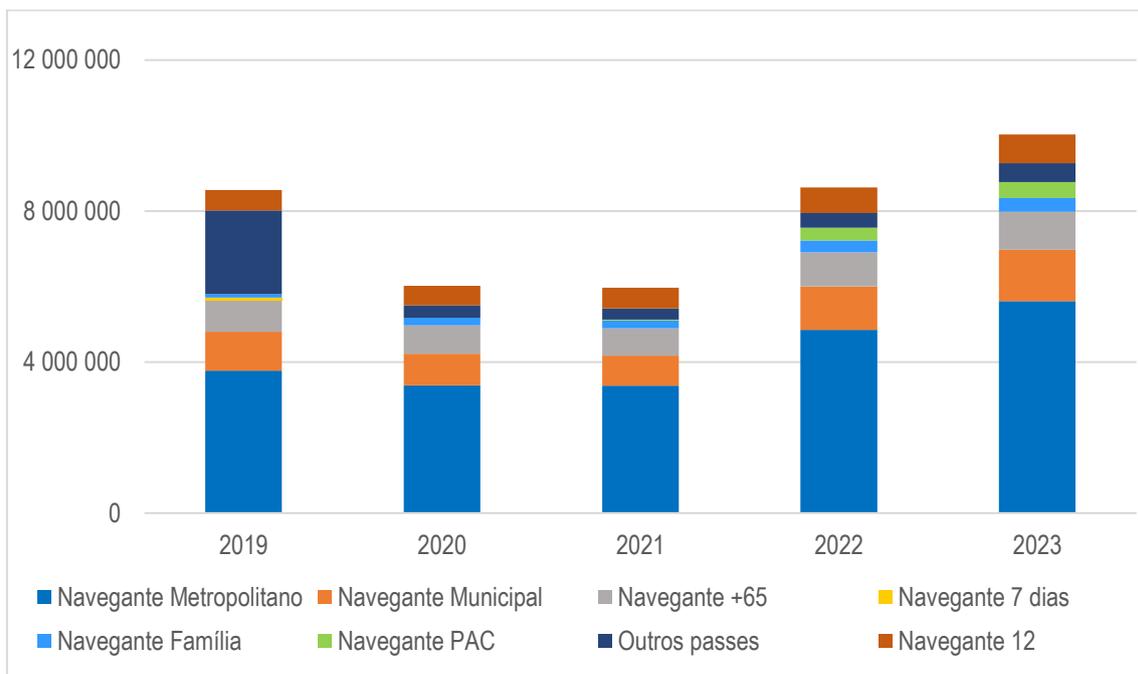


Figura 2.4.2-1 – Evolução do número de passes carregados, por tipo de título e por ano, na área metropolitana de Lisboa

(Fonte: TML)

Em 2023 registou-se um total de 10,03 milhões de passes carregados na área metropolitana de Lisboa, o que representou um aumento de 16% face a 2022, e de 17% face a 2019, ano em que entrou em vigor o novo tarifário na área metropolitana de Lisboa. Os passes Navegante Metropolitano representaram em 2023 56% dos passes carregados. É, no entanto, visível o aumento do peso dos passes Navegante 12 e também dos passes com outras compensações, devido à implementação de descontos, como da gratuitidade no município de Lisboa para algumas faixas etárias e do Passe Antigo Combatente.

De acordo com as validações do sistema de bilhética, no ano de 2023 foram transportados cerca de 609 milhões de passageiros. Este número representa uma subida de 13,6% relativamente a 2022, ano em que se tinham transportado cerca de 536 milhões de passageiros. Este aumento é particularmente visível no modo fluvial, com mais 24,5% de passageiros, seguido do metropolitano, com mais 19,9%.

No entanto, o número total de passageiros continua aquém dos valores anteriores à pandemia, havendo ainda menos 0,9% que os passageiros transportados em 2019, ano que evidenciou um aumento gradual do número de passageiros a partir do segundo trimestre devido à introdução do passe Navegante. Apresentaram valores inferiores a 2019, os modos ferroviários (-1,1%) e metropolitano (- 2,8%); e valores superiores, os modos fluvial (+1,7%) e rodoviário (+0,1%).

| Modo | Passageiros transportados (10 ³) | | | | | | |
|----------------------|--|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|-------------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Varição 2023/2019 | Varição 2023/2022 |
| Ferroviário | 118 643 | 71 314 | 75 076 | 111 548 | 117 376 | -1,1% | 5,2% |
| Metropolitano | 182 561 | 92 944 | 91 184 | 147 962 | 177 432 | -2,8% | 19,9% |
| Fluvial | 18 986 | 10 603 | 10 478 | 15 502 | 19 303 | 1,7% | 24,5% |
| Rodoviário | 294 024 | 173 658 | 197 948 | 260 674 | 294 406 | 0,1% | 12,9% |
| Total | 614 214 | 348 520 | 374 686 | 535 685 | 608 517 | -0,9% | 13,6% |

Tabela 2.4.2-2 –Passageiros transportados, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa

(Fonte: Operadores e TML)

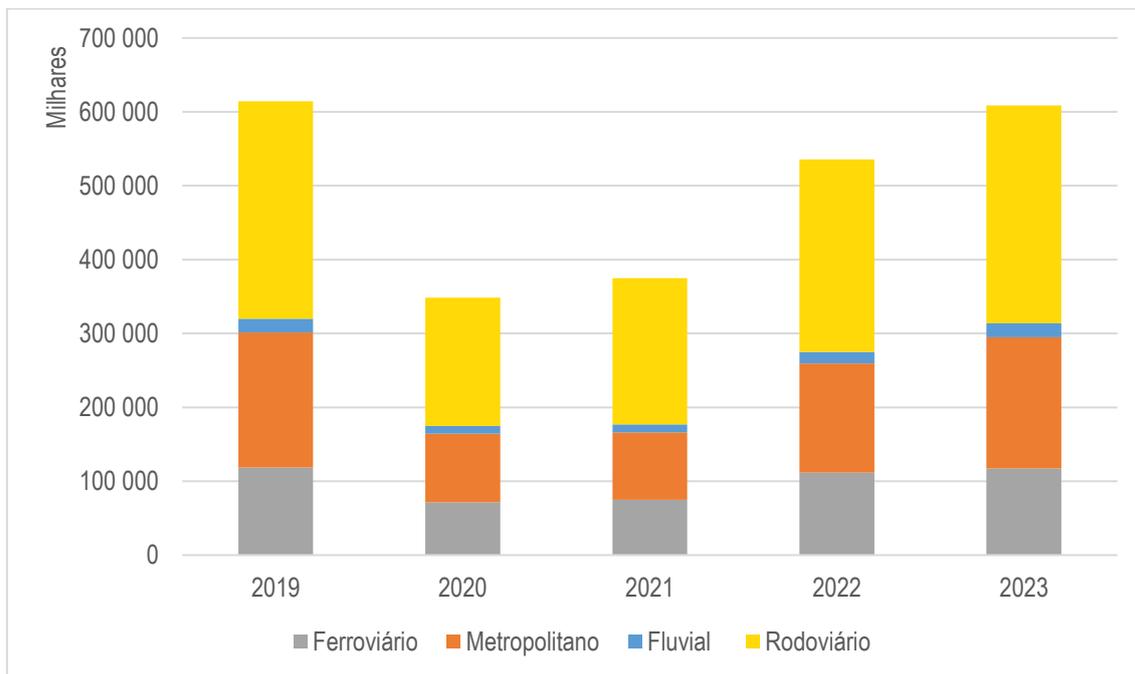


Figura 2.4.2-2 – Evolução do número de passageiros transportados, por modo e por ano, na área metropolitana de Lisboa

(Fonte: Operadores e TML)

A Figura 2.4.2-3 retrata a flutuação mensal da procura, por modo, em todos os operadores da área metropolitana, de janeiro de 2019 a dezembro de 2023, onde é evidente a forte quebra causada pela pandemia a partir de março de 2020 e, em momentos de confinamento como fevereiro de 2021. Regista-se uma retoma gradual na procura a partir do final de 2021. Desde o final de 2022, e principalmente durante o ano de 2023 regista-se um aumento da procura, também de forma faseada, com o início da operação da Carris Metropolitana. Assim, em dezembro de 2023, o número de passageiros transportados correspondia 91% da procura no mês homólogo de 2019 e a 111% da procura no mês homólogo de 2022.

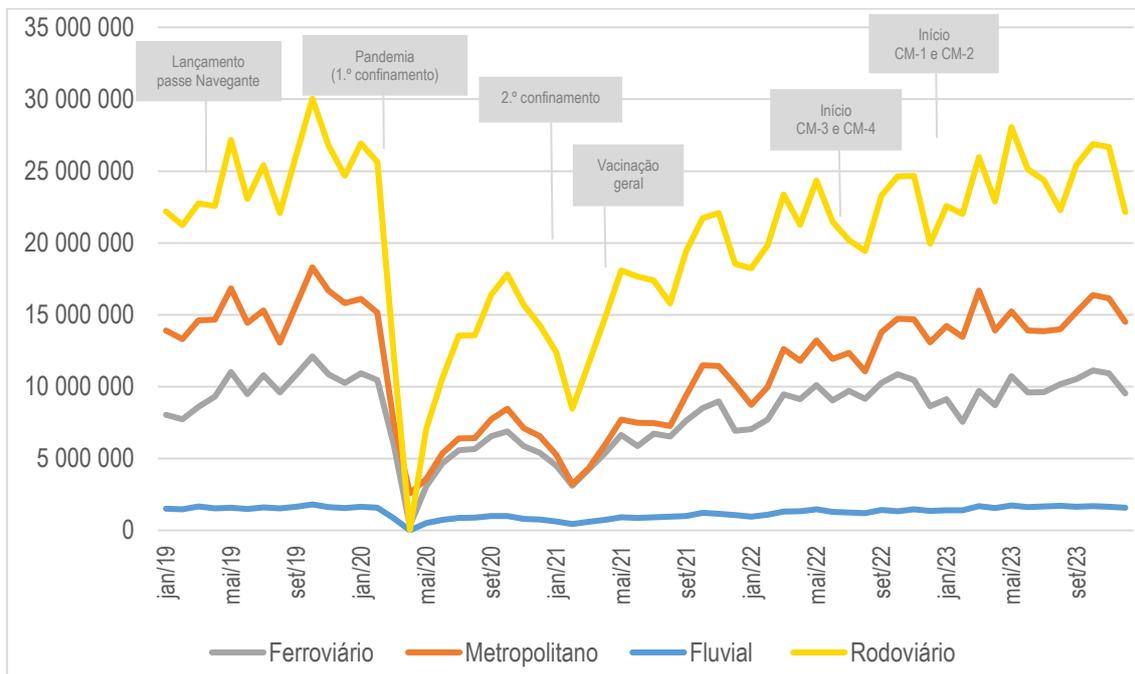


Figura 2.4.2-3 – Evolução da procura mensal, desde janeiro de 2019 a dezembro de 2023, em todos os operadores da área metropolitana, por modo.

(Fonte: TML)

3. Indicadores do Regulamento (CE) n.º 1370/2007

3.1. Identificação dos operadores e das autorizações emitidas

O presente capítulo identifica os operadores de serviço público de transporte rodoviário de passageiros da área metropolitana de Lisboa, com contrato de Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros celebrados com Área Metropolitana de Lisboa ao abrigo do RJSTPT, nos termos da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, assim como o único operador com autorizações emitidas pela AML ao abrigo do mesmo diploma.

Identifica também os restantes operadores que prestam serviço público de transporte de passageiros na área metropolitana de Lisboa, nos diferentes modos.

3.1.1. Designações sociais e marcas dos operadores de serviço público

Os operadores ou gestores de contrato, públicos e privados, dos modos ferroviário, incluído o metropolitano, fluvial e rodoviário, designação social e as marcas com que operam na área metropolitana de Lisboa, encontram-se referidos na Tabela 2.3-1. Destes, os operadores que no ano de 2023 prestaram serviço público de transporte rodoviário de passageiros na área metropolitana de Lisboa com contratos celebrados com a AML ou com autorizações emitidas pela AML, ao abrigo da Lei n.º 52/2015, estão identificados no grupo dos operadores públicos (Municípios) rodoviários, com a marca Carris Metropolitana, e dos operadores privados rodoviários, com a designação abreviada Scotturb.

A empresa Alsa Todi presta serviços à TML desde 1/06/2022, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 27/2020 (Lote 4); a TST desde 01/07/2022, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 26/2020 (Lote 3); e, desde 1/01/2023, a Viação Alvorada, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 24/2020 (Lote 1), e a RL, no âmbito do Contrato Carris Metropolitana n.º 25/2020 (Lote 2).

De referir que algumas empresas prestam serviços inter-regionais, com paragens na área metropolitana, da competência de outras autoridades, como o Estado, ou comunidades intermunicipais confinantes (Oeste, Lezíria do Tejo, Alto Alentejo, Alentejo Central e Alentejo Litoral).

Todos os operadores referidos na Tabela 2.3-1, exceto os que exploram serviços inter-regionais, Ribatejana Verde, Rodolezíria e Rodoviária do Alentejo, disponibilizam desde 2019 o passe intermodal Navegante no território da área metropolitana de Lisboa. Na sequência, a AML, e desde março de 2021 a TML, procede ao cálculo e ao pagamento das respetivas compensações financeiras ao abrigo de contratos interadministrativos de delegação de competências do Estado e dos municípios.

As compensações financeiras são tratadas em capítulos específicos deste relatório, designadamente nos referentes aos indicadores económico-financeiros.

De referir que com a entrada em vigor dos Contratos da Carris Metropolitana da Área 4 que assumem as AP da Rodoviária do Alentejo, a população antes abrangida pelos serviços daquele operador, dos municípios de Montijo, Palmela, Setúbal e área limite de Vendas Novas, passou também a poder usufruir do Passe Navegante nas suas deslocações, com melhoria das condições de mobilidade.

3.1.2. Formas de exploração do serviço público e de contratação

Os anos de 2022 e 2023 foram marcados pela alteração da forma de exploração do serviço público de transporte rodoviário de passageiros na área metropolitana de Lisboa, com a concretização dos contratos Serviço Público de Transporte Rodoviário de Passageiros, celebrados em 2020, relativos aos serviços prestados sob a marca Carris Metropolitana, de acordo com o Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro, na redação atual, com os seguintes operadores que iniciaram a operação nas seguintes datas:

- Viação Alvorada, Lda., a operar no Lote 1 no âmbito do Contrato n.º 24/2020 desde 1 de janeiro de 2023;
- RL, a operar no Lote 2 no âmbito do Contrato n.º 25/2020 desde 1 de janeiro de 2023;
- TST, a operar no Lote 3 no âmbito do Contrato n.º 26/2020 desde 1 de julho de 2022; e
- Alsa Todi, a operar no Lote 4 no âmbito do Contrato n.º 27/2020 desde 1 de junho de 2022.

Por solicitação do município de Sintra, efetuada em 14/12/2022, mantiveram-se em vigor duas autorizações para a manutenção do regime de exploração de serviço público de transporte rodoviário regular de passageiros na área metropolitana de Lisboa, a título provisório, referentes a serviço turístico prestado nesse território pelo operador Scotturb. As AP, emitidas em 30/06/2016 e com termo previsto para 31/12/2023, foram prorrogadas até ao início da execução do contrato de prestação desses serviços, a celebrar com o Município de Sintra. Conforme lista constante do Anexo I, as AP têm os números: 3/AML/2016 (Sintra (Estação) – Sintra (Estação) via Vila e Palácio da Pena); e 4/AML/2016 (Sintra (Estação) – Sintra (Estação) via Vila).

As autorizações para a exploração de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, a título provisório, emitidas pela AML ao operador, identificam a obrigação de explorar o serviço público de transporte de passageiros em condições e em períodos determinados pela autoridade de transportes competente, em nome próprio e sob sua responsabilidade, sendo remunerados, total ou parcialmente, pelas tarifas cobradas aos passageiros.

No Anexo I ao presente relatório, apresentam-se:

- A lista das linhas base vigentes em 2023 relativas aos serviços contratados pela TML no âmbito dos contratos n.º 24/2020 (Lote1), 25/2020 (Lote 2), 26/2020 (Lote3) e 27/2020 (Lote 4), sendo a cada linha base apresentado o número do contrato associado, o número comercial da linha, a sua designação e o termo da sua vigência, que coincide com o termo do respetivo contrato¹¹.
- A lista das autorizações vigentes em 2023 emitidas pela AML ao operador Scotturb, sendo apresentado o respetivo número da autorização emitida, o número comercial da carreira, a designação da autorização e a sua vigência.

3.1.3. Lista das linhas com contratos da TML e autorização emitida pela AML

Em regra, aos serviços contratados pela TML e a cada autorização emitida corresponde pelo menos uma linha denominada “carreira base” com uma codificação atribuída, podendo ainda estar-lhe associada uma ou várias “carreiras variantes” e/ou “carreiras parcelares”.

Dada a sua longa extensão, as listagens das linhas de cada um dos operadores, em exploração em 2023, são apresentadas no Anexo II ao presente relatório, com indicação de: contrato ou da autorização emitida; número comercial da carreira; designação; distinção se se trata de uma base (B), variante (V) ou parcelar (P); e classificação de acordo com a abrangência territorial e tipo de serviço realizado, como:

- (i) Transporte municipal (M), intermunicipal (IM) e inter-regional (IR);
- (ii) Transporte regular (TR) e transporte flexível (TPF).

Para os serviços de transporte regular são apresentadas as linhas contratadas e autorizadas em dezembro de cada ano. Em 2023 não foram disponibilizadas linhas de transporte flexível.

Encontrando-se as listagens das linhas no Anexo II ao presente relatório para cada operador em 2023 (à data de 31 de dezembro), nas tabelas seguintes apresenta-se um breve resumo relativo aos anos 2022 e 2023.

¹¹ De acordo com o n.º 2 da Cláusula 6.ª de cada um dos contratos, “O Contrato tem a duração de 7 (sete) anos contados da data de início do Período de Funcionamento Normal”.

- Scotturb - Transportes Urbanos

| Scotturb | N.º de Linhas autorizadas segundo as suas características [Unidades] | |
|----------------------------|---|----------|
| | 2022 | 2023 |
| Bases | 29 | 2 |
| Parcelares | 45 | 0 |
| Variantes | 71 | 1 |
| Municipais | 86 | 3 |
| Intermunicipais | 59 | 0 |
| Transporte regular | 145 | 3 |
| Transporte flexível | 0 | 0 |
| N.º Total de Linhas | 145 | 3 |

Tabela 3.1.3-1 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – Scotturb

(Fonte: TML/ IMT- STePP)

- TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 24/2020 (Lote 1)

| TML-CM1 ¹² | N.º de Linhas contratadas [Unidades] | |
|----------------------------|--------------------------------------|------------|
| | 2022 | 2023 |
| Bases | - | 174 |
| Parcelares | - | 0 |
| Variantes | - | 106 |
| Municipais | - | 109 |
| Intermunicipais | - | 171 |
| Inter-regionais | - | 0 |
| Transporte regular | - | 280 |
| Transporte flexível | - | 0 |
| N.º Total de Linhas | - | 280 |

Tabela 3.1.3-2 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TML-CM1

(Fonte: TML/ IMT- STePP)

- TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 25/2020 (Lote 2)

| TML-CM2 ¹³ | N.º de Linhas contratadas [Unidades] | |
|-----------------------|--------------------------------------|------|
| | 2022 | 2023 |
| Bases | - | 291 |
| Parcelares | - | 0 |
| Variantes | - | 221 |
| Municipais | - | 260 |
| Intermunicipais | - | 238 |

12 O serviço teve início em 1 de janeiro de 2023.

13 O serviço teve início em 1 de janeiro de 2023.

| TML-CM2 ¹³ | N.º de Linhas contratadas [Unidades] | |
|----------------------------|--------------------------------------|------------|
| | 2022 | 2023 |
| Inter-regionais | - | 14 |
| Transporte regular | - | 512 |
| Transporte flexível | - | 0 |
| N.º Total de Linhas | - | 512 |

Tabela 3.1.3-3 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TML-CM2

(Fonte: TML/ IMT- STePP)

- TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 26/2020 (Lote 3)

| TML-CM3 ¹⁴ | N.º de Linhas contratadas [Unidades] | |
|----------------------------|--------------------------------------|------------|
| | 2022 | 2023 |
| Bases | 118 | 132 |
| Parcelares | 0 | 0 |
| Variantes | 29 | 42 |
| Municipais | 78 | 86 |
| Intermunicipais | 69 | 89 |
| Inter-regionais | 0 | 0 |
| Transporte regular | 147 | 174 |
| Transporte flexível | 0 | 0 |
| N.º Total de Linhas | 147 | 174 |

Tabela 3.1.3-4 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TML-CM3

(Fonte: TML/ IMT- STePP)

- TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 27/2020 (Lote 4)

| TML-CM4 ¹⁵ | N.º de Linhas contratadas [Unidades] | |
|----------------------------|--------------------------------------|------------|
| | 2022 | 2023 |
| Bases | 154 | 150 |
| Parcelares | 0 | 0 |
| Variantes | 54 | 56 |
| Municipais | 106 | 114 |
| Intermunicipais | 96 | 86 |
| Inter-regionais | 6 | 6 |
| Transporte regular | 208 | 206 |
| Transporte flexível | 0 | 0 |
| N.º Total de Linhas | 208 | 206 |

Tabela 3.1.3-5 – Resumo das linhas constantes no Anexo II – TML-CM4

(Fonte: TML/ IMT- STePP)

14 O serviço teve início em 1 de julho de 2022.

15 O serviço teve início em 1 de junho de 2022.

- Todos os operadores

Tendo o serviço da TML–CM4 iniciado em 1 de junho de 2022, e o serviço da TML–CM3 iniciado em 1 de julho de 2022, em substituição dos serviços da TST e RA, para se evitar a sobreposição da contabilização das linhas destes operadores nas tabelas seguintes, para o ano de 2022 optou-se por se apresentar o número de linhas de todos os operadores em duas colunas. Na primeira coluna apresenta-se o número de linhas até 31 de maio, período anterior ao início dos serviços da TML-CM, em que estavam a ser operadas todas as linhas da TST e RA, e na segunda coluna apresenta-se o número de linhas a partir de 1 de julho, período em que os serviços da TST e RA foram totalmente substituídos pelos serviços prestados pela TML.

| Todos os operadores | N.º de Linhas contratadas e autorizadas [Unidades] | | |
|----------------------------|--|---------------|--------------|
| | 2022 | | 2023 |
| | Antes TML–CM | Depois TML–CM | |
| Bases | 495 | 588 | 749 |
| Parcelares | 598 | 395 | 0 |
| Variantes | 308 | 339 | 421 |
| Municipais | 701 | 655 | 571 |
| Intermunicipais | 667 | 633 | 584 |
| Inter-regionais | 33 | 34 | 20 |
| Transporte regular | 1 401 | 1322 | 1 175 |
| Transporte flexível | 0 | 0 | 0 |
| N.º Total de Linhas | 1 401 | 1 322 | 1 175 |

Tabela 3.1.3-6 – Total das linhas constantes no Anexo II – por tipo de linha/serviço

(Fonte: TML/ IMT- STePP)

Em 2023 não houve linhas de transporte flexível, nem realizadas pela Scotturb, nem pela TML-CM, tendo todas as linhas disponibilizadas em 2023 enquadramento no âmbito do transporte regular de passageiros.

Relativamente ao tipo de linha e serviço, e desde que a TML-CM passou a operar em toda a área metropolitana de Lisboa, as Bases passaram a constituir o maior número de linhas, seguindo-se as Parcelares e Variantes, por ordem decrescente do número de linhas, deixando de haver linhas Parcelares em 2023 (64% Bases e 36% Variantes). Quanto à abrangência territorial, do total de linhas da competência da TML, 48% são municipais, 50% intermunicipais e apenas 2% inter-regionais.

Da análise da figura seguinte, verifica-se que os municípios de Mafra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira são os que apresentam um maior número de linhas municipais.

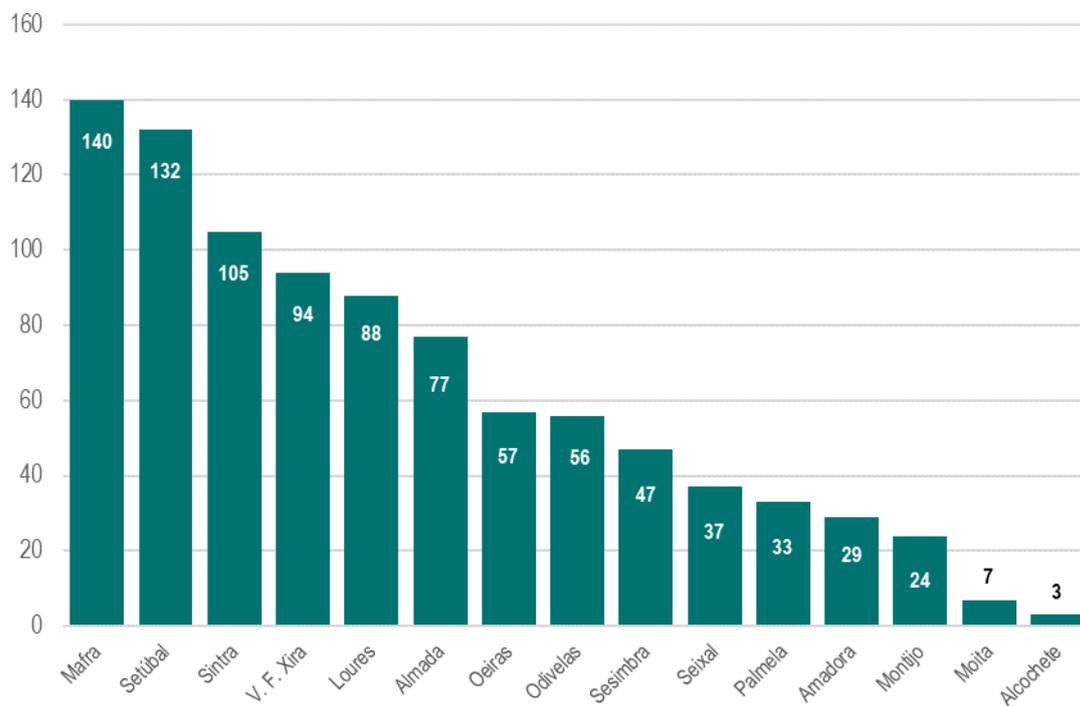


Figura 3.1.3-1 – Número de linhas municipais por município em 2023

(Fonte: TML/ IMT- STePP)

| Operador | N.º de Linhas contratadas e autorizadas [Unidades] | | |
|----------------------------|--|---------------|--------------|
| | 2022 | | 2023 |
| | Antes TML-CM | Depois TML-CM | |
| BT | 207 | 207 | - |
| HLM | 32 | 32 | - |
| ID | 22 | 22 | - |
| JJSA | 22 | 22 | - |
| RA | 3 | 0 | - |
| RL | 308 | 308 | - |
| Scotturb | 145 | 145 | 3 |
| TML-CM1 | - | - | 280 |
| TML-CM2 | - | - | 512 |
| TML-CM3 | 0 | 147 | 174 |
| TML-CM4 | 0 | 208 | 206 |
| TST | 431 | 0 | - |
| Vimeca | 231 | 231 | - |
| N.º Total de Linhas | 1 401 | 1 322 | 1 175 |

Tabela 3.1.3-7 – Total das linhas constantes no Anexo II – por operador

(Fonte: TML/ IMT- STePP)

Em 2023, após a disponibilização dos serviços da Carris Metropolitana em toda a área metropolitana de Lisboa, como é possível observar na Figura 3.1.3-2, os operadores com maior número de linhas foram a TML-CM2 (43,6%) e a TML-CM1 (23,8%). Com 67,4% das linhas operadas na margem norte, as linhas operadas na margem sul (32,3%) distribuíram-se por 17,5% da TML-CM4 e 14,8% da TML-CM3.

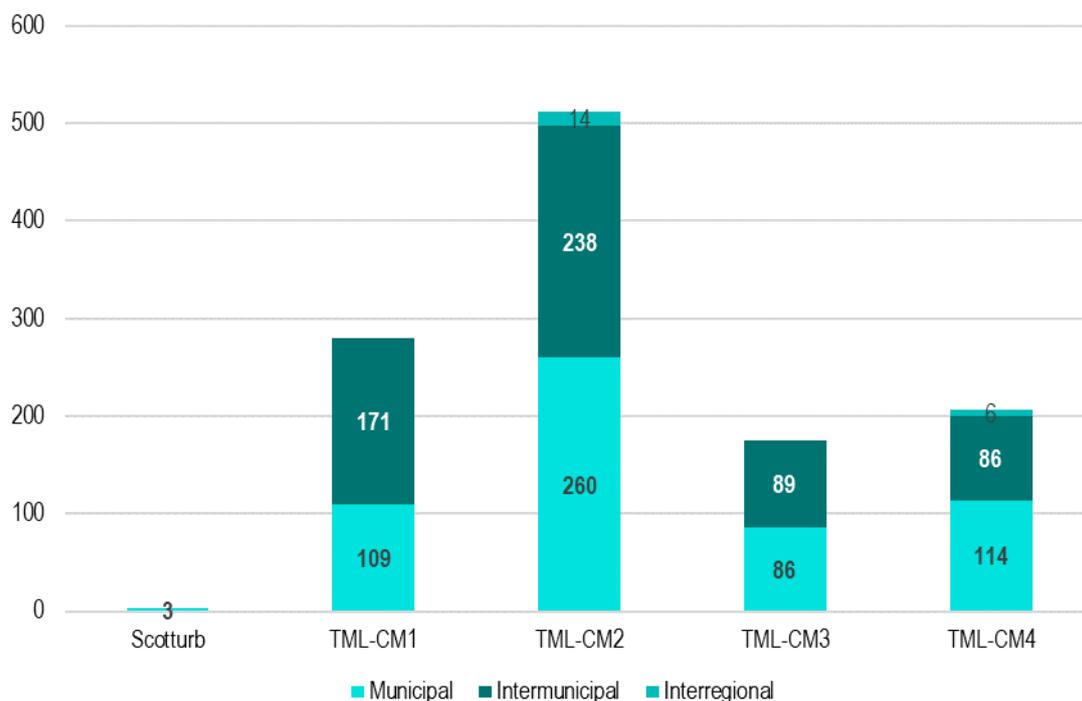


Figura 3.1.3-2 – Linhas contratadas (contratos Carris Metropolitana) e autorizadas (AP) em 2023
(Fonte: TML/ IMT- STePP)

3.1.4. Desenho das linhas contratadas e autorizadas por município

Apresenta-se o mapa síntese das linhas autorizadas e contratadas pela AML/TML relativo a dezembro de 2023.

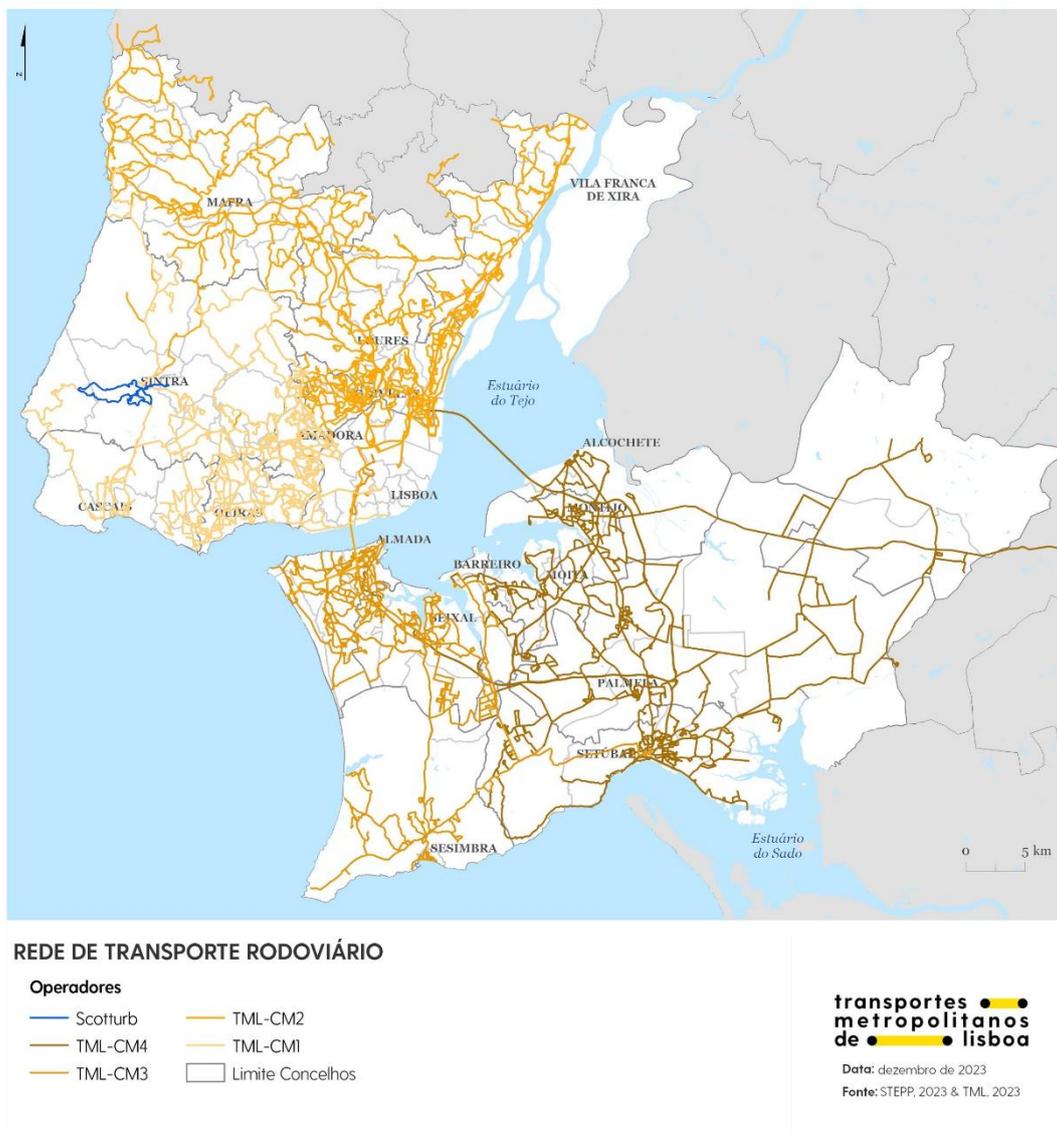


Figura 3.1.4-1 – Linhas autorizadas (AP) e contratadas (Contratos Carris Metropolitana) na área metropolitana de Lisboa

(Fonte: TML/ IMT- STePP)

Juntam-se, no Anexo III ao presente relatório, os mapas ilustrativos, por município, com os desenhos das linhas contratadas e autorizadas, a identificação das localidades com mais de 40 habitantes, as principais paragens de transporte público, equipamentos e serviços relevantes, rede ferroviária e rede do metropolitano.

A tabela seguinte apresenta a distribuição dos operadores por município de acordo com as linhas operadas.

| Operador | Municípios onde operam |
|----------|--|
| Scotturb | Sintra |
| TML-CM1 | Amadora, Cascais, Lisboa, Oeiras, Sintra (Odivelas e Mafra) |
| TML-CM2 | Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas, Vila Franca de Xira (Almada, Amadora, Sintra) |
| TML-CM3 | Almada, Lisboa, Seixal e Sesimbra (Barreiro, Moita e Setúbal) |
| TML-CM4 | Alcochete, Barreiro, Lisboa, Moita, Montijo, Palmela e Setúbal (Almada, Seixal e Sesimbra) |

Tabela 3.1.4-1 – Operadores por Município

(Fonte: TML)

Há a assinalar que a TML tem, em conjunto com o IMT, feito um esforço de atualização de dados carregados no Sistema de Informação Nacional e de carregamento dos dados da operação da Carris Metropolitana, tarefa de muito elevada complexidade.

3.2. Oferta

3.2.1. Linhas exploradas

Para cada um dos operadores de serviço público, e para os anos 2022 e 2023, no mês de dezembro, apresenta-se o número de linhas exploradas, em unidades, e respetiva extensão total, em quilómetros, estando nelas incluídas as bases, variantes e parcelares.

| Operador - Linhas transporte regular | 2022 | | 2023 | |
|--------------------------------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|
| | N.º de linhas | Extensão [km] | N.º de linhas | Extensão [km] |
| BT | 207 | 6 547,1 | - | - |
| HLM | 32 | 1 281,3 | - | - |
| ID | 22 | 564,1 | - | - |
| JJSA | 22 | 369,8 | - | - |
| RL | 308 | 5 398,5 | - | - |
| Scotturb | 145 | 3 487,7 | 3 | 27,9 |
| TML-CM1 | - | - | 280 | 7 163,1 |
| TML-CM2 | - | - | 512 | 13 568,8 |
| TML-CM3 | 147 | 4 205, 2 | 174 | 5 136,0 |
| TML-CM4 | 208 | 7 318,0 | 206 | 6 952,6 |
| Vimeca | 231 | 5 241,1 | - | - |
| Total | 1 322 | 34 412,8 | 1 175 | 32 848,4 |

Tabela 3.2.1-1 – Número e extensão das linhas contratadas de transporte regular

(Fonte: AML/ IMT- STePP)

Verifica-se que com a entrada em operação da Carris Metropolitana em 2022 e em 2023, e o término das AP dos operadores privados, apesar do aumento da oferta, com o esforço de reorganização e simplificação da rede registou-se que o número de linhas e a extensão total das mesmas reduziu ligeiramente, 5% e 11%, respetivamente.

3.2.2. Circulações

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2022 e 2023, apresenta-se o número de circulações, em unidades, divididas por:

- (i) Totais anuais; (ii) Média diária nos dias úteis; e (iii) Média diária nos fins de semana e feriados.

| Operador | Circulações [Unidades] | 2022 | 2023 |
|----------------------|---|------------------|------------------|
| BT | Totais anuais | 183 034 | - |
| | Média diária, dias úteis | 651 | - |
| | Média diária, fins de semana e feriados | 173 | - |
| HLM, ID, JISA | Totais anuais | 191 273 | - |
| | Média diária, dias úteis | n.d. | - |
| | Média diária, fins de semana e feriados | n.d. | - |
| RA | Totais anuais | 376 | - |
| | Média diária, dias úteis | 2 | - |
| | Média diária, fins de semana e feriados | 0 | - |
| RL | Totais anuais | 1 041 110 | - |
| | Média diária, dias úteis | n.d. | - |
| | Média diária, fins de semana e feriados | n.d. | - |
| Scotturb | Totais anuais | 378 967 | 24 752 |
| | Média diária, dias úteis | 1 172 | 68 |
| | Média diária, fins de semana e feriados | 745 | 68 |
| Contrato Sulfertagus | Totais anuais | 149 471 | - |
| | Média diária, dias úteis | n.d. | - |
| | Média diária, fins de semana e feriados | n.d. | - |
| TML-CM1 | Totais anuais | - | 1 928 590 |
| | Média diária, dias úteis | - | n.d. |
| | Média diária, fins de semana e feriados | - | n.d. |
| TML-CM2 | Totais anuais | - | 1 631 711 |
| | Média diária, dias úteis | - | n.d. |
| | Média diária, fins de semana e feriados | - | n.d. |
| TML-CM3 | Totais anuais | 559 049 | 1 239 820 |
| | Média diária, dias úteis | 2 913 | n.d. |
| | Média diária, fins de semana e feriados | 1 973 | n.d. |
| TML-CM4 | Totais anuais | 396 389 | 797 432 |
| | Média diária, dias úteis | 2 086 | n.d. |

| Operador | Circulações [Unidades] | 2022 | 2023 |
|---|---|------------------|------------------|
| | Média diária, fins de semana e feriados | 1 278 | n.d. |
| TST | Totais anuais | 550 640 | - |
| | Média diária, dias úteis | 3 974 | - |
| | Média diária, fins de semana e feriados | 1 974 | - |
| Vimeca | Totais anuais | 1 094 359 | - |
| | Média diária nos dias úteis | 5 986 | - |
| | Média diária, fins de semana e feriados | 1 892 | - |
| Totais anuais - Operação AML Norte | | 2 888 744 | 3 585 053 |
| Totais anuais - Operação AML Sul | | 1 655 925 | 2 037 252 |
| Totais anuais | | 4 544 669 | 5 622 305 |

n.d. – Dados não disponíveis.

Tabela 3.2.2-1 – Circulações anuais por operador na área metropolitana de Lisboa

(Fonte: Operadores)

Em 2023 foram realizadas 5,6 milhões de circulações de serviço público de transporte rodoviário de passageiros na área metropolitana.

Da análise da evolução do número de circulações em 2023, para o conjunto dos operadores, constata-se que houve uma variação de +24% face às realizadas em 2022.

Na sequência do início da operação dos serviços da Carris Metropolitana, verificou-se na margem sul (TML-CM3 e TML-CM4) uma variação positiva das circulações de +23% entre 2022 e 2023, com o número de circulações a passar de 1 655 925, em 2022, para 2 037 256, em 2023.

Já na margem norte, verificou-se uma variação positiva, de +24%, das circulações disponibilizadas em 2023, face a 2022, com o número de circulações a passar de 2 888 744, em 2022, para 3 585 053.

Os serviços da TML-CM1 e da TML-CM2 contabilizaram um maior número de circulações, totalizando, respetivamente, cerca de 1,93 milhões e 1,63 milhões de circulações. Por oposição, os serviços da Scotturb, são os que apresentam menor número de circulações, cerca de 25 mil.

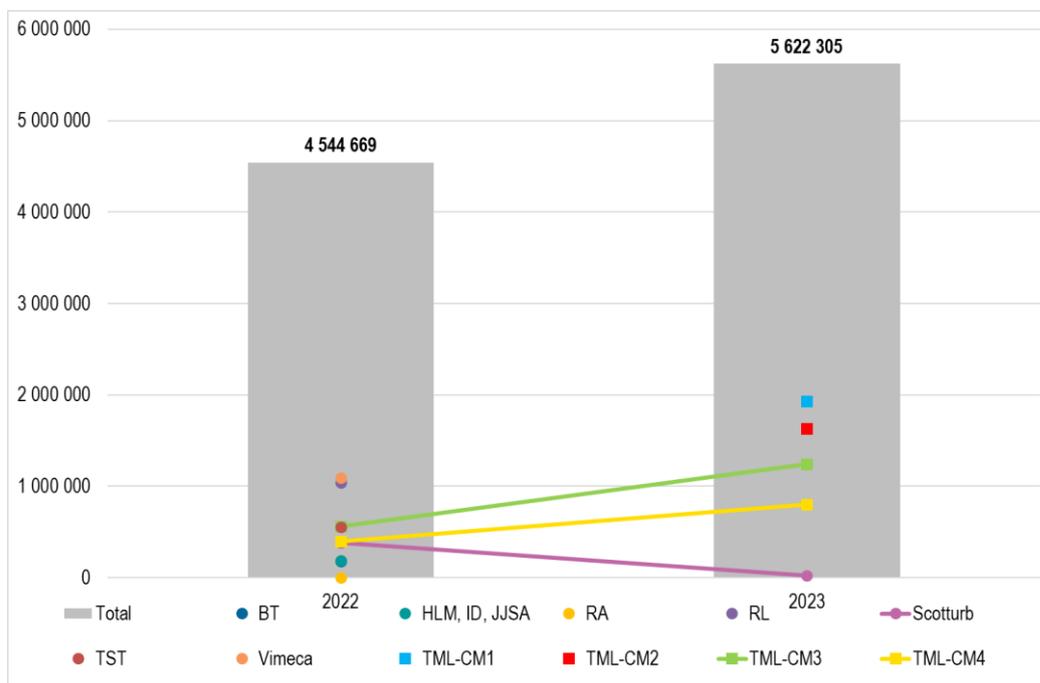


Figura 3.2.2-1 – Número total de circulações

(Fonte: Operadores)

3.2.3. População servida por transportes públicos rodoviários

Para cada um dos municípios da área metropolitana de Lisboa e para os anos de 2022 e 2023, apresenta-se a percentagem da população servida por transporte público rodoviário de passageiros, da competência da TML, mas também dos municípios do Barreiro, Cascais e Lisboa. Para este apuramento foram utilizados os dados de população da BGRI¹⁶ de 2021 e os dados de paragens de transporte público do STePP, considerando uma área de influência de 400 metros a cada paragem.

Em 2023, 96,54% da população da aML estava servida por transporte público rodoviário de passageiros, o que face a 2022 representou um aumento de 0,34%. Os municípios com cobertura superior a 99% foram: Amadora, Lisboa, Odivelas e Oeiras. Verificaram-se variações positivas em doze municípios, Amadora, Barreiro, Cascais, Loures, Mafra, Moita, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sintra e Vila Franca de Xira, 8 dos quais localizados na margem norte da aML, onde em 2023 teve início a operação da Carris Metropolitana.

¹⁶ A BGRI (Base Geográfica de Referenciação de Informação) é um sistema de referenciação geográfica, apoiado em ortofotocartografia sob a forma digital, resultado da divisão da área das freguesias em pequenas unidades territoriais estatísticas, denominadas Secção Estatística, Subsecção Estatística e Lugar.

Já em 2022, com o início da operação da Carris Metropolitana nos municípios da área metropolitana sul, a percentagem de população servida por transporte público de passageiros tinha aumentado de forma relevante, verificando-se uma cobertura de 96,20% em toda a aML.

| Município | População Total | População servida por TP rodoviário [%] | | | | |
|---------------------|------------------|---|---------------|------------------|---------------|--------------|
| | Censos 2021 | 2022 (dez.) | % em 2022 | 2023 (dez.) | % em 2023 | Diferença |
| Alcochete | 19 145 | 17 934 | 93,67% | 17 769 | 92,81% | -0,86% |
| Almada | 177 268 | 173 096 | 97,65% | 172 948 | 97,56% | -0,08% |
| Amadora | 171 500 | 171 163 | 99,80% | 171 320 | 99,90% | 0,09% |
| Barreiro | 78 359 | 59 231 | 75,59% | 59 939 | 76,49% | 0,90% |
| Cascais | 214 158 | 207 286 | 96,79% | 208 434 | 97,33% | 0,54% |
| Lisboa | 545 923 | 545 330 | 99,89% | 545 348 | 99,89% | 0,00% |
| Loures | 201 632 | 196 274 | 97,34% | 196 922 | 97,66% | 0,32% |
| Mafra | 86 521 | 74 361 | 85,95% | 75 657 | 87,44% | 1,50% |
| Moita | 66 262 | 61 527 | 92,85% | 61 988 | 93,55% | 0,70% |
| Montijo | 55 689 | 51 378 | 92,26% | 51 344 | 92,20% | -0,06% |
| Odivelas | 148 058 | 147 124 | 99,37% | 147 525 | 99,64% | 0,27% |
| Oeiras | 171 767 | 168 217 | 97,93% | 171 041 | 99,58% | 1,64% |
| Palmela | 68 856 | 54 322 | 78,89% | 55 106 | 80,03% | 1,14% |
| Seixal | 166 525 | 161 385 | 96,91% | 161 450 | 96,95% | 0,04% |
| Sesimbra | 52 394 | 50 136 | 95,69% | 50 136 | 95,69% | 0,00% |
| Setúbal | 123 519 | 118 210 | 95,70% | 117 694 | 95,28% | -0,42% |
| Sintra | 385 654 | 370 006 | 95,94% | 371 835 | 96,42% | 0,47% |
| Vila Franca de Xira | 137 540 | 134 595 | 97,86% | 134 877 | 98,06% | 0,21% |
| Total | 2 870 770 | 2 761 575 | 96,20% | 2 771 333 | 96,54% | 0,34% |

Tabela 3.2.3-1 – População servida por transporte público de passageiros por município

(Fonte: TML com base nos dados do IMT- STePP 2022 e 2023 e INE-BGRI 2021)

3.2.4. Velocidade Comercial

A velocidade comercial da frota depende de fatores como o tráfego, as características das vias, a sua implantação face à localização de equipamentos e serviços, entre outros. A velocidade comercial dos operadores TML-CM em 2023, expressa na *** A Scotturb não apresentou estes valores.**

Tabela 3.2.4-1, foi em média de 26 Km/h.

| Velocidade comercial - 2023 | TML-CM1 | TML-CM2 | TML-CM3 | TML-CM4 |
|-----------------------------|----------------|---------|---------|---------|
| Por operador * | 23 Km/h | 26 Km/h | 25 Km/h | 28 Km/h |
| Média | 26 Km/h | | | |

* A Scotturb não apresentou estes valores.

Tabela 3.2.4-1 – Velocidade comercial em 2023

(Fonte: operadores)

3.2.5. Veículos.Quilómetro produzidos

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2019 a 2023, apresenta-se o número de Veículos.Km¹⁷ produzidos, em 10³ V.Km.

| Operador | Veículos.km produzidos [10 ³ V. Km] | | | | | | |
|---------------------------|--|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------|-----------------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | variação 2023/2019 | variação 2023/2022 |
| BT | 3 486 | 2 716 | 3 344 | 3541 | - | - | - |
| HLM, ID, JJSA | 2 683 | 2 467 | 2 872 | 2 549 | - | - | - |
| RA | 13 | 8 | 13 | 9* | - | - | - |
| RL | 14 162 | 12 527 | 13 662 | 12 951 | - | - | - |
| Scotturb | 6 372 | 5 529 | 6 025 | 6 259 | 323 | -98% | -98% |
| Contrato Sulfertagus | 1 831 | 1 717 | 1 807 | 927* | - | - | - |
| TML-CM1 | - | - | - | - | 26 531 | - | - |
| TML-CM2 | - | - | - | - | 23 744 | - | - |
| TML-CM3 | - | - | - | 7 277 | 16 429 | - | 126% |
| TML-CM4 | - | - | - | 8 183 | 15 876 | - | 94% |
| TST | 23 305 | 17 840 | 20 556 | 9 934* | - | - | - |
| Vimeca | 12 959 | 11 928 | 12 511 | 12 095 | - | - | - |
| Operação AML Norte | 39 663 | 35 166 | 38 414 | 37 395 | 50 598 | 28% | 35% |
| Operação AML Sul | 25 149 | 19 574 | 22 376 | 26 330 | 32 305 | 28% | 23% |
| Total | 64 812 | 54 740 | 60 790 | 63 725 | 82 903 | 28% | 30% |

* Em 2022, os serviços da RA, contrato Sulfertagus e TST apresentam valores mais reduzidos que nos anos anteriores, por terem sido substituídos pelos serviços da TML-CM3 e TML-CM4, desde 1 de julho e 1 de junho de 2022, respetivamente.

Tabela 3.2.5-1 – Veículos.km produzidos

(Fonte: Operadores)

Em 2023 foram produzidos 82,9 milhões de V.Km, verificando-se que a variação deste ano quando comparada com 2019 foi de +28%, com 2020 de +51%, com 2021 de +36% e com 2022 de +30%.

Considerando a operação em 2023 na margem norte da área metropolitana de Lisboa (TML-CM1 e TML-CM2), observa-se que a variação dos V.Km produzidos, face a 2022, foi de +35%. A mesma variação na margem sul (TML-CM3 e TML-CM4) foi de +23%.

17 «Veículo.km»: Unidade de medida que representa o movimento de um veículo ao longo de um quilómetro (INE).

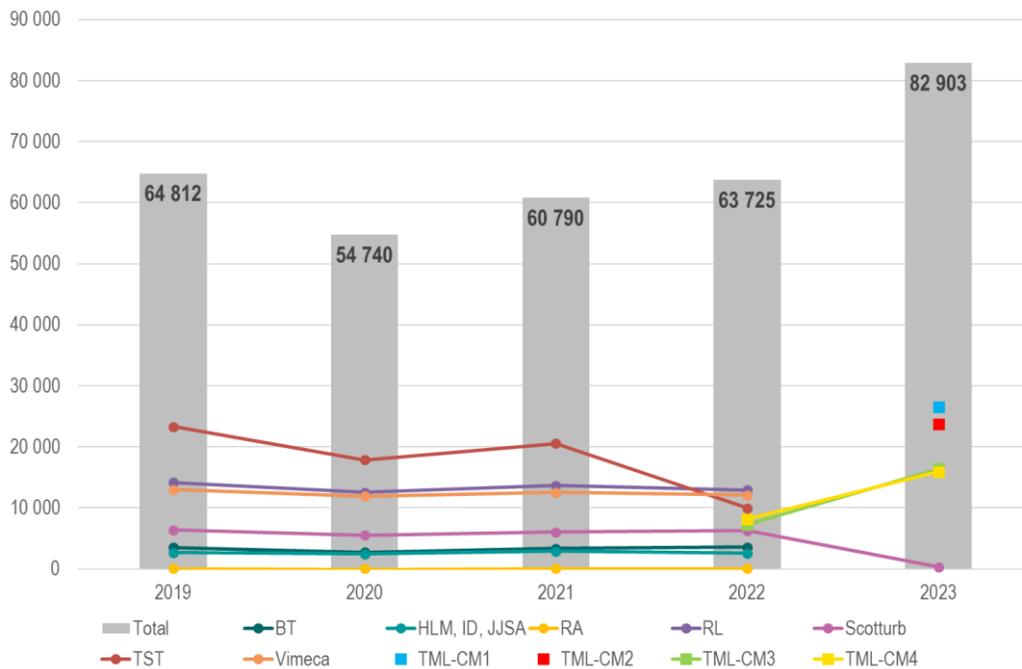


Figura 3.2.5-1 – Número de veículos.km produzidos por ano (10³ V.km)

(Fonte: Operadores)

3.2.6. Lugares.Quilómetro produzidos

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2022 e 2023, apresenta-se o número de lugares.km¹⁸ produzidos, em 10⁶ L.Km.

| Operador | Lugares.Km produzidos [10 ⁶ L.Km] | | |
|----------------------|--|----------|--------------------|
| | 2022 | 2023 | variação 2023/2022 |
| BT | 189,95 | - | - |
| HLM, ID, JJSA | 201,94 | - | - |
| RA | 0,43* | - | - |
| RL | 1 019,24 | - | - |
| Scotturb | 463,99 | 17,98 | -96% |
| Contrato Sulfertagus | 69,06* | - | - |
| TML-CM1 | - | 2 562,73 | - |
| TML-CM2 | - | 2 206,00 | - |
| TML-CM3 | 612,43 | 1 334,47 | 118% |
| TML-CM4 | 733,74 | 1 438,71 | 96% |
| TST | 739,89* | - | - |
| Vimeca | 1 030,05 | - | - |

18 «Lugares.km»: Soma dos resultados obtidos pela multiplicação da lotação de cada viatura pela distância total efetivamente percorrida por esta (INE).

| Operador | Lugares.Km produzidos [10 ⁶ L.Km] | | |
|--------------------|--|-----------------|--------------------|
| | 2022 | 2023 | variação 2023/2022 |
| Operação AML Norte | 2 905,17 | 4 786,72 | 65% |
| Operação AML Sul | 2 155,56 | 2 773,18 | 29% |
| Total | 5 060,73 | 7 559,89 | 45% |

* Em 2022, os serviços da RA, contrato Sulfertagus e TST apresentam valores reduzidos que nos anos anteriores, por terem sido substituídos pelos serviços da TML-CM3 e TML-CM4, desde 1 de julho e 1 de junho de 2022, respetivamente.

Tabela 3.2.6-1 – Número de Lugares.km produzidos

(Fonte: Operadores)

Considerando a operação na margem norte da área metropolitana de Lisboa (TML-CM1 e TML-CM2), observa-se que a variação dos Lugares.Km produzidos em 2023, face a 2022, foi de +65%. A mesma variação na margem sul (TML-CM3 e TML-CM4) foi de +29%.

A figura seguinte mostra a evolução do número de Lugares.Km produzidos nos anos 2019 a 2023, por operador, onde se constata que em 2023 houve um aumento dos Lugares.Km produzidos face a 2022 de 49%, face a 2021 de 65%, face a 2020 de 93% e face a 2019 de 71%.

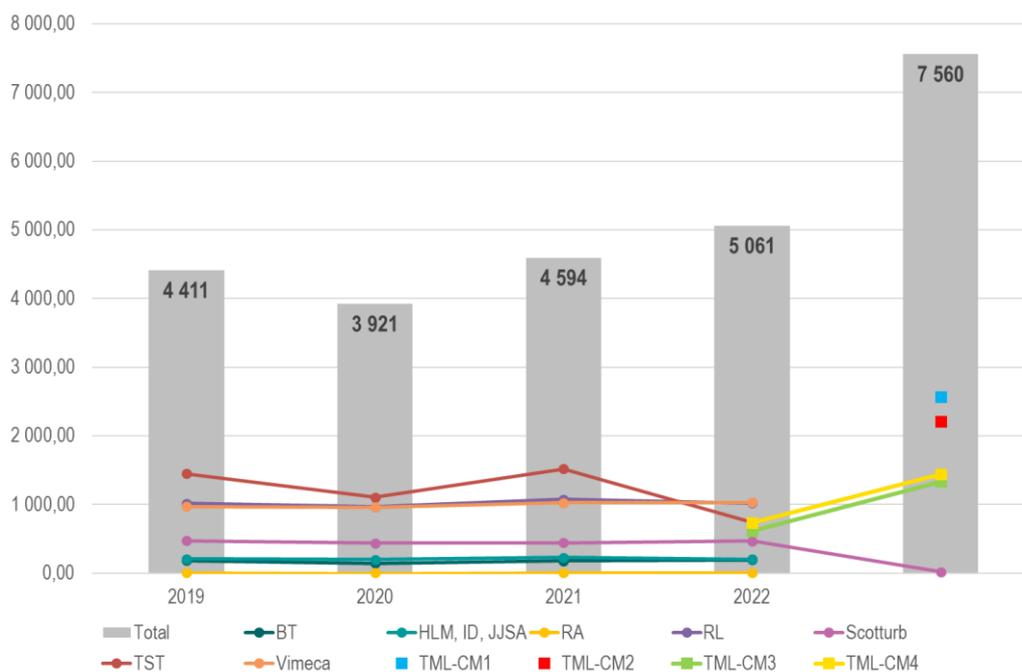


Figura 3.2.6-1 – Número de lugares.km produzidos (10⁶ L.Km)

(Fonte: Operadores)

3.2.7. Títulos de transporte

Apresentam-se, no Anexo IV ao presente relatório, por operador, as opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço, discriminados por:

- (i) Títulos ocasionais;
- (ii) Títulos monomodais;

(iii) Títulos intermodais e/ou assinaturas.

Recorde-se que em abril de 2019 foi implementado no território da área metropolitana de Lisboa um novo sistema tarifário que levou a uma alteração substancial do modelo até aí vigente, e consequentemente dos títulos disponibilizados, com redução do número de títulos, simplificação e diminuição das tarifas praticadas. Estas medidas foram concretizadas através do Programa de Apoio à Redução Tarifária, que permitiu a compensação tarifária da obrigação de serviço público da disponibilização dos novos títulos implementados ao abrigo do Regulamento n.º 278-A/2019, de 19 de março, “Regulamento Metropolitano das Regras Gerais para a Implementação do Sistema Tarifário na Área Metropolitana de Lisboa”, introduzindo os seguintes títulos de transporte (passes), de âmbito metropolitano e municipal: Passe Navegante Metropolitano (40€), Passe Navegante Municipal (30€), Passe Navegante Família, de âmbito metropolitano ou municipal, (80€ / 60€), Passe Navegante +65 (20€), Passe Navegante 12 (Gratuito).

De referir também que em 2021 foi implementado o Passe Antigo Combatente (PAC), na sequência da Lei n.º 46/2020, de 20 de agosto, que aprova o Estatuto do Antigo Combatente (EAC), e sistematiza os direitos de natureza social e económica reconhecidos aos antigos combatentes, dos quais o acesso à gratuidade do passe intermodal para os detentores do cartão de antigo combatente, bem como para as(os) respetivas(os) viúvas(os).

Em 28 de outubro de 2022 a AMT divulgou que a taxa de atualização tarifária (TAT)¹⁹ “no âmbito da atualização tarifária regular para o transporte público coletivo de passageiros, a vigorar a partir de 1 de janeiro de 2023 (...) é, nos termos dos dados publicitados pelo Instituto Nacional de Estatística, de 6,11%”.

De acordo com orientações do Governo, os preços de venda ao público dos passes não sofreram qualquer aumento no ano de 2023. Aos restantes títulos de transporte ocasionais dos operadores e serviços da sua competência, foi aplicada a Taxa de Atualização Tarifária de 6,11%, decretada pela AMT. Este valor aplicou-se, nos limites legalmente definidos, nas tarifas dos títulos de transporte ocasionais (bilhetes simples, de bordo, pré-comprados e unidades intermodais de transporte pré-pagas).

Os tarifários atualizados aprovados foram enviados à AMT até ao dia 31 de dezembro de 2023, nos termos do Regulamento n.º 430/2019, de 16 de maio.

Na tabela seguinte apresenta-se o número de títulos existentes por operador. No total, em 2023, existiam 164 títulos (sem repetições), incluindo neste os 136 títulos intermodais Navegante, ou seja, mais 20 títulos que em 2020 (que correspondem aos PAC referidos atrás).

19 Tem como valor máximo a taxa de variação média do Índice de Preços no Consumidor, exceto habitação, nos 12 meses que decorrem entre outubro do 2020 e setembro de 2021, ou 0 quando esta taxa for negativa.

Assinala-se que o operador com maior número de títulos de transporte em 2022, foi a TST, com um total de 331 títulos distintos, dos quais 146 eram títulos intermodais (136 Navegante e 10 combinados). Por contraste, os operadores HLM, Isidoro Duarte e JJSA, apresentaram menos títulos de transporte, sendo 171 comuns aos três operadores e 1 exclusivo do operador JJSA.

Com a entrada em operação dos Contratos da Carris Metropolitana foi proposta pela AML e aprovada pela AMT uma alteração ao sistema tarifário a aplicar nesses serviços. No que toca aos títulos do tipo passe passaram a ser apenas disponibilizados os Passes Navegante, sendo eliminados os restantes passes próprios e combinados dos operadores. Para os serviços Carris Metropolitana fora dos limites do Passe Navegante foram criados complementos inter-regionais. Os anteriores títulos ocasionais foram eliminados, num total de 547, tendo sido criadas apenas duas tipologias de títulos ocasionais, de bordo e pré-comprados, do tipo unidade de transporte, com preço diferenciado por tipologia de linha, próxima, longa, rápida, inter-regional e praia.

De referir que sobre os títulos de transporte do tipo normal podem incidir bonificações e descontos tarifários determinados por opção do operador, da respetiva tutela ou contrato, e definidos pelo Estado, designadamente os Passes 4_18, Sub23 e Social+ (este apenas aplicável aos títulos intermodais).

| Operador | N.º Títulos existentes [Unidades] | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------|------------|
| | 2022 | | 2023 |
| | Antes TML-CM | Depois TML-CM | |
| BT | 254 | 254 | - |
| HLM | 171 | 171 | - |
| ID | 171 | 171 | - |
| JJSA | 172 | 172 | - |
| RA a) | 155 | - | - |
| RL | 215 | 215 | - |
| Scotturb | 189 | 189 | 26 |
| Contrato Sulfertagus b) | 321 | - | - |
| TML-CM | - | 150 | 150 |
| TST | 331 | - | - |
| Vimeca | 192 | 192 | - |
| Intermodais c) (Navegante) | 136 | 136 | 136 |
| Total d) | 1 219 | 562 | 164 |

a) Títulos que podem ser utilizados nos serviços com autorizações provisórias emitidas pela AML.

b) Contrato Sulfertagus, serviço operado pela TST.

c) Os títulos intermodais Navegante repetem-se em todos os operadores, exceto na RA onde não são válidos.

d) Total não corresponde à soma das parcelas enumeradas. Considera apenas uma vez a contabilização dos 136 títulos intermodais Navegante, eliminando assim a repetição da sua contabilização.

Tabela 3.2.7-1 – Número de títulos existentes na área metropolitana de Lisboa por operador

(Fonte: TML)

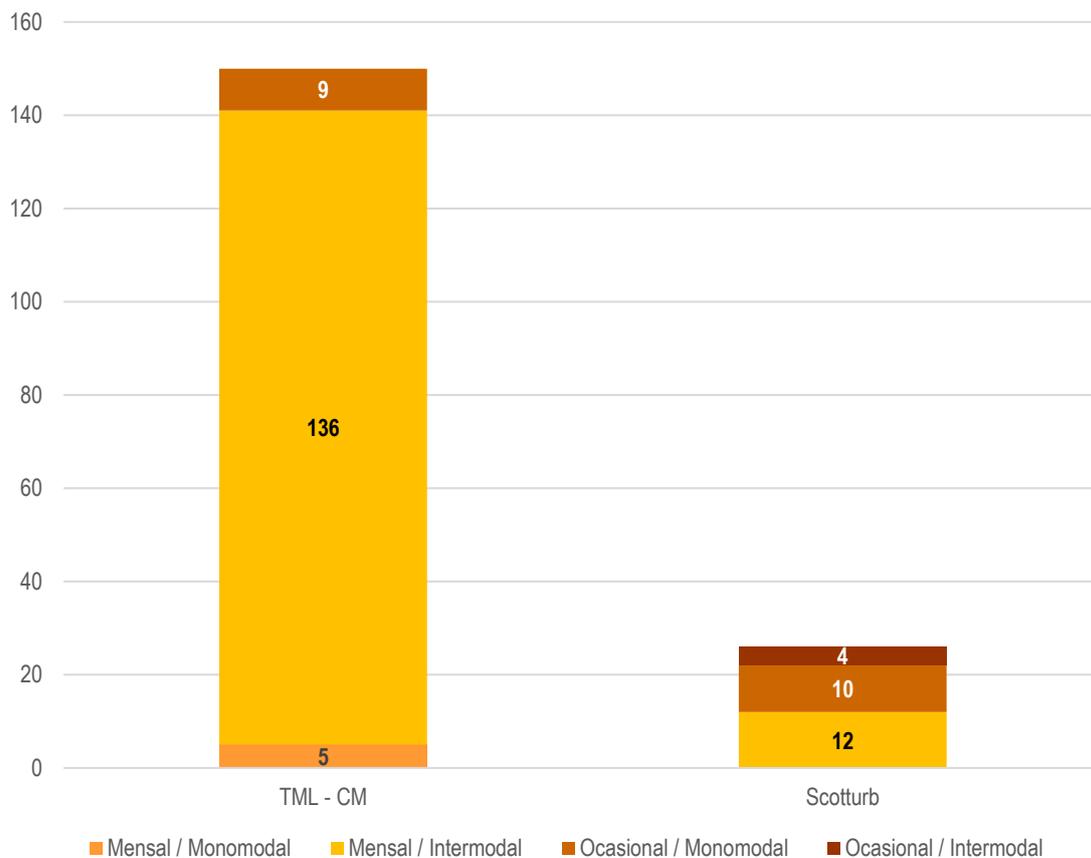


Figura 3.2.7-1 – Número de títulos existentes em 2023, por classificação

(Fonte: TML)

3.3. Procura

3.3.1. Número de passageiros transportados

Para cada um dos operadores, e para cada um dos anos de 2022 e 2023, apresenta-se o número de passageiros transportados²⁰, em unidades.

| Operador | N.º de Passageiros Transportados [Unidades] | | | | | | |
|----------------------|---|------------|------------|------------|-----------|--------------------|--------------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | variação 2023/2019 | variação 2023/2022 |
| BT | 4 443 039 | 2 717 158 | 3 156 611 | 4 660 159 | - | - | - |
| HLM, ID, JJSA | 5 366 108 | 3 595 730 | 3 959 467 | 5 126 779 | - | - | - |
| RA | 1 264 | 1 062 | 1 116 | 965* | - | - | - |
| RL | 43 374 000 | 26 968 546 | 28 749 283 | 36 549 231 | - | - | - |
| Scotturb | 11 256 100 | 6 623 375 | 5 564 495 | 7 511 582 | 1 959 359 | -83% | -74% |

²⁰ «Passageiro transportado»: Corresponde a uma pessoa física transportada em todo o percurso ou parte dele (exclui o pessoal afeto ao serviço do veículo) (INE).

| Operador | N.º de Passageiros Transportados [Unidades] | | | | | | |
|-----------------------------|---|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | variação 2023/2019 | variação 2023/2022 |
| Contrato Sulfertagus | 3 488 | 2 409 | 2 507 | 1 086* | - | - | - |
| TML-CM1 | - | - | - | - | 47 811 063 | - | - |
| TML-CM2 | - | - | - | - | 49 663 185 | - | - |
| TML-CM3 | - | - | - | 9 366 754 | 29 657 555 | - | 217% |
| TML-CM4 | - | - | - | 6 112 256 | 14 841 142 | - | 143% |
| TST | 37 794 043 | 20 434 468 | 22 244 672 | 13 870 602* | - | - | - |
| Vimeca | 37 930 987 | 23 636 198 | 26 994 636 | 31 544 217 | - | - | - |
| Operação AML Norte | 102 370 234 | 63 541 007 | 68 424 492 | 85 391 968 | 99 433 607 | -3% | 16% |
| Operação AML Sul | 37 798 795 | 20 437 939 | 22 248 295 | 29 351 663 | 44 498 697 | 18% | 52% |
| Total | 140 169 029 | 83 978 946 | 90 672 787 | 114 743 631 | 143 932 304 | 3% | 25% |

* Em 2022, os serviços da RA, contrato Sulfertagus e TST apresentam valores reduzidos que nos anos anteriores, por terem sido substituídos pelos serviços da TML-CM3 e TML-CM4, desde 1 de julho e 1 de junho de 2022, respetivamente.

Tabela 3.3.1-1 – Número de passageiros transportados

(Fonte: Operadores/ TML)

No ano de 2023 verificou-se uma recuperação do número de passageiros transportados na área metropolitana de Lisboa que tinha sido fortemente impactado, desde 2020, pela pandemia Covid – 19.

Com cerca de 144 milhões de passageiros transportados nos serviços públicos de transporte rodoviário da competência da AML, em 2023 verificou-se um acréscimo de 3% relativamente a 2019, ano da implementação do novo sistema tarifário na área metropolitana de Lisboa. Face a 2022, registou-se um aumento de cerca de 25% de passageiros.

Considerando o conjunto dos operadores que em 2023 operaram na margem sul da área metropolitana de Lisboa (TML-CM3 e TML-CM4), observa-se que a variação dos Passageiros Transportados, face a 2022, foi de 52%. Para o conjunto dos operadores que em 2023 operaram na margem norte (Scotturb, TML-CM1 e TML-CM2), a variação dos Passageiros Transportados, face a 2022, foi de 16%.

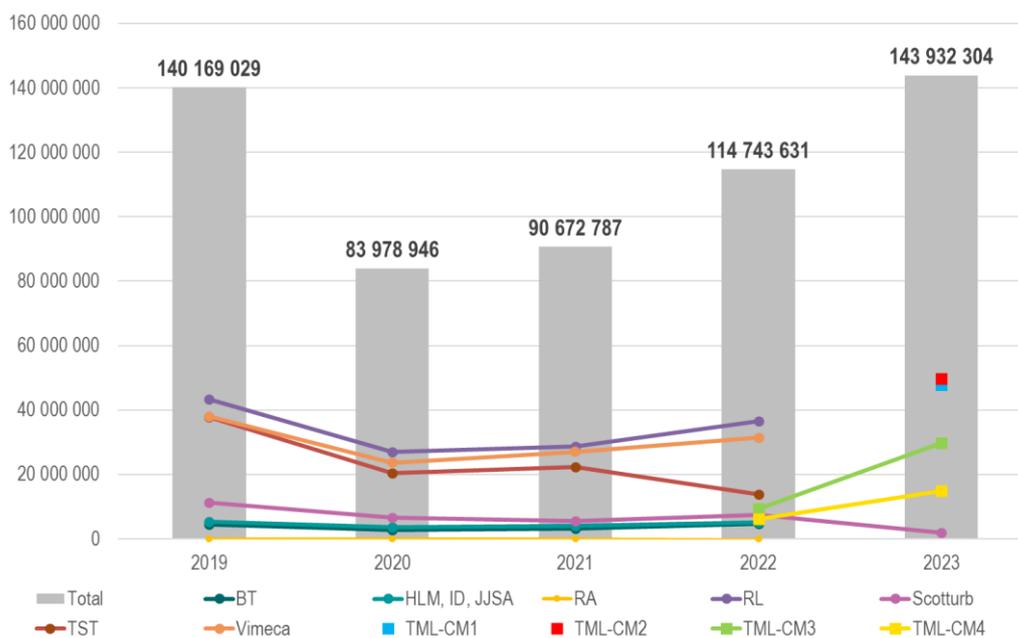


Figura 3.3.1-1 – Número de passageiros transportados

(Fonte: Operadores)

3.3.2. Número de passageiros.km transportados

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2019 a 2023, apresenta-se o número de Passageiros.Km transportados²¹, em 10³ P.Km.

O valor de Passageiros.Km transportados em 2023 foi de 929 milhões P.Km, o que corresponde a uma variação positiva de 15% face ao ano anterior, mas ainda negativa face a 2019 (-4%).

Considerando o conjunto dos operadores que em 2023 operaram na margem sul da área metropolitana de Lisboa (TML-CM3 e TML-CM4), observa-se que a variação dos Passageiros.Km transportados em 2023, face a 2022, foi de 43%. Para o conjunto dos operadores que em 2023 operaram na margem norte (Scotturb, TML-CM1 e TML-CM2), a variação dos Passageiros.Km transportados, face a 2022, foi de 2%.

Há, no entanto, a notar que existem dúvidas na metodologia de apuramento dos Passageiros.Km usada por cada operador, pelo que os dados podem não ser totalmente comparáveis.

21 «Passageiro.km transportado»: Unidade de medida correspondente ao transporte de um passageiro na distância de um quilómetro (INE).

| Operador | Passageiros.km transportados [10 ³ P.Km] | | | | | | |
|--------------------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|--------------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | variação 2023/2019 | variação 2023/2022 |
| BT | 92 706 | 55 939 | 66 381 | 102 852 | - | - | - |
| HLM/ID/JJSA | n.d. | 13 860 a) | 21 777 | 28 197 | - | - | - |
| RA | 21 | 18 | 19 | 32 | - | - | - |
| RL | 237 678 | 148 783 | 158 121 | 201 021 | - | - | - |
| Scotturb | 131 913 | 78 681 | 67 419 | 90 901 | 12 690 | -90% | -86% |
| TML-CM1 b) | - | - | - | - | 236 829 | - | - |
| TML-CM2 b) | - | - | - | - | 321 549 | - | - |
| TML-CM3 b) | - | - | - | 51 915 | 161 704 | - | - |
| TML-CM4 b) | - | - | - | 84 309 | 196 174 | - | - |
| TST | 335 675 | 165 603 | 180 565 | 113 453 | - | - | - |
| Vimeca | 165 597 | 101 591 | 115 919 | 133 582 | - | - | - |
| Operação AML Norte | 627 894 | 412 714 | 429 617 | 556 553 | 571 079 | -9% | 2% |
| Operação AML Sul | 335 697 | 165 621 | 180 584 | 249 709 | 357 879 | 7% | 43% |
| Total | 963 591 | 578 335 | 610 201 | 806 262 | 928 957 | -4% | 15% |

n.d. Dados não disponíveis

a) Valor estimado fornecido pelo operador

b) Valor estimado tendo em conta a distância média por passageiro, apurada com base na proporção face à distância total dos serviços do operador TML-CM para cada área, com dados de março 2024

Tabela 3.3.2-1 – Número de passageiros.km transportados

(Fonte: Operadores)

3.3.3. Taxa de ocupação média anual da frota

Para cada um dos operadores, e para anos de 2022 e 2023, apresenta-se a taxa de ocupação média da frota, em percentagem.

Dá-se a nota de se ter optado pela expressão “Passageiros.Km transportados / Lugares.Km oferecidos” para o cálculo da taxa de ocupação média da frota de cada operador da TML-CM, expressão também optada pela Scotturb, por entrar em linha de conta com a etapa média das deslocações realizadas pelos respetivos passageiros.

A expressão “Passageiros transportados / (n.º de circulações x lotação média dos autocarros)”, ao não entrar em linha de conta com a etapa média das deslocações, traduz-se em taxas de ocupação de veículos mais elevadas, atingindo até valores superiores a 100% nas linhas com grande rotatividade de passageiros (com muitas entradas e saídas ao longo do percurso), de que são exemplo linhas com percursos muito extensos, incluídas as linhas circulares.

| Operador | Taxa de ocupação média da frota [%] | |
|---------------|-------------------------------------|---------|
| | 2022 a) | 2023 b) |
| BT | 54,15 | - |
| HLM, ID, JJSA | 17,76 | - |

| Operador | Taxa de ocupação média da frota [%] | |
|--------------|-------------------------------------|--------------|
| | 2022 a) | 2023 b) |
| RA | 7,49 | - |
| RL | 17,55 | - |
| Scotturb | 19,59 | 70,57 |
| TML-CM1 | - | 9,24 |
| TML-CM2 | - | 14,58 |
| TML-CM3 | 13,00 | 12,12 |
| TML-CM4 | 21,40 | 13,64 |
| TST | 17,70 | - |
| Vimeca | 12,97 | - |
| Total | 20,18 | 12,29 |

a) Reportada pelos operadores;

b) Calculada de acordo com a expressão "Passageiros.Km transportados / Lugares.Km oferecidos", expressão que reflete a etapa média percorrida pelos passageiros.

Tabela 3.3.3-1 – Taxa de ocupação média da frota

(Fonte: Operadores)

3.3.4. Taxa de fraude detetada

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2022 e 2023, apresenta-se a taxa de fraude detetada, em percentagem.

Os operadores BT, TML-CM2 e Scotturb não enviaram informação sobre as taxas de fraude para pelo menos num dos anos em análise. Em 2023, a taxa de fraude variou entre 2,02%, no caso da TML- CM1, e 0,06%, no caso da TML-CM4, valores considerados baixos.

| Operador | Taxa de fraude detetada [%] | | |
|---------------|-----------------------------|------|--------------------|
| | 2022 | 2023 | variação 2023/2022 |
| BT | n.d. | - | - |
| HLM, ID, JJSA | 0,3000 | - | - |
| RA | 0 | - | - |
| RL | 0,8361 | - | - |
| Scotturb | a) | n.d. | - |
| TML-CM1 | - | 2,02 | - |
| TML-CM2 | - | n.d. | - |
| TML-CM3 | 0 | 0,14 | - |
| TML-CM4 | 0 | 0,06 | - |
| TST | 0,13000 | - | - |
| Vimeca | 0,00004 | - | - |

n.d. Dados não disponibilizados.

a) O operador informou que não dispõe da informação.

Tabela 3.3.4-1 – Taxa de fraude detetada

(Fonte: Operadores)

3.4. Material circulante

Para cada um dos operadores, e para 2022 e 2023, apresenta-se a idade média da frota, em anos, e o número de veículos da frota, em unidades, discriminado por:

- (i) Tipo de combustível;
- (ii) Norma ambiental Euro;
- (iii) Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida;
- (iv) Lotação e
- (v) Tipologia.

Apresenta-se na tabela seguinte o número de veículos da frota de cada operador, em unidades.

| Operador | N.º de veículos da frota [Unidades] | | | | |
|---------------|-------------------------------------|---------------|-------------|--------------------|---------------|
| | 2022 | | 2023 | Variação 2023/2022 | |
| | Antes TML-CM | Depois TML-CM | | Antes TML-CM | Depois TML-CM |
| BT | 129 | 129 | - | - | - |
| HLM, ID, JJSA | 71 | 71 | - | - | - |
| RA | 1 | 0 | - | - | - |
| RL | 320 | 320 | - | - | - |
| Scotturb | 100 | 100 | 32 | -68% | -68% |
| TML-CM1 | - | - | 485 | - | - |
| TML-CM2 | - | - | 526 | - | - |
| TML-CM3 | - | 339 | 339 | - | 0% |
| TML-CM4 | - | 238 | 240 | - | 1% |
| TST | 250 | - | - | - | - |
| Vimeca | 277 | 277 | - | - | - |
| Total | 1 148 | 1 474 | 1622 | 41% | 10% |

Tabela 3.4-1 – Número de veículos por operador e por ano

(Fonte: Operadores)

Em 2022, após a entrada dos serviços dos Contratos Carris Metropolitana em toda a margem sul da área metropolitana de Lisboa (TML-CM3 e TML-CM4), verificou-se um acréscimo de 326 veículos no total da frota dos operadores, correspondendo a uma variação de +28%.

Comparando 2023 com 2022 antes da operação da Carris Metropolitana verifica-se um acréscimo significativo de + 41% do número de veículos. Da comparação de 2023 com 2022 após a operação da Carris Metropolitana, o acréscimo do número de veículos é de +10%.

O facto de em 2023 a operação dos serviços da Carris Metropolitana ter abrangido todo o território da área metropolitana de Lisboa, mantendo-se apenas a vigência de duas AP emitidas à Scotturb, relativas a serviços turísticos realizados no município de Sintra (serviços que não integram na sua

totalidade ou com as mesmas características os do Contrato n.º 24/2020 celebrado entre a TML e a Viação Alvorada, Lda.), justifica a redução do número de veículos da Scotturb, em -68%.

3.4.1. Idade média da frota

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2022 e 2023, apresenta-se, na tabela e no gráfico seguintes, a idade média da frota, em anos.

Até ao início da prestação dos serviços da TML-CM em 2022, a idade média da frota de todos os operadores era, nesse ano, de 12,5 anos, correspondendo a uma variação de -19%, face a 2021. A partir do momento em que a TML-CM passou a prestar serviços em toda a margem sul da área metropolitana de Lisboa, a idade média da frota de todos os operadores passou a 7,2 anos, correspondendo a uma variação de -53%, face a 2021.

Tomando como referência 2022, verificou-se que em 2023 todos os operadores reduziram a idade média das respetivas frotas, à exceção da Scotturb, que até à entrada dos serviços da TML-CM tinha a frota com menor idade média (7,3 anos).

A idade média de todos os veículos em 2023 – que variou entre 0,9 anos, da TML-CM4, e 8,7 anos, da Scotturb –, foi de 2,1 anos.

| Operador | Idade média da frota [Anos] | | |
|---------------|-----------------------------|---------------|------|
| | 2022 | | 2023 |
| | Antes TML-CM | Depois TML-CM | |
| BT | 10,9 | 10,9 | - |
| HLM, ID, JJSA | 16,1 | 16,1 | - |
| RA | 21,0 | - | - |
| RL | 12,8 | 12,8 | - |
| Scotturb | 7,3 | 7,3 | 8,7 |
| TML-CM1 | - | - | 2,4 |
| TML-CM2 | - | - | 2,0 |
| TML-CM3 | - | 1,6 | 2,6 |
| TML-CM4 | - | 0,1 | 0,9 |
| TST | 17,2 | - | - |
| Vimeca | 9,3 | 9,3 | - |
| Média | 12,5 | 7,2 | 2,1 |

Tabela 3.4.1-1 – Idade média da frota em 2023

(Fonte: Operadores)

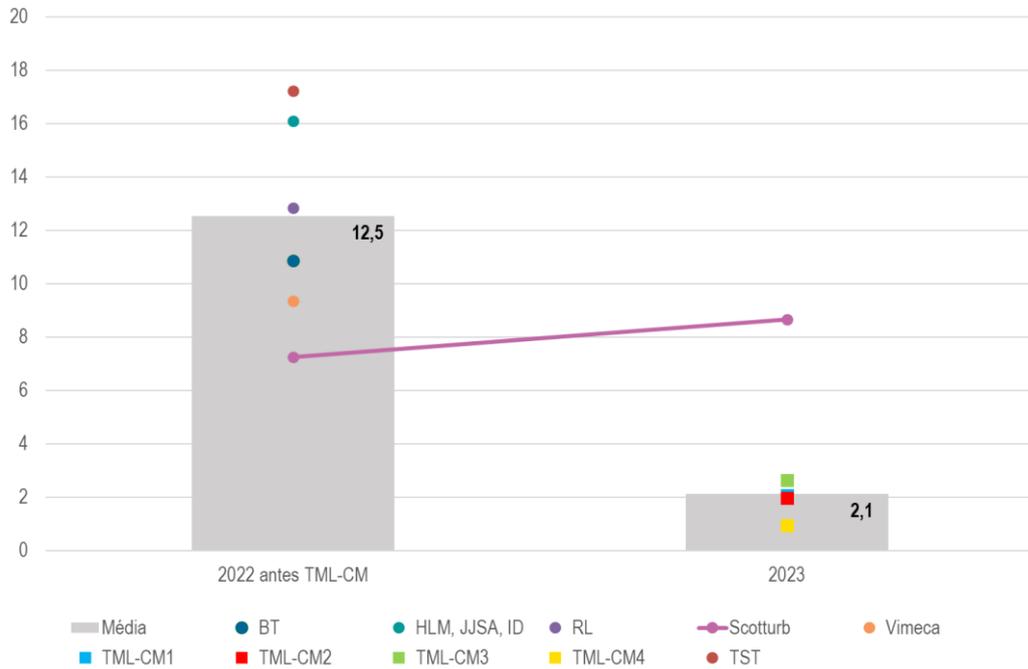


Figura 3.4.1-1 – Idade média da frota (anos) em 2022 antes da entrada em operação da TML-CM e em 2023

(Fonte: Operadores)

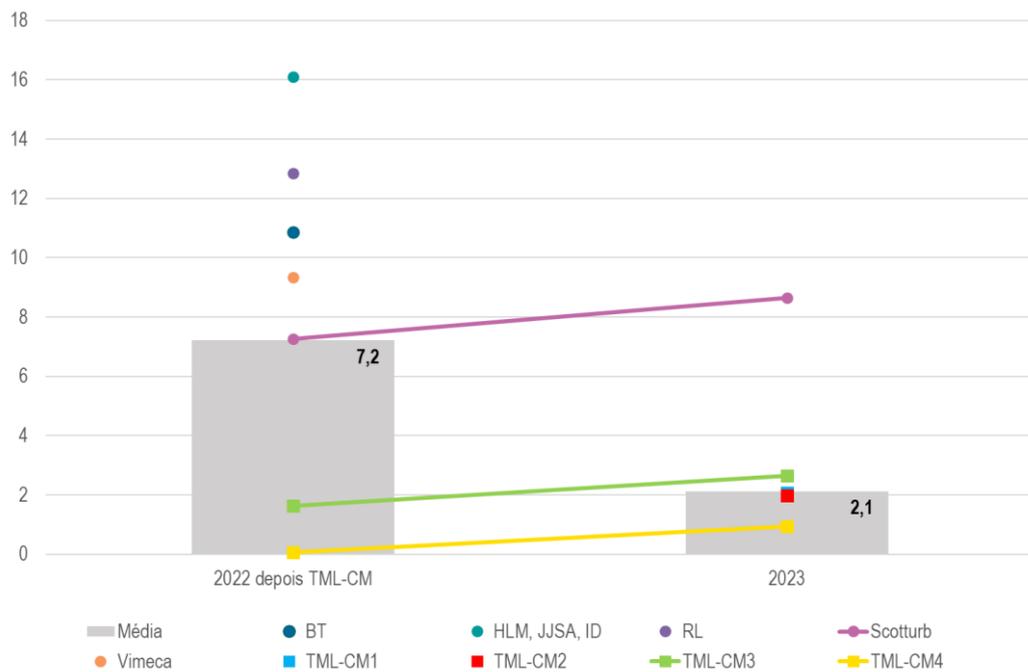


Figura 3.4.1-2 – Idade média da frota (anos) em 2022 depois da entrada em operação da TML-CM e em 2023

(Fonte: Operadores)

3.4.2. Tipo de combustível

Em 2023, após a entrada em operação da TML-CM em todo o território da área metropolitana, houve um acréscimo de 298 veículos a gasóleo, correspondendo a uma variação de +26%.

Até à entrada dos serviços da TML-CM, apenas os operadores JJSA e RL dispunham de veículos a gás natural, contudo o início da nova operação ao abrigo dos Contratos Carris Metropolitana, nas áreas 3 e 4, ainda em 2022, revelou um incremento nos veículos movidos por este tipo de combustível, passando de 4 veículos em 2021, para 58. Em 2023 os veículos movidos a gás natural eram 59, correspondendo a 3,6% do material circulante.

Em 2022, apenas a TML-CM4 reportou a existência de veículos movidos a eletricidade, os primeiros na operação da competência da AML/ TML. Com o início da nova operação ao abrigo dos Contratos Carris Metropolitana, nas áreas 1 e 2, e a substituição de 44 veículos da frota da TML-CM4, em 2023, os veículos elétricos representam 7,4% do total da frota em circulação, tendo passado de 23 veículos em 2022, para 120 em 2023 (+191%).

Até à entrada em operação da TML-CM a frota em circulação na área metropolitana de Lisboa era maioritariamente constituída por veículos movidos a gasóleo. A transição para veículos movidos a combustíveis menos poluentes, que a Figura 3.4.2-1 ilustra, é resultado do cumprimento das quotas impostas pela AML, no concurso que lançou para aquisição dos SPTP para o seu território, visando a progressiva descarbonização das frotas em circulação.

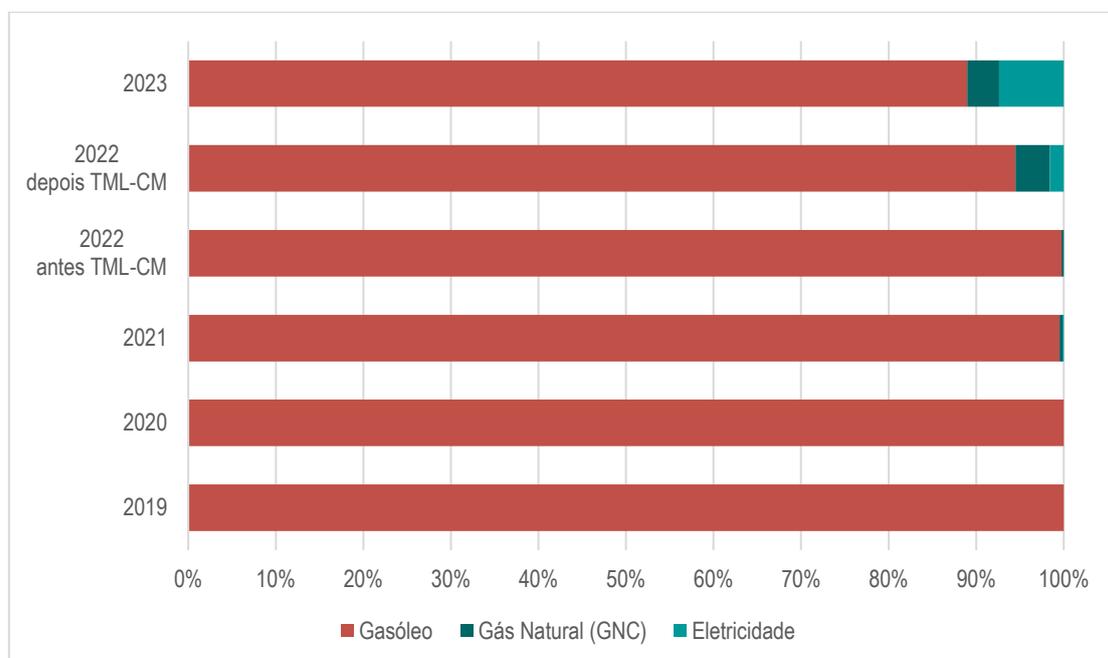


Figura 3.4.2-1 – Veículos por tipo de combustível antes e após a entrada em operação da TM-CM [%]

(Fonte: Operadores)

Nas tabelas e figura seguintes apresentam-se os números de veículos por tipo de combustível em 2022 e 2023 e a variação ocorrida em 2023, face a 2022, nas frotas movidas a gasóleo, gás natural e eletricidade.

| Operador | Número de veículos por tipo de combustível – Gasóleo [Unidades] | | | | |
|---------------|---|---------------|-------------|------------------------|---------------|
| | 2022 | | 2023 | Variação 2023/2022 (%) | |
| | Antes TML-CM | Depois TML-CM | | Antes TML-CM | Depois TML-CM |
| BT | 129 | 129 | - | - | - |
| HLM, ID, JISA | 69 | 69 | - | - | - |
| RA | 1 | - | - | - | - |
| RL | 319 | 319 | - | - | - |
| Scotturb | 100 | 100 | 32 | -68% | -68% |
| TML-CM1 | - | - | 475 | - | - |
| TML-CM2 | - | - | 497 | - | - |
| TML-CM3 | - | 322 | 322 | - | 0 % |
| TML-CM4 | - | 177 | 135 | - | -24% |
| TST | 250 | - | - | - | - |
| Vimeca | 277 | 277 | - | - | - |
| Total | 1145 | 1393 | 1443 | 26% | 4% |

Tabela 3.4.2-1 – Número de veículos por tipo de combustível – Gasóleo

(Fonte: Operadores)

| Operador | Número de veículos por tipo de combustível – Gás natural e Eletricidade [Unidades] | | | | | |
|---------------|--|--------------|-------------|--------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| | 2022 | | 2023 | | Variação Gás natural 2023/2022 (%) | Variação Eletricidade 2023/2022 (%) |
| | Gás natural | Eletricidade | Gás natural | Eletricidade | | |
| HLM, ID, JISA | 2 | - | - | - | - | - |
| RL | 1 | - | - | - | - | - |
| TML-CM1 | - | - | - | 28 | - | - |
| TML-CM2 | - | - | 4 | 25 | - | - |
| TML-CM3 | 17 | - | 17 | - | 0% | - |
| TML-CM4 | 38 | 23 | 38 | 67 | 0% | 191% |
| Total | 58 | 23 | 59 | 120 | 2% | 422% |

Tabela 3.4.2-2 – Número de veículos por tipo de combustível – Gás natural e Eletricidade

(Fonte: Operadores)

O número de veículos elétricos em 2023, face a 2022, teve a expressiva variação de +422%, enquanto o número de veículos movidos a gás natural variou apenas +2%.

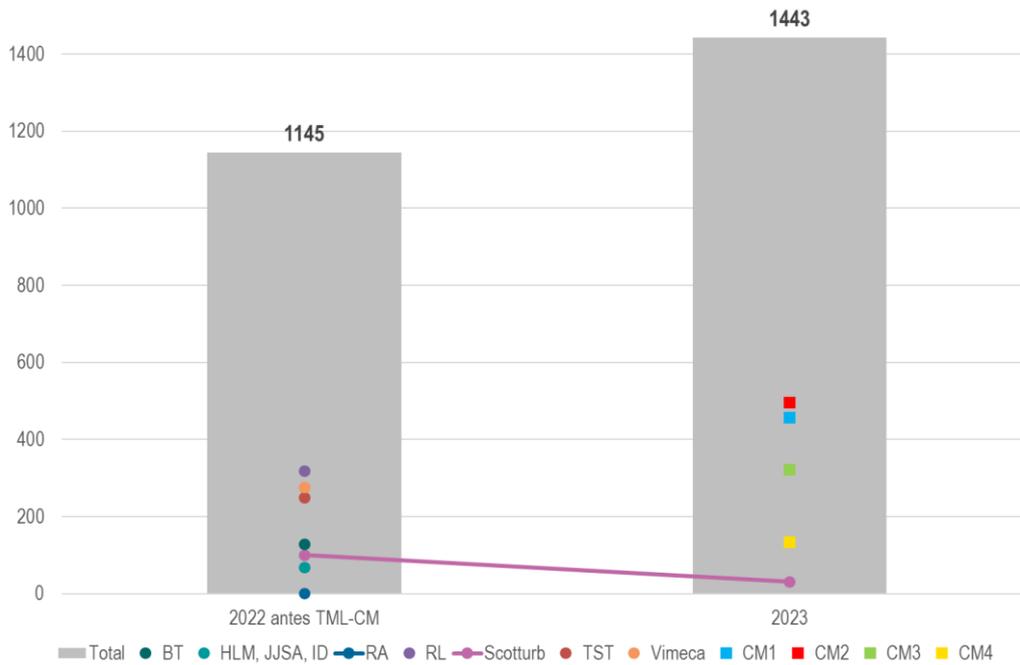


Figura 3.4.2-2 – Número de veículos movidos a Gasóleo em 2022 antes da entrada em operação da TM-CM e em 2023
(Fonte: Operadores)

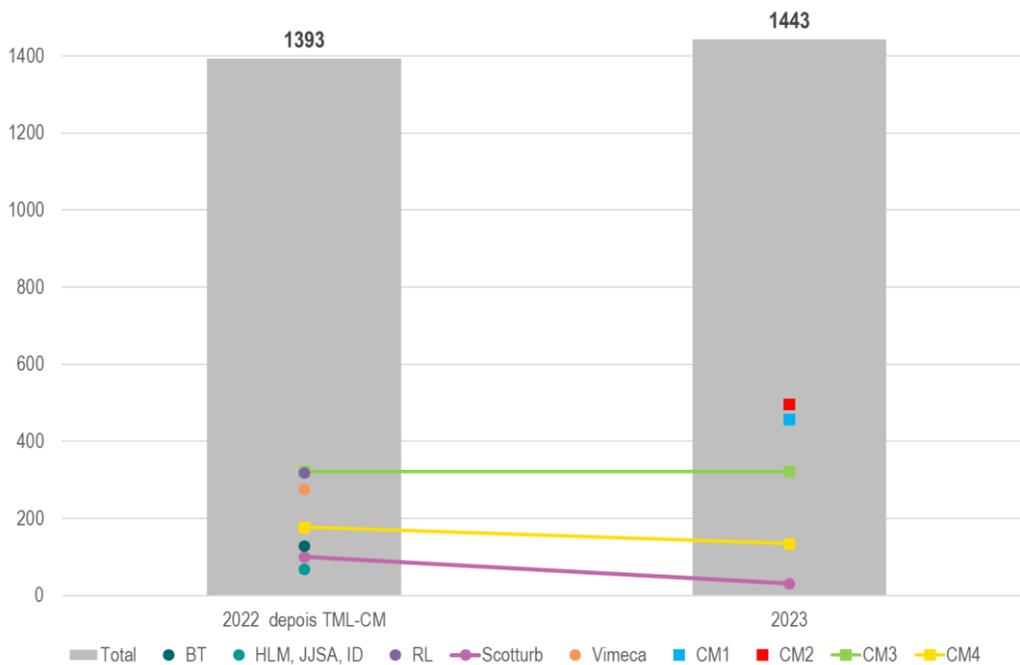


Figura 3.4.2-3 – Número de veículos movidos a Gasóleo em 2022 após a entrada em operação da TML-CM e em 2023
(Fonte: Operadores)

3.4.3. Norma ambiental Euro

Na tabela e figura seguintes, para os anos de 2022 e 2023, apresenta-se o número de veículos da frota por Norma Ambiental Euro²² e a respetiva percentagem por ano.

Os dados fornecidos indicam que, em 2023, com os serviços da TML-CM a cobrirem todo o território da aML, os operadores disponibilizaram veículos menos poluentes. Em 2022 e em 2023, os veículos com norma ambiental Euro VI prevaleceram em relação aos veículos com outras normas ambientais. Em 2022 o número total de veículos com norma ambiental Euro VI aumentou de 391 veículos (antes da entrada da TML-CM, representando 34,1% da frota) para de 919 veículos (depois da entrada da TML-CM, representando 62,3% da frota).

Em 2023, o número de veículos com **norma ambiental Euro VI** passou para 1 414, representando **87,2% da frota**, o que é um sinal muito positivo em termos ambientais.

Os veículos com norma ambiental inferior (Euro I e Euro II), que em 2022 representavam 12,8% dos veículos antes da entrada da TML-CM e 7,6% depois da entrada da TML-CM, passam a representar 0% em 2023.

Já os veículos com norma ambiental superior (Euro IV, Euro V e Euro VI), que em 2022 representavam 60,0% dos veículos antes da entrada da TML-CM e 79,6%, depois da entrada da TML-CM, passam a representar 92,6% em 2023. A restante percentagem corresponde a veículos elétricos que não são classificados por esta Norma.

| Norma Ambiental | Número de veículos e percentagem por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades e % do total] | | |
|-----------------|---|---------------|---------------|
| | 2022 | | 2023 |
| | Antes TML-CM | Depois TML-CM | |
| Euro I | 17(1,5%) | 13 (0,9%) | 0 (0%) |
| Euro II | 130 (11,3%) | 99 (6,7%) | 0 (0%) |
| Euro III | 309 (26,9%) | 188 (12,8%) | 0 (0%) |
| Euro IV | 179 (15,6%) | 144 (9,8%) | 19 (1,2%) |
| Euro V | 119 (10,4%) | 110 (7,5%) | 69 (4,3%) |
| Euro VI | 391 (34,1%) | 919 (62,3%) | 1 414 (87,2%) |
| Elétrico | 0 (0%) | 0 (0%) | 120 (7,4%) |
| Sem N. A. | 3 (0,3%) | 1 (0,1%) | 0 (0%) |
| Total | 1 148 | 1 474 | 1 622 |

Tabela 3.4.3-1 – Número de veículos e percentagem por Norma Ambiental EURO

(Fonte: Operadores)

²² As normas europeias de emissões (Normas Euro) são regulamentos da União Europeia que estabelecem os limites máximos de emissão de poluentes para veículos em estrada. O número que integra a sigla identifica o nível de exigência - quanto maior o número, menos poluente é o veículo. Uma vez em vigor a norma atualizada, os fabricantes devem descontinuar todos os veículos fabricados em conformidade com os padrões anteriores. Desde 1988 foram implementadas as normas EURO I, II, III, IV, V e VI, sendo esta última a atual, aplicada em Janeiro de 2014 a veículos pesados e ligeiros.

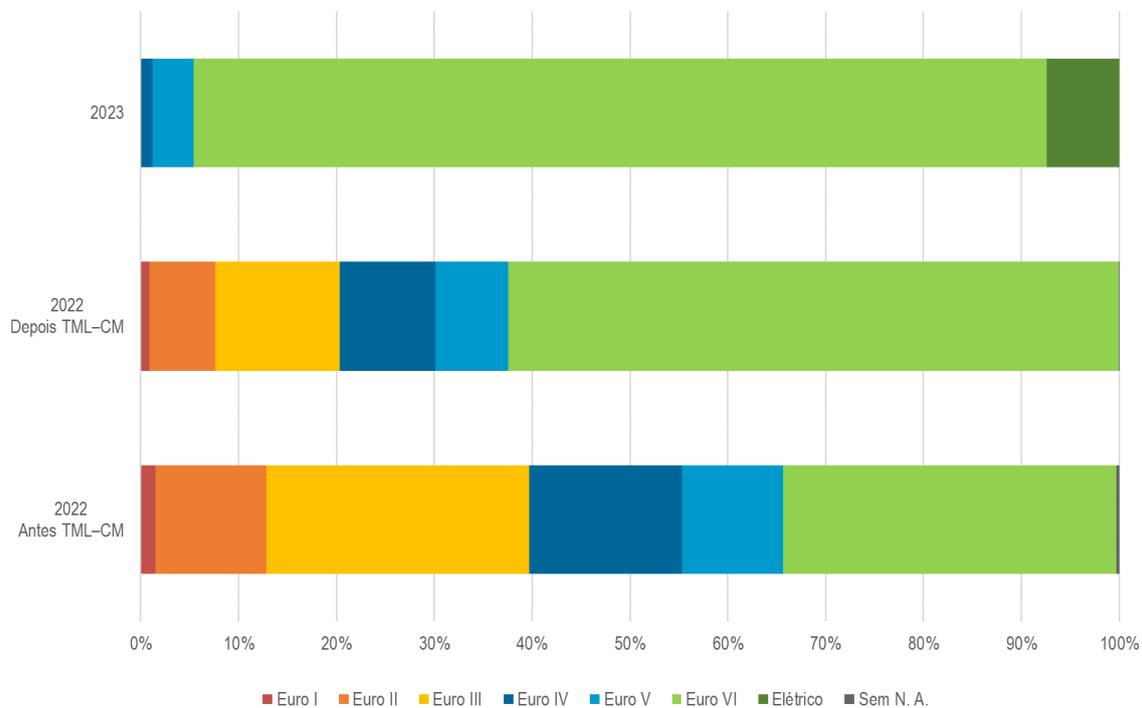


Figura 3.4.3-1 – Veículos por Norma Ambiental EURO

(Fonte: Operadores)

Nas tabelas seguintes apresenta-se o número de veículos da frota por Norma Ambiental Euro, para cada operador.

- Scotturb - Transportes Urbanos

| Scotturb | Número de veículos por Norma Ambiental EURO (N.A.) [Unidades] | |
|--------------|---|-----------|
| | 2022 | 2023 |
| Euro IV | 20 | 7 |
| Euro V | 13 | 4 |
| Euro VI | 67 | 21 |
| Total | 100 | 32 |

Tabela 3.4.3-2 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – Scotturb

(Fonte: Operador)

- TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 24/2020 (Lote 1)

| TML-CM1 | Número de veículos por Norma Ambiental EURO [Unidades] | |
|--------------|--|------------|
| | 2022 | 2023 |
| Euro V | - | 6 |
| Euro VI | - | 451 |
| Elétrico | - | 28 |
| Total | - | 585 |

Tabela 3.4.3-3 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – TML-CM1

(Fonte: Operador)

- TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 25/2020 (Lote 2)

| TML-CM2 | Número de veículos por Norma Ambiental EURO [Unidades] | |
|--------------|--|------------|
| | 2022 | 2023 |
| Euro IV | - | 12 |
| Euro V | - | 16 |
| Euro VI | - | 473 |
| Elétrico | - | 25 |
| Total | - | 526 |

Tabela 3.4.3-4 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – TML-CM2

(Fonte: Operador)

- TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 26/2020 (Lote 3)

| TML-CM3 | Número de veículos por Norma Ambiental EURO [Unidades] | |
|--------------|--|------------|
| | 2022 | 2023 |
| Euro V | 43 | 43 |
| Euro VI | 296 | 296 |
| Total | 339 | 339 |

Tabela 3.4.3-5 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – TML-CM3

(Fonte: Operador)

- TML – Contrato Carris Metropolitana n.º 27/2020 (Lote 4)

| TML-CM4 | Número de veículos por Norma Ambiental EURO [Unidades] | |
|--------------|--|------------|
| | 2022 | 2023 |
| Euro VI | 238 | 173 |
| Euro EEV | - | 67 |
| Total | 238 | 240 |

Tabela 3.4.3-6 – Número de veículos por Norma Ambiental EURO – TML-CM4

(Fonte: Operador)

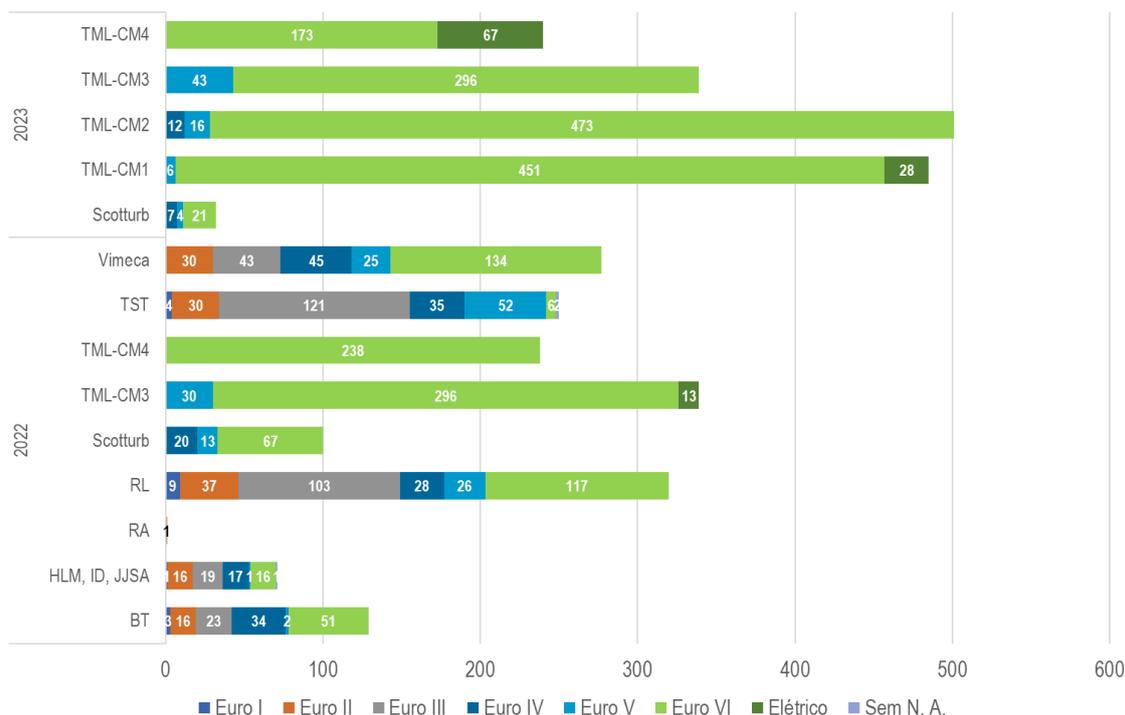


Figura 3.4.3-2 – Número de veículos de cada operador por Norma Ambiental EURO em 2023

(Fonte: Operador)

3.4.4. Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida

Na tabela seguinte apresenta-se o número e a percentagem de veículos da frota com Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida (APMR).

Em 2022, a percentagem de autocarros com APMR na área metropolitana passou de 878 para 1205 veículos após a entrada em operação da TML-CM, representando um aumento de 27%.

Em 2023 os operadores com a totalidade de autocarros acessíveis, 100% da frota, foram a Scotturb, a TML-CM1 e a TML-CM4. O crescimento significativo do número de veículos acessíveis, relativamente ao ano anterior, acompanhando as orientações sobre esta matéria, é visível na Tabela 3.4.4.1.

| Operador | Veículos da frota com Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida (APMR) [Unidade e %] | | | | | |
|--------------|---|-------------|---------------|-------------|--------|-------------|
| | 2022 | | | | 2023 | |
| | Antes TML-CM | | Depois TML-CM | | Número | Percentagem |
| | Número | Percentagem | Número | Percentagem | | |
| BT | 50 | 39% | 50 | 39% | - | - |
| HLM, ID, JJS | 24 | 28% | 24 | 28% | - | - |

| Operador | Veículos da frota com Acessibilidade a Pessoas com Mobilidade Reduzida (APMR) [Unidade e %] | | | | | |
|--------------|---|-------------|---------------|-------------|-------------|--------------|
| | 2022 | | | | 2023 | |
| | Antes TML-CM | | Depois TML-CM | | | |
| | Número | Percentagem | Número | Percentagem | Número | Percentagem |
| RA | 0 | 0% | - | - | - | - |
| RL | 208 | 65% | 208 | 65% | - | - |
| Scotturb | 100 | 100% | 100 | 100% | 32 | 100%) |
| TST | 250 | 100% | - | - | - | - |
| Vimeca | 246 | 89% | 246 | 89% | - | - |
| TML-CM1 | - | - | - | - | 485 | 100% |
| TML-CM2 | - | - | - | - | 524 | 99,6% |
| TML-CM3 | - | - | 339 | 100% | 333 | 98,2% |
| TML-CM4 | - | - | 238 | 100% | 240 | 100% |
| Total | 878 | 76% | 1 205 | 82% | 1614 | 99,5% |

Tabela 3.4.4-1 – N.º de veículos e percentagem da frota com APMR

(Fonte: Operadores)

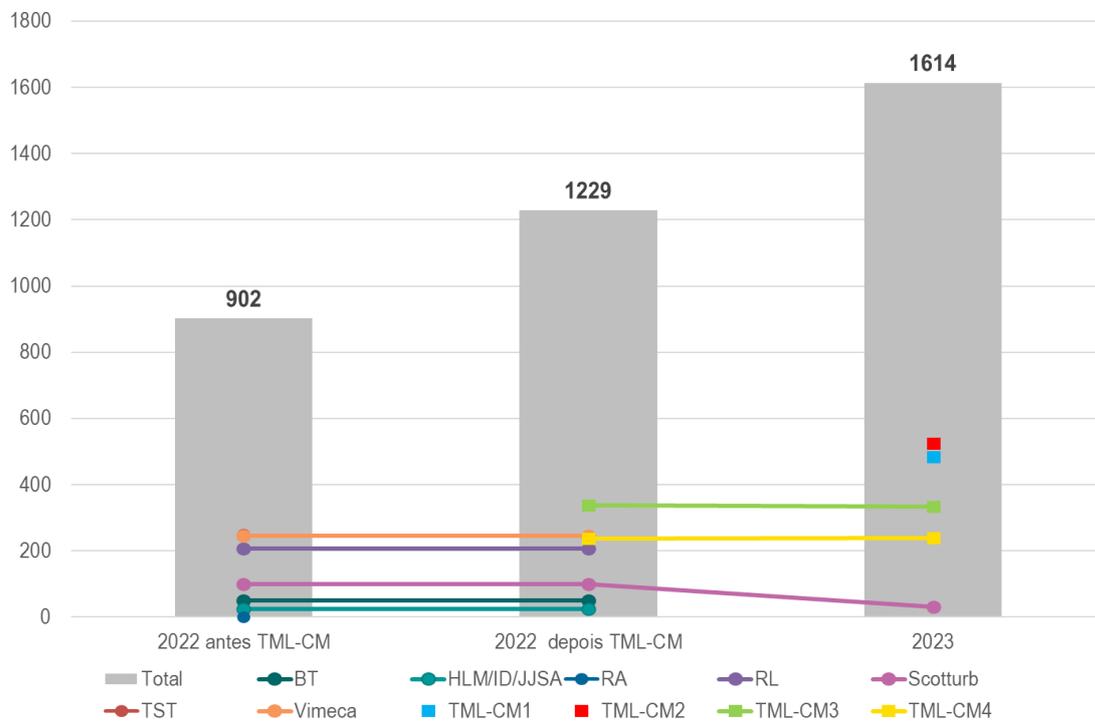


Figura 3.4.4-1 – N.º de veículos com APMR em 2022 antes e depois da entrada em operação da TML-CM e em 2023

(Fonte: Operadores)

Aos operadores que indicaram dispor de veículos com sistema de acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida, solicitou-se que indicassem a tipologia do sistema disponível, piso rebaixado, rampas e ajoelamento (*kneeling*). As respostas obtidas revelaram a existência de um número significativo de veículos que apresentam uma combinação de sistemas.

Assim, apresentam-se na Tabela 3.4.4-2 os valores apurados. Desde 2022 verificou-se ter sido muito positivo o contributo das frotas dos operadores com quem a AML celebrou os contratos Carris Metropolitana, na medida em que contribuíram com veículos com “Ajoelamento” e/ou “Rampa” e /ou “Piso rebaixado”. Em 2023, do total de 1622 veículos da frota do conjunto de operadores, 1 614 dispõem de sistema para pessoas com mobilidade reduzida, correspondendo a 99,5% da frota.

| | 2021 | 2022 | | 2023 | Variação 2023/22 | |
|--|--------------|--------------|---------------|--------------|------------------|---------------|
| | | antes TML-CM | depois TML-CM | | antes TML-CM | depois TML-CM |
| Rampa | 39 | 337 | 153 | 314 | -7% | 105% |
| Ajoelamento e rampa | - | - | 42 | 158 | - | 276% |
| Piso rebaixado, rampa e ajoelamento | 488 | 541 | 1 010 | 1 142 | 111% | 13% |
| Sem sistema | 626 | 270 | 269 | 8 | -97% | -97% |
| Não especificado | 202 | - | - | - | - | - |
| TOTAL | 1 315 | 1 148 | 1 474 | 1 622 | 41% | 10% |

Tabela 3.4.4-2 – N.º de veículos da frota com APMR, por tipologia de sistema

(Fonte: Operadores)

Na figura seguinte apresenta-se a percentagem de veículos da frota com e sem APMR, por tipo de sistema, em 2021, 2022, antes e após a entrada em operação da TML-CM, e em 2023.

Reveladores do esforço colocado na renovação de frotas capazes de atender a questões de inclusão de pessoas com mobilidade condicionada, assinalam-se os factos marcantes da figura seguinte:

- forte diminuição da percentagem de veículos sem sistema de acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada; e
- expressivo aumento de veículos que dispõem simultaneamente de piso rebaixado, rampa e ajoelamento.

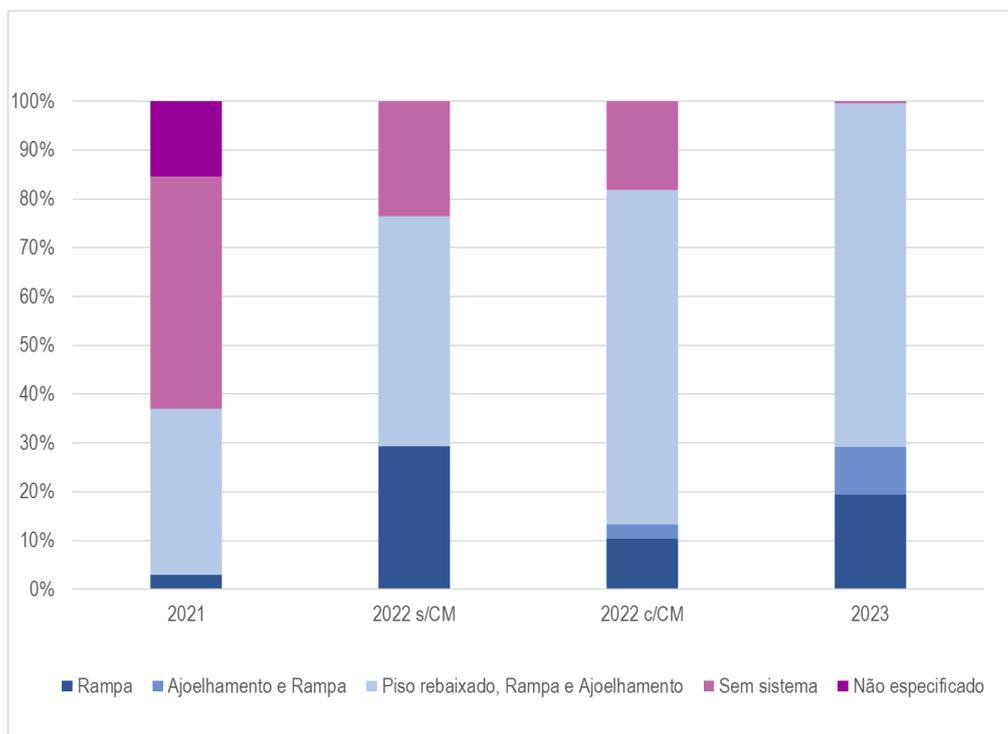


Figura 3.4.4-2 – Percentagem de veículos da frota por tipo de sistema APMR, antes e após a entrada em operação da TML-CM

(Fonte: Operadores)

3.4.5. Lotação

O número de veículos da frota, em unidades, discriminado por lotação, é apresentado no Anexo V ao presente relatório.

Na tabela e figura seguintes apresenta-se o número de veículos, de todos os operadores, por classes de lotação, nos anos de 2022 e 2023.

Da tabela observa-se que a classe de lotação 71-100 foi a mais expressiva em 2022, representando 57% e 54% da frota, antes e depois dos Contratos Carris Metropolitana, respetivamente, e continuou a ser a mais expressiva em 2023, representando 43% da frota.

Os dados revelam, contudo, que a renovação da frota privilegiou a aquisição de veículos de maior lotação, verificando-se um aumento de veículos com lotação entre 101 e 151 lugares, que em 2022 passou de 197²³ (17% da frota), antes do início da operação da TML – Contratos Carris Metropolitana, para 329 (22% da frota), após o início da operação da TML – Contratos Carris Metropolitana. Em 2023 a frota passou a dispor de 633 veículos com lotação entre 101 e 151 lugares, representando 39% da frota.

²³ Em 2021 a frota dispunha de 81 veículos com lotação entre 101 e 151 lugares.

A classe 51-70, que em 2022 representava 18% e 14% da frota, respetivamente antes e após os serviços da TML-CM, desceu para 7% em 2023, tendo o número de veículos desta classe tido uma quebra, de -47%, face a 2022.

Nos anos em análise, a classe de lotação 8-50 foi a menos representada na frota dos operadores em 2022, com 8% e 10%. Em 2023, esta percentagem cresceu para 12% da frota, com um total de 193 autocarros. A variação do número de veículos verificada em 2023, face a 2022, foi de 103%, antes da entrada em operação da TML-CM, e 29%, após a entrada daqueles serviços.

| Classes de lotação | N.º de veículos por classes de lotação [Unidade], com percentagem de veículos da frota [%], e variação 2023/2022 [%] | | | | |
|--------------------|--|--------------------|--------------------|--------------------|---------------|
| | 2022 | | 2023 | variação 2023/2022 | |
| | Antes TML-CM | Depois TML-CM | | Antes TML-CM | Depois TML-CM |
| 8-50 | 95 (8%) | 150 (10%) | 193 (12%) | 103% | 29% |
| 51-70 | 207 (18%) | 201 (14%) | 106 (7%) | -49% | -47% |
| 71-100 | 649 (57%) | 794 (54%) | 690 (43%) | 6% | -13% |
| 101-151 | 197 (17%) | 329 (22%) | 633 (39%) | 221% | 92% |
| Total | 1148 (100%) | 1474 (100%) | 1622 (100%) | 41% | 10% |

Tabela 3.4.5-1 – Número de veículos por classes de lotação

(Fonte: Operadores)

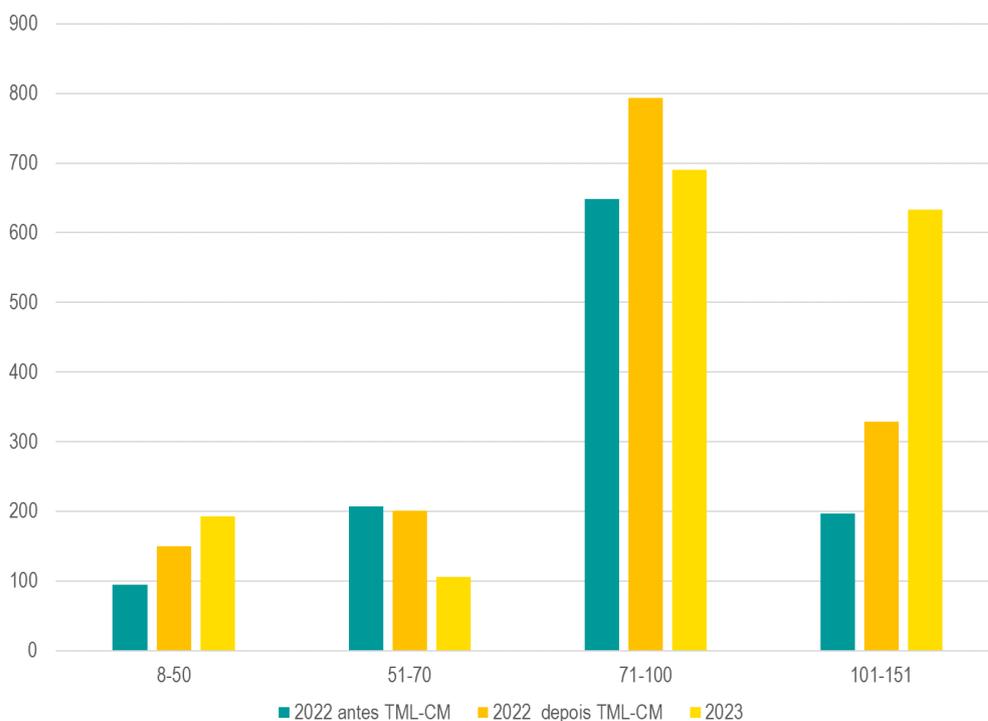


Figura 3.4.5-1 – Número de veículos por classes de lotação

(Fonte: Operadores)

3.4.6. Tipologia

Na Tabela 3.4.6-1 apresenta-se o número de veículos e a sua percentagem na frota, por tipologia, bem como a variação do número de veículos por tipologia relativamente aos dois períodos analisados neste relatório.

Os veículos da tipologia Urbano – Standard são os mais utilizados no serviço de transportes da área metropolitana, representando em dezembro de 2023 cerca de 69% da frota. O número de veículos desta tipologia variou, no ano de 2022, de 773, antes do início dos serviços da TML-CM, e de 995, depois do início dos serviços da TML-CM, para 1 110 em 2023, o que representou acréscimos de, respetivamente, 44% e 12%.

A tipologia Urbano-Mini, que em 2022 tinha 82 veículos antes do início dos serviços da TML-CM e 142 depois do início dos serviços da TML-CM, passou para 182 em 2023, o que representou acréscimos de, respetivamente, 122% e 28%. Em 2023 estes veículos representaram 11% da frota.

A tipologia Interurbano – Standard, cujo número de veículos, nos mesmos períodos de 2022, era de 169 e 241, passou em 2023 para 212, representando em 2023 um acréscimo de 25% relativamente ao 1.º período de 2022 e um decréscimo, de -12%, relativamente ao 2.º período de 2022. Em 2023 estes veículos representaram 13% da frota da frota global.

A tipologia com maior decréscimo de veículos em 2023 foi a “Urbano / Interurbano – Articulado”, que passou de 25 e 23 veículos nos dois períodos de 2022, para 6 veículos em 2023, representando decréscimos, relativamente àqueles dois períodos, de -76% e -74%.

| Tipologia do veículo | N.º de veículos e percentagem da frota por Tipologia | | | | |
|-----------------------------------|--|------------------------|------------------------|--------------------|---------------|
| | 2022 | | 2023 | variação 2023/2022 | |
| | Antes TML-CM | Depois TML-CM | | Antes TML-CM | Depois TML-CM |
| Urbano – Midi | 64 (6%) | 64 (4%) | 112 (7%) | 75% | 75% |
| Urbano – Mini | 82 (7%) | 142 (10%) | 182 (11%) | 122% | 28% |
| Urbano – Standard | 773 (67%) | 995 (68%) | 1 110 (69%) | 44% | 12% |
| Urbano / Interurbano – Articulado | 25 (2%) | 23 (2%) | 6 (0%) | -76% | -74% |
| Interurbano – Midi | 1 (0%) | 1 (0%) | - | - | - |
| Interurbano – Mini | 6 (1%) | 6 (0%) | - | - | - |
| Interurbano – Standard | 169 (15%) | 241 (16%) | 212 (13%) | 25% | -12% |
| Turismo | 28 (2%) | 2 (0%) | - | - | - |
| Total | 1 148 (100%) | 1 474 (100%) | 1 622 (100%) | 41% | 10% |

Tabela 3.4.6-1 – Número de veículos da frota por tipologia e variação

(Fonte: Operadores)

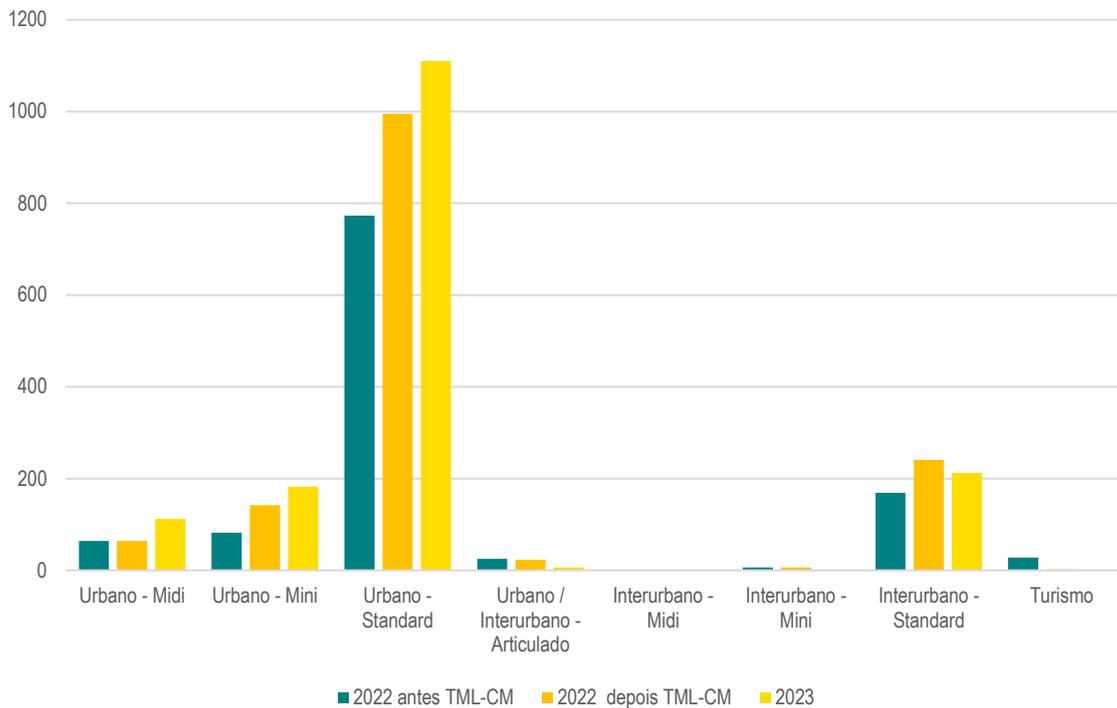


Figura 3.4.6-1 – Número de veículos da frota por tipologia

(Fonte: Operadores)

3.5. Indicadores Económico-Financeiros

No presente capítulo são apresentados os rendimentos, gastos e investimentos da TML, enquanto autoridade de transportes, associados ao serviço público de transporte regular de passageiros da área metropolitana de Lisboa e identificam-se os montantes pagos aos operadores, relativamente cada uma das rúbricas referidas na dimensão “indicadores económico-financeiros”, constante do Anexo (informação mínima a constar no relatório anual relativo ao serviço público de transporte de passageiros previsto no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 1370/2007).

Assim, tendo em conta o Regulamento n.º 278-A/2019 de 19 de março, que definiu as regras relativas à titularidade das receitas tarifárias, à partilha de benefícios resultantes da implementação do sistema tarifário metropolitano e às compensações financeiras devidas aos operadores pelo cumprimento das OSP de âmbito tarifária inerentes ao sistema tarifário metropolitano, devem ser reportados no presente relatório os valores pagos no âmbito das respetivas competências, ainda que referentes a operadores que, nos termos do RJSPTP, aprovado pela Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, não estejam referenciados como estando no seu âmbito de jurisdição.

Recorde-se que, em 21 de fevereiro de 2022, a TML passou a assumir a posição de contraente público nos Contratos da Carris Metropolitana, ao abrigo do acordo de cessão da posição contratual celebrado entre a AML e a TML em 23 de setembro de 2021.

Como tal, por aplicação do disposto no n.º 2 da Cláusula 18.ª dos Contratos Carris Metropolitana, e em conformidade com o que dispõe o artigo 20.º do Regulamento n.º 278-A/2019, a TML possui a titularidade da receita da operação da Carris Metropolitana, assim como a obrigatoriedade do pagamento de um valor fixo por km de serviço de transporte prestado no âmbito desses contratos. É, ainda, sobre a TML que recaem não só as obrigações adstritas aos operadores ao abrigo dos contratos em vigor pelo cumprimento do Regulamento, como também, o défice resultante da não cobertura dos gastos operacionais de serviços de transportes essenciais através das receitas de vendas de títulos de transporte, que em consequência da situação pandémica vivida, o Decreto-Lei n.º 14-C/2020 veio permitir compensar.

Recorda-se, finalmente, que o artigo 20.º do Regulamento define que *“As regras relativas à titularidade das receitas e ao pagamento de compensações financeiras previstas nas presentes Regras Gerais são aplicáveis com as necessárias adaptações nos casos dos serviços explorados ao abrigo de contratos de serviço público nos quais se atribua a titularidade das receitas à autoridade de transportes, designadamente quanto ao destinatário do pagamento das compensações financeiras que, é, nesse caso, a autoridade de transportes”*.

Conclui-se, assim que, no caso dos serviços explorados ao abrigo dos Contratos n.ºs 24/2020, 25/2020, 26/2020 e 27/2020, sob a designação Carris Metropolitana, nos quais se atribui a titularidade das receitas à TML, é esta o destinatário do pagamento das compensações financeiras, na medida em que é igualmente sobre ela que impendem as obrigações adstritas aos operadores ao abrigo dos contratos em vigor pelo cumprimento do Regulamento.

Importa ainda referir que, os montantes pagos por outras entidades e cujos cálculos para pagamento foram efetuados pela AML/TML, são, igualmente, incluídos no presente relatório.

Em sequência, os valores considerados no âmbito do novo sistema tarifário implementado a 1 de abril de 2019 para todos os operadores por ele abrangidos, serão incluídos no presente reporte.

3.5.1. Receitas tarifárias anuais por título de transporte

Para cada um dos operadores, apresentam-se no Anexo VI ao presente relatório todas as receitas tarifárias anuais de 2023, por título de transporte, valores sem IVA, em 10³ € (euro).

Na tabela seguinte são apresentados os valores totais das receitas tarifárias anuais, por operador, para os anos de 2022 e 2023. Inclui-se também o ano de 2019 uma vez que, no apuramento de necessidades de financiamento do sistema, a receita de referência é a Receita Total de 2019 (atualizada com as TAT) e porque corresponde ao último ano completo antes da pandemia. Alerta-se, no entanto, que estas podem ser distintas das receitas apuradas no âmbito do Regulamento n.º

278-A/2019, cujo fecho de contas ainda não ocorreu e que não engloba alguns títulos e serviços (designadamente turísticos e serviços com contratos com municípios).

| Operador | Receitas tarifárias anuais por operador de transporte [10 ³ €(euro)] sem IVA | | | | |
|-----------------------------|---|------------------|------------------|--------------------|--------------------|
| | 2019 | 2022 | 2023 | variação 2023/2019 | variação 2023/2022 |
| BT | 5 748,40 | 3 508,09 | - | - | - |
| HLM/ID/JJSA | 5 941,29 | 2 277,93 | - | - | - |
| RA | 2,23 | 1,65 | - | - | - |
| RL | 23 669,15 | 16 952,00 | - | - | - |
| Scotturb | 19 924,53 | 6 801,76 | 5 442,30 | -73 % | -20 % |
| TST | 32 537,74 | 9 510,02 | - | - | - |
| Vimeca | 18 733,02 | 13 637,96 | - | - | - |
| TML-CM1 | - | - | 20 697,09 | - | - |
| TML-CM2 | - | - | 22 264,29 | - | - |
| TML-CM3 | - | 3 568,30 | 14 183,87 | - | - |
| TML-CM4 | - | 5 153,65 | 14 066,79 | - | - |
| Operadores AML Norte | 74 018,62 | 43 179,39 | 48 403,67 | -35 % | 12 % |
| Operadores AML Sul | 32 537,74 | 18 231,97 | 28 250,66 | -13 % | 30% |
| Total | 106 556,35 | 61 411,37 | 76 654,33 | -28 % | 18 % |

Tabela 3.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador – 2019 a 2023

(Fonte: Operadores e TML)

No ano de 2023, a receita tarifária do conjunto dos operadores, dos quais a TML é autoridade de transporte, registou um aumento de 18% face ao ano anterior, contudo, só representou 72% dos valores registados no ano 2019.

O impacto que a situação pandémica provocou no sistema de transportes públicos rodoviários de passageiros, resultou numa forte quebra nas receitas tarifárias com efeitos ainda no ano de 2023, contudo não se esgotam aqui os motivos que justificam as diferenças registadas face ao ano de 2019. Fatores como a gratuidade concedida aos residentes em Lisboa com mais de 65 anos e jovens estudantes com idade inferior a 23 anos, os descontos concedidos pelos municípios de Loures, Odivelas e Setúbal, bem como o passe antigo combatente, pesam de forma significativa na receita tarifária registada em 2023. Contudo, o principal motivo está no facto de no 1.º trimestre de 2019 o valor dos passes ser significativamente maior, por ainda não estar implementado o novo sistema tarifário metropolitano.

Importa, no entanto, acrescentar que algumas destas quebras foram compensadas por via do Regulamento n.º 278-A/2019 e do Decreto-Lei n.º 14-C/2020, como a seguir será detalhado.

| Operador | Receitas tarifárias anuais por título de transporte [10 ³ €(euro)] sem IVA | | | | | | | |
|----------------------|---|------------------|-------------------------------|------------------|----------------------|------------------|-----------------|-------------|
| | 2022 | 2023 | | | Variação 2023 / 2022 | | | |
| | Total | Total | Títulos tipo passe/assinatura | Títulos simples | Suportes de Títulos | Passe/assinatura | Títulos simples | Suportes |
| BT | 3 508,09 | - | - | - | - | - | - | - |
| HLM/ID/JJSA | 2 277,93 | - | - | - | - | - | - | - |
| RA | 1,65 | - | - | - | - | - | - | - |
| RL | 16 952,00 | - | - | - | - | - | - | - |
| Scotturb | 6 801,76 | 5 442,30 | - | 5 442,30 | - | - | 240 % | - |
| TST | 9 510,02 | - | - | - | - | - | - | - |
| Vimeca | 13 637,96 | - | - | - | - | - | - | - |
| TML-CM1 | - | 20 697,09 | 16 040,04 | 3 885,21 | 771,83 | - | - | - |
| TML-CM2 | - | 22 264,29 | 17 450,02 | 4 458,83 | 355,45 | - | - | - |
| TML-CM3 | 3 568,30 | 14 183,87 | 9 921,63 | 3 769,28 | 492,95 | - | - | - |
| TML-CM4 | 5 153,65 | 14 066,79 | 9 172,97 | 4 523,23 | 370,59 | - | - | - |
| Operadores AML Norte | 43 179,39 | 48 403,67 | 33 490,06 | 13 786,33 | 1 127,28 | -1% | 53% | 151% |
| Operadores AML Sul | 18 231,97 | 28 250,66 | 19 094,60 | 8 292,51 | 863,54 | 52% | 62% | 59% |
| Total | 61 411,37 | 76 654,33 | 52 584,66 | 22 078,85 | 1 990,82 | 14% | 56% | 101% |

Tabela 3.5.1-2 – Receitas tarifárias anuais do operador, por título de transporte

(Fonte: Operadores e TML)

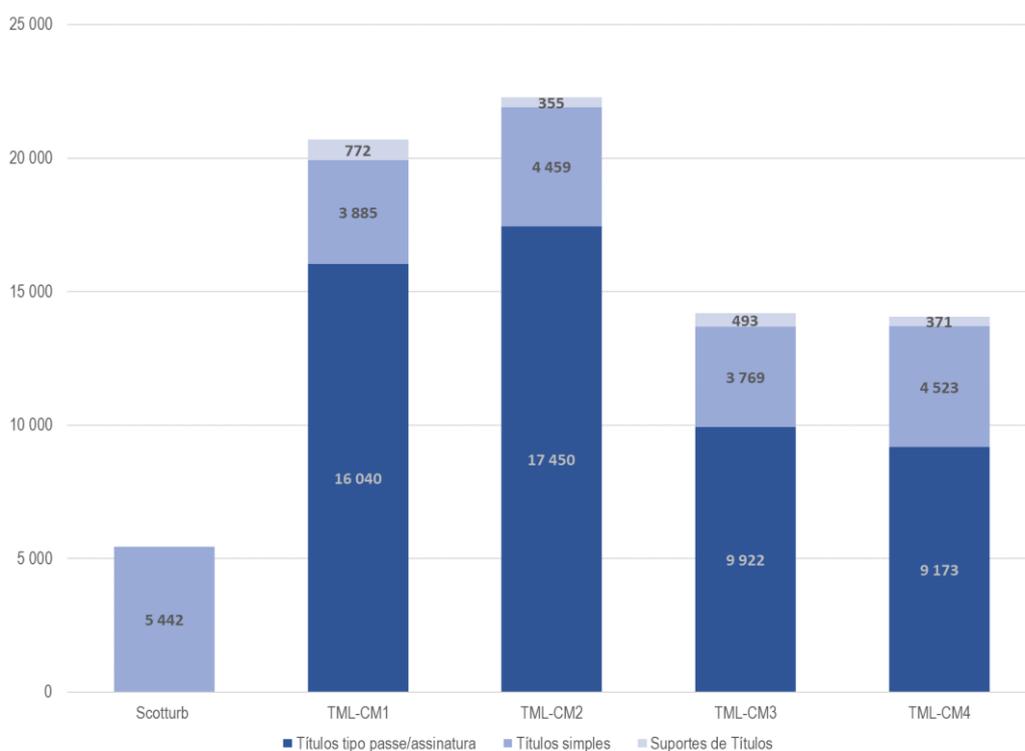


Figura 3.5.1-1 – Receitas tarifárias anuais do operador (10³ euro) sem IVA – 2023

(Fonte: TML e Operadores)

3.5.2. Gastos totais da autoridade de transporte com o SPTP

O apuramento dos gastos totais da autoridade de transportes com o serviço público de transporte de passageiros é efetuado por operador, de acordo com as regras especificadas na legislação.

Considerando a nota anterior, para cada um dos operadores e para os anos de 2022 e 2023, apresentam-se os gastos totais da autoridade com o serviço público de transporte de passageiros, valores sem IVA, em 10³ € (euro), discriminados por:

- (i) Compensações por obrigações de serviço público;
- (ii) Compensações tarifárias (por ex. 4_18, Sub23, Social+, Passe Antigo Combatente, reduções e gratuidades Municipais);
- (iii) Outros subsídios à exploração.

Os gastos da autoridade metropolitana de transportes dizem essencialmente respeito às compensações financeiras pela prestação de obrigações de serviço público de âmbito tarifário, de acordo com o Regulamento n.º 278-A/2019 e conforme o Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril, e posteriores atualizações.

As situações de exceção devido à pandemia, com restrições à mobilidade e medidas de distanciamento, tiveram como consequência quebras substanciais da procura e de receitas, com agravamento do défice de exploração dos serviços de transporte. Neste contexto, o Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril, veio estabelecer procedimentos de atribuição de financiamento e compensações pelos serviços de transporte essenciais, no âmbito da pandemia COVID-19, que vigoraram até ao final de 2023.

Desde abril de 2020 e até 31 de dezembro de 2023, os pagamentos de compensações financeiras aos operadores de transportes públicos da área metropolitana de Lisboa foram determinados não só ao abrigo do Regulamento 278-A/2019, mas também ao abrigo do referido Decreto-Lei n.º 14-C/2020, na sua redação atual.

A prorrogação daquele diploma²⁴ até 31 de dezembro de 2023, e o reforço significativo de verbas consignadas nos Orçamentos de Estado de 2022 e de 2023, conforme Lei n.º 12/2022, de 27 de junho e Lei n.º 24-D/2022, de 30 de dezembro, respetivamente, para “assegurar os níveis de oferta nos sistemas de transportes públicos abrangidos pelo PART, ainda afetados pelos efeitos da perda de procura decorrente da pandemia”, permitiram que a AML (e a TML) alcançasse o propósito de assegurar 100% das receitas aos operadores de transporte público rodoviário e não rodoviários,

²⁴ Decreto-Lei n.º 14-C/2020, de 7 de abril, prorrogado pelos Decreto-Lei n.º 39-A/2020, de 16 de julho, Decreto-Lei n.º 6-B/2021, de 15 de janeiro, Decreto-Lei n.º 104/2021, de 27 de novembro, Decreto-Lei n.º 42-A/2022 de 30 de junho de 2022 e Decreto-Lei n.º 89/2022.

tendo como referencial a receita de 2019, de acordo com o Regulamento n.º 278-A/2019. Por seu lado, aos operadores competia garantir um nível oferta equivalente ao prestado antes da pandemia.

Nas tabelas seguintes apresentam-se os gastos anuais com a compensação financeira realizados pela TML, enquanto autoridade de transportes, de 2021 a 2023, contudo importa sublinhar que:

- as contas relativas ao ano de 2021 estão fechadas;
- o fecho de contas do ano de 2022, ocorreu só em outubro de 2024 após parecer final da AMT;
- está a decorrer o processo de apuramento das contas de 2023, sendo os valores apresentados como acertos finais de estimativas, podendo vir ainda a sofrer os ajustes daí decorrentes.

As compensações tarifárias PART referentes ao ano de 2023, calculadas ao abrigo do Decreto-Lei n.º 14-C/2020 e do Regulamento 278-A/2019, ambos na sua última redação, bem como do Despacho n.º 9829/2022, correspondem aos valores efetivamente pagos, tanto aos operadores relativamente aos quais a TML é autoridade de transportes ao abrigo do RJSPTP como aos restantes operadores e entidades que disponibilizam os Passes Navegante em cumprimento do disposto no Regulamento n.º 278-A/2019, na sua redação atual, e dos contratos interadministrativos celebrados com a AML, até à data de apresentação do presente relatório.

No seguimento da implementação de um tarifário que assegura a gratuitidade dos serviços rodoviários dentro do município de Cascais em 2020 e do início do contrato de serviço público de transporte rodoviário de passageiros de âmbito municipal, foi definida uma metodologia e cálculo de “avaliação do impacto financeiro no sistema tarifário da área metropolitana de Lisboa decorrente da decisão de gratuitidade do Município de Cascais”, tendo a concordância entre as partes sido consubstanciada num Acordo entre o município de Cascais e a TML, a aplicar a partir de 2020. O referido acordo foi revisto para o ano de 2023.

Desde janeiro de 2023 que o cálculo das compensações financeiras “PART” aos operadores da AT Cascais (externo e interno) segue metodologia semelhante à aplicada aos restantes operadores da área metropolitana de Lisboa, somente distinta na aplicação de um fator de correção às receitas de referência decorrente da implementação da gratuitidade nos transportes desta autoridade. Esse fator consiste em deduzir às receitas de referência calculadas a partir da receita de 2019, o impacto estimado de gratuitidade. Enquanto não foi formalizado o acordo, a TML reteve todos os pagamentos à AT Cascais.

Em 2023 os valores referentes a compensações tarifárias PART, efetivamente pagos, tanto aos operadores relativamente aos quais a TML é autoridade de transportes ao abrigo do RJSPTP, como aos restantes operadores e entidades que disponibilizam os Passes Navegante, totalizam 107,33 milhões de euros, líquido de IVA de 6%.

| PART | Gastos anuais com compensação financeira realizados pela AT sem IVA [€ (euro)] | | | | |
|----------------|--|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| | 2021 | 2022 | 2023 | | |
| | Total | Total | Pago até 30.jun.2024 | Estimativa de Acerto final de contas | Total |
| CP | 30 029 779,71 | 13 597 470,70 | 5 227 489,68 | -444 274,06 | 4 783 215,61 |
| FT+ SFT | 12 469 107,99 | 1 974 972,86 | 2 093 737,71 | -607 729,50 | 1 486 008,21 |
| ML | 44 134 150,86 | 17 051 479,02 | 4 509 591,46 | 851 010,78 | 5 360 602,23 |
| MST | 141 441,52 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| SL | 4 275 234,40 | 3 367 327,75 | 2 612 841,38 | -31 279,92 | 2 581 561,46 |
| TT | 3 804 370,19 | 1 432 357,61 | 481 028,66 | -313 015,24 | 168 013,42 |
| Carris | 55 101 934,81 | 33 437 866,89 | 31 848 944,75 | 249 960,06 | 32 098 904,81 |
| AT Cascais a) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 289 028,37 | 289 028,37 |
| TCB | 2 096 810,62 | 801 350,24 | 1 117 501,74 | 6 834,08 | 1 124 335,82 |
| TML-CM1 | - | - | 21 168 563,29 | 312 660,02 | 21 481 223,31 |
| TML-CM2 | - | - | 21 397 624,32 | 694 351,90 | 22 091 976,22 |
| TML-CM3 | - | 7 348 393,32 | 8 149 600,07 | 238 214,26 | 8 387 814,33 |
| TML-CM4 | - | 7 018 845,42 | 8 281 903,97 | 289 223,92 | 8 571 127,89 |
| BT | 4 164 122,70 | 2 900 269,36 | 441 216,50 | -266 010,96 | 175 205,54 |
| HLM/ID/JJSA b) | 3 587 539,77 | 3 206 758,77 | - | - | - |
| RL | 17 091 281,95 | 14 465 060,70 | - | - | - |
| Scotturb | 5 443 755,59 | 4 446 339,41 | - | - | - |
| TST | 21 789 595,49 | 8 319 897,93 | - | - | - |
| VT | 15 070 128,20 | 13 013 212,45 | - | - | - |
| Total | 219 199 253,81 | 132 381 602,46 | 107 330 043,51 | 1 268 973,71 | 108 599 017,22 |

a) Inclui Cascais Próxima

b) Os valores de compensação das empresas HLM, ID e JJSA foram agregados devido à forma de funcionamento destas, em regime de exploração conjunta, conforme comunicado pelos operadores.

Tabela 3.5.2-1 – Gastos anuais de compensação financeira do sistema tarifário realizados pela AML/TML

(Fonte: TML)

No que toca às compensações financeiras pela disponibilização de títulos de tarifa reduzida, o citado Decreto-Lei n.º 14-C/2020 define que os valores de compensação, a partir do 2.º trimestre de 2020, se devem basear no histórico de cada operador para o ano de 2019. Esta premissa manteve-se em vigor até dezembro de 2023, pelo que o montante global apurado como compensação financeira pela disponibilização dos passes Social+, 4_18 e sub23, no ano de 2023, não varia relativamente a 2022.

Importa referir que a TML, com o início da prestação dos serviços da Carris Metropolitana, passou a ser a destinatária do pagamento das compensações financeiras dos operadores que prestavam serviço público rodoviário na área metropolitana de Lisboa ao abrigo de autorizações provisórias emitidas pela AML: BT, HLM, ID, JJSA, RL, Scotturb, TST e Vimeca, utilizando as mesmas proporções

de repartição utilizadas na repartição das receitas de referência, baseadas em passageiros.km. No caso do operador Sulfertagus a proporção assenta na distribuição de receitas Fertagus/Sufertagus

Nas tabelas seguintes sintetizam-se as compensações financeiras Social+ apuradas para os anos de 2022 e 2023.

| Social + | Gastos anuais apurados pela AT relativo à compensação financeira Social+, sem IVA [10 ³ € (euro)] | |
|----------------|--|-----------------|
| | 2022 | 2023 |
| CP | 835,78 | 835,78 |
| FT+SFT | 78,69 | 76,84 |
| ML | 912,09 | 912,09 |
| MTS | 21,55 | 21,55 |
| SL | 104,43 | 104,43 |
| TT | 80,90 | 80,90 |
| Carris | 858,91 | 858,91 |
| AT Cascais a) | 0,18 | 10,23 |
| TCB | 45,15 | 45,15 |
| TML-CM1 | - | 230,31 |
| TML-CM2 | - | 287,86 |
| TML-CM3 | 61,02 | 111,12 |
| TML-CM4 | 69,44 | 119,79 |
| BT | 14,40 | 1,80 |
| HLM/ID/JJSA a) | 15,89 | - |
| RL | 277,64 | - |
| Scotturb | 31,71 | - |
| TST | 98,59 | - |
| VT | 190,38 | - |
| Total | 3696,76 | 3 696,76 |

a) Inclui Cascais Próxima

b) Os valores de compensação das empresas HLM, ID e JJSA foram agregados devido à forma de funcionamento destas, em regime de exploração conjunta, conforme comunicado pelos operadores.

Tabela 3.5.2-2 – Gastos anuais apurados pela AT relativos a compensação financeira, Social+

(Fonte: TML)

Recorde-se que a compensação financeira do Passe 4_18, ao abrigo da Portaria n.º 138/2009, e posteriores alterações, e Portaria n.º 249-A/2018, e do Passe sub23, de acordo com o Decreto-Lei n.º 203/2009, de 31 de agosto, e alterações posteriores, e a Portaria n.º 249-A/2018, é apurada pelo IMT²⁵, e transmitida à AML, conforme tabela seguinte.

²⁵ No caso dos operadores com títulos inter-regionais com serviços partilhados com outras entidades (BT e CP e combinados com a Carris e ML) e atendendo a que os valores do IMT não consideram essa separação, a TML procedeu ao apuramento dos valores respeitantes à área metropolitana de Lisboa, com base nas vendas registadas no sistema de bilhética.

| 4_18 e Sub23 | Gastos anuais apurados pela AT relativos a compensação financeira 4_18 e sub23, sem IVA [10 ³ € (euro)] | |
|----------------|---|------------------|
| | 2022 | 2023 |
| CP | 1 708,14 | 1 708,14 |
| FT+SFT | 951,74 | 898,80 |
| ML | 2 579,30 | 2 579,30 |
| MTS | 163,67 | 163,67 |
| SL | 177,27 | 177,27 |
| TT | 109,92 | 109,92 |
| Carris | 1 767,44 | 1 767,44 |
| AT Cascais a) | 0,67 | 0,67 c) |
| TCB | 221,70 | 221,70 |
| TML-CM1 | - | 1 019,72 |
| TML-CM2 | - | 905,50 |
| TML-CM3 | 224,42 | 488,34 |
| TML-CM4 | 237,66 | 456,24 |
| BT | 289,92 | 289,92 c) |
| HLM/ID/JJSA b) | 174,97 | - |
| RL | 780,49 | - |
| Scotturb | 258,54 | - |
| TST | 429,55 | - |
| VT | 711,23 | - |
| Total | 10 786,65 | 10 786,65 |

a) Inclui Cascais Próxima

b) Os valores de compensação das empresas HLM, ID e JJSA foram agregados devido à forma de funcionamento destas, em regime de exploração conjunta, conforme comunicado pelos operadores.

c) Os valores de 2019 dos operadores Scotturb e BT deveriam ter sido repartidos pela AT Cascais (incluindo Cascais Próxima), no caso de uma parte da Scotturb, e pela TML – CM, porém o mesmo não aconteceu, pelo que aqui se apresenta o valor efetivamente pago e não o valor devido.

Tabela 3.5.2-3 – Gastos apurados pela AT relativos a compensação financeira, 4_18 e sub 23

(Fonte: TML)

Em 2021, foi publicada a Portaria n.º 198/2021, de 21 setembro, que define as condições de atribuição do Passe Antigo Combatente e os procedimentos relativos à sua operacionalização.

O Passe de Antigo Combatente (PAC) é uma modalidade tarifária que confere uma isenção do pagamento do título mensal ou de utilização de 30 dias consecutivos, intermodal ou monomodal, vigente nos serviços de transporte público de passageiros da área metropolitana ou Comunidade Intermunicipal do concelho de residência habitual do beneficiário.

A implementação do Passe de Antigo Combatente é da competência da Área Metropolitana de Lisboa na respetiva área geográfica. A entidade responsável pelo financiamento da medida é a Direção Geral de Recursos da Defesa Nacional, que recebe transferência de verbas da Direção-

Geral do Tesouro e Finanças e as transfere posteriormente para a TML para esta as distribuir pelos operadores que disponibilizam aqueles títulos de transporte.

Os valores pagos aos operadores pela disponibilização do PAC, em 2022 e 2023, apresentam-se na Tabela 3.5.2-4. Alerta-se que, em 2023, só foram pagos os valores relativos ao 1.º trimestre, aguardando-se ainda a validação e o pagamento por parte da DGRDN dos valores apurados e remetidos pela TML referentes aos restantes trimestres.

| PAC | Gastos anuais pagos pela AT relativos a compensação financeira PAC, sem IVA [10 ³ € (euro)] | |
|---------------|---|-----------------|
| | 2022 | 2023 a) |
| CP | 1 376,82 | 429,90 |
| FT+SFT | 483,51 | 118,64 |
| ML | 1 293,95 | 388,57 |
| MTS | 414,01 | 117,42 |
| SL | 88,79 | 32,42 |
| TT | 89,48 | 24,32 |
| Carris | 476,38 | 95,53 |
| AT Cascais b) | 27,44 | 14,46 |
| TCB | 321,29 | 82,50 |
| TML-CM1 | - | 133,07 |
| TML-CM2 | - | 165,69 |
| TML-CM3 | 92,29 | 73,85 |
| TML-CM4 | 176,78 | 92,58 |
| BT | 63,78 | 0,63 |
| HLM/ID/JJSA | 36,73 | - |
| RL | 675,31 | - |
| Scotturb | 71,18 | - |
| TST | 216,88 | - |
| VT | 517,09 | - |
| Total | 6 421,73 | 1 752,67 |

a) Em 2023 só foi pago o 1.º trimestre. Estima-se que o montante anual se situe nos 8,23 milhões de euros.

b) Inclui Cascais Próxima.

Tabela 3.5.2-4 – Gastos anuais pagos pela AT relativos a compensação financeira PAC

(Fonte: TML)

Os idosos e jovens estudantes com idade inferior a 23 anos, residentes em Lisboa podem, desde final de julho e setembro de 2022 respetivamente, adquirir gratuitamente o passe combinado Navegante Urbano 3.ª idade e o passe, ao abrigo do Regulamento n.º 278/A, Navegante Lisboa 4_18 e sub23, sendo esta gratuidade compensada pelo Município de Lisboa aos operadores que

disponibilizam os referidos títulos. A TML, no âmbito do “Acordo sobre a implementação de transporte coletivo gratuito no município de Lisboa para jovens e maiores de 65 anos, com domicílio fiscal em Lisboa”, procede ao apuramento dos montantes a compensar os operadores como contrapartida pela disponibilização gratuita dos títulos Navegante Municipal Lisboa nas modalidades 4_18 e sub23, mediante atribuição, por cada título carregado, e desde que o mesmo tenha tido pelo menos uma validação no mês correspondente.

| GL | Gastos anuais apurados pela AT relativos a compensação financeira, pela disponibilização de passes gratuitos pelo Município de Lisboa, sem IVA [€ (euro)] | |
|---------------|--|---------------------|
| | 2022 | 2023 |
| Carris | 1 176 989,95 | 3 163 274,24 |
| CP | 37 412,00 | 156 114,67 |
| FT+SFT | 244,81 | 1 658,49 |
| ML | 1 646 493,58 | 5 979 599,94 |
| Total | 2 861 140,34 | 9 300 647,34 |

Tabela 3.5.2-5 – Gastos anuais pagos pela AT relativos a compensação financeira Gratuidade Lisboa

(Fonte: TML)

Já em 2023, o Município de Setúbal acordou com os operadores, por intermédio da TML, a aplicação de um desconto de 10€ por cada venda de passes Navegante Municipal Setúbal. Este desconto é financiado na totalidade pelo Município de Setúbal e a compensação é atribuída ao operador que vende, quando a venda é efetuada em canais próprios do operador ou aplicando a quota de ATM quando a venda é efetuada neste canal partilhado.

Os Municípios de Loures e Odivelas implementaram igualmente, desde janeiro de 2023, um desconto de 0,40€ por cada tarifa de bordo vendida nas linhas anteriormente com contratos com os municípios, Rodinhas (linhas 2029, 2030 e 2031) e Voltas (linhas 2212, 2220 e 2222), respetivamente, procedendo à devida compensação à TML enquanto detentora da receita de títulos ocasionais destes serviços atualmente prestados pela TML – Contrato Carris Metropolitana.

A Tabela 3.5.2-6 sintetiza os valores apurados pela AT relativos a compensação financeira, pela aplicação de descontos pelos Municípios de Loures, Odivelas e Setúbal pagos aos operadores pelas vendas desses títulos bonificados. Estes valores são ainda provisórios, uma vez que o processo de fecho de contas não está concluído.

| Descontos municipais | Gastos anuais apurados pela AT relativos a compensação financeira, pela aplicação de descontos pelos Municípios de Loures, Odivelas e Setúbal, sem IVA [€ (euro)] |
|----------------------|---|
| | 2023 |
| CP | 32 330,20 |
| FT+SFT | 17 670,75 |
| ML | 5 987,33 |
| MTS | 0,00 |
| SL | 4 214,55 |
| TT | 2 469,53 |
| Carris | 61 706,12 |
| AT Cascais a) | 1 333,16 |
| TCB | 194,23 |
| TML-CM1 | 27 519,20 |
| TML-CM2 | 88 392,70 |
| TML-CM3 | 15 121,95 |
| TML-CM4 | 168 974,87 |
| BT Oeste | 563,14 |
| Total | 425 914,60 |

a) Inclui Cascais Próxima.

Tabela 3.5.2-6 – Gastos anuais pagos pela AT relativos a compensação financeira Descontos municipais – Setúbal, Loures e Odivelas

(Fonte: TML)

3.5.3. Valor do investimento da autoridade de transporte no âmbito do SPTP

Neste ponto, e para os anos de 2022 e 2023, apresenta-se o valor do investimento da autoridade de transporte no âmbito do serviço público de transporte de passageiros, líquidos de IVA à taxa legal aplicável, em 10³ € (euro), discriminados por:

- (i) Material circulante;
- (ii) Sistemas de Bilhética;
- (iii) Outros investimentos.

De referir que, quanto ao ponto (i), não houve, no período em análise, qualquer investimento da parte da TML.

Relativamente a investimento em sistemas de bilhética (ii), no ano de 2023, são de mencionar os realizados em: infraestrutura tecnológica de suporte à plataforma central de gestão integrada de bilhética e no seu desenvolvimento; equipamentos para Pontos navegante® assistidos; equipamento de suporte à solução de gestão de filas dos Espaços navegante® Carris Metropolitana; e no desenvolvimento dos portais de apoio a escolas, municípios e operadores da Carris Metropolitana.

Em 2023, foram realizados outros investimentos que totalizaram 1,98 milhões de euros, dos quais se destacam: a aquisição de Painéis de Informação ao Público (PIPs) que têm vindo a ser disponibilizados em paragens e interfaces na área metropolitana de Lisboa; o desenvolvimento da plataforma de informação em tempo real da Carris Metropolitana e da plataforma CRM da TM; e a aquisição de terminais de fiscalização de títulos de transporte. Os demais investimentos estão relacionados com a aquisição de equipamentos informático e a aquisição e/ou desenvolvimento de software de apoio às diversas atividades da TML.

| | Investimento da AT no âmbito do SPTP [10 ³ € (euro)] | |
|-----------------------------|--|-----------------|
| | 2022 | 2023 |
| Sistema de Bilhética | 872,28 | 469,29 |
| Outros investimentos | 1 954,21 | 1 980,89 |
| Total | 2 826,49 | 2 450,19 |

Tabela 3.5.3-1 – Investimento da AT no âmbito do SPTP

(Fonte: TML)

3.6. Qualidade e segurança

A qualidade e segurança dos serviços de transporte afigura-se como um fator fundamental para a atratividade dos mesmos.

De sublinhar que o modelo de autorizações provisórias não permitia, da parte da autoridade de transporte, uma monitorização e exigência aos operadores relativamente ao cumprimento de um conjunto de critérios de qualidade, situação que já se encontra devidamente acautelada nos termos dos contratos de serviço público de transporte rodoviário de passageiros, outorgados pela AML, que iniciaram a sua vigência em 1 de junho de 2022 (contrato n.º 27/2020 - Lote4), 1 de julho de 2022 (contrato n.º 26/2020 - Lote 3) e 1 de janeiro de 2023 (contratos n.º 24/2020 - Lote1 e 25/2020 - Lote2).

Com efeito, no Anexo VII ao Contrato (Avaliação do desempenho e da qualidade do serviço) refere-se que a avaliação do desempenho e da qualidade do serviço produzido e percebido pelos Passageiros contempla aspetos relacionados com a fiabilidade, a fiscalização e atendimento aos Passageiros, a informação prestada, a limpeza e a satisfação dos Passageiros, sendo referidos os seguintes indicadores do desempenho e da qualidade do serviço: Indicador de regularidade dos serviços (IRS); Indicador de pontualidade dos serviços (IPS); Indicador de reclamações dos Passageiros; Índice de fraude dos passageiros (IFP); Índice de satisfação dos Passageiros (ISP).

No mesmo Anexo é apresentada a metodologia de cálculo das penalizações associadas aos indicadores de desempenho e avaliação da qualidade do serviço, sendo a qualidade do serviço

percebido pelos Passageiros avaliada através do Índice de Satisfação Global dos Passageiros (ISGP). A medição deste índice é feita através de um Inquérito de Satisfação aos Passageiros, aplicado a uma amostra estatisticamente relevante e representativa do universo de utilizadores do serviço público de transporte rodoviário de Passageiros da competência do contraente, segundo condições definidas.

3.6.1. Índice de regularidade

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2022 e 2023, apresenta-se o Índice de regularidade, em percentagem.

Verificando-se que existiu alguma confusão na interpretação do indicador, que de acordo com as orientações do Regulamento n.º 1370/2007 deveria ser apurado de acordo com a fórmula $IR = (\text{n.º de serviços suprimidos}) / (\text{n.º total de serviços programados})$, optou-se por seguir as orientações do "Manual de apoio ao pedido de informação da AMT", de junho 2024, no âmbito da recolha de dados para o Observatório da AMT, que indica a seguinte expressão:

Índice de Regularidade (IR) médio anual do serviço/contrato em questão reflete a percentagem de serviços de transporte realizados relativamente aos serviços previstos (planeados), cuja fórmula de cálculo é a seguinte:

$$IR = \frac{N^{\circ} \text{ de serviços realizados}}{N^{\circ} \text{ de serviços previstos}}$$

| Operador | Índice de Regularidade (IR) [%] | |
|---------------|---------------------------------|-------|
| | 2022 | 2023 |
| BT | n.d. | - |
| HLM, ID, JJSA | n.d. | - |
| RA | 100 | - |
| RL | 96,3 | - |
| Scotturb | 99,6 | 100,0 |
| TML-CM1 | - | 95,2 |
| TML-CM2 | - | a) |
| TML-CM3 | 96,5 | 89,7 |
| TML-CM4 | 90,3 | a) |
| TST | 96,9 | - |
| Vimeca | 95,0 | - |

n.d. Dados não disponibilizados.

a) O apuramento final do número de circulações realizadas não se encontrava concluído à data da apresentação do presente relatório, pelo que não foi possível calcular este indicador.

Tabela 3.6.1-1 – Índice de Regularidade

(Fonte: Operadores)

3.6.2. Índice de pontualidade

Em 2022 apenas os operadores RA, RL e TST apresentaram valores de índice de pontualidade, respetivamente, 100%, 8,7% e 89,5%. Alerta-se para a possibilidade de ter havido alguma confusão na interpretação do indicador (cuja fórmula é $PS = (\text{n.º de serviços com atraso menor ou igual a 5 minutos no destino}) / (\text{n.º total de serviços})$). Dos restantes operadores, BT, HLM, ID, JJSA e Scotturb não disponibilizaram dados; TML-CM3 e TML-CM4 informaram que ainda não se encontrava em funcionamento pleno a plataforma de gestão integrada do Contrato e, não existindo informação fidedigna relativamente a este tópico, não seria possível calcular o índice de pontualidade; e Vimeca informou não possuir SAE.

Em 2023 a Scotturb não disponibilizou dados e a TML-CM manteve a informação de que a plataforma de gestão integrada do Contrato não se encontrava em pleno funcionamento, razão pela qual não foi possível calcular este indicador.

3.6.3. Inquéritos de Satisfação

No ano de 2023 os operadores de serviço de transporte público rodoviário de passageiros não realizaram inquéritos de avaliação de satisfação dos clientes, dirigidos aos passageiros e potenciais passageiros.

3.6.4. Reclamações

Nos termos do disposto no artigo 47.º da Lei-quadro das entidades reguladoras, publicada em anexo à Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, cabe às entidades reguladoras a adequada promoção da defesa dos serviços de interesse geral e da proteção dos direitos e interesses dos consumidores nas áreas de atividade económica sobre a qual incide a respetiva atuação. Por outro lado, nos termos dos Estatutos da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, na sua redação atualizada, constituem atribuições da AMT, designadamente, “*promover a defesa dos direitos e interesses dos consumidores (...)*” (cfr. alínea m) do n.º 1 do artigo 5.º), “*assegurar e monitorizar a defesa dos direitos e interesses dos utentes*” (cfr. alínea j) do n.º 2 do artigo 5.º), bem como “*analisar as reclamações dos utilizadores e conflitos que envolvam os operadores (...), apreciando-os*” (cfr. alínea k) do n.º 2 do artigo 5.º). Assim, a análise, a decisão e o tratamento das reclamações/queixas relativas ao serviço público de transporte de passageiros é matéria da competência da AMT, a quem cabe ainda divulgar, semestralmente, um quadro

estatístico sobre as reclamações dos consumidores, os operadores mais reclamados e os resultados decorrentes da sua atuação.

No entanto, não podemos deixar de frisar que a informação sobre as reclamações relativas ao serviço de transportes é essencial para a atuação enquanto autoridade de transporte, permitindo o acesso a informação sobre as condições e eventuais falhas na prestação do serviço de transporte e o seu eventual ajuste, se necessário.

Importa salientar que, com a implementação do novo sistema tarifário metropolitano, de passes municipais e de um passe metropolitano, criado ao abrigo do Regulamento n.º 278-A/2019²⁶, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 61, de 27 de março de 2019 - Regulamento Metropolitano das Regras Gerais para a Implementação do Sistema Tarifário na Área Metropolitana de Lisboa, os operadores devem assegurar o tratamento e resposta célere de todas as reclamações recebidas relativamente ao novo sistema tarifário metropolitano, devendo dar conhecimento das mesmas à AML (vd. artigo 21.º, n.º 3, e ponto 21 do Anexo II, ambos do Regulamento).

O presente capítulo divide-se então em reclamações recebidas na AML/TML e nos operadores, para os anos em análise.

3.6.4.1 AML e TML

A Tabela 3.6.4.I-I apresenta a síntese das reclamações recebidas na AML²⁷ e na TML nos anos 2022 e 2023.

Da análise das reclamações conclui-se que em 2023, face a 2022, houve um acréscimo de reclamações, tendo o total passado de 8 828 para 10 475. Enquanto em 2022 o principal motivo de reclamações esteve relacionado com “Incumprimento do horário”²⁸ (4535/8828=51%) e “Máquinas de venda de títulos /compras online /multibanco /validadores /outros”²⁹ (1065/8828=12%), em 2023 o principal motivo de reclamações esteve relacionado com “Cancelamento de serviço /supressão” (5208/10475=50%), seguido de “Máquinas de venda de títulos /compras online /multibanco /validadores /outros” (1774/10475=17%), como ilustra a Figura 3.6.4.I-I.

26 Ao Regulamento n.º 278-A/2019, de 19 de março, foram introduzidas alterações: pelo Regulamento n.º 717/2019 de 31 de julho; pelo Regulamento n.º 131/2020, de 20 de dezembro de 2019; pelo Regulamento n.º 320/2020, de 17 de fevereiro de 2020; pelo Regulamento n.º 935/2021, de 25 de outubro de 2021; e pelo Regulamento n.º 1362-C/2023, de 27 de dezembro de 2023.

27 Reclamações que foram apresentadas diretamente à AML ou junto de outras entidades públicas, tendo sido posteriormente encaminhadas para esta Autoridade.

28 Motivo incluído no assunto “Cumprimento defeituoso/ não conforme o contrato/ incumprimento”.

29 Motivo incluído no assunto “Pagamentos/ Títulos”.



As reclamações relacionadas com bilhética e títulos de transporte surgiram desde 2021 com um maior peso uma vez que, com a integração da OTLIS na TML, esta passou a exercer as funções de gestora do sistema de bilhética da área metropolitana de Lisboa.

Importa lembrar que, com a implementação do novo sistema tarifário na área metropolitana, e assumindo a AML/TML a responsabilidade pelo mesmo, esta autoridade tomou um conjunto de medidas de apoio ao cliente, descritas no capítulo seguinte.

| Assunto | Motivo | N.º de reclamações reportadas à AML/TML, por ano e operador | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--------------|----------|----------|--------------|--------------|--------------|----------|-----------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|
| | | 2022 | | | | | | | | | 2023 | | | | | |
| | | BT | HLM/ID /JISA | RL | Scotturb | TML-CM3 | TML-CM4 | TML a) | TST | Vimeca | Scotturb | TML-CM1 | TML-CM2 | TML-CM3 | TML-CM4 | TML b) |
| Atendimento | Agressividade do colaborador /motorista | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Atendimento sem qualidade /demorado | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Crítica à conduta de funcionário /colaborador | | | | 1 | 59 | 39 | 51 | | 1 | | 6 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| | Discriminação | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Falta de assistência a pessoas de mobilidade reduzida /recusa de prioridade | | | | | 3 | 8 | | | | | | | | | |
| Cláusulas contratuais/ Alteração cláusulas contratuais | Recusa de emissão de documento comprovativo de atraso | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Cláusulas contratuais gerais abusivas ou desconformes com a legislação em vigor | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cumprimento defeituoso/ não conforme o contrato/ incumprimento | Baixa frequência do transporte | | | | | 35 | 17 | 9 | | | 41 | 57 | 45 | 36 | 33 | |
| | Cancelamento de serviço /supressão | | | | | 6 | | 3 | | | 1 881 | 1 048 | 984 | 1 044 | 251 | |
| | Excesso de lotação de veículos | | | | | 14 | 17 | 1 | | | 49 | 226 | 86 | 264 | 34 | |
| | Incumprimento de paragem /tempo insuficiente para entrada ou saída | | | | | 5 | 3 | | | | 145 | 156 | 133 | 117 | 22 | |
| | Incumprimento do horário | | | | 2 | 1 231 | 1 426 | 1 869 | | 7 | 203 | 196 | 136 | 256 | 44 | |
| | Percurso/paragem alterados | | | | | 305 | 146 | 311 | | 2 | 84 | 72 | 69 | 53 | 15 | |
| Exercício da atividade | Recusa de transporte de animais /bicicletas /outros | | | | | | 1 | 3 | | | | 2 | | 2 | 2 | |
| | Condições de transporte | | | | | 5 | 57 | 11 | | 1 | | | | | | |
| Faturação/ faturação incorreta | Exercício da atividade sem licença | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Faturação incorreta | | | | | | | 31 | | | | | | | | |
| Higiene e segurança | Não emissão de fatura /recibo no ato da venda do título | | | | | | | 9 | | | | | | | | |
| | Acidentes pessoais de utentes | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Falta de condições de higiene | | | | | 1 | 5 | | | | 18 | 26 | 19 | 17 | 16 | |
| Horários de funcionamento | Falta de condições de segurança | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Incumprimento de horários nos locais de atendimento | | | | | 24 | 8 | 58 | | | | | | | | |
| Informação/ Informação pré-contratual | Serviço urgente indisponível | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Falta /erro de informação por funcionário | | | | | | | | | | | | | | | |
| Infraestruturas | Falta /erro na informação afixada | | | | | | | 226 | | 1 | 44 | 32 | 23 | 26 | 31 | |
| | Infraestruturas auxiliares (rampas /escadas /elevadores /outros) | | | | | 2 | | | | | | | | | | |
| | Infraestruturas inexistentes /fora de serviço /com pagamento | | | | | | | | | | | | | | | |
| Irregularidades no Livro de Reclamações | Não disponibilização de meios a pessoas com deficiência /mobilidade reduzida | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Falta de resposta do operador | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Reclamação anulada | | | | | | | | | | | | | | | |
| Meio ambiente | Recusa de Livro de Reclamações /Não disponibilização dos elementos de identificação | | | | | 1 | 1 | 5 | | | | | | | | |
| | Poluição de veículos /ruído | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pagamentos/ Títulos | Máquinas de venda de títulos /compras online /multibanco /validadores /outros | | | | | 1 | 1 | 1 063 | | | 1 | | | 1 | 1 772 | |
| Bilheteiras | Pagamentos | | | | | 1 | | 5 | | | | | | | | |
| | Pedido de reembolso /Indemnização | | | | | 2 | 1 | 6 | | | | | | | | |
| | Substituição de título de transporte sem custos | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Títulos de transporte /todos os tipos de passe /multas | | | | 1 | 3 | 6 | 869 | | | 18 | 18 | 3 | 8 | 498 | |
| Proteção de dados pessoais | Problemas com documentação /fotocópias /fotografias | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Utilização indevida de dados pessoais | | | | | | | 21 | | | | | | | | |
| Práticas comerciais/ Publicidade | Publicidade Enganosa | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tarifário | Tarifário | | | | | | 4 | 4 | | | | | | | | |
| Outros | Falta de urbanidade /agressividade de passageiros | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Greves | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Objetos perdidos /danificados /roubo | | | | | 4 | 10 | 89 | | | | | | | | |
| | Outros | | | 1 | | 9 | 40 | 661 | 1 | 4 | | | | | 101 | |
| Subtotal por operador | | 0 | 0 | 1 | 4 | 1 711 | 1 790 | 5 305 | 1 | 16 | 2 490 | 1 835 | 1 500 | 1 828 | 2 822 | |
| Total | | 8 828 | | | | | | | | | 10 475 | | | | | |

- a) Reclamações que o/a reclamante não relacionou diretamente com os serviços prestados pela TML no âmbito dos contratos n.º 26/2020 ou n.º 27/2020 (Lotes 3 ou 4).
b) Idem, no âmbito dos contratos n.º 24/2020, n.º 25/2020, n.º 26/2020 ou n.º 27/2020 (Lotes 1, 2, 3 ou 4).

Tabela 3.6.4.1-1 – Número de reclamações reportadas à AML/TML, por motivo

(Fonte: TML)

Apresenta-se na Figura 3.6.4.1-1 a percentagem de reclamações reportadas à AML/TML, por assunto, dando a nota de que ao total de 8 828 reclamações em 2022 correspondeu o total de 10 475 em 2023.

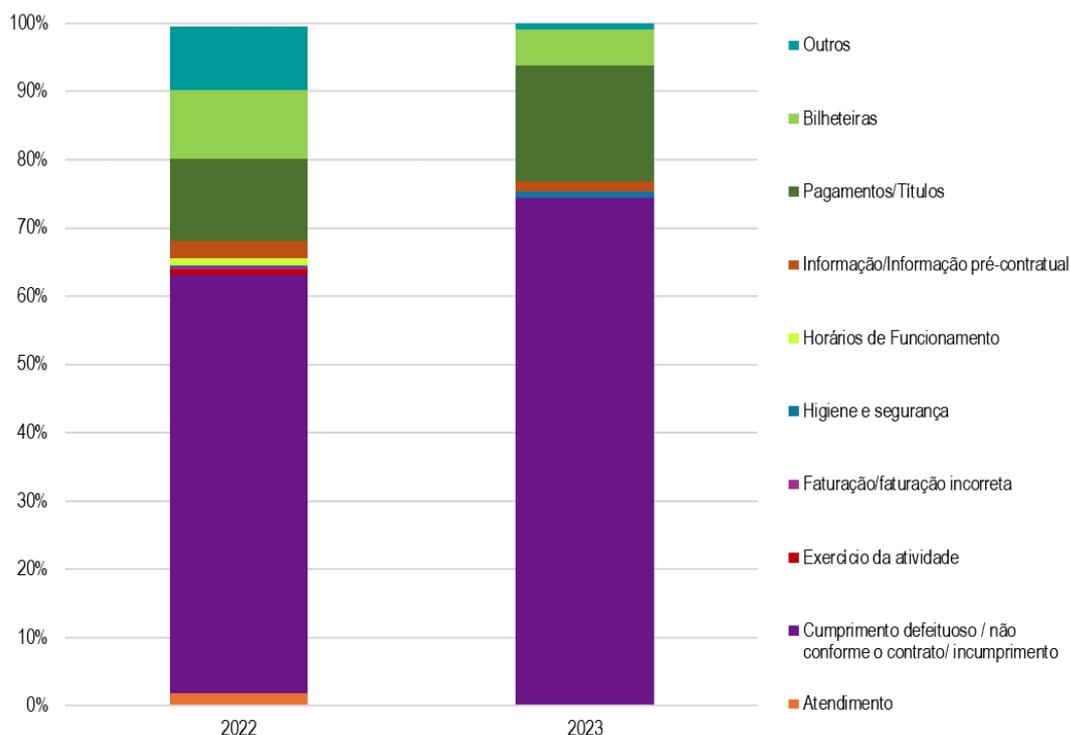


Figura 3.6.4.1-1 - Percentagem de reclamações reportadas à AML/TML, por assunto

(Fonte: TML)

3.6.4.2 Operadores de transporte

Foi solicitado ao operador com autorizações provisórias emitidas (Scotturb) e aos operadores que celebraram com a AML os contratos n.º 24/2020, n.º 25/2020, n.º 26/2020 e n.º 27/2020 (estes nas colunas TML-CM1, TML-CM2, TML-CM3 e TML-CM4 da Tabela 3.6.4.2-1, respetivamente) que identificassem as reclamações recebidas, por ano e assunto.

Na tabela seguinte apresenta-se para cada um dos operadores, e para os anos de 2022 e 2023, o número de reclamações a si reportadas, em unidades, por motivo.

As variações dos totais de reclamações de 2023, face a 2022, são:

- Positivas para os operadores TML-CM3 e TML-CM4; e
- Negativas para o operador Scotturb (cujas autorizações provisórias foram reduzidas a 2).

| Assunto | Motivo | N.º de reclamações reportadas ao operador | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|----------|--------------|----------|--------------|----------|------------|-----------|----------|--------------|----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------|--------------|----------|
| | | BT | | HLM/ID/JJSA* | | RL | | Scotturb | | TML-CM1 | | TML-CM2 | | TML-CM3 | | TML-CM4 | | TST | | Vimeca | |
| | | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| Atendimento | Agressividade do colaborador/motorista | | - | | - | | - | | 0 | - | 3 | - | 117 | 4 | 10 | | 5 | 14 | - | 27 | - |
| | Atendimento sem qualidade/demorado | | - | | - | 61 | - | 127 | 2 | - | 57 | - | 5 | 4 | 36 | 3 | 2 | 7 | - | 57 | - |
| | Crítica à conduta de funcionário/colaborador | 1 | - | | - | 95 | - | 15 | 0 | - | 489 | - | 429 | 110 | 459 | 81 | 246 | 220 | - | 487 | - |
| | Discriminação | | - | | - | | - | | 0 | - | 0 | - | | | 0 | 9 | 0 | 4 | - | 3 | - |
| | Falta de assistência a pessoas de mobilidade reduzida/recusa de prioridade | | - | | - | | - | | 0 | - | 0 | - | 2 | | 3 | 1 | 0 | 1 | - | 3 | - |
| | Recusa de emissão de documento comprovativo de atraso | | - | | - | | - | | 0 | - | 3 | - | | | 0 | 1 | 0 | 1 | - | 2 | - |
| Cláusulas Contratuais/Alteração Cláusulas Contratuais | Cláusulas contratuais gerais abusivas ou desconformes com a legislação em vigor | | - | | - | | - | | 0 | - | 0 | - | | 0 | 9 | | 4 | - | | - | |
| Cumprimento defeituoso / não conforme o contrato/ incumprimento | Baixa frequência do transporte | 12 | - | | - | 62 | - | 32 | 0 | - | 50 | - | 63 | 41 | 41 | 198 | 164 | | - | 110 | - |
| | Cancelamento de serviço/supressão | | - | | - | 1753 | - | 11 | 0 | - | 1421 | - | 351 | 682 | 924 | 1 020 | 583 | 61 | - | 3083 | - |
| | Excesso de lotação de veículos | | - | | - | 108 | - | 41 | 4 | - | 90 | - | 195 | 52 | 83 | 219 | 346 | 338 | - | 53 | - |
| | Incumprimento de paragem/tempo insuficiente para entrada ou saída | 2 | - | | - | 232 | - | | 0 | - | 73 | - | 202 | 67 | 152 | 105 | 73 | 111 | - | 250 | - |
| | Incumprimento do horário | 7 | - | | - | 556 | - | 361 | 2 | - | 1550 | - | 2224 | 142 | 460 | 348 | 523 | 97 | - | 1515 | - |
| | Percurso/paragem alterados | 1 | - | | - | 66 | - | 1 | 2 | - | 51 | - | 214 | 62 | 105 | 16 | 12 | 245 | - | 64 | - |
| | Recusa de transporte de animais/bicicletas/outros | | - | | - | | - | | 0 | - | 5 | - | 4 | 1 | 0 | | 1 | 47 | - | 2 | - |
| Exercício da atividade | Condições de transporte | | - | | - | 128 | - | 4 | 2 | - | 5 | - | 23 | 13 | 44 | 11 | 83 | | - | 88 | - |
| | Exercício da atividade sem licença | | - | | - | | - | | 0 | - | 0 | - | | | 0 | | 0 | 7 | - | | - |
| Faturação/fatura incorreta | Faturação incorreta | | - | | - | | - | | 0 | - | 1 | - | | 1 | 1 | 1 | 0 | 63 | - | 2 | - |
| | Não emissão de fatura/recibo no ato da venda do título | | - | | - | | - | | 1 | - | 2 | - | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | | | | - |
| Higiene e segurança | Acidentes pessoais de utentes | | - | | - | 15 | - | | 0 | - | 10 | - | 22 | 1 | 5 | 6 | 2 | 47 | - | 17 | - |
| | Falta de condições de higiene | | - | | - | 6 | - | | 0 | - | 5 | - | 3 | 2 | 3 | 1 | 7 | 1 | - | 13 | - |
| | Falta de condições de segurança | | - | | - | | - | | 0 | - | 2 | - | 1 | | 0 | 6 | 2 | | - | 4 | - |
| Horários de Funcionamento | Incumprimento de horários nos locais de atendimento | | - | | - | | - | | 0 | - | 7 | - | | 0 | 9 | 2 | 3 | - | 12 | - | |
| | Serviço urgente indisponível | | - | | - | | - | | 0 | - | 0 | - | | 0 | 3 | 1 | 13 | - | 2 | - | |
| Informação/Informação pré-contratual | Falta/erro de informação por funcionário | 1 | - | | - | | - | 8 | 12 | - | 7 | - | 1 | | 0 | 4 | 1 | 5 | - | 10 | - |
| | Falta/erro na informação afixada | | - | | - | 2 | - | | 0 | - | 54 | - | 33 | 32 | 28 | 14 | 14 | 12 | - | 26 | - |
| Infraestruturas | Infraestruturas auxiliares (rampas/escadas/elevadores/outros) | | - | | - | | - | | 0 | - | 0 | - | 4 | 1 | 0 | 4 | 0 | | - | 3 | - |
| | Infraestruturas inexistentes/fora de serviço/com pagamento | | - | | - | | - | | 0 | - | 1 | - | 4 | 1 | 0 | 4 | 0 | | - | 1 | - |
| | Não disponibilização de meios a pessoas com deficiência/mobilidade reduzida | | - | | - | | - | | 0 | - | 1 | - | 3 | | 0 | | 2 | | - | | - |
| Irregularidades no Livro de Reclamações | Falta de resposta do operador | | - | | - | | - | | 0 | - | 0 | - | | 0 | | 0 | 2 | - | | - | |
| | Reclamação anulada | | - | | - | | - | 18 | 0 | - | 0 | - | | 0 | 19 | 9 | | - | | - | |
| | Recusa de Livro de Reclamações/Não disponibilização dos elementos de identificação | | - | | - | | - | | 0 | - | 2 | - | 1 | | 0 | 0 | 8 | - | | - | |
| Meio ambiente | Poluição de veículos/ruído | | - | | - | | - | 1 | 0 | - | 2 | - | 1 | 1 | 0 | | 1 | | - | 33 | - |
| Pagamentos/Títulos/Bilhetes | Máquinas de venda de títulos/compras online/multibanco/validadores/outros | 1 | - | | - | | - | 27 | 0 | - | 16 | - | 4 | 5 | 5 | 3 | 6 | 4 | - | 16 | - |
| | Pagamentos | 2 | - | | - | | - | | 0 | - | 5 | - | 2 | 1 | 6 | 3 | 1 | | - | 1 | - |
| | Pedido de reembolso/Indemnização | 1 | - | | - | | - | 1 | 59 | - | 71 | - | 12 | 4 | 16 | 13 | 39 | | - | 120 | - |
| | Substituição de título de transporte sem custos | | - | | - | | - | | 0 | - | 3 | - | 1 | 2 | 8 | | 1 | 1 | - | | - |
| | Títulos de transporte/todos os tipos de passe/multas | 1 | - | | - | 44 | - | 51 | 0 | - | 46 | - | 30 | 7 | 7 | 13 | 2 | | - | 16 | - |
| Proteção de dados pessoais | Problemas com documentação/fotocópias/fotografias | | - | | - | | - | | 0 | - | 0 | - | | 0 | | 0 | | | - | 1 | - |
| | Utilização indevida de dados pessoais | | - | | - | | - | | 0 | - | 0 | - | | 1 | | 0 | | | - | | - |
| Práticas comerciais/Publicidade | Publicidade Enganosa | | - | | - | | - | | 0 | - | 0 | - | | 0 | | 0 | | | - | | - |
| Tarifário | Tarifário | | - | | - | | - | | 0 | - | 1 | - | 2 | | 1 | 5 | 0 | | - | | - |
| Outros | Falta de urbanidade/agressividade de passageiros | | - | | - | | - | | 0 | - | 6 | - | | 0 | | 1 | | | - | 1 | - |
| | Greves | | - | | - | | - | | 13 | - | 22 | - | | 2 | 1 | 1 | 12 | | - | | - |
| | Objetos perdidos/danificados/roubo | 1 | - | | - | 1021 | - | | 0 | - | 126 | - | | 2 | 10 | 80 | 225 | | - | | - |
| | Outros | | - | | - | | - | | | - | | - | | 137 | | 393 | 66 | | - | 6 | - |
| TOTAL | | 30 | - | 67 | - | 4 149 | - | 698 | 97 | - | 4 187 | - | 3 954 | 1 241 | 2 550 | 2 212 | 2 749 | 1 394 | - | 6 028 | - |

* Os operadores HLM/ID/JJSA apenas forneceram o total de reclamações recebidas.

Tabela 3.6.4.2-1 – Número de reclamações reportadas ao operador, por motivo – Operadores

(Fonte: AML)

Operadores com variações positivas em 2023, face a 2022:

- A TML-CM3, com uma variação relativa de 105% do número total de reclamações, teve mais reclamações em valor absoluto na reclamação “Cancelamento de serviço/supressão” (variação de 35%), seguida de “Incumprimento do horário” (variação de 224%);
- A TML-CM4, com uma variação relativa de 24% do número total de reclamações, teve mais reclamações em valor absoluto na reclamação “Cancelamento de serviço/supressão” (variação negativa, de -43%), seguida de “Incumprimento do horário” (variação de 50%).

Na figura seguinte é possível constatar que em 2023 a operação da Carris Metropolitana, realizada ao abrigo dos contratos n.º 24/2020 (TML-CM1) e n.º 25/2020 (TML-CM2), na margem norte, teve o maior número de reclamações (operadores Viação Alvorada e RL, respetivamente), com um total de 8 141 reclamações, com mais incidência sobre os serviços prestados pelo operador ao serviço da TML-CM1. A operação realizada ao abrigo dos contratos n.º 26/2020 (TML-CM3) e n.º 27/2020 (TML-CM4) (operadores TST e Alsa Todi, respetivamente), foi alvo de um total de 5 299 reclamações, com mais incidência sobre os serviços prestados pelo operador ao serviço da TML-CM4.

A operação da Carris Metropolitana realizada em 2023 foi alvo de um total de 13 440 reclamações reportadas aos operadores.

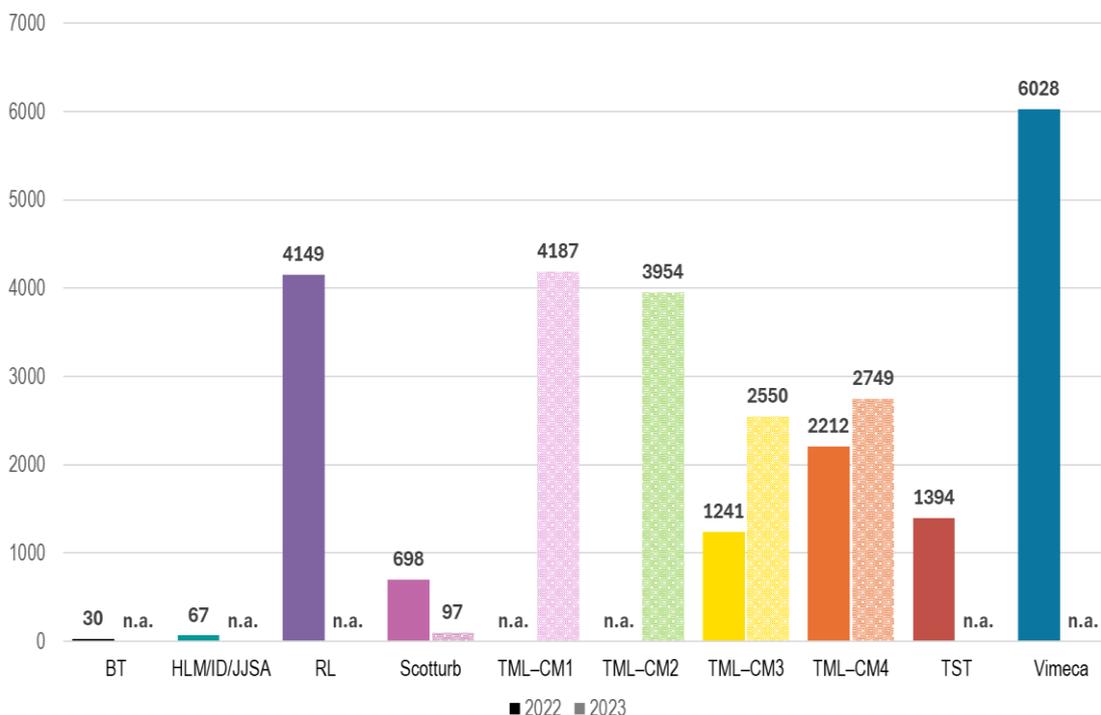


Figura 3.6.4.2-1 – Número de reclamações reportadas ao operador, por operador

(Fonte: Operadores)

Quanto aos motivos de reclamação, conforme pode ser observado nos gráficos seguintes, destaca-se como principal motivo o “cumprimento defeituoso ou não cumprimento do contrato”, relacionado com a prestação do serviço de transportes. O segundo motivo evocado é o “atendimento”.

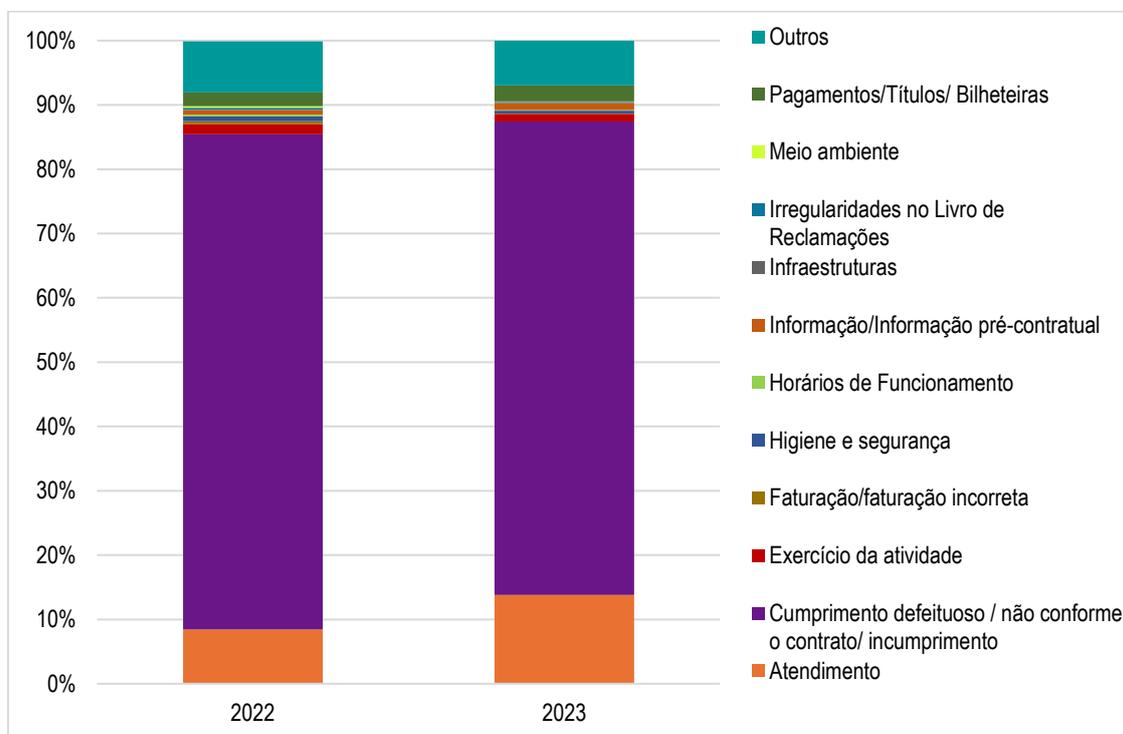


Figura 3.6.4.2-2 – Percentagem de reclamações reportadas ao operador, por assunto, na área metropolitana de Lisboa
(Fonte: Operadores)

As principais causas que, em 2023, motivaram a reclamação pelo não cumprimento do serviço de transporte foram o “Incumprimento de horário”, único motivo de incumprimento que teve uma variação positiva relativamente a 2022, seguida de “Cancelamento de serviços / supressão (carreiras, percursos e/ou horários)”; segunda reclamação mais reportada; e de “Excesso de lotação dos veículos”.

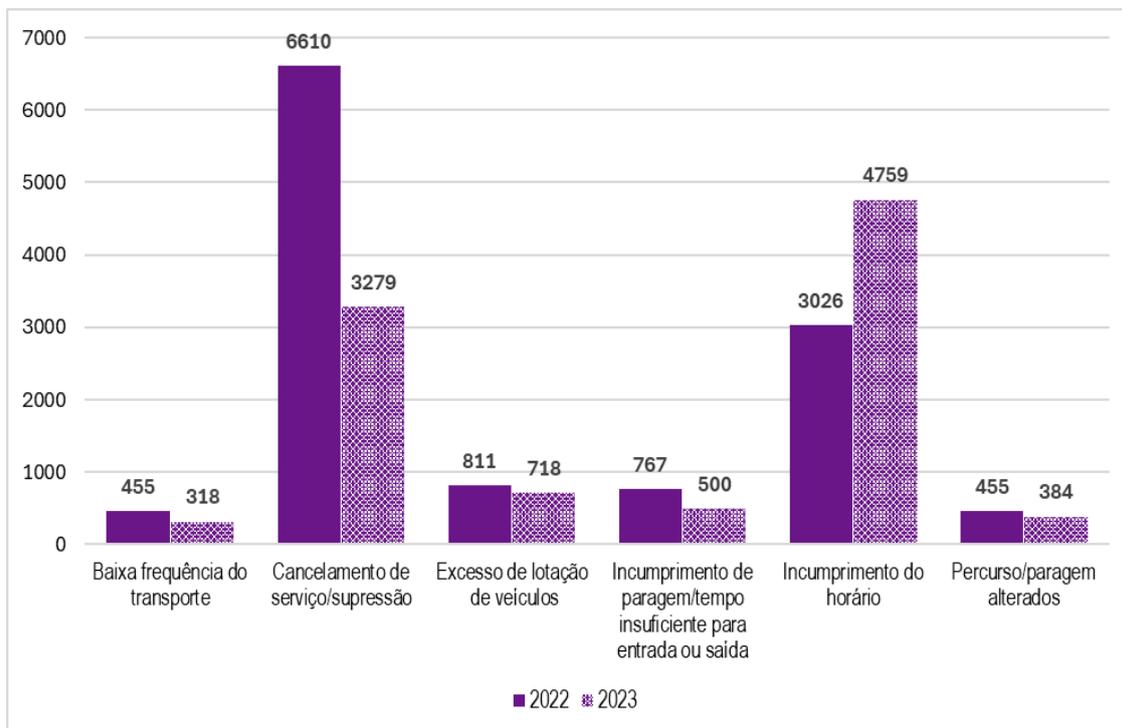


Figura 3.6.4.2-3 – Reclamações de não cumprimento, por motivo

(Fonte: Operadores)

3.6.5. Atendimento ao público

3.6.5.1 AML e TML

Com o início da operação da Carris Metropolitana em 2022 na margem sul, foi necessário proceder à contratação de um serviço de *Contact Center* externo, exclusivo para dar informações sobre o serviço de transporte, que se manteve em 2023. Além disso, também foram criados dois endereços eletrónicos: contacto@carrismetropolitana.pt e escolas@carrismetropolitana.pt, que também se mantiveram em 2023. Este último, criado para ser um canal exclusivo de contato sobre o acesso às escolas, dada a importância e urgência de alterar algum percurso ou horário específico para que todas as crianças pudessem chegar a tempo às escolas, foi um endereço temporário que funcionou de setembro a novembro.

Em 2023, através do endereço contacto@navegante.pt, foram rececionados 8 243 emails, dos quais 4 553 foram pedidos, a maioria sobre pedidos de fatura. Já através do contacto@carrismetropolitana.pt, foram recebidos 12 160 contatos, dos quais 7 231 foram reclamações, sendo a maioria sobre Incumprimentos de horários.

Através de chamadas telefónicas, na linha 218 120 020, foram recebidos 11 849 contatos sobre bilhética, dos quais 6 537 foram pedidos de informação. O maior número de contatos foi sobre o cartão navegante. Através da linha 210 410 400, sobre a Carris Metropolitana, foram recebidas 12 857 chamadas, das quais 9 359 eram pedidos de informação. O principal motivo de contato foram serviços de transporte.

Relativamente aos pontos de atendimento e de venda presenciais, designados por “Espaços navegante®”, em 2023 havia 11 na margem Sul (6, abertos em junho de 2022, no território dos serviços da TML–CM4 e 5, abertos em julho de 2022, no território dos serviços da TML–CM3), e 15 na margem norte (7 no território da TML-CMI e 8 no território da TML-CM2, ambos abertos em 26 de dezembro de 2022).

Os sítios de internet disponíveis são www.tmlmobilidade.pt, www.carrismetropolitana.pt e www.navegante.pt.

Na Tabela 3.6.5.1-1 e sintetiza-se a informação disponibilizada.

| 2023 | Atendimento ao público TML- CM | N.º de contactos |
|-----------------------|--|------------------|
| Endereços eletrónicos | contacto@carrismetropolitana.pt | 12 160 |
| | escolas@carrismetropolitana.pt | n.d. |
| | contacto@navegante.pt | 8 243 |
| Telefones | 218 120 020 | 11 849 |
| | 210 410 400 | 12 857 |
| Sítios de internet | www.tmlmobilidade.pt | n.a. |
| | www.carrismetropolitana.pt | n.a. |
| | www.navegante.pt | n.a. |
| Presencial | Espaços navegante® | n.d. |

n.d. – Dados não disponíveis

n.a. – Não se aplica

Tabela 3.6.5.1-1 – Atendimento ao público TML-CM

(Fonte: TML)

3.6.5.2 Operadores de Transporte

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2022 e 2023, apresentam-se as formas de atendimento ao público, com indicação do número de pontos de atendimento e pontos de venda presencial, aplicações informáticas, contactos telefónicos, endereços eletrónicos e sítios da internet (Tabela 3.6.5.2-1).

No Anexo VII ao presente relatório, são apresentados todos os locais de atendimento físico, pontos de vendas de bilhetes, aplicações informáticas, contactos telefónicos, endereços eletrónicos e sítios da internet, para cada operador, nos anos de 2022 e 2023.

Os operadores TML–CMI, TML–CM2, TML–CM3 e TML–CM4 disponibilizam dados para a simulação de percurso e horários e aquisição de títulos de transporte nas aplicações informáticas App Moovit, e App Citymapper.

Apresenta-se breve descrição, para cada um dos operadores, das formas e locais de atendimento ao público, pontos de vendas de bilhetes disponíveis em 2023.

- Scotturb - Transportes Urbanos

O operador dispõe de 1 ponto de atendimento presencial (gabinetes de apoio ao cliente) com todas as funcionalidades – pedido e produção de cartões, designadamente urgentes, aquisição de títulos, alterações de perfis, etc., em Sintra. Dos 3 pontos de atendimento presencial existentes em 2022, apenas o Posto de Sintra (localizado no da Avenida Miguel Bombarda) não encerrou no início de 2023.

O único ponto de atendimento referido é também ponto de venda presencial.

Como se apresenta na Tabela 3.6.5.2-1, os valores dos pontos de venda presencial existentes em 2022 e 2023, tiveram uma redução de 2 para 1.

- TML – Contrato Carris Metropolitana Área 1

O operador dispõe de 7 pontos de atendimento presencial (gabinetes de apoio ao cliente) com todas as funcionalidades – pedido e produção de cartões, designadamente urgentes, aquisição de títulos, alterações de perfis, etc., em 7 pontos da sua área de atuação, a saber: 2 no município da Amadora (Amadora – Bairro do Bosque e Amadora – Estação); 2 no município Oeiras (Oeiras e Carnaxide); e 3 no município de Sintra (Sintra, Queluz e – Rio de Mouro).

Dispõe ainda de 397 pontos de venda presencial na sua área de atuação (57 no município da Amadora, 42 no município de Cascais, 196 no município de Lisboa, 36 no município de Oeiras e 66 no município de Sintra).

Os 2 contactos telefónicos, 2 endereços eletrónicos, 2 sítios da internet e 2 aplicações informáticas para uso do cliente, de que dispõe, são comuns à TML–CMI, TML–CM2, TML–CM3 e TML–CM4

- TML – Contrato Carris Metropolitana Área 2

O operador dispõe de 8 pontos de atendimento presencial (gabinetes de apoio ao cliente) com todas as funcionalidades – pedido e produção de cartões, designadamente urgentes, aquisição de títulos, alterações de perfis, etc., em 8 pontos da sua área de atuação, a saber: 3 no município de Loures (Espaço do Cidadão – Loures Shopping, Espaço do Cidadão – Sacavém e Bucelas); 1 no município de Mafra (Mafra); 2 no município de Odivelas (Odivelas – CC Oceano e Caneças); e 2 no município de Vila Franca de Xira (Vila Franca de Xira e Alverca).

Dispõe ainda de 200 pontos de venda presencial na sua área de atuação (72 no município de Loures, 30 no município de Mafra, 54 no município de Odivelas e no 44 município de Vila Franca de Xira).

Os 2 contactos telefónicos, 2 endereços eletrónicos, 2 sítios da internet e 2 aplicações informáticas para uso do cliente, de que dispõe, são comuns à TML-CMI, TML-CM2, TML-CM3 e TML-CM4

- TML – Contrato Carris Metropolitana Área 3

O operador dispõe de 5 pontos de atendimento presencial (gabinetes de apoio ao cliente) com todas as funcionalidades – pedido e produção de cartões, designadamente urgentes, aquisição de títulos, alterações de perfis, etc., em 5 pontos da sua área de atuação, a saber: 2 no município de Almada (Almada e Costa da Caparica); 2 no município do Seixal (Corroios e Cruz de Pau – Amora); e 1 no município de Sesimbra (Sesimbra).

Dispõe ainda de 116 pontos de venda presencial na sua área de atuação (47 no município de Almada, 54 no município do Seixal e 15 no município de Sesimbra).

Os 2 contactos telefónicos, 2 endereços eletrónicos, 2 sítios da internet e 2 aplicações informáticas para uso do cliente, de que dispõe, são comuns à TML-CM3 e TML-CM4.

- TML – Contrato Carris Metropolitana Área 4

O operador dispõe de 6 pontos de atendimento presencial (gabinetes de apoio ao cliente) com todas as funcionalidades – pedido e produção de cartões, designadamente urgentes, aquisição de títulos, alterações de perfis, etc., em 6 pontos da sua área de atuação, a saber: 1 no município de Alcochete (Alcochete); 1 no município da Moita (Moita); 1 no município do Montijo (Montijo); 1 no município de Palmela (Palmela); 2 no município de Setúbal (Setúbal e Azeitão).

Dispõe ainda de 159 pontos de venda presencial na sua área de atuação (7 no município de Alcochete, 31 no município do Barreiro, 31 no município da Moita, 20 no município do Montijo, 23 no município de Palmela e 47 no município de Setúbal).

Os 2 contactos telefónicos, 2 endereços eletrónicos, 2 sítios da internet e 2 aplicações informáticas para uso do cliente, de que dispõe, são comuns à TML- CMI, TML-CM2, TML-CM3 e TML-CM4.

Apresenta-se na Tabela 3.6.5.2-1 a contabilização dos pontos de atendimento e de venda presencial, das aplicações informáticas, contactos telefónicos, endereços eletrónicos e sítios da internet disponibilizados pelos operadores, relativas ao ano 2023, bem com as alterações verificadas face ao ano anterior.

Em 2022, os operadores da margem norte dispunham de 38 pontos de atendimento presencial, enquanto na margem sul, antes do início dos serviços da Carris Metropolitana existiam apenas 4, que passaram a 11 depois do início daqueles serviços.

Na comparação dos reportes de 2022 com os de 2023, verifica-se que em 2023 houve um acréscimo de 267% dos pontos de venda presencial e uma redução de 51% do número de pontos de atendimento.

| Operador | | Pontos de atendimento presencial | Pontos de venda presencial | Aplicações informáticas | Contactos telefónicos | Endereços eletrónicos | Sítios da internet |
|-------------|------|----------------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|
| BT | 2022 | 6 | 6 | a) | 6 | 2 | 2 |
| | 2023 | - | - | - | - | - | - |
| HLM/ID/JJSA | 2022 | 2 | 2 | - | 2 | - | 1 |
| | 2023 | - | - | - | - | - | - |
| RA | 2022 | 3 | 3 | - | 3 | 2 | 1 |
| | 2023 | - | - | - | - | - | - |
| RL | 2022 | 3 | 20 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| | 2023 | - | - | - | - | - | - |
| Scotturb | 2022 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | 2023 | 1 | 1 | - | 1 | 1 | 1 |
| TML-CM1 | 2022 | - | - | - | - | - | - |
| | 2023 | 7 | 397 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| TML-CM2 | 2022 | - | - | - | - | - | - |
| | 2023 | 8 | 200 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| TML-CM3 | 2022 | 5 | 73 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | 2023 | 5 | 116 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| TML-CM4 | 2022 | 6 | 61 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | 2023 | 6 | 159 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| TST | 2022 | 4 | 48 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | 2023 | - | - | - | - | - | - |
| Vimeca | 2022 | 23 | 23 | 2 | 12 | 13 | 1 |
| | 2023 | - | - | - | - | - | - |
| Total | 2022 | 55 | 238 | 10 | 30 | 24 | 12 |
| | 2023 | 27 | 873 | 2 b) | 3 b) | 3 b) | 3 b) |

a) O operador não enviou dados.

b) O total não corresponde ao total das parcelas porque os valores da TML-CM são comuns aos 4 operadores.

Tabela 3.6.5.2-1 – Atendimento ao público

(Fonte: Operadores e TML)

Como é possível observar na Figura 3.6.5.2-1, com o maior número de pontos de atendimento presencial do operador, destacam-se os municípios de Sintra e Loures, com 4 e 3 pontos de atendimento, respetivamente. Destes, 1 ponto é da Scotturb (em Sintra).

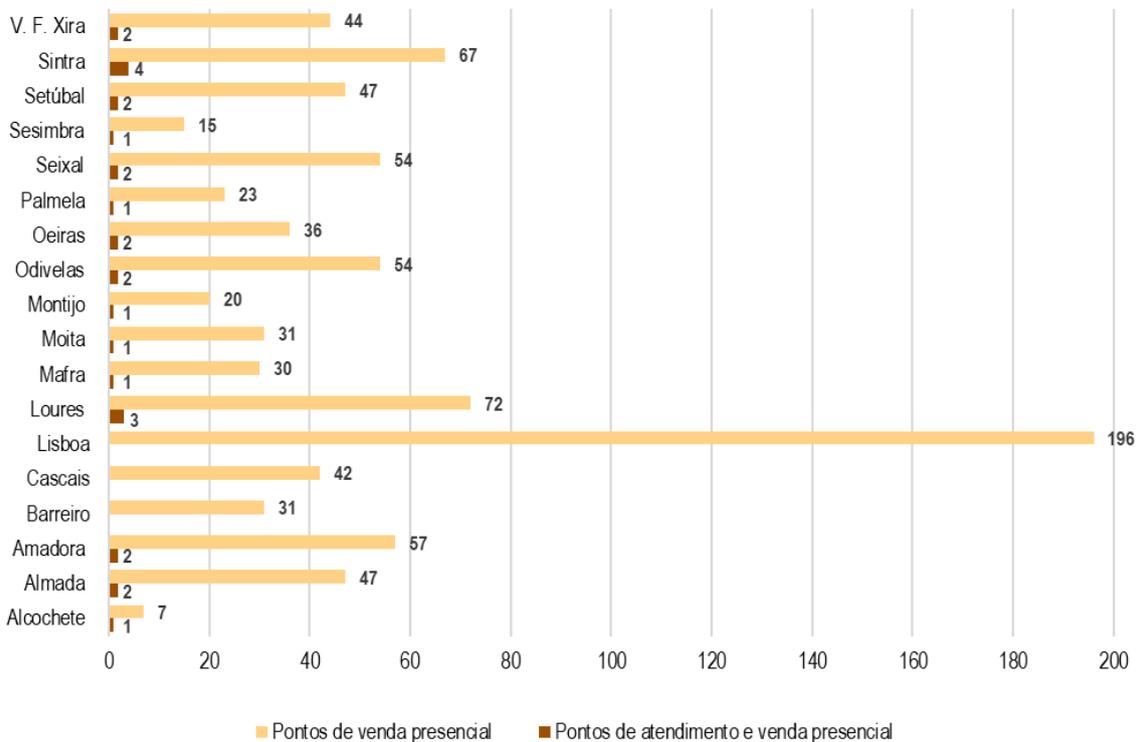


Figura 3.6.5.2-1 – N.º de pontos de atendimento presencial e de venda do operador, por concelho em 2023
(Fonte: Operadores)

3.6.6. Acidentes de viação

Para cada um dos operadores que enviaram informação, e para os anos de 2022 e 2023, apresenta-se o número de acidentes de viação (*safety*), em unidades, por tipo de acidente, bem como o número de acidentes por veículos.km realizados.

| Motivo | N.º de acidentes de viação [Unidades] | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|---------------------------------------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| | 2022 | | | | | | | | 2023 | | | | |
| | BT | RA | RL | Scotturb | TML–CM3 | TML–CM4 | TST | Vimeca | Scotturb | TML–CM1 | TML–CM2 | TML–CM3 | TML–CM4 |
| Atropelamento | 0 | 0 | a) | 0 | 2 | 0 | 2 | 4b) | 0 | 8 | 1 | 0 | 2 |
| Colisão | 125 | 0 | a) | 160 | 460 | 175 | 360 | 959 | 17 | 1 653 | 358 | 1 049 | 318 |
| Despiste | 0 | 0 | a) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Outros | 0 | 0 | a) | 20 | 46 | 0 | 56 | 0 | 0 | 178 | 1 147 | 65 | 0 |
| Subtotal | 125 | 0 | 509 | 181 | 508 | 175 | 418 | 963 | 17 | 1 841 | 1 506 | 1 114 | 320 |
| Por 1000 V.Km | 0,04 | 0,00 | 0,04 | 0,03 | 0,07 | 0,02 | 0,04 | 0,08 | 0,05 | 0,07 | 0,06 | 0,07 | 0,02 |
| TOTAL | 2 879* | | | | | | | | 4 798 | | | | |
| Por 1000 V.Km | 0,05* | | | | | | | | 0,06 | | | | |

a) O operador não enviou dados por tipo de acidente, apenas o total.

b) Um dos atropelamentos foi de 1 animal.

* Os valores de 2022 não incluem os acidentes dos operadores HLM, ID e JISA, que não apresentaram estes dados.

Tabela 3.6.6-1 – Número de acidentes de viação

(Fonte: Operadores)

Na figura seguinte apresentam-se, para as margens norte e sul da área metropolitana de Lisboa em 2022 e 2023:

- o número de acidentes, em unidades, dando nota que 2022 não inclui os acidentes dos operadores HLM, ID e JJSA, por não terem sido reportados;
- o número de Veículos.Km, em 10^3 Km.

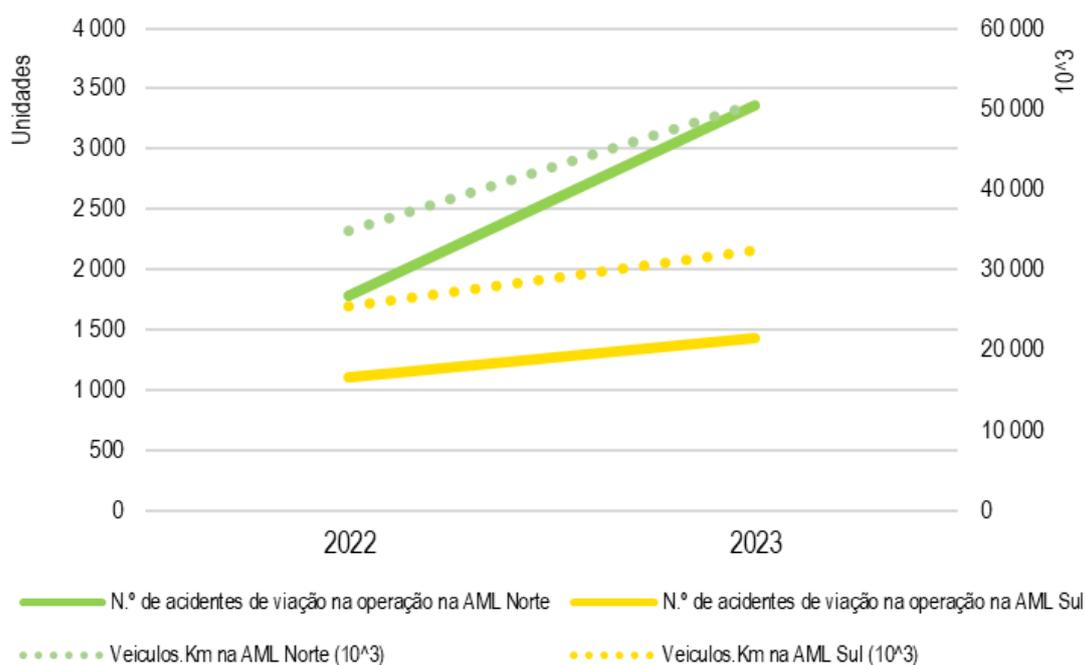


Figura 3.6.6-1 – Número de acidentes

(Fonte: Operadores)

Verifica-se que a variação do número de acidentes na margem sul acompanha a variação do número de Veículos.Km percorridos, enquanto na margem norte esta variação é superior à do número de Veículos.Km percorridos.

3.6.7. Incidentes de segurança

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2022 e 2023, apresenta-se o número de incidentes de segurança (*security*), em unidades.

Os incidentes de segurança estão relacionados com o conceito de *security* (eventos não previsíveis que constituem obstruções ao normal e regular funcionamento do sistema, relacionados com a segurança do património e/ou das pessoas, cuja garantia poderá envolver forças de segurança,

por exemplo, furto), enquanto os acidentes de viação estão relacionados com o conceito de *safety* (por exemplo, impacto mecânico).

O n.º total de incidentes de segurança reportados em 2023 subiu 67% em relação ao reportado no ano anterior, passando de 30 incidentes em 2022 para 50. Na maioria dos operadores que enviaram dados, os incidentes de segurança mantiveram-se em níveis baixos, à exceção da operação TML-CMI que reporta 40 ocorrências (80% do total registado), mantendo-se, contudo, em linha com as ocorrências reportadas pela Vimeca em 2022, operador que atuava neste território.

| Operador | N.º de incidentes de segurança [Unidades] | |
|---------------|---|-----------|
| | 2022 | 2023 |
| BT | a) | - |
| HLM, ID, JJSA | a) | - |
| RA | 0 | - |
| RL | a) | - |
| Scotturb | 5 | 0 |
| TML-CM1 | - | 40 |
| TML-CM2 | - | 7 |
| TML-CM3 | 0 | 3 |
| TML-CM4 | 1 | 0 |
| TST | 1 | - |
| Vimeca | 23 | - |
| Total | 30 | 50 |

a) O operador não enviou dados.

Tabela 3.6.7-1 – Número de incidentes de segurança

(Fonte: Operadores)

3.7. Sustentabilidade

3.7.1. Emissão de gases com efeito de estufa

Para cada um dos operadores, e para os anos de 2022 e 2023, apresenta-se a emissão de gases com efeito de estufa associado à prestação do serviço de transporte de passageiros, em tCO₂ eq, permitindo verificar que está a ser dada resposta aos compromissos assumidos por Portugal no âmbito da Cimeira COP21 de Paris, a qual tem como ambição a diminuição das emissões de CO₂ e de outros poluentes atmosféricos do setor dos transportes.

Em 2023, os operadores com valores mais elevados são a TML-CMI e a TML-CM2, que são também os que apresentam maior produção de Veículos.Km. A Scotturb apresentou uma redução de 91% de emissões de gases com efeito de estufa, justificada pela redução de serviços prestados relativamente a 2022. Nos serviços prestados na margem norte da aML verificou-se um acréscimo

de 39% da emissão de gases com efeito de estufa, justificada pelo acréscimo no número de veículos.km produzidos. A variação na margem sul foi de 30%.

| Operador | Emissão de gases com efeito de estufa [tCO ₂ eq] | | |
|-----------------------------|---|-----------------|-------------------|
| | 2022 | 2023 | Varição 2023/2022 |
| BT | 3 524,2 | - | - |
| HLM, ID e JISA | 3 307,0 | - | - |
| RA | a) | - | - |
| RL | 12 753,7 | - | - |
| Scotturb | 6 669,0 | 604,3 | -91% |
| TML-CM1 | - | 28 154,1 | - |
| TML-CM2 | - | 29 228,0 | - |
| TML-CM3 | 8 959,30 | 20 145,3 | 125% b) |
| TML-CM4 | 5 743,4 | 12 549,0 | 118% b) |
| TST | 10 397,8 | - | - |
| Vimeca | 15 394,4 | - | - |
| Operadores AML Norte | 41 648,3 | 57 986,4 | 39% |
| Operadores AML Sul | 25 100,5 | 32 694,3 | 30% |
| Total | 66 748,8 | 90 680,7 | 36% |

a) O operador não enviou dados.

b) O valor excessivo da variação deve-se ao facto de, em 2022, a CM3 ter iniciado a operação em julho e a CM4 em junho.

Tabela 3.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa

(Fonte: Operadores)

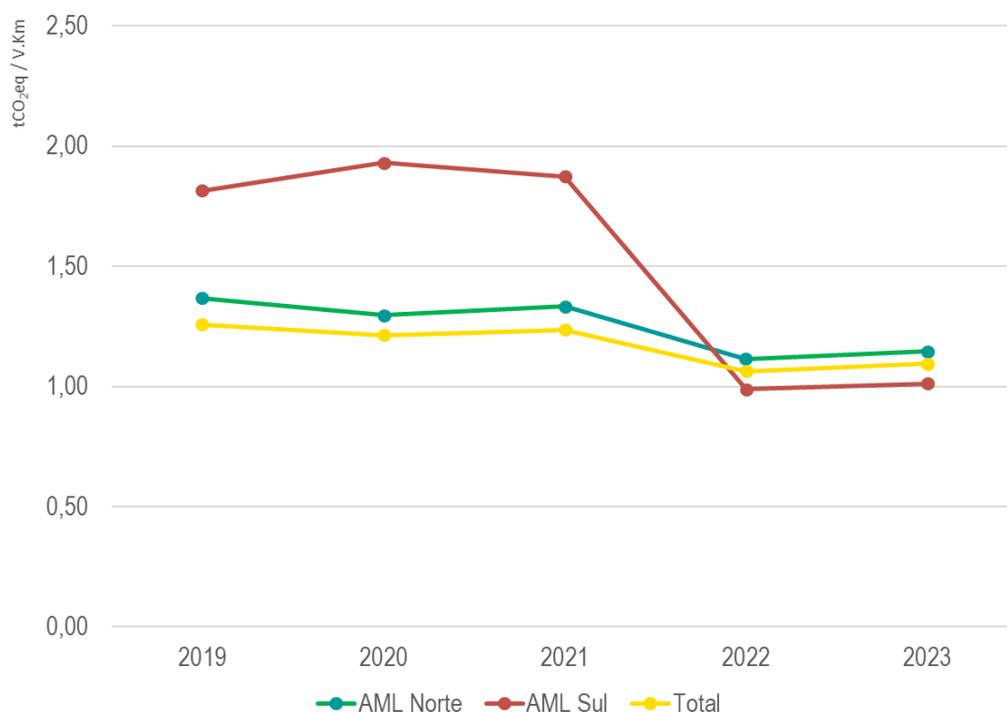


Figura 3.7.1-1 – Emissão de gases com efeito de estufa por V.Km produzido

(Fonte: Operadores)



Da relação entre os Veículos.Km produzidos e a emissão de gases com efeito de estufa representada na Figura 3.7.1-1, desde 2019, verifica-se que a diminuição mais significativa de emissões por V.Km, ocorreu no ano de 2022 e com especial incidência na Margem Sul. Foi neste ano que teve início a operação da margem Sul, com aumento dos V.Km produzidos e substituição da frota por veículos mais novos e menos poluentes, na sequência da imposição de redução da idade média da frota dos contratos da Carris Metropolitana.

3.7.2. Consumo anual de energia

Para cada um dos operadores de serviço público, e para os anos de 2022 e 2023, apresenta-se o consumo anual de energia, por tipo de fonte (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros), em litros (“L”), quilowatt por hora (“KWh”) e metro cúbico (“m³”). Os consumos de energia apresentados estão associados ao serviço público do operador Scotturb, com duas autorizações provisórias emitidas pela AML, assim como dos operadores que celebraram com a AML os contratos n.º 24/2020, n.º 25/2020, n.º 26/2020 e n.º 27/2020, sendo referentes ao consumo diretamente relacionado com os veículos utilizados no transporte de passageiros.

Tal como nos anos anteriores, em 2023 a maioria dos operadores possuía veículos movidos a gasóleo (87% da frota). A variação do consumo de gasóleo em 2023 face a 2022 foi de 34%.

Os operadores com maior consumo de gasóleo foram TML-CM2 (32,5%) e TML-CMI (31,9%), operadores que apresentam também o maior número de Veículos.Km produzidos.

O consumo de gás natural em 2023 teve um acréscimo de 55%, face a 2022. Com efeito, a frota em 2022 apenas dispunha de 3 veículos movidos a gás natural e, com a entrada em serviço da TML-CM, o valor passou a 58. Em 2023 a frota passou a dispor de 59 movidos a gás natural.

O consumo de eletricidade em 2023 teve um acréscimo de 483% face a 2022, como reflexo do acréscimo relativo do número de veículos elétricos, mais 97 que em 2022., o que é um sinal positivo considerando a ambição de diminuição das emissões de CO₂ e de outros poluentes atmosféricos do setor dos transportes.

Nas tabelas seguintes apresentam-se os respetivos consumos anuais por tipo de fonte de energia.

| Operador | Consumo anual energia por fonte: Gasóleo [L] | | |
|--------------------|--|-------------------|--------------------|
| | 2022 | 2023 | variação 2023/2022 |
| BT | 1 329 874 | - | - |
| HLM, ID, JJSA | 1 214 246 | - | - |
| RA | 7406 | - | - |
| RL | 4 758 831 | - | - |
| Scotturb | 2 466 708 | 223 520,7 | -91% |
| TML-CM1 | - | 10 680 025 | - |
| TML-CM2 | - | 10 888 497 | - |
| TML-CM3 | 3 072 861 | 6 977 396 | 127% |
| TML-CM4 | 2 075 277 | 4 478 058 | 116% |
| TST | 4 162 256 | - | - |
| Vimeca | 5 943 408 | - | - |
| Operação AML Norte | 15 713 067 | 21 792 042 | 39% |
| Operação AML Sul | 9 317 800 | 11 455 454 | 23% |
| TOTAL | 25 030 867 | 33 247 496 | 33% |

Tabela 3.7.2-1 – Consumo anual de energia – Gasóleo

(Fonte: Operadores)

| Operador | Consumo anual energia por fonte: Gás Natural [m³] | | |
|--------------------|---|------------------|--------------------|
| | 2022 | 2023 | variação 2023/2022 |
| JJSA | 51 236 | - | - |
| RL | 60 588 | - | - |
| TML-CM1 | - | - | - |
| TML-CM2 | - | 88 655 | - |
| TML-CM3 | 225 175 | 496 783 | 121% |
| TML-CM4 | 1 368 699 | 2 064 089 | 51% |
| Operação AML Norte | 111 824 | 88 655 | -21% |
| Operação AML Sul | 1 593 874 | 2 560 871 | 61% |
| TOTAL | 1 705 698 | 2 649 526 | 55% |

Tabela 3.7.2-2 – Consumo anual de energia – Gás natural

(Fonte: Operador)

| Operador | Consumo anual energia por fonte: Eletricidade [KWh] | | |
|--------------|---|---------------------|--------------------|
| | 2022 | 2023 | variação 2023/2022 |
| Scotturb | 61 104 | - | - |
| TML-CM1 | - | 300 857 | - |
| TML-CM2 | - | 201 251 | - |
| TML-CM3 | - | - | - |
| TML-CM4 | 249 353 | 1 307 013 | 424% |
| TOTAL | 310 457 | 1 809 121,23 | 483% |

Tabela 3.7.2-3 – Consumo anual de energia – Eletricidade

(Fonte: Operador)

4. Considerações Finais

O ano de 2023 ficou marcado pela operação plena dos serviços da Carris Metropolitana na área metropolitana de Lisboa. Após ter iniciado em 2022 na margem sul, em 1 de junho e 1 de julho nas Áreas 4 e 3, respetivamente, em 2023 a operação foi implementada no território da margem norte desde 1 de janeiro de 2023, nas Áreas 1 e 2.

A nova rede de transporte público trouxe um impacto significativo na vida da região, pelo alargamento da cobertura da rede e a melhoria da qualidade do serviço oferecido, numa aposta clara no passageiro, como fator fundamental da mudança empreendida. Esta alteração é visível nos dados apresentados neste relatório relativos ao nível de oferta, à qualidade do serviço, ao ambiente ou à acessibilidade a todos.

No início da operação na margem norte, tal como aconteceu na margem sul, houve necessidade de proceder a adaptações através de ajustes, supridos pela gestão centralizada e controlo do sistema, mantendo-se, em termos de grandeza, o número total de reclamações dirigidas aos operadores e à TML.

Foram dados passos significativos no âmbito do atendimento ao público, com o incremento em cerca de 207% dos pontos de atendimento e venda presencial de títulos. Também a idade média da frota, de 2,1 anos em 2023, teve uma alteração significativa, com redução de 10,4 anos face a 2022.

Finalmente, sublinha-se e agradece-se a colaboração fundamental de todos os departamentos da TML e dos operadores de transporte público para a produção do presente relatório, dos quais depende a maioria dos dados aqui reportados.